

顧客満足度調査(アンケート)結果

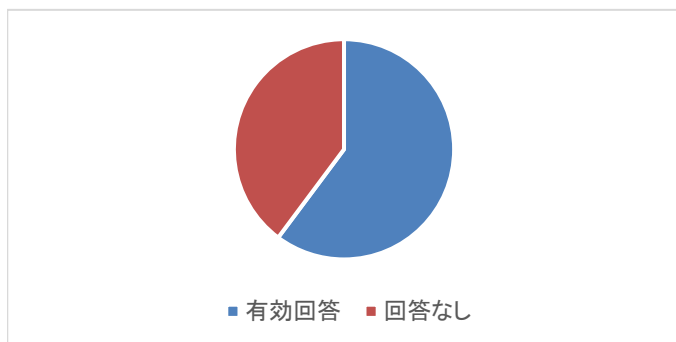
特別養護老人ホーム
しあわせの家

令和5年6月実施

顧客満足度調査（アンケート結果）

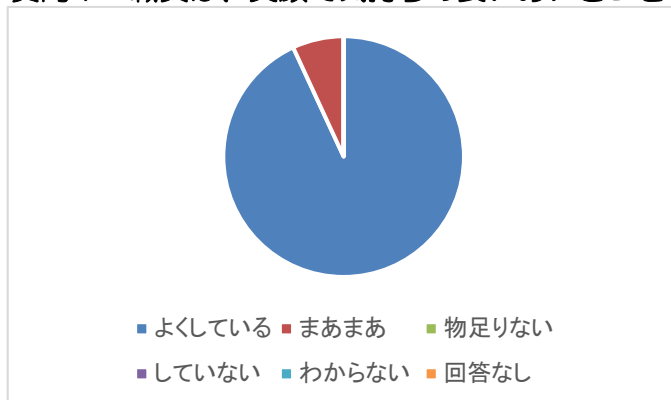
令和5年 6月実施

特別養護老人ホーム しあわせの家



総数	98
有効回答	59
回答なし	39

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	54
まあまあ	4
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	5

個別意見

- * 明るい挨拶でとても良い。
- * いい感じです。
- * さわやかです。
- * 入居者面会時すれ違うと「こんにちは」とあいさつしていただきました。
- * 面会に行った時に気持ちの良いあいさつをしてくれている。

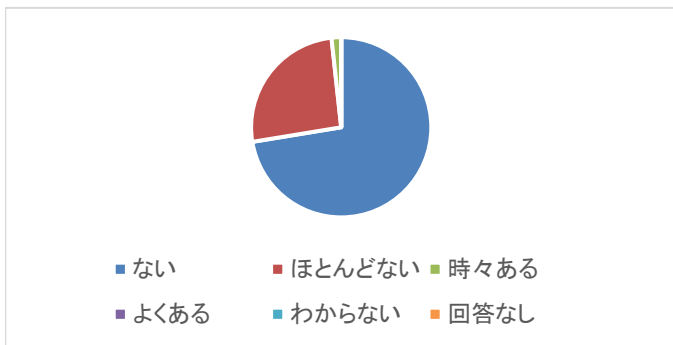
改善、提案、要望意見

- * 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。皆様に「気持ちの良い挨拶」と思っていただけよう職員一同、これからも継続してまいります。

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	42
ほとんどない	15
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

