

## 寶樹苑 お客さまアンケート集計結果[平成29年1月]

対象：95 名 回答58件(回答率 61 %)

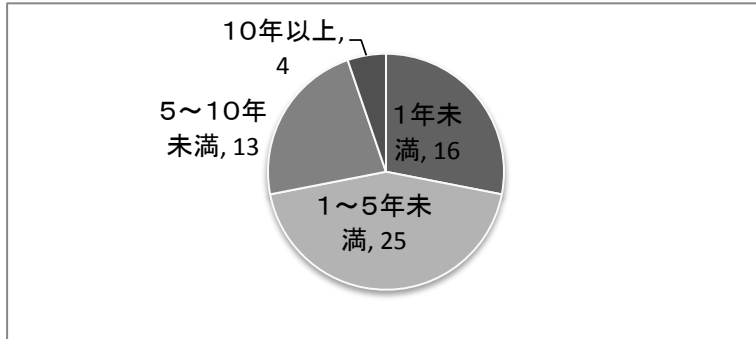
### ◆アンケート記入者(複数回答有り)

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	1	48	8	57	(件数)
0.0	5.66	92.45	1.88	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	
16	25	13	3	1	58	(件数)
27.6	43.1	22.4	5.2	1.7	100.0	(%)

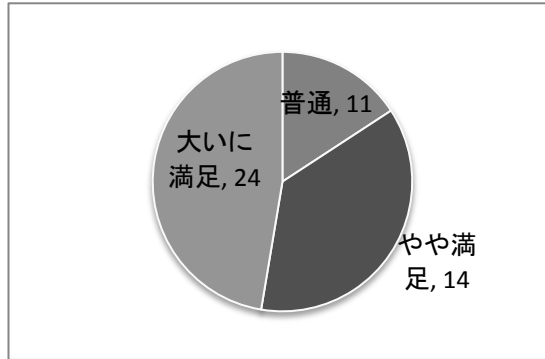
※1年未満と1～5年未満に重複 1



### ①当施設の清掃 状況はいかが ですか？

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	9	21	27	1	58	(件数)
0.0	0.0	15.5	36.2	46.6	1.7	100.0	(%)

その理由



#### 普通

・人手が足りない割には上等。

#### やや満足

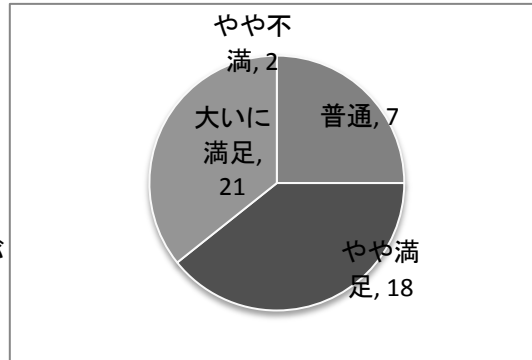
- ・使用中ではあったが、テーブルが汚れていることがあった。
- ・全般にきれいだと感じてます。
- ・いつもきれいに清掃されていると思います。
- ・きれいにお掃除されていると思います。
- ・食べこぼしが時々落ちてました。
- ・広く清潔です。
- ・視力が弱っているので暗いと言ってます。
- ・居室の床等が、たまにほこりっぽい時があります。
- ・全てを見たことはないが、居室などは清掃していただいていると感じられた。

#### 大いに満足

- ・いつもきれいになっています。
  - ・何も申し上げることはありません。上々です。
  - ・玄関入ってからホールまで、いつもピカピカですよ。
  - ・いつもきれいになってて、びっくりしております。
- どの部屋もゴミなど見当たらず、とても清潔に保たれている。
- ・本人も不満はない様子。
  - ・いつもきれい。
  - ・細かい所まで清掃がされていると思いました
  - ・清掃がとても良く行き届いてると感じています。床などもいつもきれいで気持ち良いです。

・いつもきれいになってると思います。

②施設の雰囲気 いかがですか？	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	14	22	20	2	58	(件数)
	0.0	0.0	24.1	37.9	34.5	3.4	100.0	(%)



