

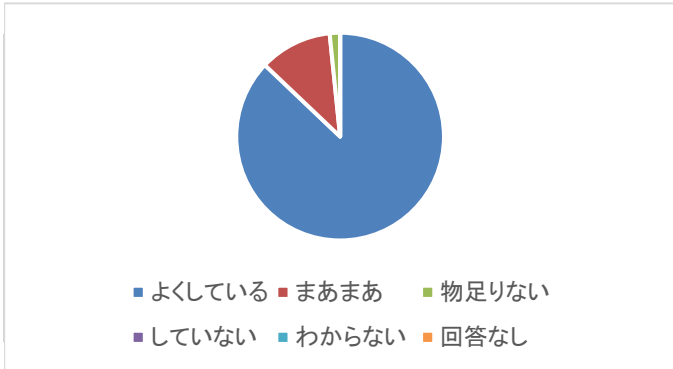
顧客満足度調査（アンケート結果） 令和6年12月実施

特別養護老人ホーム しあわせの家



総数	62
有効回答	62
回答なし	0

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	7
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	14

個別意見

- ※面会で2階等で(好評)
- ※面会に行けば必ず声をかけてきて気持ちいい。
- ※廊下ですれ違っても挨拶してくれる。
- ※面会訪問時にあいさつしてくれる。
- ※面会に行く度にいつも元気に挨拶して下さります。いつもパワーをもらって帰ります。
- ※いつも笑顔であいさつして下さいます。
- ※見かけるとすぐ大きな声で「こんにちは」と声をかけてもらっています。
- ※電話での会話などは、気持ち良く返答して下さいるので感謝しています。
- ※いつもどの方も、お仕事をされていても、気持ちよく挨拶して下さいます。安心して母を預けられる源です。
- ※急に行っても明るく対応して下さいます。
- ※玄関先で中に入る事はないが、受付(事務室)を訪ねると挨拶してくれる。
- ※気持ちの良い挨拶です。

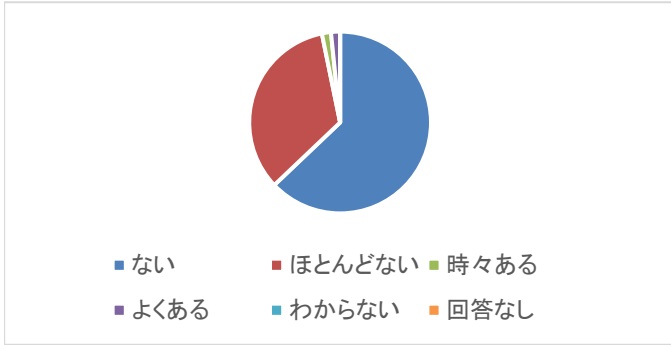
改善、提案、要望意見

- ※時々こちらからする時もある。
- ※できている人とできていない人(聞こえないだけ?)の差が激しい気がする。

【 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・ご家族の皆様にご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たいと思います。

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	39
ほとんどない	21
時々ある	1
よくある	1
わからない	0
回答なし	0
コメントあり	9

個別意見

※いつも優しく声をかけてくれます。

※電話での対応では、気分を悪くすることもなく話を聞いて下さり、私の方がありがたいです。

※仕事中でも手を止めてエレベーターのボタンを押してくれたり、椅子を出してくれたり、直ぐに対応してくれてありがたいです。

※玄関入ってすぐに事務員の方が、細かいお仕事中でも笑顔で対処して下さいます。

※電話のやりとりが丁寧。

※エレベーターに乗る時急いできてくれる。

改善、提案、要望意見

※忙しい中での対応は分かりませんが、職員の方の笑顔が少ないように思います。

※体調が悪いのか？元気がないように思えた。

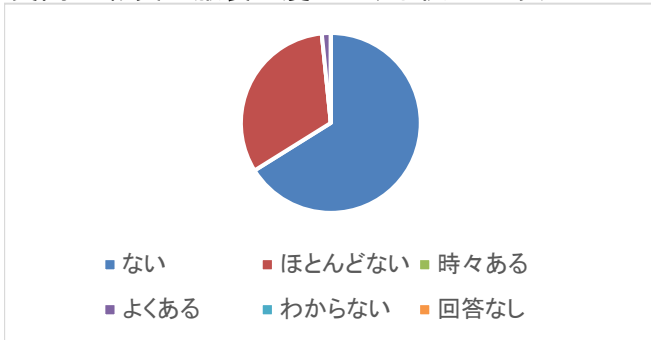
※受付であいさつしても返事が無い時がある。

【 施設の回答 】

一部不快な思いをさせたことについては申し訳ありませんでした。

どのような状況であってもご利用者様・ご家族様が不快に感じることはないように接していくことはプロとして当然のマナーであると考えていますので、更なる接遇の向上へ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	41
ほとんどない	20
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	0

