

せつつ桜苑 顧客満足度アンケート (2023 年度) 集計結果

対象部署: 特別養護老人ホーム 配布数: 46 回答数: 36 回答率: 78.3%

Q1 顧客満足度調査票の記入者はどなたですか？



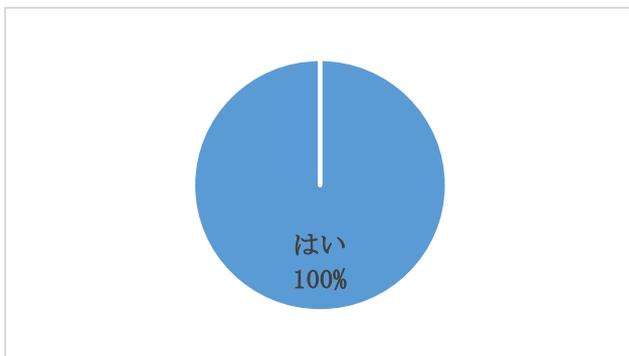
本人	0
家族	36
その他	0

Q2 (事業所名) 以外にご利用いただいておりますサービスはありますか？



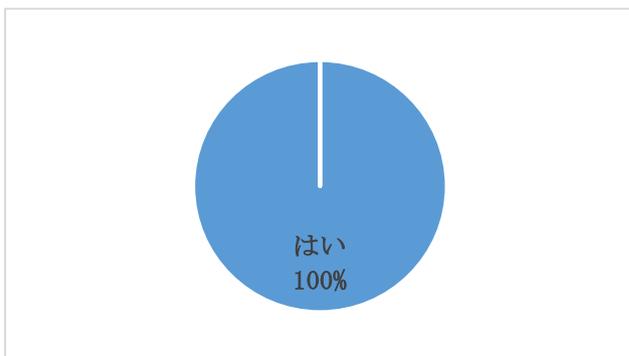
ある	0
ない	36
無回答	0

Q3 スタッフは笑顔で元気にあいさつができていますか？



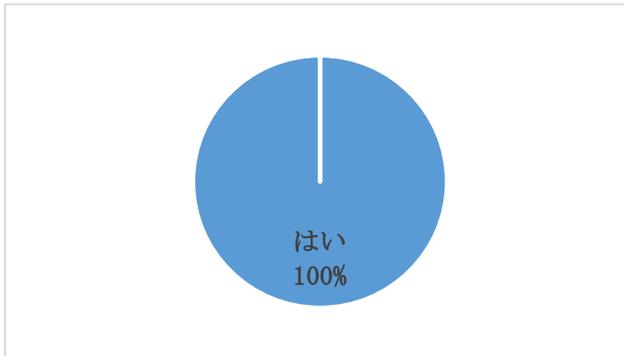
はい	36
いいえ	0
無回答	0

Q4 スタッフの対応 (電話、窓口、サービス提供時) は適切だと思われませんか？



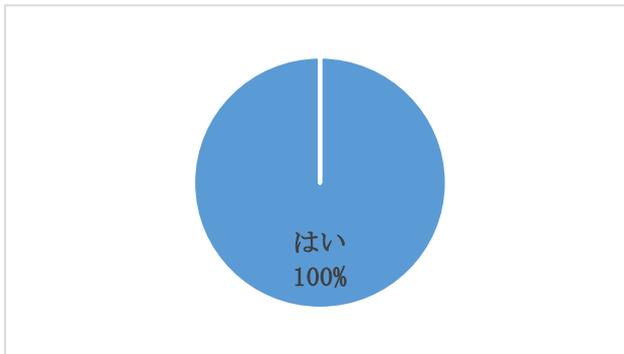
はい	36
いいえ	0
無回答	0

Q5 困ったことや苦情、要望の相談ができるスタッフはいますか？



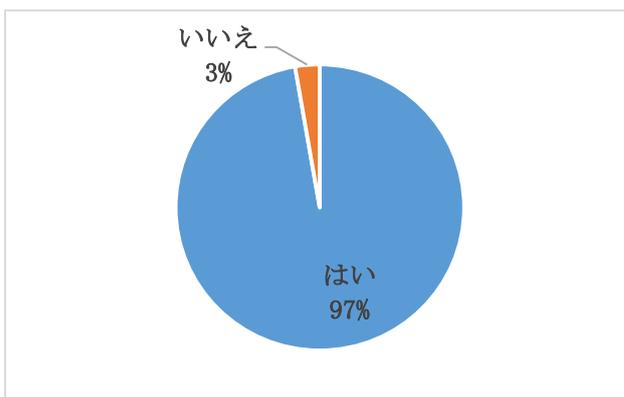
はい	36
いいえ	0
無回答	0

Q6 ご本人やご家族の依頼に対して責任を持って対応ができていますか？



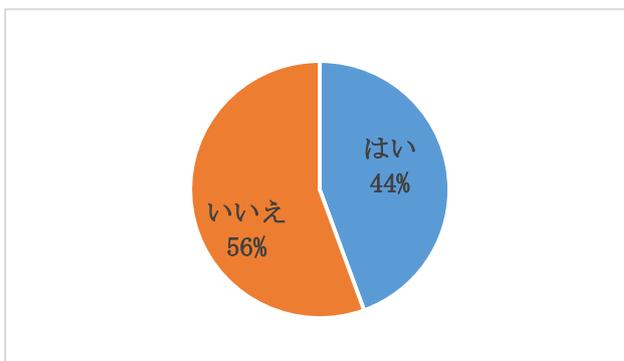
はい	36
いいえ	0
無回答	0

Q7 ご利用いただいているサービスは満足できるものになっていますか？



はい	35
いいえ	1
無回答	0

Q8 せつつ桜苑のホームページや、ブログ、フェイスブックなどを見たことはありますか？



はい	16
いいえ	20
無回答	0

ご意見やご要望をお聞かせください。

- ・外出をさせてほしい。
- ・面会予約をweb予約ができるか、空き情報がwebで確認できるようにしてほしい。
- ・皆様の行き届いた介護に感謝しています。
- ・面会できる枠を増やしてほしい。
