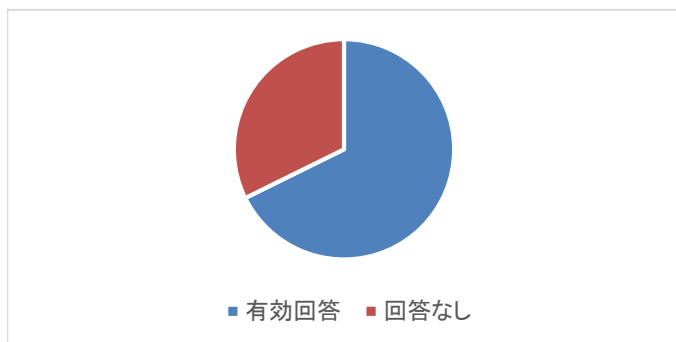


## 顧客満足度調査（アンケート結果）

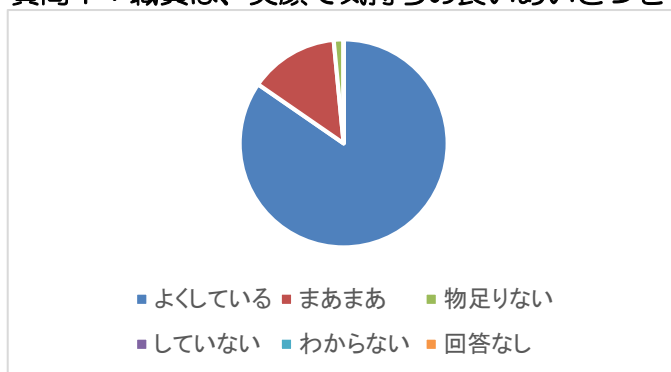
平成30年6月実施

### 特別養護老人ホーム しあわせの家



総数	96
有効回答	65
回答なし	31

#### 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	55
まあまあ	9
物足りない	1
していない	0
わからない	0
回答なし	0
コメントあり	12

#### 個別意見

- \* いつも声をかけて頂いて良い対応をしてくれます。
- \* いつも気持ちいいです。
- \* 面会に行った時、帰りの時も「ありがとうございます」と気持ちよくあいさつしてくれます。
- \* どこで会っても、初対面でも気持ちよくあいさつしてくれます。
- \* 廊下を歩いて職員さんとすれ違う時にはみなさん気持ちよくあいさつをしてくれます。
- \* いつも親しみを感じる笑顔でさいさつを下さっています。
- \* 面会時、顔を合わせる職員は、気持ちの良いあいさつを下さっています。
- \* 面会に行った時など気持ちよくあいさつして頂きます。
- \* 職員の方々の笑顔が素敵です。
- \* いつもみなさん笑顔であいさつされています。声も大きくはきはきとされています。
- \* あまり面会には行けてないのですが、よく顔を覚えてくれていて、近況など聞いてくれて気軽に話をしてくれています。

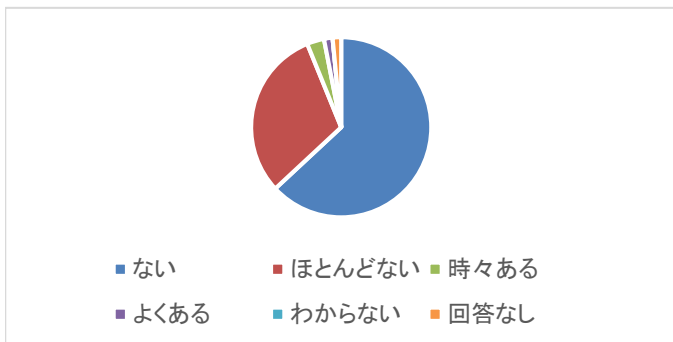
#### 改善、提案、要望意見

- \* 人により差がある。
- \* 職員さんからの方からは先にはない時がある。

#### 【 施設の回答 】

たくさんの方にお褒めの言葉を頂きましてありがとうございます。  
 しかしながら、前回同様に、不十分であるというご意見も頂きました。全職員の接遇が、皆さまにご満足して頂けるように、真摯に受け止めて、職員個々が、自身を振り返り、接遇の充実に向けて取り組みたいと思います。『職員から先にあいさつがない時がある』というご意見につきましては、真摯に受け止めると共に、その時々々の状況で、業務の対応中であり、あいさつが遅れてしまう可能性がありますのでご理解頂ければと思います。

