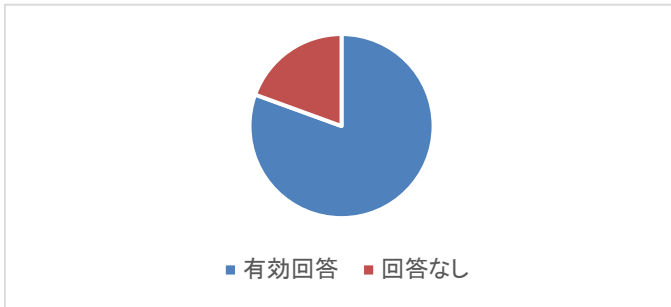


顧客満足度調査（アンケート結果）

令和3年6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 | 29 |
| 回答なし | 7 |

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 | 28 |
| 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 |

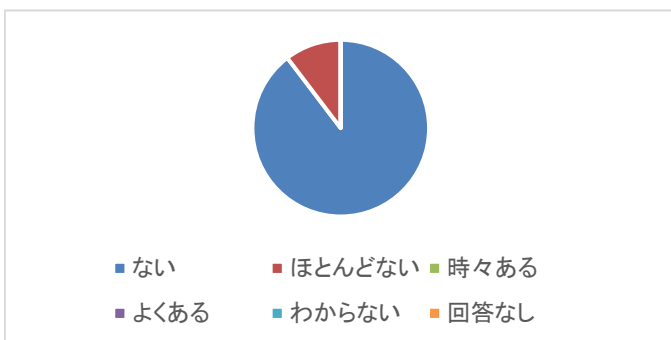
個別意見

- *背筋が自然と伸びます。
- *いつも笑顔で対応してくれて、とても気持ちいいです。
- *いつも気持ちの良い挨拶をしていただき、こちらも元気になります。

【 施設の回答 】

*ありがとうございます。これからも、心地良いと感じていただける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 | 26 |
| 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 |

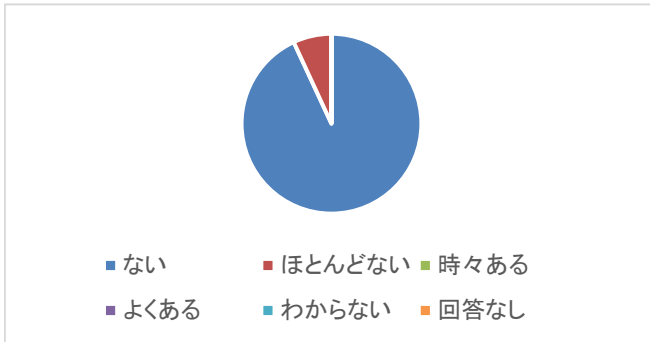
個別意見

- *優しく接していただいています。
- *いつも落ち着いた雰囲気なので、バタバタしたり苛立っている自分を反省させられている。

【 施設の回答 】

*ありがとうございます。これからも、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 | 27 |
| 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 |

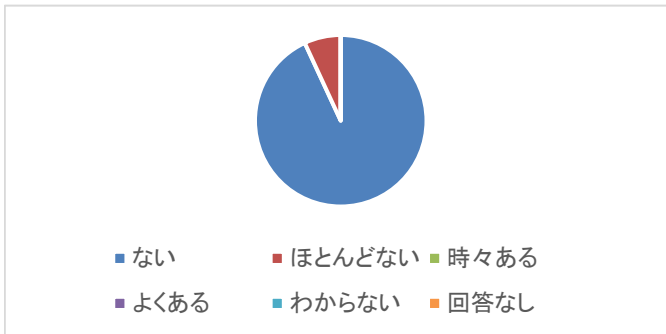
個別意見

*偶にヘアスタイルとか変わっていると、新鮮で素敵だと思う。お洒落な人であって欲しいと思う。

【 施設の回答 】

*ありがとうございます。これからも、身だしなみには十分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？

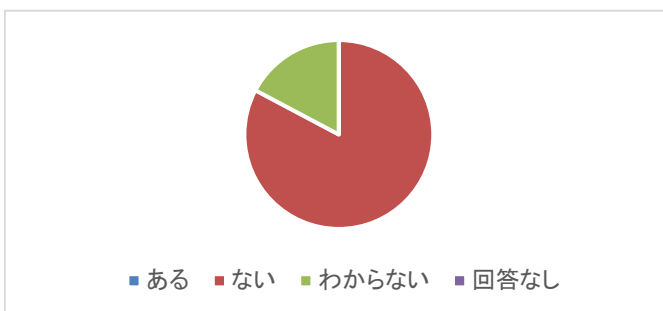


| | |
|--------|----|
| ない | 27 |
| ほとんどない | 2 |
| 時々ある | 0 |
| よくある | 0 |
| わからない | 0 |
| 回答なし | 0 |
| コメントあり | 0 |

