

特別養護老人ホーム

しあわせの家

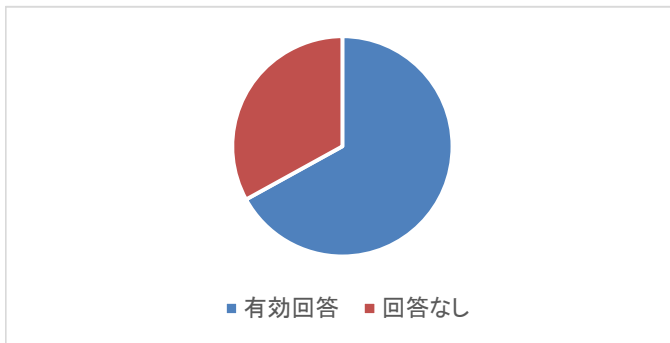
顧客満足度調査（アンケート）結果

令和3年12月実施

## 顧客満足度調査（アンケート結果）

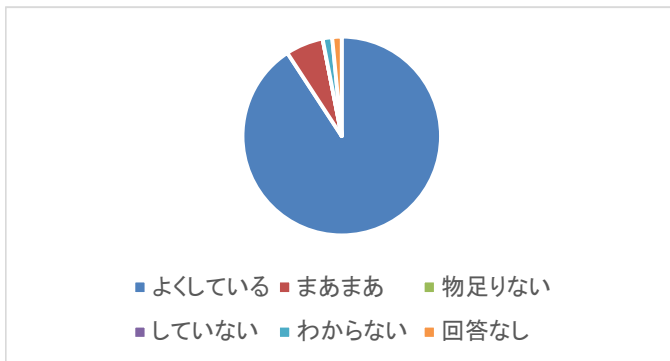
令和3年 12月実施

### 特別養護老人ホーム しあわせの家



総数	97
有効回答	65
回答なし	32

質問1：スタッフは笑顔で気持ちのよいあいさつをしていますか。



よくしている	59
まあまあ	4
物足りない	0
していない	0
わからない	1
回答なし	1
コメントあり	5

#### 個別意見

- \*誰もが笑顔でお声掛けしていただき、感謝です。(玄関で)
- \*いつも気持ちのよい挨拶をしていただいています。
- \*皆さん顔が合えば必ず明るい挨拶をして下さいます。
- \*どのスタッフさんも笑顔で挨拶をしてくれるので、とても気持ちが良いです。
- \*いつ行っても、どの職員さんも笑顔で接してくれて嬉しいです。
- \*毎回、いつも元気で明るい声で挨拶してくれます。

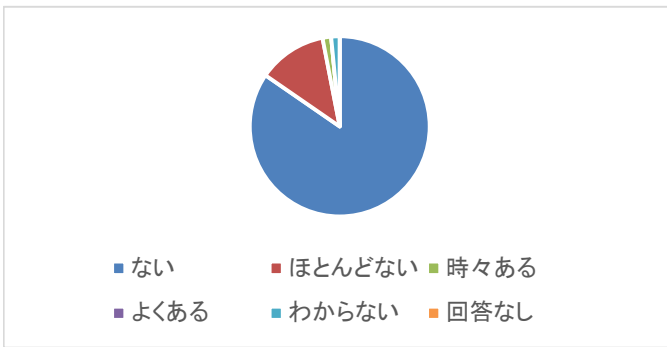
#### 改善、提案、要望意見

- \*特になし

#### 【 施設の回答 】

多数のお褒めの言葉、誠に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んでいきます。

質問2：スタッフの対応や態度で気分を害する事はありませんか。



ない	55
ほとんどない	8
時々ある	1
よくある	0
わからない	1
回答なし	0
コメントあり	2

《個別意見》

\*特になし

《改善、提案、要望意見》

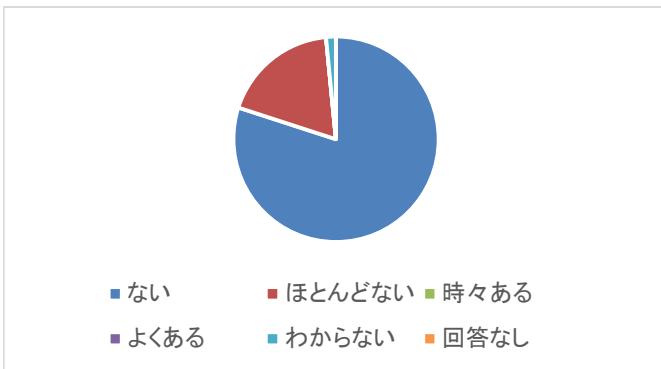
\*お聞きしたい事があっても、お忙しい方は何度もお電話しなければいけない。担当者でないとわからない。

