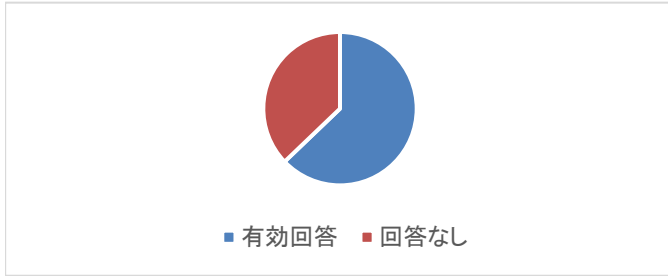


顧客満足度調査（アンケート結果）

令和4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	35
有効回答	22
回答なし	13

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	21
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	1

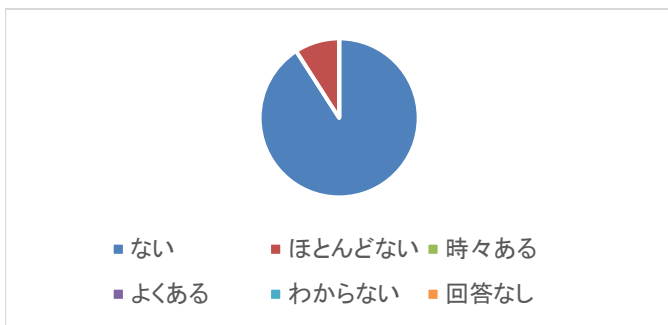
個別意見

* "いつも変わらない" 所が、素晴らしいと思います。

【 施設の回答 】

*ありがとうございます。今後も、笑顔を決やさず気持ちが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	20
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	2

個別意見

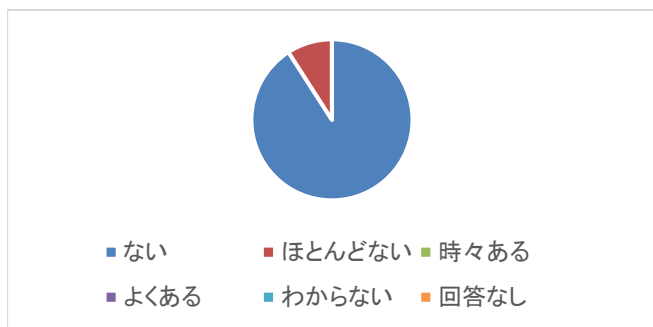
* "どなたですか" と、不信がられたことは、1度も無いです。

* 訪問時はすぐに玄関で対応してくれています。

【 施設の回答 】

*ありがとうございます。今後も、迅速に、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	20
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

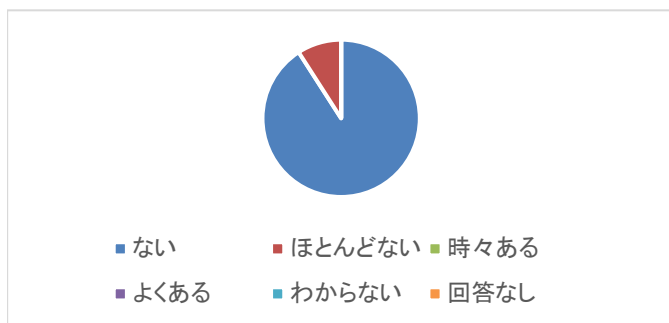
個別意見

*この質問が有ること自体、素敵なことだと思います。

【 施設の回答 】

*ありがとうございます。今後も、適切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	20
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

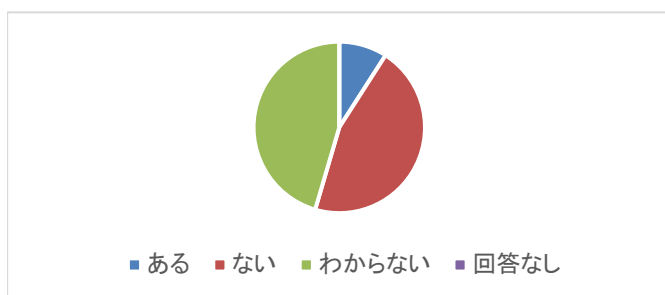
個別意見

*たまに方言を出してくれるとホッとします。

【 施設の回答 】

*ありがとうございます。そう言っていただけると幸いです。礼節はしっかりとわきまえ、今後も更なる接客マナーの向上に努めてまいります。

質問5：施設内の設えで気になる点はありますか？



ある	2
ない	10
わからない	10
回答なし	0
コメントあり	4

個別意見

*写真からだけでも暖かい雰囲気は伝わってきます。

【 施設の回答 】

*新型コロナウイルス感染症対策による、面会制限を実施している中でのご回答、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・ご心配をおかけし誠に申し訳ございません。少しでも普段のご様子を感じていただけたら幸いです。1日でも早く、面会制限を緩和し、普段の様子や生活環境を直接ご覧いただけるよう、尽力してまいります。

