

顧客満足度調査（アンケート結果）

令和4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 | 35 |
| 有効回答 | 24 |
| 回答なし | 11 |

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？



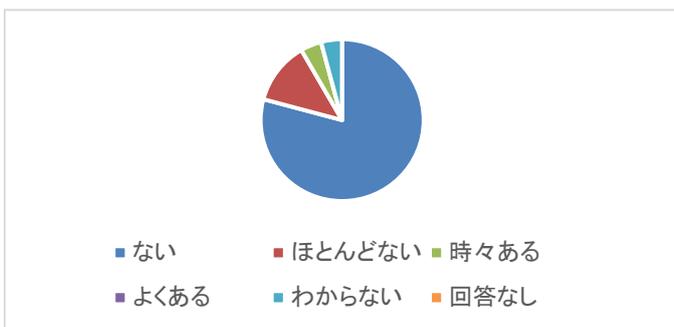
| | |
|--------|----|
| よくしている | 21 |
| まあまあ | 2 |
| 物足りない | 0 |
| していない | 0 |
| わからない | 1 |
| 回答なし | 0 |
| コメントあり | 0 |

個別意見

【 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、今後も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 | 19 |
| ほとんどない | 3 |
| 時々ある | 1 |
| よくある | 0 |
| わからない | 1 |
| 回答なし | 0 |
| コメントあり | 2 |

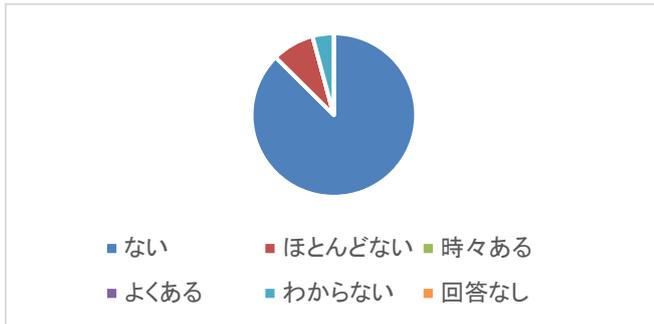
個別意見

*いつも落ち着いた物腰でいらっしゃるので「見習いたい」と思うほどです。
 *玄関に入ると気が付かれたスタッフの方がすぐに対応してくれます。

【 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、今後も更なる接遇マナーの向上に尽力してまいります。

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 | 21 |
| ほとんどない | 2 |
| 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 | 1 |

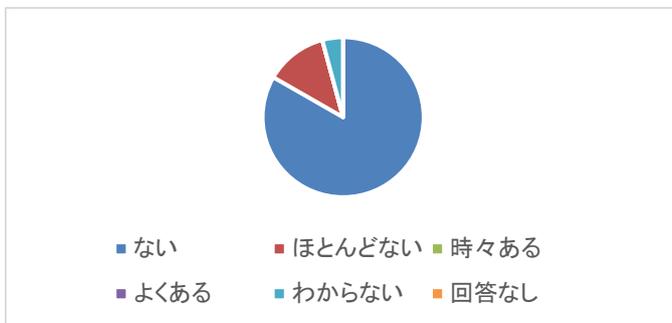
個別意見

*四季を通じ「暑そう」「寒そう」と思ったことはなく、いつも心地よい雰囲気を保っていらっしゃいます。

【 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、季節に応じた服装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 | 3 |
| 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 | 1 |

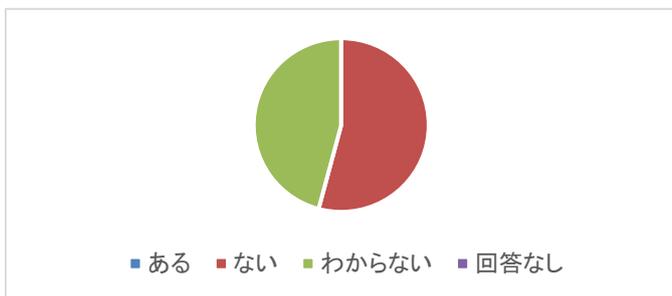
個別意見

*電話の対応などいつも丁寧だと思います。

【 施設の回答 】

*ありがとうございます。今後も丁寧な言葉遣い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 | 0 |
| ない | 13 |
| わからない | 11 |
| 回答なし | 0 |
| コメントあり | 2 |

