

# 顧客満足度調査（アンケート結果）

令和6年12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	33
有効回答	25
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	23
まあまあ	2
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

- \*挨拶は勿論だがわざわざ玄関まで出てきてくれるため、気持ちよく訪問することができている。
- \*玄関でいつも笑顔で対応してもらってます。ありがとうございます。
- \*面会に行った時、いつも笑顔で挨拶してくれます。
- \*面会に行った時、帰る時、いつもとても丁寧に挨拶してくださいます。
- \*いつも、とても対応が良いです。

### 【 施設の回答 】

\*ありがとうございます。今後とも、笑顔を欠かさず、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	21
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

- \*一度だけありました。

### 【 施設の回答 】

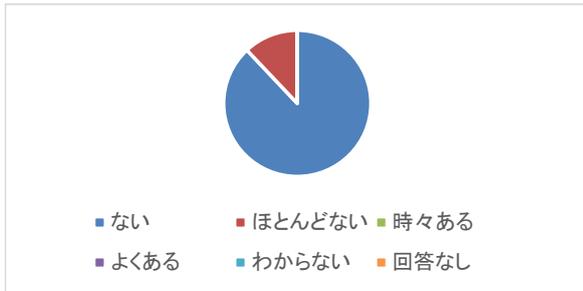
\*ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。今一度、職員教育を徹底し、更なるケアの質向上に尽力のうえ、同様なことが起こらないように致します。もしよろしければ、こういった場面で職員の対応に気分を害されたのか、教えていただければ幸いです。お時間がございましたら、しあわせの家寒川統括長までご連絡をよろしくお願いいたします。

- \*これまでに対応していただいたスタッフの皆さんは接遇ができており、施設の教育が行き届いていると感じます。
- \*玄関を入るとすぐに対応してくれる。
- \*ありません。いつも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。今度とも、接遇マナーの向上に励み、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	22
ほとんどない	3
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	1

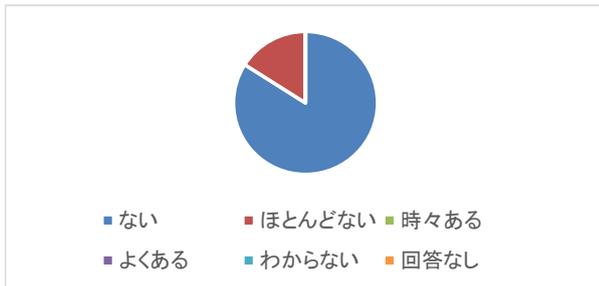
個別意見

\*上記接遇ができていないため、身だしなみは気にならない。身だしなみが良くても対応の仕方が悪ければ何にもならない。

【 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	21
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	2

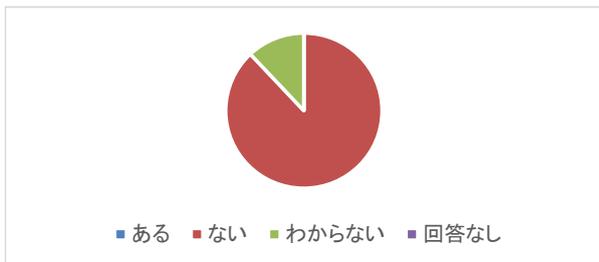
個別意見

\*丁寧過ぎると思うことさえある。もう少し少しかけた話し方でも良いのでは。  
\*丁寧な言葉遣いで対応してくれる。

【 施設の回答 】

\*ありがとうございます。今後とも、顧客意識を高く持ち、礼節をわきまえた関りを継続してまいります。

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	22
わからない	3
回答なし	0
コメントあり	1

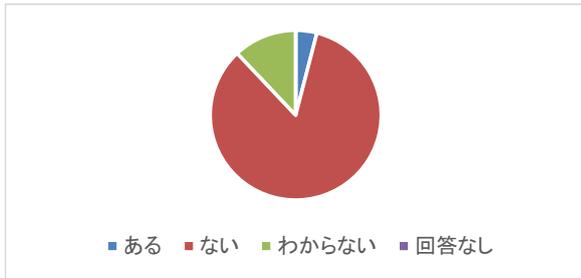
個別意見

\*入居者の母が寝たきりに近い状態であるため施設内での行動範囲がよくわかっておらず今のところ気になる箇所はない。

【 施設の回答 】

\*ありがとうございます。施設内の設えに気になる箇所がありましたら、何なりとお申し付けください。

質問6：お部屋の設えで気になる点がありますか？



ある	1
ない	21
わからない	3
回答なし	0
コメントあり	4

個別意見

- \*快適に過ごさせてもらっていると思います。
- \*母の部屋は南向きで光がよく入るので気持ちがいい。明るい。
- \*綺麗にしてくださり、ありがとうございます。