- * 職員の皆さんみんな優しくて親切です。
- * 報告・連絡・相談をきちんと行っているのだなあと思いました。

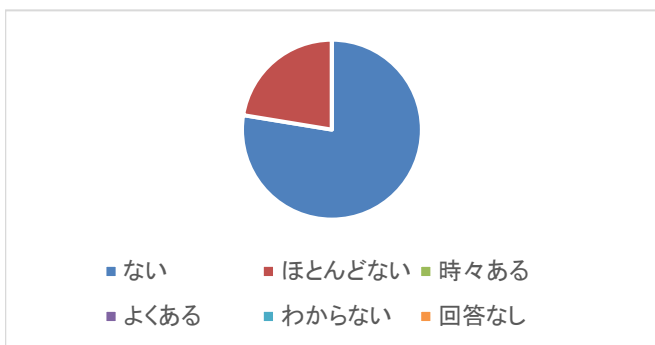
改善、提案、要望意見

- * 病状・体調連絡の際、単刀直入に伝えてほしいです。
- * 電話をした時に「母は元気になっていますか？」の問いに「元気で楽しく過ごされています」と言い母に代わってくれなかった。

【 施設の回答 】

貴重なご意見ありがとうございます。お電話していただいた際に、不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。ご指摘の内容を真摯に受け止め、施設内で共有し、今後の対応に努めてまいります。

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	45
ほとんどない	13
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

- * なし

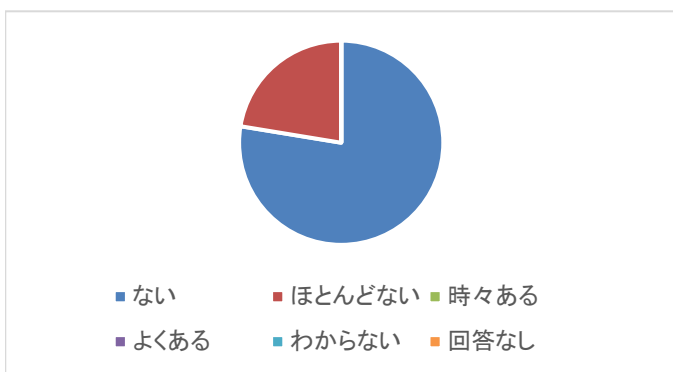
改善、提案、要望意見

- * なし

【 施設の回答 】

高い評価を頂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	45
ほとんどない	13
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。

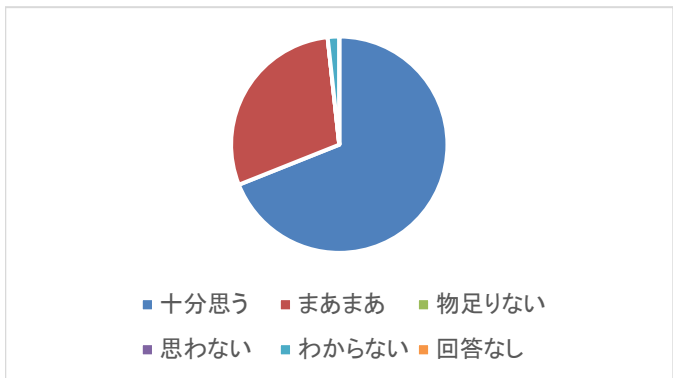
改善、提案、要望意見

* 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。もし、今後も気になる点がありましたらご指摘していただけたらと思います。皆様の目が私たちスタッフの成長にも繋がりますので、是非ともご指摘ください。

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	40
まあまあ	17
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	5

個別意見

- * 以前窓越し面会の時に、ガラスが黄砂でとても汚れていて、面会どころではなかった。
- * 玄関先、周りしか見ていないのでわかりません。
- * 玄関の入り口の植木鉢の植物が枯れかけている。先日訪問した時、きれいになっていました。
- * 部屋のすみとかほこりが目立ちました。面会の時に思わず拭いたりしました。

