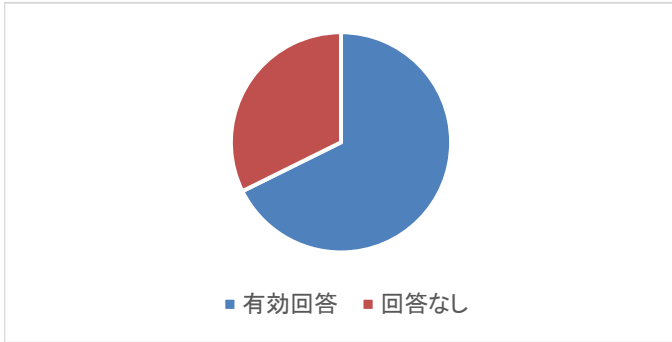


# 顧客満足度調査（アンケート結果）

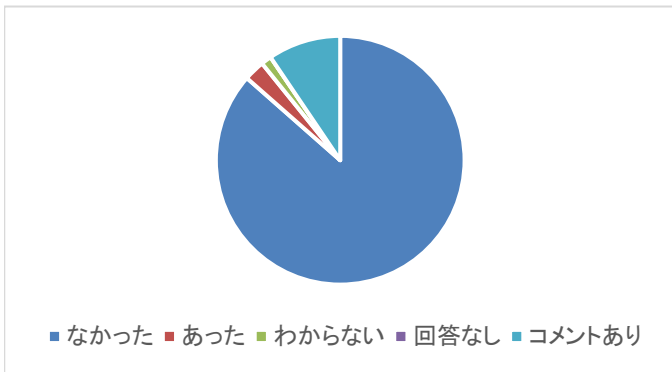
令和2年 6月実施

## 特別養護老人ホーム しあわせの家



総数	99
有効回答	67
回答なし	32

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	64
あった	2
わからない	1
回答なし	0
コメントあり	7

### 個別意見

- \* コロナの為、面会ができず母の様子が気になっていましたが、丁寧な文章で母の様子がよくわかり仕草が目につかなくて嬉しかったです。感謝しています。ありがとうございました。
- \* 細かく書いてくれたので助かりました。
- \* 書面で詳しくいただいたのでよくわかりました。県外の親族にも書面をメールしたら元気そうで安心との返信がありました。
- \* 不備はありません。利用者本人の日々の状況を文書で丁寧に教えていただき、家族としては満足しております。
- \* 元気にしているんだなーと安心できました。ありがとうございます。
- \* 迅速な対応をしていただけていると思いました。
- \* 利用者の状況が分かる文章を送付していただきありがとうございました。1月末に会ったまま気になっていましたが、最近の様子がよくわかり、松山在住の娘にも報告しました。面会ができる日が1日でも早く来ますように、宜しくお願い致します。

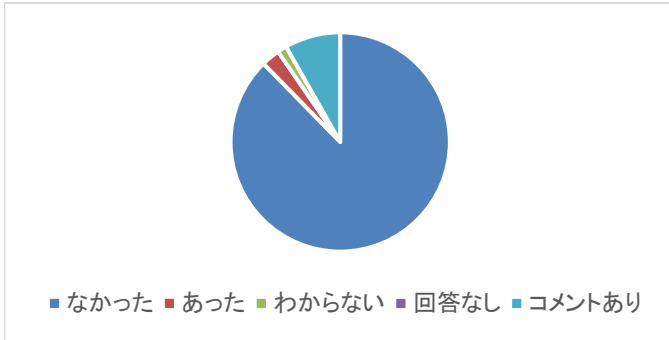
### 改善、提案、要望意見

- \* 面会時間の制限については、もう少し時間を長くしてもらいたかった。
- \* 文章の内容に毎回大差がなく、本人の様子がわからなかった。画像を貼り付ける等の工夫が欲しかった。
- \* 通常の業務に加え、コロナ感染予防の取り組みをされながらも状況をお知らせくださり、大変ありがたいことでした。文書での連絡+日常の1コマ2コマでもいいので元気でいる様子が目で見てわかるもの、例えば写真など添付してもらえればもっと安心、うれしく思います。また、コロナ感染症は第2、3波の流行も危惧されていますが、再び面会制限しなければならなくなった場合には、ガラス越し、オンライン等いろいろな方法を検討していただければと思います。
- \* 丁寧に文章で書いて下さり、ありがとうございます。状態を項目で表しても良いかも。