\*スタッフによる。

【 施設の回答 】

多数の高評価、誠にありがとうございます。施設の体制上、部門において各担当者がおります。お電話していただいた際に、不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。窓口でおおまかな内容を伝えていただき、担当者から折り返し連絡する事も可能です。なるべくスムーズに対応ができるよう、努力していきます。また「スタッフによる」というご意見に関して、このような指摘をを真摯に受け止め、スタッフ一人一人が自分の事と捉え、接遇に取り組んでいきます。

質問3：スタッフの服装や髪型は、不快ではありませんでしたか？



ない	52
ほとんどない	12
時々ある	0
よくある	0
わからない	1
回答なし	0
コメントあり	0

《個別意見》

\*なし

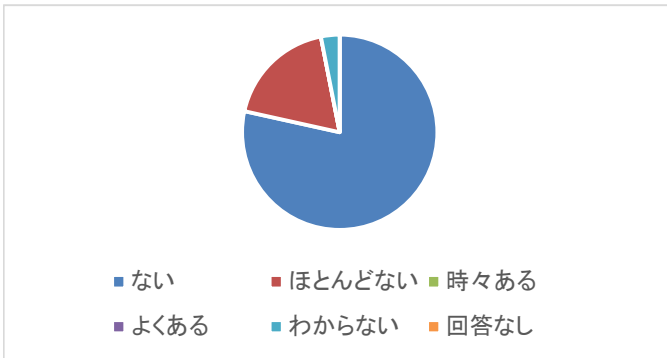
《改善、提案、要望意見》

\*なし

【 施設の回答 】

高い評価をいただき、ありがとうございます。引き続き不快感を与えないような身だしなみで対応していきたいと思っております。

質問4：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でしたか。



ない	51
ほとんどない	12
時々ある	0
よくある	0
わからない	2
回答なし	0
コメントあり	6

《個別意見》

- \*いつも気持ちの良い電話対応に感謝です。
- \*病院受診後の連絡等、とても丁寧に説明していただき、助かります。
- \*いつも親切に対応していただきありがとうございます。
- \*毎回、気持ちよく、丁寧な対応をしていただいております。
- \*いつも丁寧に説明してくれて、よくみてくれているんだなぁと感謝しています。
- \*状況や状態報告を丁寧にして下さいます。

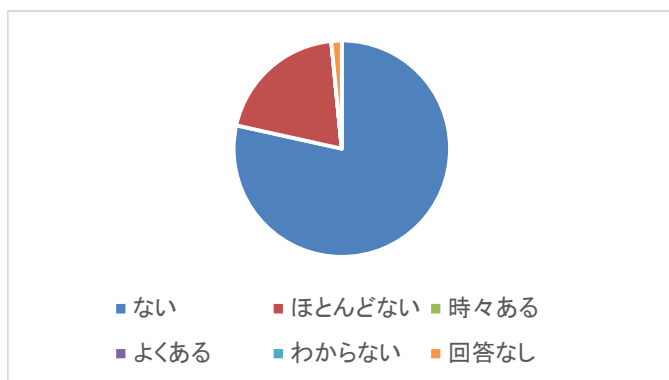
《改善、提案、要望意見》

- \*特になし。

【 施設の回答 】

多数の高評価、誠にありがとうございます。「電話で話す」という事は、目で相手を見ながら話す事ができませんので、より一層相手に不快な思いをさせないように気をつけなくてはなりません。今後も慢心する事なく接遇に取り組んでいきます。

