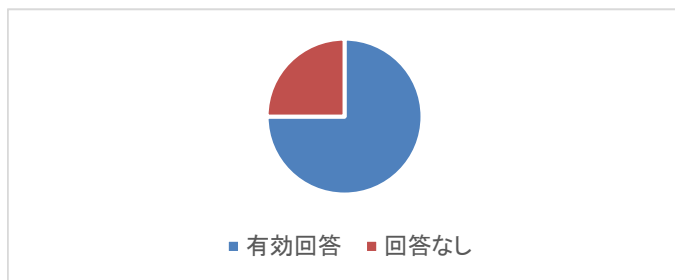


顧客満足度調査（アンケート結果）

令和3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	36
有効回答	27
回答なし	9

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	26
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

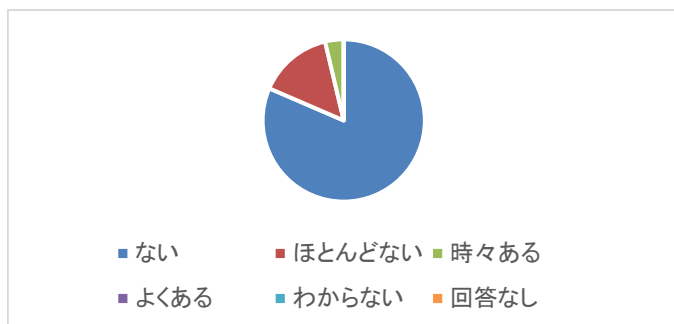
個別意見

- *訪ねた私に気づいた瞬間、笑顔になってくださいました。
- *いつも明るく挨拶してくださり、嬉しいです。
- *いつもさわやかな対応をしていただいています。

【 施設の回答 】

*ありがとうございます。今後とも、笑顔を決かさず、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	22
ほとんどない	4
時々ある	1
よくある	0
わからない	0
回答なし	0
コメントあり	3

個別意見

- *担当看護師の態度が気に入らないことがあった。

【 施設の回答 】

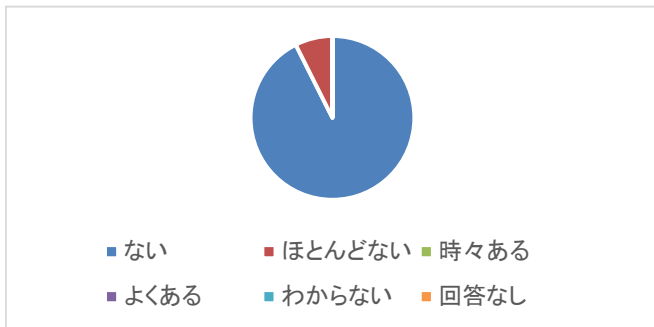
*御気分を害するような対応があったこと、誠に申し訳ございません。施設全体の問題として真摯に受け止め、改めて顧客意識・接客マナーの向上を図るべく、職員教育に尽力してまいります。

- *ゆっくりと穏やかに話して下さるのがとても良いです。
- *よく気が利き、親切な対応をしてくださいます。

【 施設の回答 】

*ありがとうございます。今後とも、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	25
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

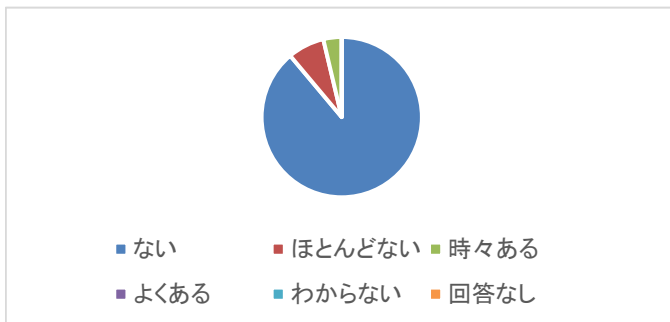
個別意見

*いつもスッキリとした雰囲気です。

【 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	24
ほとんどない	2
時々ある	1
よくある	0
わからない	0
回答なし	0
コメントあり	3

個別意見

*全然。

*私に対しても、入居者さんに対しても優しい。

【 施設の回答 】

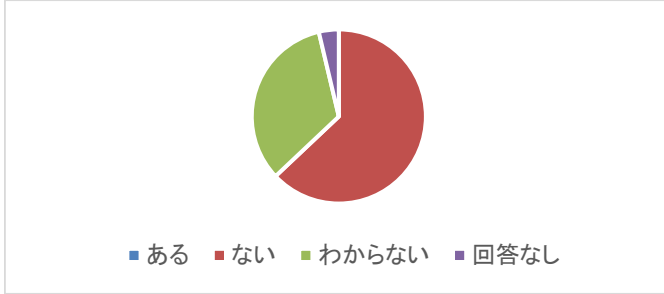
*ありがとうございます。今後とも、礼節をわきまえ、接遇マナーの向上に励んでまいります。

