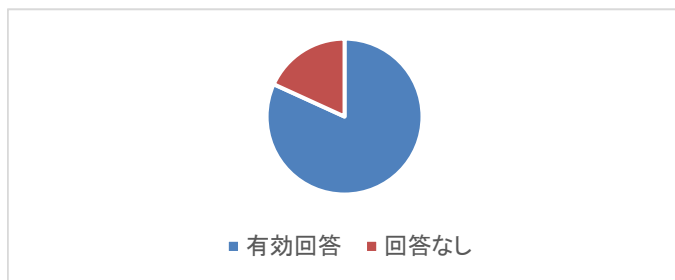


顧客満足度調査（アンケート結果）

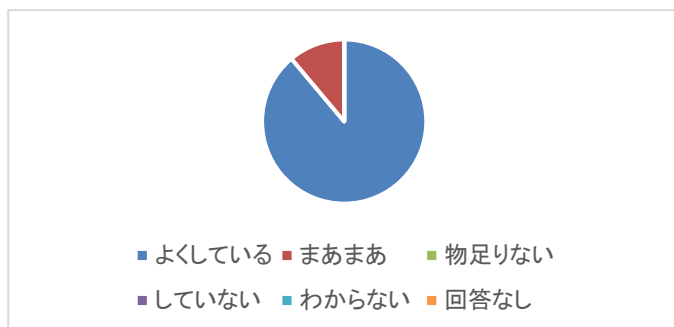
令和5年6月実施

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	33
有効回答	27
回答なし	6

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？



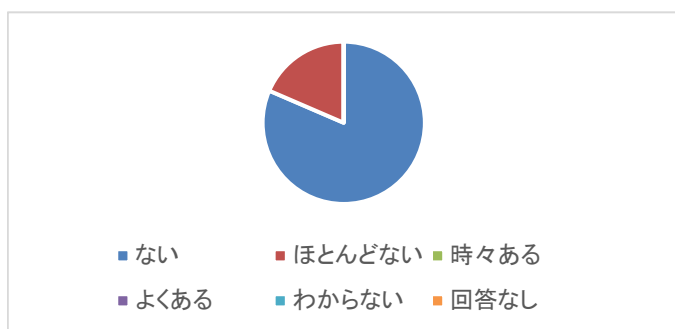
よくしている	24
まあまあ	3
物足りない	0
していない	0
わからない	0
回答なし	0
コメントあり	4

個別意見

- * 会った瞬間お互いにあいさつを交わしますが、そのタイミングに「心」を感じています。
- * 訪問した時に、いつも気持ちの良い挨拶をさせていただきます。
- * 受付は気持ちの良い挨拶をしている。
- * 施設に行っても対応も良く、いつも気持ちの良い挨拶をしてくれます。電話の対応も気持ち良いです。

【 施設の回答 】
 *ありがとうございます。今後とも、相手の立場にたった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？

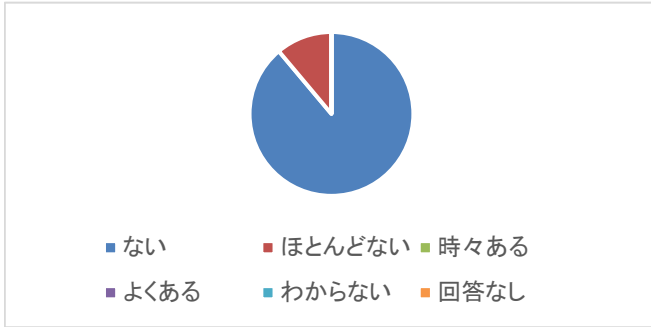


ない	22
ほとんどない	5
時々ある	0
よくある	0
わからない	0
回答なし	0
コメントあり	0

個別意見

【 施設の回答 】
 *ありがとうございます。職員の対応や態度で気になることがありましたら、何なりとお申し付けください。

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？

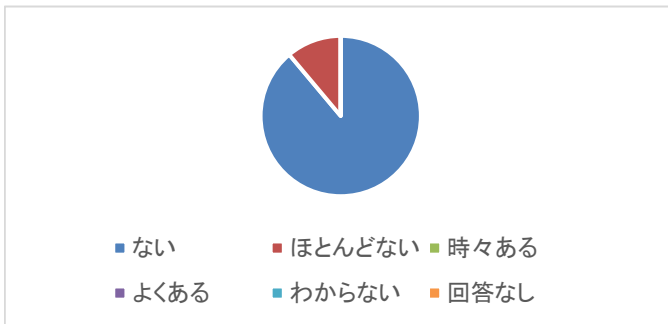


ない	24
ほとんどない	3
時々ある	0
よくある	0
わからない	0
回答なし	0
コメントあり	0

個別意見

【 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？



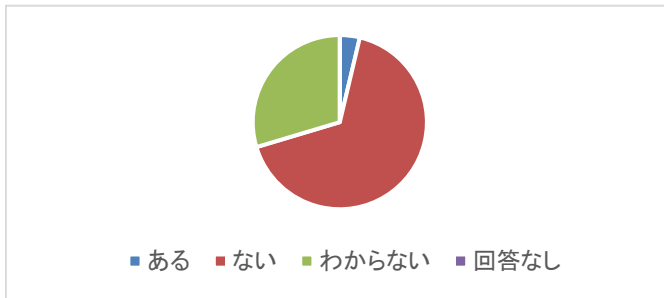
ない	24
ほとんどない	3
時々ある	0
よくある	0
わからない	0
回答なし	0
コメントあり	1