個別意見

※なし。

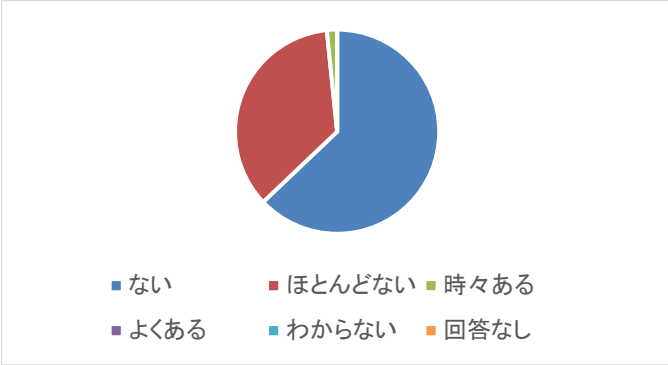
改善、提案、要望意見

※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。不快に思う事がよくあるというご意見を真摯に受け止め、今以上に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	39
ほとんどない	22
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	1

個別意見

※皆さん良くして下さいるので母も喜んでいます。言葉をかけていただくと嬉しいみたいです。

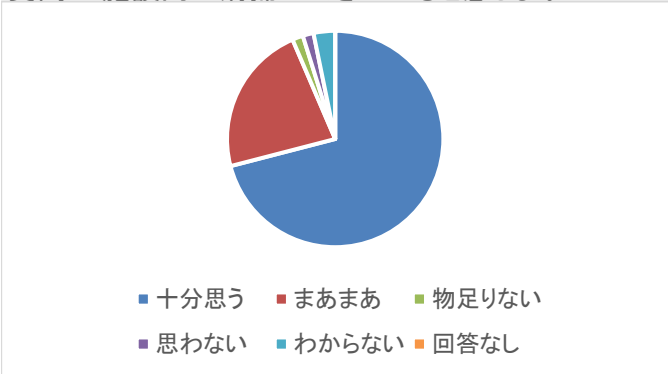
改善、提案、要望意見

※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	44
まあまあ	14
物足りない	1
思わない	1
わからない	2
回答なし	0
コメントあり	7