- ・日ごろの様子がわからないので日誌など見せてほしい。
- ・いつもありがとうございます。
- ・面会で見る母の笑顔にスタッフの方に感謝しています。帰り道胸が熱くなります。
- ・面会で会った時の母の笑顔が忘れられません。この場を借りてお礼申し上げます。
- ・頼りにしています。とてもありがたく感謝しかありません。
- ・帰りたいと言っています。理由はトイレです。
- ・個室でお世話になっているので部屋での面会を希望します。
- ・大変満足しています。
- ・一つ一つの要望に丁寧に対応して頂いています。ありがとうございます。
- ・できるだけ筋力が衰えないよう運動をさせてほしい。本人が車いすを希望するようですが、必要な時のみで歩かせるようにしてほしい。
- ・面会時間の延長、面会人数の増員をお願いします。
- ・一言で大満足です。職員の方に配慮いただき、感謝しています。何もかも値上げの時代ですが、可能な限り経費が抑えられるようお願いいたします。
- ・いつもスタッフの皆さんには丁寧に対応していただいてとても感謝しています。コロナ等の対応で大変と思いますが、これからもよろしくをお願いします。いつもいつも笑顔の対応本当にありがとうございます。心から感謝しております。

意見に対する回答（抜粋）

・面会のWEB予約について

現在のホームページは担当者のみが更新できることになっていて、面会予約が入った際に、ホームページをタイムリーに更新することが難しいです。面会方法そのものについて検討してまいります。

・日ごろの様子がわからないので日誌を見せてほしい件について

面会時にスタッフが様子を伝えることを強化します。家族へ手紙（面会中止の時は居室担当から手紙を送っていました）の再開を検討します。

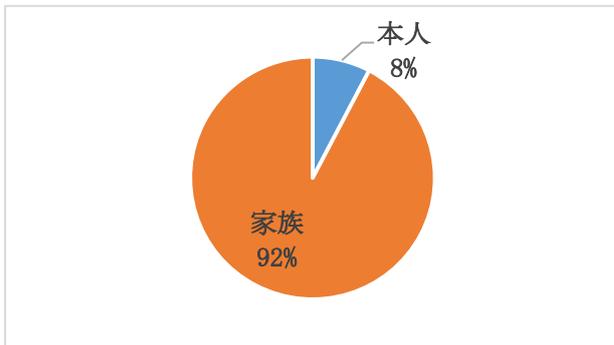
・ホームページやSNSの閲覧について

「閲覧していない」が55.6%と上回りました。施設からのお知らせにQRコードを載せる工夫をしていますが、インターネットを使用しないご家族もおられ、書面でのお知らせも継続して必要であると考えます。

