

# 特別養護老人ホーム すこやか

## 令和元年度 接遇委員会アンケート調査報告

調査目的：さらなるサービス向上のため、現時点での接遇の満足度と課題を明確にさせるため。

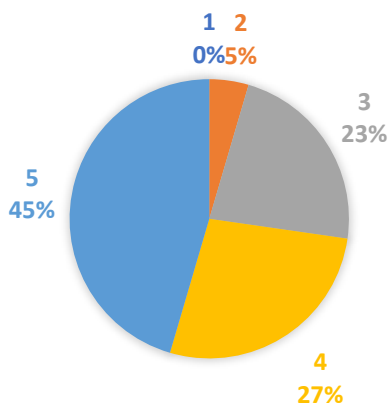
対 象：令和2年1月15日～令和2年1月31日までに来所されたご家族。

調査方法：窓口にて来所されたご家族にアンケート調査への協力を依頼し、専用ボックスにて回収。

調査期間：令和2年1月15日～令和2年1月31日

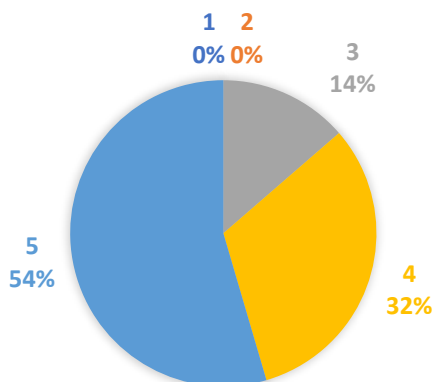
### ① 事務所について

#### 1.電話対応に満足していますか？



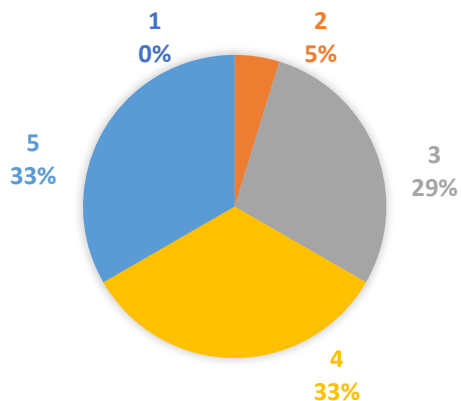
1.大変悪い	0	0%
2.悪い	1	5%
3.普通	5	23%
4.良い	6	27%
5.大変良い	10	45%

#### 2.窓口の対応は適切に行われていますか？



1.大変悪い	0	0%
2.悪い	0	0%
3.普通	3	14%
4.良い	7	32%
5.大変良い	12	54%

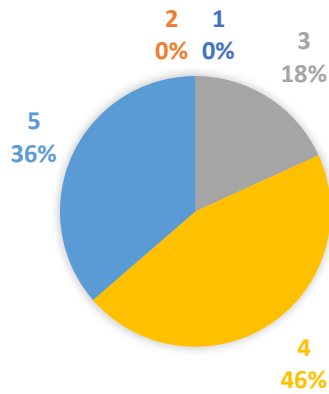
#### 3.施設はご本人様が満足した生活が送れるように取り組んでいると思いますか？



1.大変悪い	0	0%
2.悪い	1	5%
3.普通	6	29%
4.良い	7	33%
5.大変良い	7	33%

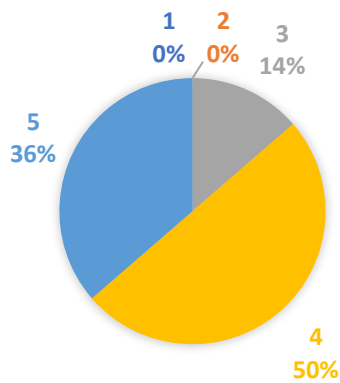
## 2 職員について

### 1.職員に笑顔はありますか？



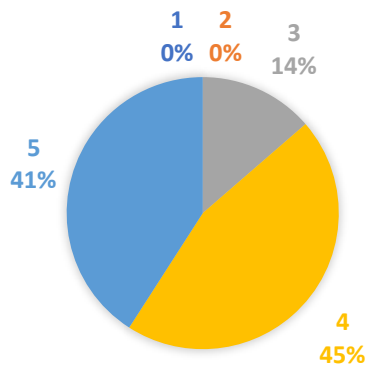
1.大変悪い	0	0%
2.悪い	0	0%
3.普通	4	18%
4.良い	10	46%
5.大変良い	8	36%

