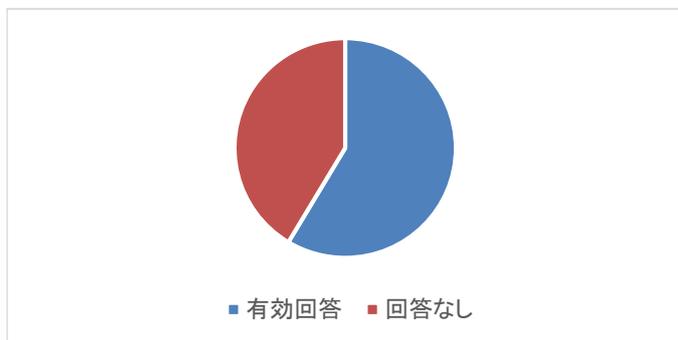


## 顧客満足度調査（アンケート結果）

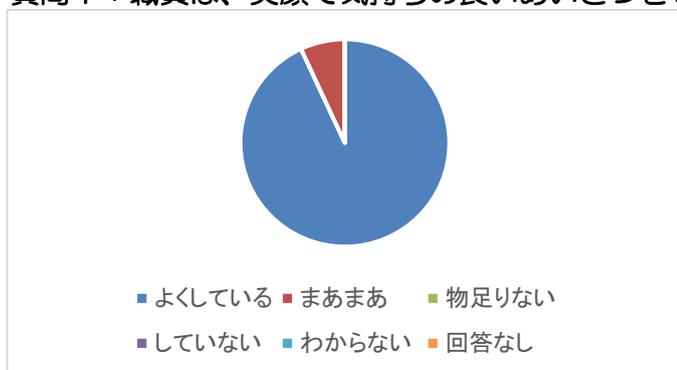
令和元年 12月実施

### 特別養護老人ホーム しあわせの家



総数	99
有効回答	58
回答なし	41

#### 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	54
まあまあ	4
物足りない	0
していない	0
わからない	0
回答なし	0
コメントあり	6

#### 個別意見

- \* どの職員も笑顔がすてきです。
- \* 廊下ですれちがう際も気持ちの良い挨拶をしてくれます。
- \* エレベーターから出て顔が合うと笑顔で迎えてくれます。
- \* どの職員さんも笑顔で気持ち良いあいさつをしてくれるのでとても気分が良いです。
- \* 必ず全員笑顔であいさつしてくれます。
- \* 玄関入ってすぐ事務員の方が笑顔で挨拶してくれます。

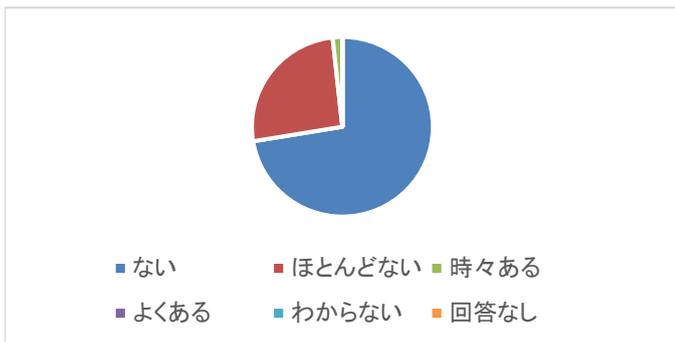
#### 改善、提案、要望意見

- \* 特になし。

#### 【 施設の回答 】

高い評価を頂きありがとうございます。今後も慢心することなく施設全体でご利用者様、ご家族様に不快な思いをさせないような接遇に取り組めます。

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	42
ほとんどない	15
時々ある	1
よくある	0
わからない	0
回答なし	0
コメントあり	1

個別意見

\* 面会に行くといつも部屋までいすを運んでくれます。その時は笑顔で接してくれます。

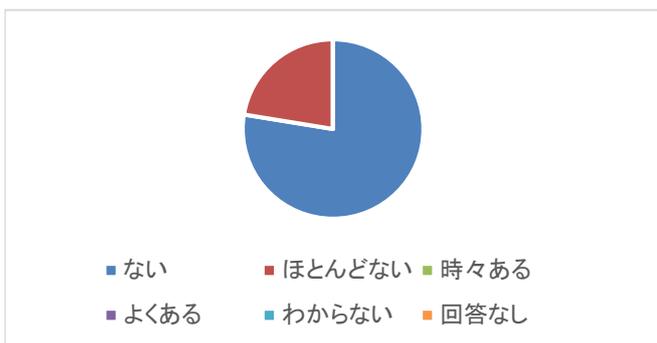
改善、提案、要望意見

\* 特になし

【 施設の回答 】

時々あるというご意見を真摯に受け止め、施設全体で接遇マナーの向上に取り組みます。

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	45
ほとんどない	13
時々ある	0
よくある	0
わからない	0
回答なし	0
コメントあり	0