せつつ桜苑 顧客満足度アンケート（2023年度） 集計結果

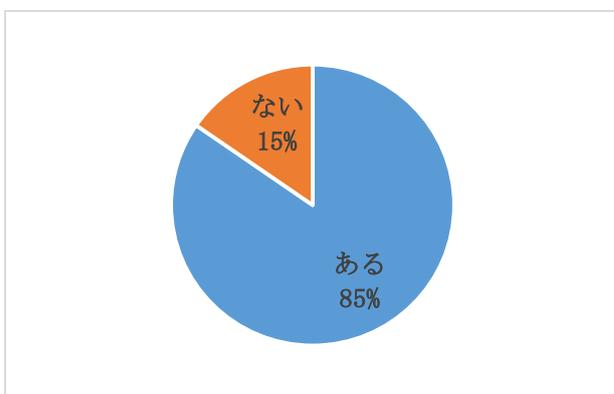
対象部署：ショートステイ 配布数：31 回答数：26 回答率：83.9%

Q1 顧客満足度調査票の記入者はどなたですか？



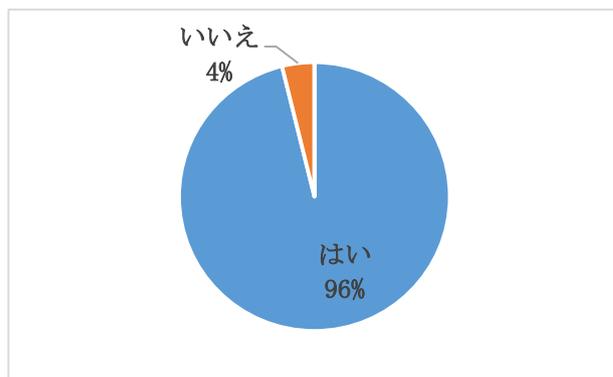
本人	2
家族	24
その他	0

Q2（事業所名）以外にご利用いただいておりますサービスはありますか？



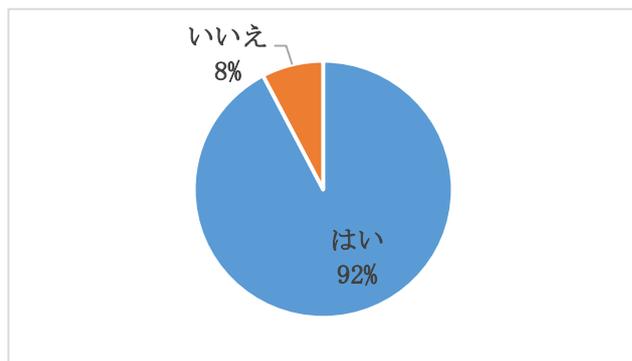
ある	22
ない	4
無回答	0

Q3 スタッフは笑顔で元気にあいさつができていますか？



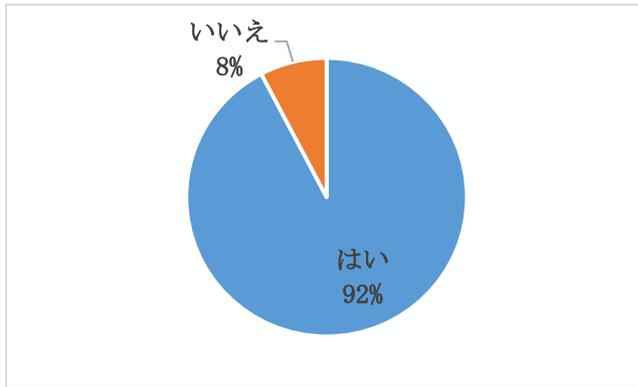
はい	25
いいえ	1
無回答	0

Q4 スタッフの対応（電話、窓口、サービス提供時）は適切だと思われませんか？



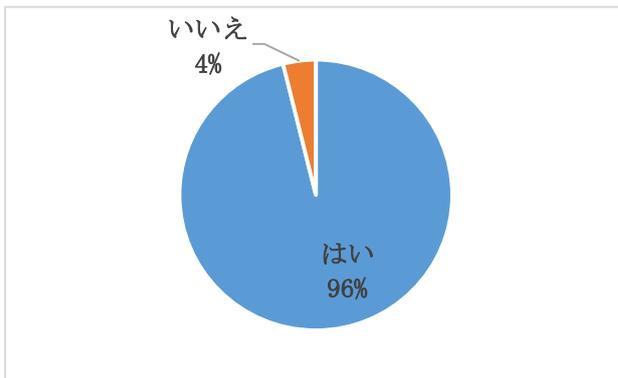
はい	24
いいえ	2
無回答	0

Q5 困ったことや苦情、要望の相談ができるスタッフはいますか？



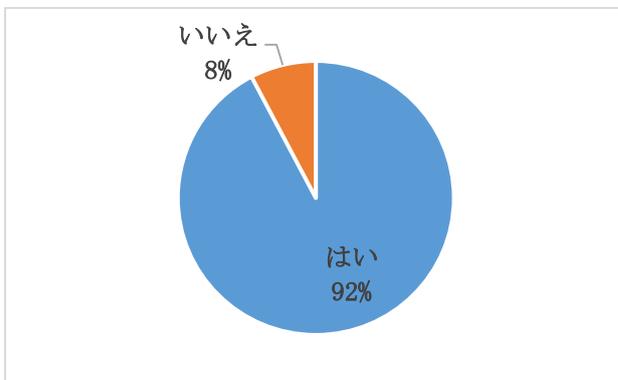
はい	24
いいえ	2
無回答	0

Q6 ご本人やご家族の依頼に対して責任を持って対応ができていますか？



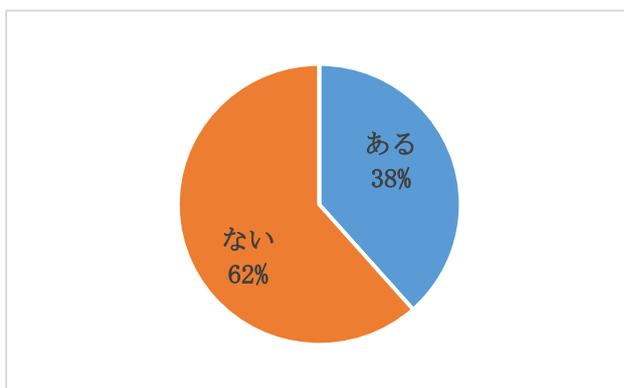
はい	25
いいえ	1
無回答	0

Q7 ご利用いただいているサービスは満足できるものになっていますか？



はい	24
いいえ	2
無回答	0

Q8 せつつ桜苑のホームページや、ブログ、フェイスブックなどを見たことはありますか？



ある	10
ない	16
無回答	0

ご意見やご要望をお聞かせください。

