

## 清涼苑 お客さまアンケート集計結果[平成31年1月]

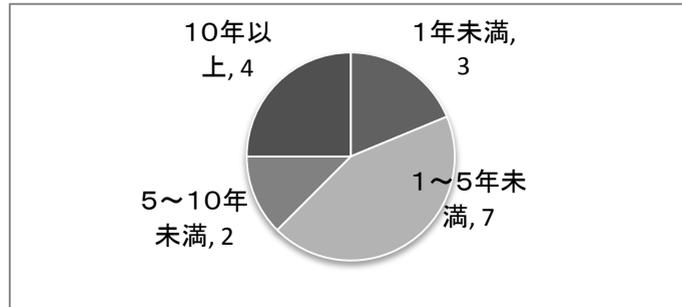
対象: 45名 回答16件(回答率 35.5%)

### ◆アンケート記入者(複数回答有り)

1. 利用者本人	2. 聞き取り	3. 家族(親族)	4. その他・無回答	合計	
0		16		16	(件数)
0.0				100.0	(%)

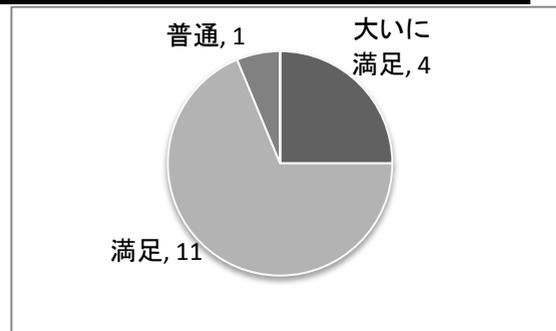
### ◆当施設のご利用年数は?

1年未満	1~5年未満	5~10年未満	10年以上	無回答	合計	
3	7	2	4		16	(件数)
				0.0	100.0	(%)



### ①職員の対応はいかがですか?

1. 大いに満足	2. 満足	3. 普通	4. 不満	5. 大いに不満	無回答	合計	
4	11	1			0	16	(件数)
					0.0	100.0	(%)



その理由

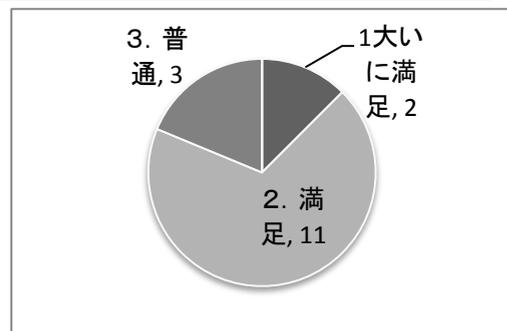
#### 満足

- ・利用者が満足している。
- ・職員の方々には大変感謝しております。面会に行っても気軽に対応して頂き、安心して様子を伺えます。
- ・本人が近くていつも安心感を言います。気がついた点は改善して下さいます。
- ・相談しやすかった。
- ・いつも変わりなく、気軽に相談できますので、安心してお願いしています。

### ②施設の雰囲気はいかがですか?

1大いに満足	2. 満足	3. 普通	4. 不満	5. 大いに不満	無回答	合計	
2	11	3			0	16	(件数)
					0.0	100.0	(%)

※4と5に重複が1



その理由

#### 満足

- ・送迎時の対応からは良いと思う。
- ・他の施設は分かりませんが、声がけしてもらえるようで、良いと感じます。
- ・よく声をかけていただいて、不安は無かった様です。
- ・本人は皆さんに親切にして頂けるからと安心しているようです。できない事がいろいろありますのでどうぞよろしくお願い致します。

### 普通

- ・温かいイメージあります。
- ・他の施設を知りません。

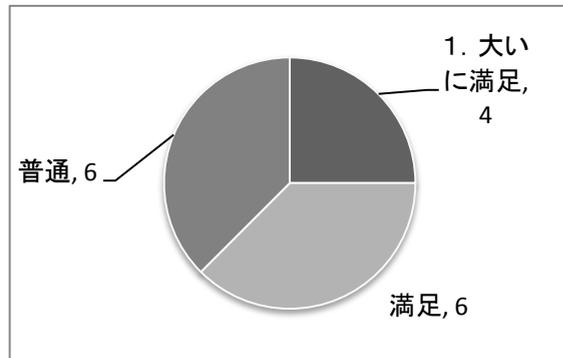
### ③当施設の食事について

1. 大いに満足	2. 満足	3. 普通	4. 不満	5. 大いに不満	無回答	合計	
4	6	6				16	(件数)
					0.0	100.0	(%)

