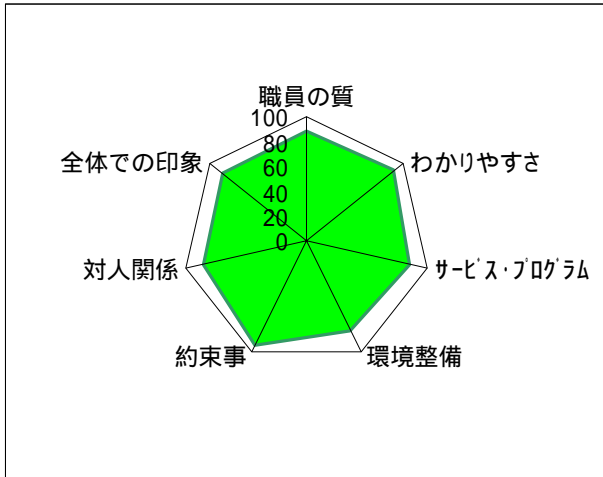

平成22年度顧客満足度調査結果

社会福祉法人 FIG 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=44 r=53% n=49 r=60%
2010年2月 2011年1月

	2010年2月	2011年1月
職員の質はどうか		
1 介護(支援)技術、知識、専門性	86.84	89.58
2 身だしなみ、清潔感	86.05	87.76
3 挨拶、言葉遣い、声の大きさ、笑顔、親近感	81.40	93.88
4 仕事への姿勢、緊張感	76.74	87.23
5 細かい気配り、気が利く	73.81	83.33
6 誠実、正直	83.72	89.58
7 丁寧、安全	86.05	86.96
8 クレーム、要望への取り組み、迅速性	82.05	85.37
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	88.10	93.62
10 配布物、各種通信、時期、内容、回数	87.18	93.33
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	85.37	85.11
12 要望、クレームへの対応、可否、見通し	80.56	90.48
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	87.18	90.70
14 入浴サービス	94.12	94.74
15 ご利用者個人の清潔・整容	54.76	75.56
16 リハビリ	53.13	75.76
17 レクリエーション、クラブ活動	68.97	77.42
18 事務サービス(電話対応、請求関連)	100.00	97.87
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	69.23	79.07
20 共有スペースの清掃	82.05	81.40
21 リネン類(タオル、シーツ等)の清潔	82.50	87.80
22 異臭、換気	57.89	67.44
23 温度、湿度設定	82.05	83.72
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	92.11	95.12
25 ケアプラン	80.00	92.50
26 送迎時間、面談の約束時間、お待たせしない	96.67	97.30
27 その他(要望、クレーム対応等)	87.10	88.24
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	84.38	87.10
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	74.29	84.62
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	85.37	86.36



	満足度
職員の質	87.96
わかりやすさ	90.63
サービス・プログラム	85.34
環境整備	79.89
約束事	93.29
対人関係	85.86
全体での印象	86.36

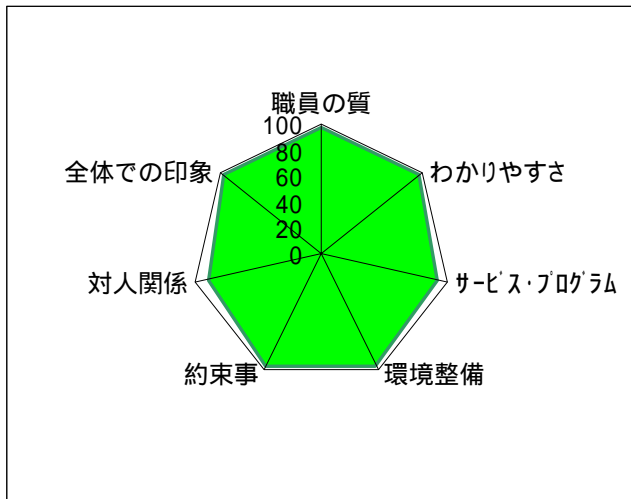
【特別養護老人ホーム】

ご利用者様・ご家族様の声	施設からの回答
職員の対応(良い方とはとても良い。)他ユニットとの違い等、気になる点がある。	平成22年度は接遇について教育、研修をして参りましたが、今後も全職員がキメ細やかな対応が出来る様、継続して教育して参ります。
雰囲気もよく、入所者の対応も良いと思います。入所者の使うトイレの床がコンクリート?セメント?だからでしょうか・・・暗く冷たい感じがしました。	トイレの床に尽きましては平成23年度中に床だけでなく全体的な改修を可能な限り検討して参ります。
自分で歩けるように手足を動かす為のリハビリテーションに力を入れてほしい。	当施設では生活リハビリを中心にリハビリを推進しております。 生活リハビリとは、例えばお手洗いにいくときの歩行やオシボリたたみ等になります。 現在は上記生活リハビリの他に、ラジオ体操とリハビリ体操を毎日行っております。又、月2回ではございますが外部より理学療法士を招いております。 個別のご希望がございましたらお気軽に職員までお問い合わせ下さい。
ここ1、2年ですが機能訓練に対するプランが郵送されていません。どのようになっていますでしょうか? ケアプランは入所後、提示、説明されたことはありません。書類等がきちんとされていない?ような気がします。宜しくお願いします。	大変申し訳ございません。現在、再度、ケアプランや機能訓練計画書、栄養ケアマネジメントプラン等々全ての書類をチェックし、早急にご説明させて頂きます。