その理由

#### 普通

- ・どこもこんなものです。
- ・少し証明が暗いような気がする。気分的に明るい方が良いでしょう。
- ・広々としていて静かで良いと思います。
- ・個人の部屋はいいのですが、日中いるロビーは、少しうすぐらいような気がします。エレベーターを降りた瞬間感じるのですが日中はカーテンを開けて外の景色が見えた方がいいと思います。

#### やや満足

- ・老人施設としては良い方ではないかと思えます。
- ・どうしてもトイレ回りの臭いは、しょうがありませんが・・・他は臭い無し。
- ・良好。
- ・皆さんが明るくてとてもいいと思えます。
- ・臭いなどは気になった事はありません。

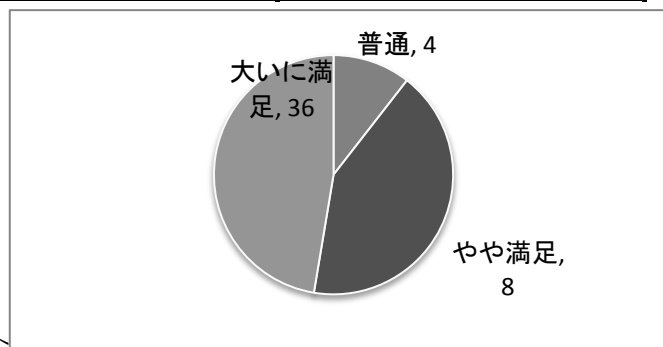
#### 大いに満足

- ・いつも清潔。
- ・とても落ち着いていて良いです。
- ・食事する場所が少々狭いような気がしますが、利用者がゆったりくつろいでいるようです。
- ・証明が少し暗いかなと感じます。
- ・広々と開放的でとても明るい感じで好感が持てます。臭気は感じません。

#### 無回答

- ・部屋の明るさが少し暗い。窓側は明るいですが廊下側が暗い。

③職員の対応は いかがですか？	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	24	27	1	58	(件数)
	0.0	0.0	10.3	41.4	46.6	1.7	100.0	(%)



その理由

#### 普通

- ・電話対応がすごく良いです。
- ・良好。
- ・服やおやつなどを持っていった時などの職員さんへ伝えたら良いかわからない？近くへいる方へお願いするが本人へ伝わっているのか不安。以前にも服を持って行ったが、どこへいったか分からなくなり、なくなってしまった。

#### やや満足

- ・相談員、鈴木さんの対応は素晴らしいと思えます。
- ・マニュアル通りですよネ。
- ・皆さんから、いつも明るく挨拶していただきホッとします。
- ・笑顔でやってくれる。
- ・最近写真が届きません。お忙しいとは存じますが、出来ればお願い致します。楽しみにしていますので・・・。
- ・いつも笑顔で挨拶してくれますし、こちらの声掛けにも誠意をもって答えていただいております。
- ・私も年のせいで、担当者の方の顔が覚えられないので、解りやすい方法を教えて下さい。

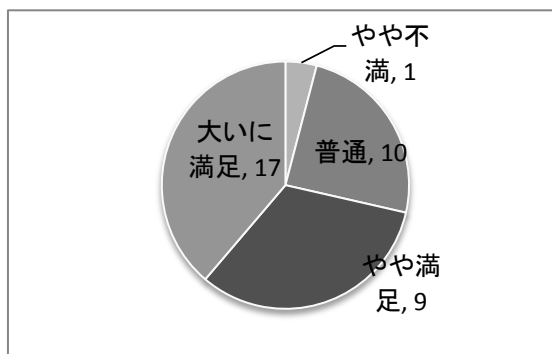
- ・一週間に一度しか行かないのですが、いつもみなさん笑顔で挨拶して下さいます。
- ・皆さん、あいさつして頂いてますし、気軽に話せる方もいるので助かっております。

