

## 顧客満足度調査（アンケート結果）

平成29年6月実施

### 特別養護老人ホーム しあわせの家



総数	95
有効回答	76
回答なし	19

#### 質問1：職員は、笑顔で気持ちの良いあいさつをしていますか？



よくしている	63
まあまあ	10
物足りない	1
していない	0
わからない	0
回答なし	2
コメントあり	15

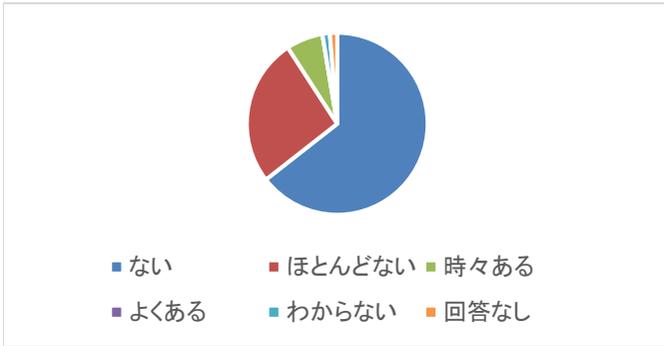
#### 個別意見

- \* 面会に行った時職員みなさん良くあいさつして下さいます
- \* 心がこもっていないと伝わってきます
- \* ほとんど気持ちよく接して下さいますが・・・
- \* みなさんの明るい元気のある声で声掛けをしていただきこちらでも元気をもらっています。
- \* しあわせの家の外、内どちらで会っても大きな声であいさつしてくれます。
- \* 知らないふりをする人はいないと思う。
- \* 廊下で会っても気持ちよく挨拶してくれる
- \* 若い人の挨拶は気持ちよく感じますが先輩感じの人についてはちょっと相手(私達)には無視感を抱きます。
- \* 訪問すると必ず職員さんからあいさつを受けます。もちろん笑顔で。
- \* たまたま夕方4時半で帰られるデイケアの人を送るため大勢の人と玄関先で逢ったある職員の方は笑顔で私にお声を掛けて下さり手を握り元気だったと言って下さり、何十年振りに逢ったかの様にうれしく感動しました。  
家では一人住まいで誰と言葉を交わす事なく何週間も居る私にとって最大の喜びでした。
- \* いつも気持ちよく出迎えてくれます。
- \* 人によって、あいさつしてくれない人もいる。
- \* 「ありがとうございました」とどなたも必ず声をかけて下さいます。お礼を言うのは私の方ですのに。
- \* 玄関を入った所、事務所にいる人々がいつも笑顔で接してくれます。
- \* 気持ち良くいつも挨拶してくれます。

#### 【 施設の回答 】

多数の方にお褒めの言葉を頂きましてありがとうございます。しかしながら、心がこもっていないと伝わってきます。ほとんど気持ちよく接して下さいますが・・・先輩感じの人については無視感を抱くというご意見を頂いていることを真摯に受け止めて、今後の接遇マナーの向上に向けてより一層の努力をしてみたいと考えています。また、職員同士でも気持ちのよい挨拶ができるよう、まずは管理職・役職者（主任・副主任）が範を示すよう取り組みます。

## 質問2：職員の対応や態度で気分を害することはありませんでしたか？



ない	49
ほとんどない	20
時々ある	5
よくある	0
わからない	1
回答なし	1
コメントあり	6

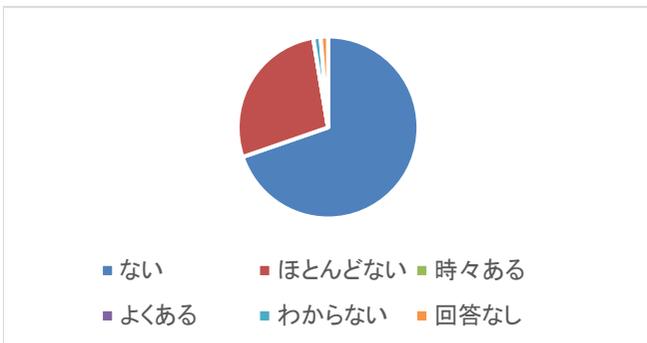
### 個別意見

- \* 保身の心は言葉に表れます。また結論ありきの高圧的な言動にがっかりすることもあります。
- \* 気分を害する事はありませんが、声を掛けるのを躊躇する時があります。
- \* 面会に行った時、いつも椅子を出してくれるが、たまに出してくれない時もある。
- \* 報告を受けても、本当の状況説明をされていない様な気がする。  
行事で出かけたか聞いた時、あいまいな返事で誰も把握できなく真実がわからないままだった。
- \* 全くありません。どんなお願いをしても笑顔で応じて下さいます。
- \* 寝たきりの人の方が手間がかからないと言われた事がある。