<p>部屋の掃除をもう少し丁寧にしてほしい。特にベッド下は手がつけられていない。</p> <p>いろいろな曜日に訪れているが同じ状況なので何曜日に清掃が行われているか疑問。</p>	<p>居室、廊下の清掃は業者清掃が毎日入ってはおりますが、今回、再度清掃方法と清掃箇所の見直しを命じ、清掃日と時間を記録するようにしました。又、居室担当の職員にも月一度の見直しを行うようにしました。</p>
<p>この時期に毎年アンケートをされますが、利用者家族に対しての回答がありません。何がどの様に改善されたのか分かりません。数年お世話になっていますがどこにも変化はありません。</p> <p>今後は、この様に利用者、家族に対する要望にこたえたい、改善していく努力をする等の事を掲示される事を望みます。施設自体の事のみでの掲示は利用者、家族はあまり嬉しい事ではありません。</p> <p>(広告の受賞等は)</p> <p>それより職員の態度、チェリーの外見より中身で勝負して下さい。</p>	<p>まず、アンケートの結果とそれらに対する取り組みですが、毎年当施設のホームページで閲覧可能となっております。又、昨年度より各部署毎に掲示し、皆様に公表致しております。掲示場所等、おわかりにならない場合にはお気軽にお申し付け下さい。</p>
<p>ここが終の棲家となりそうな人達ばかりですが、もう少しアクティビティが増えると良いと思います。介護保険の制約で難しいと思いますが・・・。</p>	<p>現在は月一度の誕生日会と季節ごと(花見、納涼会、敬老会等)の行事を行っております。ご指摘の通り今後は個別のアクティビティも検討していきたいと思いますが職員配置等の制約もございますのでご家族様にもご協力頂きながら進めて参りたいと思いますので宜しくお願い致します。</p>

顧客満足度調査 老人保健施設チェリーゴード

	n=45 r=63%	n=50 r=66%
	2010年2月	2011年1月
職員の質はどうか		
1 介護(支援)技術、知識、専門性	100.00	95.83
2 身だしなみ、清潔感	97.56	97.96
3 挨拶、言葉遣い、声の大きさ、笑顔、親近感	90.48	100.00
4 仕事への姿勢、緊張感	94.87	100.00
5 細かい気配り、気が利く	92.68	89.58
6 誠実、正直	95.00	97.83
7 丁寧、安全	97.56	100.00
8 クレーム、要望への取り組み、迅速性	94.59	97.56
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	100.00
10 配布物、各種通信、時期、内容、回数	100.00	97.83
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	95.12	93.75
12 要望、クレームへの対応、可否、見通し	97.44	95.35
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	94.74	93.33
14 入浴サービス	97.30	92.11
15 ご利用者個人の清潔・整容	87.50	93.62
16 リハビリ	88.89	86.49
17 レクリエーション、クラブ活動	83.87	86.11
18 事務サービス(電話対応、請求関連)	95.12	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	85.37	93.88
20 共有スペースの清掃	90.48	100.00
21 リネン類(タオル、シーツ等)の清潔	88.10	100.00
22 異臭、換気	85.71	93.75
23 温度、湿度設定	92.86	95.74
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	97.62	100.00
25 ケアプラン	100.00	95.92
26 送迎時間、面談の約束時間、お待たせしない	100.00	100.00
27 その他(要望、クレーム対応等)	96.55	95.35
対人関係について		
28 他の利用者への大声、暴言、暴力への対処	96.15	84.85
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	77.14	94.74
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	97.96



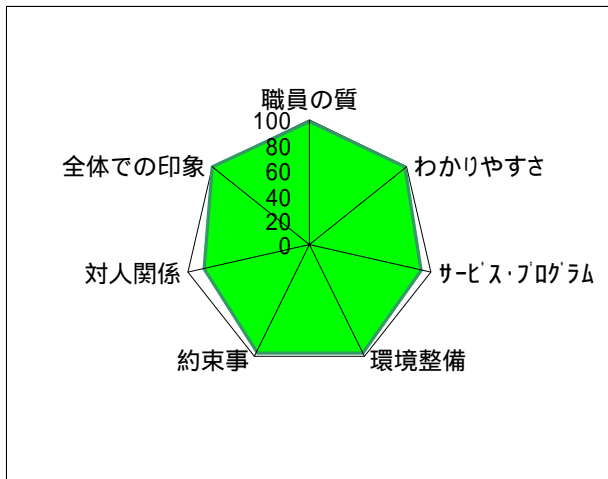
	満足度
職員の質	97.35
わかりやすさ	96.73
サービス・プログラム	91.94
環境整備	96.67
約束事	97.82
対人関係	89.79
全体での印象	97.96

【老人保健施設】

ご利用者様・ご家族様の声	施設からの回答
<p>単純なお手伝いの作業が日常的であればいいの にと思います。</p>	<p>ご本人が出来る事は、可能な限り行って頂いていま す。しかしながら、離床しておられる間の時間、 ずっと行ってもらう事には限りがあります。 今年度は、趣味的なクラブ活動に取り組み、各入所 者の日課表を作成しご家族様にわかり易い様に表 示したいと思います。</p>
<p>着替えの回数、状況が少し気になるが、十分にお世 話になっており不満はありません。 いつもありがとうございます。</p>	<p>今度は、ご本人の担当の介護職員、看護師、理学療 法士が分かるようにベットサイドに表示したいと思 います。不明な点は、ご遠慮なくお聞き下さい。 (担当スタッフが休みの時は、他の職員で対応でき るようにして参ります)</p>
<p>スタッフ間での情報の共有化が、やや不備が見られ る。</p>	<p>申し送り等で漏れのない連携を心がけております が、時間差で適切な連携が取れないことはどうして もおきてきます。今後も極力みなさまにご不安、ご 迷惑をおかけしないよう努力します。</p>
<p>本人が申しますに、風呂に入った時、ハダカにタオル を掛けて10分位待つように言っていたのですが、 本人が長く感じたのかも知れません。</p>	<p>お風呂の順番を待っておられる時間、ご本人が長く 感じて頂く事が無いように配慮したいと思います。</p>
<p>皆様一生懸命に関わって頂き非常に感謝しており ます。有難うございます。 尚利用出来る人は1Fのデイサービスを利用出来 ないものでしょうか。</p>	<p>介護保険制度上、通所サービスと入所サービスでは 制度が異なり、老健入所中の方はデイケアを利用し て頂く事は出来ません。どうぞ、ご理解の程宜しく お願い致します。 リハビリについてのご質問は、相談員、ケアマネー ジャーにご相談下さい。</p>