【 施設の回答 】

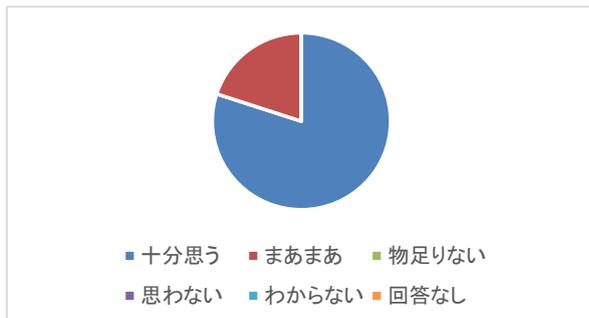
\*ありがとうございます。引き続き、ご入居者様にとって、快適な環境整備に尽力してまいります。

\*オーバーテーブルなどがあれば良いと思います。

【 施設の回答 】

\*ご意見ありがとうございます。オーバーテーブルに関しましては、各居室にはございませんが各ユニットには準備をしております。使用の際には、ユニット職員にお声がけいただければ、対応致しますので、お気軽にお申し付けください。

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	20
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	5

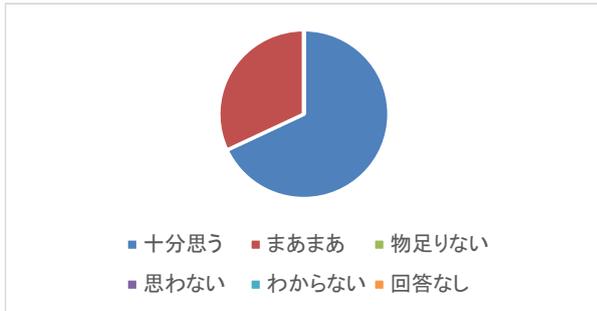
個別意見

- \*当方の要望についてはほぼ100%認めてもらっており、連絡などもタイムリーに行ってくれている。
- \*病院に行く時間とか、色々気を遣ってくれます。
- \*おむつ交換の時など、気持ちよく対応して交換してくれるので本人が喜んでいる。
- \*それ以上のお心遣いをしてくださっている。ありがとうございます。
- \*父との面会の機会を作っていただき、本当にありがとうございます。
- \*若いヘルパーさんの笑顔に癒されます。対応が良かったです。

【 施設の回答 】

\*ありがとうございます。今度とも、ご入居者様・ご家族様の意向に応じた対応を心掛けてまいります。

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	17
まあまあ	8
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	6

個別意見

\*十分と言いたいところだが、どうしてもスタッフの絶対数が限られるため、スタッフの皆さんがしたいと思ってもできない面もあるのではないかと思います。

【 施設の回答 】

\*お心遣いありがとうございます。限られた人員の中で、ご入居者様が望む暮らしの継続を目指し今後とも鋭意努力してまいります。

\*本人がして欲しいことを言った時、強く返答されつらい気持ちになったそうです。その時対応できなくても後で対応するなど優しく言ってくれれば嬉しいです。

【 施設の回答 】

\*職員の配慮が不足しており、ご入居者様・ご家族様にご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。いかなる状況であれ、入居者本位のケアからかけ離れた対応であると思います。今一度、職員教育を徹底し、更なるケアの質向上に尽力してまいります。

\*ほんの少し気になったところがありました。

【 施設の回答 】

\*職員の配慮が不足しており、ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。もしよろしければ、気になった点を教えていただければ幸いです。お時間がございましたらしあわせの家寒川統括長までご連絡をよろしくお願いいたします。

\*優しい対応である。

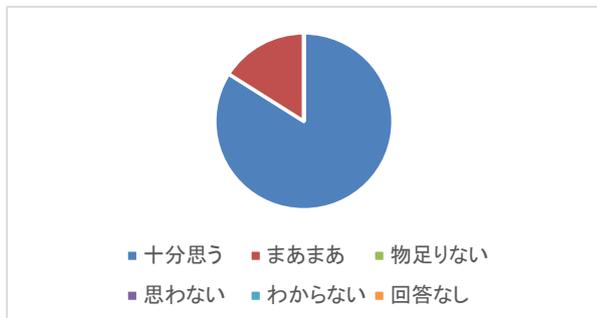
\*お菓子作り、餃子などとても楽しみにしています。

\*通院時、とても優しく話しかけてくださり、又トイレにも付き添ってくださって本当に感謝しております。

【 施設の回答 】

\*ありがとうございます。今度とも、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	21
まあまあ	4
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

\*第1は不満な点がないことと、第2は普段の様子が十分にわからなくても、スタッフの皆さんの働きぶりを見れば安心して任せられると思うため。

\*外出の時はとても楽しみにしています。本人はとても楽しそうです。

\*食事の好みに合わせて対応してくれるので、本人がとても満足しています。

【 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、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。

