

「お客様アンケート」へのご協力ありがとうございました。

日頃は、寶樹苑・清涼苑・双葉ヶ丘デイサービスセンター・“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、実施させて頂いております「お客様アンケート」の集計結果を、ご報告させて頂きます。

この3月11日に大震災に見舞われ、利用者の皆様には、大変ご不便・ご迷惑をお掛けしましたが、怪我人もなく皆様無事に過ごして頂いたことは、大変嬉しくありがたいことでした。

震災後の混乱の中、ご家族の皆様、ボランティアや近隣の皆様には、たいへん多くのご支援と、温かい励ましのお声掛けを頂戴いたしました。心温まる厚い人情に触れ、コミュニケーションの大切さを心にしみて感じ、職員一同どれだけ元気を頂いたことかと感じております。

今回のアンケートについてですが、施設によっては内容を記述式に一部変更しているところもあり、多くのご意見を頂くことが出来ました。

ご意見全部をご希望通りとは参りませんが、ご意見として真摯に受け止め、改善すべき所は前向きに勧めたいと思います。

今後とも、より良いケアを目指し、努力して参りますので、皆様のご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

平成23年4月吉日

社会福祉法人無量壽会

総合施設長 佐々木 みつ子

寶樹苑 お客さまアンケート集計結果[平成22年12月～平成23年1月]

対象:100名 回答56件(回答率56.0%)

◆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	
1	4	50	2	56	(件数)
0.0	7.1	76.8	16.1	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	
10	28	7	10		1	56	(件数)
17.9	50.0	12.5	17.9		1.8	100.0	(%)

◆介護サービスについて

1不満	2やや不満	3普通	4やや満足	5大いに満足	無回答	合計	
0	2	9	13	32	0	56	(件数)
0.0	3.6	16.1	23.2	57.1	0.0	100.0	(%)

その理由

評価2 (やや不満)

- ・高齢化が進み、これからの事を思うと不安です。
- ・すぐ病院に行かせる。
- ・若い年層の一部の介護士さんに見られますが、利用者からの用件を依頼された時、何の応答もなく、事の処理をされると何となく感じが悪く、雰囲気さがこちなくなりがちですから、心地よい返事が欲しいものです。

評価3 (普通)

- ・他にくることができない。
- ・着替の際、シャツ等の前後は良く見て着せて下さい。
- ・まだ利用期間が短いのでわからない。

評価4 (やや満足)

- ・以前にくらべて、かかわりが少ない。
- ・病院生活が長かったので施設とは全くちがうのでいろいろな面で考えてくださるので、本人にはとても良いと思います。
- ・人数が多くて大変ですが、声掛けよろしくお願ひします。
- ・ちょっとした体調の変化も報告してくれて感謝しています。
- ・私は現場の大変さを理解できますが、息子や孫にとっては又、別の考えもあり、5. にはつけられない。
- ・職員の人数を増やしたらと思います。

評価5 (大いに満足)

- ・ほんとうにありがとうございます。
- ・病気の時には、速く対応、そして親切な看護。
- ・祖母は何も出来ないのに職員に感謝しています。
- ・母は食事が遅く、申し訳ないぐらい時間をかけてしまうのですが、いつもやさしく見守っていて、合わせていただけの事と、身ざれいにさせていただいている事です。
- ・手にかかる介護をしんぼう強くやさしく接していただき感謝のみです。
- ・熱を出したりした時の対応や、様子を見ながら車いすや歩行器を上手に使っていただいている事など。
- ・元気よく明るく親切に接しているのがとてもよいです。
- ・1人では何も出来ないのに、職員の皆様の対応、食事、入浴、排便等感謝しております。時間的には無理ですが、1対1の対応時間も確保してやって下さい。
- ・衛生的な面でも、お世話の面でも、良くなさせて頂いていると思います。髪も顔もピカピカ、ツルツルです。
- ・家族では、出来ないことまでやってもらっているので、大満足しています。
- ・自宅にいた時に、できなかつたことが、少しずつできるようになってきています。とてもうれしく思います。
- ・食事からおやつ、湯たんぽまで大変お世話様です。
- ・充分満足しています。