顧客満足度調査 デイケアチェリーゴード

	n=34 \bar{r} =61%	n=31 \bar{r} =48%
	2010年2月	2011年1月
職員の質はどうか		
1 介護(支援)技術、知識、専門性	100.00	100.00
2 身だしなみ、清潔感	100.00	100.00
3 挨拶、言葉遣い、声の大きさ、笑顔、親近感	93.94	100.00
4 仕事への姿勢、緊張感	96.97	100.00
5 細かい気配り、気が利く	96.88	100.00
6 誠実、正直	96.77	100.00
7 丁寧、安全	100.00	96.55
8 クレーム、要望への取り組み、迅速性	96.15	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	95.83	100.00
10 配布物、各種通信、時期、内容、回数	93.10	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	100.00	96.30
12 要望、クレームへの対応、可否、見直し	100.00	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	90.63	92.00
14 入浴サービス	100.00	88.46
15 ご利用者個人の清潔・整容	89.29	92.00
16 リハビリ	89.29	88.46
17 レクリエーション、クラブ活動	96.55	95.45
18 事務サービス(電話対応、請求関連)	100.00	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	90.91	100.00
20 共有スペースの清掃	91.67	100.00
21 リネン類(タオル、シーツ等)の清潔	88.89	100.00
22 異臭、換気	92.31	92.31
23 温度、湿度設定	92.86	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	100.00	95.83
25 ケアプラン	95.00	100.00
26 送迎時間、面談の約束時間、お待たせしない	90.91	88.00
27 その他(要望、クレーム対応等)	100.00	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	100.00	81.25
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	94.12	93.75
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	95.24	100.00



	満足度
職員の質	98.57
わかりやすさ	99.07
サービス・プログラム	92.73
環境整備	97.03
約束事	95.96
対人関係	87.50
全体での印象	100.00

【デイケア】

ご利用者様・ご家族様の声	施設からの回答
なるべく入浴は、中止しないでほしい。	ご本人の安全を最優先に考えております。 入浴前に、看護師がバイタルサインを測定し中止等の判断させていただいております。 ご理解の程宜しくお願い致します。
送迎時間が 15 分から 20 分の早遅があるのですが、遅いときは 30 分あります。	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。
1ヶ所でも良いのでウォシュレットにしてほしい	今年度、ウォシュレットに交換させていただく予定にしております。
アンケートの記入を本人がしなくて家族が回答した為、園での内容については不明です。	昨年、10 月から DC 通信を発行し、ご家族にお配りしております。 その中でも DC の様子をお伝えしていますが、今後はより沢山の情報を掲載して行きたいと思っております。 職員にお知らせ下されば何時でもご見学いただけますので、お気軽にどうぞ。
玄関の鍵が開いていても、ドアを勝手に開けて欲しくないと思います。家族の者が答えましたので、見えない部分は「わからない」にさせていただきました。	今後は、ご家族、ご本人にお返事いただきドアを開けさせていただくように職員に周知し、徹底いたします。

	<p>昨年、10月からDC通信を発行し、ご家族にお配りしております。その中でもDCの様子をお伝えしていますが、今後はより沢山の情報を掲載して行きたいと思います。</p> <p>宜しければ、職員にお知らせ下さり何時でもご見学いただけます。</p>
--	--

顧客満足度調査 ケアハウスチェリーゴード

n=25 r=80% 2010年2月
n=29 r=97% 2011年1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	96.00	100.00
2 挨拶が出来ていますか	95.83	96.00
3 話しをする時など、職員に笑顔はありますか	91.67	92.00
4 言葉遣いは、きちんとされていますか	95.45	96.15
5 職員に、活気がありますか	91.67	96.00
6 仕事へ取り組む姿勢はいかがですか	95.83	92.00
7 細かい気配りができ、気付くことが出来ていますか	86.96	92.00
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	95.45	91.67
9 クレーム、要望が出たら、直ぐに対応してもらえますか	91.67	86.96

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	91.67	83.33
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	70.00	68.42
12 食事(色彩、温度、味など)について、いかがですか	68.00	60.00
13 入浴(ゆっくり入浴、湯温など)について、いかがですか	91.67	92.00

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	96.00	92.00
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	82.61	83.33

約束事について

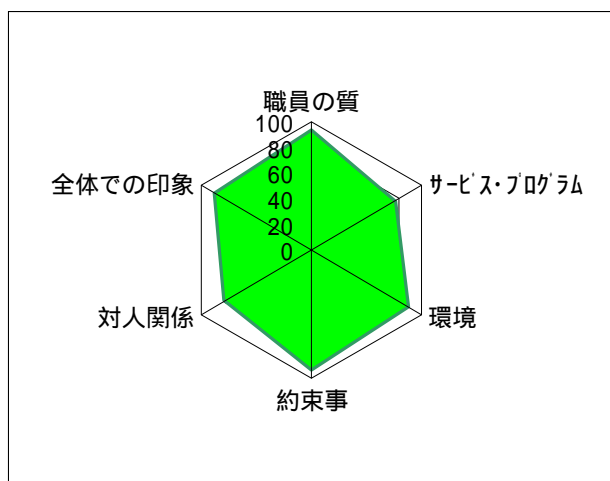
16 職員との約束事は、守られていますか	100.00	92.00
17 職員が知っている皆さんの個人情報、守られていますか	91.30	95.00

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	77.78	78.26
---------------------------	-------	-------

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	88.89	79.17
20 総合的に見て、満足度はいかがでしょうか	100.00	96.00



