

ご利用者様およびご家族様へ

社会福祉法人 無量壽会  
地域密着型特別養護老人ホーム 寶樹苑いずみ  
苑長 只木 和彦

## 2024 年度 アンケート集計結果について (寶樹苑いずみ)

日頃より、当苑の運営にご理解ご協力を頂き、厚く御礼申し上げます。

さて、ご協力頂きましたアンケートについて、結果を報告致します。

至らない点に関しては、真摯に受け止めて改善を検討し、お褒め頂いた点は励みとして、今後のサービス向上に、活かしていければと思います。

今後とも、宜しくお願い申し上げます

(頂いたご意見について、極力原文のまま、転記をしております)

【実施】 2024 年 12 月 15 日～2025 年 1 月 6 日

【回収数/依頼数】 24 名 / 28 名 (回収率 85.7%)

【ご記入者】

ご家族様 (親類)	その他 (成年後見人等)
<u>24</u> 名 (100%)	<u>0</u> 名 (0%)

【ご利用期間】

1 年未満	1～5 年未満	5～10 年未満	10 年以上
<u>9</u> 名 (37.5%)	<u>11</u> 名 (45.8%)	<u>4</u> 名 (16.7%)	<u>0</u> 名 (0%)

## (1) 介護サービス内容について

### ① ご本人の様子について、

ご家族様が知りたい事を、知りたい時に、知る事が出来ていますか？

出来ている **87.5%** (21 名)

まあ出来て  
いる  
**12.5%**  
(3 名)

#### ■ 出来ている ■

- ・迅速な連絡を頂き、感謝申し上げます。
- ・詳細な内容を、都度連絡してくれます。
- ・Eメール等で、いつでも連絡を頂いています。
- ・メールですぐ、連絡を頂けるので、助かります。
- ・日常起きた、ちょっとした事を細かく教えてくれます。
- ・本人に何かあれば、相談員さんが、その都度メールで知らせてくれます。
- ・相談をするほど、心配なく助かります。電話、いつも有り難いです。
- ・自室面会もでき、相談員さん他、皆様も開放的で、ざっくばらんにお話し出来ます。
- ・メールで連絡を頂いています。

細やかに、生活や受診の様子を教えて頂くので、遠方に住む姉にも、伝える事が出来ています。

#### ■ 施設より ■

急を要する内容以外は、極力メールでの連絡とさせて頂いております。  
体調面に変化が見られた時など、電絡連絡が必要と判断した時は、迅速に差し上げられるよう、引き続き努めて参ります。

②送付させて頂いている近況報告の内容は、分かりやすいですか？

分かりやすい **83.3%** (20 名)

まあ分かり  
やすい  
**16.7%**  
(4 名)

### ■分かりやすい■

- ・ 知りたい事がメール内にあるので、分かりやすいです。
- ・ 内容について、疑問に思った事はありません。
- ・ いつも目配りをして頂き、車椅子からの転倒が減っているようで、大変有難うございます。
- ・ 食事や日常の行動など、具体的な報告を頂き、感謝申し上げます。
- ・ 施設側の書面は、分かりやすいです。

