
社会福祉法人 FIG 福社会
平成 28 年度顧客満足度調査

目次

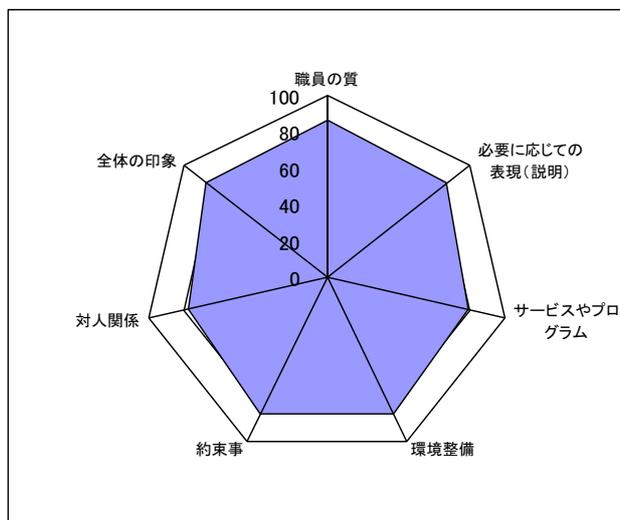
特別養護老人ホーム	P. 3～5
短期入所生活介護	P. 6～7
地域密着型特別養護老人ホーム	P. 8～9
短期入所生活介護（ユニット型）東館	P. 10～11
老人保健施設	P. 12～13
デイケア	P. 14～15
有料老人ホーム	P. 16～17
短期入所生活介護（ユニット型）	P. 18～19
グループホーム	P. 20～21
デイサービス	P. 22～24
介護強化型デイサービス	P. 25～26
リハビリ型デイサービス	P. 27～28
リハビリ型デイサービス石井城	P. 29～31
ヘルパーステーション	P. 32～34
居宅介護支援事業所	P. 35～37
居宅介護支援事業所石井城	P. 38～40
養護老人ホーム	P. 41～43
ケアハウス	P. 44～45

顧客満足度調査 特別養護老人ホーム
 回答： 53/85 =62.3%

2017年1月 2016年2月

1. 職員の質	挨拶、言葉遣い、声の大きさ、笑顔、親近感	87.55	85.96
	仕事への姿勢、緊張感	86.79	83.83
	丁寧、安全	84.91	82.55
2. 必要に応じての表現（説明）	個別説明（特変、緊急時、ケアプラン変更）、時期、内容、説明方法	85.28	82.98
	要望、クレームへの対応、可否、見通し	82.26	80.43
3. サービスやプログラム	ご利用者個人の清潔・整容	81.51	80.85
	レクリエーション、クラブ活動	76.98	73.19
4. 環境整備	共有スペースの清掃	85.28	82.55
	リネン類（タオル、シーツ類）の清潔	85.28	83.40
	異臭、換気	79.25	77.45
5. 約束事	利用契約書、重要事項説明書の内容	86.79	85.96
	ケアプランの内容	83.40	81.70
	その他、要望・クレームへの対応等	80.38	80.43
6. 対人関係	他の利用者の大声、暴言、暴力への対処	76.98	77.02
	なんとなく苦手な職員、忙しそうで声をかけづらい職員	77.74	79.57
7. 全体の印象	全部まとめた満足度を教えてください	84.53	85.11

	2017年1月	2016年2月
職員の質	86.4	84.1
必要に応じての表現（説明）	83.8	81.7
サービスやプログラム	79.2	77.0
環境整備	83.3	81.1
約束事	83.5	82.7
対人関係	77.4	78.3
全体の印象	84.5	85.1



ご利用者様・ご家族様の声	施設からの回答
利用者の様子や問題などは、責任者が窓口となり家族に伝えてほしい。面会室で、きちんと説明して頂ければ幸いです。職員さんから個々に言われるのでまとめてもらえればと思います。	具体的な治療方法や、病気の内容などは看護師が説明する事もございますが基本的には相談員が窓口になっております。
クレーム・要望があっても言いにくい。時々尋ねてくれるか、相談室があれば良い。	同法人内にお客様担当窓口を設置しておりますのでご利用ください。
床の汚れが気になります。	清掃業者に再度確認致します
母が入所してから水虫にかかりました。良くなってもまたかかります。入所前はなかったことなので、衛生管理（浴室とか）が気になります。他の方にも移すことになり心配しています。	濡れたまま、靴下を履いたままにならぬ様注意して参ります
クレームを言った際、話はきいてはもらえるが満足のできる回答は、あまりない。同じことが繰り返され、改善されているように思えない。介護の大変さはわかっているが、工夫しているように見受けられない。	具体的にお伺い致しますので山崎までお申し付けください
湿布を使われる職員さんがおられるようです。(個人の湿布。部屋に置いてあるもの)	具体的にお伺い致しますので山崎までお申し付けください
部屋にごみがあるのが気になります。(ほこり、床に)	清掃業者に再度再度確認致します
施設内での連絡がうまく出来ていない気がする。ケアプラン変更の説明がない。	具体的にお伺い致しますので山崎までお申し付けください
クラブ活動は何があるのか知らない。	生花クラブがございます
朝食が冷たくておいしくないと度々言っています。味噌汁でも温かくして頂ければと思います。	適温に心掛けます
どのようなレクリエーションを実施されているのか不明。お知らせ通信のようなものが必要だと思います。	Webを使用する事も考えながら検討いたします
利用者が寝たきりで自分で布団をかけたりはずしたりできないため、デイルームから帰ってきてベッドに横になる時、ちゃんと布団を肩までかけてほしい。前回お腹までしかかけてなくて寒いと言っていたので朝デイルームに行く時も、上に何か毛布をかけてほしい。肩まわりが寒そう。	体温調節が出来ず肩までかけておられない方もいらっしゃいます。お手数をおかけ致しますが個々に対応していきますので、職員にお申し付けください
衣服が薄着の時がありますが。又、他人の服を着ている時など、時々見かけます。	洗濯場の職員と再度間違えの無い収納方法を考えて参ります
テレビの裏がほこりがたまっていたので	申し訳ございません。ありがとうございます

1回ですけど掃除しました。	した
時々見かける女性の職員さんですが、たまにたま面会に上がった時に、自分の母に対してキツイ言動があったのを目の前で見ました。私が家族だとわかった瞬間、こちらが挨拶しても無視されました。とても悲しい気持ちになり、母もその職員さんのことが嫌いだと言いました。	具体的にお伺い致しますので山崎までお申し付けください
クリスマス会をしてもらったのが、家族としてとてもうれしかった。ああいう機会を増やしてほしい。	可能な限り様々な企画を行って参ります
1月中旬1F男子トイレを拝借時、男性職員2名が使用中でしたが、2名ともトイレ用スリッパに履き替えないままの使用でした。衛生面でも問題あり、社員教育の徹底を願う。	全職員に周知し、徹底して参ります
衣類のボタンが取れたり、ほころんだりしたまま着させてもらっている事がありました。家族が直しますのでお知らせいただけたらと思います。	お手数をおかけ致しますが個々に対応していきますので、職員にお申し付けください

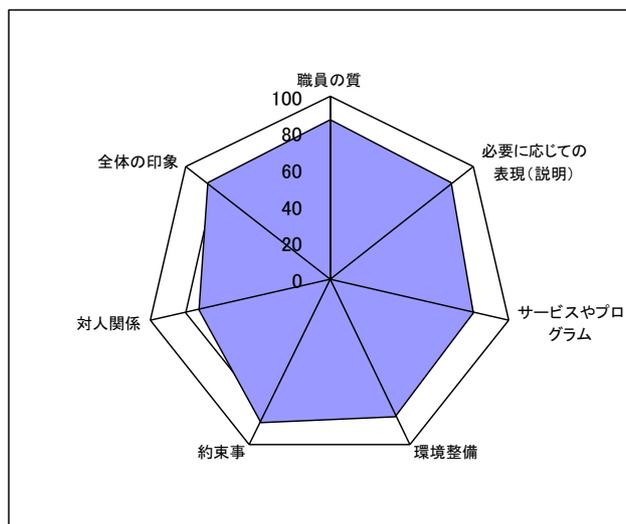
顧客満足度調査 本館ショート

回答： 17/ 29 =58.6%

2017年1月 2016年2月

1. 職員の質	挨拶、言葉遣い、声の大きさ、笑顔、親近感	89.41	90.00
	仕事への姿勢、緊張感	85.88	87.27
	丁寧、安全	88.24	89.09
2. 必要に応じての表現（説明）	個別説明（特変、緊急時、ケアプラン変更）、時期、内容、説明方法	88.24	87.27
	要望、クレームへの対応、可否、見通し	81.18	84.55
3. サービスやプログラム	ご利用者個人の清潔・整容	84.71	82.73
	レクリエーション、クラブ活動	75.29	81.82
4. 環境整備	共有スペースの清掃	85.88	89.09
	リネン類（タオル、シーツ類）の清潔	84.71	88.18
	異臭、換気	77.65	84.55
5. 約束事	利用契約書、重要事項説明書の内容	88.24	87.27
	ケアプランの内容	87.06	87.27
	その他、要望・クレームへの対応等	83.53	85.45
6. 対人関係	他の利用者の大声、暴言、暴力への対処	70.59	84.55
	なんとなく苦手な職員、忙しそうで声をかけづらい職員	74.12	86.36
7. 全体の印象	全部まとめた満足度を教えてください	84.71	89.09

	2017年1月	2016年2月
職員の質	87.8	88.8
必要に応じての表現（説明）	84.7	85.9
サービスやプログラム	80.0	82.3
環境整備	82.7	87.3
約束事	86.3	86.7
対人関係	72.4	85.5
全体の印象	84.7	89.1