個別意見

*いつも落ち着いていらっしゃるのので、こちらも終始穏やかに話せています。引っ掛かるようなことは何もありません。

【 施設の回答 】
 *ありがとうございます。今後とも、礼節を重んじた対応を心掛けてまいります。

質問5：施設内の設えで気になる点がありますか？



ある	1
ない	18
わからない	8
回答なし	0
コメントあり	1

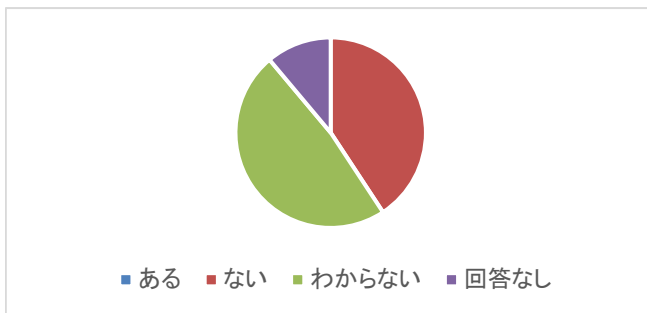
個別意見

*リハビリの設備があれば良い。たまに介護の人より連絡があれば良い。

【 施設の回答 】

*貴重なご意見ありがとうございます。当施設は老人保健施設や医療機関で受けられるような、理学療法士等による専門的な機能訓練（リハビリ）は受けることができません。身体機能は身体を使わないことで徐々に低下していきますので、出来る限り身体を使うこと・生活行為を増やすことが、身体機能低下の予防になるという考え（生活リハビリ）のもと、支援をさせていただいております。ご要望にあるリハビリの設備については、家庭内ですき間時間に簡単に行うことができるような機器として電動サイクルマシン「エスカルゴ」を各階に導入していますが、今後も簡単な機器があれば検討して参ります。
 ※リハビリ室で行うような設備については現時点での導入が難しいことについてはご理解ください。施設からご家族様へ連絡する場合は原則として生活相談員・介護支援専門員が担当することとしていますが、ご家族様からの問い合わせについては、その内容に応じて各職種で対応することになりますので介護職員がお答えする場合もあります。お気軽にお問い合わせください。尚、対面面会も一部ルールを設けてではありますが、再開をしておりますので、是非、施設に足を運んでいただければ幸いです。

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	11
わからない	13
回答なし	3
コメントあり	2

個別意見

*入居間もなく、又コロナ禍により十分把握できていない。

【 施設の回答 】

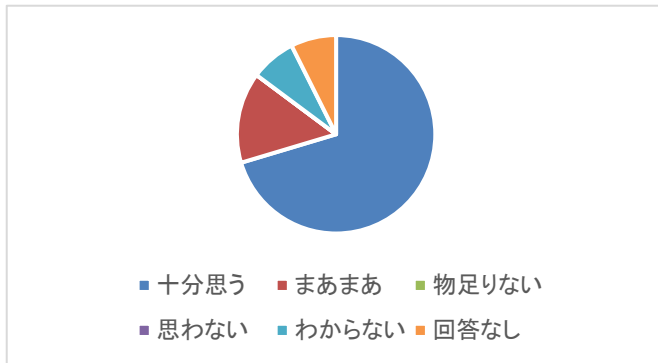
*入居間もない中でのご回答ありがとうございます。
 当施設の感染症対策により、ご迷惑をおかけし誠に申し訳ございません。6月1日より、居室での対面面会を一部ルールを設けてではありますが、再開をしております。お問い合わせのうえ、是非、施設に足を運んでいただければ幸いです。

*清潔にしてもらっている。

【 施設の回答 】

*ありがとうございます。居室はご入居者様の完全なプライベートスペースとなりますので、常に快適に過ごしていただけるよう、環境整備に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？



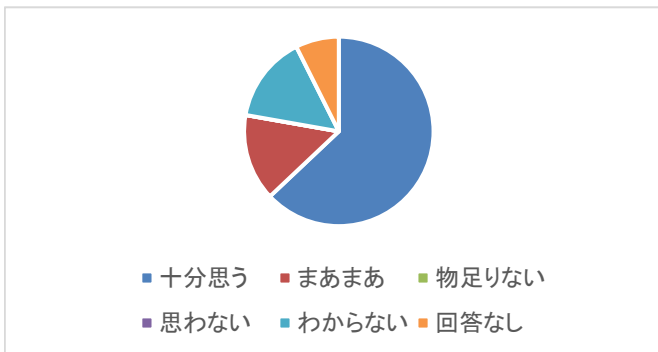
十分思う	19
まあまあ	4
物足りない	0
思わない	0
わからない	2
回答なし	2
コメントあり	0

