

# 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6年6月実施

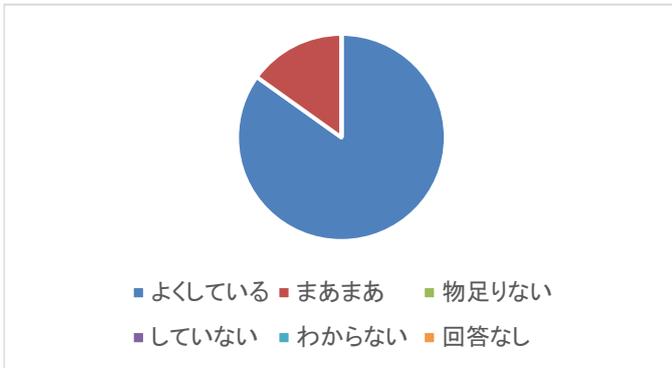
# 顧客満足度調査（アンケート結果） 令和6年6月実施

## 特別養護老人ホーム しあわせの家



総数	98
有効回答	73
回答なし	25

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	62
まあまあ	11
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	7

### 個別意見

- \* 人は挨拶で始まり挨拶で終わると思っていますが、そちらにうかがって悪い感じをうけたことはないです。
- \* 面会へ行った時も笑顔でちゃんと挨拶してくれます。
- \* 面会に行った時に声をかけてくれる。
- \* 面会に行った時に、職員の方が感じのよい挨拶をしてくれます。
- \* 施設内では、どの職員さんも気持ちの良い笑顔で対応していただき来所して良かったと感じています。
- \* 個人差がありますが皆様よくされています。

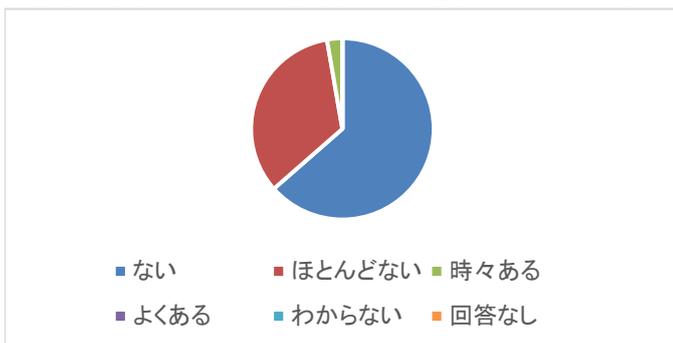
### 改善、提案、要望意見

- \* どう対応してよいかわからないのかじっと見ているだけの職員さんもいました。  
「こんにちは」はあった方がいいです。

### 【 施設の回答 】

多数のお褒めの言葉をいただき誠にありがとうございます。施設全体で、接遇の充実に向けて取り組んでいる中でこうした評価をいただけることを光栄に思っています。この結果に慢心することなく、ご利用者の皆様・ご家族の皆様に満足いただけるような礼節を踏まえた対応を心掛けてまいります。

質問2: 職員の対応や態度で気分を害すことはありませんでしたか？



ない	47
ほとんどない	25
時々ある	2
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

\* 人は挨拶で始まり挨拶で終わると思っていますが、そちらにうかがって悪い感じを受けたことはありません。

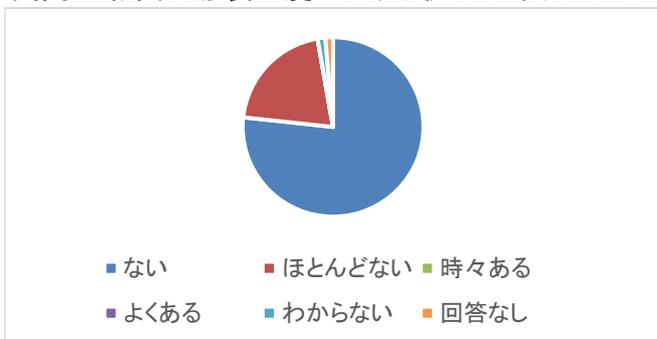
改善、提案、要望意見

\* 特になし

【 施設の回答 】

高い評価を頂きありがとうございます。今後も慢心することなく施設全体でご利用者様、ご家族様に安心していただけるよう、接客マナーの向上に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	56
ほとんどない	15
時々ある	0
よくある	0
わからない	1
回答なし	1
コメントあり	2