- * コロナで施設内（部屋、食堂他）に入れないのでわからない。
- * コロナ禍により施設内での面会等に制限があるためわかりません。

【 施設の回答 】

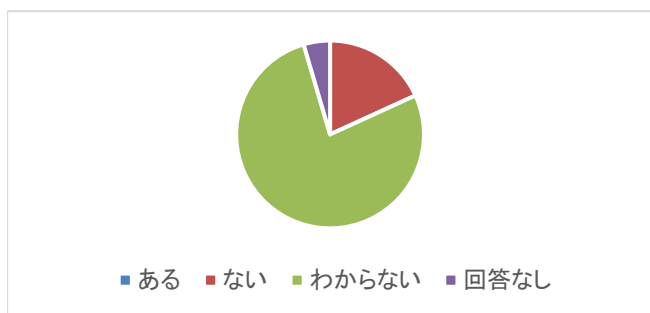
* 新型コロナウイルス感染症対策による、面会制限を実施している中でのご回答、ありがとうございます。当施設の感染症対策により、ご迷惑・ご心配をおかけし誠に申し訳ございません。面会等に関しましては、県内・市内の感染状況、又、コロナに対する国内の動向に注視しつつ再開時期等を慎重に検討させていただいています。ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。

* 玄関が西向き全開で、遮るものがないので、西風の強いときは大変だと思います。

【 施設の回答 】

* ご心配誠にありがとうございます。地域柄非常に風が強い日もありますので、その場合は玄関を手動に切替させていただく場合もあります。ご不便をおかけする場合がありますが、ご協力をよろしくお願いいたします。

質問6：お部屋の設えで気になる点はありますか？



ある	0
ない	4
わからない	17
回答なし	1
コメントあり	4

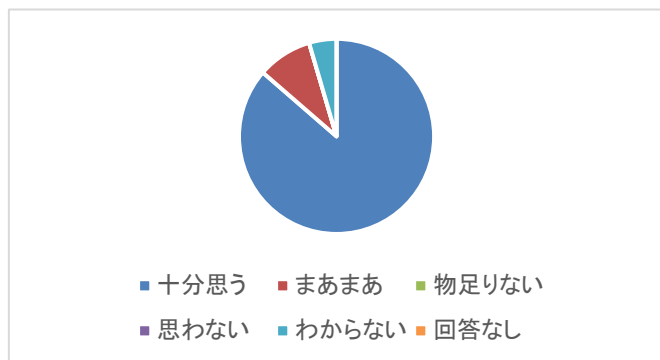
個別意見

- * 早く部屋を訪問できるよう願っています。
- * 面会制限等のため、施設内でのことはわかりません。
- * 入所した時に一度入らせていただいただけなので、よくわかりません。
- * これ迄、不足があれば連絡してくださっているので「ない」と信じております。

【 施設の回答 】

* 新型コロナウイルス感染症対策による、面会制限を実施している中でのご回答、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・ご心配をおかけし誠に申し訳ございません。面会等に関しましては、県内・市内の感染状況、又、コロナに対する国内の動向に注視しつつ再開時期等を慎重に検討させていただいています。ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。

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

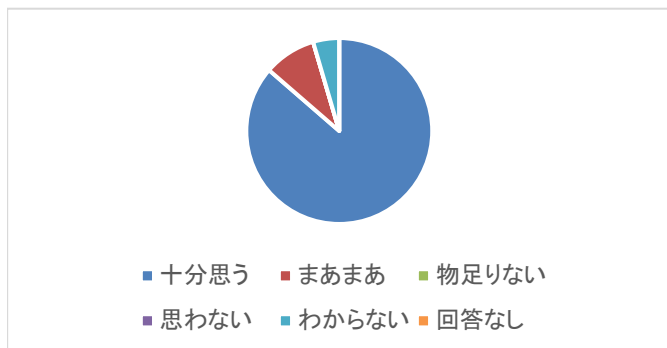
個別意見

- * 常日頃より、細かな点にご配慮いただいていることは、折にふれ感じられます。だからこそ、意向が早くキャッチ出来、行動に移せるのだと思います。
- * 家族の要望にもできるだけ応えてくれるので助かります。

【 施設の回答 】

* ありがとうございます。今後も、皆様のご意向に可能な限り沿った対応を心掛けてまいります。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？