個別意見

*コロナ禍の中、施設内に入ることがほとんどない為、回答できません。すみません。

*コロナのために、施設内に入ることがないので。

【 施設の回答 】

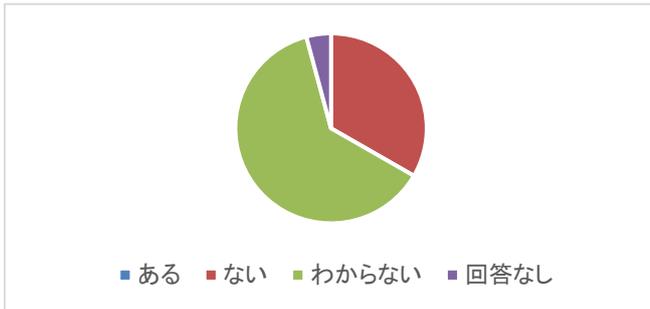
*新型コロナウイルス感染症対策による、面会制限を実施している中でのご回答、ありがとうございます。

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、コロナワクチン追加接種の状況、コロナに対する国内の動向に注視しつつ

再開時期等を検討させていただきますので、引き続き、ご理解・ご協力のほど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がありますか？



| | |
|--------|----|
| ある | 0 |
| ない | 8 |
| わからない | 15 |
| 回答なし | 1 |
| コメントあり | 2 |

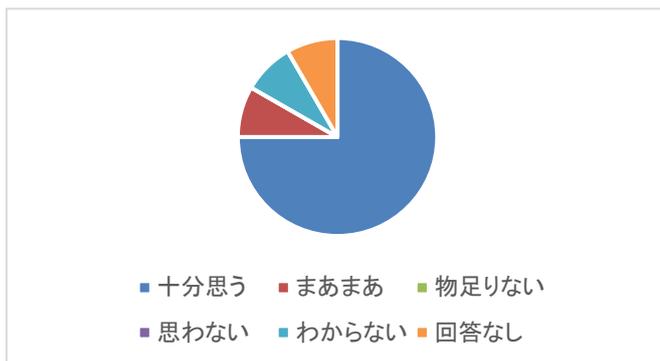
個別意見

- *入居時に一度部屋に入っただけなので、わかりません。
- *新型コロナの関係で直接部屋に行けないので。

【 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、コロナワクチン追加接種の状況、コロナに対する国内の動向に注視しつつ
再開時期等を検討させていただきますので、引き続き、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？



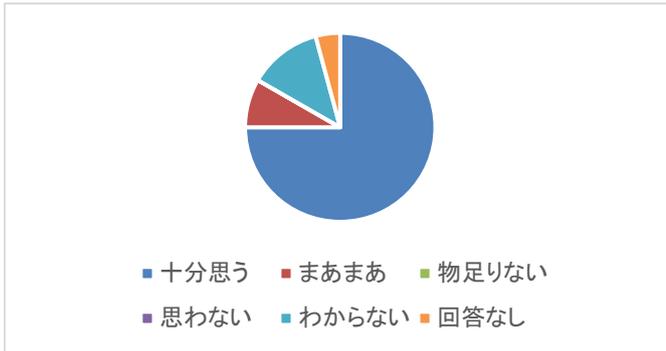
| | |
|--------|----|
| 十分思う | 18 |
| まあまあ | 2 |
| 物足りない | 0 |
| 思わない | 0 |
| わからない | 2 |
| 回答なし | 2 |
| コメントあり | 0 |

個別意見

【 施設の回答 】

*新型コロナウイルス感染症対策により、日々の様子が分からない中でのご回答、ありがとうございます。
感染症対策により、ご入居者様、ご家族様の意向に沿えないこともあり、誠に申し訳ございません。
感染症対策一辺倒とならないよう、対策を随時検討してまいります。
ご希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 | 18 |
| まあまあ | 2 |
| 物足りない | 0 |
| 思わない | 0 |
| わからない | 3 |
| 回答なし | 1 |
| コメントあり | 2 |

個別意見

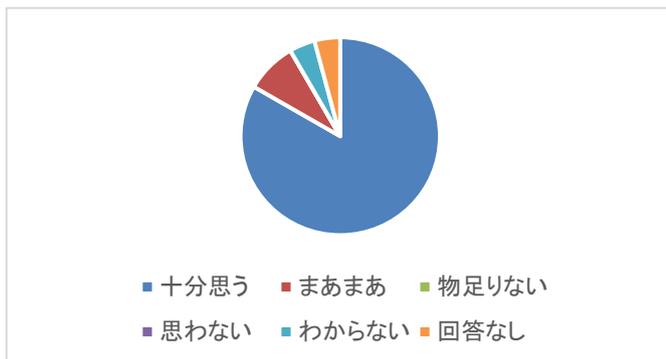
*本人が言葉に出来ていない部分まで、推し量ってくださっているように思います。

*何か問題があった時には電話などで報告していただけていますが、普段はどう対応していただけているのかわかりません。が、持参物の連絡を受けた時、本人にとってこんな物があれば良いという説明もしてくださるので、よく考えてくれていると思います。