【 施設の回答 】

*ありがとうございます。これからも、「ご入居様は人生の大先輩であること」「ご入居様の尊厳を守ること」を念頭において、礼儀をわきまえた関わりを続けてまいります。

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 | 24 |
| わからない | 5 |
| 回答なし | 0 |
| コメントあり | 1 |

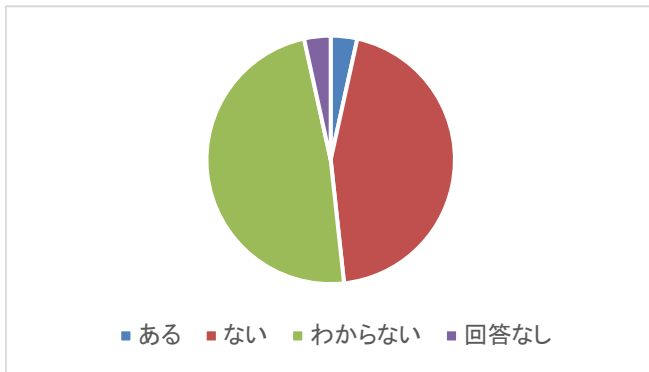
個別意見

*コロナの影響で居室内は把握出来ていないことで「わからない」にチェックしました。

【 施設の回答 】

*新型コロナウイルス感染対策により、ご入居様の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。コロナの感染状況・動向を見守りつつ、1日でも早く、皆様に、ご入居様の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はありますか？



| | |
|--------|----|
| ある | 1 |
| ない | 13 |
| わからない | 14 |
| 回答なし | 1 |
| コメントあり | 4 |

個別意見

- *一度しか入室していないので。
- *入所からコロナになり、部屋に行けてないので少し気になります。
- *部屋は見えていないのでわかりません。

【 施設の回答 】

*新型コロナウイルス感染対策により、ご入居者の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。コロナの感染状況・動向を見守りつつ、1日でも早く、居室での面会が実施できますよう、尽力してまいります。

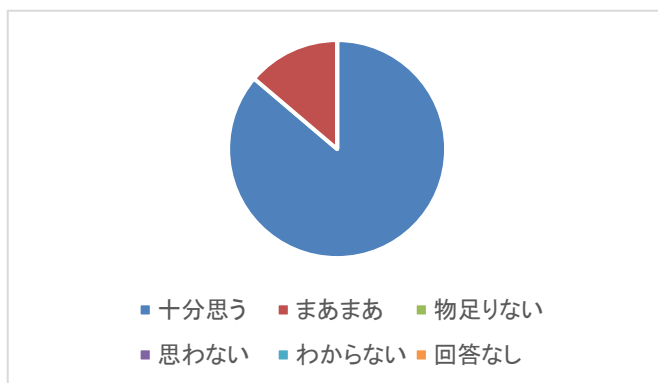
個別意見

- *洗面所にタオル掛けがありません。

【 施設の回答 】

*大変申し訳ございません。入居の時点では各居室のタオル掛けが間に合っておりませんでした。現在は各居室に設置しておりますので、ご安心ください。

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 | 25 |
| まあまあ | 4 |
| 物足りない | 0 |
| 思わない | 0 |
| わからない | 0 |
| 回答なし | 0 |
| コメントあり | 1 |

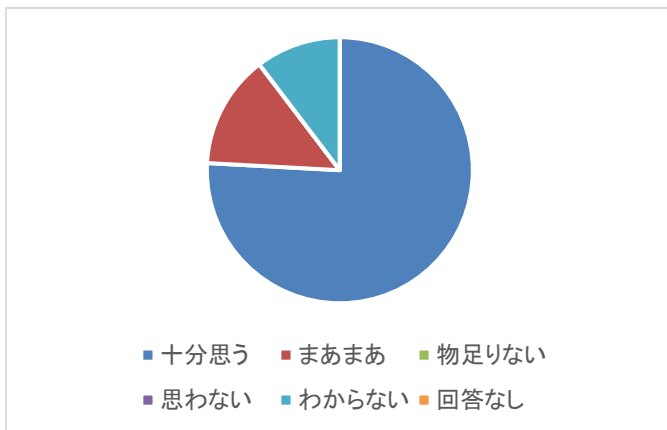
個別意見

- *携帯電話は工作中ずっと鞆の中だと云うこと、直ぐに出られないことを伝えると、それ以降は電話をお昼休み（12～13時）にくださるようになった。その時間は昼食で忙しかったり、ご本人がそれこそお昼休みだったりするのかも？と案じ乍らも、ゆっくり話せることがとても有難い。

【 施設の回答 】

*ありがとうございます。これからも、ご本人様・ご家族様の意向に沿った対応を心掛けてまいりますのでご希望がございましたら遠慮なく申し出ていただければと思っています。

