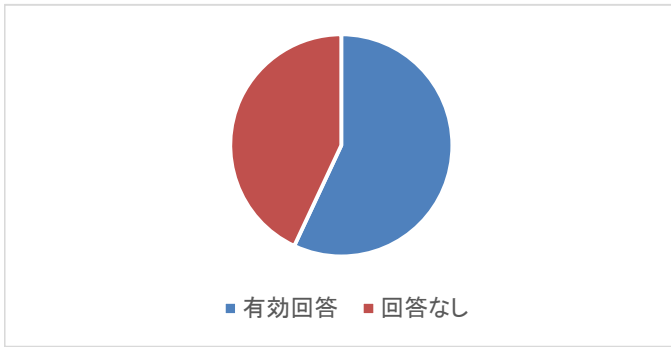
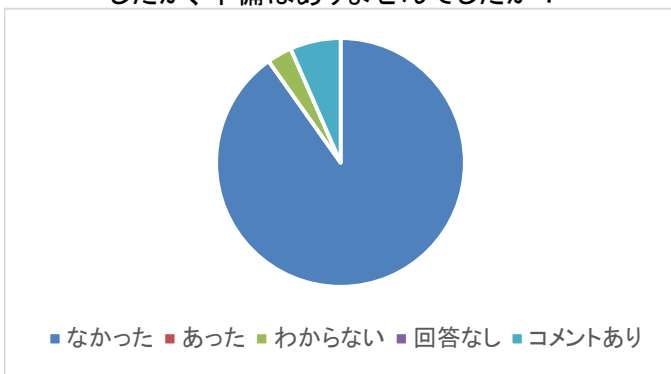


顧客満足度調査（アンケート結果） 令和4年12月実施



総数	100
有効回答	57
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	55
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

- * 状況のわかる文書の送付、送られてきたが写真等を付けていただくと家族としてはありがたい。
- * 母の写真とか、色々な状況がわかる文書なのでとても安心です。

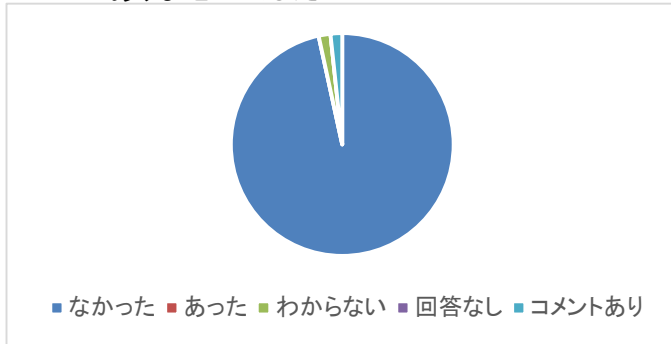
改善、提案、要望意見

- * リモートでの面会が再開された事で文書での状況報告がなくなるかと思っているがどうか。
- * 状況の連絡の頻度をあげられないものか。
- * いつもありがとうございます。コロナ禍で大変お忙しいと存じます。母の状況のわかる文書の送付がもう少し多ければ・・・いつも感じています。
- * いつのどの文書のことでしょうか？あまり覚えていないのでだいぶ以前でしょうか？できれば請求書・領収書と一緒に状況がわかるメモを送っていただけると有難いです。

【施設の回答】

貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。ご家族へのお手紙の頻度を増やす事ができないか施設内で検討させていただきました。直接の面会がなかなかできない現状、お手紙での報告はご家族にとってとても貴重なものとなると思いますので、今後、お手紙の頻度を増やしていく方向で検討しています。

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	56
あった	0
わからない	1
回答なし	0
コメントあり	1

個別意見

* 文書で案内をしていただいたおかげで施設の状況がよく分かり、安心して待つ事ができました。

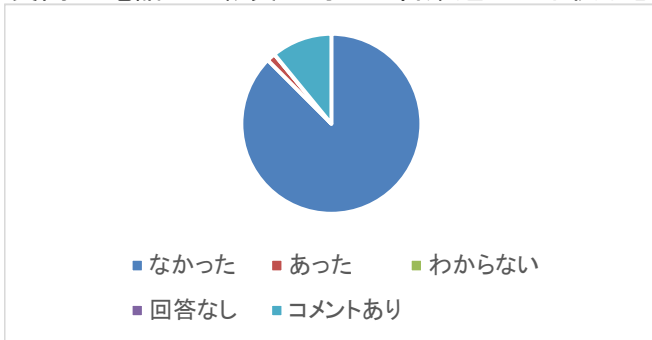
改善、提案、要望意見

* 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。施設内でのコロナ感染者、クラスターの発生、収束のお知らせ等は全て文書で対応させていただきました。沢山お手紙が届き、目を通すのも大変かと思いますが、大切なお知らせですので是非、目を通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	56
あった	1
わからない	0
回答なし	0
コメントあり	7

