

## 賣樹苑 お客さまアンケート集計結果[平成21年12月～平成21年1月]

対象:100名 回答60件(回答率60.0%)

### アンケート記入者(複数回答有り)

利用者本人	聞き取り	家族(親族)	無回答	合計	
0	4	53	5	62	(件数)
0.0	7.1	76.8	16.1	100.0	(%)

### 当施設を選んだ理由は?(複数回答有り)

1. ケアマネジャーからの紹介	20 28.2	2. 知人からの紹介	6 8.5	3. 医療機関からの紹介	1 1.4	(件数)
4. かかりつけ医からの紹介	1 1.4	5. 行政からの紹介	5 7.0	6. 家族の薦め	3 4.2	(件数)
7. 評判が良い	7 9.9	8. 当施設の在宅サービスを受けていたので		11 15.5	(件数)	
9. 設備が良い	3 4.2	10. 対応が良い	8 11.3	11. その他	6 8.5	(件数)

### ケア・サービス面について

項目	1不満(悪)	2やや不満	3普通	4やや満足	5満足(良)	無回答	合計	
介護(介護員)サービスの内容(全般)	0 0.0	0 0.0	5 8.3	19 31.7	36 60.0	0 0.0	60 100.0	(件数) (%)
看護(看護師)サービスの内容	0 0.0	0 0.0	8 13.3	18 30.0	32 53.3	2 3.3	60 100.0	(件数) (%)
レクリエーションの回数・内容	0 0.0	0 0.0	13 21.7	16 26.7	24 40.0	7 11.7	60 100.0	(件数) (%)
1日の過ごし方	0 0.0	0 0.0	12 20.0	18 30.0	25 41.7	5 8.3	60 100.0	(件数) (%)
排泄時の対応	0 0.0	0 0.0	8 13.3	13 21.7	31 51.7	8 13.3	60 100.0	(件数) (%)
入浴時の対応	0 0.0	0 0.0	8 13.3	13 21.7	33 55.0	6 10.0	60 100.0	(件数) (%)
費用や施設の方針についての説明	0 0.0	0 0.0	8 13.3	17 28.3	32 53.3	3 5.0	60 100.0	(件数) (%)
個別ケア計画への本人の意向・要望の反映	0 0.0	0 0.0	7 11.7	17 28.3	32 53.3	4 6.7	60 100.0	(件数) (%)
プライバシー・個人情報への配慮	0 0.0	0 0.0	6 10.0	17 28.3	33 55.0	4 6.7	60 100.0	(件数) (%)

### 当施設の食事について

項目	1不満(悪)	2やや不満	3普通	4やや満足	5満足(良)	無回答	合計	
食事の味	0 0.0	0 0.0	10 16.7	11 18.3	26 43.3	13 21.7	60 100.0	(件数) (%)
食事の食べ易さ	0 0.0	0 0.0	7 11.7	13 21.7	26 43.3	14 23.3	60 100.0	(件数) (%)
食事の温かさ	0 0.0	0 0.0	7 11.7	15 25.0	24 40.0	14 23.3	60 100.0	(件数) (%)
食事の雰囲気	0 0.0	0 0.0	10 16.7	14 23.3	24 40.0	12 20.0	60 100.0	(件数) (%)
食事介助の適切さ	0 0.0	0 0.0	4 6.7	18 30.0	26 43.3	12 20.0	60 100.0	(件数) (%)
食事の献立	0 0.0	1 1.7	4 6.7	17 28.3	25 41.7	13 21.7	60 100.0	(件数) (%)

