

2024年9月実施



介護付き有料老人ホーム

日本キリスト教団 愛知老人コミュニティーセンター

シルバーホーム まきば

接遇アンケート調査

集計結果

アンケート集計結果

【質問 1】

ご記入者についてお聞きします。

入居者様回収率
76%

ご家族(身元引受人)様回収率
63%

【質問 2】

入居者様

日頃感じているシルバーホーム「まきば」の印象はいかがですか？

とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い	無回答	
16	9	4	0	0	2	/ 31 人
52%	29%	13%	0%	0%	6%	100%

具体的な理由やお気づきの点があればお書きください。

- ◇ 程よく行事があり、参加しやすい。キリスト教(宗教)で筋が通っているのが良い。食堂、お風呂、廊下などどこでも清潔なのは嬉しい。
- ◇ 清潔で品位がある。建物、話し方、職員など。
- ◇ 他の施設を知らないの。
- ◇ 悪くはない。言葉遣いなどは丁寧である。
- ◇ 良い時もあれば、悪い時もある。
- ◇ ここで天国に行くことになると思うが、食事にしても、皆さんとの付き合いにしても、非常に良いです。改善してほしいことも特にありません。
- ◇ とても過ごしやすく良い所だと思う。
- ◇ 自由な点がいい。あれダメ、これダメという事が無いのがいい。
- ◇ 館内が静かで落ち着いている。従業員の皆さん丁寧で親切。

ご家族
(身元引受人)様

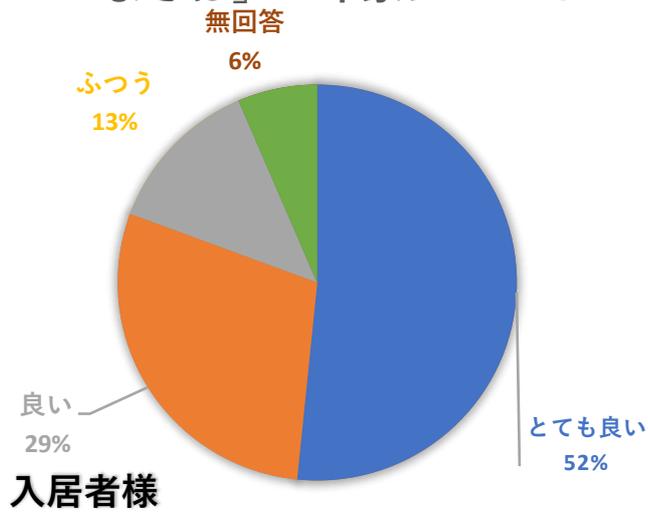
日頃感じているシルバーホーム「まきば」の印象はいかがですか？

とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い	無回答	
12	8	0	0	0	0	/ 20 人
60%	40%	0%	0%	0%	0%	100%

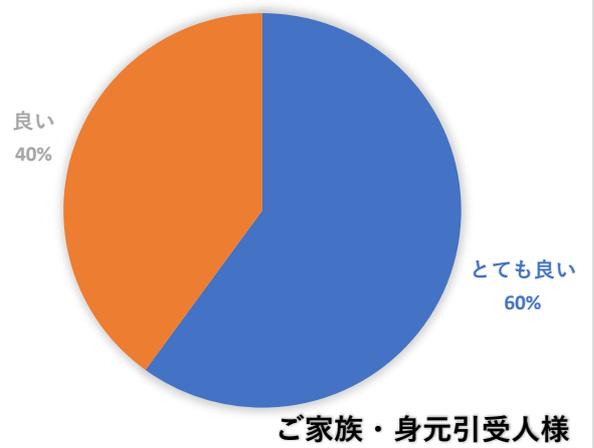
具体的な理由やお気づきの点があればお書きください。

- ◇ まずは入居者本人が大変気に入って他は知らないのですが、本人が「本当にココは良い」と口にする事は第1で全てかと思えます。ああ私も楽しみです。入居できる日を心待ちにしています。
- ◇ 職員の対応はとても質が高いと思えます。
- ◇ スタッフ、入居者の皆様のご挨拶くださり親しみを感じます。
- ◇ いつも暮らしやすく安心と聞いております。
- ◇ 毎日、両親の様子を見守ってくださる。何かあればすぐに連絡頂ける。