【 施設の回答 】

貴重なご意見誠にありがとうございました。今回の感染対策においては、施設としてもご利用者、ご家族の皆様にとって面会禁止の中で、不安なく過ごす事ができるように試行錯誤した結果でした。今回のご意見を参考にさせていただき、今後、ご家族の皆様にご利用者の様子がよりわかるよう、状況報告書を改善させていただき、定期的にご利用者の様子をご家族の皆様へお知らせできるようにしていきます。

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	64
あった	2
わからない	1
回答なし	0
コメントあり	6

個別意見

- \* 政府のコロナ対策に伴うものであり、適切だと思います。
- \* 特にありません。文書での案内で十分理解しております。
- \* その時々状況に合わせて対応をいただいているので安心しております。

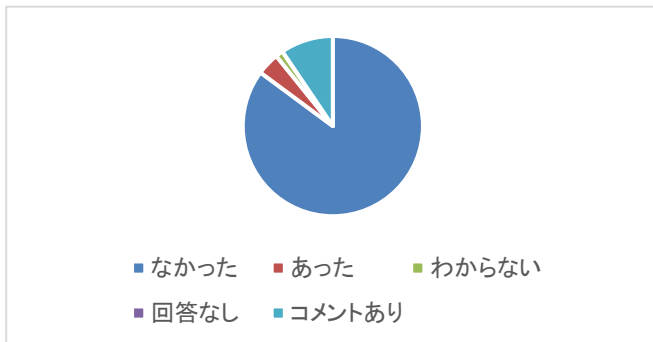
改善、提案、要望意見

- \* 文章の内容がお役所的であった。文面から安心感が感じ取れなかった。
- \* 日程等、赤字にする等目立たせてほしい。
- \* 早目の案内がほしい。

【 施設の回答 】

多数のご意見誠にありがとうございました。今後も行政からの通知や、周囲の流行状況を確認しながらご利用者への感染防止に努められるよう施設の対応をご家族の皆様へ迅速にお伝えしたいと思っております。

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	63
あった	3
わからない	1
回答なし	0
コメントあり	7

個別意見

- \* いつも丁寧な対応をして下さり、ありがとうございます。
- \* いつも丁寧に対応してもらっています。
- \* 透析以外の通院も必ず連絡があり、安心です。
- \* いつも親切、丁寧にいただきありがとうございます。
- \* 不快な思いをしたことはありません。
- \* いつも丁寧な対応をしていただき、ありがたいと思っております。
- \* 男性の方も女性の方もいつも感じが良いので気持ちが良いです。

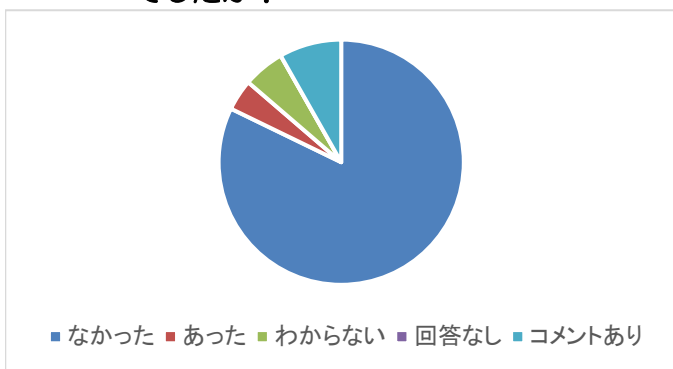
#### 改善、提案、要望意見

- \* 1Fと2Fの職員に温度差があり、不快に思ったことがあった。忙しいと思いますが、家族が心配して様子を知りたくて電話したのに、対応が残念であった。
- \* 一部職員さんの中で言葉使いの不安を感じる事がありました。「先日文句を言われた件ですが」と電話が有り。文句ととられていたのかと残念に思いました。本当に感謝あるのみですので、より深く残念と感じました。

#### 【 施設の回答 】

高評価のご意見と共に、適切な指摘誠にありがとうございました。現在、施設において接遇マナーの向上に向けて職員教育や、研修に取り組んでいます。今回ご指摘いただいた電話連絡の対応につきましては、施設にとって重要な課題であり、お詫び申し上げますと共に、真摯に受け止め改善に向けて取り組んでいきたいと思っております。

