
平成 2 1 年度顧客満足度調査結果

社会福祉法人 F I G 福社会

顧客満足度調査 特別養護老人ホームチェリーゴード

n=返信枚数 r=有効回答率

n=42 r=**

n=44 r=53%

2009年2月

2010年2月

職員の質はどうか

1	介護(支援)技術、知識、専門性	90.24	86.84
2	身だしなみ、清潔感	92.86	86.05
3	挨拶、言葉遣い、声の大きさ、笑顔、親近感	92.86	81.40
4	仕事への姿勢、緊張感	88.10	76.74
5	細かい気配り、気が利く	85.00	73.81
6	誠実、正直	92.50	83.72
7	丁寧、安全	90.48	86.05
8	クレーム、要望への取り組み、迅速性	83.78	82.05

必要に応じてわかりやすく表現(説明)していますか

9	掲示物、各種案内板、場所、位置	89.19	88.10
10	配布物、各種通信、時期、内容、回数	97.50	87.18
11	個別説明(特変、緊急時、ケアプラン変更)、時期、内容、説明方法	84.62	85.37
12	要望、クレームへの対応、可否、見通し	91.43	80.56

サービスやプログラムに満足していますか

13	食事サービス	92.68	87.18
14	入浴サービス	96.88	94.12
15	ご利用者個人の清潔・整容	78.57	54.76
16	リハビリ	74.07	53.13
17	レクリエーション、クラブ活動	84.00	68.97
18	事務サービス(電話対応、請求関連)	97.62	100.00

環境整備は行きとどいていますか

19	居室(通所の場合はデイルーム)の清掃	73.17	69.23
20	共有スペースの清掃	90.24	82.05
21	リネン類(タオル、シーツ等)の清潔	88.10	82.50
22	異臭、換気	75.61	57.89
23	温度、湿度設定	92.31	82.05

約束事は守られていますか

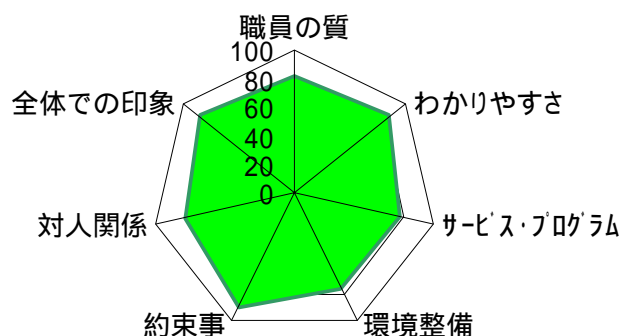
24	利用契約書、重要事項説明書	94.59	92.11
25	ケアプラン	84.21	80.00
26	送迎時間、面談の約束時間、お待たせしない	96.30	96.67
27	その他(要望、クレーム対応等)	93.10	87.10

対人関係について

28	他の利用者の大声、暴言、暴力への対処	88.46	84.38
29	なんとなく苦手な職員、忙しそうで声をかけづらい職員	86.67	74.29

全体での印象について

30	全部まとめた満足度を教えてください	90.48	85.37
----	-------------------	-------	-------



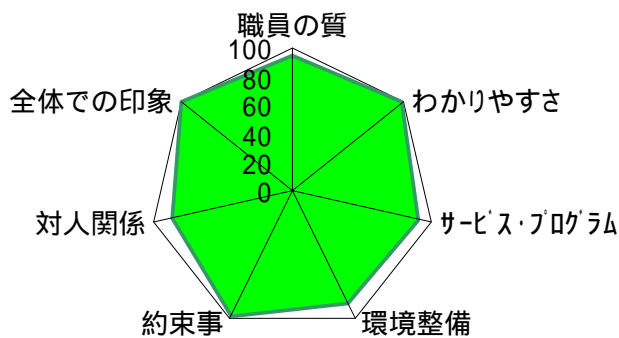
	満足度
職員の質	82.08
わかりやすさ	85.30
サービス・プログラム	76.36
環境整備	74.75
約束事	88.97
対人関係	79.33
全体での印象	85.37

ご利用者様・ご家族様の声	施設からの回答
洋服の着替えをもっとまめに行ってほしい。	これまでも十分に意識し、お着替えが必要な場合に於いては、お着替え頂いておりますが、今後は更に注視するよう心掛けてまいります。
歯が汚れている。	内部チェックで、ご自分で出来る方を除き、夜は全ての方に口腔ケアをおこなっておりますが、毎食後のチェックは誤嚥性肺炎の恐れのある方のみしか行っていないことが確認されましたので、今後は直ちに毎食後のチェックを徹底いたします。口腔ケアには、歯科衛生士とともに心掛けておりますが、個々の方の状態により状態等異なる場合もございますので、お気づきの際には職員へお申し付けください。
レクリエーション、クラブ活動の時間を作って欲しい。	日曜日午後よりレクリエーションを行っておりますが、ご希望がございましたら、外部講師を招いてのクラブ活動も行っておりますので、お気軽にお申し付けください。
要望がなかなか通りづらい。	可能な限りご要望には応えていけるよう職員一同善処対応しておりますが、職員配置数や制度上の壁があり個々人様のご要望に添えない場合もございます。その際は明確に判りやすく理由もお伝えできるよう心がけてまいります。また、4月中旬までに、これまでの要望事例をまとめ、入所契約時にご説明することいたします。