- \*いつもお世話になります。これからもよろしく願いいたします。
- \*今後ともよろしく願いいたします。
- \*いつも大変お世話になっております。職員の方達には頭が下がる思いです。いつも笑顔絶やさず誰に対しても笑顔と言葉に愛情が感じられます。今の部屋で健やかに過ごせることを感謝申し上げます。
- \*いつも本当に本当にありがとうございます。しあわせの家寒川に入所でき、穏やかに過ごせ、本人私どもも感謝しております。
- \*先日面会に行きました。スタッフの皆様は大変気持ちよく対応してくださいました。何よりも本人に対して優しくしていただいているようで安心しました。本当に感謝の限りです。ありがとうございました。
- \*面会時間を調整してくれた。
- \*いつも笑顔と気を遣っていただきありがとうございます。こちらの方が恐縮してしまいます。毎日忙しい中、お世話になり、入居している父も変わらずしてくれるので、良かったと思っています。
- \*いつもありがとうございます。これからもよろしく願います。
- \*いつも母が大変お世話になり、ありがとうございます。入所して1年が経ちました。皆様のおかげで母は穏やかな毎日を送らせていただいています。心からお礼申し上げます。
- \*いつもありがとうございます。今後ともよろしく願いいたします。

【 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。

- \*よく転倒するので防止策を取ってほしい。今から寒くなるのでもう少し暖かい服を着せてほしい。願います。

【 施設の回答 】

- \*ご意見ありがとうございます。事故防止策に関しましては、常にユニットの責任者が中心となり再発防止に取り組んでいるところではありますが、介護保険施設におきましては、日常生活におけるあらゆる場面で事故が起り得るリスクがあり全ての場面において完全に介護事故を防ぐことは困難となりますこととはご理解の程よろしく願いいたします。とはいえ、事業所として最大限のリスクマネジメントをさせていただき責務がありますので、事故の再発防止に今後も取り組んでまいります。ご入居者様のお召し物に関しましては、気候に応じたものを羽織っていただきますよう、配慮いたします。

- \*これまで年2回のアンケート実施お疲れ様でした。多忙な中での対応は本当に大変だったと思います。本来であれば一方的なサービス提供とならないよう、双方向でのコミュニケーションは欠かせないと思いますが実際にはできていないのが介護現場の実状だろうと思います。  
これからも引き続き頑張ってください。

【 施設の回答 】

- \*お心遣いありがとうございます。来年度より顧客満足度調査の実施が年1回となりますこと、この場をお借りして、お詫び申し上げます。おっしゃる通り、我々のサービス提供が一方的なものとならないようご入居者様・ご家族様とのコミュニケーションは欠かせないものであると考えております。  
今後もご家族様から頂戴しますご意見を、施設運営に活かしてまいりますので、忌憚のないご意見をよろしくお願いいたします。

- \*食事をすると季節を感じるもの又は一輪の草花があればいいのですが。

【 施設の回答 】

- \*ご意見ありがとうございます。四季の移り変わりを感じ取っていただき、季節におうじた生活を送っていただくことは心身を健康に保つためにも大切なことであると思います。  
各ユニットにおいて創意工夫を図ってまいります。

\*紅葉狩りに連れて行ってもらったと喜んでいました。色々な体調の方もいらっしゃると思いますがレクリエーションをもっとしていただけたらと思います。

【 施設の回答 】

\*ご意見ありがとうございます。季節に応じたイベントを施設・各ユニットにおいて企画・運営をさせていただいております。日々の過ごし方・楽しみに関しましては、ご利用者個々に応じて違いがあるかと思しますので、個々のアセスメントを適切に行い、ご利用者に応じた楽しみを追求してまいりたいと思います。

\*病気など、体の変調があった時にすぐに知らせてください。

【 施設の回答 】

\*ご意見ありがとうございます。体調不良や普段の生活の中で何かお変わりがあった場合は、担当者より出来る限りご連絡いたしているところではありますが、対応に不備がございましたら、何なりとお申し付けください。

\*室内だけでなく、外へ散歩などに行く機会があればいいと思います。

【 施設の回答 】

\*ご意見ありがとうございます。気候や天気の良い日などには、施設の周辺や屋上にて散歩を行っております。外に出て、季節を肌で感じることや太陽の陽を浴びることは、身体や心にも良い影響があるかと思しますので、そのような機会を増やせるよう、配慮させていただきます。

【 終わりに・・・ 】

たくさんの方に余るお言葉をいただきまして誠にありがとうございます。ご家族の皆様からいただく温かい言葉一つひとつが私たちに大きな勇気と自信を与えてくださいます。これからもこうした言葉をいただくことができるように、日々のケアを振り返りながらご利用者・ご家族の皆様満足していただける支援を続けてまいりたいと思っています。

「自分の大切な人が安心して暮らせる場所を創ろう」という施設のスローガンをスタッフ一同常に念頭に置きながら現状に満足せずに改善を重ねていく所存でございますので、何かお気づきの点がございましたら些細なことであっても遠慮なくお近くのスタッフまで申し出ていただければ幸いです。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