

# 顧客満足度調査(アンケート)結果

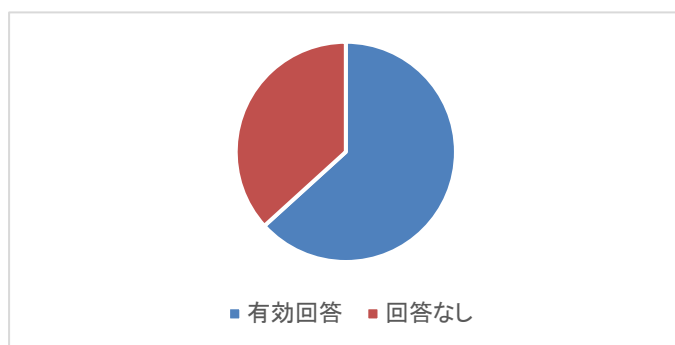
特別養護老人ホーム  
しあわせの家

令和5年12月実施

## 顧客満足度調査（アンケート結果）

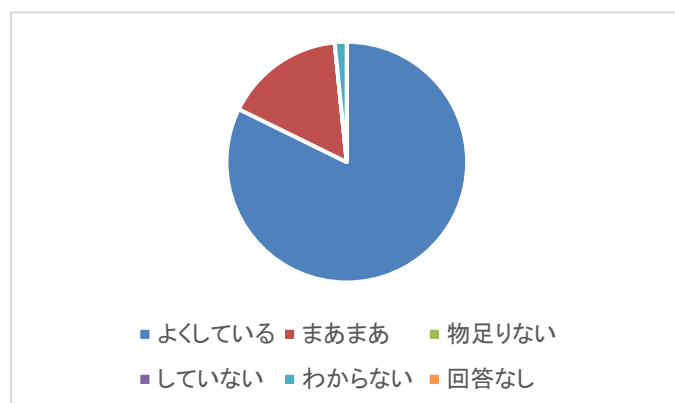
令和5年 12月実施

### 特別養護老人ホーム しあわせの家



総数	98
有効回答	62
回答なし	36

#### 質問1：職員は、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	51
まあまあ	10
物足りない	0
していない	0
わからない	1
回答なし	0
コメントあり	5

#### 個別意見

- \*お母さんに面会に行った時に笑顔で対応してくれました。
- \*面会に行けば挨拶してくれる。
- \*受付でも食堂でも顔を見たら気持ちの良い挨拶をさせていただきます！！

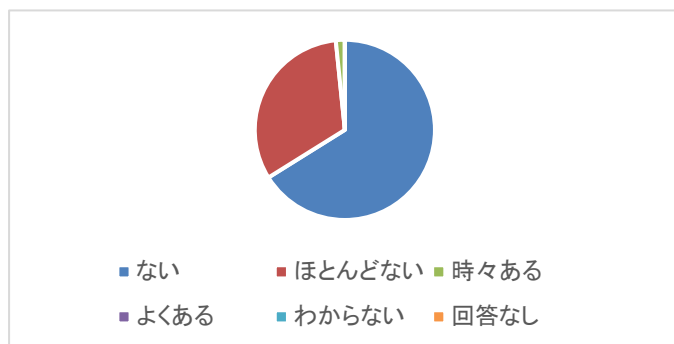
#### 改善、提案、要望意見

- \*職員によっては良い人もいればそうでもない人もいます。忙しいので仕方ないとは思いますが。
- \*お疲れだったのか、あまり面会に行かない方がいいのかなと思う時もありました。

#### 【 施設の回答 】

高い評価をいただき、ありがとうございます。しかし、職員によってはそうでもない人もいますという評価をいただいておりますので反省しなければなりません。全ての職員が忙しい時こそ笑顔で気持ちのよい挨拶ができるよう徹底して参ります。

## 質問2：職員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	41
ほとんどない	20
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	4