個別意見

\* なし

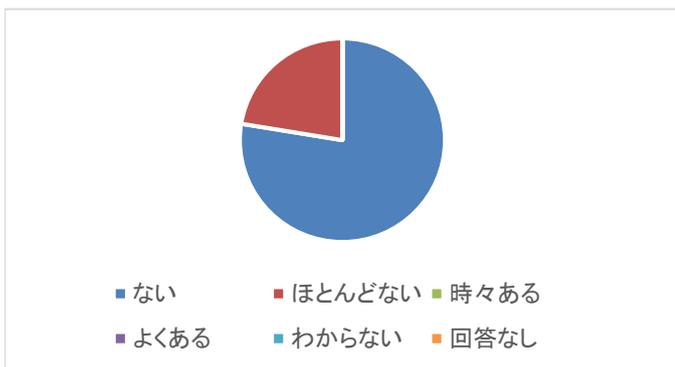
改善、提案、要望意見

\* なし

【 施設の回答 】

高い評価を頂きありがとうございます。今後も慢心することなく施設全体でご利用者様、ご家族様に不快な思いをさせないような接遇に取り組みます。

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	45
ほとんどない	13
時々ある	0
よくある	0
わからない	0
回答なし	0
コメントあり	1

個別意見

\* 施設に行った時、職員さんが良く声かけしてくれて、本人の様子等良くわかりうれしく思います。

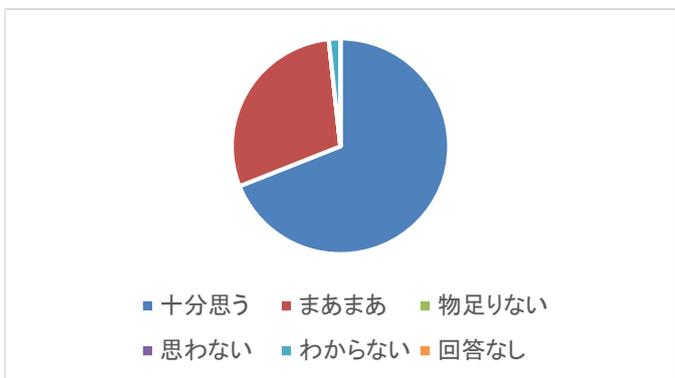
改善、提案、要望意見

\* 特になし。

【 施設の回答 】

高い評価を頂きありがとうございます。今後も慢心することなく施設全体でご利用者様、ご家族様に不快な思いをさせないような接遇に取り組めます。

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	40
まあまあ	17
物足りない	0
思わない	0
わからない	1
回答なし	0
コメントあり	4

個別意見

\* 私の甥が大阪の介護施設で働いているが、貴社の掃除に関心した。

\* 高校1年の孫が学校の同好会から毎月1回ボランティアで老人施設に行くそうですが、孫と一緒に『しあわせの家』に行った時、この様にきれいに清掃できている施設はあまりないと言って感心していました。

改善、提案、要望意見

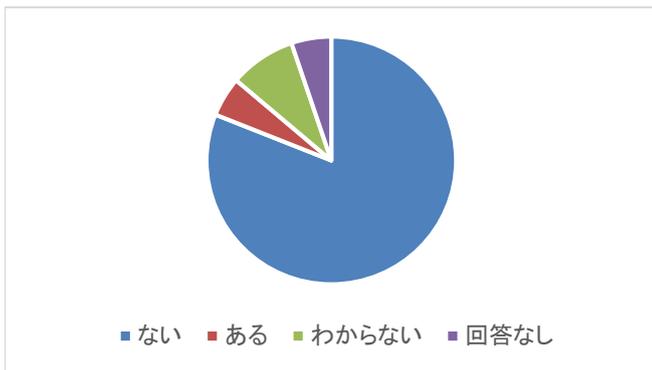
\* 時々ほこりが落ちています。

\* 食べこぼした物が床にくっついたままの時があり、テーブルの上にも残ったままの時があったのを見たことがあります。

【 施設の回答 】

館内の環境整備については、定期的な清掃と汚れがあった際には都度清掃する事で対応しているところです。状況によっては、ご利用者の直接支援を優先しますので、対応が少し遅れる場合がありますが、いつも快適な環境を整えられるように努力してまいります。お気づきの点がありましたら気軽に申し出て頂ければと思います。