### 【 施設の回答 】

気分を害することが時々あると回答頂いた方が5件あったことは非常に重く受け止めなければならないと感じています。対人援助職としてより一層のコミュニケーションスキル向上に向けて努力したいと思います。また、個別意見において頂きましたご意見を真摯に受け止めて、誠心誠意の対応に努めることはもとより、情報共有（報告・連絡・相談）のもとで正確な情報を伝えることができるように改善に努めます。

## 質問3：職員の服装や髪型は、不快ではありませんでしたか？



ない	53
ほとんどない	21
時々ある	0
よくある	0
わからない	1
回答なし	1
コメントあり	4

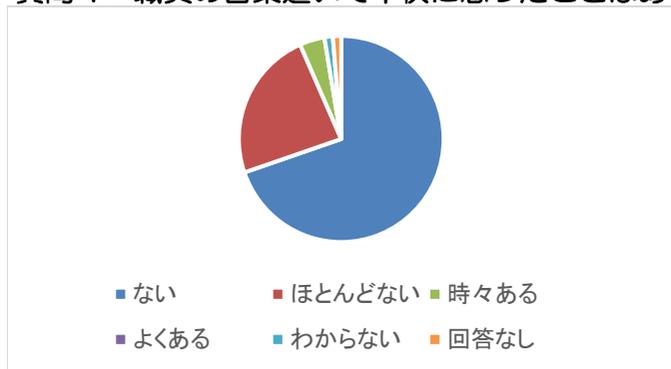
### 個別意見

- \* いつもキチンとされています。
- \* 皆さん清潔感があると思う。
- \* 職員さんの人数が以前と比べて少ない様でネームをわからず(ゼッケンのようなものでも付けていただけたら)
- \* いつも職員の皆様の服装は清潔そうです。

### 【 施設の回答 】

高い評価を頂きましてありがとうございます。職員の数につきましては、十分な員数を確保していると考えています。職員の名前がわからないというご指摘ですが、あまり大きな名前標記につきましては、見た目の印象もありますので現行のままでお願いしたいと思います。尚、職員紹介の方法としましては、館内に各部署毎に顔写真を掲示していますのでご確認ください。

#### 質問4：職員の言葉遣いで不快に思ったことはありませんでしたか？



ない	53
ほとんどない	18
時々ある	3
よくある	0
わからない	1
回答なし	1
コメントあり	2

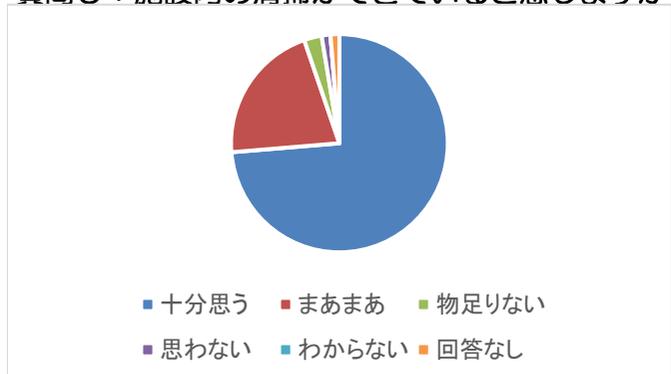
#### 個別意見

- \*あまり話をしないのでわからない。こちらから聞く前に職員さんから話しをしてくれたらありがたいです。
- \*連絡してくれた職員さんの対応が気持ちが伝わる。

#### 【 施設の回答 】

言葉遣いに対して不快に思ったことが時々あると回答頂いた方が3件あったことを重く受け止めなければならないと考えています。質問1・2と同様に接遇マナーの向上・対人援助職としてのスキルアップ等に取り組みたいと考えています。