## 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	2
よくある	1
わからない	0
回答なし	1
コメントあり	5

### 個別意見

- \*どこで会っても気持ちよくあいさつしてくれます。
- \*食事状況や、歌を歌ったり明るいですよと近況を教えてください。
- \*特にありません。

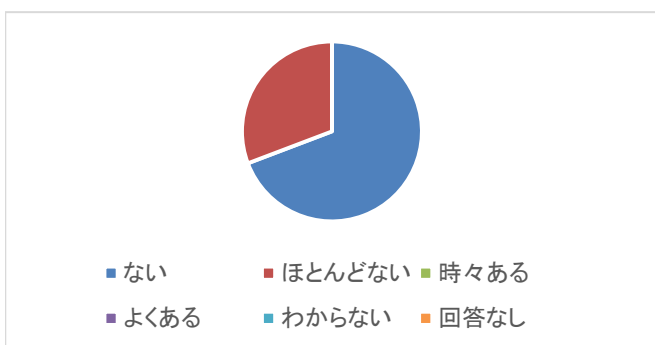
### 改善、提案、要望意見

- \*忙しい中で、ニコリッとしません。
- \*マニュアル通りの言葉でなく、誠意のある言葉を使って欲しい！！

### 【施設の回答】

気分を害する対応があった事について、お詫び申し上げます。前回も同様の回答結果であり、接遇に対して、改善に至っていない事に猛省しています。自分にそのつもりはなくても、受け止める側への配慮が欠けている事が原因と考えられます。ご家族皆様への配慮ある対応ができるよう努力していきたいと思います。

## 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	45
ほとんどない	20
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

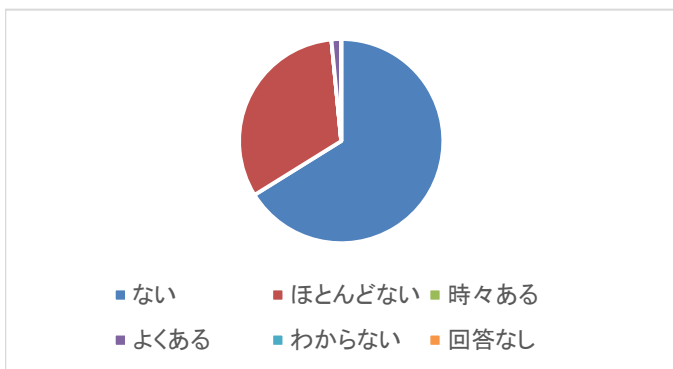
### 個別意見

- \*三島公園等で見かけても、きちんと身だしなみが出来ていると気持ち良いです。
- \*きちんとできていると思います。

### 【施設の回答】

ありがとうございます。今後ご家族の皆様にご不快を与えないよう継続していきたいと思います。

#### 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	43
ほとんどない	21
時々ある	0
よくある	1
わからない	0
回答なし	0
コメントあり	3

#### 個別意見

- \*面会に行った時、入居している家族についてとてもよく話をしてくれ安心していきます。
- \*あいさつなど、きちんとしてくれるし、忙しい時間帯の面会でも対応してくれています。

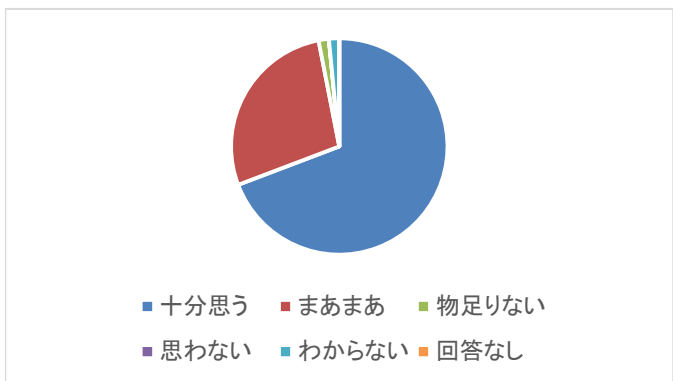
#### 改善、提案、要望意見

- \*一部の職員(よくあると回答)

