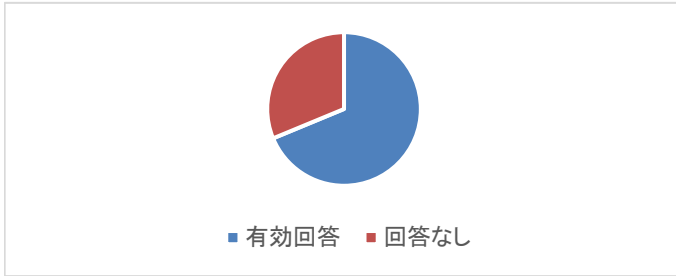


顧客満足度調査（アンケート結果）

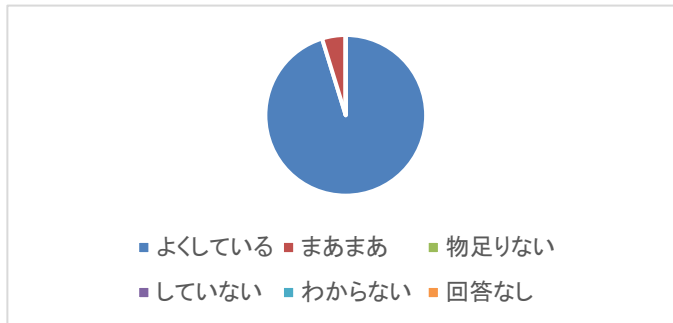
令和5年12月実施

地域密着型特別養護老人ホーム しあわせの家寒川
 ショートステイ しあわせの家寒川



総数	32
有効回答	22
回答なし	10

質問1：スタッフは、笑顔で気持ちの良いあいさつをしていますか？



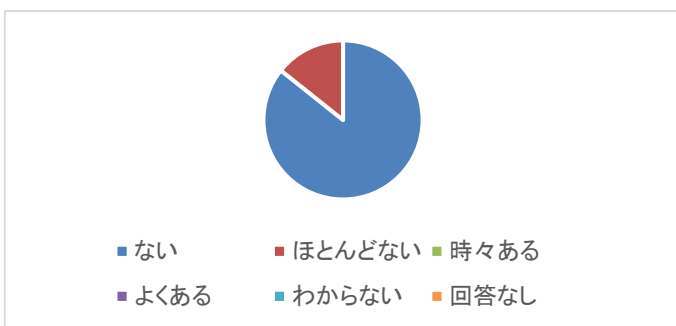
よくしている	20
まあまあ	1
物足りない	0
していない	0
わからない	0
回答なし	0
コメントあり	3

個別意見

- * 笑顔での対応が良い。
- * 電話の対応が素晴らしい（言葉遣い）。
- * いつも笑顔が良いです。

【 施設の回答 】
 *ありがとうございます。今後とも、笑顔を忘れず、気持ちの良い挨拶を心掛けてまいります。

質問2：スタッフ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？



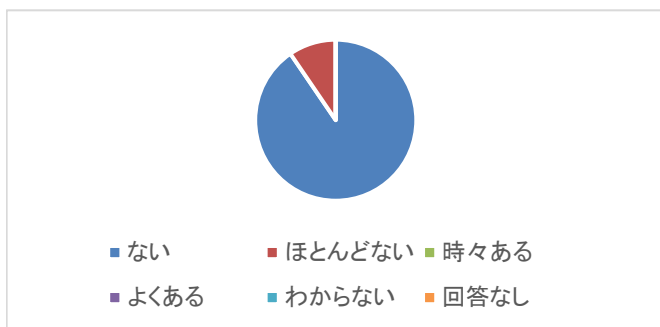
ない	18
ほとんどない	3
時々ある	0
よくある	0
わからない	0
回答なし	0
コメントあり	2