質問6：施設のお部屋の中で気になる点がありますか？



ない	47
ある	3
わからない	5
回答なし	3
コメントあり	5

個別意見

\*トイレ

\*いつもきれいになっています。ありがとうございます。

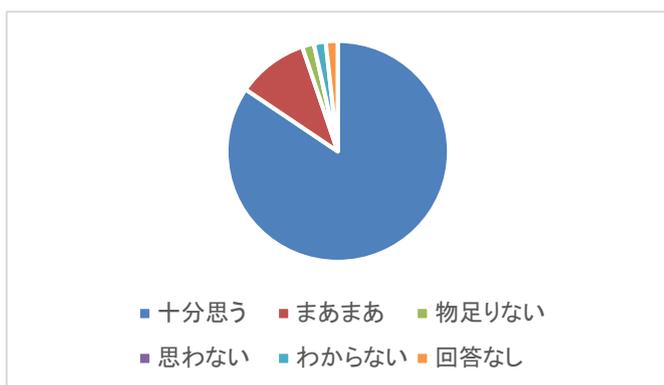
改善、提案、要望意見

- \* 床に髪の毛が多く落ちていたことがある。
- \* ほんのたまにですが、他利用者様の衣類がまちがってはいっている時がある。
- \* 換気扇にほこりがけっこうたまっているので、そうじしてほしいです。

【 施設の回答 】

お部屋の清掃に関しては、クリーンスタッフを導入して対応しているところですが、その頻度は週に1回となっています。それ以外の日については職員が適宜対応するという形をとっていますが、不十分である事を認識するとともに、職員の気付きが高まるように啓発していきたいと思えます。尚、衣類の間違いについても同様に、職員の気付きが高まるように啓発していきたいと思えます。

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	49
まあまあ	6
物足りない	1
思わない	0
わからない	1
回答なし	1
コメントあり	4

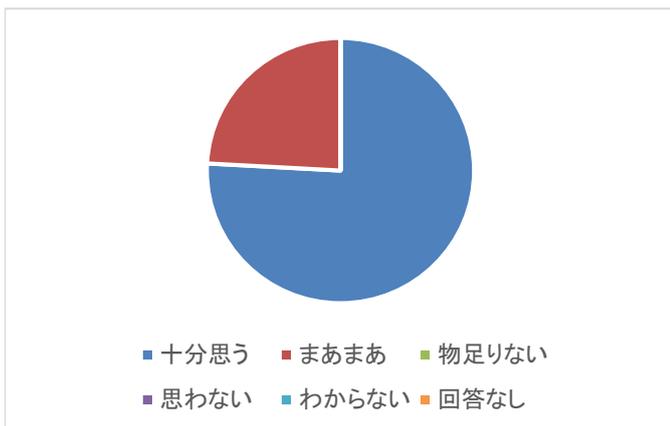
個別意見

- \* こちらの質問に対して、親切に答えてくれます。
- \* 話をよく聞いてくれて、ありがたく思ってます。
- \* 面会に行くと、すぐいすを持ってきてくれます。
- \* 会いに行くとすぐにイスを出してくれる。

【 施設の回答 】

物足りなさを感じてらっしゃる方がいる事を真摯に受け止めて、迅速な対応を心掛けてまいります。お気軽に申し付けて下さい。

### 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	44
まあまあ	14
物足りない	0
思わない	0
わからない	0
回答なし	0
コメントあり	7

#### 個別意見

- \* 退院直後の母の急変時、職員の方が気付いて素早く対応して下さったのありがたいかったです。
- \* 目のまわりをきれいにふいてくれたり、よく声をかけてくれています。
- \* 本人がいつも「この職員さんは、気を付けてみてくれるので安心だ！！」と言っています。この言葉を聞いて、家族皆安心しています。
- \* 優しくしていただいて感謝しております。