個別意見

\* 身だしなみは職業がらのスタイルにすることがいいと思います。

\* 意識してなかったのでもわかりません。

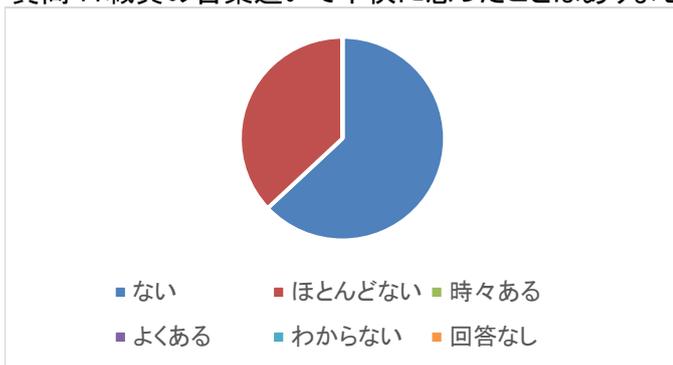
改善、提案、要望意見

\* 特になし。

【 施設の回答 】

高い評価を頂きありがとうございます。今後も慢心することなく施設全体でご利用者様、ご家族様に不快な思いをさせないような身だしなみに取り組んでまいります。

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	46
ほとんどない	27
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。

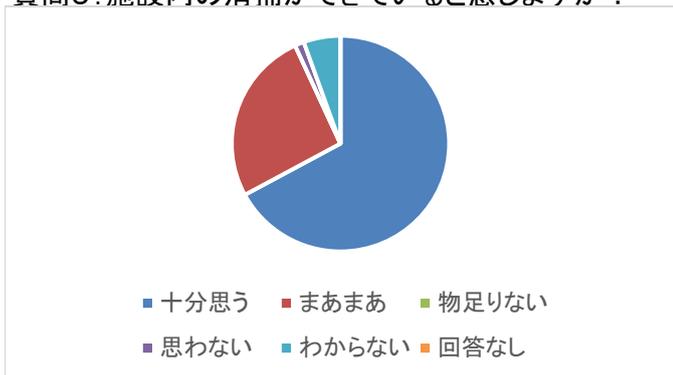
改善、提案、要望意見

\* 特になし。

【 施設の回答 】

高い評価を頂きありがとうございます。今後も慢心することなく施設全体でご利用者様、ご家族様に不快な思いをさせないような接遇に取り組んでまいります。

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	49
まあまあ	19
物足りない	0
思わない	1
わからない	4
回答なし	0
コメントあり	8

個別意見

\* 面会などで行っても悪く感じたことはありません。

\* いつも玄関だけで中まで入らないのでわからないが、玄関付近で気になる事はありません。

\* 気持ちがいい。

\* 洗面所の下。ベッドの下。

改善、提案、要望意見

\* ベッド頭元の下に埃があります。

\* 時々ゴミが見られる。

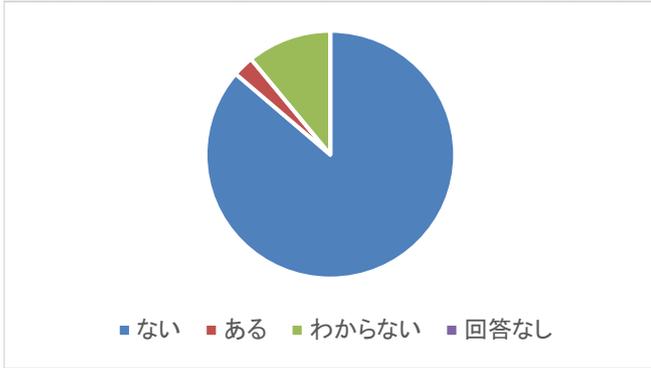
\* 面会に行った時ベッドまわりに埃がたくさん落ちていました。

\* 個室の清掃がどの頻度されているのかわからないのですが・・・面会に行く度、ベッドが置かれている辺りに多量の埃があり不衛生に感じました。

【 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ますが、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。ご利用者にとって快適な環境を整えられるように努力してまいりますので、お気づきの点がありましたら気軽に申し出て頂ければ幸いです。