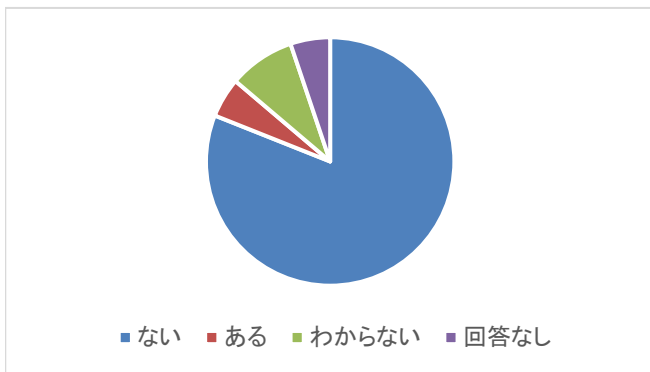
改善、提案、要望意見

* 部屋の掃除ができていなかった。

【 施設の回答 】

館内の環境整備については、定期的な清掃と汚れがあった際には都度清掃する事で対応しているところです。状況によっては、ご利用者の直接支援を優先しますので、対応が少し遅れる場合がありますが、いつも快適に過ごしていただけるような環境を整えられるように努力してまいります。

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	47
ある	3
わからない	5
回答なし	3
コメントあり	7

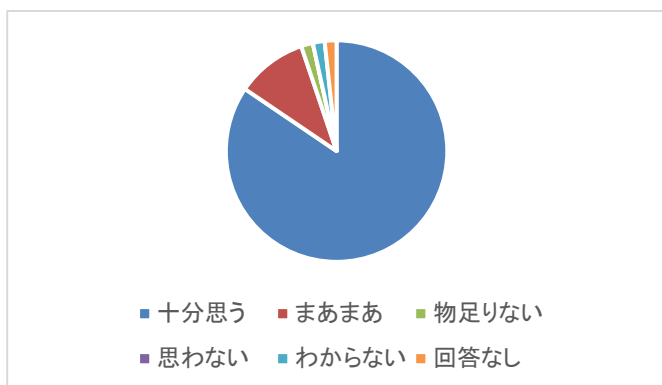
改善、提案、要望意見

- *新型コロナもありまだ部屋を見ていないのでわかりません。
- *面会の時に椅子があれば助かります。
- *他人様の服がダンスに入っている。
- *入室していないのでわかりません。
- *部屋に私物を置いてはいけないと思うのですが、壁に何か風景の絵を貼ってもらえたり、ほっこりできる環境を望みます。
- *コロナで部屋に入る時がない。
- *窓が汚れていた。床に埃がたまっていた。

【 施設の回答 】

貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。他のご入所者様の服がダンスに入っていた件に関してはこちらの確認不足であり、大変申し訳ございません。名前のチェックを徹底していきます。面会の際に、椅子の貸し出しは可能ですのでお申し出ください。居室の環境については、ご本人が大事にしている私物を持ってきていただいてもかまいませんが、物にもよりますのでスタッフにご相談いただけたらと思います。

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	49
まあまあ	6
物足りない	1
思わない	0
わからない	1
回答なし	1
コメントあり	1

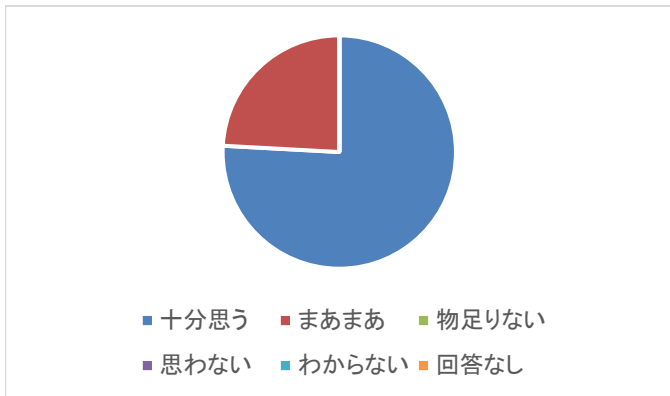
個別意見

- *制限なくなれば人数も時間帯もなく会えたらいい。

【 施設の回答 】

高い評価をいただき、ありがとうございます。6月より直接面会を再開いたしましたが、感染症そのものが消滅した訳ではありませんので、慎重な対応が必要になると考えています。お気持ちは重々承知しているところですが、ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。