アンケート結果が知りたい。	<p>当法人のホームページにて公開しておりますのでご確認ください。</p> <p>http://www.fig-g.jp/cherry/disc.html</p> <p>今回に限らず、今後もこのような形で皆様に配布いたしますと共にホームページで公開いたします。</p>
共有スペースが狭いと感じる。	<p>平成 15 年 10 月に国の指針に従いユニットケアを導入したことにより、本来のスペースが損なわれていることと、国の指導に従う入所条件により、平均介護度が上昇し、車椅子が増えてきたことが原因と考えられます。建築法令的に問題もございますが、今後、購入可能な棚などについては早期に取り揃え、スペースの確保に努めてまいります。また、改修については、順次行なっていけるよう最善を尽くして参ります。</p>
異臭が気になる。	<p>内部チェックで特定のお部屋と限定された時間で異臭が発見されましたので、3月上旬からすでに取り組みを開始しております。その他の異臭については原因を突き止め、最も有効な手段で対応できるよう、受付窓口に「異臭 1 1 0 番」を設置いたしましたので、お気づきの点がございましたら何なりとお申し付けください。</p>
入所者の整容について改善してほしい。	<p>内部チェックにより、不十分であることが確認されました。整容については直ちに職員一同さらに注視するよう指導してまいります。お気づきの点がございましたら、何なりとお申し付けください。</p>
ショートステイ中の過ごし方に変化がほしい。	<p>様々なプログラムをご用意しておりますので、お気軽にお申し付けください。</p>
個人的な願いを受け入れてほしい。	<p>集団生活の中でご不便をお掛けする事もあるかと存じますが、可能な限り善処してまいります。お気軽にお申し付けください。</p>

顧客満足度調査 老人保健施設チェリーゴード

	n=45 r=** 2009年2月	n=45 r=63% 2010年2月
職員の質はどうか		
1 介護(支援)技術、知識、専門性	90.00	100.00
2 身だしなみ、清潔感	97.67	97.56
3 挨拶、言葉遣い、声の大きさ、笑顔、親近感	73.33	90.48
4 仕事への姿勢、緊張感	90.24	94.87
5 細かい気配り、気が利く	80.95	92.68
6 誠実、正直	97.44	95.00
7 丁寧、安全	95.24	97.56
8 クレーム、要望への取り組み、迅速性	96.97	94.59
必要に応じてわかりやすく表現(説明)していますか		
9 掲示物、各種案内板、場所、位置	95.12	100.00
10 配布物、各種通信、時期、内容、回数	100.00	100.00
11 個別説明(特変、緊急時、ケアプラン変更)、時期、内容、説明方法	97.56	95.12
12 要望、クレームへの対応、可否、見通し	88.57	97.44
サービスやプログラムに満足していますか		
13 食事サービス	97.44	94.74
14 入浴サービス	94.87	97.30
15 ご利用者個人の清潔・整容	82.93	87.50
16 リハビリ	81.25	88.89
17 レクリエーション、クラブ活動	92.31	83.87
18 事務サービス(電話対応、請求関連)	95.45	95.12
環境整備は行きとどいていますか		
19 居室(通所の場合はデイルーム)の清掃	80.95	85.37
20 共有スペースの清掃	97.56	90.48
21 リネン類(タオル、シーツ等)の清潔	97.44	88.10
22 異臭、換気	78.05	85.71
23 温度、湿度設定	87.80	92.86
約束事は守られていますか		
24 利用契約書、重要事項説明書	97.56	97.62
25 ケアプラン	97.44	100.00
26 送迎時間、面談の約束時間、お待たせしない	96.88	100.00
27 その他(要望、クレーム対応等)	92.86	96.55
対人関係について		
28 他の利用者の大声、暴言、暴力への対処	96.00	96.15
29 なんとなく苦手な職員、忙しそうで声をかけづらい職員	76.47	77.14
全体での印象について		
30 全部まとめた満足度を教えてください	97.62	100.00



	満足度
職員の質	95.34
わかりやすさ	98.14
サービス・プログラム	91.24
環境整備	88.50
約束事	98.54
対人関係	86.65
全体での印象	100.00

ご利用者様・ご家族様の声	施設からの回答
面会に行ったとき、家族でゆっくり椅子に座って話す場所があると、もっと長い時間を過ごせると思います。	ご家族様でゆっくりとご面会いただける場所を2ヶ所確保しておりますが、ご案内不足でご迷惑をお掛けいたしました。次回よりお気軽にお申し出ください。
入所者の日常様子を書類等で送付願えたら有難いです。	詳細な介護記録はすべて保存しておりますので、ご家族様からのご要望がございましたら、ご来所時に閲覧いただけます。また日々の日常生活等は、今後不定期ではございますが、施設便りと共に個別のエピソード等を添えてご案内させていただく予定です。
退所する場合、早めに相談願えないか、時間に余裕がほしい。	ケースによりご希望に添えない場合もございますが、早めの検討を心がけ、ご家族様に2～4週間前にはご連絡やご相談を行えるよう善処いたします。
リハビリについては、本人は拒んでも、もう少し強引に行わせても良かったと思います。	当施設では、ご利用者様の身体及び精神状態に合わせ、強引又は消極的なやり方ではなく理学療法士指導の下、無理なく楽しいと思っただけのようなリハビリを行っております。お気になる点がございましたら、理学療法士含め対応させていただきますので、お申し付けください。
次の施設を探すのに、紹介していただくだけでなく、こちらの要望にしたがって入居できるよう手配などしてほしい。	可能な限りご要望をお伺いさせていただいておりますが、他施設の入居状況によっては、ご期待に添えない場合がございますので、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。
本人は認知、難聴があるのでなかなか会話はしづらいのですが、「会話をする」ということを望んでいます。きっと寂しいと思います。できる範囲で話かけてくれれば嬉しいです。	ご家族様に、このようなご不安をおかけしたと思うと職員一同心が痛みます。すべての人が寂しい思いをされないよう、公平にお声がけなどを行っておりますが、今後は更に心がけて対応いたします。また、早速に個別ケアの検討、ケアプランの見直しも行いたいと存じます。