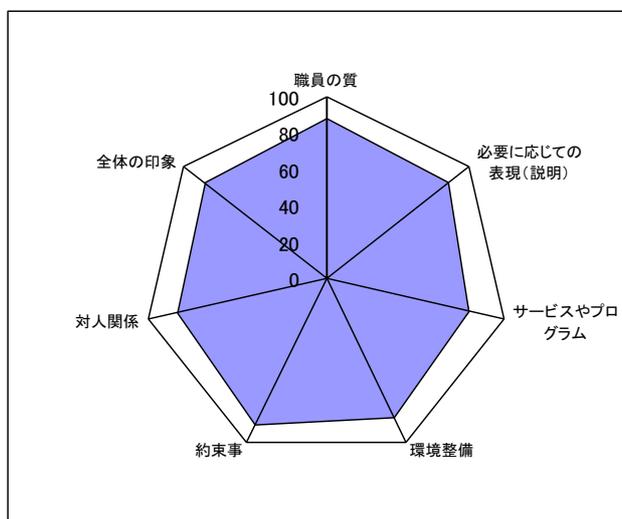
ご利用者様・ご家族様の声	施設からの回答
<p>可能なら、年に1～2度、外の空気を。例えば、ソレイユ（イオン）等は。少ない人数で世話して頂いているので、大変と思いますが！！</p>	<p>気候のよい時期には外出等も行っております。</p>
<p>検診時、前もって知らせてほしい。</p>	<p>極力事前にお知らせするように致しておりますが。血液検査等の結果によって主治医より急ぎでの受診になる場合もございますのでご理解のほどお願い致します。</p>

顧客満足度調査 地域密着型特別養護老人ホーム
 回答：21 /29 =72.4%

2017年1月 2016年2月

1. 職員の質	介護（支援）技術、知識、専門性	86.67	84.00
	挨拶、言葉遣い、声の大きさ、笑顔、親近感	92.38	96.00
	クレーム、要望への取り組み、迅速性	86.67	94.00
2. 必要に応じた表現（説明）	掲示物、各種案内板、場所、位置	85.71	88.00
	個別説明（特変、緊急時、ケアプラン変更）、時期、内容、説明方法	85.71	92.00
3. サービスやプログラム	ご利用者個人の清潔・整容	82.86	82.00
	リハビリテーション	77.14	80.00
	レクリエーション、クラブ活動	80.00	84.00
4. 環境整備	居室の清掃	83.81	84.00
	共有スペースの清掃	85.71	90.00
	異臭、換気	85.71	92.00
5. 約束事	利用契約書、重要事項説明書の内容	89.52	96.00
	ケアプランの内容	88.57	86.00
6. 対人関係	ほかの利用者の大声、暴言、暴力への対処	82.86	88.00
	なんとなく苦手な職員、忙しそうで声をかけづらい職員	83.81	92.00
7. 全体の印象	全部まとめた満足度を教えてください	84.76	90.00

	2017年1月	2016年2月
職員の質	88.6	91.3
必要に応じた表現（説明）	85.7	90.0
サービスやプログラム	80.0	82.0
環境整備	85.1	88.7
約束事	89.0	91.0
対人関係	83.3	90.0
全体の印象	84.8	90.0



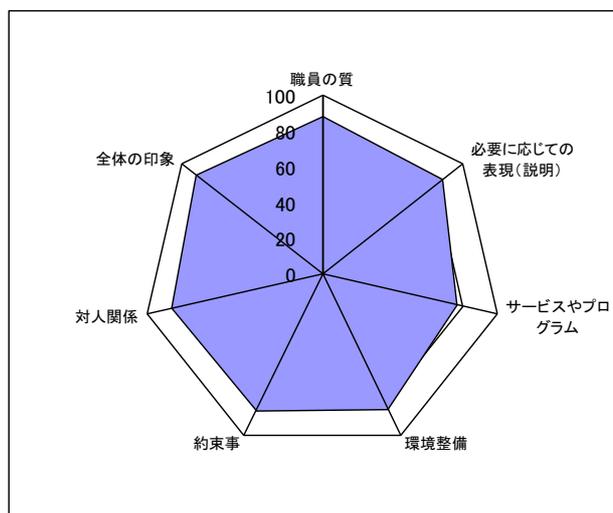
ご利用者様・ご家族様の声	施設からの回答
<p>フロ（入浴）する場合、シャワーのみと聞きました。しかも立って身体を洗うそうです。高齢なので椅子を利用させていただきたい。</p>	<p>シャワー浴のみの対応のご入居者様は基本的に居られませんが、当日の体調等加味してシャワー浴とさせていただくことも有ります。また、椅子を使用されない方はおひとり居られることを確認しました。ご本人様のご希望により対応させて頂いていたとのことですが、ご本人様の様子を伺いまして、お声掛けをさせていただきます。</p>
<p>クラブ活動が何か分からない。</p>	<p>現在、行っているクラブ活動は毎週日曜日に行う「体操クラブ」です。2月より毎週木曜日にも「いきいき百歳体操」も地域の方々と共に開催を始めました。</p>
<p>もし可能であれば、月1度でも吉本クリニックの先生に来ていただき、血圧・コレステロール等、ご相談したいと思います。</p>	<p>嘱託医は毎週2度来館しております。施設職員にご希望を申し付け下されば対応させていただきます。</p>
<p>いつもフル回転でお世話されている姿があり、なかなか個人的なお願いは出来にくい…ですが、すべての職員さんが優しい方で安心しております。</p>	<p>ご家族様にご相談しにくいのご印象があることにつきまして、反省申し上げます。いつでもお声掛けして頂ける施設の環境を整えて参ります。</p>
<p>安眠時に飲む薬をなかなか出してもらえなかった。こちらから希望したところ、次の利用からは出してもらえたそうです。</p>	<p>夜勤者は介護職員の為、服薬に関する決定裁量を持ち合わせておりません。嘱託医、看護職員に指示を仰ぎ対応せざるを得ない為、迅速な対応が出来なかったかと存じます。説明不足の点、申し訳ございませんでした。</p>

顧客満足度調査 短期入所生活介護（ユニット型）東館
 回答：11 /21 =52.3%

2017年1月 2016年2月

1. 職員の質	介護（支援）技術、知識、専門性	89.09	81.43
	挨拶、言葉遣い、声の大きさ、笑顔、親近感	92.73	87.14
	クレーム、要望への取り組み、迅速性	83.64	81.43
2. 必要に応じての表現（説明）	掲示物、各種案内板、場所、位置	85.45	80.00
	個別説明（特変、緊急時、ケアプラン変更）、時期、内容、説明方法	85.45	82.86
3. サービスやプログラム	ご利用者個人の清潔 整容	83.64	82.86
	リハビリテーション	72.73	70.00
	レクリエーション、クラブ活動	72.73	71.43
4. 環境整備	居室の清掃	83.64	78.57
	共有スペースの清掃	85.45	82.86
	異臭、換気	83.64	78.57
5. 約束事	利用契約書、重要事項説明書の内容	85.45	84.29
	ケアプランの内容	83.64	84.29
6. 対人関係	ほかの利用者の大声、暴言、暴力への対処	83.64	78.57
	なんとなく苦手な職員、忙しそうで声をかけづらい職員	87.27	77.14
7. 全体の印象	全部まとめた満足度を教えてください	89.09	84.29

	2017年1月	2016年2月
職員の質	88.5	83.3
必要に応じての表現（説明）	85.5	81.4
サービスやプログラム	76.4	74.8
環境整備	84.2	80.0
約束事	84.5	84.3
対人関係	85.5	77.9
全体の印象	89.1	84.3



ご利用者様・ご家族様の声	施設からの回答
<p>入居者相互の会話など親密度が乏しいように感じました。食事の時など、もっと和やかな雰囲気にならないものかと思えます。</p>	<p>ご利用者様の介護度も上がってきており、意思の疎通が困難な方も居られます。ご意見を承りまして協議をし、職員にできる事を検討して参りたいと存じます。</p>
<p>誰でも次第にお世話に預かる度合いは大きくなっていくものと思えます。次の段階はどのような状況になっていくのか、予備知識（介護者の条件、経済事情等で左右されるので）について一般論的な知識を与えて頂けたらと思えます。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。介護保険制度は複雑でわかり辛いかと思えます。また、ご家族様のご心配もご理解申し上げます。ぜひ、施設職員にご希望をお伝えください。生活相談員が対応させていただきます。</p>
<p>現在、月2度の1泊2日を利用していますが、是非とも連泊をお願い出来ませんか。</p>	<p>現在、毎月30名の方々がショートステイをご利用されておられます。ご予約でいっぱいになっているのが現状ですが、キャンセル等有りましたらご提案申し上げたいと存じます。</p>

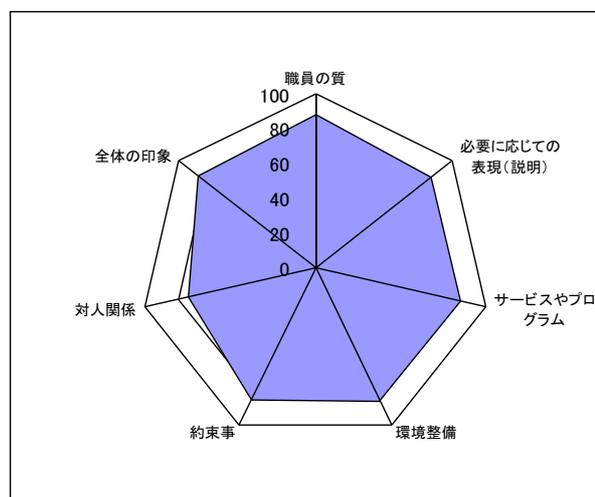
顧客満足度調査 老人保健施設

回答： 35/60 =58.3%

2017年1月 2016年2月

1. 職員の質	介護(支援)技術、知識、専門性	85.71	84.00
	挨拶、言葉遣い、声の大きさ、笑顔、親近感	89.71	86.86
	丁寧、安全	88.57	86.86
2. 必要に応じての表現(説明)	個別説明(特変、緊急時、ケアプラン変更)、時期、内容、説明方法	86.86	86.29
	要望、クレームへの対応、可否、見通し	81.71	84.00
	配布物、各種通信、時期、内容、回数	84.57	86.29
3. サービスプログラム	食事サービス	85.71	82.29
	入浴サービス	88.00	80.57
	リハビリテーション	81.14	80.57
4. 環境整備	居室の清掃	84.57	82.86
	リネン類の清潔	84.57	82.86
	温度、湿度設定	85.14	85.14
5. 約束事	利用契約書、重要事項説明書の内容	86.29	89.14
	送迎・面談 訪問の約束時間を守る、お待たせしない	84.57	84.57
	要望・クレームへの対応等	82.29	85.71
6. 対人関係	他の利用者への対応	75.43	81.71
	なんとなく苦手な職員、忙しそうで声をかけづらい職員	73.71	78.86
7. 全体の印象	全部まとめた満足度を教えてください	85.14	86.29