	満足度
職員の質	93.64
サービス・プログラム	75.94
環境	87.67
約束事	93.50
対人関係	78.26
全体での印象	87.58

【ケアハウス】

ご利用者様・ご家族様の声	施設からの回答
<p>クラブ活動の種類を多くして欲しい。 (人と遊びたい為)</p>	<p>入居者の方々の中で、参加を望まれるクラブ活動を、茶話会にて意見を頂戴し、増やす事が可能であれば、取り入れる方向で検討させていただきます。</p>
<p>施設の中で、エレベーターに不安を感じています。 間に合わせの修理ではなく、徹底した点検をやって欲しい。(大事故に至らぬ為)</p>	<p>エレベーター定期点検を「3ヶ月に1回」「3ヶ月に2回」+「年2回の臨時特別点検」+「遠隔監視装置の設置」+「職員の救出研修(鍵を借りて早期に救出が出来る為)」+「フジテックとメンテナンス業者間での月次会議(連携強化)」を行って参ります。</p>
<p>火災警報の誤作動の為、夜中に大騒動になりました。翌日の昼食後、係りの人達のお詫びと説明があり、小さい声でボソボソとの説明でしたが、職員からの明確な説明があり納得と同時に安心しました。</p>	<p>ボイラー工事作業中に警報が鳴ったことがございました。今後はこのような事が無い様、業者との打合せを行って参ります。 また、万が一が起こった際には、職員の方からも明確な説明を、早急に行う様に致します。</p>
<p>国税調査の件、事後報告は少し淋しい気持ちでした。</p>	<p>府中町(広報統計係)より、施設にて取りまとめる様に依頼があり、取りまとめさせていただきました。その際の、説明が不足していた点につきましては、お詫び申し上げます。 今後は、皆様に説明をさせて頂いた上で、調査を行って参ります。</p>
<p>湯温が少し熱いと言ってますので、温度を下げてもらおうとありがたいです。</p>	<p>他のご利用者様の意見も聞きながら、皆様に満足して頂ける温度調整を行い、対応させていただきます。</p>
<p>食事中に、食器具や他の片付けは、静かにして欲しい。</p>	<p>片付けは静かに行う様、職員全員へ指導して参ります。その後、ご意見を聞かせて頂きたいと存じます。</p>

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%

n=41 r=82%

2010年2月

2011年1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	83.33
2 挨拶が来ていますか	78.26	79.49
3 話しをする時など、職員に笑顔はありますか	77.27	73.68
4 言葉遣いは、きちんとされていますか	68.18	81.58
5 職員に、活気がありますか	74.42	74.29
6 仕事へ取り組む姿勢はいかがですか	71.43	80.56
7 細かい気配りができ、気付くことができていますか	70.00	68.57
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	86.11
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	76.67

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	82.86
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	88.89
12 食事(色彩、温度、味など)について、いかがですか	47.50	46.15
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	77.50

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	61.11
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	69.44

約束事について

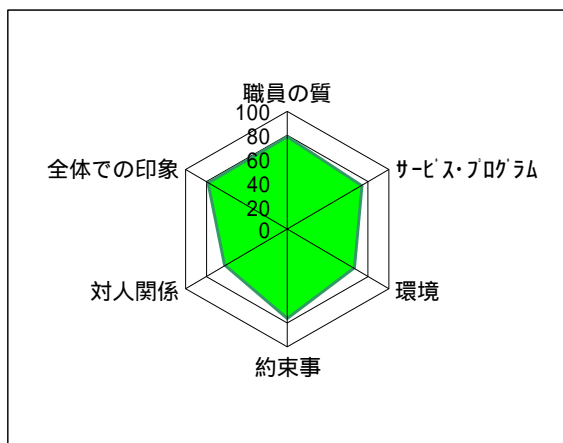
16 職員との約束事は、守られていますか	77.50	74.29
17 職員が知っている皆さんの個人情報、守られていますか	79.49	77.42

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	60.61
---------------------------	-------	-------

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	81.08
20 総合的に見て、満足度はいかがでしょうか	82.14	72.22



	満足度
職員の質	78.25
サービス・プログラム	73.85
環境	65.28
約束事	75.85
対人関係	60.61
全体での印象	76.65

【養護老人ホーム】

ご利用者様・ご家族様の声	施設からの回答
<p>職員に活気がありますか 人によって感じることもある。</p>	<p>昨年から、法人全体で接遇を徹底しているところですが、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>食事について、味噌汁の実でじゃが芋等煮えていない時がある。 ・ほうれん草や青菜の和え物の時、湯掻き過ぎてピチャピチャ。食べる気になりません。 ・味噌汁のわんにフタをして貰えませんか（配膳の人に） ・誕生日会のメニューが3年になりますが、全然変わりません。ちょっと目先を変えてもらえませんか。散らし寿司 巻き寿司・細巻き等</p>	<p>食事についてですが、先日皆様にご出席いただき御膳会議を行わせて頂きました。 その意見を元に、皆様に美味しく食べていただけるよう改善を行っていただいております。 今後、皆様を含めた御膳会議を6ヶ月毎に開催して参ります。今後ご意見をお聞かせください。</p>
<p>人により嫌な思いをすることもあります。</p>	<p>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。昨年から、法人全体で接遇を徹底しているところがございます。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。</p>
<p>3階のトイレはいつ洋式にされますか？ 先日お客様に言われた事・・・老人ホームなのに今時和式のトイレは珍しいね・・・ 私は一寸恥ずかしかったです。 今年度中に改装と聞いているが解らないよね。 うそばかり言ってるから、当てにならないのよね.....</p>	<p>トイレ改修工事に関しては、皆様のご要望通り計画をしております。平成22年度中に改修工事を行います。2月中旬より改修工事が行われ、全ての改修工事終了は3月末を予定しております。</p>
<p>おかずの味つけがまずいです。</p>	<p>食事についてですが、先日皆様にご出席いただき御膳会議を行わせて頂きました。 その意見を元に、皆様に美味しく食べていただけるよう改善を行っていただいております。 今後、皆様を含めた御膳会議を6ヶ月毎に開催して参ります。今後ご意見をお聞かせください。</p>
<p>食事への不満は素材の悪さにあると思いますが、その代わりにだしを効かせて下されば、美味しくなると私は感じています。 副菜は少力で、量を減らして下さっても宜しいのではないのでしょうか？</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>食事（味つけが少力からい。組膳の味噌汁の人には</p>	<p>食事についてですが、先日皆様にご出席いただき御</p>