- ・母親の顔色も良く、だんだん顔付きも穏やかになって来ています。
- ・原田様よりいつもこまめに連絡を頂き、対応のすばらしさに感謝をいたしております。
- ・寶樹苑に入れて頂いてよかったと心から深く感謝しております。
- ・いつも母親が元気で暮らしていただけるのも介護士さんの毎日毎日の心のこもった介護のお陰だと思っております。
- ・老人保健施設ではないのに、リハビリ的なサービスもして頂いているので。
- ・きめ細やかな気配りの介護に感謝。
- ・よく介護していただいていると思います。

◆職員の対応について

1不満	2やや不満	3普通	4やや満足	5大いに満足	無回答	合計
0	0	6	10	40	0	56 (件数)
0.0	0.0	10.7	17.9	71.4	0.0	100.0 (%)

その理由

評価3（普通）

- ・若い方が老人のお世話するという事は大変な事なのでよくやっていただいていると思います。

評価4（やや満足）

- ・とても感じが良く、明るくて感謝しています。
- ・私は現場の大変さを理解できますが、息子や孫にとっては又、別の考えもあり、5.にはつけられない。
- ・話を聞いてくれないときがある。
- ・ちょっと命令口調でしゃべられるのがちょっと気になるのと事。(本人談)
- ・何も言う所は有りません。今の所は。
- ・担当の人が明るく元気でとても良いです。
- ・声をかけた時、明るくあいさつをしてくれますネ。

評価5（大いに満足）

- ・本人の気持ちに寄り添って大変よくしていただいています。職員の方々にはご苦労をおかけしてまして頭が下がります。いつもありがとうございます。
- ・親身になってお世話していただき、満足。
- ・訪問する度に親切にして頂いているのが分かるので。
- ・面会その他で当施設を訪問させていただいた時、その度職員様には親切にさせていただき感謝しております。
- ・いつの場合でも笑顔でやさしく接してくれます。長い年月ただの1度もいやな思いをした事がありません。
- ・面会に行くと、すぐにイスを準備してくれたり、お茶を出してくれて感謝してます。
- ・いつも笑顔で対応して下さる。
- ・介護の件につき不明な点が多くて、何を聞いても親切に教えていただいております。
- ・親切。
- ・土日の事務員の対応は心がこもっております。
- ・皆様とてもやさしく接して下さること。
- ・利用者の生活の様子を丁寧に伝えて下さって、感謝しています。皆さん、親切に対応していただいております。
- ・あいさつはしっかりしているし、忙しいのにお茶を出してもらったり、イスを準備してもらったりで大満足しています。
- ・声掛け、連絡など、タイミングよく、実施していただいております。
- ・体重のまだまだ重い母を、良くみて下さっていると思っております。見舞った方々にもお茶やイスを出して下さり、感謝しております。
- ・入苑者の異状があった場合に、直ちに対応していただいて感謝しております。電話の対応にも満足しています。
- ・皆さん親切にしてくださるので感謝致しております。
- ・いつ明るく、生活の様子など話していただける事など、いつ伺っても気持ち良く接していただける事。
- ・皆さんにこやかで、丁寧です。皆さん感じられた事を話して下さいますので、母の様子が手にとるようにわかります。

- ・皆様から我儘を言っているのによくして頂いております。
- ・いつも家族の立場に立って対応して下さる事です。
- ・こちらの都合でなるべく食事の時間に行かないようにしていますが、たまたま、その時間に当たっても笑顔で挨拶をしていただき、お茶をごちそうになり、ありがたいです。
- ・親切で心温まる対応。
- ・平成15年から入院、手術くり返し今年で9年に入ります。ほんとうにありがとうございます。

◆当施設の食事
について

1不満	2やや不満	3普通	4やや満足	5大いに満足	無回答	合計
0	1	10	13	23	9	56
0.0	1.8	17.9	23.2	41.1	16.1	100.0

(件数)
(%)

その理由

評価2（やや不満）

- ・量が少ない。特にごはん(本人談)。

評価3（普通）

- ・胃ろう食です。
- ・色どりがきれいでおいしそうである。
- ・いつも美味しい食事ありがとうございます。食べる事が楽しみにしているので、メニューの選択ができたりすると良いと思いました。