<p>職員の方の名前がわかりません。ネームプレートをつけてもらえば、名前がわかりやすく、本人、家族も親しみがわくと思います。</p>	<p>ご利用者様の安全を最優先に考慮し、極力、職員の衣服に物をつけない様にしております。今後は、ご利用者様、ご家族様から憶えていただけるように、職員全員の写真、プロフィール等を掲示しまいりますので、そちらをご参照ください。</p>
<p>リハビリ（個人）を増やしてほしい</p>	<p>現在、2名の理学療法士がご利用者様の身体及び精神状態に合わせリハビリを行っております。物足りないと思う場合や多く感じる場合があると存じますが、無理なく快適にご本人の意欲がわくような内容を考慮して、提供できるよう検討を重ねてまいります。</p>
<p>初めての方だったらしく鍵を閉めてくださいねと言ったら、どこにありますかと言われました。鍵は袋についていますが、皆さんわかっていないのでしょうか？（デイケア利用者）</p>	<p>ご迷惑をお掛けいたしました。直ちに職員がご利用者様の情報及び伝達事項が分かるノートを作成し、初めて伺う職員でも把握できるように努めてまいります。</p>
<p>トイレにウォシュレットがあれば大便がしやすい、家でしかできない。（デイケア利用者）</p>	<p>介護状況など様々な方がご利用される施設ですので、その他の施設の設置状況を確認し、前向きに検討させていただきます。場合によってはご希望に添えない場合もございますので、予めご了承ください。</p>
<p>送迎車の席で、後部座席3名は少しきつい。</p>	<p>日々、多くのご利用者様にデイケアをご利用いただいております。十分なりハビリを提供できるよう遅れることなくお迎えするために、後部座席に3名ご乗車いただく場合もございますが、その分、少しでも快適にご乗車いただけるよう、送迎時の運転技術及び運転方法を検討してまいります。</p>
<p>デイケアの送迎時間が30分遅い時があります。</p>	<p>ご迷惑をお掛けしております。お約束の時間に極力間に合うよう留意しているところではございますが、交通事情やその他のご利用者様の送迎状況等でお約束の時間に間に合わない場合がございます。事前に15分以上遅れることが予測できる時点でご連絡をさせていただきます。少しでもお約束の時間に間に合うよう、皆様のご協力とご理解を賜りますようお願い申し上げます。</p>

<p>ご飯や汁物を温かくして出してほしい。</p>	<p>業者を含めた検討を行い、早期に改善してまいりたいと存じます。</p>
<p>職員の方が忙しそうにしていると声をかけにくい時がある。</p>	<p>ご利用様が不愉快になられたこととお詫び申し上げます。どんなに忙しい場合であっても、笑顔と余裕を忘れず、ご利用様が気軽に声がけいただける環境をご提供できるように職員一同心がけてまいります。また、4月より全社的に接遇向上委員会を設け取り組みを開始いたします。</p>

顧客満足度調査 グループホームチェリーゴード

n=14 r=** n=14 r=78%
2009年2月 2010年2月

職員の質はどうか

1	介護(支援)技術、知識、専門性	100.00	91.67
2	身だしなみ、清潔感	91.67	100.00
3	挨拶、言葉遣い、声の大きさ、笑顔、親近感	92.31	100.00
4	仕事への姿勢、緊張感	92.31	100.00
5	細かい気配り、気が利く	92.31	100.00
6	誠実、正直	92.31	100.00
7	丁寧、安全	92.31	100.00
8	クレーム、要望への取り組み、迅速性	91.67	100.00

必要に応じてわかりやすく表現(説明)していますか

9	掲示物、各種案内板、場所、位置	83.33	92.86
10	配布物、各種通信、時期、内容、回数	90.91	91.67
11	個別説明(特変、緊急時、ケアプラン変更)、時期、内容、説明方法	91.67	75.00
12	要望、クレームへの対応、可否、見通し	90.00	100.00

サービスやプログラムに満足していますか

13	食事サービス	100.00	100.00
14	入浴サービス	100.00	100.00
15	ご利用者個人の清潔・整容	92.31	100.00
16	リハビリ	87.50	80.00
17	レクリエーション、クラブ活動	100.00	100.00
18	事務サービス(電話対応、請求関連)	84.62	100.00

環境整備は行きとどいていますか

19	居室(通所の場合はデイルーム)の清掃	84.62	100.00
20	共有スペースの清掃	92.31	100.00
21	リネン類(タオル、シーツ等)の清潔	92.31	100.00
22	異臭、換気	84.62	90.91
23	温度、湿度設定	91.67	100.00

