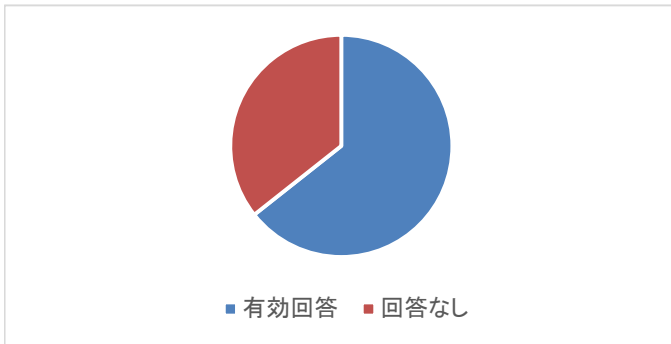


# 顧客満足度調査(アンケート)結果

令和4年6月実施

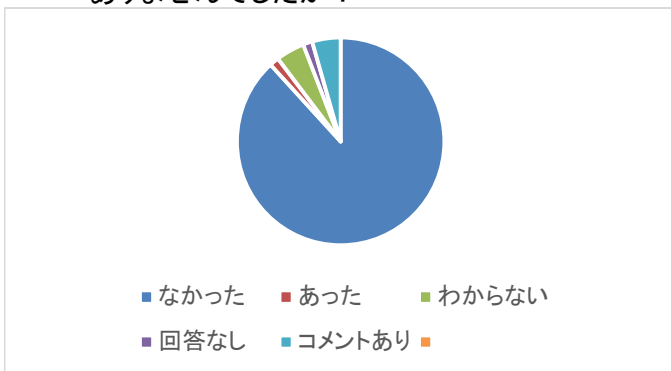
顧客満足度調査（アンケート結果） 令和4年6月実施

特別養護老人ホーム しあわせの家



総数	100
有効回答	65
回答なし	36

質問1：面会禁止に伴い、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	60
あった	1
わからない	3
回答なし	1
コメントあり	3

個別意見

- \* 施設の様子や写真などを送っていただいて、元気に過ごせているんだなあと感謝しています。
- \* 日常の様子を詳しく書いてくれているので、本当にありがたく思っています。写真も同封してくれて元気な姿を見れて、家族皆うれしく感謝しています。

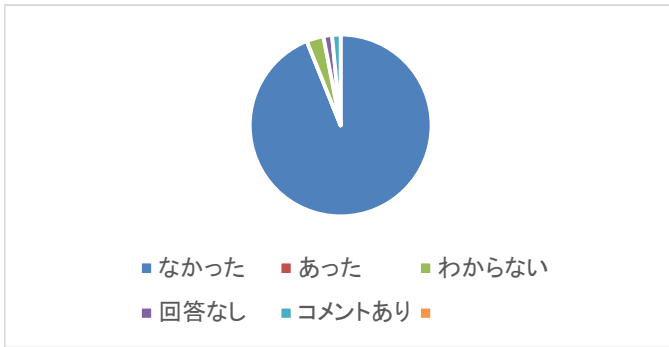
改善、提案、要望意見

- \* コロナ渦での面会制限が長い為、近況の写真を送っていただいておりますが、携帯電話への動画を送る事をやっていただけるとありがたいと思います。
- \* 本人の様子をもう少し詳しく教えて欲しい。(書いて欲しい)
- \* いつもありがとうございます。コロナ対策で大変なことも多いかと存じます。面会がなかなかできず様子もあまり分からず、少し寂しかったり心配だったりしています。せめて月1回(請求書を送っていただく時くらい)は状況のわかる文書を送付して下さると嬉しいです。ご無理を申しましてすみません。

【 施設の回答 】

高い評価をいただき、ありがとうございます。面会禁止の期間が長く、ご家族の皆様へは大変ご心配をおかけしております。スタッフも施設内にコロナを持ち込まないよう、常に緊張感をもって行動しており、今のところ施設内で感染者は出ておりません。システム上、携帯電話へ動画を送る事はできませんが、現在、オンライン面会を実施しております。この機会にぜひ、ご活用ください。

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	62
あった	0
わからない	2
回答なし	1
コメントあり	1

個別意見

\* 特になし

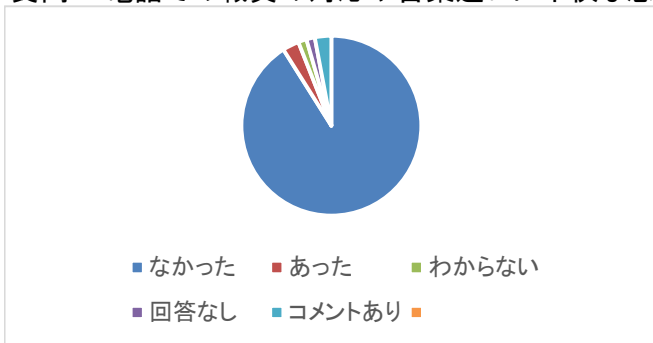
改善、提案、要望意見

\* 変更点を一目でわかるように…

**【 施設の回答 】**

高い評価をいただきありがとうございます。ご家族に伝わりやすいように案内文書を作成しているところではあります。ご不明な点がございましたら遠慮なく問い合わせをしていただけたらと思います。