職員の対応について

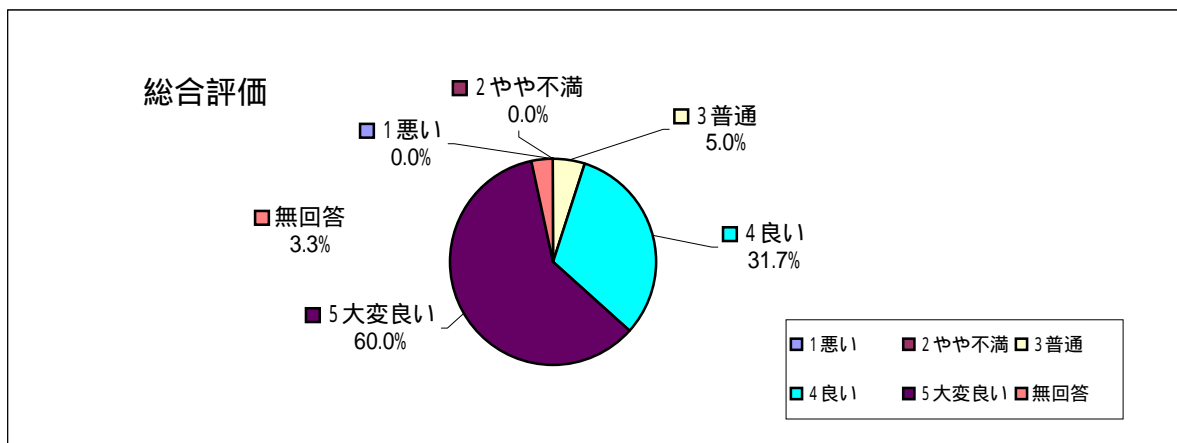
項目	1不満(悪)	2やや不満	3普通	4やや満足	5満足(良)	無回答	合計	
挨拶・言葉遣い	0	0	4	11	44	1	60	(件数)
	0.0	0.0				1.7	100.0	(%)
受付・電話対応	0	0	4	13	42	1	60	(件数)
	0.0	0.0	3.0	17.0	37.0	1.7	100.0	(%)
見学・面会時の案内・説明対応	0	0	4	13	41	2	60	(件数)
	0.0	0.0	6.7	21.7	68.3	3.3	100.0	(%)
意見・相談・苦情・質問への対応	0	0	4	17	37	2	60	(件数)
	0.0	0.0	6.7	28.3	61.7	3.3	100.0	(%)
緊急時の対応	0	0	4	14	32	10	60	(件数)
	0.0	0.0	6.7	23.3	53.3	16.7	100.0	(%)

施設の設備について不満

項目	1不満(悪)	2やや不満	3普通	4やや満足	5満足(良)	無回答	合計	
案内表示の分かり易さ	0	0	12	20	27	1	60	(件数)
	0.0	0.0	20.0	33.3	45.0	1.7	100.0	(%)
清潔度・臭気	0	0	5	26	28	1	60	(件数)
	0.0	0.0	8.3	43.3	46.7	1.7	100.0	(%)
温度設定	0	0	8	19	32	1	60	(件数)
	0.0	0.0	13.3	31.7	53.3	1.7	100.0	(%)
照明・色彩	0	3	12	19	25	1	60	(件数)
	0.0	5.0	20.0	31.7	41.7	1.7	100.0	(%)
施設・設備等	0	0	10	21	27	2	60	(件数)
	0.0	0.0	16.7	35.0	45.0	3.3	100.0	(%)

総合評価

項目	1悪い	2やや不満	3普通	4良い	5大変良い	無回答	合計	
総合評価	0	0	3	19	36	2	60	(件数)
	0.0	0.0	5.0	31.7	60.0	3.3	100.0	(%)



当施設の総合評価は？ その理由

- 評価4 :  
・照明がやや暗いがその他は合格点。  
・いつも皆さん一生懸命介護して下さいありがとうございます。  
・今まで訪問した時に不快な思いをしたことがありません。そして安心して家族が帰ることができるから。
- 評価5 :  
・いつどんなときに訪問しても、親切な対応に感謝しております。  
また、入所者の小さな変化にも連絡をこまめにとってくれますので安心しておまかせできるのが何よりです。  
・母は入所の頃よりも穏やかに生活できるようになり、苑での生活が本人にとって快適で安定してきたと思う。  
・職員の皆さんがとても親切。  
・いつも親切に明るく対応していただいています。  
・家族が多忙につきなかなか伺えない中、全てにお世話になり満足しています。

その他お気づきの点、今後への要望など率直なご意見をお聞かせください。

重症の患者を細心の注意で看護していただき、変わりなく過ごさせていただいております。今後ともよろしく願い申し上げます。本当に有難うございます。

職員の対応がよい。

看護師の血圧を計る時、もうすこし優しく計ってください。

今後ともよろしく願い申し上げます。いつも大切にしてください感謝の言葉にたえません。

入浴時のシャンプーの件で大変ご迷惑をおかけして申し訳ありません。

目薬は1日に何回なのでしょう。できれば朝、夕は本人に自分でさせることは無理でしょうか。

これからもどうぞよろしく願い致します。

寶樹苑に入所させていただき、大変感謝致しております。今後とも宜しく願い致します。ほとんど身体を動かさないので、短時間でモリハビリ的な運動時間を取り入れて欲しい。入所多数で大変でしょうが定期的な家族への通信が欲しい。