約束事は守られていますか

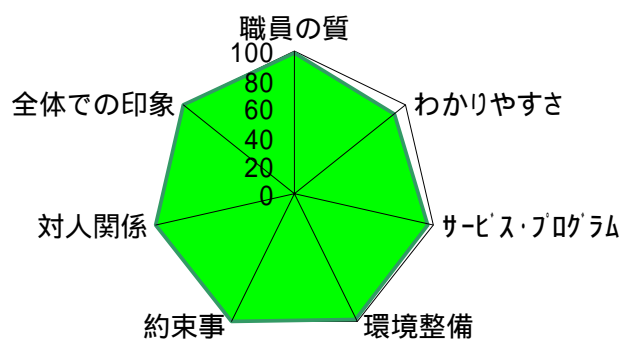
24	利用契約書、重要事項説明書	91.67	100.00
25	ケアプラン	90.91	100.00
26	送迎時間、面談の約束時間、お待たせしない	91.67	100.00
27	その他(要望、クレーム対応等)	88.89	100.00

対人関係について

28	他の利用者の大声、暴言、暴力への対処	87.50	100.00
29	なんとなく苦手な職員、忙しそうで声をかけづらい職員	81.82	100.00

全体での印象について

30	全部まとめた満足度を教えてください	92.31	100.00
----	-------------------	-------	--------



	満足度
職員の質	98.96
わかりやすさ	89.88
サービス・プログラム	96.67
環境整備	98.18
約束事	100.00
対人関係	100.00
全体での印象	100.00

ご利用者様・ご家族様の声	施設からの回答
<p>担当者が違うところに医療費請求書・入所請求書が配達されます。 ひとつにまとめて配達をしてください。</p>	<p>大変ご迷惑をお掛けいたしました。再度、徹底し2月度請求分よりそれぞれの請求書送付先の確認させていただきます。</p>
<p>職員の方々が長続きするよう職員の方にチェリーゴードからの対応を考えてください。</p>	<p>今年も定着率を高めしていくために、有休取得や職員研修などのさまざまな取組みを実施しており、職員の働きやすい環境を整備していております。3月開催の運営推進会議にもご利用者様・ご家族様ご説明させていただきたいと存じます。</p>

顧客満足度調査 有料老人ホームチェリーゴード

n=25 r=** n=29 r=62%
2009年2月 2010年2月

職員の質はどうか

1 介護(支援)技術、知識、専門性	95.83	92.31
2 身だしなみ、清潔感	100.00	96.43
3 挨拶、言葉遣い、声の大きさ、笑顔、親近感	100.00	96.55
4 仕事への姿勢、緊張感	86.96	93.10
5 細かい気配り、気が利く	87.50	82.76
6 誠実、正直	91.67	96.55
7 丁寧、安全	87.50	100.00
8 クレーム、要望への取り組み、迅速性	91.30	92.00

必要に応じてわかりやすく表現(説明)していますか

9 掲示物、各種案内板、場所、位置	100.00	88.89
10 配布物、各種通信、時期、内容、回数	91.67	96.30
11 個別説明(特変、緊急時、ケアプラン変更)、時期、内容、説明方法	91.67	96.00
12 要望、クレームへの対応、可否、見通し	86.36	91.30

サービスやプログラムに満足していますか

13 食事サービス	95.45	88.46
14 入浴サービス	90.48	88.00
15 ご利用者個人の清潔・整容	87.50	89.29
16 リハビリ	78.26	85.00
17 レクリエーション、クラブ活動	91.67	96.00
18 事務サービス(電話対応、請求関連)	100.00	92.31

環境整備は行きとどいていますか

19 居室(通所の場合はデイルーム)の清掃	76.19	70.37
20 共有スペースの清掃	85.71	85.19
21 リネン類(タオル、シーツ等)の清潔	85.71	92.31
22 異臭、換気	80.95	88.46
23 温度、湿度設定	90.48	89.29

約束事は守られていますか

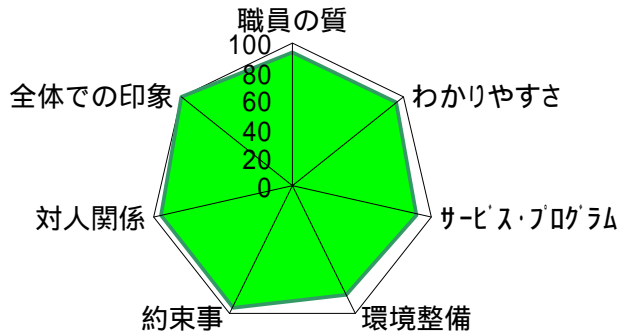
24 利用契約書、重要事項説明書	95.24	100.00
25 ケアプラン	94.74	100.00
26 送迎時間、面談の約束時間、お待たせしない	94.44	95.00
27 その他(要望、クレーム対応等)	89.47	85.71

対人関係について

28 他の利用者の大声、暴言、暴力への対処	93.75	95.45
29 なんとなく苦手な職員、忙しそうで声をかけづらい職員	72.22	95.24

全体での印象について

30 全部まとめた満足度を教えてください	95.00	100.00
----------------------	-------	--------



	満足度
職員の質	93.71
わかりやすさ	93.12
サービス・プログラム	89.84
環境整備	85.12
約束事	95.18
対人関係	95.35
全体での印象	100.00