### 2.笑顔で挨拶できていますか？



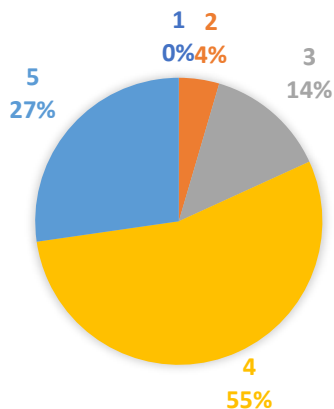
1.大変悪い	0	0%
2.悪い	0	0%
3.普通	4	18%
4.良い	10	46%
5.大変良い	8	36%

### 3.清潔感のある身だしなみが出来ていますか？



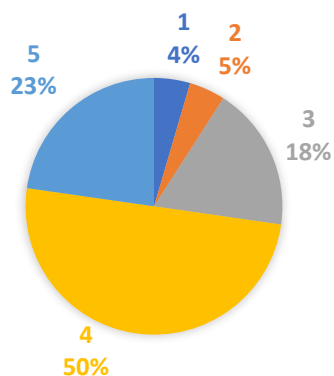
1.大変悪い	0	0%
2.悪い	0	0%
3.普通	3	14%
4.良い	10	45%
5.大変良い	9	41%

### 4.入居者への接し方は丁寧に接することができますか？



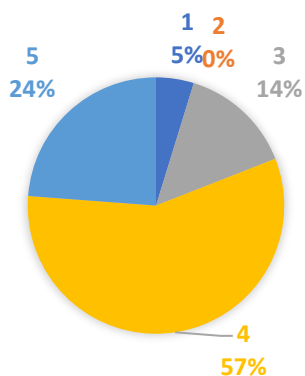
1.大変悪い	0	0%
2.悪い	1	4%
3.普通	3	14%
4.良い	12	55%
5.大変良い	6	27%

5.入居者様の日常の様子などをご家族へお伝えすることが出来ていますか？



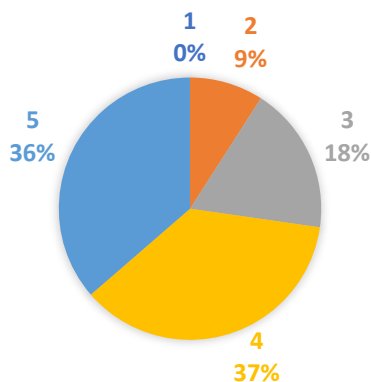
1.大変悪い	1	4%
2.悪い	1	5%
3.普通	4	18%
4.良い	11	50%
5.大変良い	5	23%

6.知りたいことを何時でも聞きやすい雰囲気ですか？



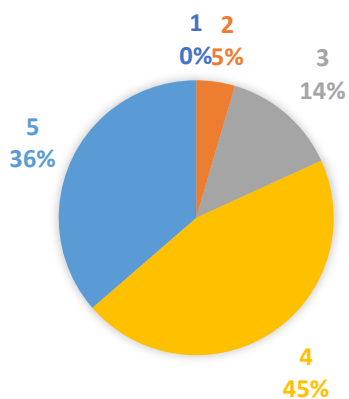
1.大変悪い	1	5%
2.悪い	0	0%
3.普通	3	14%
4.良い	12	57%
5.大変良い	5	24%