質問5：新型コロナウイルス感染症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。



ない	51
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	1
コメントあり	1

《個別意見》

\*特になし。

《改善、提案、要望意見》

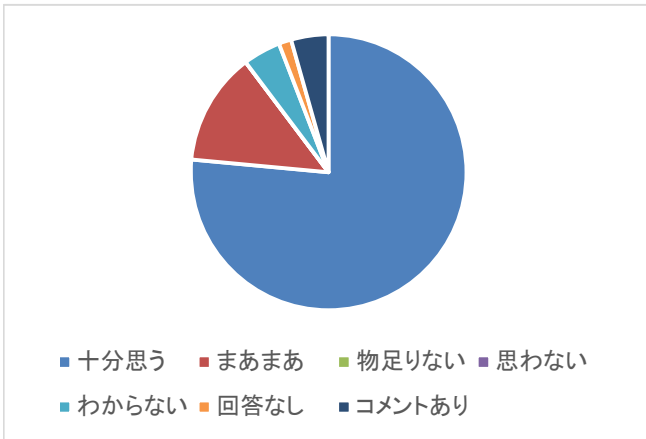
\*面会ができないので、様子を知りたいけど、方法がわからない。

\*面会予約は当日でもできるようにしてほしい。

【 施設の回答 】

多数の高評価、誠にありがとうございます。「面会ができない、様子を知りたいけど方法がわからない」というご意見をいただきましたが、現在、制限はございますが、面会可能な体制をとらせていただいております。ご面会の際に、簡単ではございますが、ご利用者の生活状況をこちらからお伝えする事になっております。是非、ご面会に来ていただき、スタッフに様子をたずねてください。また、当日の面会予約については、受診であったり、入浴であったりと、急な面会に対応できない場合もございますので、ご理解いただければと思います。

質問6：スタッフは、ご本人様・ご家族様の意向を伺って迅速に対応していますか。



十分思う	52
まあまあ	9
物足りない	0
思わない	0
わからない	3
回答なし	1
コメントあり	3

《個別意見》

\*大変ありがたい。

\*いつも些細な事でも細かく説明してくれてありがたいです。

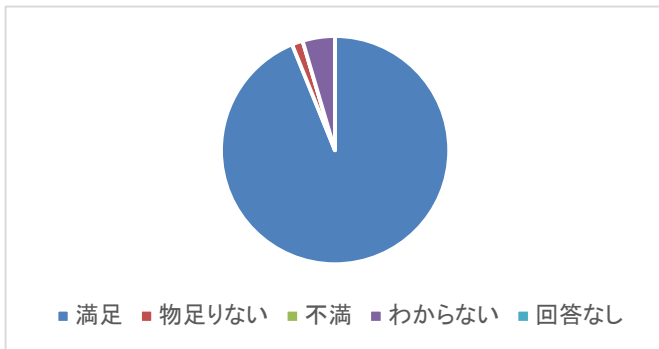
《改善、提案、要望意見》

\*意向は誰に言っているのかわからない。スタッフからは何の連絡もない。病院に行く時だけしか連絡がない。

【 施設の回答 】

面会制限を設けている為、定期的なお手紙に写真を添えて、ご家族に送付させていただいております。様子に変わりがなければ電話連絡はあまり入らないかもしれません。是非、面会に来ていただき、楽しいひとときをお過ごし下さい。

質問7：しあわせの家のサービスに満足していますか。



満足	61
物足りない	1
不満	0
わからない	3
回答なし	0
コメントあり	11

《個別意見》

\*面会に行った時の父の笑顔と、落ち着いた様子を見て、スタッフさんによくしてもらっているのだと、いつも感謝しております。入所して3年余りですが、父から不満は聞いたことがありません。

《改善、提案、要望意見》

\*本人がどういうサービスを受けているのかわからない。

\*小学生以下の子供も面会できるように考えて欲しい。

【 施設の回答 】

高い評価をいただき、ありがとうございます。確かに面会制限がある中で、「どのようなサービス、介護を受けているかわからない」というのは、その通りだと思います。介護サービス計画書であったり、お手紙、面会等でご本人の様子を知っていただく事でしかお伝えできないのが現状です。また、施設内で協議した結果、小学生以下の面会については、再度コロナ感染者が全国的にも増加傾向にあり、今後も小学生以下の面会については見合わせる事となりました。何卒ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。