	2017年1月	2016年2月
職員の質	88.0	85.9
必要に応じての表現(説明)	84.4	85.5
サービスプログラム	85.0	81.1
環境整備	84.8	83.6
約束事	84.4	86.5
対人関係	74.6	80.3
全体の印象	85.1	86.3



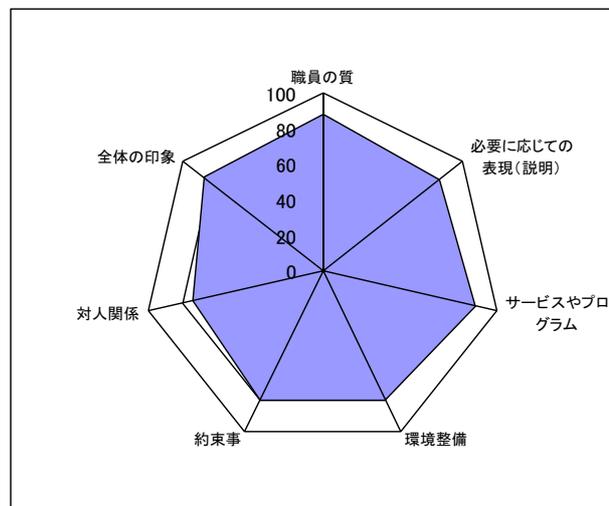
ご利用者様・ご家族様の声	施設からの回答
しかたないと思うのですが、掛け布団の表の綿と中の布とがマッチしなくて掛けていて気になる様子。	申し訳ありません。 業者と協議して改善していきます。
もう1枚上着を着せてもらえたらと思う事がある。	暖房などの調整もしつつ、健康管理の一環として対応していきます。 可能であれば、気づかれたご家族様にもお手伝いして頂ければ幸いです。
忙しそうで声をかけづらい時がある。	申し訳ありません。 フロア職員は他入所者対応中の場合があります。相談員または、食堂待機の職員にお声を掛けて下さい。
洗濯物の間違いが多い。(よく他の人の名前が入った洗濯物が入っている)	申し訳ありません。 再度、名前確認をするように職員に周知します。 ご家族様も洗濯物の回収をする際に、お名前の確認と、見えやすい所にお名前の記入をお願い致します。
リハビリテーションはより時間を長くしていただけることを希望します。	制度上リハビリの頻度と時間は決まっております。リハビリの内容等でご要望がありましたら対応させていただきますので、療法士にご相談下さい。
スペース上難しいかと思いますが、面会する所があったら嬉しいです。	玄関のある階に面会者用のお部屋がございます。ご利用の際は職員にお申し付け下さい。
コールをした時にイヤイヤ来られることがあった。	申し訳ありません。 そのような対応がないように職員教育と指導を行います。
見舞いにいったのですが、挨拶をしても全く我々の方も見られなかった。職員に声をかけづらくなりました。	申し訳ありません。 そのような対応がないように職員教育と指導を行います。
特に女性職員が忙しそうで声をかけづらい。	申し訳ありません。 そのような対応がないように職員教育と指導を行います。
面会者専用のエレベーター内に簡単な鏡をつけたらどうでしょうか？	ご意見ありがとうございます。 ご家族の整容確認の為でしょうか？ E.V.業者に相談し検討させていただきます。

顧客満足度調査 デイケア
 回答： 37/60 =61.6%

2017年1月 2016年2月

1. 職員の質	介護(支援)技術、知識、専門性	88.65	87.89
	挨拶、言葉遣い、声の大きさ、笑顔、親近感	90.81	91.58
	細かみ、気配り、気が利く	84.86	90.53
2. 必要に応じての表現(説明)	配布物、各種通信、時期、内容、回数	84.32	84.74
	個別説明(特変、緊急時、ケアプラン変更)、時期、内容、説明方法	82.16	84.74
	要望、クレームへの対応	82.70	83.68
3. サービスやプログラム	入浴サービス	86.49	85.79
	リハビリテーション	90.81	87.37
	レクリエーション、クラブ活動	83.78	82.11
4. 環境整備	デイルームの清掃(清潔感)	81.08	74.74
	温度、湿度設定	78.92	74.21
5. 約束事	送迎時間の約束時間を守る、お待たせしない	81.08	82.63
	面談の約束時間を守る、お待たせしない	82.16	82.63
	要望・クレームへの対応等	78.38	82.63
6. 対人関係	他の利用者の対応	72.97	77.37
	なんとなく苦手な職員、忙しそうで声をかけづらい職員	75.14	80.00
7. 全体の印象	全部まとめた満足度を教えてください	84.86	87.37

	2017年1月	2016年2月
職員の質	88.1	90.0
必要に応じての表現(説明)	83.1	84.4
サービスやプログラム	87.0	85.1
環境整備	80.0	74.5
約束事	80.5	82.6
対人関係	74.1	78.7
全体の印象	84.9	87.4



ご利用者様・ご家族様の声	施設からの回答
耳が悪いので聞き取れない時がある。	大変申し訳ありません。 職員は、なるべくホワイトボードなどに書いたり、大きい声でお話をさせて頂いておりますが、時期的にマスクを装着しているため聞き取り難いこともあるかもしれません。近くにいる職員に再度聞いて頂けると大変助かります。
ご飯がもう少し食べたいかな。	基本、主食の量は決められていますが、カロリー制限がなければ米飯の量を増やすことは可能ですので、ご相談下さい。
朝風呂はとても良いと思いますが入っている時間がもう少し足りない。風邪をひきそうなのでもう少し入りたい。	入浴時間が長いと体調不良を（のぼせ等）起こす方もいらっしゃいます。現在入浴して頂いている時間帯で今後もお願い出来ればと思います。
グループレクをもっとしたい。（作品）	ご意見ありがとうございます。 以前とは違い毎月テーマを決めそのテーマに基づき午後のレクリエーションを行っています。 現在、作品作りの予定はございません。 ご理解いただきますようお願い致します。
悪天候で急に休みになる時は困ります。幸いケアマネジャーの方の配慮によって、別のデイサービスにお世話になれますので、私はよいのですが、他の利用者さんはどうされているのかと思います。年末、年始、お盆、GW 等も同じです。	申し訳ありません。 契約時にお伝えさせて頂いておりますが、夏季休暇、年末年始休暇がございます。又、天候により営業を中止させて頂くことがあります。安全を最優先とさせて頂いておりますので、何卒ご理解・ご協力をお願い致します。 その他、発熱、嘔吐など体調不良がある場合はお休みをお願いすることもあります。 他事業所の利用に関しては担当のケアマネジャーにご相談下さい。
朝の体操までにお風呂を済ませてほしいと思います。	送迎の時間帯や入浴の順番等で、朝の体操までにはどうしても入浴が終了せずご迷惑をお掛けすることもあるかもしれませんが、何卒ご理解・ご協力の程宜しくお願い致します。
ニューステップを利用させて下さい。	療法士が必要と判断したご利用者様のみ行ってもらっています。 療法士に相談して頂ければと思います。
全国で走行での交通事故が多いので、今後也十分気を付けたし	ご注意ありがとうございます。 運転手だけでなく添乗者も安全には十分配慮し、送迎をさせていただきます。

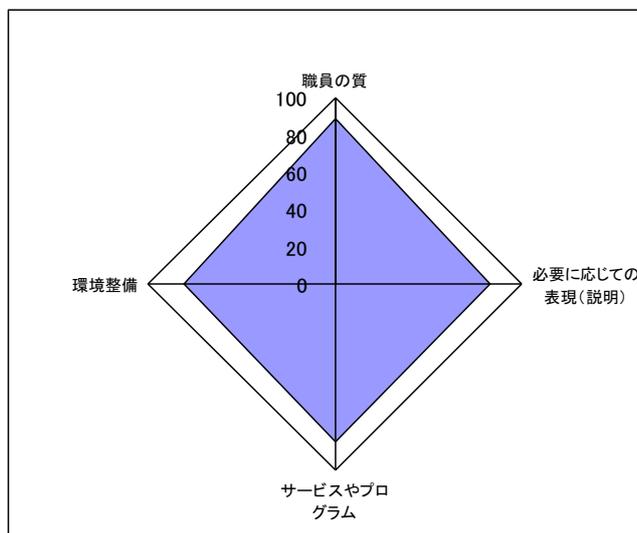
顧客満足度調査 有料老人ホーム

回答： 34/44 =77.2%

2017年1月 2016年2月

1. 職員の質	ご利用者への対応(丁寧、安心感)	88.24	89.03
	身だしなみ、清潔感	89.41	86.45
	挨拶、言葉遣い、笑顔	88.82	88.39
2. 必要に応じての表現(説明)	要望等への対応	82.35	85.81
	配布物 掲示物の内容、回数、方法	82.94	87.74
	個別説明(特変時、緊急時、ケアプラン変更)	82.94	83.23
3. サービスやプログラム	食事、入浴、整容	81.76	85.16
	施設行事、レクリエーション	84.71	85.16
	事務サービス(電話対応、請求関連)	85.88	87.74
4. 環境整備	異臭、換気	80.00	83.23
	利用契約書、重要事項説明書の内容	82.35	87.74
	ケアプランの内容	78.82	82.58

	2017年1月	2016年2月
職員の質	88.8	88.0
必要に応じての表現(説明)	82.7	85.6
サービスやプログラム	84.1	86.0
環境整備	80.4	84.5