#### 【 施設の回答 】

一部、言葉遣いで不快に思われた事について、深く反省すると共に改善に向け努力していきたいと  
 思います。自分自身の言動、態度、行動を振り返り、相手への配慮の気持ちを考えていく事が重要  
 と考えられます。今後も継続的に、自身を振り返れる指導、教育を行っていききたいと思います。

#### 質問5：施設内の清掃ができていると感じますか？



十分思う	45
まあまあ	18
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	9

#### 個別意見

- \*他の施設に行った時の独特な臭いが「しあわせの家」ではしない。掃除が行き届いていると思う。
- \*正面玄関廻りがいつもきれいだと思います。(ゴミ一つない)
- \*いつもきれいに清掃されています。
- \*清掃係の方が廊下、利用者の部屋等きちんと清掃が出来ていて気持ちがいいです。
- \*全く問題ないです。
- \*いつも母がよくして頂いています。心よりお礼申し上げます。これから、もっと重度になってくると思いますが、よろしく願い申し上げます。
- \*広い施設内なのに、きれいにできていると思います。

#### 改善、提案、要望意見

#### 【 施設の回答 】

温かいお言葉ありがとうございます。快適な環境を提供できるように今後も努力していきたいと  
 思います。

\*机の上だけでなく、入所者が手で触れる部分が汚れている。車椅子、汚れたままの衣服の清潔に気遣って欲しい。

【 施設の回答 】

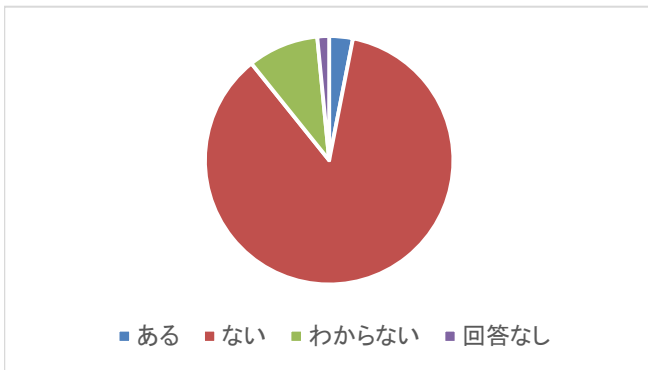
入所者の手の触れる部分が汚れているご意見については、現在、机の裏等、利用者が触れる箇所を含め清掃時間を設け対応中です。衣類の汚れについても、同様に迅速に更衣を行うよう対応中です。今後も気になる箇所があればご遠慮なくご意見を頂ければと思います。

\*部屋の外がよく見えるように網戸、ガラスの掃除をして欲しいと思います。  
\*蜘蛛の巣が窓にかかっている。

【 施設の回答 】

現在、年末を含め、定期的に外観清掃を行っています。  
今後は、定期清掃の頻度を増やすように改善を考えていきたいと思っています。

質問6：施設のお部屋の中で気になる点がありますか？



ある	2
ない	56
わからない	6
回答なし	1
コメントあり	5

個別意見

- \*いつもきれいに整頓して頂いております。
- \*部屋の中がとても広くて気持ち良いです。
- \*いつもきれいに片付けされていて、気持ち良いです。
- \*特になし。引き出しの衣類なども、きちんと整理整頓できていると思います。