「まきば」の印象について



「まきば」の印象について



【質問 3】
入居者様 職員について

a) 職員の挨拶はいかがですか？

とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い	無回答	
16	9	4	0	0	2	/ 31 人
52%	29%	13%	0%	0%	6%	100%

具体的な理由やお気づきの点があればお書きください。

- ◇ どこですれ違っても笑顔、目礼(会釈)、声かけをしてくださるのが良い。また、べとべとしてなくて良い。
- ◇ 多少機械的。
- ◇ 新しく入った人は、わからない。その他の人については、とても良いと思う。
- ◇ 特に問題はない。これが「まきば」のとりえだと思う。他のホームでは言葉の荒い所もある。「まきば」は丁寧な言葉使いだと思う。
- ◇ いつも元気を頂いています。
- ◇ これは個人差があり、明るく挨拶してくれる人もいれば、挨拶無しという人もいる。

ご家族
(身元引受人)様 職員について

a) 職員の挨拶はいかがですか？

とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い	無回答	
15	5	0	0	0	0	/ 20 人
75%	25%	0%	0%	0%	0%	100%

具体的な理由やお気づきの点があればお書きください。

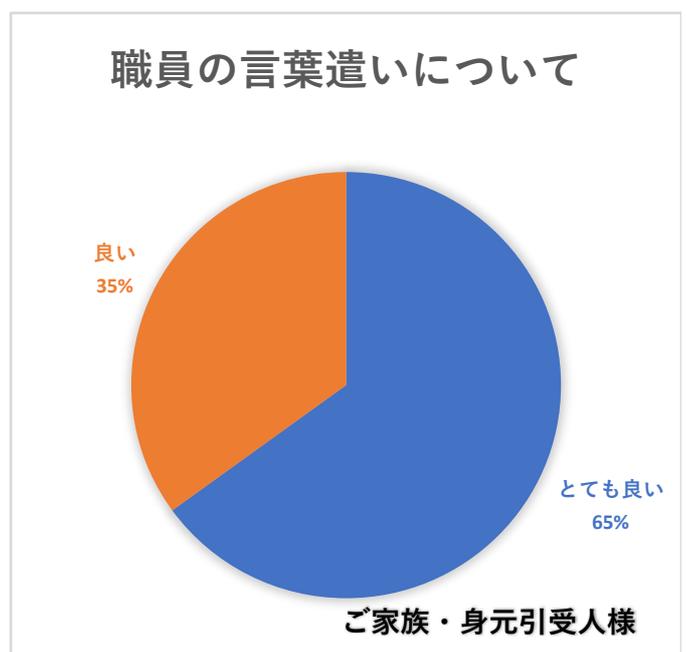
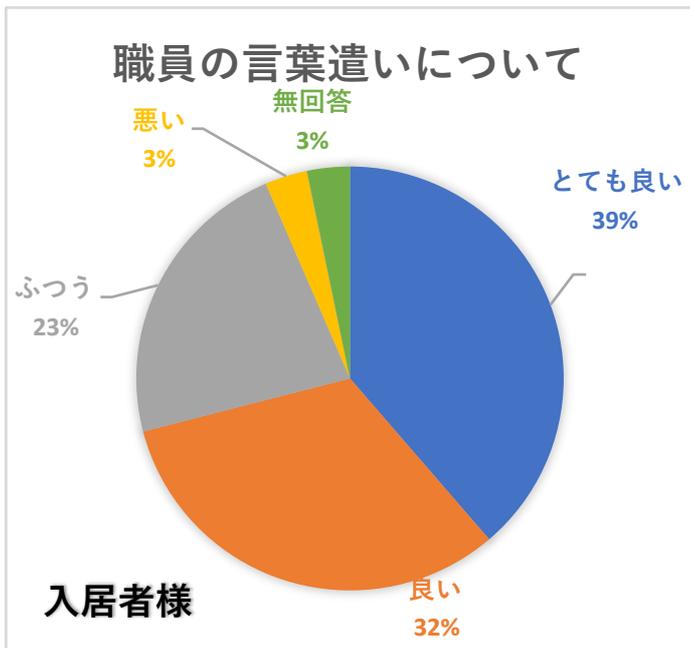
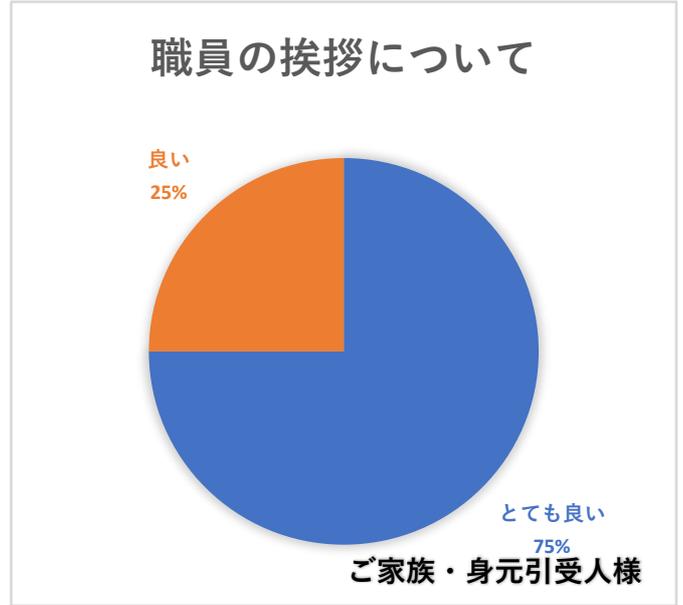
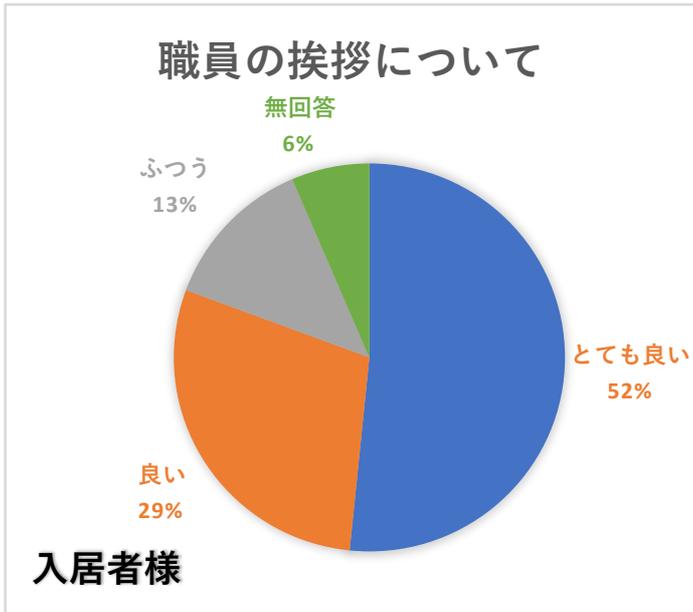
- ◇ そちらに参った折、どなたにあっても明るく職員、入居者共々感じが良く思っています。
- ◇ 職員の方から声をかけていただき元気が出ます。
- ◇ いつも笑顔で気持ちよい挨拶をしてくださいます。
- ◇ どなたも気持ちよく挨拶をしていただきます。
- ◇ 訪問した時しか顔を合わせませんが、笑顔で挨拶して頂いています。