個別意見

* いつも丁寧に状況を説明していただき、ありがとうございます。施設の方々のお心遣いに感謝いたしております。

* 電話での職員の言葉遣いが丁寧にわかりやすくよかったです。

* 対応はよかったです。

* 電話対応の内容説明もしっかりできています。

* どんな小さな事でもお電話いただけるので安心できます。

改善、提案、要望意見

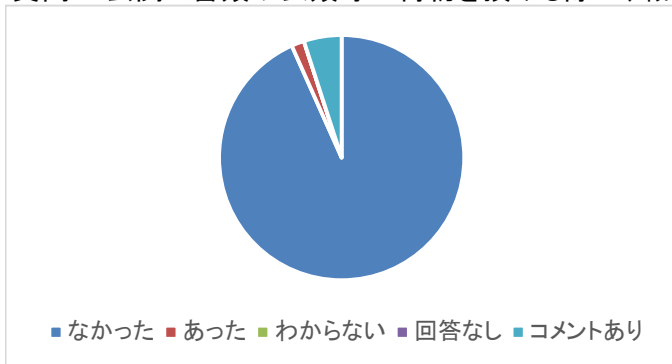
* 電話に出られない時もありますが、出られないと2回目の着信はありません。別日に再度連絡がほしいと思います。

* 「1週間後に連絡します」と言われたけど、待っていたが連絡がなかった。

【施設の回答】

電話連絡について不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。今後、このような事がないよう、職員に周知し、改善していくよう努力してまいります。

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	56
あった	1
わからない	0
回答なし	0
コメントあり	3

個別意見

- * 職員の対応がとてもよかったです。
- * 気持ちよく受け取って下さいました。
- * いつも気持ちよく対応していただいて感謝しております。ありがとうございます。

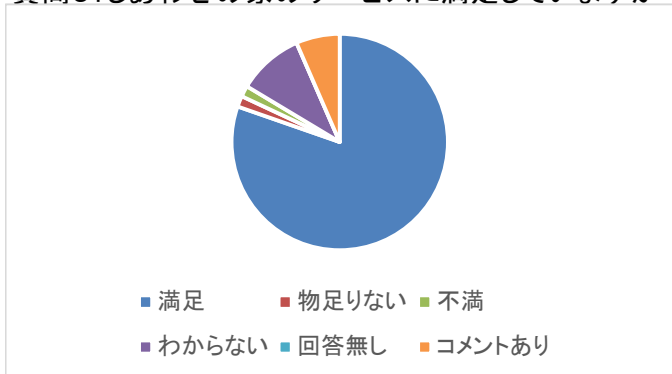
改善、提案、要望意見

- * なし

【施設の回答】

お褒めのお言葉をいただき、ありがとうございます。今後もご家族様に「気持ちのよい対応」を職員一同継続してまいります。

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	49
物足りない	1
不満	1
わからない	6
回答無し	0
コメントあり	4

個別意見

- * 書類やサービスの報告など、文書でのサービスや食事について等は詳しく説明していただいているので満足です。いつも大変お世話していただいて感謝しております。これからも面倒をおかけしますが、よろしく願います。
- * 書類等を受付に持参した際には、日頃の様子を詳しく話して下さり、良い事は笑顔で教えていただき、とても嬉しい気持ちで帰る事ができています。

改善、提案、要望意見

- * 入所して、全くと言っていい程ゆっくりと案内していただいたことがないのでわかりません。コロナ禍という事もあり、仕方はありませんが、リハビリ室とか、生活スペース、談話室(ロビーやテレビがあったり、新聞を見れたりと自由にできるスペース)等、見学する機会がなくイメージできていません。
- * オンライン面会が平日しかできない。
- * 時々様子を聞きに行った方がいいのか？

【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なか、施設内の様子を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。特別な事がない限り、ご家族に連絡が入る事がないかもしれませんが、日頃の様子等をお伝えする事は可能ですので、お気軽にお問合せいただくと幸いです。

* いつもスタッフの皆様にお世話になり、ありがとうございます。病院での診察時に時々顔を見に行っていますが、優しく見守り、言葉掛けをして下さり安心します。コロナが早く収束して、直接本人と話ができる事を願っています。

* 毎日お世話になっております。コロナになってからはなかなか面会制限等で施設から遠のいて、施設、職員の方々に頼りっぱなしで、ありがとうございます。今年もお世話になりました。来年も宜しく願っています。些細な事でも電話連絡等もあれば幸いです。

* お世話になります。いつもありがとうございます。

* 介護という大変な仕事の上にコロナ対応…。勤務されている職員の方々は相当なストレスを感じていると思います。ご苦労様です。そうした中で、施設のサービスの向上に努められている姿勢は大したものです。私の母もお世話になっていますが、良い施設に入所できたと日々、感謝しております。