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	44
まあまあ	14
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	3

個別意見

- * 病院に行くときは必ずお電話をくれて説明してくれます。本人の話などを聞いてお世話していただき感謝しております。
- * 病院に受診に連れてきてくれる時に、優しく接してくれているので、感謝しています。
- * 入所後すぐの入院になり、身体機能が低下しましたが、職員の方々と対応を話し合ってください、安心して預かってもらえています。（車椅子移動の時など）ありがとうございます。

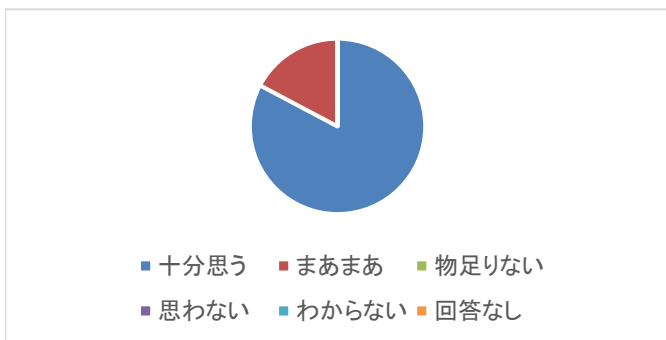
改善、提案、要望意見

- * 特になし。

【 施設の回答 】

高い評価をいただき、ありがとうございます。沢山のご利用者が生活されているなかで、その方の身体機能に合わせた支援をしていかなければなりません。その方にとって最適な方法は何か、スタッフ同士で常日頃から話し合いを行っています。ご利用者様が安心・安全に生活していただけるよう、今後も対応してまいります。

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	10
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

- * 写真やその時の状態など詳しくお便りに書いてくれていて嬉しいです。

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。今後も慢心する事なく施設全体でご利用者様、ご家族様に満足していただけるサービスを提供できるように努力してまいります。直接面会ができるようになりましたので状況報告のお手紙は中止となっておりますが、定期的に写真は送らせていただきますのでご覧になってください。

- *特にありません。今後ともよろしくお願ひします。
- *気になるところはあります。
- *特にありません。
- *いつもお世話になり、ありがとうございます。これからもよろしくお願ひ致します。
- *いつもありがとうございます。
- *感謝の言葉のみです。ありがとうございます。
- *いろいろな境遇の中、皆様方のご尽力で介護いただき有難く感謝しています。
- *よく面倒を見てくれるので十分です。ありがたいです。
- *居室での面会ができるようになり良かったです。これからもよろしくお願ひいたします。
- *全てのことに満足しています。ありがとうございます。今後ともよろしくお願ひ致します。
- *日頃より入居してます家族のご対応ありがとうございます。とても満足しております。
- *コロナ禍から少し抜け出すことができたような昨今ですが、スタッフの皆様はまだまだ気を張っておられると思います。私たち家族が安心して心穏やかに暮らしていただけるのも、スタッフの皆様のお陰だと感謝しています。ありがとうございます。
今後ともよろしくお願ひいたします。
- *いつも母がお世話になっております。コロナが少し増えてきています。職員の皆様は色々大変でしょうが、引き続きよろしくお願ひします。
部屋は明るく、広くて良かった。母親同様みんないい顔しています。
職員もみんな明るくて良かった。
- *本人の笑顔が戻ってきたように思われます。職員様方の努力の賜物だと思います。
ありがとうございます。
- *お世話になっております。私達家族にはできないことを毎日していただいて感謝しています。認知症の症状に対応しながら、優しく接してくれて大変な労力だと思いますが、今後ともよろしくお願ひします。
- *受付してくれる職員の方々いつも親切な対応ありがとうございます。
- *先日久しぶりに母の面会に行きました。家族のことは忘れても、職員さんにかわいらしく手を振る姿を見て本当に大切にいただいていると感じました。家族として何もできていない中、本当にお世話になっており、感謝以外何も言うことはありません。至らないことばかりですが必要な物などあれば言うてください。今後ともどうぞよろしくお願ひします。
- *面会に行っても、お話もできないだけにかわいそうに思えて涙がこみ上げてきます。
せめて食べ物でも差し上げたい気持ちですけど糖尿病食なので無理だし、職員さんにもご迷惑をかけるのではないかと思いつつ、ついつい遠ざかってしまいます。本人もしゃべれないだけにわがままな態度を取りますけど、末永くよろしくお願ひ致します。本当に助かっています。
ありがとうございます。
- *いつもカラオケありがとうございます。カラオケが好きなのでたくさん歌わせてください。
まことしあわせ通信や写真を送付していただきありがとうございます。笑顔がほっとします。
- *コロナ対応大変だったと思います。ありがとうございます。月に1回、利用明細送付時など、ひと言でもいいので入所者本人の近況が知れると安心します。また、折をみて面会等利用したいと思いますが、どんな風に過ごしているのか気になります。
- *日常どう過ごしているのか教えてほしい。