業者側（食品）について、味の種類が分かる内容だと、嬉しいです。

『何味を食べているのかな』『喜んでいるかな』と、ふと日々思うので。

- ・ いつも細かくお知らせ頂き、安心しております。
- 皆さんに、親切そして優しくして頂き、面会時には本人からも話を聞いて感謝しています。

### ■まあ分かりやすい■

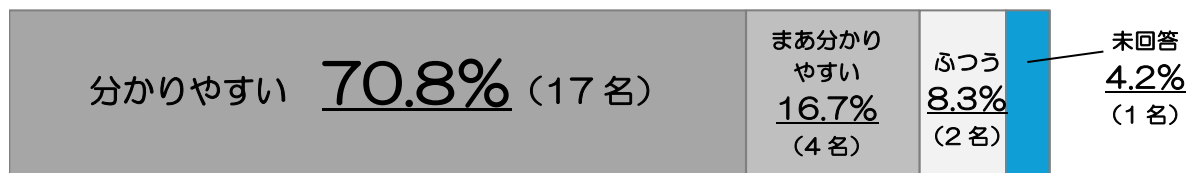
- ・ 時々、写真付きで施設での様子が見られます。

### ■施設より■

行事や食事のご様子等、楽しくお過ごし頂いている、写真を交えながらお伝えしております。

不定期とはなりますが、今後も送付出来るよう、努めて参ります。

③ご本人へ提供するケアについてのサービス計画は分かりやすいですか？



#### ■ 分かりやすい ■

- 家族に分かりやすい、書き方です。
- 細かな文章で、読みやすいです。
- 家族の意向が、尊重されています。
- 本人の状態にあったケアサービス計画です。
- 生活だけではなく食事についても、分かりやすいと思います。
- 具体的なサービスの内容を、お知らせ頂き、有難く思っております。

#### ■ 施設より ■

可能な限りご意向に沿ったもの、また解決すべきポイントを明確にし、自信を持った良い提案が出来るよう、担当職員と連携しながら努めて参ります。

不明な点や、分かりにくい部分がありましたら、お手数ではございますが相談員までご連絡いただけますと、幸いです。

## (2) 施設環境について

### ①面会場所についてのご意見をお聞かせ下さい



#### ■満足■

- ・明るく清潔で、気持ちの良い場所です。
- ・自室も、面会場所も明るくて良いです。
- ・部屋に入れるようになって、環境が確認できます。
- ・いつも居室にて、ゆっくりお喋りでき、有難うございます。
- ・その時の状況に応じて、無理のない範囲で、面会させていただきます。
- ・先日、居室で面会することが出来ました。ベッドでの様子を見ることが出来たり、衣類の補充が出来たりと、良かったです。横になっている時間が長いと思うのですが、生活が見られたようで良かったです。

#### ■まあ満足■

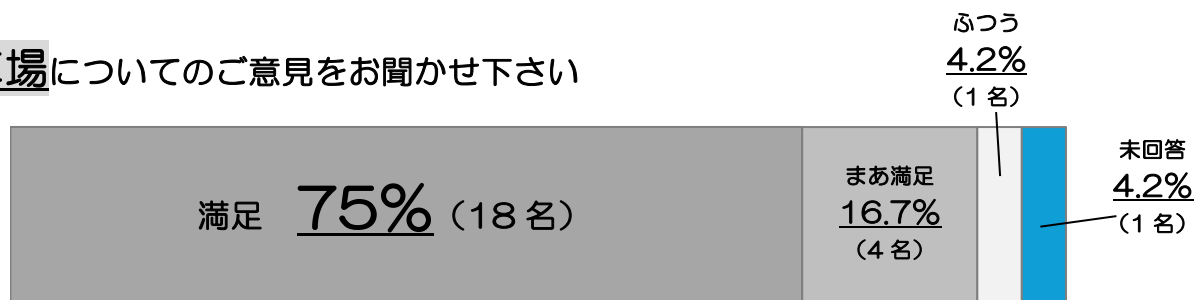
- ・施設の玄関が、いつも綺麗にしてあり、ソファのある場所も、すっきりしていて気持ちが良いです。部屋も綺麗にしてあります。