#### 質問5：施設内の清掃ができていると感じますか？



十分思う	56
まあまあ	16
物足りない	2
思わない	1
わからない	0
回答なし	1
コメントあり	8

#### 個別意見

- \*ロッカー、タンスの上の細かなゴミ、綿ゴミが目につきます。窓の枠も。
- \*スリッパがそろっている、トイレがきれい。
- \*床の汚れやタンスの上等のホコリ、洗面台の汚れが気になる。
- \*月2回ほど伺いますが廊下とかにホコリが・・・
- \*床等もピカピカで気持ちが良いです。
- \*玄関廻り各所 3Sができています。
- \*ゴミはどこにも落ちてないです。感心します。
- \*トイレがあまりきれいでない。特に網戸がほこりだらけ、部屋のタンスの上もホコリが多い。

#### 【 施設の回答 】

当施設の本館につきましては築14年を迎えて老朽化している箇所があり、適宜修繕しているところです。館内の環境整備はご利用者様にとって非常に大切なことと考えています。ご指摘頂いたご意見を元に改善に向けて取り組みます。清掃に関しては、外部委託に委ねている部分もありますので、委託先に対しても徹底することを伝達することはもとより、日々の介護職員による清掃についてもより一層充実できるように努めます。

質問6：施設のお部屋の中で気になる点がありますか？



ある	4
ない	62
わからない	7
回答なし	3
コメントあり	7

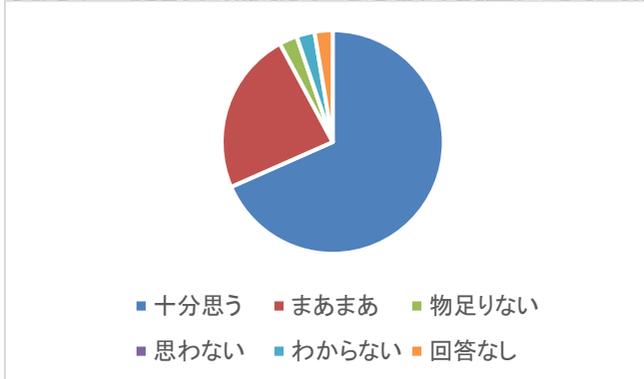
個別意見

- \* 部屋に行く機会がありません。
- \* あまり面会に行けてないので・・・
- \* タンスの中、何時もきれいに整理されています。
- \* 整理タンスの上面にホコリが一面たまっていた。流しの排水口が汚れていた。何日おきに清掃するのか知りたい。(先日はきれいにしてくださっていた)
- \* テーブルの汚れが気になるので、いつも清潔にして欲しい。
- \* 窓が開ければ空気が入られる。
- \* 整理整頓して下さい感謝致しております。

【 施設の回答 】

質問5の回答と同様となります。尚、清掃の頻度については、居室清掃はシーツ交換のタイミングで実施することとしていますので、原則として週に1回になります。但し、汚れがあった場合には都度対応することが当然ですし、排水口についてはご利用者の使用頻度によっても差が出ますので、しっかりと確認の上で対応したいと思います。また、居室の窓の開閉については、ご利用者の安全確保の観点から通常は施錠させて頂き、換気は適宜実施するという形を取っています。ご面会の際に窓を開けたい場合には申し出て頂ければ開錠いたしますので、お気軽に申し付けてください。