*こちらにお願いする時の物の言い方（看護師）

【 施設の回答 】

*職員の言動により、ご不快な思いをされたこと、誠に申し訳ございません。質問2と同様、施設全体の問題として真摯に受け止め、改めて顧客意識・接遇マナーの向上を図るべく、職員教育に尽力してまいります。

質問5：施設内の設えで気になる点がありますか？



ある	0
ない	17
わからない	9
回答なし	1
コメントあり	2

個別意見

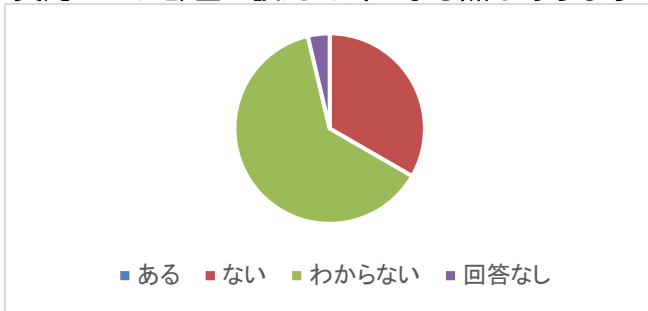
*一度でいいから部屋を見てみたい。

*この状況下で部屋には入れませんが、施設内はいつも綺麗にされていると感じる。

【 施設の回答 】

*新型コロナウイルス感染症対策により、生活フロアへの立ち入りを制限することになり、誠に申し訳ございません。感染状況・ワクチン接種状況等を鑑みつつ、1日でも早く、制限を緩和し、生活環境をご覧いただけるよう、尽力してまいります。

質問6：お部屋の設えで気になる点がありますか？



ある	0
ない	9
わからない	17
回答なし	1
コメントあり	3

個別意見

*一度でいいから部屋を見てみたい。

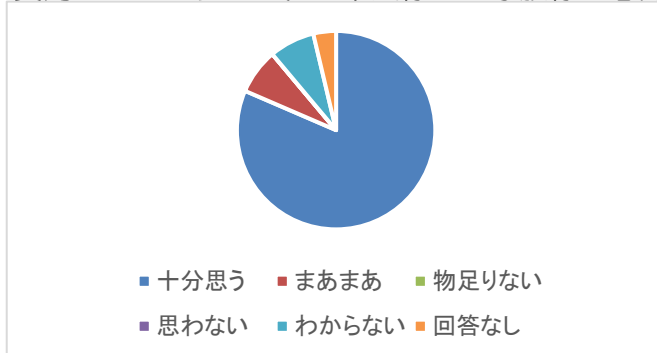
*現在コロナの為、直接居室に行けないのでわからない。

*お部屋の方は入所した日に一度入っただけなのでわかりません。

【 施設の回答 】

*新型コロナウイルス感染症対策により、生活フロアへの立ち入りを制限することになり、誠に申し訳ございません。感染状況・ワクチン接種状況等を鑑みつつ、1日でも早く、制限を緩和し、生活環境をご覧いただけるよう、尽力してまいります。

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	22
まあまあ	2
物足りない	0
思わない	0
わからない	2
回答なし	1
コメントあり	1

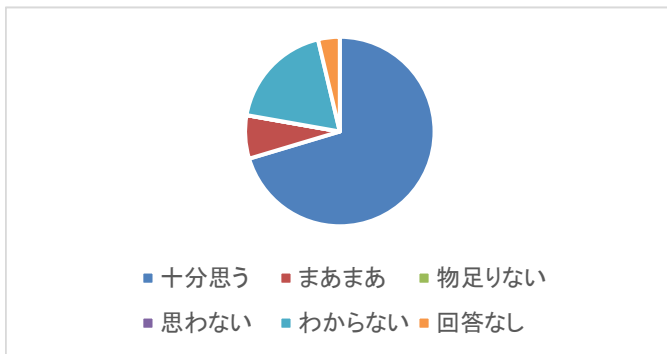
個別意見

*私が思う以上の気遣いをしてくださっている。

【 施設の回答 】

*ありがとうございます。今後とも、個々の意向に沿った対応を心掛けてまいります。ご希望の際には何なりとお申し付けください。

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	19
まあまあ	2
物足りない	0
思わない	0
わからない	5
回答なし	1
コメントあり	2

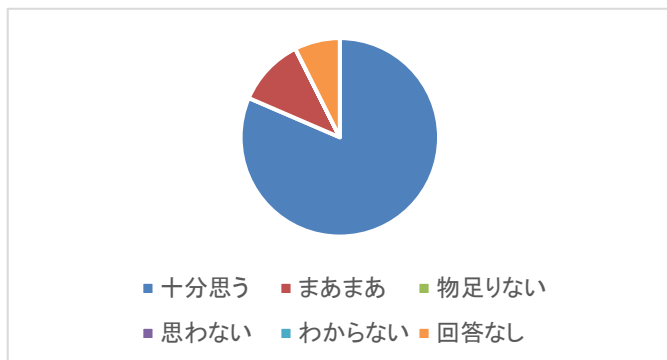
個別意見

- *色々工夫して戴いているのがよく分かります。
- *いつもありがとうございます。

【 施設の回答 】

*コロナ禍で生活環境に立ち入ることが出来ないため、職員と入居者様の普段の関わりが把握できないなかでの回答ありがとうございます。今後、コロナが終息に至った際には、入居者様に対し、職員がどのような関わり方をしているのか、是非ご覧ください。