評価4（やや満足）

- ・たまには、“そば”とか“うどん”とか“焼きそば”、そして“スパゲティ”等も。
- ・体質上、やむを得ない事は重々承知なんです、少しでも気に入った物をたべさせてやりたいと思います。
- ・食事にあまり行っていないので良くわかりません。入苑者も昔人です。時々はあまい和菓子、洋菓子等もおやつとしてはいかがでしょうか。
- ・野菜が少ない。味が一定しない。
- ・セレクトできる工夫や、注文できるようなメニューがあると、より楽しく食事ができると思います。
- ・私は現場の大変さを理解できますが、息子や孫にとっては又、別の考えもあり、5.にはつけられない。

評価5（大いに満足）

- ・満足しています。ほんとうにお世話になります。
- ・食べやすく、栄養のバランスも良く、デザート等もあり、本当にすばらしいです。
- ・本人が好き嫌いがあるので、その意志に添ったメニューで作っていただけている事に感謝しております。
- ・個人の好き嫌いに対応してくれる。
- ・栄養を考えていただきとてもありがたいと思っています。個人的には魚(刺身)系が多いとうれしいようです。
- ・お味がしっかりついている事。工夫されている事。
- ・先日の新年会のお昼が初めてでしたが、とてもおいしかったです。気がばりがいろいろあって、おじいちゃんもとても満足していました。
- ・高齢者のメニューとして柔らかく色々工夫されているので満足です。
- ・味付けがとてもよいと感じます。
- ・味も量も適切だと思います。おやつもおいしそうでした。
- ・味が良い。メニューが多くあきない。でもうどんもたまに食べたいです。
- ・メニューが豊富で母もおいしくいただいていると言っております。
- ・面会に行く度、「今日の食事は美味しかった」と母に尋ねるのが日課になっているけれど、その度、「大変美味しかったよ」と言っておりますよ。
- ・本人も満足している。
- ・行事が時にいただいたお食事が大変おいしかったです。

◆当施設の設備
について

1不満	2やや不満	3普通	4やや満足	5大いに満足	無回答	合計	
3	2	14	15	22	0	56	(件数)
5.4	3.6	25.0	26.8	39.3	0.0	100.0	(%)

その理由

評価2（やや不満）

- ・お風呂が狭い(本人談)。
- ・リハビリにもっと力をいれたらと良いと思いました。

評価3（普通）

- ・特に不便を感じる事がないと思うので。
- ・個室を利用しているが、こじんまりとした感じで満足している。
- ・施設内が夏は涼しく、冬は暖かくて入居者が安心して生活できる事。
- ・現状で十分です。
- ・何が足りなくて、何が不自由なのか、正直な所、わかりません。良い方だと思っております。
- ・そうじが行き届いていて、いつもきれいだと思います。

評価4（やや満足）

- ・掃除が行き届いています。
- ・2Fに移動する時、エレベータが少ないので大変。
- ・照明が少し暗く感じることもある。(廊下など)
- ・部屋が広いこと。
- ・1F玄関脇のトイレの便座拭きの液体が大分きれいているようです。あったらいいなと思います。

評価5（大いに満足）

- ・ホールを中心に個室の配置が良い。部屋に加湿器も置いていただきありがとうございます。
- ・設備等に関しての不満はありません。
- ・広く、明るく、臭いがしないので、職員の皆様方のご苦勞がしのばれます。
- ・お年寄り特有の匂いが無いのが一番。温度も一年中を通して安定していて高齢の方にはとてもよい。
- ・廊下が広く温度調節されておりますし、医務室があって安心出来る施設だと思います。
- ・最近臭いも気にならなくなりました。臭気と明るさには気を配って下さい。
- ・入浴施設などが充実していると思います。

その他

- ・年数がたっているからなのか全体的に暗いきがします。

◆広報誌やホームページについて

1不満	2やや不満	3普通	4やや満足	5大いに満足	無回答	合計	
0	0	21	11	20	4	56	(件数)
0.0	0.0	37.5	19.6	35.7	7.1	100.0	(%)