ご利用者様・ご家族様の声	施設からの回答
<p>お願いしたことに関して結果がないのと実際に実行されていない事が少しずつ続いています。以前は対応していただいていた事が、現在対応されないのは、残念です。</p>	<p>現在、事故以外の必要なご家族様への報告は、随時記録に残し、公平に報告させていただいておりますが、ご家族への報告漏れがあるとすれば、職員若しくはリーダーに直接依頼された事項が徹底されていなかったケースが考えられるため、直ちに現場からの報告方法の改善とご家族様には窓口一本化の周知、家族カンファレンスの開催などを通して、依頼事項の仕分け及び相談方法の改善を図ります。</p>
<p>私は、成年後見人だが、被後見人についてのケアプランのサインを求められた事はない。他の施設ではきちんと説明を受けサインをしている。請求書の明細は、私宛に送付してくるようになったが、その他の種類の送付がない。</p>	<p>これまでは、ケアプラン交付に際し、当施設に同居されているご家族様に説明しサインを頂いております。ご家族様の状況にもよりますが、成年後見人は、本人と同等の定義であり、後見人に相談し話を進めるべきであると、専門家よりご指導をいただきました。このケースでは、今後ケアプラン交付・更新申請調査・病院でのムンテラなど後見人にご同席若しくはご同伴を頂くことと、本人宛の郵便物を全て後見人に送付（郵送料はご本人負担）することと取り決めました。</p>
<p>お風呂場はもう少し何とか快適にならないでしょうか？</p>	<p>現在のお風呂を改修することは困難であるため、1月より大風呂入浴イベントを毎月開催させていただきます。</p>
<p>職員の人々が忙しいそうにしていると声をかけにくい時がある。</p>	<p>ご利用者様が不愉快になられたこととお詫び申し上げます。どんなに忙しい場合であっても、笑顔と余裕を忘れずに、ご利用者様が気軽にお声掛けいただける環境をご提供できるように職員一同心がけてまいります。また、4月より全社的に接遇向上委員会を儲け取組みを開始いたします。</p>

居室が汚い、テレビ・冷蔵庫・タンス等の棚の上にいつも埃があり、拭き掃除が十分でない。トイレの床も時々汚れがあるので、注意してほしい。

ご不快な思いをさせ、申し訳ございませんでした。3月上旬に介護職員のサービス内容を改め居室清掃も担当するよう一部業務を変更いたしました。さらに、毎月清掃強化日を設定し対応いたします。また、このケースには当てはまりませんが、一方で介護保険施設は、ご利用者それぞれの能力に応じて自立した生活ができるようにする施設です。介護予防、リハビリの意味で身の回りの清掃をできる範囲でご本人にさせていただくケースもございますので、ご理解とご家族の積極的なご協力のほどをよろしくお願い致します。

顧客満足度調査 デイサービスセンターチェリーゴード

n=46 r=** n=61 r=47%
2009年2月 2010年2月

職員の質はどうか

1	介護(支援)技術、知識、専門性	100.00	96.36
2	身だしなみ、清潔感	97.83	98.31
3	挨拶、言葉遣い、声の大きさ、笑顔、親近感	95.65	100.00
4	仕事への姿勢、緊張感	97.73	100.00
5	細かい気配り、気が利く	100.00	94.83
6	誠実、正直	97.62	100.00
7	丁寧、安全	93.18	98.28
8	クレーム、要望への取り組み、迅速性	97.50	95.74

必要に応じてわかりやすく表現(説明)していますか

9	掲示物、各種案内板、場所、位置	96.97	95.83
10	配布物、各種通信、時期、内容、回数	94.59	96.08
11	個別説明(特変、緊急時、ケアプラン変更)、時期、内容、説明方法	97.44	96.00
12	要望、クレームへの対応、可否、見通し	97.50	97.67

サービスやプログラムに満足していますか

13	食事サービス	100.00	94.55
14	入浴サービス	97.14	95.74
15	ご利用者個人の清潔・整容	94.74	96.00
16	リハビリ	92.00	93.33
17	レクリエーション、クラブ活動	96.43	90.70
18	事務サービス(電話対応、請求関連)	100.00	96.36

環境整備は行きとどいていますか

19	居室(通所の場合はデイルーム)の清掃	95.45	100.00
20	共有スペースの清掃	95.24	100.00
21	リネン類(タオル、シーツ等)の清潔	95.65	100.00
22	異臭、換気	100.00	96.77
23	温度、湿度設定	95.65	96.43

約束事は守られていますか

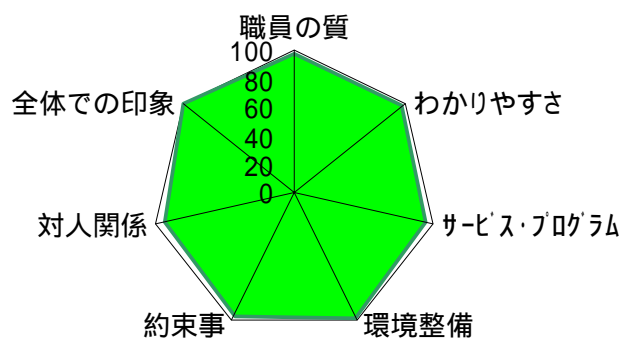
24	利用契約書、重要事項説明書	94.29	100.00
25	ケアプラン	96.88	94.87
26	送迎時間、面談の約束時間、お待たせしない	95.00	93.02
27	その他(要望、クレーム対応等)	96.00	96.30