入居者様 b) 職員の言葉遣いはいかがですか？

とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い	無回答	
12	10	7	1	0	1	/ 31 人
39%	32%	23%	3%	0%	3%	100%

具体的な理由やお気づきの点があればお書きください。

- ◇ 人によって少し気になるところがある方が居る。
- ◇ 一部の職員に、人を品物のように扱う人がいる。
- ◇ 言葉遣いを正しく、敬語、丁寧語が使えない方もいらっしゃるのが残念です。



ご家族
(身元引受人)様

b)	職員の言葉遣いはいかがですか？						
	とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い	無回答	
	13	7	0	0	0	0	/ 20 人
	65%	35%	0%	0%	0%	0%	100%

具体的な理由やお気づきの点があればお書きください。

特記事項なし

入居者様

c)	職員の対応はいかがですか？						
	とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い	無回答	
	15	8	7	0	0	1	/ 31 人
	48%	26%	23%	0%	0%	3%	100%

具体的な理由やお気づきの点があればお書きください。

- ◇ お二人のケアマネージャーにはいつも見守ってくださると感じています。「まきば」のシルバーカーで出かける時も親切で気持ちが良いです。
- ◇ 各種イベントの諸行事など、心からの気持ちが伝わる言動が多い。
- ◇ 良い人も、そうでない人もいる。
- ◇ 最近入った人については、まだわからないので何とも言えない。他の人については、ものすごく良いとは言えないが、良いと思う。
ナースコールを押しても、すぐに来てくれないこともある。他に大切な用事があるのだと思う。
- ◇ ナースコールを押すときは緊急の時である事を考えてほしい。夜中だと20分くらいかかることもある。
- ◇ とても良い方がいらっしゃると思えば、イヤな気持ちにさせられてしまう方もいらっしゃいます。
- ◇ とても丁寧です。