ご利用者様・ご家族様の声	施設からの回答
家族への連絡は事務所かと聞いています。現場から報告・連絡のあった事項については迅速に利用者家族に伝えて欲しいと思いました。	ご本人様の体調急変時等においては迅速な報告・連絡に努めておりますが、不安になられたことにつきましてお詫びいたします。引き続き努めて参ります。
エアコンの吹き出し口周辺の定期的掃除をお願いします。ロッカー及びタンスの上のほこりを定期的に掃除をお願いします。	週1回居室清掃を実施しておりますが、ご指摘の箇所については月1回の実施を行いたいと考えます。
1回の部屋訪問時に1回会話をさせていただけると嬉しいです。言葉が出てくるのを少しの間待って頂けると有り難いです。	承知しました。ご指摘のようにご利用者様に寄り添うケアに職員一同努めて参ります。
入浴回数がもう1回多いと嬉しい。	介護保険サービスにおいて週2回の実施ですが、別途料金(保険外サービス)にて対応しております。お問合せください。
レクリエーションには積極的に参加させて欲しい。	ご本人様の意思や体調を考慮しなければならない時もありますが、積極的な声掛けに努めて参ります。
共有スペースはきれいですが、個室の床は掃除がされていない。個室のテレビ等の清掃もされてないが、これは家族が出来るので大丈夫です。	居室については、週1回の定期清掃を実施しておりますが、お気づきの点は職員にお声掛けください。またご家族様の清掃協力については有難くお礼申し上げます。
1F 受付と3F 現場との間での書類のやりとりや確認に関して心配になることが時折あります。	ご心配をお掛けし申し訳ございません。確認事項についてはお気軽にお問合せください。
面会票の箱が小さくて入らないことがあります。外側から記入された文字が見える場合があります。個人情報保護の観点から、もう少し大きめの物にされたいかがかと思えます。	ご指摘ありがとうございます。早速対応いたします。
行事(家族を含む)が少ない気がします。	年2回の家族会を含め、もちつき等季節ごとの行事を実施しておりますが、ご意見・ご要望がございましたらお気軽に職員へお声掛けください。できる限り対応したいと考えます。
便臭の混じったような独特な匂いがします。	臭いに関しましては定期的な換気や消臭剤の活用等で気を付けておりますが、職員が気づかない箇所もあるかと思えます。ご指摘いただければと思えます。
職員の方々の員数が少ないような気がします。	適正に配置しておりますが、コール対応等により手薄になる時がございます。ご理解いただけますようお願い申し上げます。
クリーニング代・明細書の内訳の確認はしてあるのでしょうか？	明細の控えがございますので、ご不明な点はおっしゃって下さい。

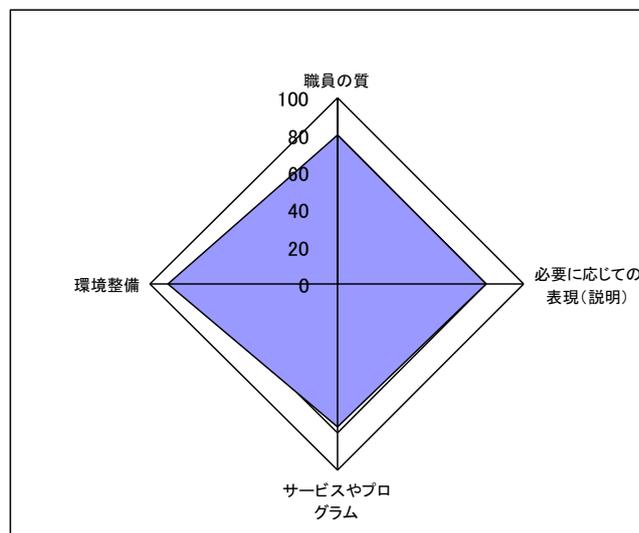
顧客満足度調査 短期入所生活介護（ユニット型）

回答： 2/4 =50.0%

2017年1月 2016年2月

1. 職員の質	ご利用者への対応(丁寧、安心感)	80.00	93.33
	身だしなみ、清潔感	80.00	93.33
	挨拶、言葉遣い、笑顔	80.00	93.33
2. 必要に応じての表現（説明）	要望等への対応	80.00	86.67
	配布物 掲示物の内容、回数、方法	80.00	86.67
	個別説明(特変時、緊急時、ケアプラン変更)	80.00	93.33
3. サービスやプログラム	食事、入浴、整容	70.00	80.00
	施設行事、レクリエーション	80.00	100.00
	事務サービス(電話対応、請求関連)	80.00	93.33
4. 環境整備	異臭、換気	90.00	86.67
	利用契約書、重要事項説明書の内容	90.00	93.33
	ケアプランの内容	90.00	93.33

	2017年1月	2016年2月
職員の質	80.0	93.3
必要に応じての表現（説明）	80.0	88.9
サービスやプログラム	76.7	91.1
環境整備	90.0	91.1



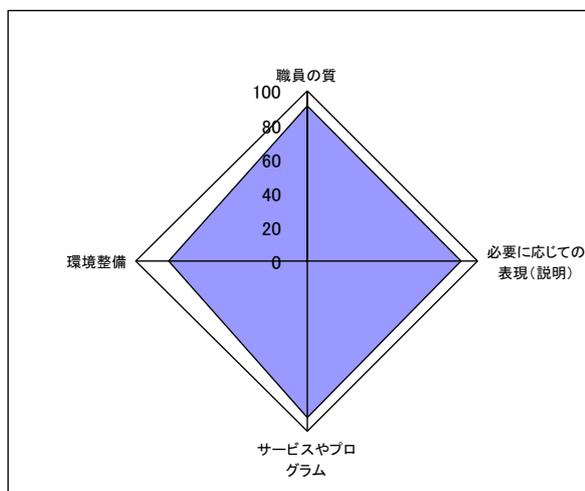
ご利用者様・ご家族様の声	施設からの回答
諸経費の領収書のホッチキス止めはない方がありがたいです。	承知しました。対応したいと思いますので、職員へお申し出ください。

顧客満足度調査 グループホーム
 回答：13/17 =76.4%

2017年1月 2016年2月

1. 職員の質	ご利用者への応対(丁寧、安心感)	92.31	96.67
	身だしなみ、清潔感	90.77	96.67
	挨拶、言葉遣い、笑顔	92.31	96.67
2. 必要に応じての表現(説明)	要望等への対応	89.23	91.67
	配布物 掲示物の内容、回数、方法	90.77	91.67
	個別説明(特変時、緊急時、ケアプラン変更)	90.77	90.00
3. サービスやプログラム	食事、入浴、整容	90.77	91.67
	施設行事、レクリエーション	92.31	93.33
	事務サービス(電話対応、請求関連)	92.31	90.00
4. 環境整備	異臭、換気	78.46	83.33
	利用契約書、重要事項説明書の内容	81.54	88.33
	ケアプランの内容	81.54	86.67

	2017年1月	2016年2月
職員の質	91.8	96.7
必要に応じての表現(説明)	90.3	87.8
サービスやプログラム	91.8	90.0
環境整備	80.5	86.1



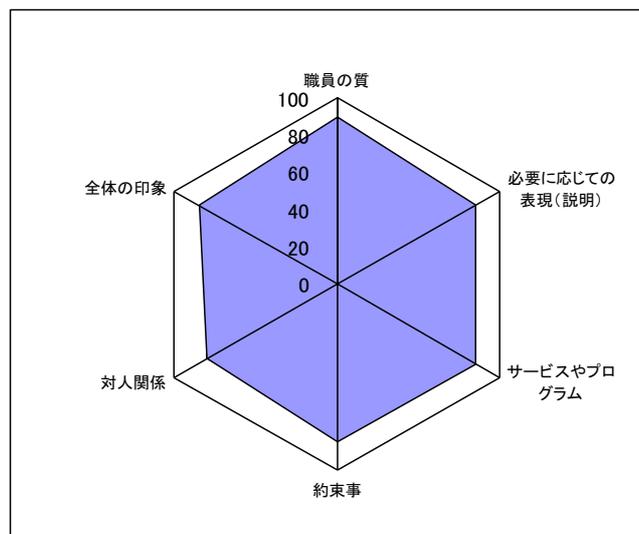
ご利用者様・ご家族様の声	施設からの回答
特にご指摘事項は無し	

顧客満足度調査 デイサービス
 回答： 68/102 =66.6%

2017年1月 2016年2月

1. 職員の質	介護(支援)技術、知識、専門性	86.18	84.24
	挨拶、言葉遣い、声の大きさ、笑顔、親近感	92.35	88.48
	丁寧、安全	90.29	89.09
2. 必要に応じての表現(説明)	個別説明(特変、緊急時、ケアプラン変更)、時期、内容、説明方法	85.00	84.24
	要望、クレームへの対応、可否、見通し	85.00	83.03
3. サービスやプログラム	リハビリテーション	86.18	83.33
	レクリエーション、クラブ活動	84.71	81.52
4. 環境整備	ケアプランの内容	84.71	86.97
	送迎時間・面談の約束時間を守る、お待たせしない	85.00	86.06
	その他、要望・クレームへの対応等	83.24	85.45
5. 約束事	他の利用者の大声、暴言、暴力への対処	79.41	80.00
	なんとなく苦手な職員、忙しそうで声をかけづらい職員	80.29	81.52
6. 全体の印象	全部まとめた満足度を教えてください	85.00	86.06

	2017年1月	2016年2月
職員の質	89.6	87.3
必要に応じての表現(説明)	85.0	83.6
サービスやプログラム	85.4	82.4
約束事	84.3	86.2
対人関係	79.9	80.8
全体の印象	85.0	86.1



ご利用者様・ご家族様の声	施設からの回答
喫茶での飲み物は1杯ではなく、いろんなものを飲んでみたい。	この度は貴重なご意見ありがとうございます。 喫茶コーナーでは定番のお飲物から季節のお飲物まで色々と揃えておりますが、ご利用者様の体調やお食事の進み具合にあわせて提供させて頂いております。 可能であれば複数お飲物を召し上がって頂いてかまいませんが、お体とご相談のうえ、日替わりでメニューを変えて楽しませてみてはいかがでしょうか。
忙しい際、まちがいを書いたのを見てくれない。	この度は貴重なご意見ありがとうございます。 間違い探しの回答の事と思われませんが、慌ただしい際には少しお待ち頂く事もありますので、必ず答えあわせをさせて頂きますので、ご遠慮なくお声かけください。
マニキュアなどして頂きありがとうございます。マニキュアは300～500円とって頂きたいと思います。	この度は貴重なご意見ありがとうございます。 当デイサービスでは、美と健康もサービスに取り入れておりますので、お気になさらずにご利用ください。
朝ケアをしてもらっていますが、いつ行ってよいかわからないので教えて頂きたいです。	この度は貴重なご意見ありがとうございます。 ケアに関するご質問等がございましたらなんなりと管理者はじめ職員にお尋ねください。
良く動く人が良いとは限らない。ムラがある。ムダがある。	この度は貴重なご意見ありがとうございます。 全ての職員がご利用者の皆様に満足して頂けるように職員教育を引き続き行って参ります。お気づきの点がございましたら遠慮なくお申し付けください。
必要に応じて説明が出来る人は少ない。	この度は貴重なご意見ありがとうございます。 当事業所には管理者・相談員・看護職員・介護職員・機能訓練指導員等、様々な職種の職員がおりますので、専門的なご質問であれば状況に応じて担当者より説明させて頂きます。
何事にも限度があるので全員で話し、打合せが必要と思う。	この度は貴重なご意見ありがとうございます。