### 個別意見

- \* 困った事でも相談しやすいので気分を害する事はほとんどありません。
- \* いつ行っても気持ちよく接して下さいます。ありがとうございます。

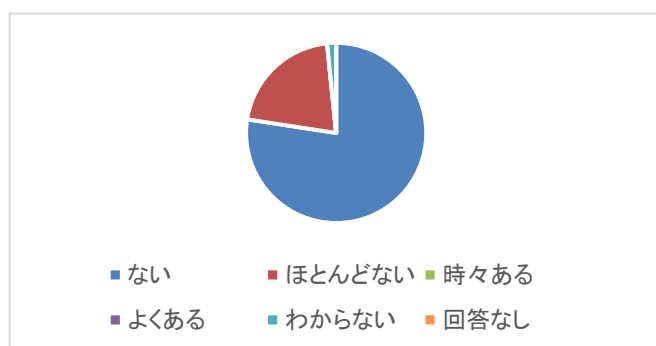
### 改善、提案、要望意見

- \* 一部の若い女の方は笑顔もなく、大丈夫かな・・・と思う事もあります。その方は母の担当さんなので少し心配です・・・。
- \* 毎日の事なので大変だとは思いますが、椅子に移動させてもらう時にドスッと座らされた時、大丈夫かなと思う時がありました。

### 【 施設の回答 】

貴重なご意見ありがとうございます。ご家族を不安にさせるような印象を受けさせてしまい、大変申し訳ございません。介護の仕事は笑顔と優しさが一番です。ご指摘を真摯に受け止め、接遇マナーを徹底してまいります。また、ご指摘いただいた移乗時の対応ですが、介護のプロとして反省すべき不適切な介助でありますので、施設内研修会・グループ単位の勉強会等の場を活用するなどして職員のスキルアップに向けて取り組んでまいります。

## 質問3：職員の服装や髪型は、不快ではありませんでしたか？



ない	48
ほとんどない	13
時々ある	0
よくある	0
わからない	1
回答なし	0
コメントあり	0

### 個別意見

- \* なし

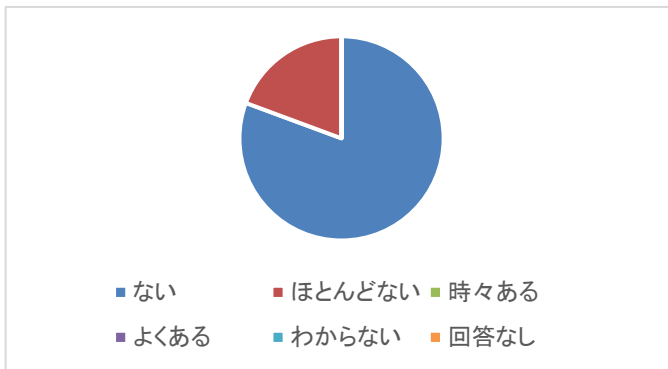
### 改善、提案、要望意見

- \* なし

### 【 施設の回答 】

高い評価をいただきありがとうございます。  
引き続き不快感を与えないような身だしなみで対応していきたいと思っております。

質問4：職員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	50
ほとんどない	12
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