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	61
あった	2
わからない	1
回答なし	1
コメントあり	2

個別意見

\* いつも気持ちよく受け答えしていただけてうれしいです。

\* 丁寧に答えていただき、ありがたいです。

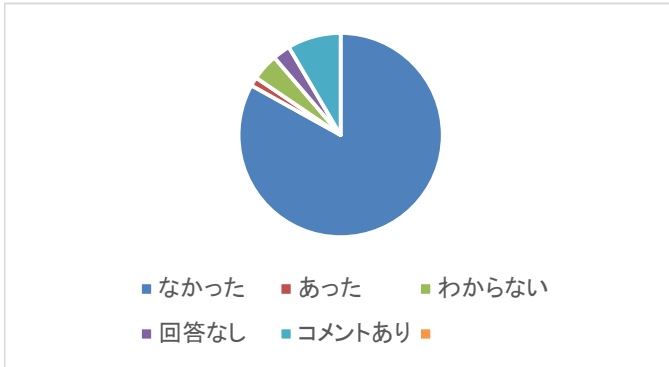
改善、提案、要望意見

\* なし

**【 施設の回答 】**

・お褒めのお言葉をいただき、ありがとうございます。ただ、不快な思いをされたという方が2名いらっしゃいました。反省と今後の対応にも繋げていけるとと思いますので、具体的な意見を記入していただけると幸いです。気分を害された方、大変申し訳ありませんでした。

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	59
あった	1
わからない	3
回答なし	2
コメントあり	6

個別意見

- \* いつも親切にさせていただいて、ありがとうございます。
- \* 行ったことがないのでわかりません。
- \* いつも変わらず親切な対応ありがとうございます。
- \* いつも気持ち良く対応してくれます。本人の様子も教えてくれるので、本当に安心しています。

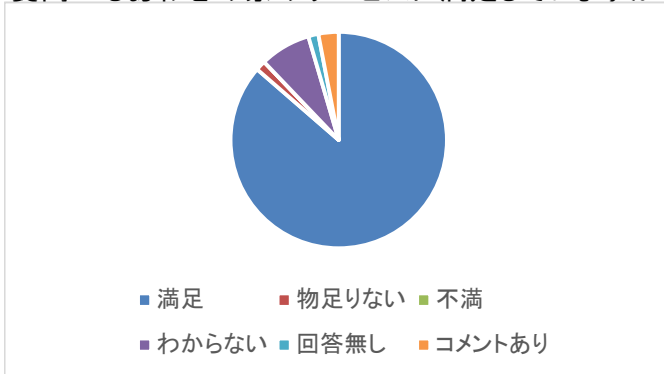
改善、提案、要望意見

- \* 衣類等を預ける際、お世話していただいている主任さんに渡したらよいか、受付の方に預けたらいいのか、少し迷いました。

【 施設の回答 】

お褒めのお言葉、また貴重なご意見誠にありがとうございます。今後ご満足いただけるよう、自己研鑽してまいります。  
衣類等を預ける際には、受付に渡していただいてもかまいません。現場のスタッフに聞きたい事などがある場合には受付より現場スタッフをお呼びいたしますので気軽に申し出てください。

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	57
物足りない	1
不満	0
わからない	5
回答無し	1
コメントあり	2

個別意見

- \* 写真と共に、母の状態を書いて下さり、ありがたく思っています。

改善、提案、要望意見

- \* 施設に行く機会がコロナ禍の為少なく、サービス内容が全てはわからない為。
- \* コロナで面会ができない間だけでも、1カ月に1度くらいは現状のお知らせのようなお電話でもいただけるとありがたいと思います。特別な要件がないと、なかなかこちらからは掛け辛いものです。

【 施設の回答 】

高い評価をいただきありがとうございます。ご指摘のとおり、コロナ感染対策にて面会制限が続く中、施設内の様子も見る事ができない為、サービスの評価は難しいと思います。少しでもご利用者の様子等をお伝えしようと写真付きのお手紙を作成し郵送しておりますが、なかなか頻繁にはいかないのが現状です。現在、オンライン面会を実施しており、面会制限については適宜施設内で協議しております。なるべく対面で面会ができるような方法を考えてまいりますのでどうか、ご理解をいただけたらと思います。