7.丁寧さの中に親しみやすさも感じて頂けるような言葉遣いが出来ていますか？



1.大変悪い	0	0%
2.悪い	2	9%
3.普通	4	18%
4.良い	8	37%
5.大変良い	8	36%

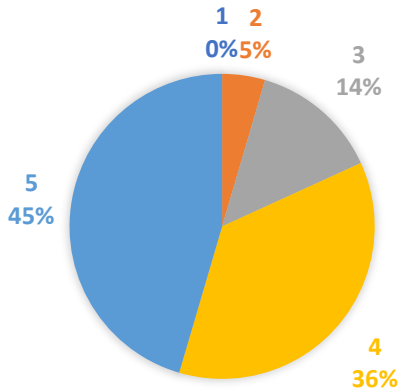
8.何か相談や困りごとがあった時に、気軽に施設職員に相談できますか？



1.大変悪い	0	0%
2.悪い	1	5%
3.普通	3	14%
4.良い	10	45%
5.大変良い	8	36%

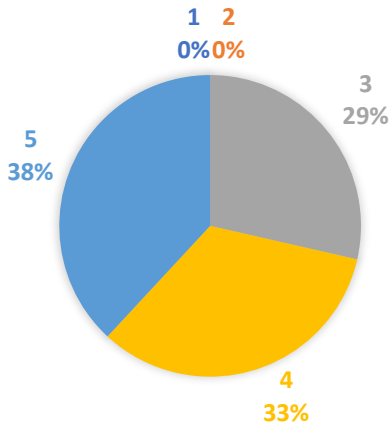
### 3 環境について

#### 1.施設内は清潔ですか？



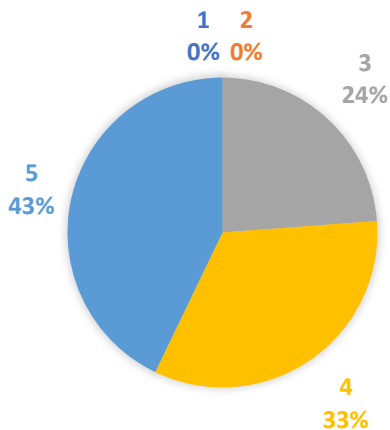
1.大変悪い	0	0%
2.悪い	1	5%
3.普通	3	14%
4.良い	8	36%
5.大変良い	10	45%

#### 2.ユニット内の雰囲気はどうか？（飾りつけなど）



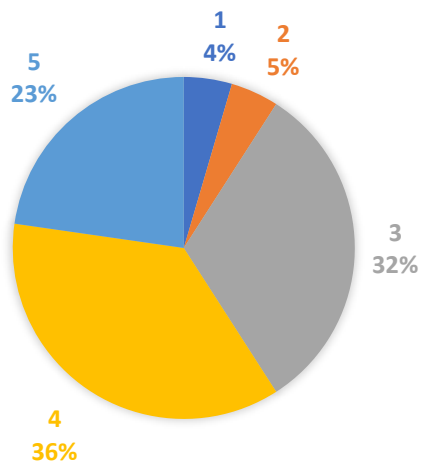
1.大変悪い	0	0%
2.悪い	0	0%
3.普通	6	29%
4.良い	7	33%
5.大変良い	8	38%

#### 3.掃除は行き届いていますか？（玄関・廊下・共用部・エレベータ内等）



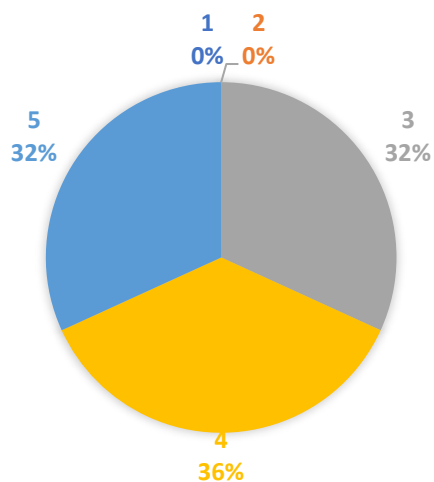
1.大変悪い	0	0%
2.悪い	0	0%
3.普通	5	24%
4.良い	7	33%
5.大変良い	9	43%

4.使用されている車椅子や、居室内の掃除は行き届いていますか？



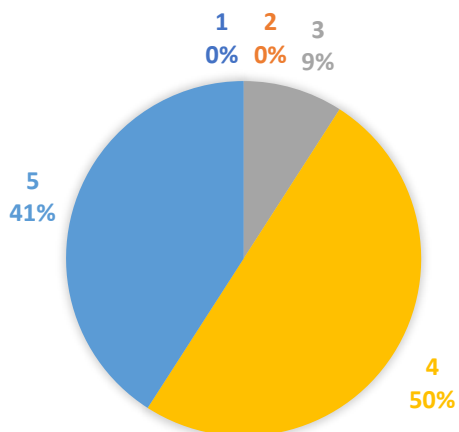
1.大変悪い	1	4%
2.悪い	1	5%
3.普通	7	32%
4.良い	8	36%
5.大変良い	5	23%