質問7：施設や職員は、ご家族の要望に対して迅速に対応してくれますか？



十分思う	52
まあまあ	18
物足りない	2
思わない	0
わからない	2
回答なし	2
コメントあり	7

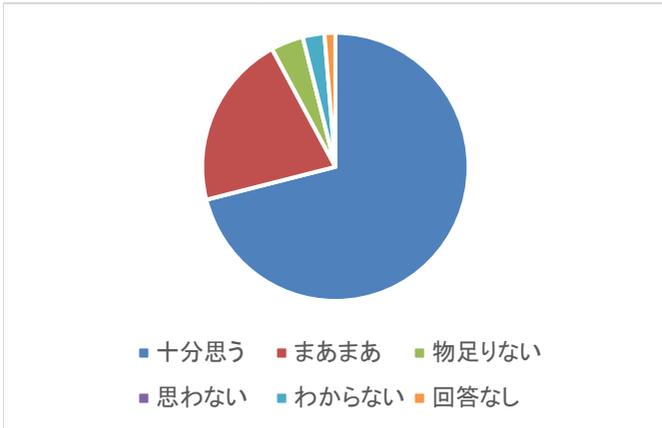
個別意見

- \* 職員の方にお問い合わせすると、早急に看護婦さんに連絡し対応していただき感謝しております。
- \* 面会時に声をかけてもらえて、椅子を準備してもらえ。
- \* 簡易トイレの処理を頼むと心良くすぐに対応して下さった。
- \* 要望を言った事がないのでわからない。
- \* 聞いた事や説明された事で釈然としない事がある。うやむやな感じで終わり、信頼が薄れる。
- \* 充分です。
- \* 病院を受診した際、必ず症状と結果の報告の電話をしていただく。

【 施設の回答 】

釈然としない事がある。うやむやな感じで終わり信頼が薄れるという個別意見を真摯に受け止めて説明責任を果たし信頼して頂けるよう、施設内の情報共有を密にすることはもとより、説明能力の向上に向けて、取り組みたいと思います。

質問8：ご家族からみて、職員はご本人様への配慮ができていますか？



十分思う	54
まあまあ	16
物足りない	3
思わない	0
わからない	2
回答なし	1
コメントあり	8

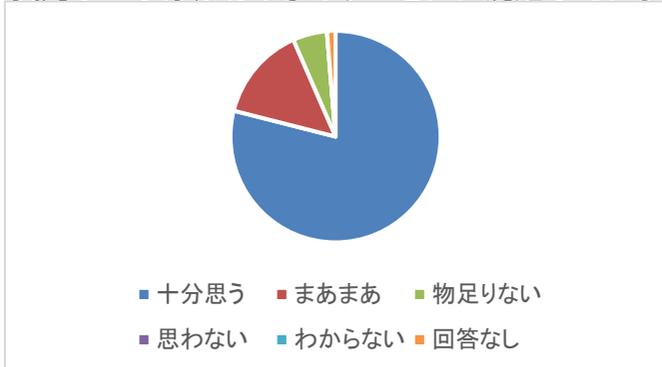
個別意見

- \* 「車に乗せる」ではなく「車に入れる」と表現していました。  
普段から「人」として接しているのかどうか、配慮しているのかどうか、十分に推測でき不快でした。
- \* あまり見えてないので
- \* 本人は認知症なのでどこまで対応してくださっているのかよくわからない。  
声かけや着替え等。排泄の事なども含めて。
- \* 声かけしても返事しない事もあるが、いつも反応がないと思わず声かけして欲しい。
- \* ズボンは時々厚地と薄地を気候に関係なくはいたりしているのでちょっと・・・
- \* 体調が悪い時など、十分に対応してくれていると思います。
- \* やさしく接して頂き感謝しております。
- \* 良くお世話をしてくれていると思う。

【 施設の回答 】

モラル欠如の表現をお詫びいたします。もちろん表現だけではなく根底にある意識を変えることが重要であると考えています。また、季節感のない衣類を着用していた件についても配慮不足であったことをお詫びします。尚、衣類については汚染等が重なった場合に持参の枚数で不足して、やむを得ず対応している場合があることもご理解ください。

質問9：しあわせの家のサービスに満足していますか？



十分思う	60
まあまあ	11
物足りない	4
思わない	0
わからない	0
回答なし	1
コメントあり	3

個別意見

- \* 今後の期待より
- \* 衛生面に気をつけて清潔にして欲しい。
- \* 職員の人数が少ないような気がする。

【 施設の回答 】

十分思うとお答え頂いた方には更なる満足を、まあまあとお答え頂いた方には十分思ってもらえるよう、物足りないとお答え頂いた方には信頼を回復できるよう、今後もより一層ご利用者様・ご家族様に満足して頂けるよう努力します。

- \*いつもありがとうございます
- \*しあわせの家に入所できて安心致しております。よろしくお願い致します。
- \*いつもありがとうございます
- \*体調が悪くなるとその都度受診して下さりありがとうございます。  
食事介助がないと食べられなくなってきたのですが丁寧に介助して下さいありがとうございます。
- \*何の不足もなく、気持ち良くお世話になり感謝しております。
- \*私が神奈川居住でなかなか訪問できない中、細やかな配慮をいただき助かっています。(郵便物など)また、母の健康面、身体面のケアもできうる限りのことをして頂いていると思います。ありがとうございます。

