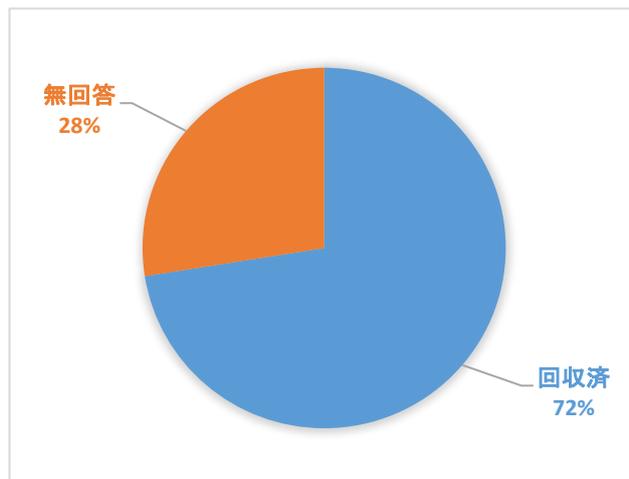


平成29年度 顧客満足度アンケート部門集計表

(特別養護老人ホーム くみのき苑)

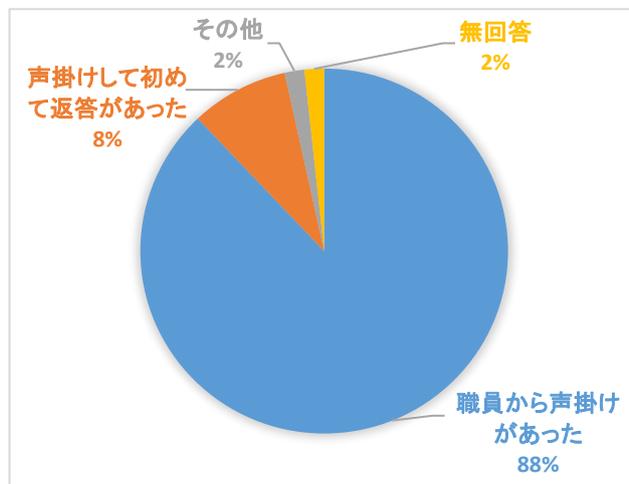
全体の配布数

項目	件数
配布数	80
回収済	58
無回答	22



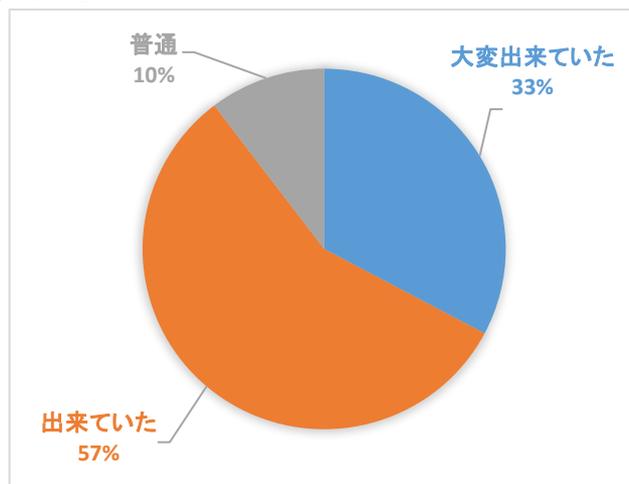
1.訪問時、すぐに職員の対応はありましたか？

項目	件数
職員から声掛けがあった	51
声掛けして初めて返答があった	5
その他	1
無回答	1



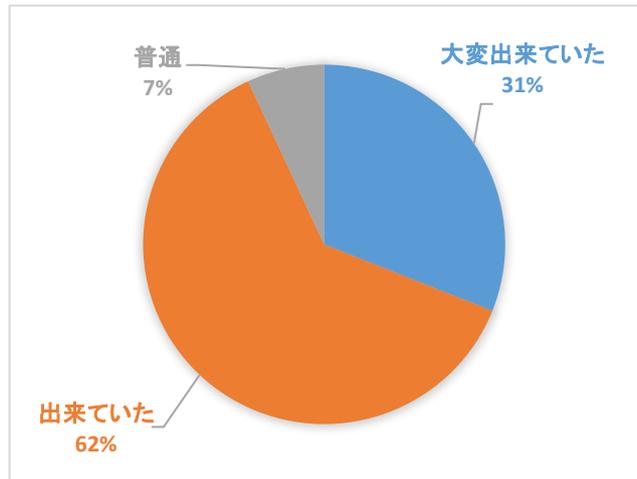
2.職員はきちんと立ち止まり、笑顔で挨拶が出来ていましたか？

項目	件数
大変出来ていた	19
出来ていた	33
普通	6
出来ていない	0
全く出来ていない	0
無回答	0



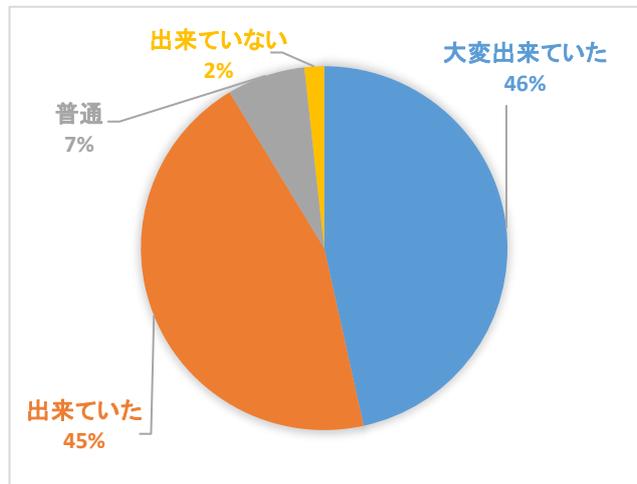
3.職員は明るく丁寧な対応が出来ていましたか？

項目	件数
大変出来ていた	18
出来ていた	36
普通	4
出来ていない	0
全く出来ていない	0
無回答	0



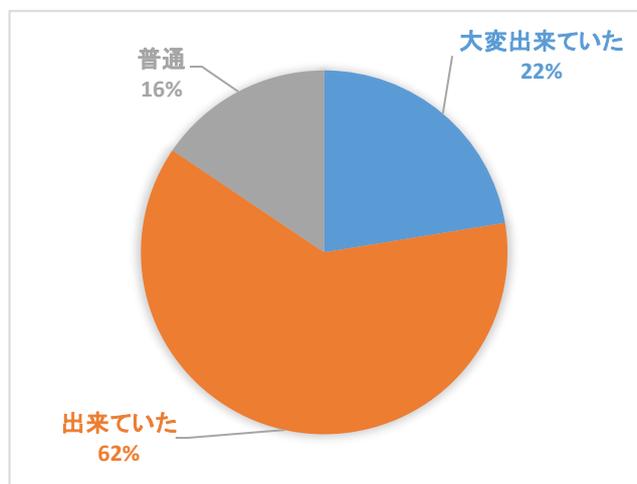
4.職員の私語や言葉遣いで、不快にさせてしまう事が無かったですか

項目	件数
大変出来ていた	27
出来ていた	26
普通	4
出来ていない	1
全く出来ていない	0
無回答	0



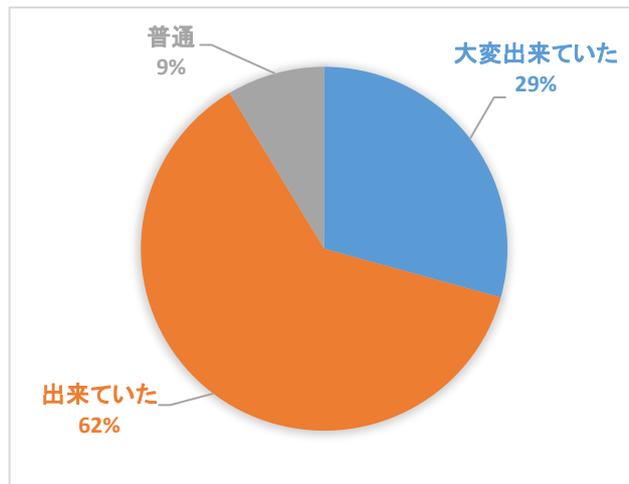
5.施設の雰囲気は良かったですか

項目	件数
大変出来ていた	13
出来ていた	36
普通	9
出来ていない	0
全く出来ていない	0
無回答	0



6.本日または現状の満足度をお聞かせ下さい。