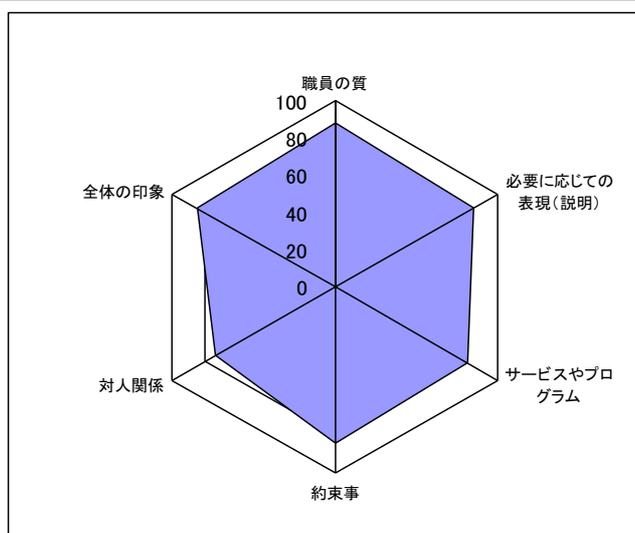
	<p>当デイサービスでは、毎日の朝礼及び月に1度の職員会議及び必要に応じて打ち合わせを行っておりますが、不十分な点がございましたらお詫び申し上げます。</p> <p>引き続き、職員の連携を円滑に行って参ります。</p>
<p>口先だけの人もいる。</p>	<p>この度は貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>ご利用される皆様に満足して頂けるサービスが提供出来る様、再度気を引き締めてまいります。</p>
<p>連絡の行き違い等がありました。</p>	<p>この度は貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>連絡の行き違いでご迷惑をおかけしまして申し訳ありませんでした。電話や口頭での連絡だけでなく、連絡ノートもしっかり活用させて頂きますので、急ぎの場合でなければ連絡ノートにもご記入いただきましたら幸いです。</p>
<p>その月のプランとかレクの内容とかパンフレットをいただくのですが、すべて利用できるのかどうか不明です。日誌に申込記入の項目があれば理解しやすいです。(ネイル、理髪等)</p>	<p>この度は貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>現在は、あらかじめ、月のレクリエーション等を広報誌に記載させて頂いておりますが、当日の気分で行いたいメニューを変更される方もいらっしゃいますので、当日聞き取りという形を取らせて頂いております。</p>
<p>リハビリをしてもっと動けるようになったらいいのにとお思いました。</p>	<p>この度は貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>現在、リハビリ担当の職員も3名配置し、必要な方にリハビリを提供いたしております。</p> <p>ご希望のリハビリメニューがございましたら担当職員にお申し付けください。</p>

顧客満足度調査 強化型デイサービス
 回答： 20/ 24 =83.3%

2017年1月 2016年2月

1. 職員の質	介護(支援)技術、知識、専門性	85.00	92.73
	挨拶、言葉遣い、声の大きさ、笑顔、親近感	91.00	96.36
	丁寧、安全	88.00	96.36
2. 必要に応じての表現(説明)	個別説明(特変、緊急時、ケアプラン変更)、時期、内容、説明方法	86.00	94.55
	要望、クレームへの対応、可否、見通し	84.00	92.73
3. サービスやプログラム	リハビリテーション	83.00	87.27
	レクリエーション、クラブ活動	80.00	85.45
4. 環境整備	ケアプランの内容	85.00	90.91
	送迎時間・面談の約束時間を守る、お待たせしない	83.00	89.09
	その他、要望・クレームへの対応等	83.00	89.09
5. 約束事	他の利用者への大声、暴言、暴力への対処	71.00	81.82
	なんとなく苦手な職員、忙しそうで声をかけづらい職員	76.00	89.09
6. 全体の印象	全部まとめた満足度を教えてください	85.00	92.73

	2017年1月	2016年2月
職員の質	88.0	95.2
必要に応じての表現(説明)	85.0	93.6
サービスやプログラム	81.5	86.4
約束事	83.7	89.7
対人関係	73.5	85.5
全体の印象	85.0	92.7



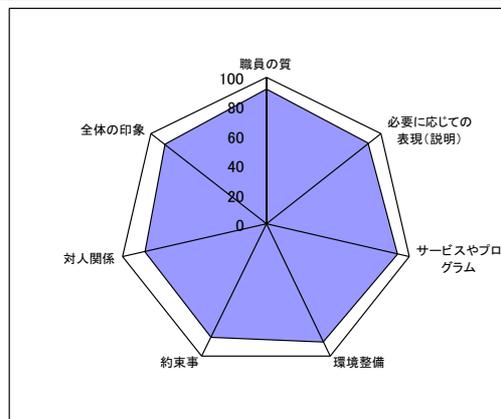
ご利用者様・ご家族様の声	施設からの回答
<p>質問の内容（専門用語）の意味がわかりません。【特変、可否、見通し】</p>	<p>この度は貴重なご意見ありがとうございます。 ご指摘ありがとうございます。 アンケートの質問内容がわかりにくい表現で申し訳ありませんでした。 次回のアンケートにおきましては質問に使用する言葉から検討させていただきます。 ご不明な点や疑問に思う点がございましたら遠慮なくご質問ください。</p>

顧客満足度調査 リハビリ型デイサービス
 回答：83 /100 =83.0%

2017年1月 2016年2月

1. 職員の質	介護(支援)技術、知識、専門性	92.05	91.49
	身だしなみ、清潔感	92.53	93.79
	挨拶、言葉遣い、声の大きさ、笑顔、親近感	94.70	95.63
	仕事への姿勢、緊張感	92.77	95.17
	細かみ、気配り、気が利く	93.01	94.48
	誠実、正直	94.22	95.63
	丁寧、安全	93.49	95.17
	クレーム、要望への取り組み、迅速性	88.19	90.80
2. 必要に応じた表現(説明)	掲示物、各種案内板、場所、位置	88.19	89.20
	配布物、各種通信、時期、内容、回数	90.60	90.80
	個別説明(特変、緊急時、ケアプラン変更)、時期、内容、説明方法	90.60	91.03
	要望、クレームへの対応、可否、見通し	85.54	88.51
3. 必要に応じた表現(説明)	リハビリテーション	91.08	91.03
	事務サービス(電話対応、請求関連)	91.57	91.72
4. 環境整備	デイルームの清掃	90.12	92.87
	共有スペースの清掃	89.64	91.95
	異臭、換気	89.16	91.72
	温度、湿度設定	88.19	90.57
5. 約束事	利用契約書、重要事項説明書の内容	86.75	90.34
	ケアプランの内容	86.99	90.11
	送迎時間 面談の約束時間を守る、お待たせしない	85.30	90.80
	その他、要望・クレームへの対応等	82.89	86.90
6. 対人関係	他の利用者への大声、暴言、暴力への対処	84.58	87.82
	なんとなく苦手な職員、忙しそうで声をかけづらい職員	83.86	86.44
7. 全体の印象	全部まとめた満足度を教えて下さい	87.71	91.03

	2017年1月	2016年2月
職員の質	92.6	92.1
必要に応じた表現(説明)	88.7	89.3
サービスやプログラム	91.3	92.2
環境整備	89.3	94.2
約束事	85.5	90.4
対人関係	84.2	89.7
全体の印象	87.7	92.1



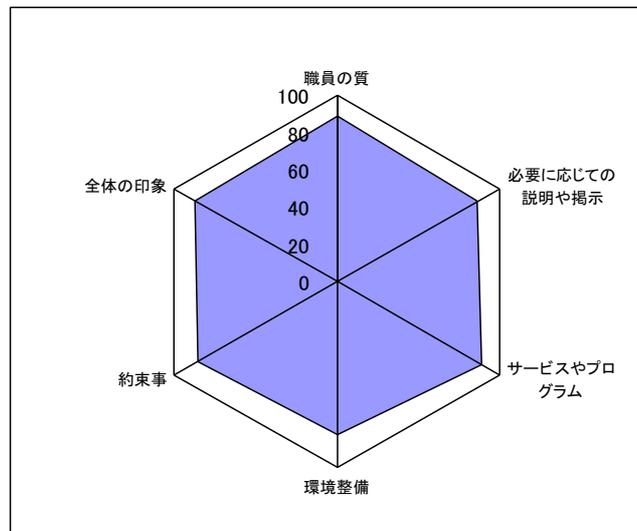
ご利用者様・ご家族様の声	施設からの回答
マシンを使っている時、間違ったり速度の早過ぎを見た時は注意して直すようにしてほしい。	この度は貴重なご意見ありがとうございます。 今後につきましては、担当職員よりお声掛けをさせて頂く様にいたします。
気がうかれている様子なのに迅速に対処しない時がある。	この度は貴重なご意見ありがとうございます。 ご指摘ありがとうございます。お気づきの点やお困りごとがございましたらなんなりとお申し付けください。迅速な対応を心がけて参ります。
自分は足腰を重点に行いたい。	この度は貴重なご意見ありがとうございます。 リハビリ担当職員にその旨お申し付けくださいましたら、リハビリメニューを作成しなおします。
挨拶を返されない事がある	この度は貴重なご意見ありがとうございます。 気持ちの良い挨拶は基本だと考えておりますので、今後はこちらからご挨拶をさせて頂ける様に致します。
ケアプラン等の説明が、すぐに理解できない事が多い。検査結果の説明なども解りやすく話してほしい。	この度は貴重なご意見ありがとうございます。 専門的な用語や医学用語もある為、難しく感じられることと思います。 今後は分かり易い説明を心がけて参ります。
4Fのエレベーターよりトレーニング室に行く廊下に手摺を取り付けてもらったら安心。	この度は貴重なご意見ありがとうございます。 平成29年4月頃に手すりを設置予定としておりますのでご安心ください。
連絡ノートを書くのが負担です。具体的に、返事できるような工夫はないでしょうか。	この度は貴重なご意見ありがとうございます。 連絡ノートについての見直しも行って参りますので、宜しければどの部分に負担を感じていらっしゃるのか教えて頂ければ幸いです。
マシン（ゴムヒモ）がのびた状態になっているので改善の必要があると思う。	この度は貴重なご意見ありがとうございます。 マシンのゴムひもについては随時購入致しておりますが、使用頻度が高く、また、納入までに少しお時間がかかる為、不自由をおかけしております。