<p>フタ)をして下さい。 温かい味噌汁を食べたことがない(ここに来て)</p>	<p>膳会議を行わせて頂きました。 その意見を元に、皆様に美味しく食べていただけるよう改善を行っていただいております。 今後、皆様を含めた御膳会議を6ヶ月毎に開催していきます。組膳の方についても、温かいお味噌汁を入れさせていただいております。今後のご意見をお聞かせください。</p>
<p>職員さんによって、夜が不安な人がいる</p>	<p>ご利用者様の安全を最優先で業務を行っておりますが、具体的な事項等がございましたら、お聞かせください。直ちに勉強会を行い、改善させていただきます。また、お気づきの点がございましたら、何なりとお申し出ください。</p>
<p>掃除について ・食堂はいつもキレイです。 ・洗濯室(洗濯機・乾燥機・床)時々掃除が有ればと思います。介護士(他から入る)は、時間に追われ使用しっぱなしです。</p>	<p>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。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、今後も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。</p>
<p>廊下の掃除の人、仕事が非常に悪い。 とてもプロとは思えない。</p>	<p>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、ご利用者様がお気づきの点がございましたら、すぐに職員にまでお申し出ください。</p>
<p>食材にもう少し季節感があれば有難い。 ご飯が団子状態に成っている時が度々ある。 入居者も子も同じ。器が重い。 お皿, 丼共に傷が沢山有る。冬に重い器は嬉しくない。</p>	<p>食事についてですが、先日皆様にご出席いただき御膳会議を行わせて頂きました。 その意見を元に、皆様に美味しく食べていただけるよう改善を行っていただいております。 今後、皆様を含めた御膳会議を6ヶ月毎に開催していきます。今後のご意見をお聞かせください。</p>
<p>3Fの職員の人員が少なくなって、とても忙しそう。弱い人が多く元気な人達も気を???人が少なく不安です。朝食時, 夕食時は特に不安を感じます。夜勤の介護の方、苦勞が多く大変と感じます。外出が全く出来ない人達の愚痴がひどい。3Fの介護士さん不足?は、皆感じ不安に思っています。一生懸命働いて居て下さる人に負担がかかると思って遠慮してしまうのがここ数ヶ月続いています。上司の方にはお願いです。人を増やして上げて下さい。</p>	<p>ご利用者様には不安な思いをなされたことを、深くお詫び申し上げます。法人全体で安全を最優先に適正な人員配置を計画して採用をしております。採用方法や教育・研修方法など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>

顧客満足度調査 居宅介護支援事業所チェリーゴード

n=148 n=133
 r=49% r=42%
 2010年 2月 2011年 1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	94.29	95.93
2 ..介護保険制度の説明のわかり易さ、工夫	88.46	96.64
3 ..苦情申し出の際の窓口・方法の説明	87.50	97.09

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)	91.43	96.03
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	87.80	97.41
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)	91.43	95.20
7 ..ケアマネージャーによる、専門的な助言や支援の体制	89.13	94.40

担当ケアマネージャーの対応はどうか

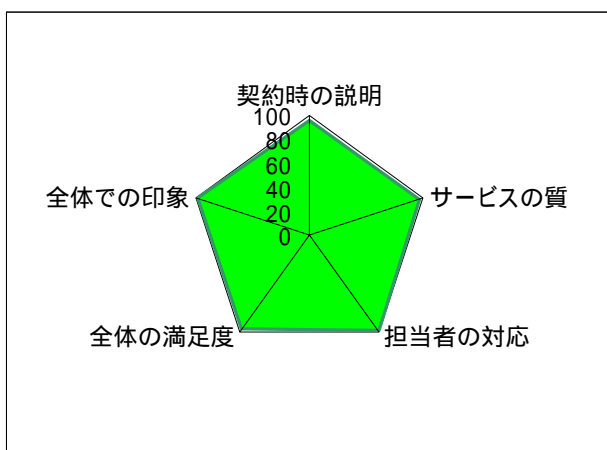
8 ..礼儀・言葉遣い・態度	97.89	97.66
9 ..毎月のご利用者様宅への訪問(ご本人様の状態やサービスの状況等を把握している)	94.24	99.18
10 ..ご利用者様やご家族様の気持ちに配慮した対応、話し方	96.50	97.62
11 ..ご利用者様が嫌な思いやはずかしい思いをしないような配慮	93.57	98.40

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ージャーに伝わりますか	93.23	92.50
13 ..チェリーゴードはケアマネージャーの教育や管理を充分行っていると思いますか	93.98	98.32
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	97.64	100.00
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	91.79	95.93
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	92.31	97.27
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	95.38	97.30
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	97.20	98.20
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	93.94	97.17

全体での印象

20 ..全部まとめた印象を教えてください	96.40	98.41
-----------------------	-------	-------



	満足度
契約時の説明	96.55
サービスの質	95.76
担当者の対応	98.21
全体の満足度	97.09
全体での印象	98.41

【居宅介護支援事業所】

ご利用者様・ご家族様の声	施設からの回答
質問内容が難しく分からないので、今後続けるのであれば、分かり易い内容にして欲しい。ケアマネさんに一つ一つ質問の説明をしてもらい大変申し訳なかった。	アンケートの内容については、次回までに見直しをさせていただきますが、分かり難い質問に関しましては、遠慮なく担当職員へお尋ねください。
年齢と共に判りにくい事がありますが、反って迷惑になっている事と思います。	判りにくい事がありましたら、是非ご遠慮なくご相談下さい。 いつでも対応させていただきます。
現在は入居しておりませんので細かいことはよく分かりません。入居する時、家具等を持参するようになっていますが、簡単な物でよいから備え付けてあればよいと思います。	担当の事業所に、ご要望等について報告させていただきます。
介護人の体調急変の時は、大丈夫とお願いしてありますが、安心してお任せ出来る様よろしくお願ひします。	ご本人様・ご家族様が安心して生活が送れる様に支援させていただきます。 ご心配な事がありましたら、いつでもご相談下さい。
軽症の認知者が多いので、デイケアのムードが悪い。	ご利用頂いている事業所や担当者に報告させて頂き、現場で実態把握をした上で改善していきたいと思ひます。
日曜日も利用可能だといいなと思ひます。	ご利用頂いている事業所や担当者にご要望について提案させていただきます。
居宅介護支援サービスをまだ受けた事がないので「わからない」と回答させて頂きました。今後、利用させて頂くことがあると思ひます。その節はよろしくお願ひします。	今後、サービスご利用に際し、不明な点等がありましたらいつでもご相談下さい。
養護老人ホームや有料老人ホームの空き状況をタイムリーに教えて下さい。	空き状況が把握しやすい様に担当者に報告させていただきます。
1. 個人的感情で物事が扱われている場合もある。 2. 食事の件は、色々考えて種類も多く出して頂き満足しています。	感情のコントロールはケアマネージャーにとって必須の資質です。今後も研修等により更なる自己研鑽に努めてまいります。 また、調整させていただいたサービスにつきましては、担当の事業所に報告させていただきます。 どうぞ宜しくお願ひ致します。