対人関係について

28	他の利用者の大声、暴言、暴力への対処	100.00	92.00
29	なんとなく苦手な職員、忙しそうで声をかけづらい職員	96.15	95.65

全体での印象について

30	全部まとめた満足度を教えてください	100.00	100.00
----	-------------------	--------	--------



	満足度
職員の質	97.94
わかりやすさ	96.40
サービス・プログラム	94.45
環境整備	98.64
約束事	96.05
対人関係	93.83
全体での印象	100.00

ご利用者様・ご家族様の声	施設からの回答
明細書の備考にその日に何に参加したか記入してもらえると助かります。	ご利用者様が、どのようにお過ごしになられたかは、ご家族様としても大変関心がある事だと思えます。現時点では必要最低限の項目しか記載されておりませんが、22年5月末日までに明細書以外の形でお知らせできるよう、準備を進めております。
主人はお風呂が好きなので私方としては、入浴に重点を願いたいと思います。	デイサービスご利用の中で、入浴は大切なサービスの一つと考えております。入浴に関しまして、ご意見、ご要望がございましたら、送迎時でも結構ですので、個別にお申し付けください。
カラオケのマイクが聞こえにくい。 マイクがよければカラオケも楽しいと思う。 高齢になると声が出にくいので、この点、上等なマイクを・・・。	現在、デイサービスでは、無線のマイクを使用しておりますが、マイクとカラオケの機械の向きにより声がマイクに入っていない場合があるようです。次回のカラオケより操作をする職員が設定に気をつけて、皆様が歌いやすく、楽しい環境を作ってまいります。

顧客満足度調査 養護老人ホームチェリーゴード

n=47 r=94%

2010年2月

職員の質について

1 見だしなみをきちんと整え、清潔感がありますか	81.82
2 挨拶が出来ていますか	78.26
3 話しをする時など、職員に笑顔はありますか	77.27
4 言葉遣いは、きちんとされていますか	68.18
5 職員に、活気がありますか	74.42
6 仕事へ取り組む姿勢はいかがですか	71.43
7 細かい気配りができ、気付くことが出来ていますか	70.00
8 相談したいことなどあれば、親切、丁寧に対応してもらえますか	74.42
9 クレーム、要望が出たら、直ぐに対応してもらえますか	74.29

サービス、プログラムについて

10 行事(誕生日会など)について、いかがですか	69.23
11 クラブ活動(書道クラブ,生花クラブなど)について、いかがですか	84.62
12 食事(色彩,温度,味など)について、いかがですか	47.50
13 入浴(ゆっくり入浴,湯温など)について、いかがですか	74.42

環境について

14 共有部分(廊下,風呂場,洗濯室,食堂)の清掃は行き届いていますか	68.18
15 施設の設備(器具,備品)について満足度はいかがでしょうか	73.68

約束事について

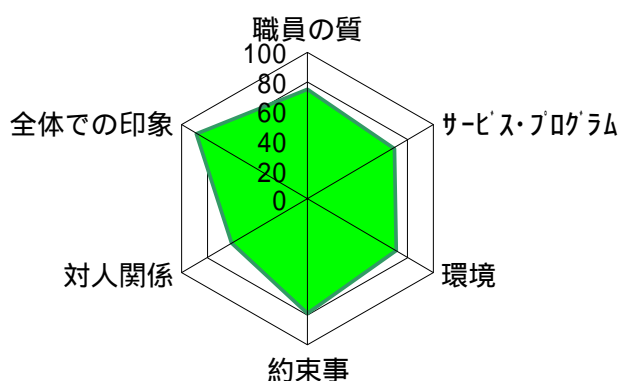
16 職員との約束事は、守られていますか	77.50
17 職員が知っている皆さんの個人情報、守られていますか	79.49

対人関係について

18 職員の対応で、嫌な思いをしたことはありますか	60.00
---------------------------	-------

全体での印象について

19 安心して生活できる施設ですか	93.33
20 総合的に見て、満足度はいかがでしょうか	82.14



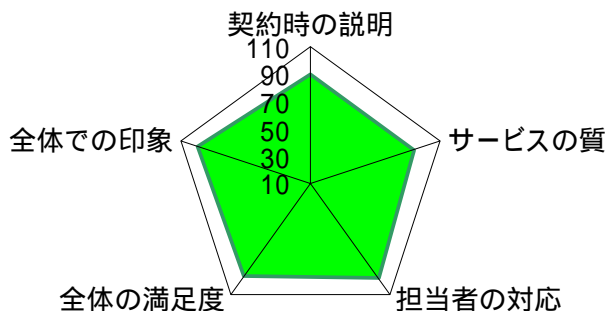
	満足度
職員の質	74.45
サービス・プログラム	68.94
環境	70.93
約束事	78.49
対人関係	60.00
全体での印象	87.74