個別意見

【 施設の回答 】

*当施設の感染対策により、日々の様子が十分に分からない中でのご回答、ありがとうございます。皆様のご意向に可能な限り沿った対応を心掛けて参りたいと思いますので、ご要望がございましたら遠慮なくお問い合わせください。

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？



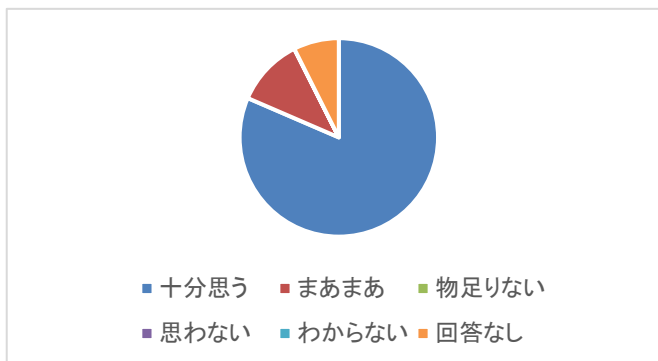
十分思う	17
まあまあ	4
物足りない	0
思わない	0
わからない	4
回答なし	2
コメントあり	0

個別意見

【 施設の回答 】

*当施設の感染対策により、日々の様子が十分に分からない中でのご回答、ありがとうございます。対面面会も再開となり、徐々に日常が戻りつつあります。ご家族様には、是非、施設に足を運んでいただき当施設のユニットケアを普段の生活からご覧いただければ幸いです。

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	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	0

個別意見

【 施設の回答 】

*ありがとうございます。今後とも、ご入居者様、ご家族様に選んでいただける施設を目指し、あらゆるサービスの質の向上に尽力してまいります。

- *待ちに待った対面での面会を居室でできるようになり、先日伺いましたが、お父さんのすごく嬉しそうな顔を見て家族も安心しましたし、普段の生活している部屋を見ることができて大変嬉しく思いました。食事も美味しいし、居心地もいいよとってくれたので普段からよくして頂いているのが伝わりました。感謝しております。
- *いつもお世話になっています。今回面会可能となり楽しみにしていたのですが、入院となり、本人不在のまま居室に入れていただきました。大変綺麗にしてくださっていたので安心しました。ありがとうございました。これからもよろしく願いいたします。
- *今後ともに精一杯の介護の程よろしく願いいたします。
- *いつも温かく見守って戴きありがとうございます。本人の我儘にも臨機応変に対処してくださるので感謝しております。
- *よく見てもらってありがたいです。少しの体の異変に、こまやかに対処していただいてありがとうございます。
- *いつもお世話になっております。新型コロナが少し落ち着いて、やっと居室での面会が出来るようになり本当に嬉しく思います。まだまだ油断はできませんがスタッフの皆様を守っていただき心から感謝しています。今後ともよろしく願いいたします。
- *いつもお世話になります。部屋での面会ができるようになり嬉しく思います。今まで部屋の様子もあまりよくわからなかったのですが、母も気持ちよく過ごせているようです。これからも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。感謝しております。早く元のような状態になることを願っております。
- *いつもお世話になっております。新型コロナが5類に移行になったと言え、現場では環境整備など日々尽力してくださっていることと思います。本当にありがとうございます。職員の皆様もご自愛ください。

【 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、今後もお入居者様・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職員一丸となり、尽力してまいります。

- *部屋を見てないのでわかりません。見ることは出来るのですか？機会があれば見たいです。これからもよろしく願いいたします。

【 施設の回答 】

- *6月1日より、居室での対面面会を一部ルールを設けてではありますが、再開させていただいております。事前に案内文書を送付させていただいておりますが、対面面会は予約制となり、一部ルール等もございますので、一度お問い合わせいただければ幸いです。是非、お待ちしております。

【 終わりに・・・ 】

たくさんのお褒めの言葉・励ましの言葉をいただきまして、誠にありがとうございます。
これに慢心することなく、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いたします。
当施設は令和2年8月にコロナ渦の中で開設しましたので、ご家族様が生活フロアに入ることができない上に度重なる面会制限を実施するなど、ご入居者様・ご家族様には本当にご迷惑をおかけし心苦しい日々が続きましたが、令和5年5月8日に新型コロナウイルスが感染症法上の5類へ移行されたことにより、念願であった生活フロアでの対面面会を開始することができるようになったことで、幾分か安堵しているところです。とはいえ、感染症そのものが消滅した訳ではありませんので、これからも標準的な予防策を講じつつ、ご入居者様の暮らしの質を高めていけるようにスタッフ一丸となって取り組みたいと思っています。最後になりますが、ご家族様の声は宝物だと考えていますので、今後も忌憚のないご意見をお寄せいただきますようよろしくお願い申し上げます。