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 | 22 |
| まあまあ | 4 |
| 物足りない | 0 |
| 思わない | 0 |
| わからない | 3 |
| 回答なし | 0 |
| コメントあり | 1 |

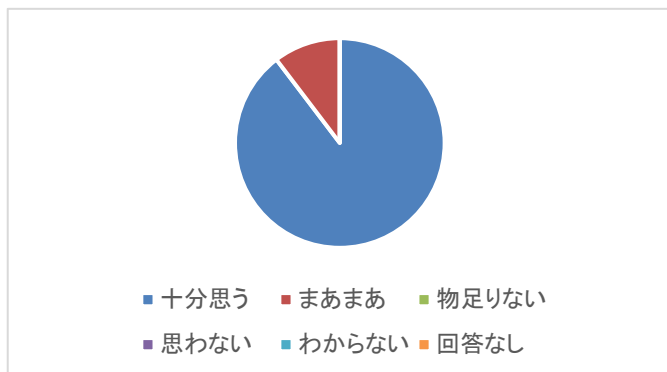
個別意見

*計画書の内容にそれが如実に表されている。いつも担当の方の静かで穏やかな優しい視線と心に感謝している。

【 施設の回答 】

*ありがとうございます。これからも「相手の立場にたって考える」「スタッフの都合ではなく入居者本位で考える」ことを徹底してまいります。

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 | 26 |
| 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 | 0 |
| コメントあり | 2 |

個別意見

*「不足」を感じたことは、一度もない。
*細かな状況報告があり、助かっています。

【 施設の回答 】

*ありがとうございます。至らない点もあるかと思いますが、これからも、「大切な人が安心して暮らせる場所をつくろう」を合言葉に、ご入居者様・ご家族様により一層満足していただけるサービスを目指してまいります。

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 17

*皆様に良くして頂き心から感謝して居ります。今後ともよろしく願いいたします。
*電話でのお知らせなどで、良くして頂いている様子で感謝しております。
*今後ともよろしく願いいたします。
*大変満足しております。有難く思っております。
*よくやってくれていると思います。感謝します。

- *いつも優しくしてくださりありがとうございます。母は食も細いのですが、食事にも気を付けてくださっているようです。
- *お世話になり始めて、そろそろ10ヶ月、いつも本当によくしてくださっています。決まり事やその変更については事前に丁寧な説明がありますし、こういうアンケートもあります。その、きめ細やかな「心」と前向きな姿勢には「感服」その一言に尽きます。今後ともどうぞよろしく願いいたします。何より、皆様方の方こそ、くれぐれもご自愛くださいませ。
- *いつもお世話になりありがとうございます。スタッフの皆様には親切に優しくしていただき感謝してます。本人ともども喜んでます。これからもどうぞよろしく願いいたします。
- *いつもお世話になっております。引き続き、よろしく願い申し上げます。
- *いつもありがとうございます。
- *少しでも長く元気でいてくれればと思っています。これからもよろしく願いいたします。
- *日々の介護ありがとうございます。コロナで大変な中、いつも以上に神経を使い、従事されていたと思います。本当に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。
- *様々な施設に家族を預けたりサービスを受けてきましたが、しあわせの家がスタッフの方々の対応も施設設備も一番良いと喜んでおります。大変な中でも本人や家族の立場で考えたり接してくださって感謝しています。今後ともよろしく願いします。
- *いつもお世話になっております。コロナ禍の中施設におかれましては大変な苦勞の中心配しておりますが日々が大変な様子。先日はコロナの予防接種を終えられたとのこと。面会の折には、家内は明るい声をし楽しそうに話しかけてきたので、とても施設の事が気に入っていると察しています。これからも同様、私には何も出来ませんがスタッフの皆様、何卒よろしく願い申し上げます。
- *いつも丁寧な電話をもらい、お世話になりありがたく思います。先日もコロナ禍の中、リスクもあるのに外出させてもらいありがとうございます。これからもよろしく願いします。

【 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、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。

- *しあわせの家に入居してから10ヶ月になりますが、少しの時間外出できればと思いながらも、車椅子の為、外出するのは介護タクシーでも私ひとりでは自信がないので、無理だと思っていたところ、スタッフの方が、土居方面までお花見に連れて行ってくださり、本当に感謝しています。スタッフの方と一緒に安心です。大変だとは思いますが、また外出出来る機会を作っていただけたら嬉しいです。
- *いつも大変お世話になり、ありがとうございます。コロナの中、外出等難しいかと思いますが、屋上等を使い、外の空気や景色に触れさせて頂けますと幸いです。

【 施設の回答 】

- *コロナ禍ではありますが、暮らしの中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。感染状況が落ち着きましたら、ご家族様と一緒に楽しんでいただけるような催しも企画したいと考えています。また、個別ケアとしてご入居者様が希望する外出・散歩にも応じていきたいと考えています。

【 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