#### 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	60
あった	3
わからない	4
回答なし	0
コメントあり	6

#### 個別意見

- \* 明るく接していただき、母の様子なども伝えていただきとても良かったです。
- \* 約3ヵ月ぶりに面会に行き、会うまでが少し心配していましたが、面会室に連れてきてもらった時の父の表情がとても明るく、ニコニコしてくれてとても安心しました。職員の皆様がとてもよくしてくれているお陰だと、感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございます。
- \* 毎回、笑顔で受け取ってもらっています。
- \* 夏用の服などを預けた時に、冬物を受け取りました。きちんと入れ替えをしていただきました。
- \* いつも笑顔で対応してくださるので、気持ちがいいです。

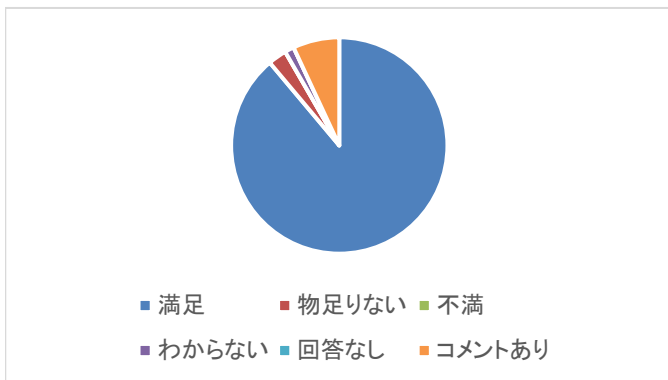
#### 改善、提案、要望意見

- \* 面会禁止中、家族側はマスク着用で来るように言われていましたが、職員でマスク着用なしで受け渡しに対応されました。(緊急事態宣言が出されている中で、自粛解除にもなっていない期間中でしたので、ちょっと不安になりました。)
- \* 何が不足しているかがわからない。
- \* 昼間どんな服を着用か又、夜着替えているかなど施設での様子が聞きたかった。

#### 【 施設の回答 】

多数の高評価、また貴重なご意見誠にありがとうございました。職員のマスク着用につきましては、お詫び申し上げますと共に、今後同様の状況となった際は迅速に対応していきたいと思っております。ご利用者の物品に関しては、不足が見られた際は都度ご連絡させていただくと共に、お気づきの点がございましたら、その都度職員にお気軽にお尋ね下さい。

## 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	64
物足りない	2
不満	0
わからない	1
回答なし	0
コメントあり	5

### 個別意見

- \* いつも親身になって相談にのってくれるので助かっています。
- \* 母が自分の思い通りにならない事を、スタッフさんの実名でかなり愚痴を言いますが、申し訳ないです。それなりに気を遣って下さっていると思います。ありがとうございます。
- \* なかなか面会に行けないのですが…申し訳なく思っております。何か問題があったり、体調の事等、すぐお電話下さるのでとても安心して良かったなと感じております。いつもありがとうございます。
- \* 職員の方のあいさつが大変気持ちが良いです。

### 改善、提案、要望意見

- \* 電話で知りたい事を教えてくれないのに不満が残ります。「どんな様子ですか？」と問えば、「元気で〇〇していますよ」とか答えられないのでしょうか？「はあ〜…」では返事になりません。
- \* コロナ感染対策で施設での生活が見えない為不安。
- \* 面会に行った時、生活状況、現在の様子を少しでも良いので聞かせて下さい。

### 【 施設の回答 】

多数のご意見誠にありがとうございました。その中で、まだ施設として未熟であると痛感させられるご意見もあり、反省させていただくと共にご利用者、ご家族の皆様が満足していただけるように努力していきたいと思っております。

電話の対応につきましては、質問3の回答と重複しますが、職員の接遇向上に繋がるように教育や研修を行い施設全体で改善に向け取り組んで参りたいと思っております。

面会時での生活状況等のご報告につきましても改善に向け取り組んで参ります。また、気になる点がございましたら、都度職員へお気軽にお声をかけていただければと思っております。