その理由

評価3（普通）

- ・楽しい様子が伝わってきます。でも、うちの母は、参加出来ない事も沢山ありますので、少しさびしいですね。
 - ・入苑者全員を登載するのは難しいでしょうが、定期的には近況が載るよう配慮されたい。写真だけでもいいです。
 - ・ありがとうございます。
 - ・軽く目を通すだけであまり深く読んでいませんでした。いまのままで十分です。
 - ・苑の中の入居者の顔や活動などがわかる事。
 - ・広報誌を楽しみに読ませて頂いている。
 - ・ホームページは利用していませんが、広報誌は、いつも読んで見させていただいております。
- 明るい写真のページが多く良いと思います。
- ・入所者の写真が載っている事は顔が見えて良いと思います。

評価4（やや満足）

- ・ホームページよく見えています。
- ・色々広報誌を見て職員が頑張っている様子がわかります。
- ・見る機会があまりないので。

評価5（大いに満足）

- ・定期的に届けてもらい、苑での様子が良くわかります。
- ・とても見やすく、写真もいっぱい、見て楽しいです。
- ・広報誌は楽しみに見ております。
- ・いつも楽しく拝読しております。
- ・苑の行事等が写真で詳しく載っていてとても見やすいです。
- ・かけはし きれいでみやすい。
- ・写真が多く、楽しく拝見しております。
- ・こまめに更新されていて、情報がよく発信されていると思います。食事のメニュー等もチェックしながら本人の様子を想像したり、声掛けしたりすることができて家族の楽しみになっています。

	1不満	2やや不満	3普通	4やや満足	5大いに満足	無回答	合計	
◆ご家族参加行事 について	0	0	16	12	24	4	56	(件数)
	0.0	0.0	28.6	21.4	42.9	7.1	100.0	(%)

その理由

評価3（普通）

- ・忙しい業務の中、色々計画する事は大変だと思います。入所者からみれば、職員の方々は孫のような年代です。おじいちゃん、おばあちゃんを楽しませる、今の視点で良いと思います。
- ・土曜日の行事が多いのですが、私にとって土日は最も都合のつけにくい曜日であり、欠席が多くなってしまいます。
- ・苑訪問のきっかけとなるのではないのでしょうか。子どもたちにも老人介護の理解促進によい。
- ・本人も喜んでいるので、これからお願いしたいです。なかなか参加できず、時々曜日を変えてほしいです。
- ・毎年同じ内容なので、つまらないこともあります。
- ・職員の方のかくし芸など、とても楽しみです。
- ・まだ懇親会に一度出席しただけですが、他の方の家族と顔を合わせる事がないので、出席出来る時は出席したいと思います。

評価4（やや満足）

- ・夏まつり … 子どもみこしや花火大会があればなお良い。
- ・アトラクションに一考を。
- ・ナツメロとか歌謡曲、童謡をもう少し取り入れてほしいと思います。
- ・職員の方々が毎年思考してがんばっている姿に感動です。
- ・職員のみな様が、一生懸命準備されていることがよくわかります。

評価5（大いに満足）

- ・お忙しいのに練習して、利用者や家族を楽しませていただいて、とても感謝致しております。お食事大変おいしいです。
- ・夏祭りのみ参加している。(充分です。)
- ・新年会に参加させていただきましたが、とても楽しく過ごせました。職員の方々の頑張りに脱帽！！お弁当も家族と入所者同じメニューで母共々おいしくいただきました。
- ・忙しい中、よく職員の人などは練習もあまりしないでしょうに、みなさんを楽しませてくれますね。
- ・いつも楽しい会をありがとうございます。職員の方々に感謝しております。
- ・夏祭り等、趣向をこらし、こちら迄参加させてもらって大いに楽しませてもらって感謝しています。

皆様の準備の努力を思いつつ。

- ・今後も懇談会を続けてほしい。
- ・皆さん、一生懸命取り組んでいらっしゃる様子がよくみえます。これからもよろしく。
- ・いつも気を使っていたいただいているのを感じます。高校生などボランティアの人達には、常に感謝しています。
- ・皆がたのしみに参加出来るよう配慮されていると思う。人物の動き、リズム感のある音に興味関心がみられる。
- ・新年会、とても楽しかったです。職員の方の皆さんを楽しませようという気持ちが伝わってきて、とてもうれしかったです。これからもよろしく。
- ・お仕事多忙にもかかわらず、大々的なイベントご苦労なことと思っています。
- ・短時間でもいいのですから。いろいろなイベントを開催して欲しい。欠席しても次の行事には参加できる機会を多く。(郊外行事にも家族参加を、観桜とか海とか。)
- ・昨年の新年会、スタッフの皆様の熱演に感動致しました・チームワークを育てておられるのだと思いました。残念ながら、今年は参加出来ませんでした。(仕事の為)
- ・出来る限り参加していますが、毎回、職員さんたちのがんばりに感謝しています。