項目	件数
大変出来ていた	17
出来ていた	36
普通	5
出来ていない	0
全く出来ていない	0
無回答	0



7.その他、ご意見ご要望ご感想などお聞かせ下さい。

- ・言葉や体の交流の出来ない入居者にも丁寧に介護して下さっています。いつも感じます。スタッフが優しいです。
- ・建物も古くなってきているからか臭いのが気になります。
- ・居室も明るく綺麗にして頂いて満足しています。ただ、廊下にいた時に臭いがしたことが2度ほどありました。以前は無かったことなので残念でした。人手が不足して手が回らなかったのかなぁとも思い、スタッフの方の苦勞がしのべられます。

【対策】

ベット上で排泄の介助をさせて頂いていますので、換気、消臭剤や消臭スプレーを活用しています。再度、職員に周知して臭いが無いように努めていきます。

- ・今後とも宜しくお願いします。
- ・いつもお世話になり感謝しています。
- ・いつも良くして頂きありがとうございます。たまに、目やにや爪が伸びている事が有りました。宜しくお願いします。
- ・宜しくお願いします。
- ・皆さん良くして下さいるので喜んでます。
- ・良い悪いではなく、以前とは雰囲気随分変わったなという感じはあります。
- ・2Fの職員がたまに言葉遣いで不快になる事が有る。

【対策】

職員一人一人が言葉遣い、態度を見直すよう指導し、徹底致します。

- ・上記の事は、今年の初め頃か去年の末頃だった様に思います。4月以降はこの様なことがなかったです。それと、4月以降、明るく元気でよく気が付く若手の男性が来られて頼もしく感じています。（今までの女性スタッフがダメだと言っている訳ではありません。）
- ・安心してお願い頂いています。これからも宜しく、有難うございます。
- ・私用でお願いしている歯磨きティッシュのストックが無くなった時は、お声を掛けて頂けると大変助かります。