\*特になし。

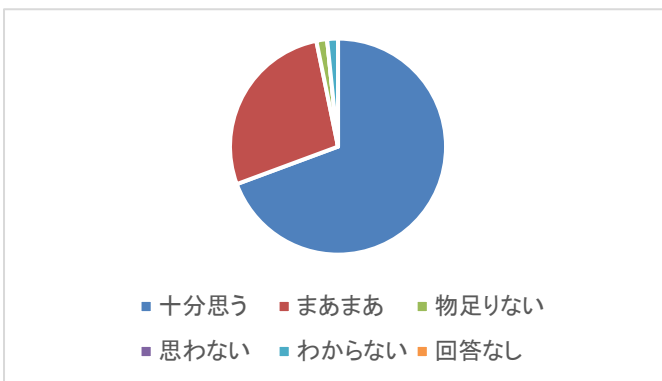
改善、提案、要望意見

\*特になし。

【 施設の回答 】

高い評価をいただきありがとうございます。言葉は一步間違えれば相手を傷つけてしまう恐れがありますので、言葉の掛け方には今後も十分注意して対応していきます。

質問5：施設内の清掃ができていますと感じますか？



十分思う	43
まあまあ	17
物足りない	1
思わない	0
わからない	1
回答なし	0
コメントあり	3

個別意見

\*いつもきれいに掃除されていて気持ちが良いです。

改善、提案、要望意見

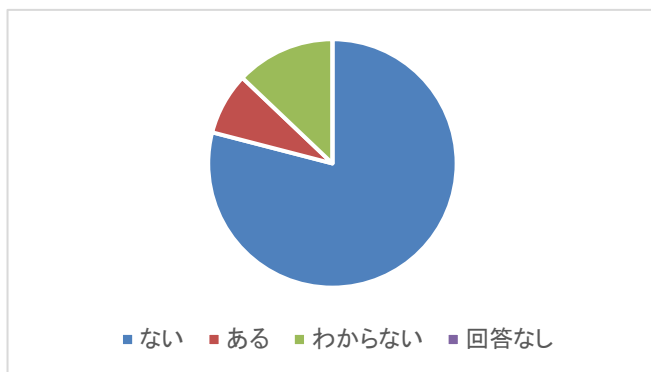
\*以前、エレベーターの鏡が汚れていた。

\*部屋のほこりが目立つ時がありました。

【 施設の回答 】

高い評価をいただきありがとうございます。しかし、「物足りない」と評価されている方もいらっしゃいます。職員はご利用者の直接支援（主に食事・入浴・排泄等）を優先する為、どうしても環境整備が後回しになってしまうことがあります、気をつけていきたいと思えます。

質問6：施設のお部屋の中で気になる点がありますか？



ない	49
ある	5
わからない	8
回答なし	0
コメントあり	6

個別意見

\*なかなか行けていないので、夏のイベントの時には気になりませんでした。

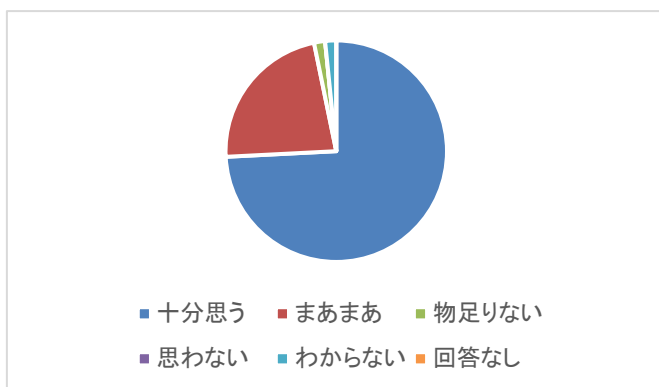
改善、提案、要望意見

- \*隣の音がよく聞こえる。
- \*ティッシュなど、必要であろう物が見当たらなかったのが気になった。
- \*面会時の椅子がほしい。
- \*保育園のお部屋のように、かわいい飾りなどがあつたらいいなと思います。
- \*たまたまだと思いますが、ポータブルトイレの処理をお願いしたかったです。

【 施設の回答 】

高い評価をいただきありがとうございます。面会時の椅子については、個数の関係もあり全居室に常備しておりませんが、都度準備いたしますので遠慮なく職員に申しつけてください。

質問7：施設や職員は、ご家族の要望に対して迅速に対応してくれますか？



十分思う	46
まあまあ	14
物足りない	1
思わない	0
わからない	1
回答なし	0
コメントあり	5

個別意見

- \*急なお願いにも充分迅速に対応してくれています。
- \*入退院（病院への）の時の対応には本当に頭が下がります。何から何までしていただいて（送迎を含め）車の乗り降り等は素人には到底できない事ばかり。ありがとうございます。
- \*わかりやすく説明して下さいます。

