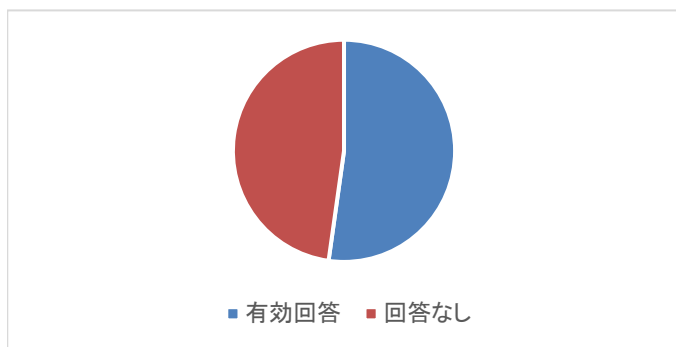


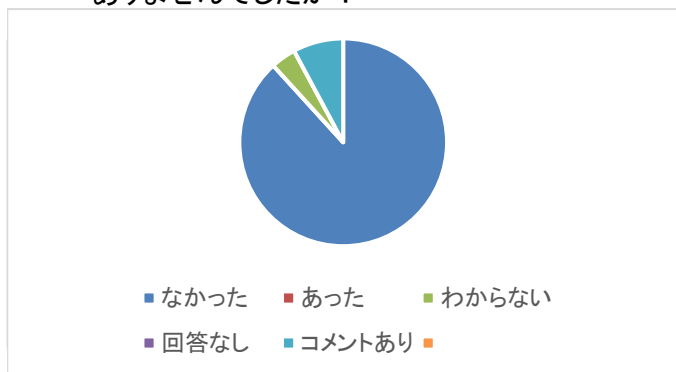
顧客満足度調査（アンケート結果） 令和2年12月実施

特別養護老人ホーム しあわせの家



総数	90
有効回答	47
回答なし	43

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	45
あった	0
わからない	2
回答なし	0
コメントあり	4

個別意見

- * 面会できない期間に近況報告の文書が届き、父の元気な様子が分かり、安心しました。父の写真もおくってもらい、ありがとうございました。その写真を居間に飾っていると、孫達が「大じいちゃんだ」と言って、喜んでます。本当にありがとうございます。
- * スタッフの方々、多忙な中、本当にありがとうございます。
- * コロナ対策を十分されているので、安心してます。ありがとうございます。

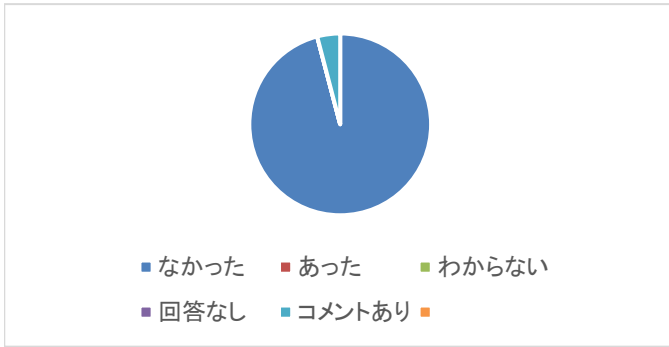
改善、提案、要望意見

- * 写真付きで様子が伺えて良かったです。コロナ禍も長く続くようなので、月一回程度の手紙をいただけたらなお良いです。
- * 面会時に、少しのお菓子を食べさせていたのですが、急に「ダメだ」と言われました。見逃したかもしれませんが、差し入れ中止の連絡ってありましたか？

【 施設の回答 】

- ・多数のご意見誠にありがとうございます。面会制限の中、少しでもご利用者の様子を確認していただけるよう取り組んだ結果であり、職員のモチベーションアップにつながると思われれます。開始して間もない試みであり、まだまだ十分ではないところもあると思われれますが、今後も満足していただけるよう努力してまいります。
- ・ご家族へのご利用者の状況報告の手紙につきましては、全ご利用者の誕生日にお祝いをさせていただいており、節目としてお祝いの際の様子や、直近の日常の様子等を手紙として送付させていただいております。それ以外では、その時々状態によって送付させていただいているところです。この貴重なご意見を今後の参考とさせていただきたいと思っております。
- ・年末12月21日付けでご案内させていただいた『新型コロナウイルス感染症に伴う年末年始の面会について』にて、面会時の飲食禁止をお願いさせていただきました。ご本人様への差し入れについては可能です。その際は、事務所前でお預かりさせていただき、ご利用者様のもとへお届けさせていただきます。今回の職員の対応は丁寧な説明がなく配慮に欠ける対応でありお詫び申し上げます。今後、ご家族の皆様にご不快を感じさせない対応に心掛けていきたいと思っております。