### 大いに満足

- ・相談しやすく、ていねいに対応して頂きありがたく思っています。
- ・1人1人、あいさつ、言葉づかい、職員方は対応が良いと思う。
- ・ていねい過ぎて恐縮です。
- ・訪問時に、いつも明るく声をかけてくださる。
- ・いつも良く対応していただいております。
- ・いつも笑顔での対応、関心します。かぜ、病気の時の連絡、そして病気へのつきそい、とても感謝しています。ありがとうございました。
- ・声掛けていただくので、本人は馴れてきてます。
- ・親切です。
- ・大変なわがままや、態度にも親切に丁寧に対応して頂いて、とても感謝してます。
- ・毎回うかがった時に感じる事として、すぐに挨拶が全ての方から笑顔でいただけることと、スタッフの方が声をかけやすい空気感でたすかります。
- ・職員の皆様、必ず挨拶をして下さり、良い感じですよ。CMさん、介護員さんとても親切にお話して下さいます。
- ・見舞いに行くとスタッフさん達が来てくれるのでアットホームな感じでホットします。笑顔がとても良いです。

### ④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	2	12	16	19	9	58	(件数)
0.0	3.4	20.7	27.6	32.8	15.5	100.0	(%)



### その理由

#### やや不満

- ・生野菜は食べられない様です。
- ・甘いものが多いようです。

#### 普通

- ・本人達からも特に不満はあがっていませんので。
- ・食にもわがままなようで自分の好むものしか食べない様子です。
- ・まだ拝見してないので、はっきりわかりません。
- ・お昼ごはんは良いのですが、夜のごはんが少しおかずが足りないかな？

#### やや満足

- ・行事食など色どりなど考えていると思う。
- ・本人は味・量共に満足しているようです。
- ・行事食などは美味しいので安くて申し訳ないくらいです。  
(宮澤昭吾)
- ・ご苦労されていると思います。
- ・好き嫌いが多く、食べれない物が多いとおなかがすくのでは？と少し不安。

### 大いに満足

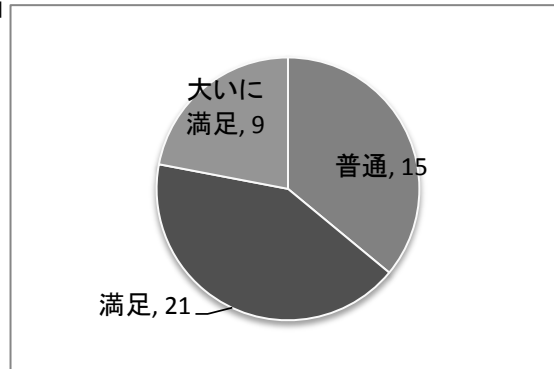
- ・本人も満足している様子です。
- ・たまに休日に昼食を共にすることがありますが、美味しいと思います。
- ・本人は少し、物足りないような事を言いますが、年齢を考えるとちょうどいいと思いますよ。
- ・丁度量も適当です。 ・本人も満足しています。
- ・味も良いし、栄養を考えている。
- ・母が食事がおいしいおいしいと、いつも喜んでます。いつもおいしい食事をありがとうございます。
- ・流動食ですが、カレーなどもきれいに盛り付けられて美味しく感じられました。

### 無回答

- ・あまり見たことがないので分からない。
- ・よくわからないがサンプルなどから栄養士の方々の努力を感じ、感謝している。
- ・“胃ろう”なので不明です。
- ・ペースト食を試食したが、味がもう少し良ければと思う。 ・不明。

	1不満	2やや不満	3普通	4満足	5大いに満足	無回答	合計	
⑤広報誌やホームページについて	0	0	18	21	11	8	58	(件数)
	0.0	0.0	31.0	36.2	19.0	13.8	100.0	(%)

※3と4に重複が1



### その理由

#### 普通

- ・御苦労様です。
- ・他の施設がどうなのか分からない・・・等
- ・作成している方は大変だと思います。母が載ってる写真は姉にも写メ送ってます。喜んでます。
- ・ホームページは見た事がない。

#### 満足

- ・見やすい、わかりやすい。
- ・苑内の様子やイベント等の楽しい様子が伝わります。
- ・写真も多く色あいもきれいなので見やすいです。
- ・広報誌に関して明るい作り方で楽しく見させていただいてます。
- ・いいと思います。

