

地域密着型特別養護老人ホーム
ショートステイ

しあわせの家寒川

顧客満足度調査（アンケート）結果

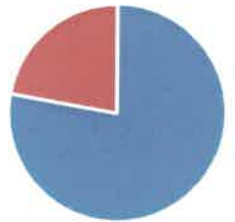
令和6年6月実施

顧客満足度調査（アンケート結果）

令和6年6月実施

地域密着型特別養護老人ホーム しあわせの家寒川

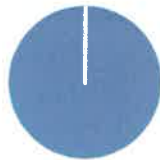
ショートステイ しあわせの家寒川



■ 有効回答 ■ 回答なし

総数	36
有効回答	28
回答なし	8

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 ■ まあまあ ■ 物足りない
■ していない ■ わからない ■ 回答なし

よくしている	28
まあまあ	0
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

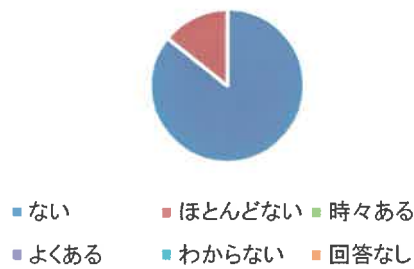
個別意見

- *施設に行くときちゃんと挨拶してくれています。
- *面会に行ったとき、いつも挨拶してくれる。
- *面会に行く度に入居者の様子を伝えてくれるとともに、穏やかでにこやかな表情で話してくれるためとても気持ちが良い。
- *いつも気持ちよくしていただいています。
- *面会時の挨拶もしっかりされている。
- *面会に行った時、帰る時、とても丁寧に挨拶してくださいます。
- *受付の挨拶がしっかりしている。

【 施設の回答 】

*ありがとうございます。今後とも、皆様に気持ちが良いと感じていただける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	24
ほとんどない	4
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	4

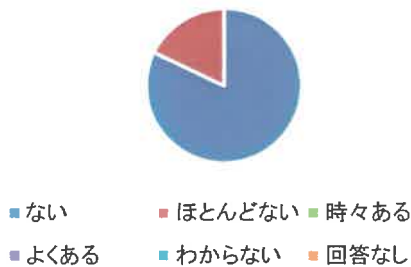
個別意見

- *不思議なことに、これまで嫌な思いをしたことが一度もない。人間は感情の動物なので時には機嫌の悪い時もあると思うのだが、そのような態度を見たことがない。
- *笑顔が素敵です。
- *色々普段の様子を聞かせてくれる。
- *何時も変わらない対応をしてくださっている。

【 施設の回答 】

*ありがとうございます。今度とも、誠心誠意の対応を心掛けてまいります。

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	23
ほとんどない	5
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

- *統一感があって、どのスタッフも安心して接することができる。
- *皆さん身だしなみはとてもいいです。

【 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	26
ほとんどない	2
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

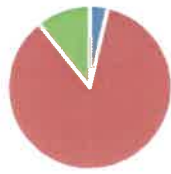
個別意見

- *わかりやすい言葉で丁寧に話してくれている。
- *家族にも気を遣ってもらって、入っている本人も感謝でいっぱいです。

【 施設の回答 】

*ありがとうございます。今後とも、礼節を重んじ更なる接遇マナーの向上に努めてまいります。

質問5：施設内の設えで気になる点がありますか？



■ある ■ない ■わからない ■回答なし

ある	1
ない	24
わからない	3
回答なし	0
コメントあり	1

個別意見

*とても快適な環境だと思います。

【 施設の回答 】

*ありがとうございます。今後とも、皆様にとって快適な環境設備に尽力してまいります。

質問6：お部屋の設えで気になる点がありますか？



■ある ■ない ■わからない ■回答なし

ある	0
ない	25
わからない	3
回答なし	0
コメントあり	2

個別意見

*現時点ではないが、今後何かあればお願いします。

*個室でありがたいです。

【 施設の回答 】

*ありがとうございます。今後とも、皆様にとって快適な環境設備に尽力してまいります。

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 ■まあまあ ■物足りない
■思わない ■わからない ■回答なし

十分思う	23
まあまあ	5
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	4

個別意見

*体調の変化によく気付き、対応してくれている。気付いたことを家族にも伝えてくれる。

*いつも無理ばかりお願いして申し訳なく思っています。十二分に対応してくれており感謝しています。

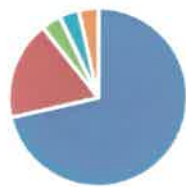
*面会依頼の対応が早いです。

*病院に行く時間など細やかに聞いてくれて、それにすり合わせをしてくれて本当にありがとうございます。

【 施設の回答 】

*ありがとうございます。今後とも、皆様のご意向に可能な限り沿った対応を心掛けてまいりますのでご要望・ご相談がございましたら、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 ■ まあまあ ■ 物足りない
- 思わない ■ わからない ■ 回答なし

十分思う	20
まあまあ	5
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	4

個別意見

- *出来ていると思う。
- *母がわがままなことを言っても、優しくフォローしてくれている。たぶん認知症の症状が出ているのだと思うから。
- *本人の楽しみといえば食べることしかないので、その点について十分配慮してもらっている。
- *薬が足りなくなる前に電話してくれています。忘れる時もあるのでありがたいです。