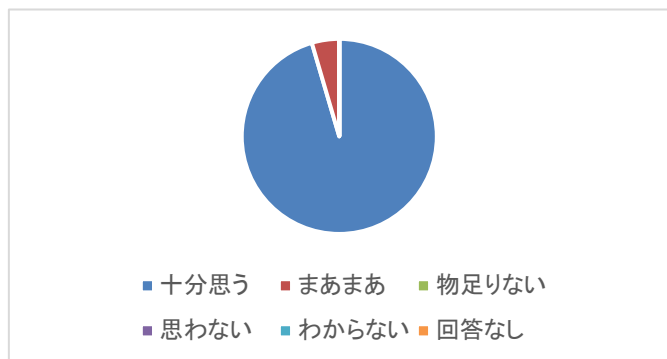
十分思う	19
まあまあ	2
物足りない	0
思わない	0
わからない	1
回答なし	0
コメントあり	1

個別意見

- *本人は、スタッフの皆様によくしてもらっていると言っています。
- *認知症であっても、声掛けなど普通に接してくれているのだと思います。

【 施設の回答 】
 *ありがとうございます。面会制限が緩和された折には、是非、「入居者本位に考える」当施設のケアを
 普段の生活からご覧いただけたら幸いです。

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	21
まあまあ	1
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

- *入所以降、病気も怪我もしていないこと、本当に幸いに思っております。サービスが行き届いているから
 でしょう。

【 施設の回答 】
 *ありがとうございます。まだまだ至らない点もあるかと思えます。今後も、ご入居者様、ご家族様が安心
 して過ごすことのできる施設を目指し、日々尽力してまいります。

- *いつもお世話になっております。皆様、お身体ご自愛下さいませ。
- *コロナ感染が終息し、本当にお疲れ様でした。一日も早くスタッフの皆様と直接お話がしたいです。これから益々寒くなりますのでスタッフの皆様くれぐれもご自愛ください。今後ともよろしくお祈りします
- *いつもお世話になりありがとうございます。この度はコロナ感染収束されて良かったです。そして職員の皆様は本当にお疲れ様でした。感謝しております。又、面会出来るようになれば、すぐにもお伺いしたいと思っています。これからもよろしくお祈りいたします。
- *いつもご苦勞様です。これからもよろしくお祈りします。寒さが増してきます。スタッフの皆様方ご自愛ください。
- *いつもお世話になりありがとうございます。大変な状況の中でお仕事をされておられる職員の皆様に感謝しております。これからもよろしくお祈りいたします。
- *いつもお世話になります。まだまだコロナに振り回され、先が見えない日が続き、誰もが心身ともに疲れ切っていると思います。そんな中でも、今まで以上に感染対策や入居者の体調管理に尽力いただき、本当にありがたく思います。これから寒くなる中、他の感染症等の心配もあると思いますが、スタッフ様ご自身の体調にも十分お気をつけください。
- *母がスタッフのみんなが、とても優しくしてくれて嬉しいと話してくれます。これからも母の事よろしくお祈りします。
- *コロナで大変な中、毎日ありがとうございます。職員の皆様、ご自愛ください。
- *いつもお世話になり、ありがとうございます。肌理細かなご配慮には、心から感謝申し上げます。全てのスタッフの皆様あってこそ。皆様の方こそ、くれぐれもご自愛ください。そう申し上げたい心境です。
- *十分よくしてもらっている。が、必要以上の無理はしない方が良いと思う。これから先長いので。
- *何か問題があれば電話連絡でお知らせしてくれたり、こちらの要望などもできる限り対応していただけるので本当に助かります。請求書等と送られてくる近況の様子も手間がかかると思うのですが、きちんと書かれていてありがたいと思います。面会できなくても安心して預けられます。ありがとうございます。

【 施設の回答 】

- *当施設の感染症対策により、ご迷惑・ご心配をおかけしているなか、このようにたくさんの温かいお言葉を頂戴し誠にありがとうございます。心より感謝申し上げます。
ご家族様のお言葉を励みに、今後もご入居者様・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り、尽力してまいります。

- *タンスの中を見ることができないので、衣類など必要な物、足りない物があればいつでも声をかけていただきたいです。よろしくお祈りいたします。

【 施設の回答 】

- *感染対策によって、居室への出入りが叶わず、ご心配・ご不便をおかけし申し訳ございません。普段より、様々な持参物のお願いに際し、皆様快く協力していただき、誠にありがとうございます。今後ともよろしくお祈りいたします。

- *コロナで難しいと思いますが、本人と部屋で直接の面会が出来ればいいのですが。

【 施設の回答 】

- *当施設の感染症対策により、ご迷惑・ご心配をおかけし誠に申し訳ございません。面会等に関しましては、県内・市内の感染状況、又、コロナに対する国内の動向に注視しつつ再開時期等を慎重に検討させていただいております。ご理解・ご協力のほどよろしくお祈りいたします。

【 終わりに・・・ 】

今回、たくさんのご意見をいただきまして誠にありがとうございます。また、たくさんのお褒めの言葉や労いの言葉をいただきましたことは、スタッフ一同とても励みになりました。これからもその言葉に慢心することなく、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、重ねてお祈り申し上げます。

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