顧客満足度調査 ヘルパーステーションチェリーゴード

n=64 r=32% n=72 r=39%
2010年2月 2011年1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	87.93	89.66
2	..訪問介護サービスの内容・留意点の説明のわかり易さ、工夫	86.21	93.33
3	..苦情申し出の際の窓口や方法の説明	76.47	92.00

サービスの質はどうか

4	..訪問介護サービスの内容	93.22	91.94
5	..事前説明・話し合いによる内容の決定、計画の決定	92.45	96.61
6	..ご利用者様宅の家具・備品の取り扱い方	92.16	91.80
7	..安全な身体介護(食事介助・入浴介助・トイレ誘導など)	88.57	97.62
8	..掃除・調理の丁寧さ、手際よさ	89.36	86.44

担当ヘルパーの対応はどうか

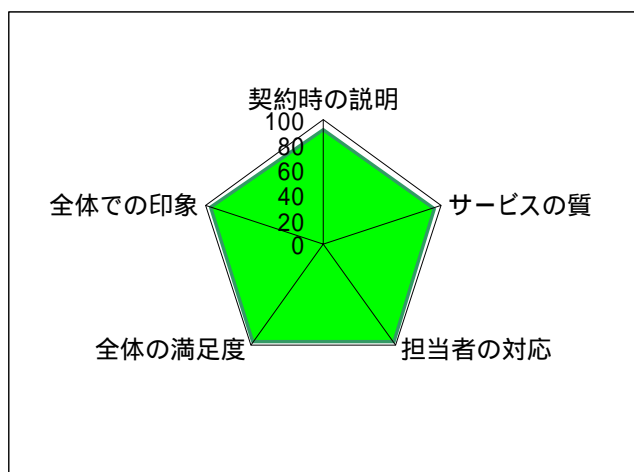
9	..約束の訪問日時を守る	95.16	97.01
10	..礼儀・言葉遣い・態度	91.80	97.01
11	..ご利用者様やご家族様の気持ちに配慮した対応、話し方	91.38	98.41
12	..ご利用者様が嫌な思いやはずかしい思いをしないような配慮	89.47	95.31

全体の満足度

13	..チェリーゴードのヘルパー教育・管理について	85.45	92.73
14	..ヘルパーを利用したことでご利用者様及びご家族様が生活し易くなりましたか	96.49	98.31
15	..チェリーゴードのヘルパーを今後も引き続き利用することについて	89.83	100.00

全体での印象

16	..全部まとめた印象を教えてください	98.18	95.24
----	--------------------	-------	-------



	満足度
契約時の説明	91.66
サービスの質	92.88
担当者の対応	96.94
全体の満足度	97.01
全体での印象	95.24

【ヘルパーステーション】

ご利用者様・ご家族様の声	施設からの回答
あまり人が変わるのは好まない。料理などをまた一から説明が必要となるから。	なるべく担当のヘルパーで伺わせて頂きますが、どうしても難しい時は、サービス内容（料理等）を確認した上でサービス提供責任者と同行訪問後、サービスを提供させていただきます。
入口のドア、入居者からの開扉をボタン一つ（一個）で開くようにしていただければ有難い。	ケアハウスの開扉と思われます。ケアハウス職員と協議し、開扉が難しい様でしたら、ケアハウス職員が開扉するように検討させていただきます。
仕事中は無駄話をしないでテキパキやって欲しい。また、最初（初回の説明の際）に伝えてある掃除の場所で、手抜きのある所がある。	申し訳ありません。サービス中、無駄話はしない様に再度教育をさせていただきます。 今一度サービス内容の確認を行い、手順等を見直し改善し、ご満足いただけるサービスを提供してまいります。
食事の時間が15分位あったほうがよいです。毎日来ていただくから家族の者が助かります。今後ともよろしくお願いします。	食事の時間も大切だと考えております。 食事の時間に余裕を持ったサービスになるよう、サービス内容の見直しを行ってまいります。
1) ヘルパー教育・管理についてどのように教育しているのかが分からない。 2) 私から見れば皆さん作法もよい。でも個性的な方でもよい。 3) 料理の上手下手があっても一生懸命して下さる。	定期的研修や日々の訪問前後の申し送りや指導、報告等を行っております。「個性的な方でもよい。」「料理が下手でも一生懸命。」と温かいご意見をありがとうございます。調理に関しては、重要課題として調理実習に力をいれ、調理自慢のヘルパーの育成に努めてまいります。
あまり人を変えないで欲しい。	申し訳ありません。ご希望に添える様、検討したいと思っております。ヘルパーが交代する場合は必ず同行訪問をさせて頂き、どのヘルパーが訪問しても同じサービスが提供できる様にさせて頂いておりますのでご安心下さい。
直接的にはケアハウスの職員の方々、加えてヘルパーさんたち、全体としてはケアマネージャーさんなど、実に多くの方々にお世話になっております。互いの関係が充分理解できていない（それは当方の無理解によるものですが）のが「少し気になる」として原因です。	サービス担当者会議等の場で、詳しく説明させていただきます。また、ケアハウス職員、ケアマネージャー、ヘルパー共に常に連携がとれるよう、連絡を密にしておりますので、気になることがございましたらご遠慮なくご相談ください。
独りなので、中には魚を買うとき余り大きなものだと何回も同じものを食べるようになる。一人前の新鮮なものを頂きたいので、その点は考えて欲しい。	申し訳ありません。買物時はどのような物を購入するか良くお聞きしてから買物に行くように徹底してまいります。