- \* コロナ感染防止に職員の皆様が大変気を遣って大変だったと思います。まだまだ予断を許さないとは思いますが、これからも宜しくお願いします。
- \* 満足しています。また、感謝もしています。
- \* いつも、きちんと、丁寧な対応ありがとうございます。
- \* 健康・生活すべてにおいて安心しております。これからもよろしくお願い致します。
- \* いつも母がお世話になりありがとうございます。面会禁止時の文書ありがとうございます。母の様子がよくわかり、丁寧に対応していただけていると姉も喜んでおりました。これからもどうぞよろしくお願い致します。
- \* 特にありません。今後ともよろしくお願い致します。
- \* 色々と臨機応変に対応して下さいありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。
- \* いつも大変よくしていただき、ありがとうございます。今回のコロナ対策について何度も通知を下さいまして、安心しました。
- \* 職員の皆様には良くしていただき、私ども家族はありがたく思っています。迷惑もかけると思いますが、これからもよろしくお願い致します。
- \* 大変お世話になりありがとうございます。
- \* よくしていただいていつもありがたく思っています。施設内でコロナ等が流行しないのも、職員の皆さんがプライベートでもよく気をつけて生活して下さいという賜だと思います。
- \* 去る5月2日、体調の異変に早く気付いてくださり、救急車で迅速な搬送、受診にて誤嚥性肺炎がわかり、入院加療。おかげさまで元気に回復することができました。コロナ感染症流行中の為、直接皆様にお礼を申し上げる事ができないまま失礼していますが、本当にありがとうございます。そして、今後ともよろしくお願い致します。
- \* いつもお世話になります。大変よく見て下さいますのでありがたく思っております。
- \* いつもお世話になっております。今後ともよろしくお願い致します。
- \* いつもお世話になっております。今後ともよろしくお願い致します。コロナウイルスの対応で大変だと思いますが、今後ともよろしくお願い致します。
- \* 新型コロナウイルス感染症対策で施設職員の皆様は特にたいへんな毎日だと思います。おかげ様で元気で過ごさせていただいております。これからもよろしくお願い致します。

#### 改善、提案、要望意見

- \* 今は部屋には入れないのですが、今タンスの中にどれくらいの衣類があるか把握できません。短時間でいいので把握したいです。
- \* 今回のコロナ対策は不満が残ります。家族が会いに行けないのだから、知りたい人に知らせる方法を検討すべきです。A41枚の画一的な内容では、安心できません。人数が多くて、大変な作業になるのはわかりますが全員に同じような文面を送るのはどうかと思います。
- \* 新型コロナウイルス感染症対応で大変だと察します。困難な状況の中で面会できない場合、入所者とテレビ電話で話ができると良いと思いました。顔、声を聞くだけでお互い安心します。衣類の入れ替え時期があったりして、部屋に行けず現物を見て入れ替えができないまま不便を感じました。また、面会時間15分は少し短いように感じました。
- \* 面会に行っても初め15分、次回からどのぐらい面会すれば良いかすべて不安。
- \* 食べ物等の持ち込み等でも、3食にかかわるので、どんな物がよいか又、おやつに関しても飲み物なども良いか？
- \* 郵便などたくさんの通知をまとめた郵送。面会に行った時など渡してもらえたら良いかなと思うのですが。

### 【 施設の回答 】

高評価、ご指摘と多数のご意見誠にありがとうございました。今回の新型コロナウイルス感染症対策につきましては、政府の対策と周囲の状況を確認しながら、都度対応させていただきました。面会時間につきましては、面会をご希望されるご家族様がおられる中で、待ち時間等を考慮した結果15分が妥当と判断させていただきました。また、面会場所につきましても、本来はホールや、ご利用者のお部屋ですが、他のご利用者への感染防止の為、別室対応とさせていただきます。いろいろとご不便をおかけしますが、ご理解いただければと思います。併せて面会方法に変更があれば都度、ご案内させていただきます。

ご利用者の状況報告につきましては質問1で回答させていただきましたが、今後、ご家族の皆様がご利用者の様子がわかりやすい内容に、改善して参ります。

ご利用者の衣類や、嗜好品につきましては個別の回答となりますので、職員へお気軽にお声をかけていただければと思います。

郵便物に関しては、基本的にご家族の皆様へ郵送させていただいておりますが、面会時にお声をかけていただければお渡しさせていただきます。しかし、施設に届く郵便物も不定期であり、面会時に届いてないケースもあり、結果としてまとめて郵送させていただく場合がございますのでご了承お願い致します。

### 【 終わりに・・・ 】

新型コロナウイルスの出現により、私たちの日常生活が大きく変わり、新しい生活様式を定着させていく必要性があるとされています。施設においては感染予防のため、今もなお厳しい面会制限を実施させていただきます。今回、ご家族から寄せられた多くの声を精査し、職員一同ご家族のお気持ちを配慮した面会の在り方並びに接遇について考えて参りますので、今後ともよろしくお願ひ申し上げます。

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。