その理由

#### 大いに満足

- ・本人曰く、「美味しい」、「うまい」、「ごっつおうだ」と満足しております。
- ・本人は毎度ごちそうがっばいで、とても美味しいと話しています。



### 普通

- ・利用者に確認できないため。(認知症)
- ・健康で帰宅します。少し便通が良くないのではと思いますが、気持ちの問題か？
- ・利用者がおかわりしているようなので、②だと思います。
- ・実際に見ていないので、よく分からない。

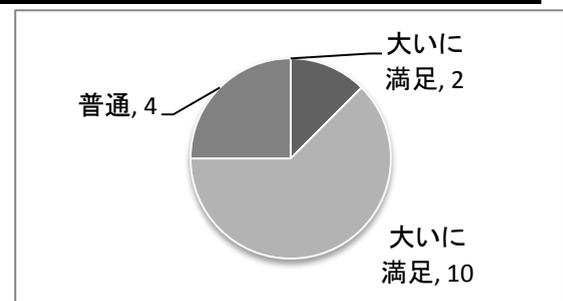
### 不満

- ・今の状態になってから、食事量や献立など分からなかったのですが、毎日食べた量(3食)をつけて下さったり、お忙しいのに有り難うございます。

### ④体調不良時や緊急時の連絡等の説明について

1. 大いに満足	2. 満足	3. 普通	4. 不満	5. 大いに不満	無回答	合計	
2	10	4				16	(件数)
					0.0	100.0	(%)

その理由



### 満足

- ・問題ありません。
- ・家族にとっては、一番不安ですが、急に動けないのが現状。大変行動があった時にでも、嫌味なく知らせ頂き、恐縮するばかりです。
- ・親切と思いますが。

⑤広報誌やホームページについて	1. 見たことあり	2. 見たことなし	3. 知らなかった				合計	
		12	3	1				16
						0.0	100.0	(%)

1. 見たことがある

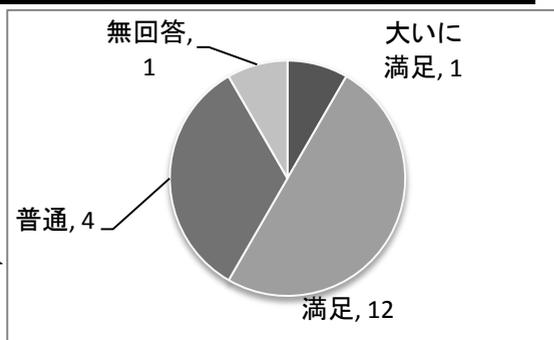


広報誌やホームページの内容について	1. 大いに満足	2. 満足	3. 普通	4. 不満	5. 大いに不満	無回答	合計	
		1	6	4			1	12
						8.3	100.0	(%)

その理由

満足

・まだ、1度しか見たことはありませんが、元気で過ごしている写真が写っていれば尚うれしいです。



⑥その他、お気づきの点、今後へのご要望など率直なご意見をお聞かせ下さい。

- ・いつもありがとうございます。毎日お風呂に入れるとよりうれしく思います。
- ・持ち物が多すぎて、その都度こまめに書くのが大変でしたが、コピーをしてくれてとても助かっています。
- ・2日に1回は入浴希望します。
- ・利用者、家族の生活の実情、緊急性等配慮して迅速に対応して頂き、大変感謝しております。本当にありがとうございました。
- ・相談員の梅津さんには父母の件で大変お世話になっております。まさか、あの父が認知症になるとは家族も途方に暮れましたが、清涼苑での生活は、苦しくもあり、楽しくもあり、本人も辛い時を過ごしていると思いますが、職員の方々に助けられて半年がたちました。今は家族のことも忘れかけてますが、みんなに親切にもらって！！と感謝しております。今後もよろしくお願ひ致します。
- ・安心しております。長い間見守って下さるスタッフの方は本人も良いようです。よし子さんは幸せな終活を過ごしていると思います。感謝いたしております。何か緊急のことも予想されます。よろしくお頼み致します。
- ・送迎時の挨拶や説明も丁寧で気持ちの良いものです。お世話になりありがたく思っています。難しいことなのでしょうが、緊急の場合でも受け入れができるのであれば助かります。
- ・大変親切にして頂いており、満足しています。
- ・介護認定時は利用者を目頃からくわしく知っている人に担当してもらいたいです。
- ・年々、少子高齢が多くなり、自分たちもいまやっている事がだんだんできなくなり、ご迷惑をかける事が多くなり申し訳なく思っていますが、できる限り頑張りますので、よろしくお願ひします。