顧客満足度調査 リハビリ型デイサービス 石井城
 回答： 46/64 =71.8%

2017年1月 2016年2月

1. 職員の質	介護(支援)技術、知識、専門性に満足していますか	88.70	87.56
	身だしなみ、清潔感がありますか	88.26	89.33
	丁寧に安全に配慮されていると感じますか	90.43	89.78
2. 必要に応じた表現(説明)	配布物(ケアプラン計画書)、掲示物等は分かりやすいですか	86.09	84.44
	送迎時、利用時、電話等で分かりやすく説明されていますか	87.39	86.67
	個別説明(緊急時、ケアプラン変更)、時期、内容、説明方法	86.96	84.44
3. サービスやプログラム	リハビリテーションに満足していますか	88.70	88.00
	事務サービス(電話対応、請求関連)に満足していますか	88.70	87.11
	フロアが清潔に保たれていますか	81.30	90.22
4. 環境整備	トイレが清潔に保たれていますか	82.17	89.33
	利用契約書、重要事項説明書の内容	86.09	85.78
5. 約束事	ケアプランの内容に沿ってサービスを提供されていますか	84.78	87.56
	送迎時間等、時間は守られていますか	85.22	88.44
6. 全体の印象	全部まとめた満足度を教えてください	87.39	87.56

	2017年1月	2016年2月
職員の質	89.1	88.9
必要に応じた説明や掲示	86.8	85.2
サービスやプログラム	88.7	87.6
環境整備	81.7	89.8
約束事	85.4	87.3
全体の印象	87.4	87.6



ご利用者様・ご家族様の声	施設からの回答
マシンの直近を横断する時、近すぎることもある。	この度は貴重なご意見ありがとうございます。 歩行者が衝突することがないように、声掛けをしっかりとさせていただきます。
家族としては今より少しでも良くなることを願っていますので、本人にはつらいでしょうが、厳しく指導して下さい。	この度は貴重なご意見ありがとうございます。 リハビリテーションは本人の意欲が大切ですので、ご本人様がやる気が出る様に支援させていただきます。
脳トレプランの比率がどうなのかと思う。	この度は貴重なご意見ありがとうございます。 脳トレにつきましては興味がある方、興味が無い方がいらっしゃいますが、脳トレをご希望されない場合は他のメニューを検討させていただきますのでお申し付けください。
朝の迎え少し早めをお願いしたい。	この度は貴重なご意見ありがとうございます。 送迎につきましては、コース等もございませぬのでご希望に添えかねる場合がございますが、可能であれば調整いたしますのでご相談ください。
つぼ押しは痛い満足。マッサージはもっと力を入れてほしい。	この度は貴重なご意見ありがとうございます。 徒手療法につきましては、専門の職員が行っており、皆様のお体の状況に応じて実施致しております。ご要望がございましたら、お気軽に担当職員までお申し付けください。
音響の音が時に大きすぎることもある。	この度は貴重なご意見ありがとうございます。 ご指摘ありがとうございます。 適切な音量を心がけて参りますので、音が大きいと感じられましたら、お声掛けください。
飲み物3回は多い。2回で良い。	この度は貴重なご意見ありがとうございます。 水分補給は健康上重要なポイントとなります。(通常で1日1500ml以上) 出来るだけ水分は採って頂きたいのですが、お飲みになりたくない場合は遠慮なくお申し付けください。

<p>特に冬は、運動が全く同じことの繰り返しであきがきます。ろく木とかぶら下がるものがおけないか。姿勢を正すことなど。背中を伸ばす。</p>	<p>この度は貴重なご意見ありがとうございます。 リハビリテーションは単調な物や繰り返し行うものも多くありますが、必要と思われるものを提供いたしております。 新たなリハビリ機器の導入も検討致しておりますが、スペースの問題もありますので、効果的でスペースを取らないものを検討して参ります。</p>
<p>雑誌、読み物、高齢者に関するものを互いに持ち寄り、図書コーナーを作ったらどうか。</p>	<p>この度は貴重なご意見ありがとうございます。 基本的にご利用者様に本をお持ち頂いての図書コーナーについては、ご負担がかかりますので検討致しておりませんが、お読みになりたい雑誌等がございましたら、お持ち込み頂いてもかまいませんが、読書ではなく、リハビリや脳トレ、会話等でお時間を使っただけだと幸いです。</p>
<p>できればウォーターベッドが欲しいです。</p>	<p>この度は貴重なご意見ありがとうございます。 スペース等の問題もございますので検討課題とさせていただきます。</p>
<p>ケアプランの思考錯誤の後、どうしても答えがみつからぬとき、正解を教えてください有難い。</p>	<p>この度は貴重なご意見ありがとうございます。 お分かりにならない事や、お困りごとがございましたらご遠慮なくお申し付けください。</p>
<p>施設内の活動状況等の内容を時々家族に連絡して頂ければ良いのですが？</p>	<p>この度は貴重なご意見ありがとうございます。 連絡ノートや個別機能訓練計画書等に活動状況等の記載を行っておりますが、具体的にお知りになりたい事がございましたら、連絡ノートに質問事項をご記入いただきましたらご返信いたします。</p>
<p>リハビリの内容をレベルアップして元気になりたい。</p>	<p>この度は貴重なご意見ありがとうございます。 リハビリテーションにつきましては、専門職が個々の状況に応じてプログラムを作成しております。単調な運動や繰り返しの運動もごさいますが、継続することが大切です。必要に応じて内容を変更いたします。更にご希望がございましたら遠慮なくお申し出ください。</p>

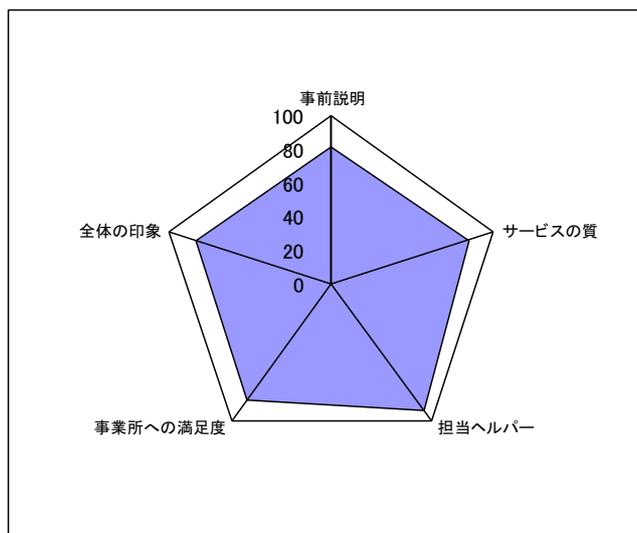
顧客満足度調査 ヘルパーステーション

回答： 71/98 =72.4%

2017年1月 2016年2月

1. 事前説明	契約書や重要事項の説明のわかり易さ、工夫	81.69	82.53
	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	83.38	84.83
	苦情申し出の際の窓口・方法の説明	79.44	80.92
2. サービスの質	事前説明 話し合いによる内容の決定、計画の決定	86.48	86.21
	安全な身体介護(食事介助・入浴介助・トイレ誘導など)	78.87	83.45
	掃除・調理などの丁寧さ、手際よさ	88.17	86.44
3. 担当ヘルパー	挨拶、言葉遣い、礼儀、態度、笑顔、親近感	92.11	91.72
	約束の訪問日時を守る	93.52	93.10
	ご利用者様やご家族様の気持ちに配慮した対応、話し方	89.86	89.66
4. 事業所への満足度	チェリーゴードのヘルパー教育・管理について	83.10	86.67
	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やすくなりましたか	85.07	87.36
	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	84.23	87.82
5. 全体の印象	全部まとめた満足度を教えてください	83.66	87.13

	2017年1月	2016年2月
事前説明	81.5	82.8
サービスの質	84.5	85.4
担当ヘルパー	91.8	91.5
事業所への満足度	84.1	87.3
全体の印象	83.7	87.1



ご利用者様・ご家族様の声	施設からの回答
暑い時も寒い時も愚痴をこぼさず介護して頂き感謝しています。給料を上げてやってください。	この度は貴重なご意見ありがとうございます。 感謝のお言葉大変うれしく思います。 今後とも、ご利用される皆様に必要とされるサービスを提供して参ります。
急に病院に行かなくてはの場合の対応は人員不足のためか??二・三度不足に感じました。	この度は貴重なご意見ありがとうございます。 ヘルパーも事前のスケジュールにあわせて訪問予定を組んでおりますので、可能な限りは対応させて頂きますが、急な対応を致しかねる場合もございますことをご了承ください。
事前説明について総じて難しい。質問回答式とか解りやすくお願いします。(老人向)	この度は貴重なご意見ありがとうございます。 重要事項説明書や契約書については、難しい部分もございますが、介護保険制度上必要な事項を記載しております。ご不明な点がございましたら、ご遠慮なく管理者もしくはサービス提供責任者までお問い合わせください。
当日は契約者が立会しなくてはならないそうですが、親族家族でもいいことにして下さい。	この度は貴重なご意見ありがとうございます。 原則として、介護保険制度上サービスを提供するにあたり、説明及び契約が必要となりますので、ご本人様とご家族様が必要となります。お忙しいとは存じますがご理解いただきます様お願い申し上げます。
入浴介助を希望したいのですが。	この度は貴重なご意見ありがとうございます。 入浴介助サービスも実施いたしていませんので、まずは担当のケアマネージャーにご相談してみてください。
最初の時は1ヶ月に1度は家に来て本人にお話しを一緒にしましょうと言うことだったが最近は来られていない。ちょっと相談をしたい事があったのだけど相談をするとあまりに簡単な言い方でした。	この度は貴重なご意見ありがとうございます。 1カ月に1度お伺いするのは担当ケアマネージャーになるのかと存じますが、サービスを提供するうえで、何かお困りごと相談ごとがございましたら、まずはお電話頂きましたらお時間を調整させて頂きます。