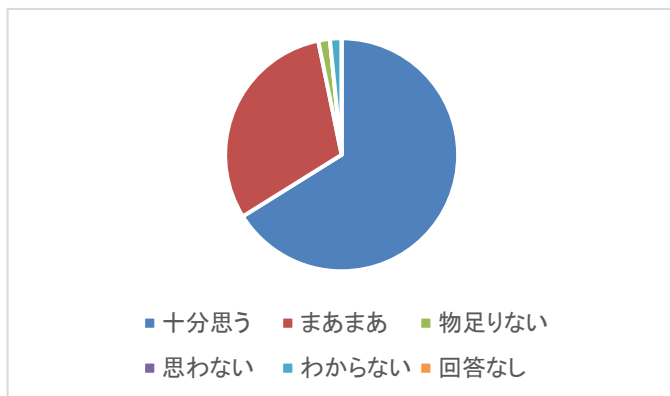
改善、提案、要望意見

- \*要望を聞いてもらえる機会を増やしてほしい。（施設サービス計画書は対面で説明してほしい）
- \*なかなか伝わっていないのかなと思う時があります。

【 施設の回答 】

ご指摘ありがとうございます。施設サービス計画書については、対面説明が原則ですが、ご家族様のご都合もあるかと思い、文書・電話を併用させていただいています。ご希望の方には日程調整の上で対面で説明させていただきますので、お手数ですがご連絡をいただければと存じます。※要望に関しても同様です。

質問8：ご家族からみて、職員はご本人様への配慮ができていますか？



十分思う	41
まあまあ	19
物足りない	1
思わない	0
わからない	1
回答なし	0
コメントあり	4

個別意見

- \*病院への送迎時も良くしてくれます。感謝しています。
- \*母の体調で気になった事があると病院への対応や、その後の連絡もちゃんとしてくれる。
- \*いつ面会しても身なりが清潔に保たれている。ありがとうございます。

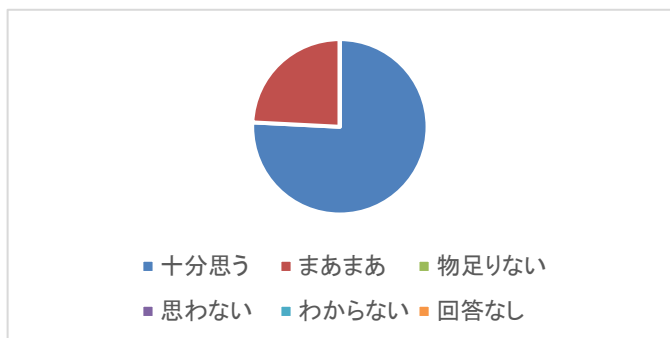
改善、提案、要望意見

- \*本人と職員さんの接している機会を見る事がなく、よくわからない。

【 施設の回答 】

多数の高評価、誠にありがとうございます。面会時間が決まっているので、どうしてもその一部分しか見る事ができない現状があらうかと思えます。職員の人数も限られていますので、十分配慮ができていのかとなると、不十分な部分もあるかもしれませんが、利用者様の為に一生懸命ケアを行っていることは間違いありませんので、ご理解いただくと幸いです。

質問9：しあわせの家のサービスに満足していますか？



十分思う	47
まあまあ	15
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

- \*他は知りませんが、「しあわせの家」にお世話になって、感謝しかない。家族ができる事はほんのわずか。一日の全てを補助して下さいありがとうございます。

改善、提案、要望意見

- \*特になし。

【 施設の回答 】

お褒めの言葉をいただきありがとうございます。ご利用者、ご家族に満足していただける事が私たちの働く意欲に繋がります。「しあわせの家に入って良かった」と思ってもらえるように、これからも職員一同、質の高い介護サービスを提供していきます。