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	63
ある	2
わからない	8
回答なし	0
コメントあり	7

個別意見

\* お部屋はいつもきれいにさせていただいて気持ちがいいです。

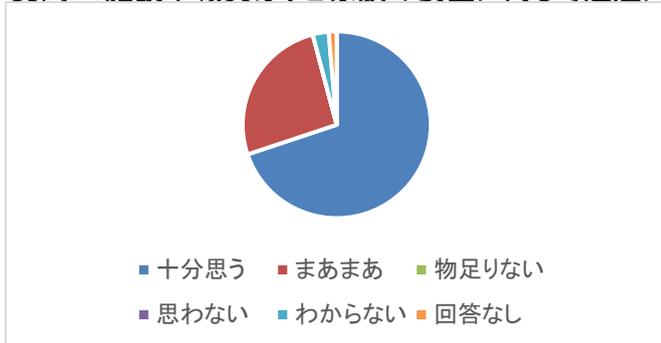
改善、提案、要望意見

- \* 面会に行った時ベッドまわりに埃がたくさん落ちていました。
- \* 出来れば居室にティッシュを置いてほしい。
- \* ティッシュを置いていただけるとありがたいです。
- \* 冷房がききすぎている。
- \* タンスの中が乱雑である。
- \* 部屋の中の壁にカレンダーや写真のようなものを飾ってもいいですか？  
ピン等は指すことができるのでしょうか？

【 施設の回答 】

お部屋の清掃に関しては、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ますが、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、不十分である事を認識するとともに、職員の気付きが高まるよう啓発していきたいと思っております。尚、居室へのティッシュの設置につきましては、各自準備していただくこととなります。（共用使用分は施設が準備します）  
尚、空調調整については、ご利用者の体感温度に配慮しなければなりませんので、改めて周知徹底の上で職員として非常に大切となる「気づく力」を養っていただけるよう尽力いたします。  
また、お部屋の設えについては特に制限はありませんのでご自由に装飾品をご用意くださっても問題はありませんが、ピン等を指す場合には、落下時に怪我のリスクに繋がる恐れがある為、原則として使用をご遠慮いただくこととしています。尚、設えは自由ではありますが、建物そのものを傷つける場合はお断りする場合がありますので、お近くの職員へ相談していただきますようよろしくお願いいたします。

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	51
まあまあ	19
物足りない	0
思わない	0
わからない	2
回答なし	1
コメントあり	2

個別意見

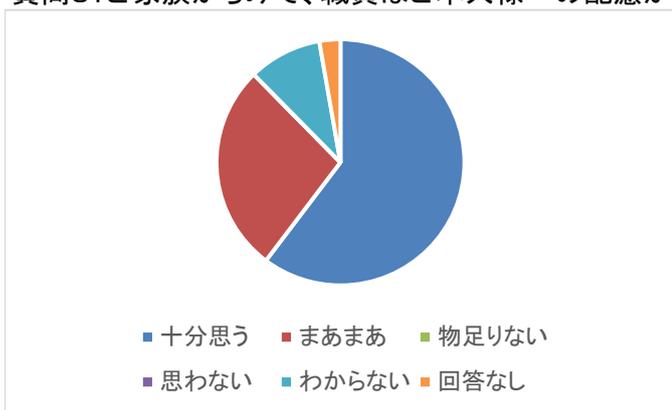
- \* 身に着けるものでわからなくなっているのを相談しながら決めているので心配ないです。
- \* 本人の要望があったら相談等で連絡をいただいたりしています。