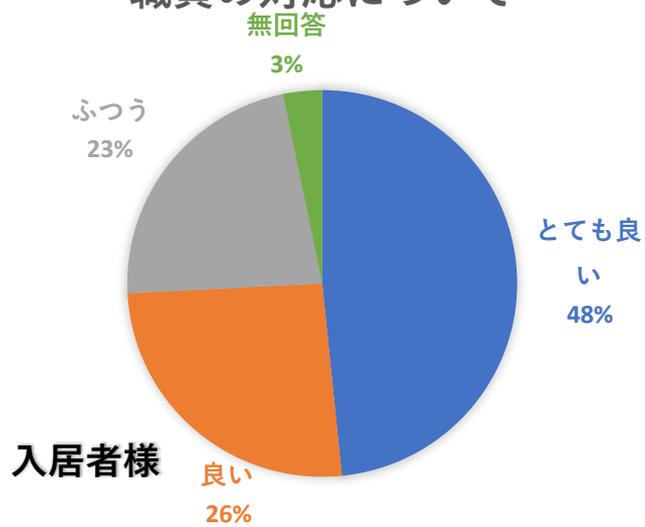
ご家族
(身元引受人)様

c)	職員の対応はいかがですか？						
	とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い	無回答	
	14	6	0	0	0		/ 20 人
	70%	30%	0%	0%	0%	0%	100%

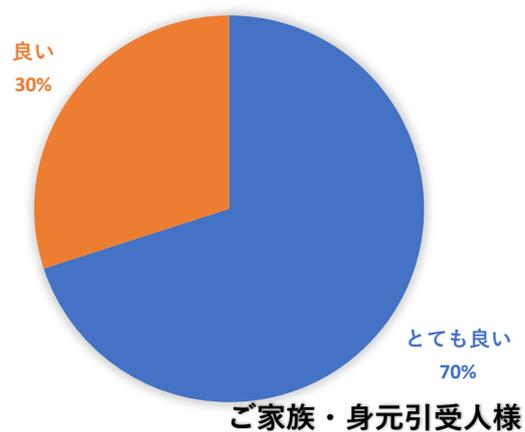
具体的な理由やお気づきの点があればお書きください。

- ◇ 個別ケースにおける対応や相談にも快く応じてくださり、又考えてくださっている事を、ありがたく思っています。
- ◇ 面会終わると母の近況など話していただけて日常の様子がよく判り安心します。
- ◇ 日頃からきめ細やかに対応していただき、感謝です。
- ◇ 電話を取り次いでいただく時、面会で伺う時、いつでも丁寧にご対応頂いています。

職員の対応について



職員の対応について



入居者様	d)	身だしなみはいかがでしょうか？						/ 31 人
		とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い	無回答	
		10 32%	13 42%	7 23%	0 0%	0 0%	1 3%	

具体的な理由やお気づきの点があればお書きください。

- ◇ きちんとしていると思う。
- ◇ きちんとしていますよ。

ご家族 (身元引受人)様	d)	身だしなみはいかがでしょうか？						/ 20 人
		とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い	無回答	
		11 55%	8 40%	1 5%	0 0%	0 0%	0 0%	

具体的な理由やお気づきの点があればお書きください。

特記事項なし

入居者様	e)	電話や受付での対応はいかがでしょうか？						/ 31 人
		とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い	無回答	
		12 39%	10 32%	6 19%	0 0%	0 0%	3 10%	

具体的な理由やお気づきの点があればお書きください。

- ◇ 皆さんとても丁寧です。

ご家族 (身元引受人)様	e)	電話や受付での対応はいかがでしょうか？						/ 20 人
		とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い	無回答	
		12 60%	6 30%	2 10%	0 0%	0 0%	0 0%	