顧客満足度調査 有料老人ホームチェリーゴード

n=29 r=62% n=27 r=56%
2010年2月 2011年1月

職員の質はどうか

1	介護(支援)技術、知識、専門性	92.31	92.31
2	身だしなみ、清潔感	96.43	96.30
3	挨拶、言葉遣い、声の大きさ、笑顔、親近感	96.55	96.30
4	仕事への姿勢、緊張感	93.10	92.59
5	細かい気配り、気が利く	82.76	85.19
6	誠実、正直	96.55	96.30
7	丁寧、安全	100.00	92.31
8	クレーム、要望への取り組み、迅速性	92.00	88.46

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	88.89	88.46
10	配布物、各種通信、時期、内容、回数	96.30	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	96.00	96.15
12	要望、クレームへの対応、可否、見通し	91.30	96.15

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	88.46	92.31
14	入浴サービス	88.00	95.65
15	ご利用者個人の清潔・整容	89.29	84.62
16	リハビリ	85.00	86.36
17	レクリエーション、クラブ活動	96.00	100.00
18	事務サービス(電話対応、請求関連)	92.31	96.15

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	70.37	73.08
20	共有スペースの清掃	85.19	85.19
21	リネン類(タオル、シーツ等)の清潔	92.31	96.30
22	異臭、換気	88.46	96.30
23	温度、湿度設定	89.29	100.00

約束事は守られていますか

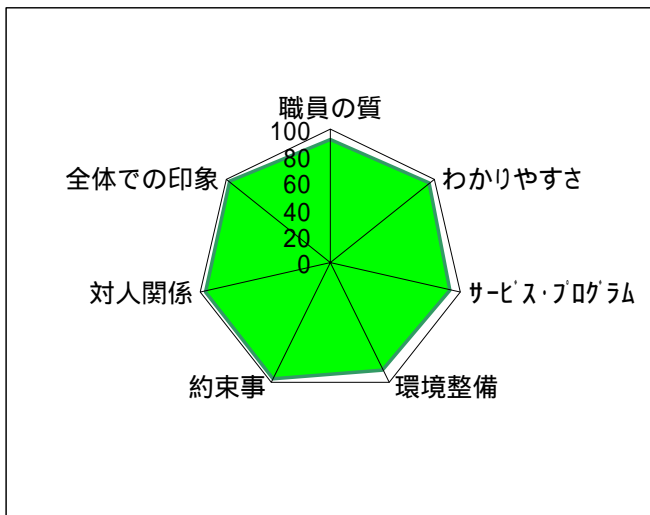
24	利用契約書、重要事項説明書	100.00	95.83
25	ケアプラン	100.00	95.83
26	送迎時間、面談の約束時間、お待たせしない	95.00	100.00
27	その他(要望、クレーム対応等)	85.71	100.00

対人関係について

28	他の利用者への大声、暴言、暴力への対処	95.45	91.30
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	95.24	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	100.00	96.30
----	-------------------	--------	-------



	満足度
職員の質	92.47
わかりやすさ	95.19
サービス・プログラム	92.52
環境整備	90.17
約束事	97.92
対人関係	95.65
全体での印象	96.30

【有料老人ホーム】

ご利用者様・ご家族様の声	施設からの回答
<p>食事の味付けが合わないようで、おかずが美味しく食べられないようですが、少し工夫して頂ければ良いのですが・・・</p>	<p>お食事につきましては、毎月ご利用者様の意見をもとに、厨房業者・栄養士・施設職員による、給食会議を開催し、味付け・食材・食事形態等について検討致しておりますが、不十分な点がありご迷惑をおかけ致しております。</p> <p>現在、食事については抜本的な改革を行う予定となっており、業者変更を含めて対応を検討致しております。</p>
<p>洗面台・トイレの便座の汚れが時々気になります。敷布団の交換は何か月(何年?)かが気になります。</p>	<p>洗面台・トイレの便座清掃につきましては、居室清掃のタイミングに合わせて週1回、定期的の実施致しております。また、汚れが目立つようであれば随時実施させて頂いております。</p> <p>敷布団の交換につきましては特に期間を設けての変更は致しておりませんが、シーツ交換の際に天日干しを行う・汚れが有る方については随時交換を行う等の対応を実施致しております。</p>

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=61 r=47% n=101 r=56%
2010年2月 2011年1月

職員の質はどうか

1 介護(支援)技術、知識、専門性	96.36	90.54
2 身だしなみ、清潔感	98.31	94.25
3 挨拶、言葉遣い、声の大きさ、笑顔、親近感	100.00	97.73
4 仕事への姿勢、緊張感	100.00	96.39
5 細かい気配り、気が利く	94.83	95.40
6 誠実、正直	100.00	96.30
7 丁寧、安全	98.28	97.73
8 クレーム、要望への取り組み、迅速性	95.74	93.06

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	95.83	93.44
10 配布物、各種通信、時期、内容、回数	96.08	96.10
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	96.00	93.24
12 要望、クレームへの対応、可否、見通し	97.67	98.44

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	94.55	93.24
14 入浴サービス	95.74	93.85
15 ご利用者個人の清潔・整容	96.00	94.37
16 リハビリ	93.33	93.94
17 レクリエーション、クラブ活動	90.70	95.24
18 事務サービス(電話対応、請求関連)	96.36	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	100.00	92.19
20 共有スペースの清掃	100.00	98.39
21 リネン類(タオル、シーツ等)の清潔	100.00	98.08
22 異臭、換気	96.77	96.67
23 温度、湿度設定	96.43	95.24

約束事は守られていますか

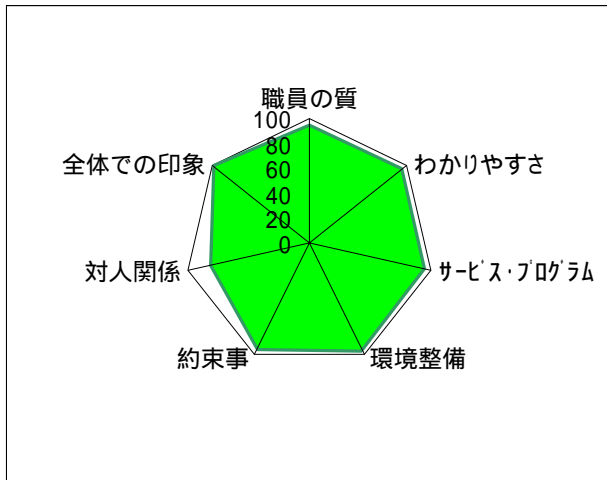
24 利用契約書、重要事項説明書	100.00	96.05
25 ケアプラン	94.87	97.30
26 送迎時間、面談の約束時間、お待たせしない	93.02	87.80
27 その他(要望、クレーム対応等)	96.30	100.00