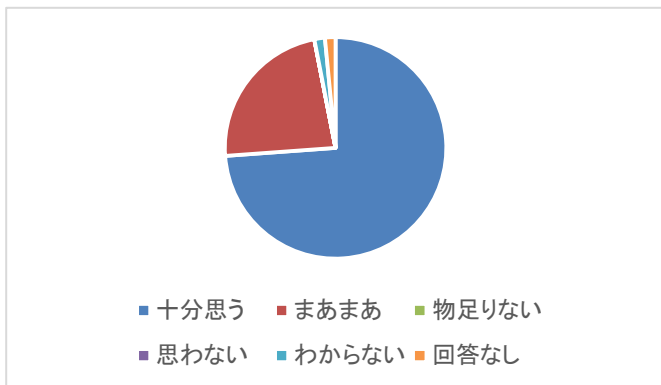
改善、提案、要望意見

- \*部屋の外の空気を入れる(空調にたより過ぎず)。
- \*ベッドの下、洗面台、タンスの上など、ホコリ、髪の毛がある。

【 施設の回答 】

前回の『ある』という回答結果が9件であり、少しではありますが、改善に繋がったのかと思われます。まだ不十分な面もあるのは確かですので、今後も配慮を怠らないようにしていきたいと思っています。

## 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	48
まあまあ	15
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	5

### 個別意見

- \* 職員の人達全員どこで会っても質問に答えてくれます。
- \* 入居できて大変良かったと思っています。本人もここが良くあうのか、入所した時より元気になったと思っています。
- \* 利用者、本人に面会に行った際、体調面や食事の事等々、職員の方に聞くと迅速に対応してくれています。
- \* 面会時などの対応で良くしてもらっている。

### 改善、提案、要望意見

- \* パジャマを着ていないのでは？人手が足りないのかなとも思う。
- \* 職員の連携が取れてない時もある。(洗濯物が却ってない)

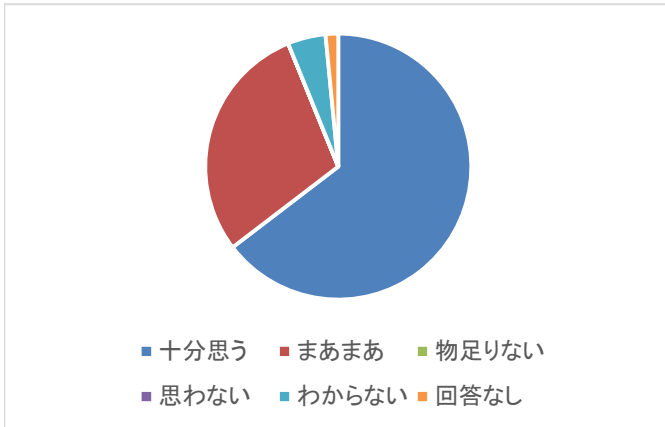
### 【 施設の回答 】

パジャマへの更衣については、原則として全利用者を対象に行っていますが、ご利用者から断られる場合や、関節の拘縮等により、更衣に苦痛を感じられる場合があり、パジャマへの更衣を行えない事もあります。

洗濯物の返却についてですが、現在居室のタンス内に衣類を保管させて頂いていますが、入浴時用の着替え用の衣類として、事前にご利用者の入浴用バッグにて衣類一式1着分を保管管理しています。従って、タンス内に衣類一式1着分が不足した状態で管理されています。

また、洗濯が完了した衣類については、午後に各フロアへ返却され、各職員で、ご利用者のタンスへ返却させて頂いています。面会時の時間によっては、返却が間に合っていない場合もある事をご理解頂ければと思います。

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	42
まあまあ	19
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	6

個別意見

- \* いつ面会に行っても皆、夜中とかもやさしくしてくれると話します(職員の少ない中でも)
- \* 食事の際の介助、水分補給、トイレへ行く時などの介助等々して頂き感謝しております。
- \* 椅子から立ったり、移動の時などさっと手を貸してくれて安心します。
- \* 直接かかわっている場を見ていないが、言葉かけなどできている。