5.タンスの中や居室は整理整頓出来ていますか？



1.大変悪い	0	0%
2.悪い	0	0%
3.普通	7	32%
4.良い	8	36%
5.大変良い	7	32%

6.感染予防や衛生面への配慮は十分に出来ていますか？



1.大変悪い	0	0%
2.悪い	0	0%
3.普通	2	9%
4.良い	11	50%
5.大変良い	9	41%

## 【ご意見】

### お褒めの言葉

- ・1階の貼り絵が定期的に変わったり、いろいろとイベントがあったりして、ありがとうございます。
- ・スタッフの皆様、話しやすく相談もしやすく安心できます。お忙しいかとおもいます。感謝いたしております。
- ・（ユニット職員）何か不都合があればお話をしてもらい教えてくれます。
- ・（事務所）ドアが開いた途端、挨拶！安心してすることが出来ます。
- ・（ユニット）快く接して下さりありがたい限りです。
- ・現状を聞いて安心します。会話が成り立たないので不安でしたが気持ち良くしているので助かります。
- ・ポジショニングなど、色々配慮して頂いていると思います。
- ・頭が下がる程良くして頂き感謝しております。
- ・（事務所）いつも親切に対応してくれてます。
- ・（ユニット）クリスマスパーティーでのおもてなしには心から感動しました。
- ・スタッフの方々の対応、すべてに感謝です。

### お叱りの言葉

- ・歯ブラシをしっかりと洗っていないのか、すごく汚れていました。

#### 【今後の対応策について】

ご指摘頂きありがとうございます。

歯ブラシの汚れについて、スタッフは口腔ケアの都度確認を行い、清潔にすることを心掛けていきます。

また、施設では一カ月ごとに新しい歯ブラシに交換する決まりがあり、再度委員会でその内容を確認し、一カ月毎の交換を徹底します。

- ・居室内の床など、ほこりや髪の毛が数日落ちていることがあり気になります。

#### 【今後の対応について】

ご指摘頂きありがとうございます。

一週間に一度、居室清掃・リネン交換を行っています。

また、ご指摘頂いた内容を委員会で検討させて頂き、一週間に一度の清掃以外にも、ほこりや髪の毛など、気が付いたときに掃除するように再度確認し実施していきます。

さらに、病欠などで人員が不足するなどにより清掃が行き届かないときは、他部署スタッフと連携し実施します。

- ・タンスの中の衣類に髪の毛やティッシュくずが付いている事があります。また、ベット下に綿埃がたまっていて気になりました。

#### 【今後の対応策について】

ご指摘頂きありがとうございます。

既存の洗濯マニュアルに、洗濯前にポケットの中の確認をし、洗濯後の衣類にゴミ（髪の毛やティッシュくず）が付いていないか、畳む時にも確認する旨等を明記し、徹底していきます。

- ・全体的に人手が少ない感がいなめない。

【今後の対応策について】

ご指摘頂きありがとうございます。

ユニットケアにつき、基本ユニット内には1～2名の人員を配置しておりますが、病欠などの急な欠勤や食事介助などの人手が必要な時間などは、朝礼時に報告し、他部署に応援を依頼し、入所者様に負担がかからないよう努めます。

- ・気持ちよく常に面会できていますが、入居者さんのいつも退屈されている姿が気になります。ごくごく軽い朝の体操とかを取り入れるといいのかな。

【今後の対応策について】

ご提案ありがとうございます。

各階でおやつ後等に体操等を取り入れました。日によって毎日出来ないユニットもあり、また同じ時間にフロアに来れない方もいるため、その時は個人的にスタッフが気分転換の声掛けや、ちょっとした運動をしていくよう心掛けてまいります。

- ・職員が足りてないので大変と思いますが、ゆとりある対応をお願いしたい。

【今後の対応策について】

ご意見を頂きありがとうございます。

ユニットケアにつき、基本ユニット内には1～2名の人員を配置しておりますが、コールが重なった際などは順番に対応を行うためお待ちいただく場合もあります。

出来るだけお待ちいただく時間を少なく出来るように、ユニット毎に業務内容の見直しを行いました。

すこやか全体でも人員が足りないユニットに応援に入れるような取り組みを始める事となっております。