- \*いつもありがとうございます。今後ともよろしく申し上げます。
- \*母をあずかっていただき、一年余り。介護士の皆さんのお心配りに母もすっかり慣れ、私も安心しております。これからは認知症なども出てきて益々お手数かける事多くなると思います。よろしく申し上げます。
- \*日々忙しいとは思いますが、これからも母をよろしく申し上げます。
- \*皆さんが声を掛けて下さっているお陰で、本人もとても穏やかに過ごせている事に感謝しています。引き続きよろしく申し上げます。
- \*何も言いたい事はありません。宜しく申し上げます。
- \*小さな身体の異変に気づいて下さり、大事に至らない事があり、本当に感謝しています。スタッフの皆様ご自愛くださいませ。今後共宜しくお願い致します。
- \*何度も病院にお世話になるので恐縮に思っています。病院へ行ったら待ち時間が長いので、本当に大変だと感じています。ありがとうございます。
- \*この先、母の病状が悪くなるにつれて職員の方々にご迷惑を掛けると思いますが、よろしく申し上げます。
- \*感謝しております。ありがとう。
- \*今年も色々とありがとうございました。また来年も宜しく願いいたします。
- \*いつもスタッフの皆様にはお世話になり、ありがとうございます。まことしあわせ通信で、外食「一倉」さんへ出掛けた事を知り、気分転換になって楽しかったと思います。また、春になったら外食をお願いします。車椅子をお借りして寒くなる前に今治へお墓参りに行けた事等、本当に喜んでいました。昔の事は鮮明に覚えています。これからも宜しくお願い致します。
- \*いつもお世話になり、ありがとうございます。よろしく願いいたします。
- \*コロナやインフルエンザもなかなか収束しないので会いに行き辛いのですが、年内に行かせてもらいます。母の事よろしく申し上げます。
- \*面会やイベントを再開していただき、家族に会える機会が増えた事が良かったです。
- \*スタッフの皆さんが優しく接してくれるお陰で、穏やかに過ごせています。感謝しています。本当にありがとうございます。今後ともよろしく申し上げます。
- \*面会の時に、部屋の前に貼ってある写真を見せていただいています。食事風景など普段見られない姿を見れてありがたいです。今後も写真の交換を継続的にしていただければ嬉しいです。
- \*いつも良くお世話して下さいありがとうございます。入居して一年半ぐら過ぎますが、体調も良く安心してあります。面会もできるようになりましたので、時々顔を見に行こうと思います。体や頭もまだまだしっかりしているので色々とお世話をおかけしておりますが、楽しく過ごせているようで本当にありがたく思います。今後共よろしく申し上げます。
- \*いつもお世話になっています。来年も宜しく申し上げます。
- \*本人の希望や健康状態等、ご連絡をいただきましてありがとうございます。
- \*本当にお世話になっています。母が穏やかに過ごせていて感謝しています。今後ともよろしくお願い致します。
- \*1回だけ息子と面会に行っただけなので、実際のところよくわからない事ばかりなのです。例えば、リハビリしている所とか部屋でくつろいでいる様子など、日常生活を見学した事がないので、アンケートにお答えするのが心苦しい限りです。しかし、息子の代理で身元引受人をしているし、昔の恩を返す為にも、一度は色々様子を見させてもらいたいと思っております。暖かくなったら息子と共に邪魔できればと考えておりますが・・・。父親と息子の為にも、宜しくお願い致します。
- \*なるべく面会をして少しでも刺激を与えてあげたいと思うのですが、その都度職員さんの手を止めてしまうのが申し訳ない時もありますが、よろしく申し上げます。

【 施設の回答 】

皆様からいただくお褒めの言葉、労いの言葉の数々は私達に大きな力と勇気を与えてくれます。これを励みにこれからもより一層尽力してまいります。本当にありがとうございます。

\*9月の敬老会の日に初めて居室に入らせていただきました。清掃も行き届いていてとても過ごしやすそうに思いました。一方、同室の方の声がとても大きく気になりました。本人にとってストレスに感じていないか、心配しています。

【 施設の回答 】

ご意見ありがとうございます。ご指摘のような状況にある方については、その精神状態を含めた観察をさせていただいた上で可能な限り対応してまいりたいと考えています。尚、居室変更も可能となる場合がありますので、ご希望される場合はご相談ください。