ご利用者様・ご家族様の声	施設からの回答
他の施設に比べて見れば良いと思いますが、部分的には、お風呂のオケが汚い。	気を付けて清掃をしておりますが、何年も使用しているため、傷及び汚れが落ちにくくなっている桶もあるかと存じます。今後必要に応じて順次新しい桶を購入し、快適にご利用いただけるようにして参ります。
男の職員さんが多すぎて用事が頼み辛い。	当法人では、男女の分け隔てなく業務を行っております。ご用をお頼みになられる際、ご遠慮なさることもお有りになられるかと存じますが、お気軽にご相談ください。
男性職員が何もしない人がいる。	他のご利用者様にもご意見を伺い、事実と判明した場合、直ちに指導を行い改善させていただきますので、ご遠慮なく職員名をお申し出ください。
今はどうして、何にしても買ってきてくださいと言っても駄目です。と言われますが、今から私達もこれより元気になるわけではないけど、出るに出られなくなったらどうなるのでしょうか？	養護老人ホーム担当の職員は、制度上ご利用者様の個別の代行行為を行行なえないこととなっております。介護が必要な方であれば、ヘルパーをご利用いただけますので、お気軽にご相談ください。
朝の6時の声が小さい人がいる。	ご指摘のあった時点で改善を行っておりますので、現在は改善できていることと思いますが、お気付きの点がございましたら、お申し付けください。
掃除について、調理室・洗面所等、業者まかせで行き届いていません。	業者まかせにならないよう、職員も日々清掃に取り組んでおりますが、気になる点がございましたら、その都度、ご指摘いただければ幸いです。ご利用者様のご協力をお願いいたします。
トイレを清掃する業者の方、行き届いていない。	業者に対しては、職員が気づいた点は指摘しておりますが、ご利用者様がお気付きの点がございましたら、職員にまでお申し出ください。また、皆様が共同でご使用される場所では、お一人お一人が気持ちよくご利用いただくために、綺麗にご使用いただきますよう皆様のご協力をお願いいたします。
若い男女のケアさんの言葉が悪い。	ご利用者様には不愉快な思いをなされたことを、深くお詫び申し上げます。現在、法人全体で接遇を徹底しているところでございます。また、お気付きの点がございましたら、何なりとお申し出ください。また、4月より全社的に接遇向上委員会を設け取組みを開始いたします。

<p>いろいろ聞いて、告げ口をして歩く。</p>	<p>個人情報保護法の観点から、職員に確認をいたしましたが、事実確認が取れませんでした。具体的な事項等がございましたら、お聞かせください。確認が取れ次第、早急な改善に努めてまいります。</p>
<p>みんなを良く見ていない。</p>	<p>ご利用者様お一人お一人に公平に接しているつもりではございますが、ご指摘の点がございましたら、お申し付けください。直ちに改善してまいります。</p>
<p>部屋のものが、ちよくちよくなる。隣を変わらせてほしい。</p>	<p>貴重品等の管理については、施設では責任を負いかねますので、ご利用者様ご自身で管理していただきますようお願いいたします。また、部屋の入れ替えは原則として行っておりませんので、ご了承ください。</p>
<p>ご飯だけは、温かくして、朝・昼・夕、美味しいものを出してください。 米・炊飯の質が悪い 煮物、和え物の味を良くしてほしい 根菜類の生煮え 朝の味噌汁を温かく、お茶を良い物を</p>	<p>毎月実施しておりますお膳会議及び検討日誌にて頂戴したご意見等は、管理栄養士・厨房業者へ報告し、改善できる点については、逐一行っております。美味しい食事を提供できるよう、調理方法や配膳方法なども検討しておりますので、今後ご意見をお寄せください。</p>
<p>お米の質が悪くて、ご飯の粒がベタベタ状態で香りもなく、もう少し良質なお米にしてください。</p>	<p>決して質の悪いお米を使用している訳ではございませんが、何升もの米を一度に炊くと水加減によってはムラが出てくると思います。業者も試行錯誤を行っておりますので、今後ご意見をお聞かせください。</p>
<p>焼き魚等、調理して時間が経っているので、固くなっていて、全く美味しくありません。</p>	<p>集団での調理のため、美味しい時間にお召し上がりいただくことが出来ない場合がございます。調理方法等、業者も検討を重ねておりますので、ご意見をお聞かせください。</p>
<p>副菜は汁物をつけて、後は2品位で良いと思います。特に煮込みご飯の時は、汁物がほしいです。</p>	<p>管理栄養士が十分に検討を行ったバランスの良い食事でございます。もの足りない時があれば、少し多く感じる事もあるかと存じますが、ご利用者様ご自身の健康管理に欠かせない食事ですので、しっかりとお召し上がりください。</p>

