

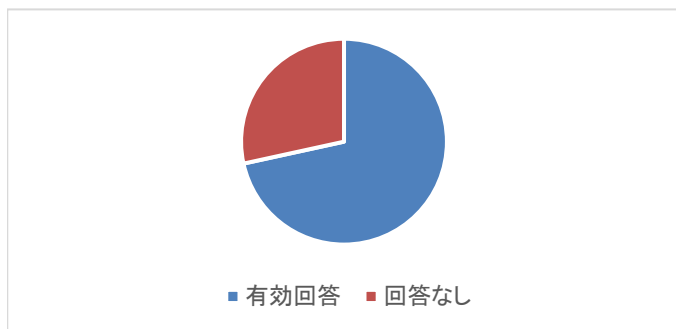
顧客満足度調査(アンケート)結果

令和3年6月実施

特別養護老人ホーム しあわせの家

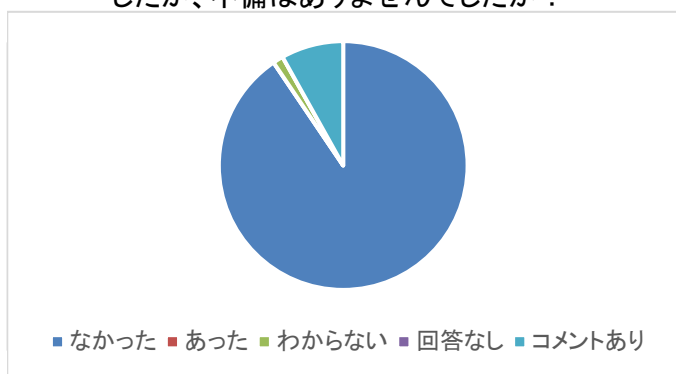
顧客満足度調査（アンケート結果） 令和3年6月実施

特別養護老人ホーム しあわせの家



総数	95
有効回答	68
回答なし	27

質問1: 面会制限に伴い、ご家族にご利用者の状況がわかるように文書を送付しましたが、不備はありませんでしたか？



なかった	67
あった	0
わからない	1
回答なし	0
コメントあり	6

個別意見

- * いつもお世話になっております。オンラインでの面会も可能という事ですが、本人との意思疎通が難しいので、職員の皆様にはかえって負担をおかけするかと「便り(連絡)がないのは元気である証拠」考え、コロナが収束して早く会える日が来る事を願っております。ただ、以前にお便りと写真で近況を知らせていただいた事があり、香川県在住の私の妹にも見せる事ができ、共に母の姿を見て嬉しく、安心できましたので、面会制限が続く間、お忙しいとは思いますが、定期的に続けていただけたら幸いです。どうぞよろしくお願い致します。
- * 何もありません。
- * お世話になります。不備はありませんでしたが、もう少し回数を増やして下さるとありがたかったです。
- * その時々状況に合わせてご連絡をしていただき、感謝しています。

改善、提案、要望意見

- * 母は甘い物が好きなので、できれば面会の際に食べさせてもらえると有難いです。
- * 不備はないですが、、面会ができなかったので文書を2カ月に1度ぐらい送付していただきたかったです。(お忙しいとは思いますが…)

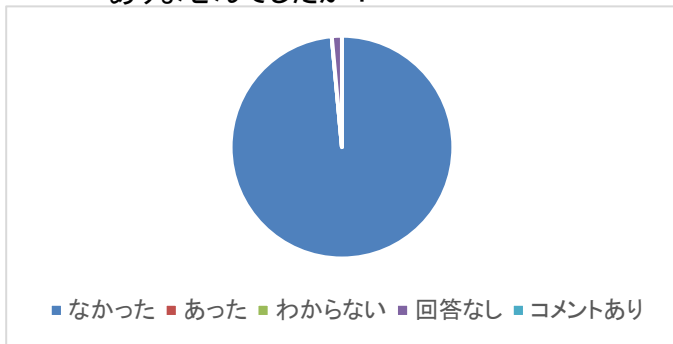
【 施設の回答 】

高い評価をいただきありがとうございます。コロナ禍の状況において、行政からの情報や、周囲の状況を確認しながら、可能な限りで面会を行っているところです。

面会の際の飲食についてはご遠慮させていただいておりますが、嗜好品を面会の際にお預かりし、面会后に食べていただく事は可能ですので、ご遠慮なくスタッフへ申し付け下さい。嗜好品については、生ものや賞味期限のない物につきましては、衛生管理上当日食べられる量でのご持参をお願いいたします。また、当日食べきれなかった場合は、原則破棄させていただきますのでご理解のほどよろしくお願いいたします。