【 施設の回答 】

多くの労いの言葉や感謝の言葉をいただきありがとうございました。新型コロナウイルス感染症により、面会制限を開始して3年、ようやく直接面会ができるようになりました。私どもスタッフも長期面会ができない状況にとっても心苦しい日々でした。今まで会えなかった分、時間の許す限り面会に来ていただき、大切なご家族との時間を過ごしてください。また、面会に来られた際に、スタッフからの日頃の様子や身体の状態等の報告がありますので気になる事がありましたら遠慮なく聞いていただけたらと思います。

*ようやく面会もできる状況となりました。夏祭りなど、家族も参加できるイベントを行って
もらいたいです。

【 施設の回答 】

花火大会や敬老会等、ご家族が参加できる行事も徐々に再開する予定としています。一日も早く日常を
取り戻せるよう尽力してまいりたいと思っています。

*母は94才ですが、頭もしっかりしていてよくしゃべるので毎日楽しく過ごしてくれたらと
思います。先日、病院に連れて行った時に、「手元におやつがないんよ」と言うので買いに
行きました。どれくらいの量とどれくらいの頻度で持っていけばよいかわかれば、持参する
のでまた教えてください。そういう情報をいただけたら助かります。

【 施設の回答 】

配慮が足らず申し訳ありませんでした。嗜好品等をお持ちいただく頻度は「適宜」ということとなります
ので、願います場合には、ご利用者に提供できる適切な量を都度お伝えさせていただきます。

*自筆（名前）の練習をしてほしい。

【 施設の回答 】

ご本人様の残存能力を確認の上で余暇活動等に取り入れていきたいと考えています。

*母を預かっていただき8か月。顔つきが明るくなり安心しています。最近は、面会もでき毎週
楽しみです。ひとつお願いがあります。毎食のご飯の量が少し少ないと言っています。歯が
ないので仕方ないのですがお雑炊みたいだと言っています。味噌汁に具がないのも寂しいので、
卵の溶いたものでも入れていただけたらと思います。
頑固な老人なので介護士さんも大変だとは思いますが、何卒よろしくお願いします。

【 施設の回答 】

管理栄養士がご利用者1人1人の食事形態や摂取状況等を毎日観察しています。ご本人の口腔内の状態や嚥下
機能の状態等もあり、安全面を優先に対応しておりますのでご希望に添えない事もありますが、ご本人との
コミュニケーションを密にし、できる範囲で対応させていただきたいと思えます。

この度は顧客満足度調査にご協力いただき、誠にありがとうございました。
皆様からいただいた貴重なご意見を分析させていただき、より魅力のある選ばれる
施設になれるよう取り組んでいきたいと思えます。
今後もお気付きの点がありましたら、遠慮なく申し出てくださいますようお願い
申し上げます。

施設長 信藤 貴宏