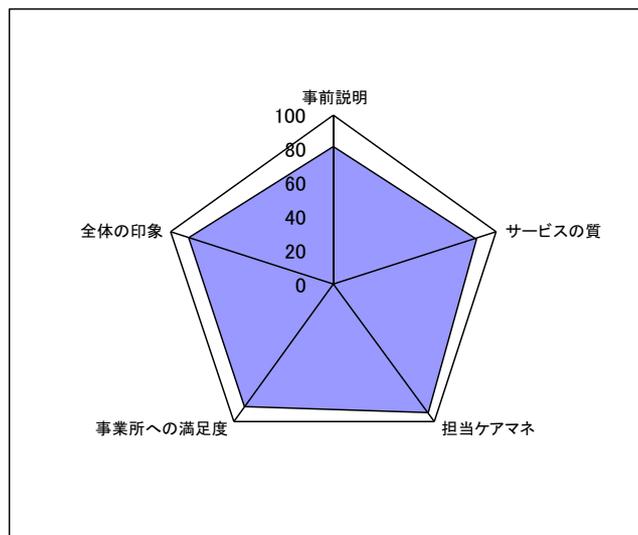
<p>掃除の丁寧さに付いては、ヘルパーさんにかなりの差があると思います。</p>	<p>この度は貴重なご意見ありがとうございます。 全ての職員が同じサービスが提供できるように教育を行っておりますが、個人差がある様で申し訳ございませんでした。 引き続き職員教育を徹底して参ります。</p>
--	--

顧客満足度調査 居宅介護支援事業所
 回答：105 /200 =52.5%

2017年1月 2016年2月

1. 事前説明	苦情申し出の際の窓口・方法の説明	82.86	81.97
	苦情申し出時の対応	79.81	79.84
2. サービスの質	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)	88.00	89.51
	ケアプラン立案時における、希望に沿ったサービス内容や事業所の紹介	86.67	89.51
	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)	88.57	88.03
3. 担当ケアマネ	挨拶、言葉遣い、礼儀、態度、笑顔、親近感	93.71	93.77
	ご利用者様やご家族様の気持ちに配慮した対応、話し方	92.76	92.46
4. 事業所への満足度	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	87.05	88.52
	ケアマネージャーへの教育や管理を十分行っていると思いますか	88.00	90.33
	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	87.81	91.48
	苦情・相談等があった際には、よく話を聞いて対応してくれますか	88.76	90.16
	ケアマネージャーの対応に満足していますか	91.62	93.28
5. 全体の印象	全部まとめた満足度を教えてください	89.14	89.02

	2017年1月	2016年2月
事前説明	81.3	80.9
サービスの質	87.7	89.0
担当ケアマネ	93.2	93.1
事業所への満足度	88.6	90.8
全体の印象	89.1	89.0



ご利用者様・ご家族様の声	施設からの回答
施設内での情報共有が十分でないことがある。	この度は貴重なご意見ありがとうございます。 事業所内の連携を図る為、朝礼及び週に1度の連絡会議を実施致しておりますが、ご迷惑をお掛けいたしました様で、申し訳ございませんでした。引き続き、更なる連携が十分とれる体制を作って参ります。
ケアプラン立案時の対応が気になる。	この度は貴重なご意見ありがとうございます。 ケアマネージャーに対しまして、お気づきの点等がございましたら、遠慮なくお申し付けください。
対応、話し方が気になる。	この度は貴重なご意見ありがとうございます。 接遇に関しましては法人全体で取り組んでおりますが、不十分な様で申し訳ございませんでした。引き続き接遇に関する取り組みを実施して参ります。 また、対応・話し方等で気になる事がございましたら、管理者までお申し付けください。
入浴を現在週2回を3回にして頂ければ有難い。	この度は貴重なご意見ありがとうございます。 要介護度や他のサービスとの兼ね合いもございませうが、ご希望がございましたら、担当ケアマネージャーの訪問時にお伝えください。
サービスを受け、請求書の内容が点数（サービスの内容）を私達に分かる様に記入方法を考えて下さい。	この度は貴重なご意見ありがとうございます。 請求担当職員と協議し検討致して参ります。
相手によって非常にエコヒイキ有りは中和の中で常に話の種になっている。職員さんも知って、知らぬ顔・顔、表情する。	この度は貴重なご意見ありがとうございます。 私たちはどなた様に限らず公正中立を常に心がけておりますが、再度気を引き締めて参ります。 このご意見に関しましては、担当ケアマネージャーに対してのご意見でしょうか。それともご利用されているサービスに対してのご意見でしょうか。
1人のケアマネージャーさんが何人位の方を担当していらっしゃるのでしょうか？	この度はご質問ありがとうございます。 介護保険上、担当人数の制限がございます

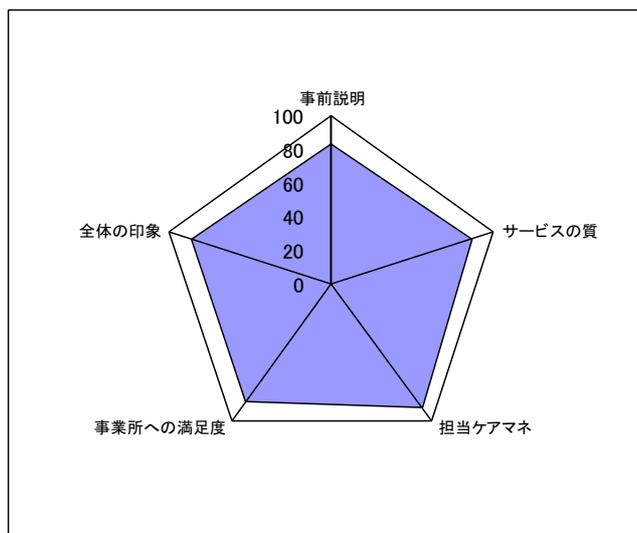
	<p>ので人によって差はありますが、介護予防も含めて30人～40人程度となります。</p>
<p>担当ケアマネジャーさんが不在の場合に聞きたい事確認したい事があった場合、担当以外のケアマネジャーさんでも対応（理解できる）して下さるシステムになっているのでしょうか？</p>	<p>この度はご質問ありがとうございます。朝礼や連絡会議などで、ある程度のレベルでは状況の把握をしております。込み入った状況であれば対応できない事もございますが、まずは事業所にご連絡頂きましたら対応させていただきます。</p>
<p>家庭での介護者が病気等でいなくなったとき、短期入所等の便宜を図っていただけるようお願いします。</p>	<p>この度は貴重なご意見ありがとうございます。必要なサービスを必要な時期に必要な量、調整させて頂くのがケアマネジャーの務めですので、お困りごとがあった際にはお気軽にご相談ください。</p>

顧客満足度調査 居宅介護支援事業所 石井城
 回答：137 /236 =58.0%

2017年1月 2016年2月

1. 事前説明	苦情申し出の際の窓口・方法の説明	83.80	80.00
	苦情申し出時の対応	82.92	78.03
2. サービスの質	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)	87.30	85.49
	ケアプラン立案時における、希望に沿ったサービス内容や事業所の紹介	85.40	85.77
	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)	86.42	85.21
3. 担当ケアマネ	挨拶、言葉遣い、礼儀、態度、笑顔、親近感	90.80	90.85
	ご利用者様やご家族様の気持ちに配慮した対応、話し方	89.78	90.14
4. 事業所への満足度	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	84.82	86.90
	ケアマネジャーへの教育や管理を十分行っていると思いますか	85.40	86.48
	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	84.23	85.21
	苦情・相談等があった際には、よく話を聞いて対応してくれますか	85.99	86.62
	ケアマネジャーの対応に満足していますか	87.88	88.59
5. 全体の印象	全部まとめた満足度を教えてください	85.99	86.90

	2017年1月	2016年2月
事前説明	83.4	79.0
サービスの質	86.4	85.5
担当ケアマネ	90.3	90.5
事業所への満足度	85.7	86.8
全体の印象	86.0	86.9



ご利用者様・ご家族様の声	施設からの回答
ケアプランの内容について、各種運動トレに対し脳トレの通常比率はどのなのでしょう？	この度は貴重なご意見ありがとうございます。 こちらの質問は実際にサービスを提供する事業所にご確認頂きましたらより詳しく説明できると存じます。
一度、横の連絡が不十分ではと思う事がありました。	この度は貴重なご意見ありがとうございます。 事業所内の連携を図る為、朝礼及び週に1度の連絡会議を実施致しておりますが、ご迷惑をお掛けいたしました様で申し訳ございませんでした。引き続き、更なる連携が十分とれる体制を作って参ります。
本人は自由になったつもりですが、水分の吸水を忘れてしまうようになり、水分不足になりがちです。少しは自分で出来ることはやらせた方が良いのではないかと思います（お茶くみ）。	この度は貴重なご意見ありがとうございます。 ご本人様が可能な限り自立した生活が送れる様支援するのがケアマネージャーの努めであり、お体の状態等をお伺いしながらご本人・ご家族の希望に沿ったケアプランを作成して参りますので、ご要望等ございましたら、訪問した際にお伝えください。
家族はすごく悩んでいるのに、あまりに簡単な言い方をされた。	この度は貴重なご意見ありがとうございます。 配慮に欠ける発言があり申し訳ございませんでした。 ご家族様のお悩みや負担を少しでも軽減させて頂ける様、適切なアドバイスをさせて頂けるように心がけて参ります。
準備体操は系統だった体操がいいのではないかと思います。指導者に依りテンテンバラバラの様に思います。	この度は貴重なご意見ありがとうございます。 こちらの質問は実際にサービスを提供する事業所にご確認頂きましたらより詳しく説明できると存じます。
もう少し優しく対応して欲しい。	この度は貴重なご意見ありがとうございます。 職員の対応に不備があり申し訳ございませんでした。ケアマネージャーはご本人・ご家族との信頼関係が大切だと考えておりますので、今後は安心して頂ける対応を心がけて参ります。
体がきつい時に相手をしたくないので、来ないでほしい。	この度は貴重なご意見ありがとうございます。