【 施設の回答 】

今後も可能な限りご家族の要望を叶えることができるよう尽力してまいりたいと考えていますので、お気軽に申し付けて下さい。

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	20
物足りない	0
思わない	0
わからない	7
回答なし	2
コメントあり	5



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。
- \* 足が冷えている相談をしたら、ズボン下の提案をしていただきありがとうございます。
- \* 身体の異常があればすぐ連絡があります。
- \* 中の様子を見たことがないのでわからないが、我儘な母の対応を毎日していただき不憫に思っています。

改善、提案、要望意見

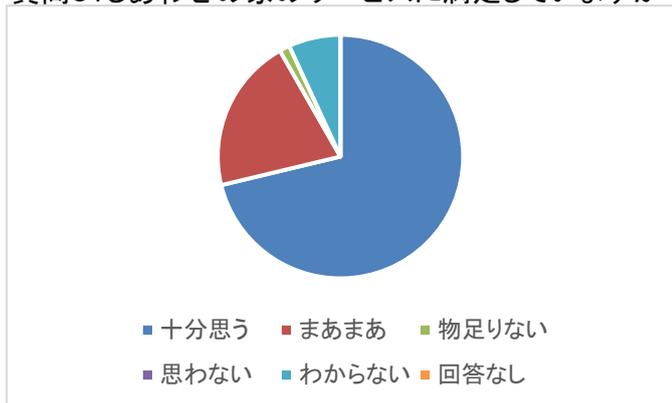
- \* 時々えらそうに言われる。雑にあつかわれる事がある。だから腹が立つと本人より。
- \* 使用している車椅子が汚れている時がある。

【 施設の回答 】

車椅子の清掃については、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、常に快適な環境を整えられるように努力してまいります。尚、ご利用者との関わりの中でご指摘のように感じられてしまっていることを真摯に受け止めて接遇の向上に取り組んでまいります。

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	52
まあまあ	15
物足りない	1
思わない	0
わからない	5
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

※特になし

【 施設の回答 】

概ね満足いただいているところですが、物足りないというご意見を真摯に受け止め、今以上に満足度を高めることができるよう、施設全体でサービスの質の向上に取り組んでまいります。

- \* いつもいろいろと母を見て下さり本当にありがとうございます。
- \* ホールに座っている間、何か手遊びをしたり、目で楽しむものなどあれば一日を退屈せずに過ごせるのではと思いました。面会の時などに本人の様子などをちょこっと話してくれるスタッフもいてちょこっとでも本人の日常が分かったと元気で生活しているんだと安心でき「しあわせの家」でお世話になってよかったと思っております。
- \* この先母は良くなるとは考えられず、施設の皆様に頼るほかないと思っておりますのでよろしくお願いします。
- \* いつもありがとうございます。
- \* いつも手厚く見て下さり御礼申し上げます。これからも宜しくお願い致します。
- \* 丁寧にやさしく関わっていただき大変感謝しています。今後ともよろしくお願い致します。
- \* 別になし。今のままで充分だと思います。
- \* いつも父に温かく声をかけて下さって感謝しています。
- \* 読み聞かせる絵本を置いてほしい。
- \* 6月から面会可能時間が増えてありがたく思っております。これからは、施設へおじゃまする機会も多くなると思っておりますので、職員の皆様方にもよろしくお願い致しますとお伝えください。
- \* 特にありません。いつも職員さんの明るい笑顔がとてもいいです。
- \* 特にないです。職員さんの明るい笑顔がいいです。
- \* いつもお世話になります。いつ見ても頭髪がきちんとしていて、身体も清潔にさせていただいてありがとうございます。今後もよろしくお願い致します。
- \* いつもお世話になり感謝しかありません。母が生き生きとしている姿を見る事が出来て本当にありがたいです。今後もよろしくお願い致します。
- \* 母を預かっていただいて1年半余り。家にいた時より表情明るくなり安心しております。これからも宜しく申し上げます。
- \* 面会に行くといつもうれしそうにしています。これからもよろしくお願い致します。
- \* 感謝しかありません。本当にありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。
- \* 病院で受診が必要だった場合、担当して下さった方から電話連絡や報告をいただけて安心してあります。ありがとうございます。
- \* 皆様のおかげで母も安心して生活できていると思います。いつも大変お世話になりありがとうございます。
- \* 面会した時、母が元気なので嬉しかったです。皆様良くてくれてありがとうございます。これからも大変だと思っておりますが、母の事よろしくお願い致します。
- \* よくして頂いているので感謝しています。
- \* せめて月に1度は面会に行きたいと思っております。実行できず母に申し訳なく思っております。(お世話して下さる方々にも)。数ヶ月ぶりに母に合うと「よくきてくれてありがとう」その次の言葉は「ここ(しあわせの家)はよくしてくれるの。皆親切よ。いい所で良かった。」とお世話になって3年半が過ぎましたが、コロナ2回、その他諸々。その度に報告をして下さり、ありがとうございます。これからも宜しくお願い致します。
- \* お世話になります。まだ入所の時にしか行けていないのでわかりません。すみません。
- \* 面会ルールの緩和、本当にありがたい限りです。
- \* 大変優しくして下さっている職員さんが多くありがたく思います。
- \* 毎日ありがとうございます。
- \* いつもよくしていただいて、ありがたく思っています。感謝です。