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	92.00	80.00
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	95.65	84.21

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	98.77
----------------------	--------	-------



	満足度
職員の質	95.17
わかりやすさ	95.31
サービス・プログラム	95.11
環境整備	96.11
約束事	95.29
対人関係	82.11
全体での印象	98.77

【デ イ サ

ービス】

ご利用者様・ご家族様の声	施設からの回答
送迎時間について3時30分になれば、誰もが早く家に帰りたい気持ちは同じです。ご承知の通り、現在1便は3時30分、2便は4時、3便は4時30分、1便～3便との間に1時間余りの待ち時間が有る。致し方の無い事と思うが出来れば3ヶ月周期の時間表、例えば(何々さんは何組何番)というカードを作って戴ければ帰りの時間がわからないなど、帰りの発表を待たなくても良いのでは？	素晴らしいご提案、ありがとうございます。ご利用者様の利用形態に則して実施できる場所は、取り入れていきたいと思えます。 また、待ち時間のレクリエーションの充実を図っていき、ご利用者様がお待ちいただいている時間帯も退屈しないように工夫していく所存です。
本人帰宅時に食事をしていない、お茶も出してもらえないと愚痴を言っています。食事はなるべくゆっくり時間をかけてもらえれば。	各ご利用者様のペースに合わせてお食事を摂って頂いているのが現状です。個別にご相談下さい。
1、職員の数が少ないのでは 1、職員のネームを付けてほしい 1、職制はどうなっているのか	職員数については、適正な人員配置を行っておりこれ以上増やすことは想定しておりません。また、職制については、管理者、相談員以外は省略させていただいております。 職員のネームについては、ご利用者様に怪我の無いように配慮した物を早速検討いたします。
食事に苦言を申しております。 主食・副食共にもう少し温かいものを出していただきたい。	厨房から事業所までまとめて運ばれてきた後に配膳を行っているのが現状ですので、ご指摘のように、ご満足いただけるような温かいお食事を提供できておりません。厨房業者とも協議を行い少しでも改善を図って参ります。
掲示物、各種案内板の場所、位置の説明を聞いていないのでこのたび職員さんに聞き知りました。 又掲示物、ご案内の貼紙が新しい掲示をされたとき、毎ごと昼前のリハビリ体操のときでも報告・お知らせしていただければいいと思います。 説明不足があると思われます。	毎回ご説明は差し上げているのですが、お聞き辛いところもあったのだと思います。

顧客満足度調査 認知症デイサービス チェリーゴード

n=19 r=63% n=19 r=54%
2010年2月 2011年1月

職員の質はどうか

1 介護(支援)技術、知識、専門性	100.00	94.44
2 身だしなみ、清潔感	100.00	100.00
3 挨拶、言葉遣い、声の大きさ、笑顔、親近感	94.44	94.74
4 仕事への姿勢、緊張感	100.00	100.00
5 細かい気配り、気が利く	94.74	88.89
6 誠実、正直	89.47	100.00
7 丁寧、安全	94.74	94.74
8 クレーム、要望への取り組み、迅速性	100.00	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	100.00	100.00
10 配布物、各種通信、時期、内容、回数	100.00	87.50
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	100.00	100.00
12 要望、クレームへの対応、可否、見直し	100.00	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	92.86	100.00
15 ご利用者個人の清潔・整容	100.00	93.33
16 リハビリ	83.33	92.31
17 レクリエーション、クラブ活動	100.00	92.86
18 事務サービス(電話対応、請求関連)	100.00	94.44

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	100.00	100.00
20 共有スペースの清掃	100.00	100.00
21 リネン類(タオル、シーツ等)の清潔	100.00	100.00
22 異臭、換気	100.00	87.50
23 温度、湿度設定	88.89	100.00

約束事は守られていますか

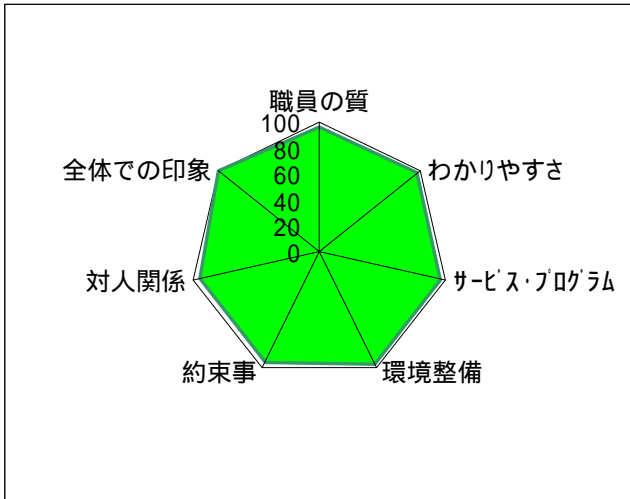
24 利用契約書、重要事項説明書	100.00	100.00
25 ケアプラン	94.12	93.33
26 送迎時間、面談の約束時間、お待たせしない	100.00	93.75
27 その他(要望、クレーム対応等)	100.00	92.86

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	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	87.50	90.00

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	100.00	100.00
----------------------	--------	--------



	満足度
職員の質	96.60
わかりやすさ	96.88
サービス・プログラム	95.49
環境整備	97.50
約束事	94.99
対人関係	95.00
全体での印象	100.00

【認知症デイサービス】

ご利用者様・ご家族様の声	施設からの回答
認知症のデイサービスを利用させて頂いていますが、デイサービスを利用していたときのように献立表があると良い、日々何を食べているのか本人から聞き出す事ができない	素晴らしいご提案ありがとうございます。早速作成し、皆様にお届けできるようにいたします。
日曜日も利用可能だといいなと思います。	職員の配置等により現状では難しい状況です。