#### ■施設より■

感染症拡大防止の観点から、マスク着用等、一部制限での面会をお願いしております。

ご不便をお掛けしておりますが、引き続きご理解とご協力を、お願いします。

② 駐車場 についてのご意見をお聞かせ下さい



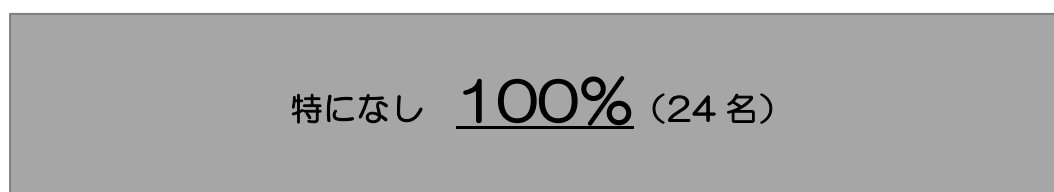
■ 満足 ■

- ・私でも駐車できます。
- ・広くて最高です。
- ・自家用車ではないのですが、横付け出来る位置を、いつも空けておられるのは関心致しました。
- ・特に困ったことはありません。
- ・（私は利用していませんが）タクシー利用でも、広いので止めやすいです。

■ 未記入 ■

- ・利用したことが無いです。

③ その他 施設・設備等 で何か気になる所はありますか？

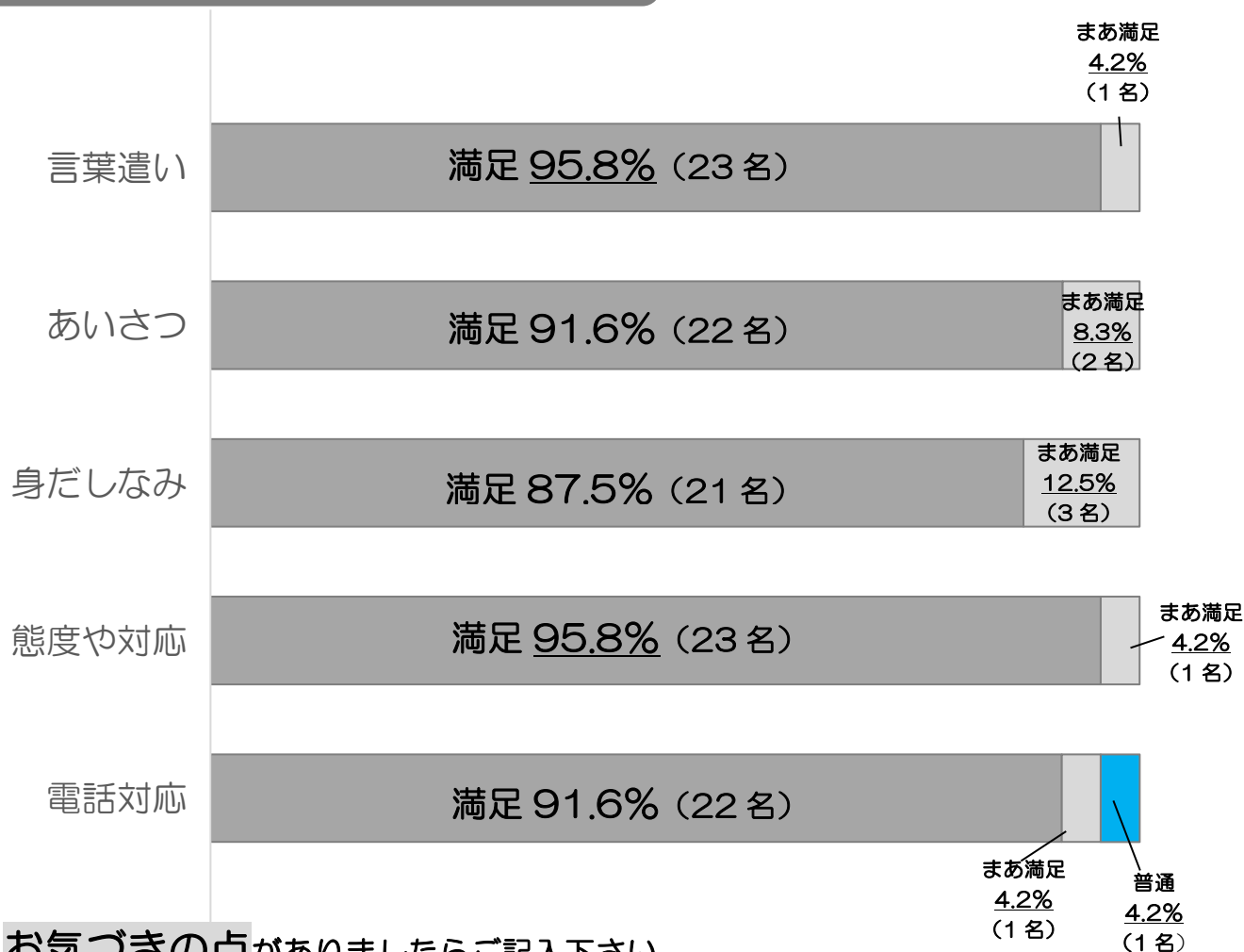


- ・面会に行く度、いつも綺麗に掃除がされていて、気持ちが良いです。
- ・面会で部屋に入ると、毎回床にごみが落ちており、少し気になっております。改善していただけると、幸いです。
- ・以前は感じていた臭気も、今はほとんど気にならなくなっているようです。

■ 施設より ■

来苑者の増加や修繕工事等で、駐車場が混雑し、ご不便をお掛けしております。開設から 12 年が過ぎましたが、より良い環境下でお過ごしいただけるよう引き続き努めてまいります。

### (3) 職員の接遇について



**お気づきの点**がありましたらご記入下さい

- ・皆様明朗で、雰囲気、空気が明るく、申込相談に伺った時点から変わりにくく自分の判断が正しかったと、思っています。
- ・このところ、担当の方や施設の代表の方が、変更になる事がありますが今の所、どなたも優しい方で、安心しております。  