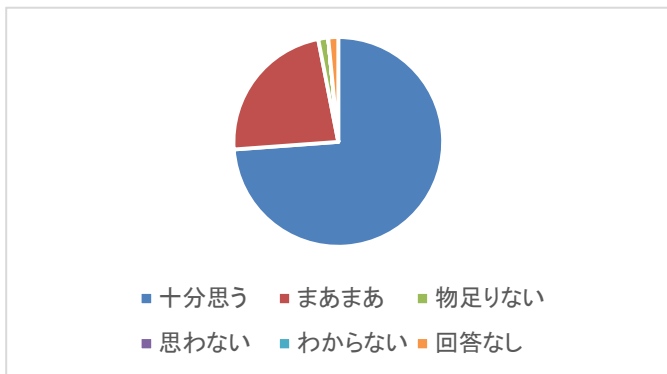
改善、提案、要望意見

- \* もう少しゆっくり話を本人にして欲しいです。
- \* 寝かせきりにさせない為に、本人が元気になる方法。

【 施設の回答 】

温かいお言葉を頂く中で、関わり方に不十分な面が見受けられる内容のお言葉を頂きました。ご利用者への関わり方について、まだまだレベルアップが必要と感じられます。しっかりと一人一人のご利用者の事を把握し、コミュニケーション能力の向上に努めていきたいと思っております。

## 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	48
まあまあ	15
物足りない	1
思わない	0
わからない	0
回答なし	1
コメントあり	5

### 個別意見

- \*自由に身体が動かせないけど、して欲しい事があれば、ブザーですぐ次の対応してくれると言っています。
- \*体調管理、栄養管理(食事の工夫)等々、管理栄養士、介護職員、介護支援専門員の方々には大変感謝しています。
- \*いつ行っても気持ち良く声掛けして頂ける。
- \*安心して親の世話をお願いできありがたいと思っています。

### 改善、提案、要望意見

#### 【 施設の回答 】

『まあまあ』『物足りない』というご意見を頂き、誠にありがとうございます。このようなご意見が、施設サービスのレベルアップに繋がるかと思えます。今後ご利用者、ご家族の皆様に満足して頂けるよう、取り組んでいきたいと思えます。

- \*本人の欲求をできるだけ叶える。多少のリスクがあっても、車椅子で元気な人で外に出かけたい人には外に出して刺激をあげるなど。

#### 【 施設の回答 】

ご利用者の欲求解消に向け、個別ケアにて取り組んでいるところであります。外出については、行事として企画する他、日常業務の中で、天候が良い日は、施設周辺の散歩を行っております。おっしゃられる通り、リスクが予測できるような場合でも、リスク回避に向けた対策の中で外出を企画しております。どうしても閉鎖的な環境になりがちですが、少しでも、ご利用者の欲求解消、ストレス軽減に繋がるよう対応していきたいと思えます。ご利用者の要望でよくあるのが、自宅へ帰りたいとの要望です。ご家族と相談し、自宅への外泊や、外出をされた方もおられます。今後、ご家族へ相談させて頂く場合があると共に、ご家族からのご希望もありましたら相談させて頂きます。

- \*特になし
- \*大変な仕事と思いますが、とても親切にいただき、感謝しております。  
これからも宜しくお願い致します。
- \*いつもありがとうございます。職員の皆様が親切にして下さるのでとても有難いです。  
これからも宜しくお願いします。
- \*ボランティアなどあれば、お世話になっているのありがとうございます。
- \*部屋で話していると廊下を職員さんが通って挨拶をしてくれて、声でわかるのか、あの人も優しくしてくれると言うけど、名前が覚えられんと言う。私も1階で職員さんの顔写真があったけど、2階はわからんと言う。徐々に覚えたらいいんでないんと話す。
- \*いつもありがとうございます。
- \*全般について充分満足しております。今後共よろしくお祈りします。
- \*施設前の道路の交通量が多いので安全に気を付けて下さい。
- \*特にありません。
- \*いつもお世話になっております。
- \*いつも丁寧な対応に感謝しております。
- \*とにかく、みなさん明るく元気にあいさつをしてくれて気持ちがいいです。
- \*家族全員しあわせの家でお世話になり安心してありがたく思っています。
- \*入所させて頂いて大変助かっております。又、花火大会、食事会楽しみにしています。
- \*早めに受診してくれたので前回の入院でも2週間のところ1週間で退院でき、ありがとうございました。  
入院が決まった時も長い間一緒に待っていていろいろ施設の様子を話してくれ、心強かったです。
- \*いつもお世話頂き、ありがとうございます。
- \*心くばりの人もいますが、この人達には、頭が下がります。ありがとうございます。
- \*特になし。