個別意見

- * 無理な事でも気持ちよく答えてくれる。
- * 日頃の様子など話してもらえたり、安心しております。

【 施設の回答 】
 *ありがとうございます。今度とも、誠心誠意の対応を心掛けてまいります。

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？



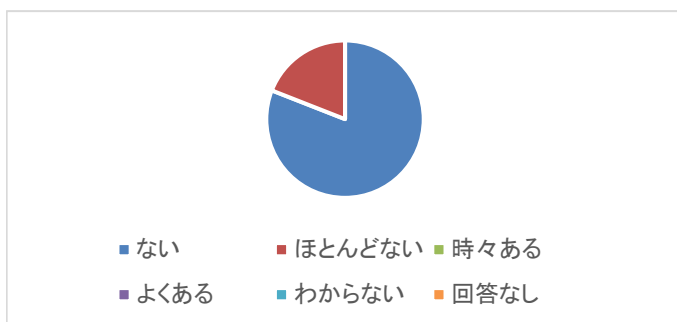
ない	19
ほとんどない	2
時々ある	0
よくある	0
わからない	0
回答なし	0
コメントあり	1

個別意見

*どの方も身なりが整っている。

【 施設の回答 】
*ありがとうございます。今後とも、清潔な身だしなみに気を配ってまいります。

質問4：スタッフの言葉遣いで不快に思ったことはありませんでしたか？

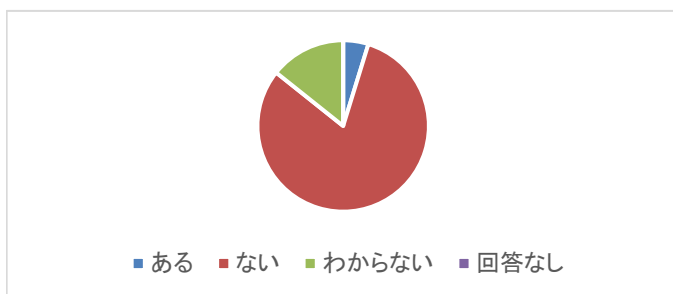


ない	17
ほとんどない	4
時々ある	0
よくある	0
わからない	0
回答なし	0
コメントあり	0

個別意見

【 施設の回答 】
*ありがとうございます。今後とも、礼節をわきまえ、接客マナーの向上に励んでまいります。

質問5：施設内の設えで気になる点がありますか？



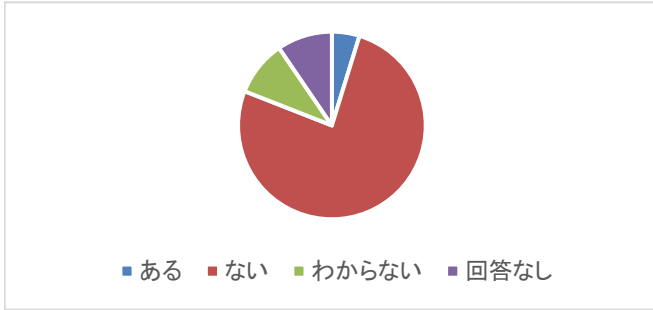
ある	1
ない	17
わからない	3
回答なし	0
コメントあり	1

個別意見

*3階フロアのアロワナの水槽の掃除を。

【 施設の回答 】
*貴重なご意見をありがとうございます。アロワナの水槽に関しましては、可能な限り定期的な水槽掃除・メンテナンスを心掛けてまいりましたが、一般的な熱帯魚水槽より水が非常に汚れやすく、職員の手が行き届いておりませんでした。このままでは、アロワナにとっても適した環境とは言い難いであろうと判断し、協議の結果、信頼のおける専門家に引き取っていただきました。生き物の命を預かったにもかかわらず、その命を最後まで守る責任を果たすことが出来なかったことを非常に恥ずかしく、猛省しております。今後はこのようなことがないように、十分に留意してまいります。誠に申し訳ございません。