色々事情があるとは思いますが、入居者が安心して過ごせる様、今後もお力添えを、宜しくお願いします。
- ・差し入れる時間が、夜間になる事が多いのですが、事務の方が快く対応して下さいます。  
職員の方も、離れたところで作業されていたのに、ご挨拶下さるなど、私も大事にされているように思います。安心して、母の事をお願い出来ます。

## ■施設より■

【サービスに始まりサービスに終わる】の精神のもと、来苑時やお電話など気持ちよく、且つスムーズに対応が出来るよう、心掛けて参ります。

## (4) 相談・連絡の対応

①何か相談や困り事があった時、気軽に施設の職員に相談できますか？

相談できる **91.7%** (22 名)

まあ  
相談  
できる  
**8.3%**  
(2 名)

## ■相談できる■

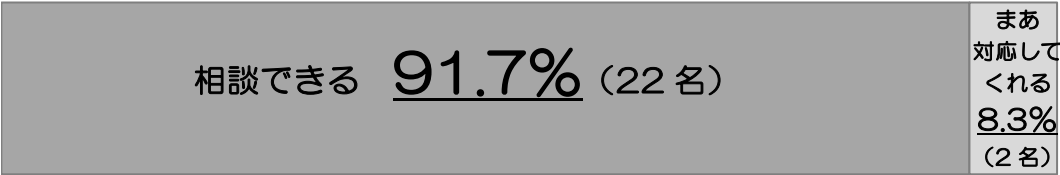
- ・対応が丁寧です。
- ・急に面会に行っても、対応してくれます。
- ・相談員の方から、声を掛けてくれるからです。
- ・相談員さんとメールでつながっているので、聞きたいことなど、すぐ聞くことが出来ます。
- ・日が浅いのですが、しっかり対応頂いております。

## ■施設より■

気軽に相談できる関係性を保てるよう、コミュニケーションを大切にしていきたいと思います。

『こんなことを聞いても、大丈夫かな』と思うようなことでも、構いませんので、面会の折でも、どうぞご相談ください。

②施設はご本人やご家族の意見に対して迅速に対応してくれますか？



■対応してくれる■

- ・すぐ対応してもらっています。
- ・現在まで、そうして下さっています。
- ・本人が元気でいられるのは、何事にも迅速な対応で、接してくれている証です。
- ・経験がないので、不明です。