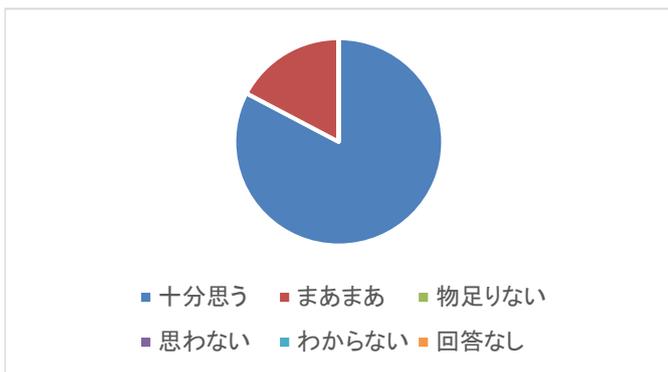
#### 改善、提案、要望意見

- \* 部屋のエアコンがきいていても、ホールでは少し寒いと思います。セーターの上にカーデガン、ベストを着せて欲しいです。ほとんど寝ているのでお願いします。
- \* 服そう、施設で服を洗ってもらってますので、服のボタンが取れてたりしてもそのままになっている。大変無理だと思うのでしかたないでしょう。
- \* 耳があまりよくないので、耳もとでゆっくり大きな声で話してほしいです。

#### 【 施設の回答 】

ご利用者の体感温度に配慮した空調管理、ご利用者の衣類の状態確認、ご利用者の身体状況に応じた配慮といった点についてご指摘頂いた事を真摯に受け止めて、研修等を通じて、施設職員として非常に大切となる「気づく力」を養っていけるようにします。

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	48
まあまあ	10
物足りない	0
思わない	0
わからない	0
回答なし	0
コメントあり	2

個別意見

\* 入所してから以前より元気になった気がします。

改善、提案、要望意見

\* これも大変なお願いだと思いますが、外出がもっと出来れば嬉しいです。

【 施設の回答 】

高い評価を頂きありがとうございます。今後も慢心する事なく施設全体でご利用者様、ご家族様に満足して頂けるサービスを提供できるように努力します。外出の機会の確保については、施設の体制において可能な限り対応できるように努力します。

気になる点・ご意見がありましたら自由に記載してください。

コメントあり 16

- \* 入院、退院時の送迎や荷物の段取り等、他の入所者さんもいて職員皆さまお忙しいのに本当に感謝しております。どうぞ皆さまお体ご自愛下さいませ。
- \* 感謝してます。
- \* いつもありがとうございます。仕事が忙しくなり面会に行く事が少なくなりましたが、職員の皆様によくしていただき感謝しております。部屋の方もきちんと整えてくださり、衣類も調節してもらいありがたいです。今後もよろしく お願いいたします。
- \* いつもありがとうございます。大変助かっています。母も気分よく生活しているので満足しています。
- \* 質問に対して十分満足しています。
- \* 今後もよろしくお願いします。十分満足しています。
- \* いつも心のこもった対応ありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
- \* 家で親の介護をするなら、今して頂いてるようには自分は出来ないでしょう。本当に有難うございます。大変なお仕事だと思います。どうぞこれからも宜敷くお願い致します。
- \* フロアでの入所者への気づかいがとてもよく感じられます。いろいろな症状の方がおられるのに、とても大変な仕事だと思います。家族一同とても感謝しております。これからもよろしくお願いします。
- \* いつもお世話になります。色々な事にいつも明るく接して下さいありがとうございます。ありがとうございます。
- \* 大変お世話になっています。今後も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。
- \* よくしてくれて感謝しています。
- \* 自由に動き、歩くことが大好きな母を束縛する事なく、いろいろ考えて様子を見てくれるので大変感謝しています。
- \* これからもよろしくお願いします。
- \* あまり家族のものが訪問しなくて本当にごめんなさい。今後ともよろしくお願い致します。

改善、提案、要望意見

\* 特になし

【 施設の回答 】

たくさんのお褒めの言葉を頂きありがとうございます。今後ご利用者様、ご家族様の皆様、地域の皆様に満足して頂けるサービスを提供できるように、その質を高める努力をします。皆様の声はとても大切なものだと思っていますので、今後とも忌憚のないご意見を頂ければ幸いです。

【 終わりに・・・ 】

「ローマは一日にして成らず」のことわざのとおり、決して短期間でご利用者並びにご家族の皆様に満足していただけるサービスが提供できるとは思っていません。ただ、今回の調査でもいくつかのご指摘がありました。ご指摘があればこそ、よりよいサービスの向上につながりますので、これからも忝度のない厳しい目で私たちを評価していただけますよう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 篠原 弘之

※ご家族の皆様から頂いたご意見は全て、確認させて頂いている事と併せて、職員が特定される内容の公表については、まことに勝手ながら差し控えさせて頂きたいと思っておりますので、何卒ご理解、ご了承の程お願い致します。