質問6：お部屋の設えで気になる点はありますか？



ある	1
ない	16
わからない	2
回答なし	2
コメントあり	3

個別意見

- * 綺麗に掃除がされていて気持ちが良い。
- * いつも綺麗にしてくれています。

【 施設の回答 】

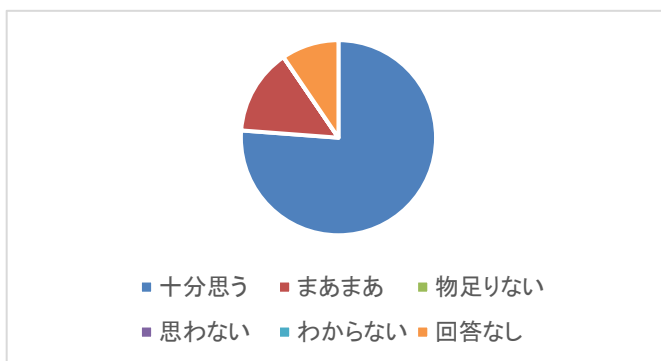
*ありがとうございます。引き続き、ご入居者様にとって、快適な環境整備に尽力してまいります。

*別の方の要望で、部屋を移動すると聞きましたが、どうしてでしょうか？どの部屋になったのでしょうか？

【 施設の回答 】

*貴重なご意見をありがとうございます。居室変更にご協力をいただき誠にありがとうございます。施設側の説明が不足しており、ご迷惑ご心配をおかけし誠に申し訳ございません。居室変更に関しましては、基本的にはご入居者の要望に応じて実施させていただくものではなく、その方の日常生活動作（ADL）に応じて、判断させていただく場合があります。例をあげますと、脳梗塞の後遺症により軽度左半身麻痺のある新規入居者がいらっしゃいました。この方は自力で居室トイレに行くことが可能ではありますが、当施設の居室トイレは設備構造上、居室の向かって右側と左側にあります。そのような場合、居室トイレ内にある手摺の位置も逆になりますので、左半身麻痺のある方にとっては向かって右側にあるトイレが使用しやすいという事情が出てきます。こういった事情を考慮し、居室変更をご協力いただく場合があります。居室はご入居者様の自宅であると考えておりますので、施設としましても居室変更は慎重に判断をさせていただいておりますが、様々な事情により、ご協力をお願いする場合がありますことをご理解いただければ幸いです。詳細は、直接ご説明いたしますので、改めてご連絡のほどよろしくお願いいたします。

質問7：スタッフは、ご本人様・ご家族様の意向に沿って迅速に対応していますか？



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

個別意見

*自分勝手なことを言っていると思うことがあると思いますが、対応をもう少し考慮してほしい時がある。

【 施設の回答 】

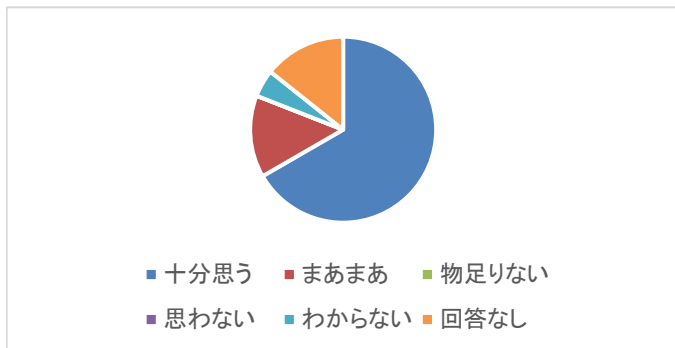
*貴重なご意見ありがとうございます。配慮が至らず、誠に申し訳ございません。施設としましては、出来る限り個別ニーズにも応じていきたいと考えております。気になることがありましたら、いつでも事務所にてお申し付けください。