ご利用状況の郵送につきましては、ご利用者の誕生日のお祝いをさせていただいた際にその時の様子等を送らせていただいている他、その時々状況によって送らせていただいております。今後、施設での面会が禁止となった際は、状況報告の郵送頻度を多くする予定です。今回、写真の郵送について高評価をいただいております。今後写真の郵送頻度を多くする方向で対応していく予定です。

質問2: コロナ感染対策の対応が変わる都度、文書で案内をしていましたが、不備はありませんでしたか？



なかった	67
あった	0
わからない	0
回答なし	1
コメントあり	0

個別意見

*なし

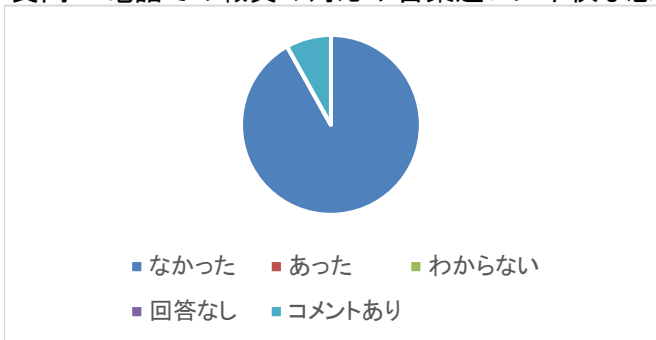
改善、提案、要望意見

*なし

【 施設の回答 】

高い評価をいただきありがとうございます。コロナ禍の状況において、今後も周囲の状況を確認し、対応の変更があった際は迅速にご案内させていただきます。

質問3: 電話での職員の対応や言葉遣いに不快な思いをされた事はありませんか？



なかった	68
あった	0
わからない	0
回答なし	0
コメントあり	6

個別意見

- * 毎回、丁寧な対応をしていただき、感謝しております。
- * 病気の状況(発熱等)の状況を丁寧に連絡いただき、安心できました。
- * 不快な事は何もありません。
- * 電話の度に何かあったのかと、いつもドキッとしますが、今、どんな体調なのか、詳しく説明してくれてありがたいです。
- * 何かあればすぐ連絡をしていただいてありがとうございます。安心してお任せできる事をとて有難く思います。ご迷惑をかける事が多くなっているようで申し訳なく思っております。ありがとうございます。

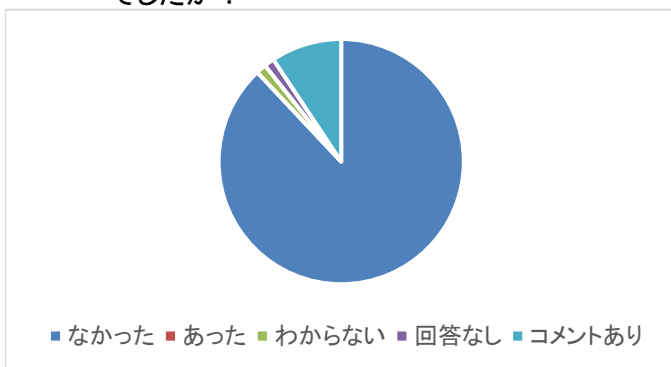
改善、提案、要望意見

- * 留守が多いので、できれば内容を留守電に入れておいて下さい。(帰宅時間が17:00を過ぎる為)

【 施設の回答 】

高い評価をいただきありがとうございます。今後も継続してまいりたいと思います。留守番電話への対応についてですが、内容によっては個人情報の取扱いに配慮する中で、要望に沿えない場合がございます。電話の発信者については録音メッセージに残すよう対応していきたいと思っております。