なかなか面会に行けずにいるとき、ちょっとした体調の変化を報告するためにわざわざ電話をいただいたり、大変感謝しております。面会に行くと、すぐにイスを準備して下さったり、お茶を出していただいたり、心遣い到大変感謝致しております。今後とも宜しく願い致します。

とても大変な介護の仕事をして下さっているみなさんには、いつも感謝しています。これからもよろしく願い致します。

大変満足しています。今後も継続して、今のサービスをお願い致します。

家族が重病を持ち、その治療やリハビリの為、母の介護を貴苑に完全におんぶしており、真に申し訳なく思っております。私の体の状態が許す限り、訪問したいと考えておりますが、体力的にも金銭的にもなかなか余裕が無く、御無沙汰致しておりますが、何卒よろしくお願い申し上げます。

体調を崩し、入院となり大変お世話様になりました。おかげ様で元気になり関係者一同喜んでおります。今後ともなかなかお伺いする事できませんが、よろしくお願い申し上げます。

いつもお世話になりましてありがとうございます。全体的にはとても満足しております。気になるところはベッドまわりの床が汚れている時がありあました。備え付けのタンスの引き出しの開け閉めがスムーズにできないところがあります。修理には費用もかかると思いますが、よろしくお願い致します。今後共どうぞよろしくお願い致します。

母が長く元気でいられるのは、ホームのおかげと常々感謝しております。今後ともよろしくお願い致します。

超高齢者なので、常に迷惑をおかけしているのですが、職員の方々は温かく親切に対応して下さいまして、ありがたく心から感謝いたしております。今後ともよろしく願いします。

週1回は軽い運動（人によりケースバイケース）をおすすめします。

大変お世話になっております。今大変満足しております。特に御座いません。

1階来客の人が利用するトイレですが、いつも周りがペーパー等でちらかっているようなので、せめてその場所だけでも常に気を配っていただきたいと思います。

介護士によって対応が違って来る面があるようです。

食事は中華味よりも和風味を多くして欲しいです。

いつも心暖まる介護、介助をしていただき、心から感謝いたしております。これからもよろしくお願い申し上げます。

現状で家族としては十分満足しています。今後ともよろしく願いいたします。

日曜・祭日等の休日にも相談員1名の方が在宅して頂ければ何かと助かる場合があります。

各室に来客用椅子1脚配置して頂けないでしょうか。

## 「お客様アンケート」へのご協力ありがとうございました。

日頃、寶樹苑・清涼苑・双葉ヶ丘デイサービスセンター・黒松“日だまりの家”デイサービスセンターをご利用頂き、誠にありがとうございます。

毎年実施させていただいております「お客様アンケート」について、集計結果の報告と、ご意見に対してお答えしたいと思います。

開所以来15年目を迎え、ハード面でもソフト面でも、改善、見直しが必要となってきたところ です。日々のご要望や、アンケートに寄せられた貴重なご意見を伺いながら、なかなか手を付けられずにいる部分もございますが、こうして皆様にご意見を率直にお寄せいただくことに感謝し、真摯に受け止め、できることから少しずつでも改善してまいりたいと思っております。

多くのご家族の皆様から、温かい励ましのお言葉や、感謝のお言葉をいただき、現場の職員にとって、大変うれしいことでやりがいにもつながっております。反面、少しずつ苦情や要望が少なくなっているようにも感じます。これは決して良いことだけでなく、潜在的に感じていらっしゃることを、「言い出しにくさ」「あきらめ」「めんどろ」などで表現していただけない状況であってはならないと思っておりますので、どうぞ忌憚なくご意見をお寄せくださいますようお願いいたします。

毎年、アンケートということで、無記名で行っていますが、個人的なご要望や、苦情内容について詳しく伺いたいことやご説明したいことがあっても、どなたのご意見か分からず対応ができない状況もあり、今後は、差支えなければ記名していただき、よりきめ細やかな対応をしてまいりたいと考えております。

今後のより良いサービス提供に反映させるために、苦情解決第三者委員会を設置し、事業所・施設ごと相談員等が窓口になっており、いつでも皆様のご意見を伺います。何か問題・疑問があれば、発生したその時点で、すぐお問い合わせください。

問題を解決して気持ちよくご利用していただけるよう努力してまいりますので、皆様のご理解とご協力を、今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。