【対策】

日用品をご家族様をご用意して下さいご利用者様もおられますので、歯磨き、ティッシュ等必要なものが少なくなれば、お声を掛けさせて頂きます。

- ・面談室などが有ればと思います。その他全く問題なくとても親切丁寧な対応をして頂いています。

【対策】

少し離れた場所でお話しして頂く空間もございますが、1F応接室や1F食堂を活用して頂くことも可能です。別室をご希望される場合は、お気軽に職員に声をお掛け下さい。

- ・いつも、職員様は忙しいのにも関わらず、大変丁寧にあいさつを下さり、感心しています。
- ・今まで通り宜しくお願いします。
- ・忙しい勤務の中、東條さんはじめスタッフの皆さんに、良くして頂いています。スタッフさんの笑顔にかなり助けられています。夕食での慌ただしい時間にばかり、面会に行ってしまうと済みません。
- ・皆さん忙しいそうですので、余り聞けなかったりします。もう少し色々話を聞かせて欲しいです。

【対策】

ご利用者様のご様子につきましては、面会時にお伝えさせて頂く事しております。また、お会いできない場合は、状況に応じてお電話でご連絡させて頂きます。

・面会に行くと、いつも大きな声で声を掛けて下さいます。私の身体も気にして下さい、～今の母の健康状態～生活を話して下さい、とても、嬉しく思い安心してお願いしています。

- ・忙しいので、立ち止まる必要はないと思います。
- ・いつもお茶を出して頂いてますが恐縮しています。
- ・いつも、お世話お掛けしています。丁寧にいつも対応して頂きとても感謝しています。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。
- ・お世話になりました、大変ありがたく思っております。今後とも宜しくお願いいたします。
- ・これからも宜しくお願いいたします。
- ・いつも良く見て頂いているので、感謝しています。