#### 大いに満足

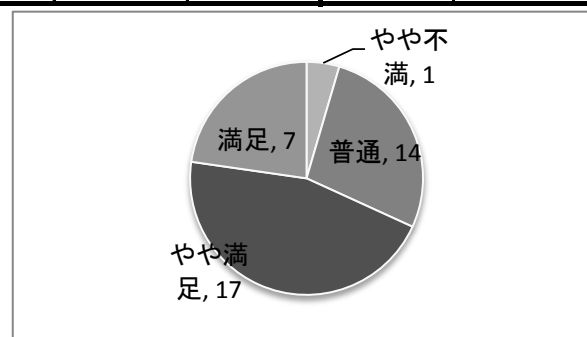
- ・何も申し上げることはありません。上々です。
- ・古い順に保管してて、時間あったとき読み直しています。
- ・入居者達が生き生き輝いています。

### 無回答

- ・今はあまり見ておりません。

### ⑥施設内行事について

	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	
⑥施設内行事について	0	2	12	20	10	14	58	(件数)
	0.0	3.4	20.7	34.5	17.2	24.1	100.0	(%)



### その理由

#### やや不満

- ・駐車スペースが狭い為、家族は見学できない。利用者本人は積極的に参加するタイプではありません。
- ・土、日、祝日に行われるので参加できない事が多いんです。私の都合なので仕方ない事です。

#### 普通

- ・ありがたいですが、来賓者の話は長すぎ、入居者にはつらいので、省いた方が良いでしょう。
- ・仕事を持っており、なかなか参加できず残念です。
- ・まだ分かりません。
- ・全てに参加した方がいいとは思いますが、私自身のリハビリなどもあり《今、歩行が一番困難》家族懇談会だけ出席しました。

・母には楽しく参加して欲しいのですが私が苦手なので、いつもすみません。

### 満足

・家族懇談会には参加できなくて申し訳ないのですが、その他の行事は楽しませてもらってます。  
・まだ一度も参加してないので、これから出席したいと思います。

### 大いに満足

・なかなか家族のものが参加不足ではありますが、本人は大いに喜んで話を聞いておりました。  
・行事があるごとに母が楽しいと喜んでます。こんだん会などスタッフの方が1人1人の家族の言葉に耳をかたむけて下さっている様子を見て、それに対しての話も真剣にと、すごく信頼できると思います。

### 無回答

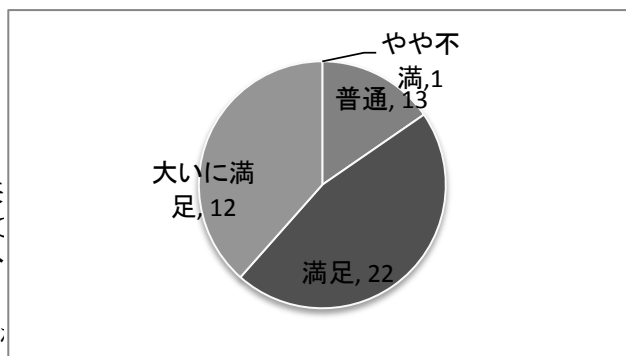
・わからない。 ・すみません、まだ参加しておりません。 ・未体験  
・すみません。遠方で不参加の為よくわかりません。他にも  
・土、日、祝にあるので出席出来ない。ごめんなさい。

## ⑦健康状態や健康管理についての説明

1 不満	2 やや不満	3 普通	4 満足	5 大いに満足	無回答	合計	
0	0	8	24	20	6	58	(件数)
0.0	0.0	13.8	41.4	34.5	10.3	100.0	(%)

### その理由 普通

・どこも同じ、形だけは不用。  
・予防接種の希望について等のお知らせが、よく出来ているので充分かと思えます。福田先生の診察も受けている様ですが、**血压等本人に伝えているのか、よく分りません。**  
・特に説明をされているわけではない。こちらからきかるとわからない。飲んでる薬とかの説明をききたい。