- *丁寧な対応をしてくださっている。
- *すぐに対応してくれる。

【 施設の回答 】

*ありがとうございます。今度とも、ご本人様・ご家族様の意向に応じた対応を心掛けてまいります。

質問8：ご家族様からみて、スタッフはご本人様への配慮ができていますか？



十分思う	14
まあまあ	3
物足りない	0
思わない	0
わからない	1
回答なし	3
コメントあり	2

個別意見

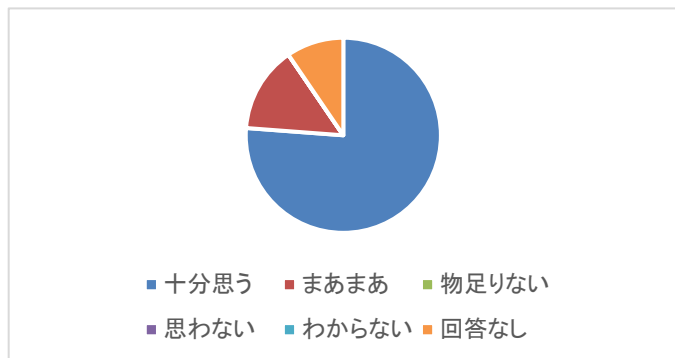
*優しい言葉遣いが嬉しい。

*今は面会できないこともあり、あまり分かりませんが、面会していた時の本人の様子などから落ち着いて過ごせていると感じています。

【 施設の回答 】

*ありがとうございます。今度とも、ご本人様に寄り添い、入居者本位のケアを心掛けてまいります。

質問9：しあわせの家寒川のサービスに満足していますか？



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

個別意見

*面会訪問の時、普段の生活状況を伝えて欲しい。

【 施設の回答 】

*貴重なご意見ありがとうございます。面会時にはユニット職員より普段の生活状況をお伝えするよう心掛けておりますが、対応が至らず申し訳ございません。改めて、留意してまいります。気になることがありましたら、いつでも職員に確認いただければ幸いです。

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

7

- *いつもよくしていただき、ありがとうございます。今後ともよろしく願いいたします。
- *これからもよろしく願いいたします。
- *今後ともよろしく願いいたします
- *ありがとうございます。
- *いつも父が大変お世話になっております。職員の皆様には本当に感謝の気持ちでいっぱいです。これからもお手をかけると思いますがよろしく願いいたします。

【 施設の回答 】

- *たくさんの温かいお言葉の数々、誠にありがとうございます。
ご家族様のお言葉を励みに、今後もお入居者様・ご家族様に更に満足していただけるサービスを目指して職員一丸となり、尽力してまいります。

- *過日、施設長様、統括長様に直接面談していただき解決していることですが、今回アンケートとして書かせていただきます。看護師さんをお願いします。家族の要望は嘱託医の先生にお伝えして欲しいです。それとご自身の言葉には責任をもつべきだと思います。他の事に関しましては、大変お世話になり感謝しております。ありがとうございます。

【 施設の回答 】

- *先般は貴重なご意見をありがとうございます。施設の考えとしましては、「回答書」におきましてお返事させていただいたところではありますが、ご家族様の言葉を肝に銘じ、信頼回復に向けて、改めて尽力いたします。

- *いつもお世話になっております。早く警報が解け面会ができることを願っています。

【 施設の回答 】

- *県内のインフルエンザ警報発令に伴う、面会制限によりご迷惑をおかけし誠に申し訳ございません。ご協力をいただきまして、誠にありがとうございます。現在は通常の面会を受け付けておりますので是非お待ちしております。

【 終わりに・・・ 】

たくさんのお褒めの言葉・励ましの言葉をいただきまして、誠にありがとうございます。これに慢心することなく、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いたします。今年は少しずつ日常を取り戻してくことができた1年だったかと思いますが、まだまだご利用者の皆様には我慢をしていただくことがたくさんありました。それぞれのご利用者が望む暮らしを実現するために支援をするのが我々の務めでありますので、コロナ渦で身につけてしまった感覚からの脱却を念頭に新しい1年を過ごしていきたいと考えています。私達の合言葉である「自分の大切な人が安心して暮らせる場所を創ろう」の実現に向けて、これからもご利用者の皆様の暮らしの質を高めていけるようにスタッフ一丸となって取り組みたいと思っています。最後になりますが、ご家族様の声は宝物だと考えていますので、今後も忌憚のないご意見をお寄せいただきますようよろしくお願い申し上げます。

地域密着型特別養護老人ホーム しあわせの家寒川
ショートステイ しあわせの家寒川
施設長 篠原 徹