#### 改善、提案、要望意見

- \*施設は入所者のしあわせの為にあります。
- \*人それぞれの介護の仕方もありますが、入所者との人間関係にはとても敏感な部分が必要です。
- \*大きな声も出す必要もありますが、音の高低にももっと配慮が欲しいです。耳が聞こえないから聞こえるようにと配慮ですが、音を下げても話したい内容を、相手の様子に反応する余裕が欲しいです。

#### 【 施設の回答 】

多数の温かい言葉・励ましの言葉を頂き、誠にありがとうございます。このようなお言葉が施設全職員のモチベーションアップに繋がります。今後もより一層頑張っていきたいと思っておりますのでよろしくお願い致します。

色々のご意見を頂く中で、接遇面においてのご意見を多数頂きました。サービス業である事を自覚し、接遇マナー、コミュニケーション能力向上に向けて取り組んでいる所ではありますが、貴重なご意見を真摯に受け止め、ご満足頂けるよう努力していきたいと思っております。

- \*外出行事で家族も一緒に参加できると良いですね。家族の者が時折外出できれば良いのですが車に乗せて移動が出来ないので現地集合で参加などできればうれしいです。

#### 【 施設の回答 】

今後、外出企画の参考にさせていただきます。また、ご家族の希望により、個別で外出する際に、施設にて送迎のみ行ったケースもあります。施設の状況によっては調整が必要となり、確約はできませんが、ご希望があれば、一度ご相談して頂ければと思います。



\*自分の家族のことではないのですが…

昼食時にお茶をこぼした利用者さんがいたのですが、後始末等はすぐに対応してあげていましたが、お茶を入れてあげてませんでした。忘れていたのか、こぼしたもののつぎ足しはないのか。例えば、食事等も不注意でこぼしてしまった場合はないのでしょうか？

【 施設の回答 】

つぎ足しは行っています。今回の件に関しては、職員が忘れていた可能性も考えられますが、ご本人様がこぼされないように飲用して頂くべく、別の方法で飲用して頂くアプローチを行った可能性もあります。施設としてもご利用者の水分補給に努めている状況であり、貴重なご意見に感謝致します。今後の参考にさせていただきます。食事についても、原則としてこぼされた場合は、新しいもの準備させていただきます。

\*職員さんの名前がわからない。

【 施設の回答 】

職員のユニホームに個々のネームを入れていますが、文字が小さくご迷惑おかけします。現在ユニホームの変更の予定はありませんが、今後変更となる場合は、参考にさせていただきたいと思っております。また、各フロアの自動ドアや、エレベーターの近くに、職員の顔写真、名前を掲示しておりますので、ご確認して頂ければと思います。

【 終わりに・・・ 】

満足度調査を平成29年6月に初回を実施して2年目となります。この満足度調査については、ご利用者様・ご家族様の声を運営に反映させていくことを目的としており、年2回（6月・12月）にご家族の皆様のご貴重なお時間を頂き実施させて頂いております。毎回たくさんのご意見を頂くことができ、まことに感謝申し上げます。今回もたくさんのご意見を頂く中で、温かいお言葉は、職員のモチベーションアップへ、施設の現状課題となるご指摘については、施設そのものがレベルアップに繋がられる内容でした。

今回の結果全体から、人間関係の構築の難しさと共に、未熟さを痛感させて頂きました。ご利用者の生活に密に関わる仕事として、重要な部分であり、ご利用者様、ご家族の皆様にとっては一番気にかかる部分であるかと思っております。今回のご意見を真摯に受け止め、ご利用者様、ご家族の皆様から、さらにご満足頂けるよう、尽力していきたいと思っております。

至らない点も多々ありますが、こうしたご利用者様・ご家族様の声をしっかりと受け止めて、より一層満足して頂けるようなサービスの提供に繋がっていきたく考えていますので、今後も忌憚のないご意見をたくさん頂きますようご協力の程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  
施設長 篠原 弘之

※ご家族の皆様から頂いたご意見は全て、確認させて頂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頂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。