・この頃担当の方と会えてないのと、母も変わった事が無いのだと思えます。

### 満足

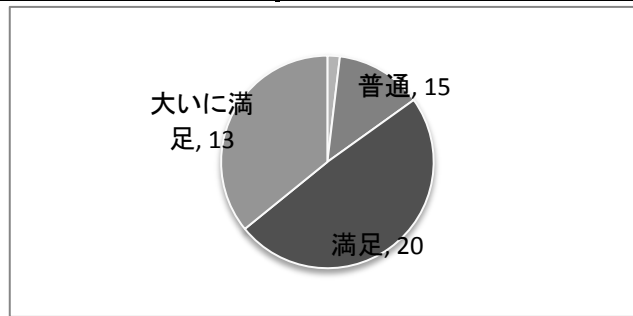
・日頃の健康状態等くわしく連絡いただいています。  
・体調に変化がある場合には、適宜電話等で連絡、説明をしていただいています。  
・書類等により説明がわかりやすい。  
・家にいるとき薬の多いので、びっくりしましたがホームに入ってから、それなりに満足しています。

### 大いに満足

・時には電話も頂きありがたく思っています。  
・体調不良になる事なく、特に邦子の体調を不安に思っていました、呼吸苦が少なくなったと思ってます。  
・**体調不良時の連絡、細やかに連絡もらっていますよ。**  
・何か変わった事があると、すぐにご連絡頂け対応に大変感謝しております。  
・ホームより届く封書の中に“生活の様子”があり母の毎日の生活が分かり安心して嬉しく感謝しています。  
・毎日のお便りで、とても詳細に本人の様子を説明して下さい安心しております。  
・「歯」のことでは本当にお手数かけています。他の方々のお世話もあるので申し訳ありません。

⑧施設サービス  
計画書や栄養  
ケア計画書の  
作成について

1不満	2やや不満	3普通	4満足	5大いに満足	無回答	合計	
0	1	7	26	19	5	58	(件数)
0.0	1.7	12.1	44.8	32.8	8.6	100.0	(%)



その理由

やや不満

- ・仲なか実行されない。

満足

- ・外出など、うまく気分転換を図っていただいています。
- ・お忙しい中、一人のために多くの職員の方々、夫の立場からケアプラン作成にご尽力いただき感謝している。
- ・利用者の好み等よく把握して、食事メニュー等変更していただいている様です。
- ・生活のおしらせを拝見しても、きちんとケアをしていただいていますし、好き嫌いが多い母ですが体重も一定しておりますので栄養面でも反映していると思います。
- ・各専門の方々がよく研究されていると思う。
- ・問題ありません。

大いに満足

- ・本人の意志にともなっていると思います。
- ・生活や体調面等、とても良く考えられていて大変満足です。
- ・母が毎日元気に生活ができていて、とても良いケアをしていただいているからと、いつも感謝しております。
- ・要望に即、対応して下さっていると幹事です。本人があまり水分をとらなくなった時、お茶のゼリーを作って下さったと聞き感動しました。ゼリーだと喉を通ったようです。

⑨その他、お気づきの点、今後へのご要望なご意見をお聞かせ下さい。

- ・お世話をして頂き大いに満足を致しております。宜しくお願ひ致します。
- ・果物、ラフランスの様なやわらかいもの、家庭で切っていって食べさせたいです。毎日お世話様でございます。これからも宜しくお願ひ申し上げます。
- ・毎月の生活の様子についても丁寧にお手紙が添えてあり、感謝いたします。今後共よろしくお願ひ致します。そろそろ区分認定の時期だと思ひます。施設内で安定しすぎてしまい区分が下がってしまうのではと心配しています。
- ・戦前の暮らしを考えたら殿様の様な扱いです。心から感謝申し上げます。
- ・電話で足りないものを聞くけど連絡が届いてない為11月分に入れ歯の洗浄料が請求されています。たいした金額ではないけど・・・。
- ・手足の爪切りをして下さい。何回も申し込んでますが、していただけません。
- ・できれば日光に当たる時間を増やしていただけたらと思う。
- ・トイレに入ってから、職員さんに来ていただくまでの時間が少々長く感じているようです。全般的に大変良くしていただいています。引き続きよろしくお願ひいたします。
- ・今後も、宜しくお願ひ致します。
- ・いつもお世話いただきありがとうございます。我家は日本家屋で寒いので貴苑は暖かく良かったと思ひます。
- ・本人は話し好き、イベント好きな事もありますので、ホール内でのレクレーションが多いと喜ぶと思ひます。また、天気がいい時は、車でドライブ20～30分行けるといいと思ひます。いつもありがとうございます。
- ・毎月の「生活にの様子について」を楽しみにみています。
- ・私らの方でまだまだ足りませんが努めて覚えて、余り迷惑をかけないようにしたいと思ひております。
- ・利用者本人は脳内出血の為脳の機能がにぶくなってしまった様に思ひます。言動に関して大げさに表現してしまうようになったと感じています。私が面会に行って、聞かされた事柄も全て正しいとは思わず少し様子を見る様にしています。本人は不安感が心底にあり何か刺激があった時、不満として出てくる様です。この辺は、職員の方々もお感じの事かと思ひますが、今後もよろしくお願ひします。
- ・いつも大変お世話なっております。ありがとうございます。体調の方がだいぶ悪いようですが、入院先探していただけて大変助かりました。入院中で退院がいつになるかわかりませんが、戻りましたらまた宜しくお願ひ致します。
- ・おたずねしたい事があるのですが、義母が突然老衰と診断され内科的には特に異状がない場合、入院させてもらう病院が限られて順番を