\*服、ズボンが汚れている。エプロン着せて食事をさせて下さい。  
名前入りの衣類、靴下が洗濯から戻ってこない。洗濯で名前が消えてしまったのか？  
車椅子で居眠りしたり、テーブルに伏して眠っているのを見ると、横になって寝かせてあげたら身体もいいのにと感じてしまう。  
週の中で曜日、時間を決めて自分の部屋でお昼寝ということがあっていいのではないのでしょうか？

【 施設の回答 】

服・ズボンが汚れていたことについてお詫び申し上げます。エプロンの着用については、ご本人様の食事摂取状況（動作面）を踏まえて判断させて頂きます。名前入りの衣類・靴下が戻ってこないことについては、当施設の洗濯事情から考えますと、洗濯によって名前が消えてしまって無記名衣類として扱っている場合と、まとめて洗濯をしますのでよく似たお名前の方に間違ってお配りしている可能性があります。申し訳ありませんが、お近くの職員に申し出て頂きますようお願いいたします。  
居室でお昼寝というご提案ですが、日中の活動は夜間の睡眠の質に影響することもありますので極力活動を促すことができるよう取り組みたいと思います。しかしながら、ご本人の状態によっては、ご指摘のような対応も必要になる場合がありますので都度臨機応変に適切な対応を検討します。

- \*いつもいつもわがままな人の面倒をみていただきありがとうございます。  
娘の私がイライラしてしまうような言動も多いと思いますのに気長に相手していただいたり、本当に感謝しております。今後と共よろしくお願い致します。
- \*よろしくお願い致します。
- \*大変お世話になってありがとうございます

\* 2階から1階へエレベーターで降りる際に快く対応してもらっているが、忙しい時はエレベーターのボタンを押してもらえない感じが申す。

【 施設の回答 】

お気遣いありがとうございます。エレベーターにつきましては安全管理上、現在の取り扱い方法とさせて頂いています。ご利用者様の乗り込み事故を防ぐという意味がありますので、ご理解の上で遠慮なく御申し付けください。

- \*衣類は全部管理して載っているのが有難いです。パジャマ等ズボンが足りなかったのがありましたが今はどうでしょうか。いつでも御連絡下さいますように。
- \*これからもよろしくお願い致します。
- \*特にありません
- \*「しあわせの家」でお世話させて頂いて不快に感じたことは一度もありません。施設も明るくきれいで、職員の皆様も明るく、気持ちの良い方ばかりです。

\* 部屋にこもっている時の声かけや対応等がやはり気になる。ラジオ体操もしているようには思えない。本人のことを聞きたい時、どの人に聞けばはっきりとわかるのか。  
相談員以外で担当の人を呼んで聞くのが良いのか知りたい。(部屋に書いている(貼っている)担当の人の顔がわからない)  
本人ができることはさせて欲しい。(お手伝い等)

【 施設の回答 】

ご指摘の通り、大半の介護は密室で行われます。報道でも介護施設での不適切な対応が取りあげられることもあり気になる場所であると思います。ご家族様にそのようなご心配をかけないよう信頼を得られるようにします。また、ご本人様のことを聞きたい時には、担当者もしくは責任者（主任・副主任）に聞いて戴ければと思います。尚、顔がわからない点につきましては、面会の際にご挨拶をさせて頂くようにしておりますが、交替勤務ということもありますので不十分かもしれません。誠にお手数ですが、館内に顔写真付きの職員紹介を掲示していますのでご確認ください。  
ご本人様ができること（残存能力）については、機能の維持や生活にメリハリをつける為にも積極的に取り組みたいと考えています。

\* 食事の前後のテーブルをきれいに拭いて欲しい。  
食事の時はエプロンを着用して欲しい。  
食事後の顔、口、首、手の汚れをきれいにしたい。  
食事等で服やタオルが濡れたり汚れたら、冷たいまま着せておかず、着替えさせて欲しい。  
口の中に食べ残しが残っていないように歯磨きやすすぎをして欲しい。  
車椅子が汚れていて不潔。  
洗濯物が他の人と取り違っていたり、行方不明の事があるので注意して欲しい。  
自分が介護される立場になって、介護サービスを行っていけばよりよいサービスが出来るようになると思います。  
いつもありがとうございます。本当にご苦労様です。感謝しております。