【 施設の回答 】
*ありがとうございます。今後とも、ご本人様に寄り添い、入居者本位のケアを心掛けてまいります。

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 ■ まあまあ ■ 物足りない
- 思わない ■ わからない ■ 回答なし

十分思う	22
まあまあ	5
物足りない	0
思わない	0
わからない	0
回答なし	1
コメントあり	3

個別意見

- *サービス面は本人に聞かないとわからない。

【 施設の回答 】
*ありがとうございます。仰る通りでございます。ご入居者様・ご家族様に満足していただけるよう、鋭意努力してまいります。

- *入居してちょうど半年になるが、今の生活が安定しているため、これからも引き続きお願いしたい。
- *本人も退屈と言いながらも、話しをするとやっぱり皆様の介護が行き届いているとのこと。十分にしてもらっています。

【 施設の回答 】
*ありがとうございます。今後とも、皆様に満足していただけるサービスを追及してまいります。

- *いつもお世話になっております。面会で落ち着いて過ごせている姿を見て嬉しく思います。職員の皆様には感謝の気持ちでいっぱいです。これからもよろしくお願ひいたします。
- *どのスタッフ様にも親切な対応をしていただき私も母も感謝しております。入所前までは、私に罪悪感があり、迷っていたところもありますが、今は全くなく母も楽しそうに感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございます。
- *いつも気持ちよく対応してくださって、ありがたいです。
- *いつもお世話になりありがとうございます。先日久しぶりに面会に行きました。お部屋は大変整理整頓されていて、又、本人の身体も清潔にさせていただいて、感謝の限りです。このまま居心地良く、穏やかに過ごせたら幸いです。これからもどうぞよろしくお願ひいたします。
- *面会の時、施設内が清潔に保たれていると感じました。
- *いつもありがとうございます。これからもよろしくお願ひします。
- *いつもありがとうございます。これからもよろしくお願ひいたします。
- *今後ともよろしくお願ひいたします。
- *よろしくお願ひします。
- *本人が体調を崩し、入院した際の対応に満足しているとともに、非常に感謝しています。これからも引き続き、よろしくお願ひいたします。
- *いつもありがとうございます。今後ともよろしくお願ひ申し上げます。
- *大変お世話になり心から感謝申し上げます。これからもよろしくお願ひいたします。

【 施設の回答 】

- *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職員一丸となり、尽力してまいります。

- *介護サービスを提供する上で欠かせないのは人の力である。施設運営上人件費がかさむのは仕方のないことであり、そのコストはカットするのではなく、固定費・義務的経費としてまず確保する必要がある。最低限度の人員で一時的には回せても、長期的にはサービスレベルの維持は難しいだろう。人員の確保と職員のモチベーション維持に努め、サービスの質を落とさないでほしい。

【 施設の回答 】

- *貴重なご意見ありがとうございます。まさしく、質の高い介護サービスの提供に最もかせないものが「人」と考えています。顧客満足の追及は勿論のこと、職員満足の追及（働きやすい職場環境等の実現）が、職員の定着率UPに繋がり、ひいては健全な経営に繋がると考えています。職員は施設にとって貴重な財産の一つです。今後とも、顧客満足同様、職員満足のより一層の向上に尽力していく所存であります。

*病院ではないから、リハビリ的なことは出来ないのは分かっていますが、散歩などを少し多めに取り入れてくれると嬉しいです。一日、少しでも動いて欲しいです。

【 施設の回答 】

*病院と施設の違いをご理解いただきありがとうございます。身体機能は身体を使わないことで徐々に低下していくこととなりますので、出来る限り身体を使うこと・生活行為を増やすことが、身体機能低下の予防になるという考え（生活リハビリ）のもと、支援をさせていただいています。直接、ユニット職員又は事務所にて要望をお伝えいただきましたら、出来る限りの対応をさせていただきます。遠慮なくお申し付けください。

*施設でのイベントがあれば知らせてほしい（母の様子）。母は外に出たがらないので、部屋から出た時のことが知りたい。庭の散歩（車椅子）であれば良いです。母は嫌がるかとも思いますが・・・。
外泊時、車椅子でベッドまでお願いできたのが最高に良かったです。

【 施設の回答 】

*施設内のイベントは季節毎に、主に施設全体で企画するもの、ユニット単位で企画するものがあります。ご家族様にその様子をお知らせする手段として、3ヶ月に1回発行する広報誌と、定期的に更新する当法人ホームページ内のブログがあります。是非、ご確認をいただけましたら幸いです。
また、ご入居者様の様子や要望に関しましては、直接ユニット職員又は事務所にてお伝えいただきましたら、出来る限りの対応をさせていただきます。遠慮なくお申し付けください。

*食事で天ぷらをその場で揚げていただいて喜んでおりました。

【 施設の回答 】

*ありがとうございます。今後とも、ご入居者様に喜んでいただくべく、定期的の実演食を企画してまいります。

【 終わりに・・・ 】

たくさんのお褒めの言葉・励ましの言葉をいただきまして、誠にありがとうございます。

当施設も令和2年8月に開設して、早いもので丸4年を迎えようとしています。

「自分の大切な人が安心して暮らせる場所を創ろう」というスローガンを掲げてのスタートでしたがそれぞれのスタッフがその想いを一つにしてくれているからこそ、皆様から高い評価をいただくことができています。これからも掲げているスローガンを常に念頭に置いて、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、よろしく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