\*15時のおやつは元気でホールへ行ける方だけに提供しているのでしょうか？

【 施設の回答 】

15時前後はご利用者によっては居室で休まれている方もいらっしゃいますので、そのような場合はホールに出られるタイミングで提供させていただくこととなりますが、すべてのご利用者様に提供しています。

\*他の入居者さんが、タンスの中身をのぞいていました。特に物を持ち出す事ありませんでしたが、本人は意思表示できないので、どうかならないものか。常習ではないと思いますが。

【 施設の回答 】

当施設には100名の入所者様が生活しており、中には認知症を患っている方もいらっしゃいます。どのような状態の方であっても、原則として行動を制限することはできませんので、ご指摘のような状況にならないように職員が注意して見守る必要がありますが、目が十分に行き届かず不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありません。どうしても心配な場合にはお部屋の施錠も可能ですのでご相談ください。

\*「まことしあわせ通信」いつも楽しみにしています。大勢の利用者さんの中から母の姿を見つけるのも楽しみです。色々な行事もあり、皆様元気そうに写っていますね。希望と言ってはなんですが、行事がない時の「ある日の一日」等も知りたいです。面会に行くと、常に食堂にすわっている姿しか知らないの・・・。一日の食事のメニューとか、ちょこっとでも載せてほしいです。バタバタしている朝の様子とか、マイナスだと思われる事でも、私達家族にとってはプラスですよ。知らない世界と日常がそこにはありますから。長々と書いてしまいましたが、これからも宜しくお願いします。乱筆失礼しました。

【 施設の回答 】

「まことしあわせ通信」を楽しんで見て下さっているようでありがとうございます。このようなお言葉をいただけると作成し甲斐があります。ご意見をいただいた内容に関しては、今後の参考にさせていただきます。今後も皆様に楽しんでいただけるよう、心を込めて作成していきますのでよろしくお願いいたします。

\*家族で参加できるイベントをしていただければうれしいのですが。

【 施設の回答 】

家族様に参加していただくイベントは夏に盛大な花火大会を実施しております。毎年開催しておりますので是非参加していただくと幸いです。



\*担当者がよく変わる印象。

【 施設の回答 】

職員の入退職や異動・ご利用者の入れ替わり等のタイミングで担当者を変更することがあります。ご利用者の方との関係構築を含めて可能な限り長い期間担当することが安心に繋がるとは考えていますが諸般の事情によって判断させていただいておりますのでご理解くださいますようお願いいたします。

\*月に1回程度で良いので入所者の近況を電話で教えて欲しいです。よろしくお願いします。

【 施設の回答 】

電話連絡による近況報告を全利用者（100名）のご家族様に定期的に行うということは、現在の体制では非常に難しい状況となります。お電話いただければ都度近況報告をさせていただきますので、ご連絡をお待ちしております。尚、お電話については、土日は事務所日直職員のみとなりますので、できる限り平日の10:00～17:00にお願いいたします。

\*施設側から「こうしたらどうですか？」という提案等があれば言っていただきたいです。

【 施設の回答 】

ありがとうございます。ご利用者の支援においてご家族様にご協力をいただきたい場合等があればお願いすることがあるかもしれませんので、その際には是非ご協力のほどよろしくお願いします。

【 終わりに・・・ 】

たくさんのお褒めの言葉・励ましの言葉、ご意見等、いただきまして、誠にありがとうございます。貴重なご意見の数々をしっかりと受け止めて、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。令和5年はコロナウイルスの5類移行に伴い、少しずつ日常を取り戻してことができた1年だったかと思いますが、まだまだご利用者・ご家族の皆様には我慢をしていただくことがたくさんありました。令和6年はコロナ渦で身についてしまった感覚を変えることを念頭に日々を過ごしていきたいと考えているところです。これからもご利用者様・ご家族様の満足につながる、まことのしあわせを求めてスタッフ一丸となって取り組みたいと思っていますので、ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

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重ねてよろしくお願い申し上げます。

特別養護老人ホーム しあわせの家  
ショートステイ しあわせの家  
施設長(代理) 篠原 徹