【 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。

- \* 日頃より尽力いただきありがとうございます。なかなか面会に行けないので、近況が知りたい時があります。簡単なもので結構です。近況を知らせていただくものがあればいいなと思います。

【 施設の回答 】

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。

- \* 先日面会に行くとお風呂に入る時に服を引っ張って脱がされとてもつらかったと聞きました。初めてこのような話を聞いてびっくりしました。お風呂に入るのを怖がり残念です。普段は良くしていただいている様ですがこんなこともあるのかと思いました。
- \* 訪問時、「時々偉そうに言われる。雑にあつかわれる。」と聞く。色々聞いてみるも絶対にはいえないと思います。みなさん優しく接して頂いてますので何も言えないのですが、訪問時本人から言われると少しつらくなります。

【 施設の回答 】

貴重なご意見をありがとうございます。ご指摘いただいた点につきましては、故意に雑な扱いをしている職員はいないと信じたいところですが、故意であろうとなかろうとご利用者にそのように感じられたということは事実です。その事実を職員一同真摯に受け止めていきたいと思っています。高齢者の尊厳を守るという介護の原点を改めて認識し、常にご利用者の立場にたって支援させていただけるよう尽力してまいります。

- \* 普段どのように過ごしているのか一日のスケジュールを教えてください。

【 施設の回答 】

一日のスケジュールはご利用者に応じて違いがありますので、ここでお伝えすることがとても難しいところがあります。一例をお伝えすると、朝の起床～整容～朝食～口腔ケア・排せつを終えると、お部屋で過ごす方、ホールでテレビを見て過ごす方、コーヒーを飲まれる方、午前中に入浴される方など様々です。昼食が終われば朝食後と同じような形になりますが、午後はおやつがあり、日によって余暇活動や行事を楽しんでいただくこともあります。そして夕食～口腔ケア・排せつを終えて就寝といった一日になります。ご利用者によって、その日によっての違いがありますので、その点についてはご理解ください。

- \* 施設サービス、栄養ケア、個別機能訓練計画書が毎回、連絡もなしで郵送されます。原則来訪の際にという事であれば来訪の約束をするなどして面通で話をする機会にしてほしい。職員さんと話す機会が少ないです。

【 施設の回答 】

ご指摘ありがとうございます。各種サービス計画書については、対面説明が原則ではありますが、全ての方に事前に連絡をして日程を調整することが難しいことから、来訪がない場合には郵送させていただいています。対面説明をご希望されていることが予め把握できている場合には、来訪の約束等を行い、日程調整の上で話をする機会を設けることが可能ですので、お手数ですが是非ご連絡をいただければと存じます。

【 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。これからも法人の理念実現に向けて、ご利用者・ご家族の満足を追求し続けてまいり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