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	47
あった	0
わからない	0
回答なし	0
コメントあり	2

個別意見

- * 迅速な対応に感謝しています。
- * いつも迅速な対応をしていただいて、ありがたく思っております。ありがとうございます。

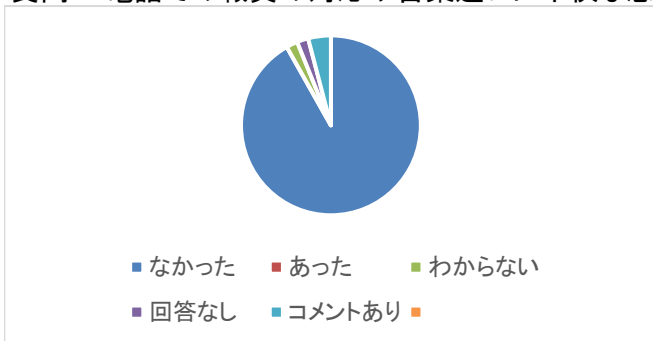
改善、提案、要望意見

- * なし

【 施設の回答 】

・ご意見ありがとうございます。新型コロナウイルス感染症の終息の目途がたたない中で、ご家族の皆様にはご迷惑をおかけします。今後も周囲の状況を確認し迅速に対応していきます。

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	45
あった	0
わからない	1
回答なし	1
コメントあり	2

個別意見

- * 職員の方の対応、とても良いです。いつもありがとうございます。
- * 丁寧な対応で分かりやすいです。体調に変化がある時など、その都度連絡していただけるので、ありがたいです。
- * 丁寧に状況報告をしていただいて安心しております。お手数をおかけして申し訳なく思っております。いつもありがとうございます。

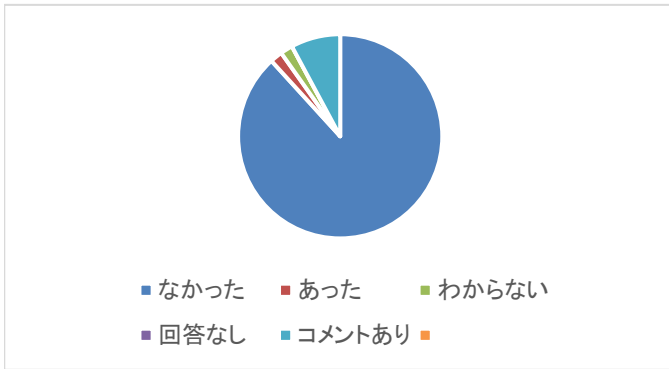
改善、提案、要望意見

- * なし

【 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。電話による対応は言葉のみでの対応となり、説明力が問われるところでもあります。今後も不快感のない対応を努めていきますので、お気付きの点がございましたらご遠慮なくお申し出下さい。

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	45
あった	1
わからない	1
回答なし	0
コメントあり	4

個別意見

- * 問題ありません。
- * 笑顔で対応して下さっています。ありがとうございます。
- * 職員の皆さん、いつ行っても親切で話もよく聞いてくれて感謝しております。

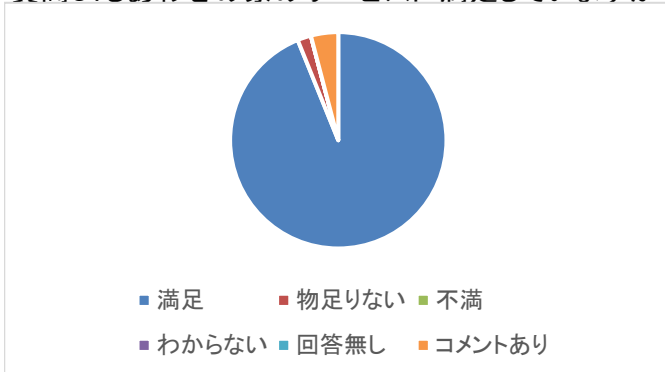
改善、提案、要望意見

- * (刺身)昼食前の際に食べさせようと、朝の内に持参しているのに昼食終わってから持って来て、晩まで置けないから今すぐ食べるようにと無理に食べさせられたとの事。(最近の事、以前にもあった)

【 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。今後もご満足いただけるよう、自己研鑽してまいります。
- ・生鮮食品の差し入れについては、原則禁止とさせていただいていますが、嗜好品はご利用者の楽しみでもあり、相談してお受けいたしております。今回の内容について、事実が確かであれば、職員のご本人への説明、意向の確認不足が見受けられます。真摯に受け止め配慮ある接遇に取り組んでいきたいと思っております。生鮮食品については、ステーションの冷蔵庫等で保管し提供しています。食中毒の防止から消費期限を確認し提供させていただいておりますが、提供時に欲しくないとおっしゃられるケースもあり、ご利用者とのタイミングと消費期限が合わない場合もありますのでご理解お願い申し上げます。