個別意見

※いつもきれいにしてくれてありがとうございます。

※最近の事は分からないですが、以前と変わらなければ清掃はできていると思ってます。

※いつも綺麗にしているように思う。

※中に入ったことがない。玄関先はきれい。

改善、提案、要望意見

※時々ごみが落ちている。

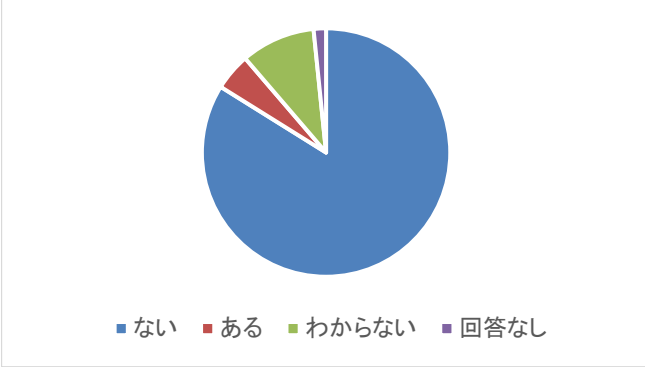
※ベッドの頭の上の柵にうっすらと埃がある時がありました。

※ベッドの横のサイドテーブルの上がいつも埃がたまっています。ウェットティッシュを持って行って拭き取っています。

【 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はありますか？



ない	52
ある	3
わからない	6
回答なし	1
コメントあり	4

個別意見  
※特になし。

改善、提案、要望意見

※入所者に対しての対応の度合いが感じられにくい。

※ゴミ箱は各部屋に1個なのかな？と思った。それだけで他はない。いつも部屋はきれいにしています。

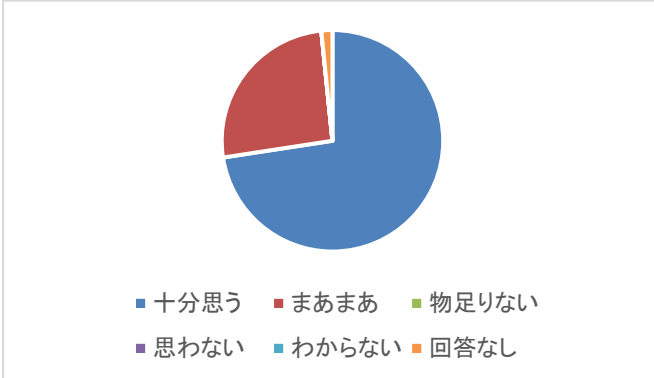
※隣の部屋の掃除の音が響く。

※1人部屋であるままで広くなくて良いのでは？余っているスペースがあり寂しくなる。

【 施設の回答 】

ゴミ箱は洗浄する際に一時的に撤去させていただく場合がありますが、個人毎（4人部屋の場合は4個）にご用意させていただいておりますので、ご安心ください。尚、居室の広さについては法律で定められている設備基準に沿っておりますのでご理解いただきますとともに、寂しくないような装飾に施設として可能な範囲で配慮したく思いますが、お部屋の設え（装飾）はご家族様で自由に装飾していただくことが原則となりますので、よろしければ使い慣れた備品を持ち込む等していただくと幸いです。尚、設えは自由となっておりますが、建物そのものを傷つける場合はお断りすることがありますので、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	45
まあまあ	16
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	1

個別意見  
※特になし。

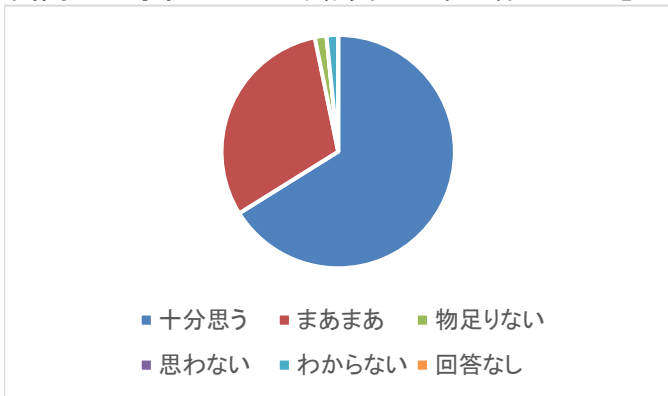
改善、提案、要望意見

※顔につけるクリームを必ずさせてあげてください。

【 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	41
まあまあ	19
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	5

個別意見

※出来ている。

※以前は風呂を嫌がっていたが、今は改善されたと思う。

改善、提案、要望意見

※声掛けが少ない様な気がします。

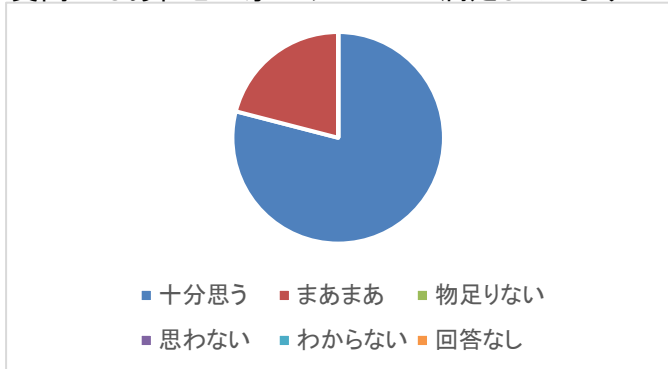
※目配りしてほしい。

※目やにがたくさんついていることが多くあり気になりました。(目が開けにくそうにしている時もありました)

【 施設の回答 】

ご利用者様への気配り・目配り・心配りは当法人の運営方針でもあります。職員一人ひとりが「気づく力」をより一層高めて、ご利用者様の立場にたった対応ができるよう尽力してまいります。

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	49
まあまあ	13
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

※特になし。

改善、提案、要望意見

※ただ同じ施設でずっと居るので本人は退屈というか刺激がなくてと言っていました。他の施設(同グループでの)への移動もさせてあげてほしい。デイケアの回数だけ寒川の施設を使ってほしい。

【 施設の回答 】

高い評価を頂きありがとうございます。ご意見にありますご本人様が退屈・刺激がないという点に対する対応として同グループの他施設への移動につきましては、施設サービスの場合はそれぞれが介護保険制度に沿って事業運営していますので、難しい点についてご理解いただきたく存じます。尚、居宅サービスの場合は同一事業所だけではなく、他事業所と併用しながら環境を変えるということも可能ではありますので、担当のケアマネージャーさんに相談いただきますようお願いいたします。

ご本人様が退屈に感じる事のないように、様々な余暇活動を提供することは施設の責務でありますので季節行事に限らず色々なイベントを企画するなどしていきたいと考えていますので、併せてご理解ください。

気になる点・ご意見がありましたら自由に記載してください。

コメントあり

30

※特に無いです。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。

※いつも当人に対して健康管理ありがとうございます。(コロナインフルエンザワクチンの対応ありがとうございます)