- ・限られた制度の中でよくやっております。
- ・日々、お世話になりありがとうございます。本人も桜苑に行くのを毎朝楽しみにしています。
- ・今まで通り宜しくお願いします。
- ・いつもありがとうございます。
- ・いつもお世話になっております。とても喜んでおります。
せつつ桜苑のスタッフの皆様は、非常に親切な方ばかりだと喜んでおります。これからもよろしくお祈りします。
- ・身体に当たった所やかぶれ等、きちんと報告して頂けるのでありがたいです。
- ・食事に配慮を要する。温かいもの、冷たいもののバランス。寒い日は温かいもの。暑い日は冷たいもの等。トイレのペーパー（トイレ個々人の対応差がある。個人差解消には研修が必要。
- ・日中ずっと椅子に座りっぱなしでなく活動してほしい。
- ・食事のメニューをもう少し油っこいものも増やしてほしいです。本人が年のわりには、油っこいものが好きなので。

意見に対する回答（抜粋）

・食事に関するご意見について

調理スタッフに今回頂いた意見を報告し改善、検討に努めます。献立は一週間ごとに計画しています。食数の発注もあり即日の対応はできませんが季節、気候にあった食事の計画を検討します。

・個々人の対応差があるというご意見について

個人差解消には研修が必要という貴重な意見、改善策を頂きありがとうございます。研修や会議等で個人差を少しでも解消出来るように努めさせていただきます。

・日中ずっと椅子に座りっぱなしでなく活動してほしいというご意見について

日中の活動については工夫できないかを施設の会議で検討します。

・ホームページや SNS の閲覧について

面接時にホームページの紹介等、お知らせはしていますが、高齢者世帯でパソコンやスマホを触る機会が少ない可能性が考えられます。今後は面接時の他に送迎時等にもホームページや SNS の紹介をしていきたいと考えます。