平成22年4月  
社会福祉法人 無量壽会  
総合施設長 佐々木 みつ子

## ご意見への回答

### 寶樹苑

#### 1. 職員の対応の悪さ（看護師・介護員）

「気付き」「気配り」を持って対応するよう、ミーティング・研修等で周知を図ります。

#### 2. 定期的な家族への通信

定期的な家族への通信がほしいというご意見がございました。現在ご家族の皆様にはケアプラン送付時に本人状況もお知らせしたり、日々の生活で変化や問題が発生した場合は、できるだけ細やかに報告し、ご意見を伺いながらコミュニケーションを図っています。また、ご面会の際も、近況をお伝えするよう心掛けておりますが、なかなか全員の方に、定期的に「通信」という形では出来かねております。

何か良い方法も検討したいとは思いますが、今のところ、いつでも御様子伺いのお電話には対応させていただいておりますので、お問い合わせいただければ幸いです。

今年度は懇談会なども検討してまいります。

#### 3. 「ベッド回りの床が汚れている」「タンスの開閉がスムーズでない」

施設内外の清掃については、業務員・委託業者にて、気を配って行っておりますが、高齢者の施設ということもあり、掃除してすぐ汚れてしまうことは、多々あります。

今後十分気をつけて対応したいと思います。

タンスについては、古くなり不具合が出ているものもあるので、職員が気付きを持って対応したいと思います。

#### 4. 苑内の照明が暗い

苑内の照明が暗いというご意見は、以前からいただいております。ここ数年で、デイルームやエレベーター前など、特に人が集まる場所、食事や作業をする場所については、追加で照明器具設置工事を行い、数か所は、改善しております。まだ気になる場所もありますが、少しずつ検討してまいります。ただ、苑内全体をすべて明るくする考えはありません。穏やかな、ゆったりした生活空間、目にも心にも落ち着いた照明の部分があって良いと思っております。

#### 5. 1階来客の人が利用するトイレ

「1階来客の人が利用するトイレですが、いつも周りがペーパー等が散らかっているようなので、せめてその場所だけでも常に気を配っていただきたいと思います」というご意見をいただきました。

たぶん1階食堂の前のトイレのことと思います。そこは、利用者が食堂や玄関に近いところにおいてトイレに行きたいという場合に使用するためのトイレで、基本的には利用者を優先して考えております。その上で来客用にもお使いいただけるようシャッターを

つけたという設定です。自立のご利用者が、使用後、汚してしまったり、おむつを流したり、ペーパーを散らかしたりは、頻繁にあります。基本的に清掃委託業者が1日に1～2回は清掃に入っておりますし、職員が時々確認したり、気づいた時点で清掃したり、片付けてはありますが、清掃してきれいになった直後にそのような状態になることもありますので、お気づきの際は申し訳ありませんが、お知らせいただければすぐ対応いたします。

できましたら、事務室前のトイレ「職員用」と書いてありますが、ご来苑者にはそのトイレをご案内しておりますので、そちらのトイレをご利用ください。

6. 食事は中華味よりも和風味を多くしてほしい

老人ホームの食事ですので、基本的に和風味を中心に、時々中華風、洋風といったものをアクセントに入れ込んで、管理栄養士が献立表を作成して、自前で調理しております。バランスよく高齢者に合わせたメニューづくりを心がけております。利用者の禁忌食だけでなく、好き嫌いにも対応はさせていただいておりますので、どうしても食べられない場合はお申し出ください。

7. 日曜・祭日等の休日にも、相談員1名の方が在室していただければ何かと助かる場合があります。

ご意見、十分理解できます。現在土曜日は、相談員交替で出勤して対応は行っておりますが、日曜・祝日もとなると、その分、平日に休みを取らざるを得ず、平日の業務(行政機関・銀行・病院・他施設関連業務など)に支障が出てくる恐れがあります。

どうしても日・祝日に相談があるという場合は、前もって日時・要件等、ご相談いただければ、担当の相談員が臨時で出勤するという方法も検討できると思いますので、ぜひご相談ください。

8. 各室に来客用いす1脚配置していただけないでしょうか。

来客用の椅子として丸椅子は準備してあるのですが、各室1脚の配置はしてありませんでした。ご面会の際、人数分用意してあげるよう、心がけてはありましたが、気付かない場合もあったかと思えます。個室ばかりでは無い為、1ベット1脚準備するとなると、かなりの数になることと、狭い4人部屋に設置となると行動範囲が狭まり、つまずいたり転倒したり、丸椅子の場合は、利用者が腰掛けることで座りそこねたりの事故の要因にもなりかねません。お客様も1人とは限らず、その時必要数の椅子をすぐお持ちいただけるように、どこかに設置するなどの検討をさせていただきたいと思えます。