質問4: 玄関で書類や衣類等の荷物を預ける際に、職員の対応に問題はありませんでしたか？



なかった	66
あった	0
わからない	1
回答なし	1
コメントあり	7

個別意見

- * 荷物やおやつを預けに行った時には、いつも変わらずにこやかで気持ちの良い対応をしていただいております。
- * 書類や薬等を持って行った際、親切丁寧な対応をしていただきました。
- * 問題ありません。
- * いつも笑顔で向かい合った会話をさせていただいて、私達もホッと安心感を与えられています。
- * いつも気持ちよく対応してくれています。ありがとうございます。
- * いつ行ってもどの職員さんも、親切で優しく対応してくれてありがたいです。
- * いつも笑顔で対応していただいております。

改善、提案、要望意見

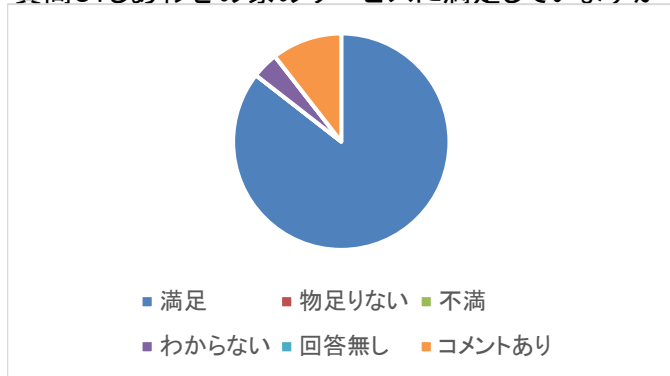
- * なし

【 施設の回答 】

高い評価を頂きありがとうございます。施設全体で接客マナーの向上に取り組んでいる中で、お客様であるご利用者、そのご家族の皆様からのお言葉が正確な評価だと考えられます。まだまだ未熟な部分もあるかと思いますが、さらに向上できるよう取り組んでまいりますのでよろしくお願いいたします。

質問5: しあわせの家のサービスに満足していますか？

満足	65
物足りない	0
不満	0
わからない	3
回答無し	0
コメントあり	8



個別意見

- * 先日、父が発熱して時には、直ぐに主治医の先生の病院に連れて行って診察を受けさせてもらい、薬を処方していただき、熱は直ぐに下がったそうです。素早い適切な処置に、とても感謝しています。ありがとうございました。
- * 病院への通院の際、運転手の方もヘルパーさんも優しく、安心してお願いできると思いました。
- * 母の補聴器がなくなった際、迅速かつ丁寧な対応をしていただき、新しい補聴器を貴所で購入していただきました。とても感謝しております。
- * 何もありません。
- * 皆さん方一人一人が優しくして下さるし、本人も幸せだと思います。家族も安心しています。常に有難いです！
- * ありがとうございます。感謝しかありません。
- * 親身な介護をしていただき、本当に安心して入所できています。
- * コロナで面会が難しい中、文面で日常の様子を知らせていただけて、とてもうれしく思っております。これからもどうぞよろしくお願い致します。

改善、提案、要望意見

- * なし

【 施設の回答 】

高い評価をいただくとともに、職員のモチベーション向上に繋がる温かいお言葉ありがとうございます。ご利用者への適切な対応が、ご家族の皆様の安心に繋がったものと考えます。今後も、ご利用者、そのご家族の皆様が安心できるよう、質の高いサービスを提供できるよう努力して対応してまいります。