引き続き宜しくお願いいたします。

* いつもお世話になり、ありがとうございます。親切で言葉遣い、態度等、優しく声をかけてもらっています。コロナの終わりも見えず、大変だとは思いますが、身体には十分気をつけて頑張ってください。これからも宜しくお願いします。皆さんに感謝しています。

* まだ入所して間もないのですが、職員さんの対応は良く、安心しています。

* いつもお世話になっております。ありがとうございます。

* いつもありがとうございます。コロナで大変ですが、来年もよろしく願います。

* いつもありがとうございます。今後とも宜しくお願い致します。

* いつもお世話になっております。新型コロナウイルスで感染者も出ながら素早く対応していただき、大事に至らず収束し、安心しました。本当にスタッフの皆様には感謝しかありません。お疲れ様です。今後共よろしく願います。

* 室内で起こった出来事や健康管理についても報告して下さるので本当に助かります。家族のものもやはり心配していますのでありがたいです。1年間コロナで手不足の中、職員の皆様には大変お世話になりました。ありがとうございました。

* いつもありがとうございます。

* 今年も色々とお世話になり、ありがとうございました。また来年もよろしく願います。

改善、提案、要望意見

* 足腰が弱くなり、よく転倒するようでBMIも低く心配ですが、年齢も年齢であり、食べる事が一番の楽しみなので、できる限り本人の好物を食べさせて欲しいです。

* 部屋での確認ができないので、もし衣類、下着類など補充する物がわかればすぐに届けるので、連絡してください。

* オンライン面会が平日のみとなると、遠方で仕事をしていると難しいです。土・日・祝全てとは言いませんが、土曜日だけ、あるいは月に数回、週末にも対応していただきたいです。それか、自宅からでも面会できるようなものを取り入れていただけるとありがたいです。

* リモートでの面会を午前中だけでいいので、土曜日が日曜日、2週間に1度でいいのでオンライン面会ができるようになりますか？無理なら仕方ないのですが…。

* できれば2カ月に1回ぐらい、母の写真とか状況がわかるような文書など送ってもらえたら嬉しいです。これからも宜しくお願いします。

* たまに挨拶がない時がある。

* 「まことしあわせ通信」を送っていただき、ありがとうございます。毎回、写真を探すのですが、誕生日の時しか掲載された事はありません。できれば順番に写真を載せていただければ有難いです。手がかかるとは思いますが、優しくお世話していただきありがとうございます。感謝しています。

* 計画書が毎月届いていない。

* オンライン面会は、土・日・祝のどれか1日だけでも平日以外に実施してほしい。

* ご連絡いただき、ありがとうございます。入所している本人からの感想では、所員の方々が忙しそうでは何かお願いできる感じがせず、恐いそうです。笑顔の声掛けが欲しいと伝えてきます。私が事務所に伺った時には皆さん丁寧で温かく感じているのですが、年寄りにはそう感じているようなのです。宜しくお願いいたします。

* 母親は目が見えず、耳も聞こえにくいので、リモート面会ではなく、実際に近くで面会できる日が早く来れば良いと思います。

* 個室に居るのだから、1カ月に1度でも部屋に入らせていただきたい。直に話をして、様子を見たいです。

* webでの面談では、入居者がその状況(webシステム)が分かっておらず、理解できておらず、不安な様子を見せる事がある。難しい対応になるとは思いますが、仕切り等を設けて直接面談する方法はないでしょうか？

- * 面会制限があるので、もう少し入所者の様子を知りたい。誰に聞けばいいのか。電話か、直接か。
- * 足りない物があれば連絡して下さい。
- * 対策を講じて面会を再開してほしい。

【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。サービス計画書についてですが、施設の場合は3カ月又は6カ月毎の見直しとなっている為、毎月見直ししているわけではありません。ただ、ご利用者の状態に変化が見られた場合には3カ月を待たずに見直しを行う場合もあります。ご家族様からの要望の中で多かった、面会についてやお手紙の頻度について、施設内で協議させていただきました。ご家族様の想いは心が痛む程よく分かるのですが、少しずつ段階を踏んでの対応となってまいります。2月より、窓越し面会も可能となりましたので是非、ご活用下さい。土、日の面会についても協議させていただきましたが、土、日はどうしても職員が手薄となる為、対応が困難となります。そして、今年の5月に新型コロナが今の「2類相当」から「5類」に移行する事となり、また状況が変わってくると思いますので、もうしばらくお待ちいただきますようお願い申し上げます。

【終わりに・・・】

今回も顧客満足度調査(アンケート)にご協力賜り、誠にありがとうございました。ご家族の皆様から励ましの声や感謝の声、そして厳しい声が多数寄せられました。皆様からの率直なご指摘が、よりよいサービスの向上につながりますので、これからも忖度のない厳しい目で私たちを評価していただければ幸いです。私たち職員は常に家族の立場を念頭に置き、これからもご利用者に対する支援を続けて参りますので、今後ともどうかよろしくお願い申し上げます。

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、ご了承の程お願いいたします。