	<p>介護保険制度上、月に1度の訪問が義務付けられております。体調等がすぐれない場合は訪問日の変更もできますので、お気がるにお申し付けください。</p>
<p>他の人のトイレの清掃して、こちらで洗い物をされるのはダメです。その辺どうなっている？</p>	<p>この度は貴重なご意見ありがとうございます。 こちらの質問は実際にサービスを提供する事業所にご確認頂きましたらより詳しく説明できると存じます。</p>

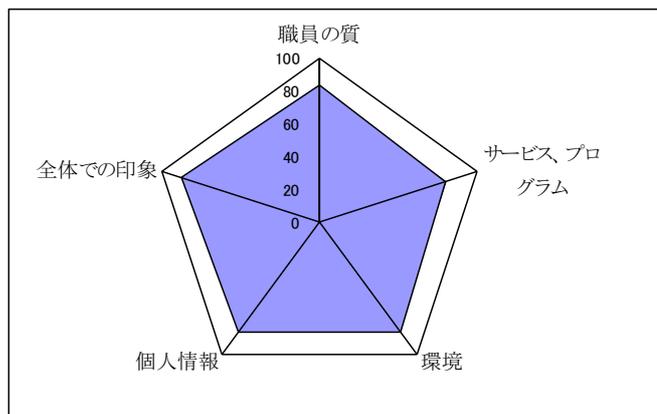
顧客満足度調査 養護老人ホーム

回答：38 / 50 = 76%

2017年1月 2016年2月

1. 職員の質	挨拶は出来ていますか?	83.68	86.32
	言葉遣いは、いかがですか?	83.16	84.74
	何かあれば、親切に対応されていますか?	83.68	87.89
2. サービス、プログラム	行事・クラブ活動(誕生日会など)について、いかがですか?	81.58	85.79
	食事(色彩、温度、味など)について、いかがですか?	74.21	68.42
	入浴(ゆつり入浴、温度など)について、いかがですか?	82.63	81.05
3. 環境	共用部分(廊下、風呂場、洗濯室、食堂)の清掃は行き届いていますか?	83.16	86.32
	施設の設備(器具、備品)について、いかがですか?	82.11	81.05
4. 個人情報	皆さんの個人情報は、配慮の上守られていますか?	82.63	78.42
5. 全体での印象	安心して生活できる施設ですか?	87.37	81.58
	総合的に見て、満足度はいかがでしょうか?	87.89	82.11

	2017年1月	2016年2月
職員の質	83.5	86.3
サービス、プログラム	79.5	78.4
環境	82.6	83.7
個人情報	82.6	78.4
全体での印象	87.6	81.8



ご利用者様・ご家族様の声	施設からの回答
見た目にも良い盛り付けの時、そうでない日がある。(味についても同様)	ご指摘の内容につきましては、提供業者へ報告させて頂きました。複数での味見を行い、安定した味付けになるようにし、食欲のわくような盛り付けができるよう努めます。
お風呂については何時も(カラスの行水)	ご指摘いただきました内容につきまして、色々な場面を想像しましたが、背景が見えにくいため回答が難しいのですが、ヘルパーを利用し保温のため肩にタオルを掛けてもらっていないであればと思いヘルパー事業所へ声として報告いたしました。また、浴槽内のお湯が冷めているのであれば、職員までお知らせください。
トイレをもう少しきれいに使用してほしいです。 トイレの使い方が気になる。 ポプラ通りのトイレの床(通りがかりの人もつかわれるせいか)利用者の使い方ですが、最近フタの閉め忘れ、流し忘れ、汚したまま放置が多い。	ご指摘の内容につきまして、いつも掃除をして下さっている方々にお礼を申し上げます。ありがとうございます。 次の方が気持ち良く利用できるよう、気を付けて頂く旨の貼り紙や注意を参ります。ただし、お分かりのことと存じますが、説明をしても理解ができない方・忘れてしまう方・気付かない方がおられ、現実的に職員だけでは、すぐという対応が非常に困難です。とは言え、お気付きのことがあれば、職員へお知らせください。
自分より弱い人に対して、思いやりの気持ちがないような気がしてなりません。言葉のいじめ 職員に対してではなく、入居している皆様に対しての私の苦情です。(私の思い過ごしかもしれません)	ご指摘のとおり、〇〇さんは。。。と陰口を言っている所を耳にします。 モラルハラスメント(精神的な暴力)は、特に女性の世界では多いようです。 ・強い者には弱く、弱い者には強い。 ・しつこい人であることが多い。 ・心に問題がある。 ・罪悪感を持たない。責任を他人に押し付ける。 などが特徴・行動パターンです。 今後も引き続き、直接話を聞けば注意して参ります。
その時によって言葉遣いがきつい時あり	ご指摘の内容につきましては、職員へ指導と報告をさせて頂きました。 ただし、入居者様の能力にもよりますが、その方に原因がある場合は申し訳ございませんがあえてそうする事もございます。 例えば、集団生活において秩序を守って頂

	<p>けないケースです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・何度も同じことを注意している ・してはいけないことのルールを守って貰えない ・事故につながる ・危険と思われること など、 <p>状況により注意(正す)はさせていただきます。また、日常的会話での言葉使いは指導して参ります。</p>
<p>介護職人の方によって、すごいえこひいきがあるのは皆承知の上ですが、上役に言うだけです。あえてお名前は失礼します。</p>	<p>ご指摘の内容につきましては、職員へ聞き取りをさせていただきました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・生活のルールが守れない方 ・何度も同じことを繰り返し他者に迷惑を掛けてしまう方 ・被害的に受け止める方 ・自分に有利な解釈をし、話をするなど思い込みをされる方 ・しんどいと言われ、職員はこうしようとしてアドバイスをしても、自分で決めてしまい職員は何もしてくれないと言われる方 ・認知症により理解力低下や被害的な妄想に取られる方 <p>など、様々なケースに対して対応をしている。色々な方々がおられ、職員も反対に困っているのが現状です。</p> <p>※何らかの援助が必要な方、そうでない方、訴えが多い方等、がおられますので、他者から見て見方・取り方には個々により差があると思います。</p> <p>『えこひいき』については何とも回答のしようがありません。</p>
<p>お魚の日本国の近い港で採れたものを</p>	<p>ご指摘の内容につきましては、提供業者へ報告させていただきました。仕入れの関係で難しい場合がありますが、ご意見は工場にお伝えいたしました。</p>
<p>寒い時は少しでも温かいものを 暑い時は少しでも冷たいものを</p>	<p>ご指摘の内容につきましては、提供業者へ報告させていただきました。冷たい料理は直前まで冷蔵庫に入れ、温かい料理は直前まで温め、食器も温めておくなど工夫しております。引き続き同様に行ってまいります。</p>

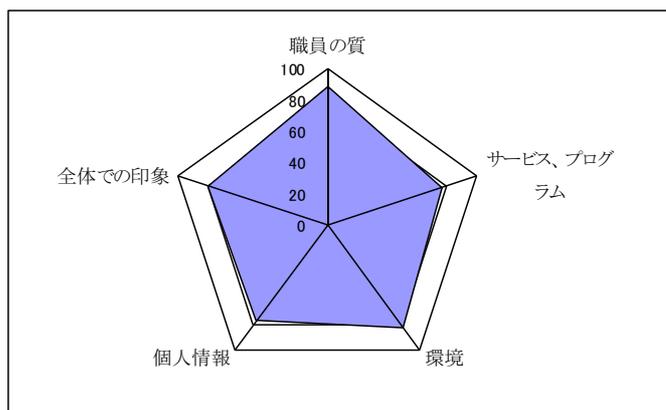
顧客満足度調査 ケアハウス

回答：27/30=90.0%

2017年2月 2016年2月

1. 職員の質	挨拶は出来ていますか?	88.15	89.09
	言葉遣いは、いかがですか?	86.67	90.00
	何かあれば、親切に対応されていますか?	88.15	90.00
2. サービス、プログラム	行事・クラブ活動(誕生日会など)について、いかがですか?	80.00	75.45
	食事(色彩、温度、味など)について、いかがですか?	66.67	77.27
	入浴(ゆつくり入浴、温度など)について、いかがですか?	82.22	78.18
3. 環境	共用部分(廊下、風呂場、洗濯室、食堂)の清掃は行き届いていますか?	85.93	83.64
	施設の設備(器具、備品)について、いかがですか?	78.52	80.91
4. 個人情報	皆さんの個人情報は、配慮の上守られていますか?	76.30	86.36
5. 全体での印象	安心して生活できる施設ですか?	81.48	83.64
	総合的に見て、満足度はいかがでしょうか?	77.78	83.64

	2017年1月	2016年2月
職員の質	87.7	89.7
サービス、プログラム	76.3	77.0
環境	82.2	82.3
個人情報	76.3	86.4
全体での印象	79.6	83.6



ご利用者様・ご家族様の声	施設からの回答
サービスに個人差をつける人がある。	サービスに個人差をつけない様、職員への指導を行います。
出来るだけ、あたたかい食事にして下さい。	ウォーマーに入れて保温し、直前に盛り付けたり、汁や麺類は温めながら提供する等工夫して参ります。
食事 おきまりのメニューをいつまでやられるのか。工夫が欲しい。おいしくない。味付けを考えてほしい。	献立作成時に検討いたします。味付けにつきましては、複数人での味見を行い、改善できるように努めます。
塩分が強い。	汁もの等は、塩分計で計測し、適切な味でお出しするよう努めます。
食事はもっと肉などを出して欲しい。焼き肉、すき焼き等	献立作成時に検討します。
浴室の温度が少し。食事、温かさがすくない低い。	浴室（浴槽内）については、42度で設定しております。（それ以外の際は、職員にお知らせ下さい。） 食事については、ウォーマーに入れて保温し、直前に盛り付けたり、汁や麺類は温めながら提供する等工夫して参ります。