- * 特に気になる事例はありません。職員の方、全員に言える事ですが、非常に良い対応です。今後も宜しく願います。
- * 今後共よろしく願ひ致します。
- * 満足しています。
- * いつもありがとうございます。
- * 大変な状況の中でお世話して下さい、ありがとうございます。今後共宜しく願ひ致します。
- * 職員の方々にはいつもあたたかく支援をしていただき、感謝しています。ありがとうございます。
- * 特にありません。宜しく願ひ致します。
- * 主人が体を悪くして、母の事は任せっぱなしになっています。本当に気にはしているのですが、すみません。面会にも行かず、親不孝をしています。でも、誕生会の写真を見て、落ち着いて幸せそうな顔で安心しています。職員2名での対応感謝しかありません。今後共宜しく願ひ申し上げます。職員の皆様にありがとうとお伝えください。
- * 介護職員の方はとても良くして下さいといつも言っています。特に相性が合う職員の方が来られる日を楽しみにしている様です。その事を聞くと、私も嬉しくなります。有難く感謝しています。
- * コロナ渦で職員の方々には、本当に感謝しております。ワクチン接種が進み、以前の様な状態が早く戻ってきて、普通に面会等ができる事を願っております。これからも宜しく願ひ致します。
- * ありません。
- * 昨年末、入所させていただいて半年あまりが経過しました。サポートできる身内がただ1人、しかも県外在住という事で、全面的にお世話になっており、感謝しかありません。ありがとうございます。施設での生活に馴染めるか心配していましたが、仲良しの方もできたとの事でホッとしています。ただ、どういった環境にいるのかは見てみたいと思っています。
- * 今の所、特にございません。
- * いつもありがとうございます。大変助かっています。これからも宜しく願ひ致します。
- * 職員の皆様には感謝しかありません。コロナ渦の中、どうかご自愛下さい。
- * しあわせの家に入所させていただいて、大変満足し喜んでおります。どうぞこれからもよろしく願ひ致します。
- * いつもお世話になり、ありがとうございます。こんな状況下でも、安心して過ごしていただける事に感謝しています。ワクチン接種もありがとうございます。今後もよろしく願ひ致します。
- * 特に不満はありません。入所者本人が、快適な生活を送る事ができるよう今後共宜しく願ひ致します。
- * いつもお世話になっています。
- * これからもよろしく願ひ致します。
- * 毎日々大変お世話になり、ありがとうございます。いつ行っても笑顔で対応していただき、気が付いた事は電話連絡して下さい、とても安心して私も心が落ち着いて生活できております。心より感謝申し上げます。
- * しあわせの家に母が入所して、本当にありがとうございます。大変だと思えます。色々お世話していただき、感謝しております。ありがとうございました。

改善、提案、要望意見

- * 面談の時、コロナ対策の為、アクリル板を設置して欲しい。
- * いつもお世話になり、ありがとうございます。コロナ渦でなかなか面会にも行けないので、文書を送って下さる時、写真をもう少し頻繁に同封していただけたら嬉しいです。
- * 面会時に季節の衣類の入れ替えをしていたのですが、部屋での面会ができなくなっているか心配しております。
- * 荷物を預ける際に、家族に持ってきて欲しい物がないか、入所者に聞いてもらえると助かります。

【 施設の回答 】

多数のお褒めのお言葉誠にありがとうございます。新型コロナウイルス感染症による感染対策として、面会を制限させていただいている中で、大変ご迷惑をおかけしています。施設としても、周囲の状況に考慮し、できるかぎり面会は継続してまいりますのでよろしくお願いいたします。今後も、ご利用者、ご家族の皆様にご満足いただけるよう努力してまいりますので、お気づきの点がございましたら、都度お申し付け下さい。

- * 面談時におけるアクリル板の設置についてですが、早急に設置するよう対応していきます。
- * 写真の郵送頻度につきまして、写真のみの郵送頻度を増やす方向で検討してまいります。また、ご利用者毎で販売用の写真もありますので、お気軽にお問合せをお願いします。1枚50円で販売しております。
- * 季節の衣類の入れ替えにつきまして、担当職員が確認しご家族へ衣類ご持参のご協力のご連絡をさせていただいています。気になる事があれば、個別で承りますのでお気軽にお問合せをお願いします。
- * ご家族が準備されるお荷物以外でのご利用者の嗜好品につきまして、この件に関しましても、個別で承りますので、事前にご一報いただければと思います。なお、嗜好品につきまして、施設で管理が難しい物や不適切と判断させていただいた物に関してはご遠慮していただく場合がございますのでご理解ご協力お願いいたします。

【 終わりに・・・ 】

ご家族の皆様には、日頃から施設の運営にご理解ご協力を賜り、心からお礼申し上げます。しあわせの家では、入所者と職員に対する2回目のコロナワクチンの接種が無事に終わりましたが、まだまだ油断はできない状況です。ご家族の皆様にご安心そして信頼していただけるよう、職員一丸となって感染予防並びによりよいサービスの向上に取り組んで参りますので、今後ともよろしくお願いいたします。

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、確認させていただ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させていただきますので、何卒ご理解、ご了承の程お願い致します。