## 質問8：その他

### 《個別意見》

- \*いつもありがとうございます。職員皆様の対応にとても満足しております。おかげさまでおばあちゃんも元気です。これからもよろしくお願い致します。
- \*別にありません。
- \*責任あるコロナにもよく対応できています。ありがとうございます。（良き管理運営）
- \*通院時、主治医の先生との応答もてきぱきとしていただき、待ち時間にも体位を変えたり、院内を散歩（車椅子だが）させてくれたりと、大変気遣いがありました。貴施設にお願いして良かったと思いました。
- \*行き届いたお世話をしていただき、何の心配もなく、大切な親を預かっていただき、スタッフの皆様には日々、心より感謝申し上げます。
- \*長い期間、コロナ渦で大変な日々が続いていますが、その中で「ありがとうございます」の一言につきます。まだ、安心はできない状況だとは思いますが、よろしくお願い致します。
- \*いつもお世話になります。年老いた母の介護、本当に有難いです。先日、近況報告書と写真が送付されてきました。兄、妹にもスマホで転送し、喜ばれました。有難い報告書です。良い施設に入所できたと喜んでおります。
- \*いつもお世話になっております。穏やかに過ごせているようなので喜んでおります。ありがとうございます。
- \*いつもありがとうございます。特に気になる事はありません。これからもよろしくお願い致します。
- \*いつもありがとうございます。感謝しています。
- \*いつも感謝しています。ありがとうございます。
- \*いつもお世話になっております。コロナの第5波の猛威の中でも安心していられたのは、職員の皆様のお陰だと感謝しています。
- \*スタッフの方もこんな状況の中で、本当に大変だと思います。ありがたく感謝しております。
- \*しあわせの家のスタッフの皆様には感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございます。うわたきファミリー歯科クリニックから、治療説明書や請求書、領収書等を送付して下さるのですが、その時、「お元気ですよ」「頑張っています」「良く食べています」と書いてくださっているのので、とても安心できて、嬉しく思っています。上瀧先生のお心遣いに感謝します。これからもよろしくお願い致します。
- \*本当に感謝しかありません。ありがとうございます。今後共よろしくお願い致します。
- \*特にありません。いつもお世話になっております。今後共よろしく願いします。
- \*日頃のスタッフの皆様勤務態度には面会に行く度感心し、頭が下がる思いです。心から感謝致します。
- \*いつもお世話になります。なかなか会えない中、お手紙で母の様子を伝えて下さり、安心しています。感謝しかありません。これからも宜しく願いします。
- \*いつもお世話になっております。何かと大変だと思いますが、引き続き宜しくお願い致します。
- \*感謝しています。ありがとうございます。
- \*母も足腰が悪くなり、車椅子の生活をしていますが、病院へ行く際も施設の方に送迎していただき、大変助かっております。今後共、宜しく願いします。
- \*コロナ感染防止に、毎日気を遣われて大変だと思います。ご苦労様です。皆さん注意して対応していただいております。ありがとうございます。心配でなかなか面会もできませんが、本人の様子や着る物等、必要な物があれば知らせていただければありがたいです。
- \*優しくしてくれているみたいで、ありがたいです。
- \*コロナ禍での面会も短時間ですが、直接本人の顔が見れ、話が出来、安心しました。スタッフの皆様には、親切に優しく対応していただき、本人の体調も良くなっているとの事。有難く感謝しています。しあわせ通信の中に写真があれば、穏やかな様子が見れて一安心です。早くコロナが終息して、一度部屋に案内してもらえ事を家族全員待っています。これからも、どうぞ宜しく願いします。ありがとうございます。
- \*いつもお世話になっております。お任せしっぱなしですみません。折々にいただく近況や写真では、イベントに参加したり、笑顔も見られたりして、楽しく過ごしているのがわかります。ありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。
- \*いつも大変お世話になっております。これからもよろしくお願い申し上げます。
- \*色々と大変なお仕事だと思いますが、いつもありがとうございます。

### 《改善、提案、要望意見》

- \*何でも相談できる窓口があればいい。
- \*利用者家族は、スタッフさんにあまりお会いする事がありません。少しの言葉や様子で、本人の様子がわかります。お忙しいとは思いますが、どうぞ、お会いした時には優しい笑顔をよろしくお願い致します。
- \*看護師間等の連絡体制ができていないのか不安になる事が2、3度あった。
- \*送付資料の中に、他の人の書類が入っていた事がありました。十分に管理して下さい。

【 施設の回答 】

多数の個別のご意見、誠にありがとうございます。何でも相談できる窓口については、生活相談員がおりますので、お気軽にお声掛けください。生活相談員が迅速に対応させていただきます。

看護師間の連絡体制については、どのような連絡であったか、具体的な内容は明確ではありませんが、ご家族に不安な思いをさせるような事があってはなりません。看護師間でのコミュニケーションを密にし、今一度、確実な連絡ができるよう徹底していきます。

送付資料の中に、他の人の書類が入っていた件については、大変失礼いたしました。今後、間違いがないよう確認作業を徹底します。

【 終わりに・・・ 】

今回もご家族の皆様から、励ましの声や感謝の声、そして時には厳しい声が寄せられました。その一つ一つの声に、私たち職員は耳を傾け、真摯に向き合わなければなりません。ご家族の皆様の評価が、職員のやる気を向上させるとともに、業務を見直す動機づけになっています。入所者やご家族の皆様安心して日々を過ごしていただけるよう、よりよいサービスの提供に取り組んで参りますので、今後ともどうかよろしく願いいたします。

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。