顧客満足度調査 居宅介護支援事業所チェリーゴード

	n=55 r=** 2009年2月	n=148 r=49% 2010年2月
契約時の事前説明はいかがでしたか		
1	契約書や重要事項の説明のわかり易さ、工夫	96.15 94.29
2	介護保険制度の説明のわかり易さ、工夫	92.31 88.46
3	苦情申し出の際の窓口・方法の説明	93.88 87.50
サービスの質はどうか		
4	ケアプラン立案時の話し合い(ご本人様とご家族様の希望に沿っている)	92.31 91.43
5	ケアプラン立案における、色々なサービス内容や事業所の紹介	94.12 87.80
6	現在のケアプランの内容(ご本人様の身体状況や要望に対応している)	92.59 91.43
7	ケアマネジャーによる、専門的な助言や支援の体制	94.23 89.13
担当ケアマネジャーの対応はどうか		
8	礼儀・言葉遣い・態度	98.18 97.89
9	毎月のご利用者様宅への訪問(ご本人様の状態やサービスの状況等を把握している)	94.44 94.24
10	ご利用者様やご家族様の気持ちに配慮した対応、話し方	96.30 96.50
11	ご利用者様が嫌な思いやはずかしい思いをしないような配慮	96.23 93.57
全体の満足度		
12	事業所に連絡した際、用件が素早く担当ケアマネジャーに伝わりますか	90.74 93.23
13	チェリーゴードはケアマネジャーの教育や管理を充分行っていると思いますか	94.34 93.98
14	サービス提供の際、ご本人様及びご家族様のプライバシーへの配慮がありますか	96.08 97.64
15	苦情・相談等があった際、よく話を聞いて対応してくれますか	95.92 91.79
16	チェリーゴードの居宅介護支援サービスに満足していますか	96.08 92.31
17	居宅介護支援サービスの利用によりご本人様及びご家族様が生活し易くなりましたか	95.83 95.38
18	チェリーゴードの居宅介護支援サービスを今後も引き続き利用することについて	97.14 97.20
19	チェリーゴード居宅の利用を薦めたいと思うようなサービス提供をしていますか	94.29 93.94
全体での印象		
20	全部まとめての印象を教えてください	97.44 96.40



	満足度
契約時の説明	90.08
サービスの質	89.95
担当者の対応	95.55
全体の満足度	94.43
全体での印象	96.40

ご利用者様・ご家族様の声	施設からの回答
先のことを考えるといざというとき、介護ホームにすぐに入れるような手続きもしておきたいし、いろいろ考えさせられます。制度が変わる度にみんな困っていると思います。	制度改正度に、ポイントをイラストにてわかりやすくご説明できるようにいたしますので、お気軽にお問い合わせください。
足が悪いので、園内の理髪、歯の治療が出来るような事があったら良いと思います。	ご利用いただいている事業所や担当施設長には 4月上旬までにはご提案させていただきます。
介護保険証をケアマネージャーの方が持ち帰り、2～3週間ほど、返却がありません。	大変ご心配をお掛けしております。お預かりした保険証は大切に取り扱いしておりますので、ご安心ください。今後は直ちに保険証等の貴重品をお預かりする際、お預かりした貴重品名及び返却日等が記載されたお預証を発行いたします。また、お預かりする期間が予定返却日を超える場合は、必ずご連絡させていただきます。
説明の時、お互い喉が渇くので、お茶だけなら飲みながら話すと楽と思います。	お心遣いありがとうございます。
本人の行動がもう少し分かるようなメモを残してほしい。	ご利用いただいている事業所や担当施設長には 4月上旬までにはご提案させていただきます。
諸行事に精神訓話を入れてほしい。	ご利用いただいている事業所や担当施設長には 4月上旬までにはご提案させていただきます。
個人差はあると思いますが、体力増強を指導してもらいたい。	ご利用いただいている事業所や担当施設長には 4月上旬までにはご提案させていただきます。

<p>知らん顔をして居られるように見受けられます。自分のことになってよく検討するように指導してください。</p>	<p>いつもご利用者様の身近にいたいと思っておりますが、この度、不愉快な思いをさせたことを深くお詫び申し上げます。22年度は「安易にNOと言わない」を、法人全体の取り組みに掲げました。今後は、みなさまのご要望に何らかの理由でお応えできなかったものについては、再度、本部で集約し、本当にできないかどうかを再チェックする体勢にいたします。</p>
<p>特に精神病がある場合は、施設への入居は嫌われやすいし又入れにくいのではないかと思います。薬の関係もあるような気がします。保護者が病気の場合は、在宅介護も大変になっています、しかしどこまでも一緒に連れていかないと心配することもあり、どうしようもありません。本人も入りたがりません。</p>	<p>ご利用者様お一人お一人に性格があるように、施設にもさまざまな顔がございます。私たちは数ある中からご利用者様にあった施設をご案内できるような心がけております。しかし、施設の都合や入居状況などでご要望に添えない場合もございますので、何卒ご理解の程よろしくお願ひいたします。</p>
<p>ショートステイの事ですが、利用したい月日が前もってわかっている時、早くお願いしておかないと、と思ひその日の利用をお願いしたところ、3ヶ月前でないと受付しないとの事で3ヶ月前にお願いすると、今現在、満室との返事が返ってきます。部屋数が少ないのは十分に知っています。どうしても利用したい時は、どの時点で申し込みをすれば良いでしょうか？</p>	<p>施設により都度、空室情報が変わってまいります。ご要望に添えない場合もございますが、ご利用者様が満足いただけるよう、様々な施設へ働きかけてまいります。また、4月からは空室状況などこまめにチェックして参ります。</p>
<p>知らん顔して居られるように見受けられます。自分の事になって良く検討するよう指導して下さい。</p>	<p>職員一同すべてのご利用者様に満足していただく対応を心がけておりますが、この度、不愉快な思いをなされたことを深くお詫び申し上げます。いつもご利用者様の身近に居たいと思っておりますが、今まで以上に気持ちの伝わる対応を心がけてまいりますので、今後もお気付きの点がございましたら、ご指摘の程よろしくお願ひいたします。</p>