今後もよろしく願います。

※入所して、期間が短いため、まだよく分かりません。

※十分よくしてもらってます。いつもありがとうございます。

※こちらができないことをしていただき感謝しております。

※いつもお世話になっています。ありがとうございます。

※今のところありません。

※いつもお世話になっていて大変感謝しております。ありがとうございます。

※本人が部屋で安心して生活できる事を、家族として望んでいますので、どうぞ施設の皆さんのお力でこれからも母を宜しく願います。相談事があれば家族側に寄りそってくれる事も多く、心強く思います。

※引き続きイベント等よろしく願います。

※本当にいつもありがとう御座います。これからも母親を宜しく願います。

※施設のみなさんがよくしてくれるので母も元気です。ありがとうございます。

※いつもお世話になりありがとうございます。今年の猛暑、短い秋からの厳しい寒さ。職員の皆様のお陰で快適に過ごさせていただき本当に感謝しております。職員の皆様もご自愛いただき、今後共よろしく願います。

※感謝しています。ありがとうございます。

※いつもお世話になります。

※特にはです。よろしく願います。

※いつもありがとうございます。

※母がいつもお世話になっております。今後ともよろしく願います。

※面会に行った際には、即座に椅子を用意してくださったり、何よりも入所者の近況や体調面の話をお聞かせくださり、普段様子が見えない分そのことで安心してます。

※特にありません。

※母を預かっていただきもう2年になり、スタッフさんには大変なお世話をおかけしております。安心して仕事に行けるのも、しあわせの家さんのおかげです。有難うございます。後何年生きるか分かりませんがこれからも宜しく願います。

※いつもお世話になっております。

※昨日から母がコロナという事で大変だとは思いますがよろしく願います。

母には会えないですが、持っていくものがあるので今年中に行きます。

※いつも丁寧に優しく接していただきありがとうございます。安心して過ごせているようで感謝しています。

※毎日のお世話ありがとうございます。

【 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。

※本人は直接云い辛いと思うので、置いてある着替えもいろいろと着せてあげて欲しいし、差し入れのお菓子も毎日少しづつでも食べさせてあげて欲しいと思います。

【 施設の回答 】

ご利用者様の心情に配慮して気配りを行うことは重要であると考えています。私たち自身に置き換えても、衣服は種類を変えたいと思うことは当然の心理です。こうした配慮が自然とできるようになることも、サービスの質の向上の一つであると考えて取り組んでまいります。

※熱が出た、転んだ等の連絡はすぐにいただいておりますが、その後どうなったのかも知りたいです。連絡がないのは「異変がない」ということですが、39℃近くも熱が出たと聞くとやはり不安です。どのくらいで熱が下がったのか、食事はとれているのか教えていただけるとありがたいです。

【 施設の回答 】

受診が必要等の際に、連絡をさせていただいておりますが、その後の詳細な経過については悪化した場合以外には行っていないのが実情となります。ご家族様の心情を考えますと不安な気持ちになることは重々承知しておりますが、詳細な経過報告を全てのご家族様に逐一行うのは、職員の体制上難しいということをご理解いただきたく存じます。尚、ご家族様から問い合わせいただければ詳細をご説明いたしますのでご協力賜りますようお願い申し上げます。

※施設の職員の方には良くしていただき感謝しています。ただ、本人が言うには入れ歯を浸しておくポリデントの錠剤が時々誰かに持って行かれるのか少なくなるそうです。気になるそうです。

【 施設の回答 】

ポリデントに関してまして認知症を患っているご利用者の異食等に繋がる危険があることからお預かりして施設で管理しております。「誰かに持って行かれる」ということはございませんのでご安心ください。

※いつもお世話になります。何から何までしていただき感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございます。1つこんなのがあったらいいな!!と感じる事は、施設の行事等、写真はもちろんありがたいのですが、今時の“動画”等で写したものの、行事が行われているメインのところだけとか…ホームページ上でUPしていただけたら尚良いのではと思いました。毎月とは申しませんが何ヶ月かに一度とか春夏秋冬とかに1回ずつ…どうでしょうか？

【 施設の回答 】

大変貴重なご意見ありがとうございます。動画等のアップに関しましては、機器等の準備やシステム等の整備等もあり、迅速な対応は難しく、今後の検討課題とさせていただきたいと思っております。

※体調が悪くなった時など電話で連絡を受けるが、まず結論から入って欲しい。状況説明や経緯、処置を〇〇したという内容が長いとドキドキします。

【 施設の回答 】

ご家族様に丁寧に詳細をお伝えしようとしたことではありますが、ご指摘の内容は「報告」の基本です。「結論を伝えてから詳細を説明する」という方法を徹底できるよう取り組んでまいります。ご心配をかけることとなり申し訳ありませんでした。

【 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。皆様からいただく言葉は職員にとって大きな勇気になっていますが、その中からいただく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尽力いたします。「目配り」「気配り」「心配り」をより一層意識してご利用者・ご家族の満足を追求し続けてまいりたいと思っておりますので、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