待つようになるのですが延命治療を望まない場合、施設さんの対応としてはどうなのか大変不安に思っております。

- 爪を早めに切って欲しい。鼻毛や耳毛等を出来れば切って欲しい。ボーボーの時がある。
  - 手紙を読んだり自分の意志表示をしたり等ほどの程度なのかわからない感じがする。言葉でハッキリ話せるのでしょうか？このアンケートは出来るなら利用者本人へ聞くべきだと思いますが・・・
  - 部屋の換気があまりされてないような気がする。
  - トイレの自力の移乗が気になり心配でしたが生活の様子の中に所在確認をその都度行っていただいている事が分かり安心しました。これからも宜しく願い致します。
  - 家族が預かりっぱなしになっては困るので、そこのところ教えて下さい。
  - 本人が出来る仕事をする機会をなるべく多く与えて下さると嬉しいです。人の面倒をみるのが好きでした。小グループで歌や折り紙なども、やらせて頂くと嬉しいです。大変お世話になります。どうぞよろしくお願い致します。
  - 衣替えの時に洋服、シャツなどを持って帰りましたら“おしっこ”のおいがしていました。私も某所の施設で洗濯たみボランティアを長くやっていたので、においのする時は係の方にもう一度洗っていただくようお願いした事がたびたびありました。たくさんの方の洗濯をしているのですから大変だとは思いますが、たたむ時に臭いを感じたら、もう一度洗っていただきたいと思います。
  - なかなか面会に行けなくて、まかせっきりで申し訳なく思います。今後も必要な物などがある時は電話などして頂けるとありがたいと思います。
  - いつもお世話頂きまして、ありがとうございます。4満足、5大いに満足との差？を思わない程満足ですけれども、お世話頂きます職員の皆様、個々人のご負担は大変重いように思われ、職員の交代等々あれば、5大いに満足から4満足へと思いません。現況では致し方ないことですが、広く日本の未来を思いますと利用者、職員、事業者、行政の垣根を超えた妙案が必要かと・・・
  - すべてお任せして申し訳ございません。たまにしか訪問しない家族には笑顔を見せませんが、スタッフの皆様には時折笑顔を見せている様子を見ましても、本人が満足し安心して居るのが伝わってきます。本人の満足が家族の満足でもありません。大変感謝しております。スタッフの皆様もお体大切に。
  - 気になった点をお願いするとすぐに対応していただき感謝している。
  - いつもお世話になっております。初めの担当だったからかもしれませんが、事務系の佐々木さんがとても感じ良かったので変わってしまい残念です。
  - 毎月の「領収証等送付」の際に、生活の近況や様子について、同封していただき、大変感謝しております。今後も宜しく願い致します。
  - いろいろ手をかけていただき感謝しております。私事ですが、一ヶ月程入院しており、この28日に退院してまいりました。アンケートの返送が遅れて申し訳ありませんでした。
  - とても良くして頂いているとは思いますが・・・ごはんの時なかなか自分で食べられない様ですので、できれば最後に見て食べさせてほしい。“つめ”を切って頂きたい。
- 宜しく願い致します。

※宜しく願いします・・・等は記載していません。

以上です。