具体的な理由やお気づきの点があればお書きください。

- ◇ 伝言などお願いしても必ず伝えていただけます。

受付の方が威圧的な感じがします。特にコロナの時、外の郵便受けの場所に入って少し話

- ◇ ただけなのに非常に強く叱られました。その他最近の訪問時にも親しみやすさがありません。いつも恐ろしい顔です。内部の方にはもう少しマシなのでしょうか。

身だしなみについて

無回答

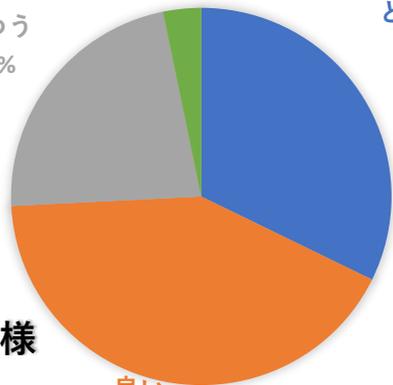
3%

ふつう
23%

とても良
い
32%

入居者様

良い
42%



身だしなみについて

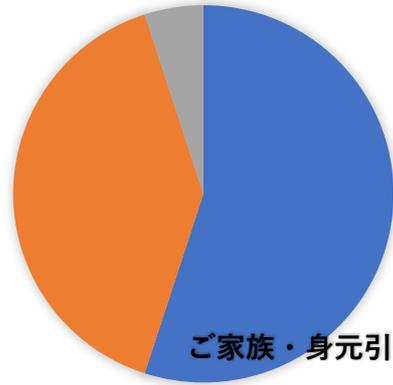
ふつう

5%

良い
40%

とても良
い
55%

ご家族・身元引受人様



電話・受付対応について

無回答

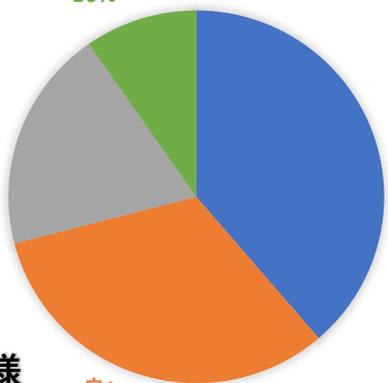
10%

ふつう
19%

とても良
い
39%

入居者様

良い
32%



電話・受付対応について

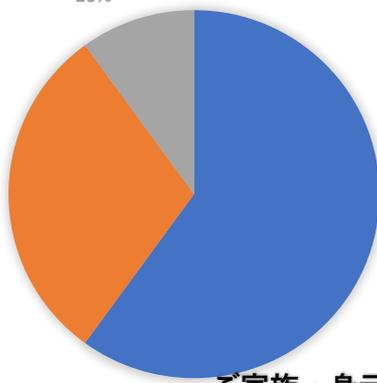
ふつう

10%

良い
30%

とても良
い
60%

ご家族・身元引受人様



コロナ禍はホームページなどでもお知らせしておりました様に、面会は前日までのご予約制とさせていただいておりました。その時々で対応も変更させていただいておりましたが、風除室での面会は原則行なっておりませんでした。しかし、突然の遠方よりお越しの方へは、ガラス越しでの面会などを行なっていただくこともありました。職員も館内へコロナウイルスを持ち込まない様に、休みの時でも外食を自粛するなどの緊張感を持った生活をしていました。基礎疾患をお持ちの方や免疫力の低下しておられる方々も生活してくださっている高齢者施設では、慎重に対応しておりました。

厳しいお言葉をいただいたご家族様だけではなく、多くの方にとっても大切なご家族様が生活してくださっています。一度罹患すると、体力を奪われ、命の危険も伴う事として厳重な対応を取らせていただいております。そのために気分を害されたご家族様がおられたことに対してはお詫び申し上げます。

一方で、当時の施設での対応が厳しい状態にあったため、職員の対応が厳しくなった事をご理解いただければと思います。

但し、その後の「最近の訪問時にも親しみやすさがありません」とのご指摘は、重く受け止め、今後はその様な事がないよう指導してまいります。

- ◇ 電話をかけるとすぐ出てくださる。早い対応です。
- ◇ いつも“キリリ”と門番でござ～る感がいい。

入居者様	f)	個人情報・プライバシーは守られていると思いますか？						/ 31 人
		とても思う	思う	ふつう	思わない	全く思わない	無回答	
		8 26%	16 52%	3 10%	0 0%	0 0%	4 13%	