【 施設の回答 】

ご指摘頂いた具体的な点について、改善に向けて取り組みます。申し訳ありませんでした。  
「自分が介護される立場になって、介護サービスを行っていけばよりよいサービスが出来るようになる」という言葉はまさにその通りです。相手の立場に立つ＝自分に置き換える。「自分がされて嫌なことはしない」が介護の原点とも言えますので、そうした視点でサービスが提供できるようにしていきたいと考えます。

\* 職員の方の名札について  
担当専任でお世話をして下さる人のお名前は勿論判っていますが、職員の方は全員同じ色柄、制服と着ているため、我々からすれば、お顔が同じに見えたり、お名前判りません。着てる本人様からすれば、多少抵抗あると思いますが、どうでしょうか？左か右胸あたりに付けて頂くと助かるのですが。  
頂くと助かるのですが。

【 施設の回答 】

担当職員の顔・名前が一致しないというご指摘は他にも頂いています。ご提案についても検討したところではありますが、見た目の印象も含めますと現行のままとさせて頂きたいと考えています。しかしながら、そうした声を解決できる代替策について検討を重ねていきたいと考えていますのでご理解のほどよろしくお願い致します。

\* (質問ですが)

訪問する時間帯ですが、先日午前中におじゃましたのです。ちょうど、お茶とおやつ(?)を配ってくれていたのですが、部屋の方へ連れて行こうとした時、職員の方が、「ああ、これ・・・」と小さな声で言ったのが聞こえてきました。でも、部屋で話す方が落ち着くのでそのまま部屋に行きました。そういう時は食べてから行った方がいいのでしょうか？  
訪問する良い時間帯というのがあれば教えてください。

【 施設の回答 】

午前中のおやつであれば、個人持ちのおやつをお配りした直後だったかもしれませんが。特に食べてからにして頂く必要もありませんし、お部屋で一緒に召し上がって頂いても結構です。気遣いをさせてしまって申し訳ありませんでした。訪問（面会）する良い時間帯については、施設側から特に指定はありませんが、食事や入浴・排泄といった時間に重なると、少しお待ち頂く場合や、外出・受診等と重なると入れ違いになる場合がありますので、その点についてご理解頂きたいと思います。  
尚、時間に余裕がない場合には、予め確認のご連絡を頂ければ間違いはないかと思います。

\* 一点だけ

事務所の女性職員さんがガムが口の中にあるのか口が動いている方が見られます。  
事情があるかもわかりませんが、見ていて残念です。

【 施設の回答 】

意図的ではなくともお見苦しい所をお見せしてしまい申し訳ありませんでした。ガムを噛みながらというのはないのですが、たまにお菓子を食することがございます。お客様に見えないようにする配慮に欠けていたと思います。

\* 早く対応して気くばり心くばりしてくれている。

\* 毎日大変だと思います。よろしくお願い致します。

\* いつもお世話になりありがとうございます

行事毎の写真撮影して部屋や廊下に掲示して下さっていますが、以前よりタイムリーで量も多くなっており、面会時だけではわからない普段の様子や、一瞬の楽しそうな表情を伺うことができ、「次はどんな写真が・・・？」と楽しみにしています。また、面会時には、忙しい中、体調面や生活の様子を伝えて下さる事もあり、本人が充分話せない分、安堵します。これからもどうぞよろしくお願い致します。

\* 感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございます。

\* 自分が祖母のお部屋や要望に対してよく出来ていると思います。私だったら、とても出来ていない。

職員の方々は良くしているな〜と思います。言葉かけや、お部屋の見まわりすごく気をつけてくれていると思います。職員さん達の話し方がとても明るいと思います。

\* 特にありません。引き続き大変ですがよろしくお願い致します。

\* お世話になります。

【 終わりに・・・ 】

今回、たくさんの自由ご意見を頂きまして誠にありがとうございます。ご家族様の声はご利用者様の声と受け止め、改善すべき点を改善し、より一層の満足に繋がるように努力します。今後もご利用者様・ご家族様に満足して頂けることはもとより、地域福祉にとってもなくてはならない存在となれるよう鋭意努力したいと考えています。お客様の声は宝物ですので、今後も忌憚のないご意見をお寄せ頂きますよう、重ねてお願い申し上げます。

特別養護老人ホーム しあわせの家  
施設長 進藤 年範