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	46
物足りない	1
不満	0
わからない	0
回答無し	0
コメントあり	2

個別意見

- * 面会に行くと、毎回父が笑顔で面会室に入ってくるので、とても安心しています。職員の皆様が良くしてくれているお陰だと思っています。ありがとうございます。これからも宜しく願います。

改善、提案、要望意見

- * 職員数が少ないためか忙しそうで、何か頼んでも後まわしになりなかなか対応してもらえないことがある。

【 施設の回答 】

- ・貴重なご意見誠にありがとうございます。ご家族の皆様からのご意見を真摯に受け止め、改善に取り組んだ結果が、ご利用者の笑顔に繋がっているものと思います。今後もお気づきの点がございましたら、ご意見をいただければと思います。
- ・職員数は勤務がシフト制でありその日によって人数差がありますが、必要である人数で対応しています。その時々によって、迅速な対応ができずご迷惑をおかけした事につきましてはお詫び申し上げます。その時々状況によって、他のご利用者の対応を優先させていただく場合がある事をご理解お願い申し上げます。また、待ついただく際は、事情をお伝えしどのくらい待つのか説明させていただきます。

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

- * いつもありがとうございます。感謝しています。
- * コロナで大変な状況の中、お世話になりありがとうございます。感謝しています。
- * 今年はコロナ禍の中で日々大変だと思われま。職員の皆さまにはどんなに気をつけられお仕事をされたかと思うと同時に心から感謝申し上げます。
- * 病院の通院の際の送り迎えや診察の時の看護師さんの対応にとっても感謝しています。
- * 特にありません。いつ行っても対応が良好
- * 早くコロナが収束すればいいですね。皆さんもお体に気をつけてください。来年は良い年になりますように！！
- * 利用者が高齢であり、職員の皆様も一段とピリピリした中、負担も増していると思います。お身体に気をつけて、よろしくお願い致します。コロナが早く終息し、安心、安全に面会できる日を楽しみにしています。
- * 特に問題はありません。いつもよくしていただき、ありがとうございます。今後も宜しくお願いします。
- * いつもお世話になっております。職員の皆様には本当に感謝しております。優しい声掛け、細部まで目を配っていただき、感謝の言葉しかありません。ありがとうございます。これからもどうぞよろしくお願い致します。
- * いつもありがとうございます。寒い中、一人さびしく家でいる事がなくなり、大変ありがたく思っています。これからも宜しくお願い致します。
- * 本当にいつもお世話していただき、誠にありがとうございます。感謝しております。
- * いつもお世話になっております。入所後、職員の方へすべてお任せしてしまっていて、心苦しく思うと同時に、深く感謝しております。近況のお手紙、お誕生日の手紙や写真等、ありがとうございます。写真ではにこやかに笑っていたので、ホッとしました。お手数、ご面倒お掛けしますが、宜しくお願い致します。
- * コロナに負けずに頑張ってください。当面、面会は控えます。
- * とてもきめ細やかな連絡をして下さり、ありがたく思っています。

改善、提案、要望意見

- * お世話して下さいって本当に有難いです。欲を言えば、面会に行った時に、下着が欲しいとか、靴下が破れているから交換して欲しいとか言っていただければと思います。勝手申してすみません。
- * 面会に行った時に、衣服が汚れていたり、手や爪等にも汚れがついている事がありました。職員の皆様には十分な対応をしていただいているのですが、少し淋しい思いをしました。

【 施設の回答 】

- ・たくさんのお褒めのお言葉やご指摘誠にありがとうございます。新型コロナウイルス感染症対策において面会を制限させていただく中で、ご家族の皆様にも少しでも不安の軽減や、満足繋がるように現在、リモートでの面会を実現できるよう整備中です。
- ・ご利用者の衣類などの日曜生活必需品についてですが、不足した際などは、職員からご連絡させていただいています。気にかけていただきありがとうございます。気になるようでしたら、お気軽にスタッフに声をかけていただければと思います。
- ・衣類や手の汚れにつきましては誠に申し訳ございませんでした。今回のご指摘を真摯に受け止めるとともに、ご利用者の清潔が保たれるよう職員のご利用者への配慮や観察力を高められるよう指導させていただきます。

【 終わりに・・・ 】

毎回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ています。それらの様々な声に、私たち職員一同は耳を傾け、真摯に向き合わなければなりません。入所者やご家族の皆様に安心して日々を過ごしていただけるよう、昨日より今日、今日より明日の精神で、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。