【 施設の回答 】

*新型コロナウイルス感染症対策により、日々の様子が分からない中でのご回答、ありがとうございます。コロナが終息し、日常が戻った際には、しあわせの家寒川のケアを、ご家族様にも是非ご覧になっていただけたらと思います。

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 | 20 |
| 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 | 1 |
| 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。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。

- *1日でも早く普通に面会が出来るようになればと思います。
- *まだ不安定なコロナ禍の状況でも、母が安心して暮らせるのは職員の皆様のお陰だと心から感謝しています。温かく見守っていただきありがとうございます。
- *コロナ禍で、長らく面会に行けていない状況ですが、スタッフの皆様には全面的にお世話になっています。本当にありがとうございます。これからもどうぞよろしくお願いいたします。
- *家族が協力できることは言って欲しい。
- *今後ともよろしく願いいたします。
- *長引くコロナ禍の中で、スタッフの皆様も常に緊張の連続で気を緩めることなく対応してくださっていることと思います。おかげ様で、私たちも安心してお任せでき、本当に感謝しております。これからも暑くなりますが、スタッフの皆様も体調管理にお気をつけください。
- *今後も本人が気持ちよく過ごせるように、よろしくお願いいたします。
- *改めて振り返りますと「しあわせの家寒川」のスタートはコロナウイルス感染拡大のタイミングと同時期だったような気がいたします。大変な状況下ではありましたが、そんな中、私共の想像を超える多種多様な対策が講じられたからこそこの「今」があるのだと、いつも感謝しております。「信頼」の思いは、日々強くなるばかりです。
- *大変良くしてもらっています。感謝しています。
- *面会中止が続き、全く伺えていませんが、電話で逐一報告がいただけていたりして変わらず優しく丁寧な対応をしてくださっていると思っています。終息がみえず、職員の皆様は心と体をすり減らし従事してくださっている毎日と存じます。ご愛ください。

【 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、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。

- *コロナの関係で面会や外出が出来ていないことによって、人との接触、会話が少なくなり、認知機能が低下しているように思われます。多勢の入居者がいるので、長時間の話し相手は難しいことと分かっていますが、出来るだけ、話し相手をしていただきたいと願っております。

【 施設の回答 】

- *コロナにより様々な制限がかかるなかでも、暮らしの中に楽しみを感じていただけるよう、ユニット単位施設単位で行事等も企画しております。日々の生活の中でも、ご入居者様が不安を感じない関わりを心がけコミュニケーションを図っていきたく思います。

- *面会の制限もあり、こちらから出向かない限り、本人の様子もわかりにくいので、請求書等送付していただける時に、近況などコメントで書いてもらえると嬉しいです。スタッフの方の手間が大変になりますが。
- *コロナ禍の中、面会がしばらくできていません。本人の様子は職員の方からお聞きしていますが、実際どういう表情で日々を送っているのか気になります。お忙しい中、個人個人の様子を短くて結構ですので書面にて報告をいただけたらと思います。できれば写真付きで。

【 施設の回答 】

- *ご入居者様の近況等、お聞きになりたいことがありましたら、いつでもご連絡いただければ幸いです。ご家族様に向けた、近況報告のお手紙等に関しましては、検討させていただきます。

- *私は仕事をしているので、土日の半日でもいいので、オンライン面会ができるようにしてほしいです。

【 施設の回答 】

- *オンライン面会が平日の完全予約制となっており、ご迷惑をお掛けしております。土日は事務所が日直者のみとなり、ユニットに関しても最小人員の日が多く、対応がままならない現状があります。ただ、ご家族様の事情に考慮して対応を検討させていただきますので、土日のオンライン面会をご希望の場合は、担当者（篠原）までご連絡いただけたらと思います。

*早く、直接面会が出来るようになってほしいです。

【 施設の回答 】

*当施設の感染症対策により、ご迷惑・ご心配をおかけし誠に申し訳ございません。面会等に関しましてはコロナワクチン追加接種の状況、コロナに対する国内の動向に注視しつつ、再開時期等を検討させていただきますので、引き続き、ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。

【 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