具体的な理由やお気づきの点があればお書きください。

- ◇ 大切な事だけれど、だれが、どうなっているのかわからない。
- ◇ 他の入居者様のお話は聞かないし、上手に扱って見えると思います。

ご家族 (身元引受人)様	f)	個人情報・プライバシーは守られていると思いますか？						/ 20 人
		とても思う	思う	ふつう	思わない	全く思わない	無回答	
		9 45%	11 55%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	

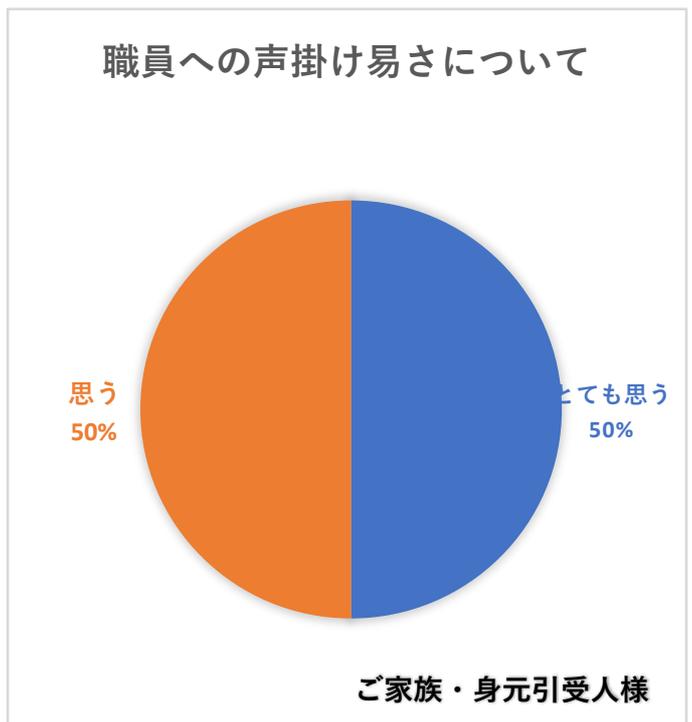
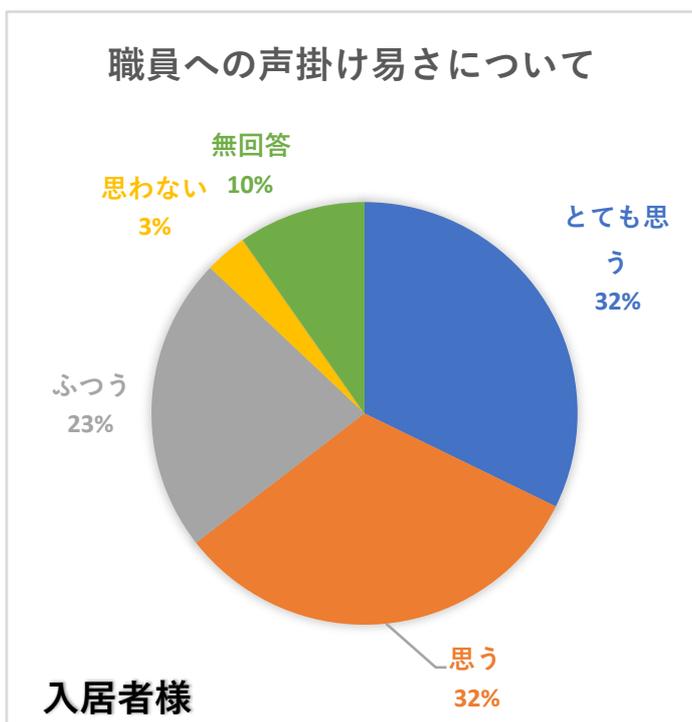
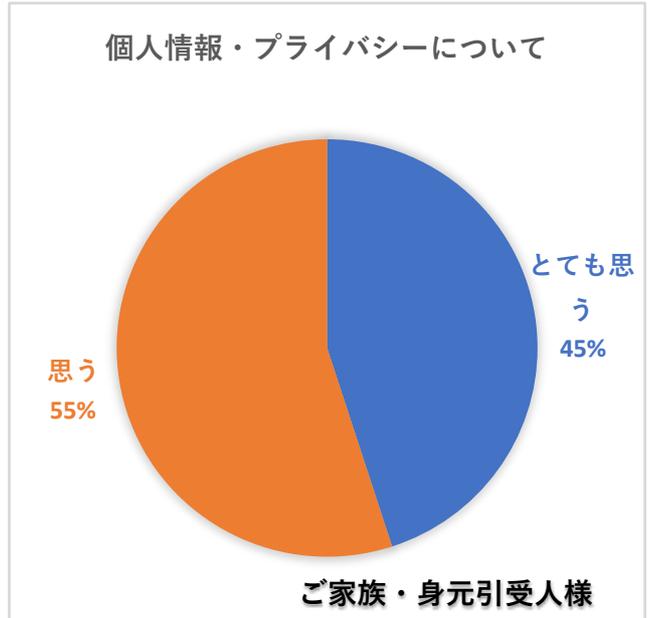
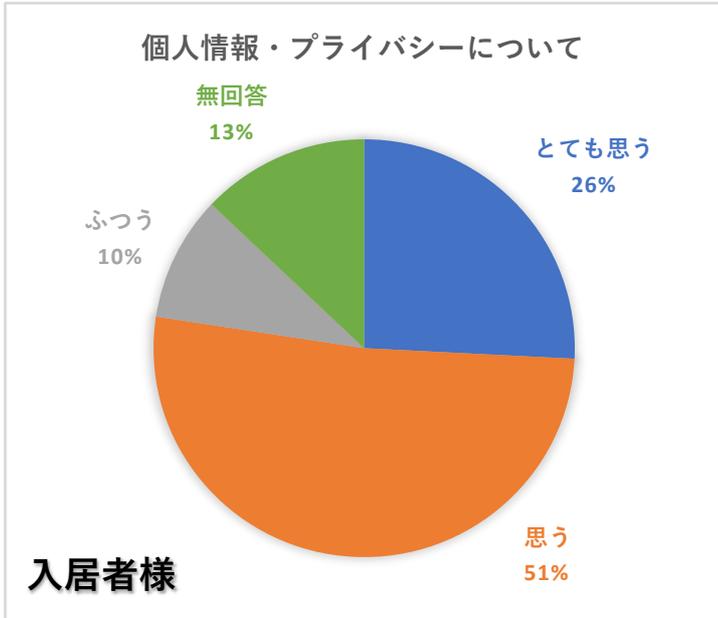
具体的な理由やお気づきの点があればお書きください。