■施設より■

お申し出があった際は、職種を超えて情報を共有する等、最短距離で最善策に辿り着けるよう、図ってまいります。

③健康状態が変化した時や、ケガ等の事故が発生した時の対応はいかがでしたか？



## ■満足■

- ・いつも、丁寧な説明があります。
  - ・電話やメールなどで、逐一連絡を頂きました。
  - ・迅速な連絡と、病院への対応、有り難い以上の対応です。
  - ・迅速、かつ丁寧な対応に、感謝しております。
  - ・転んでもすぐ、電話をしてくれます。
  - ・即時、マットやベッドの設置・調整などを、して頂きました。
  - ・（経験がないの）不明です。
  - ・体調面については、良く気が付いて下さり、受診につなげて貰っていると思います。
  - ・12月に母が大腿骨骨折をした際に、すぐ連絡をくださり、病院に連れて行ってくれた、その後の連絡も、詳しく下さりました。
  - ・健康面での変化や、怪我などの発生については、かなり速やかに連絡を頂けています。
- その後の予防措置も、適切に配慮いただけていると思います。

## ■施設より■

嘱託医の指示のもと、心身ともに健康で過ごすお手伝いが出来るよう、今後とも努めて参ります。

健康診断や検査の結果を含め、気になる事がありましたら、遠慮なく看護師または相談員まで、お声掛け下さい。

#### ④この施設を利用してよかったと思いますか？

よかった **95.8%** (23 名)

まあ  
良かった  
4.2%  
(1 名)

##### ■良かった■

- ・ 本当にそう思います。
- ・ 日々、温かい環境で、ゆっくり過ごさせていて幸せです。
- ・ 本人が、とても気に入っています。家族も安心して、任せられます。
- ・ 今後とも、宜しく願い申し上げます。
- ・ 何にでもすぐ、対応して話を聞き取ってくれます
- ・ 全体的に満足しており、貴施設に母をお任せして良かったと、思っています。
- ・ 常に丁寧、かつ真摯に対応していただき、感謝しております。
- ・ 母をお願いして、困ったり心配に思うことは、ありませんでした。  
今後とも宜しく願いいたします。
- ・ デイサービスの時から、お世話になっていた副苑長さん、職員さんに、常に声を掛けて頂けて、有難く思っています。
- ・ 初めての利用ですが、日頃皆さまの親切な対応に、感謝しております。  
今後とも、宜しくお願いします。
- ・ 施設については、常に改善を心掛けているようです。  
家族に対しても、極めて丁寧な対応を頂き、本人も落ちついて暮らせる施設に満足しているようです。

##### ■施設より■

数多ある施設の中から、当苑を選んでいただいたことに、感謝申し上げます。  
『利用して良かった』の声を励みに、謙虚な気持ちを忘れず、職員一同、努めて参ります。

## (5) 広報活動



ホームページをご覧ください。感想をお聞かせ下さい。

- ・穏やかな笑顔に、嬉しく思います。
- ・公園とか、外出の様子が見られ、皆さんと楽しく過ごしていたようです。
- ・寶樹苑（双葉ヶ丘）のブログに書いてあった、根白石の七タやドライブ、青葉城址、多賀城のあやめ園等に、連れて行って貰えたら、とても喜ぶだろうな…と、羨ましく思いながら読みました（いずみの記事はショートステイでしたが）
- ・雰囲気分かる、スナップ写真を多くされては、いかがでしょう。
- ・初めて確認させて頂きました。これからも宜しくお願いします。
- ・一通りの情報が掲載されており、外部のケアマネージャとの、コンタクト案内や、これまでのアンケート結果も、見られるようです。  
ブログには、写真があるので、分かりやすくて良いですね。