◆その他お気付きの点、今後の要望など

- ・いつもありがとうございます。家族ができることがあればいつでもお話し下さい。
- ・親切ていねいに対応していただいていますので、大満足です。
- ・これからもよろしくお願い致します。
- ・最初の頃は、爪の事、目やにの事、たまに出来る湿疹の事など、心配な日もありましたが、今はそのような事も無くなりました。身体の動かない母を良く面倒をみて下さっている事に感謝致しております。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。今後も叔母をよろしくお願い致します。
- ・いつもお世話になりっぱなしで申し訳ありません。入苑者は運動ぎらいで、リハビリも熱心ではありませんでした。時々、手足の運動やマット上での運動などもさせていただくと助かります。
- ・最初は脳低下が進んでいる様で、会話もわからないという返答です。尿失禁も多い様で臭っております。お手数おかけしますが、オムツパンツでよろしいのでお願い致します。
- ・各々の行事など、スタッフの皆さん忙しい時間をさいての準備に大変だと察しております。行事の時に紅をさして下さっている事にうれしく思っております。おしゃれをしていた母を思い出します。ありがとうございました。
- ・施設が古くなるので仕方がないと思いますが、トイレを見た時、ニオイと汚れが前より気になっています。
- ・いつもあたたかく見守っていただき、感謝しております。
- ・私も自分の生活があるので祖母はそこで明るく生活してほしいです。人生最後の願いなので長男の嫁の立場から、時々行かれる時は、顔を見に行きます。色々大変でしょうが、よろしくお願い致します。
- ・年をとって身体が不自由になると自分の事だけでいっぱいになり、周囲の人達の気持ちや想いがわからなくなっていくのでしょうか。スタッフの方々にもっと感謝してといつも思うのですが、だんだん自己主張が強くなってきているようで申し訳なく思っています。これからもいろいろご面倒をおかけすると思いますが、よろしくお願い致します。
- ・スタッフの皆様には、いつも気遣いをしていただき、ありがとうございます。母が楽しく、笑顔で居れたら、私もとても嬉しく思います。毎日のお世話していただき申し訳なく思う日々です。ありがとうございます。今後ともよろしくお願い致します。
- ・面会に行くと必ずといってよい位駐車場が満車です。もっとスペースが広いといいのにも思う事があります。
- ・食事所の食べこぼし等、そのままになっているのを時々目にし気になります。車椅子もそのまま走り利用者の手が汚れる場合もあるのではと思います。
- ・入居させていただけたおかげで私は思う存分仕事ができるようになりとても感謝しております。反面、病気やケガをした時等、姑に対し申し訳なく思う気持ちが強くなります。ショートステイ・デイケアを利用させていただいていた頃のことを思えばもっと頻回に面会にいけるはずなのに…と思う毎日です。
- ・何時も大変お世話様になりまして、ありがとうございます。なかなか施設の方へ行くことがかなわず、対応方につきましては、今後もよろしく願いたいします。
- ・レクリエーションを増加して、なるべく多くの人が参加できるようにしてほしい。(近くの公園等でも良いと思います。)
- ・面会に行った時、時々お茶を出して下さり、介護でお忙しいのって、お茶を出して下さる度に

体も心もとっても温かくなります。

・大変お世話になりとても感謝しております。何の不満もありません。

今後ともよろしく願い申し上げます。

・入浴の回数を増やしてほしい。駐車場を広くしてほしい。

来苑しても車が駐車出来ず困った事が何度も有ります。

・お部屋に洗濯物用のバケツがありますが、次に面会に行った時に前のまま洗濯物が入っている事があるので、気にかけていただければと思います。

・お風呂からでた時に、下着だけではなく、上着も変える様、本人に言って下さる様をお願いします。

何日も同じ上着のままで、前の方が食べこぼしで汚れたままのを着ています。