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

29

- \* 迷惑をかける事が多々あると思いますが、よろしくお願いします。
- \* いつもお世話になり、ありがとうございます。お忙しいとは思いますが、季節にあった服装にしていただけとありがたいです。
- \* 現在、面会ができないので、はっきりした様子が分からず、少し心配だというのが本音です。
- \* 入所時より、認知症が進行していたので、家族の事は忘れていると思いますが、本人が楽しくやっているのならそれでいいかなと思っています。これからもよろしくお願いします。
- \* いつも感謝しております。
- \* 忙しい仕事をしていますので、介護が十分に行き届きませんでした。しあわせの家の皆様には毎日感謝しております。今後とも宜しくお願い致します。
- \* 母がいつもお世話になっております。コロナ渦で大変な中、手厚い介護をしていただき、感謝しかありません。これからもよろしくお願いします。面会できる日が早くくればと願っています。
- \* いつもお世話になり、ありがとうございます。病院の診察時には、一緒に同行していますが、職員の方は本当に親身になり、優しく見守って言葉を掛けてくれます。息子共々感謝しています。一日も早くコロナ渦が終わり、普通に面会ができる事を願っております。写真の販売もできるようなので、お願いします。これからもよろしくお願いします。
- \* いつもお世話になっております。これから暑くなりますが、お体に気を付けてくださいね。今後ともよろしくお願いします。
- \* よくしていただき、感謝しております。
- \* 3月11日、関川の河川敷で花見をしている姿を拝見しました。人数が多い中、気分転換にと外出時間を設けていただけの事、大変ありがたく思います。
- \* ちょっとした体調の変化や不具合等、早急にご連絡をいただき、ありがとうございます。今後ともよろしくお願いします。
- \* 日々大変な中、ありがとうございます。皆様方のおかげで無事に生活させていただいております事、感謝申し上げます。今後共々よろしくお願いします。尚、スタッフの皆様にはくれぐれもご自愛下さいませよう、お伝え下さい。
- \* いつもありがとうございます。よろしくお願いします。
- \* いつもありがとうございます。今後共々宜しくおねがいします。
- \* 約1年間お世話になり、ありがとうございました。いつも適切できめ細やかな対応をしていただき、信頼おける貴施設でした。ありがとうございました。
- \* いつも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。
- \* いつも母がお世話になっております。良い施設に入れたと、常々兄弟で話をしています。今後共々よろしくお願いします。
- \* いつもお世話になっています。家族の者が助かっています。今後共々よろしくお願いします。
- \* 常に心身の状態を見守っていただき、ありがとうございます。
- \* まだまだ続くコロナ禍ではありますが、個人ではできない事で大変お世話になり、感謝しております。引き続きよろしくお願いします。
- \* お世話になっております。感謝の一言です。これからも宜しく願います。
- \* 何から何までお世話になり、感謝しています。これからもよろしくお願いします。

#### 改善、提案、要望意見

- \* コロナ禍が長く続いており、面会や外出ができない状態となっています。どういう状況になれば解除できるのか、ガイドラインがあれば開示してほしい。
- \* コロナウイルス感染防止対策の面会制限は仕方ございませんが、面会できない事により、認知症が進み、家族としても大変心配でもあり、問題点だと思います。テレビ電話、リモートのようなものを取り入れ、何か対策はないものですか。
- \* 先日はしあわせの家の活動報告のパンフレットが届きましたが、何か一言添えていただければ郵送されても気持ち違うと思います。
- \* 個室から2人部屋に変わった後、特に変化がなかったか、本人にストレスはないか、気になります。
- \* 安全な面会方法を考えて欲しい。(ガラス越しや外で面会等)
- \* 何カ月も会っていないので、一度会いたいです。

#### 【 施設の回答 】

沢山のお褒めの言葉やご意見をいただき、ありがとうございます。令和4年1月より約4か月間、面会中止とさせていただきます。ご家族の皆様には大変、ご心配をおかけいたしました。現在、四国中央市においても、毎日のように感染者が発生している状況ではありますが、少しでもご家族、そしてご利用者の不安を取り除きたいという想いで、オンラインでの面会を実施しております。目や耳が不自由で、画面では会話もしにくい事もあるかと思いますが、お顔を見るだけでも安心していただけるのではないのでしょうか。1日にオンライン面会ができる人数に限りがありますが、この機会に是非、予約のお電話お待ちしております。

【 終わりに・・・ 】

コロナ感染予防のため、現在も面会制限(オンライン面会は可能)を継続中であり、ご家族様には大変申し訳なく思っております。職員一同ご家族様の入所者に対する想いに少しでもより添えるよう、これからも面会の方法あるいは入所者の近況報告について考えてまいりますので、今しばらくお待ちください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

※ご家族の皆様からいただいたご意見は全て、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えさせていただ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。