### ■施設より■

日常の、ちょっとしたことを中心に、更新しております。



遠方にお住まいのご家族様に、様子をお伝えするツールとしても、是非ご利用ください。

 寶樹苑いずみホームページ 



または

<http://mrjk1.blog74.fc2.com/blog-category-14.html>

 法人ホームページ 



または

<https://www.mrjk.jp/index.html>

## （６）ご意見やご要望をお聞かせください

- いつも有難うございます。
- 如何なる点においても、感謝することばかりです。今後とも、どうぞ宜しくお願い致します。
- 大変お世話になっております。  
なかなか頑固で、ご迷惑をお掛けしていると思いますが、これからも宜しくお願いします。
- （他施設と比べることはあまり、良くないとはわかっているのですが…）他県に住む夫の母の入居先が、暗く寂しいのです。寶樹苑さんを知っている私には驚きでした。地域密着型の良さもあり、母は幸せに暮らすことが、出来ていると実感しています。  
今の時代、経営や運営は、大変な事と思いますがどうぞ頑張って下さい。  
心から応援しております。
- 面会の時、一人では食べにくい物（ケーキ・果物・甘い物）を持って行くと美味しそうに食べてくれるので、安心します。安定した生活を、過ごせているので、とても感謝しています。このところ、家に帰りたいた言わないので、安心しています。
- 施設内が、いつ訪問しても綺麗に保たれていて、観葉植物も置かれていて素敵だと思います。職員さんの対応も、満足です。安心して、母をお願い出来ていることに、心から感謝しています。
- 母の手指が血行不良で、紫色になっているのが気になりますが、温めるしかないのですか？指先が冷たいのも、仕方がないのかなあ？  
動かないので血行不良にもなりますよね。
- 感謝の言葉しかお礼が言えず、申し訳ない気持ちです。どんな状況でも見守って頂いて、有難うございます。介護は過酷なこと、自分の経験で大変さが分かるので、皆さんにそれをお願いして、申し訳ないです。  
心より、有難うございます。これからもどうぞ宜しくお願いします。
- 苑最年長の母で、何かとお気遣い頂き、安心と感謝です。これからも宜しくお願いします。

- ・4月に入所して、令和6年も終わろうとしています。  
8ヶ月間、色々ありましたが、そのたびに早い対応をして頂き、感謝しております。意見や要望は、今のところ特にありません。来年も宜しくお願いします。
- ・【寶樹苑】の名前が、堅苦しく感じた、第一印象でした。
- ・スタッフの方々皆様が、親身になって接して下さる様子を見て、家族として有り難く思っています。お手数をお掛けしてばかりだとは思いますが、宜しくお願いします。
- ・副苑長さんが退職とのことで、残念です。今後、ますますのご発展を祈念いたします。
- ・デイサービスの時から、副苑長さんには、お世話になりましたので、退職されるとのこと、残念です。どうぞ宜しくお伝えください。
- ・福田こうへい・羽生結弦・バレーボール・フィギュアスケートなど、テレビ放送がある時は、教えてあげて欲しいです。
- ・メールでは個別に情報提供を頂き、大変お手間を取らせていると思いますが状況の変化が起きた場合の、詳細を速やかに見る事が出来て、とても有難いです。逆に見れば、職員の方々のご負担が、過剰になっていないか、心配でもあります。  
コロナ前のように、自由な面会の形態には、戻せないかもしれませんが、面会予約を必要とする以外は、居住スペースにも入れるなど、かなり以前の形態に戻ってきていることは、有難いと思います。
- ・日頃、入居者の体調に合わせた、丁寧な対応に感謝しております。一方、皆様との面談の機会が、まだ十分とは言えませんが、引き続きよろしくお導き下さいますよう、お願い申し上げます。

## ■施設より■

頂いたご意見は、関係各所と共有し、可能な限り改善に努め、お褒めの言葉は糧にして、職員一同、精進してまいります。

今後も暖かく見守っていただき、また率直なご意見を賜れば、幸いです。

尚、今回のアンケート以外にも、お気づきの点がございましたら、直接申し出て頂くか、各階に設置してあります【ご意見箱】へお願い致します。