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	22
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	2

個別意見

- *面会時に肌の色つやも良く、元気そうなので安心しています。
- *入居してからの表情が良くなった。

【 施設の回答 】

*ありがとうございます。入居者様の望む暮らしが実現できるよう、今後も尽力してまいります。

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	11
--------	----

- *職員さんの対応には、十分満足しています。あまり無理せずに勤務してください。
- *いつもお世話になります。スタッフの皆さんが丁寧に関わってくださるおかげで、母も幸せでゆったりと過ごしていることと思います。コロナ禍においては、スタッフの皆さんも不安だと思いますが、それを打ち消すように笑顔で対応して下さること、衛生面、体調管理面についてもしっかりと管理して下さり感謝しかありません。これから、ますます寒くなりますがスタッフの皆さんご自身のお身体も十分ご注意くださいませ。
- *いつもお世話になりありがとうございます。スタッフの皆様のおかげで不自由なく穏やかに過ごせていると思います。本当にとても感謝しております。これからもよろしくお願いたします。
- *施設と云う1つの空間に、何人も人が居るので、色んなルールが有ると思います。でも、いつも有難く感じられるのは、対応が画一的ではなく、そこに柔軟性が有ることです。
「心」を一番考えてこそその姿勢だと思います。
- *スタッフの皆様にはいつも優しくご親切にいただき、本人も満足しています。本当にお世話になり家族としても、大変安心しており、これかもよろしくお願いたします。

- *いつも本人や家族一人ひとりの立場で考えて、細やかな心遣いで接したり、丁寧に対応していただき、感謝しております。母も父と面会する度に「お父さんはしあわせの家に居らせてもらって本当にしあわせじゃ」と言います。体調の変化等にも迅速に対応や連絡をしていただき、そのおかげで父も安心して生活、長生きができています。今後も、色々とお手数をおかけすると思いますが、どうぞよろしくお願いいたします。
- *いつもよくしてくださり、ありがとうございます。少し落ち着いてきたと言え、コロナやインフルエンザなど大変なことが多いですが、職員の皆様もご自愛ください。
- *コロナ禍の中、何事にも不自由な日々が続いています。家内もスタッフの皆様に託してホームにはあまり行けません。大変な毎日だと思いますが何卒よろしくお願い致します。感謝。

【 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、慢心することなく、これからもご入居者様・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スタッフ一丸となってがんばっていきたくと思います。

- *今まで受け付けスタッフや職員の方々の対応がものすごく親切で不満に思ったことはないが、今回看護師の言い方が気に入らず初めて不快な思いをした。看護師にも接遇教育をお願いしたい。

【 施設の回答 】

- *職員の対応により、ご不快な思いをされたこと、誠に申し訳ございません。開設以降、職員には顧客意識・接遇マナーの重要性を説いてまいりましたが、十分ではなかったと痛感しております。改めて、全職員に対し接遇教育の実践、またその継続に尽力してまいります。

- *感染者が落ち着いてきたこともあり、感染対策をして短時間だけでもお部屋の方に入らせていただけたらと思っておりましたが、また新たなオミクロン株が出たので心配ではあります。

【 施設の回答 】

- *新型コロナウイルス感染症対策により、生活フロアへの立ち入りを制限することになり、誠に申し訳ございません。変異株は感染力も強いことから慎重な判断が求められます。引き続き、感染状況・ワクチン接種状況等を鑑みつつ、1日でも早く制限を緩和し、生活環境をご覧いただけるよう尽力してまいります。

- *コロナの中で、中々外出ができない状況の為、外出好きの母にとってずっと室内での生活にストレスが溜まっているかと思われます。お忙しい中、大変かと思いますが、機会を作って外の空気を吸わせてやって欲しいと願います。

【 施設の回答 】

- *コロナ禍ではありますが、暮らしの中に楽しみを感じていただけるように、季節ごとのさまざまな行事をユニット単位・施設単位で企画しております。感染対策を講じたうえ、先日は紅葉見物を行いました。また、好天の日には、気分転換を兼ねて屋上に出て外気に触れたり、景色を楽しんでいただいています。コロナに予断を許さない状況が続いてはおりますが、入居者様の望む暮らしが実現できますよう、今後も尽力してまいります。

【 終わりに・・・ 】

今回、たくさんの自由ご意見をいただきまして誠にありがとうございます。ご家族様の声はご入居者様の声と受け止め、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します。今後もご入居者様・ご家族様に満足していただけることはもとより、地域からも認められる存在となれるよう努力してまいりたいと考えています。お客様の声は宝物だと思っていますので、今後も忌憚のないご意見をお寄せいただきますよう、重ねて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