特記事項なし

入居者様	g)	職員へ気軽に声を掛け易い雰囲気や環境が整っていますか？						/ 31 人
		とても思う	思う	ふつう	思わない	全く思わない	無回答	
		10 32%	10 32%	7 23%	1 3%	0 0%	3 10%	

具体的な理由やお気づきの点があればお書きください。

- ◇ 何でもいい事を言えています。



- ◇ 職員のほとんどの方にはよくして頂いていると思いますが、夜のお当番の方の中には(特にトイレのケアの際)「脚を上げて!」「あっち向いて!」などと口調が強くて命令形で言われてしまうと不安に感じてしまうことがあります。1週間に2あるいは3回程その方がお当番になられるので、その時は怖いです。
- ◇ 掛けやすい人と、そうで無い人もいます。言葉使いは悪く無い。皆、学歴もありきちんとしている。

ご家族 (身元引受人)様	g)	職員へ気軽に声を掛け易い雰囲気や環境が整っていますか?						
		とても思う	思う	ふつう	思わない	全く思わない	無回答	
		10	10	0	0	0	0	/ 20 人
		50%	50%	0%	0%	0%	0%	100%

具体的な理由やお気づきの点があればお書きください。

- ◇ 困り事など気軽に相談できて助かります。
- ◇ 受付の方以外は、声かけやすく皆さん優しいです。
- ◇ 明るい雰囲気です。

入居者様	h)	ご意見やご要望に対して迅速に対応できていると思いますか?						
		とても思う	思う	ふつう	思わない	全く思わない	無回答	
		9	11	7	0	0	4	/ 31 人
		29%	35%	23%	0%	0%	13%	100%

具体的な理由やお気づきの点があればお書きください。

- ◇ いつもすぐに対応してくれます。
- ◇ 職員の方の数が足りていない時間帯は、少し我慢して待つこともあります。やはり夜の時間は難しいのでしょうか。トイレに行く際には「はい、座りますよ」とか「立ってください」などと、優しくお声かけしていただくと助かります。逆に、全く無言で、トイレのケアをして下さる方は、ケアはちゃんとしてくださるのですが、言葉がけがあった方が嬉しいです。
- ◇ 8/30運営懇談会での要望に対してすぐ答えられました。

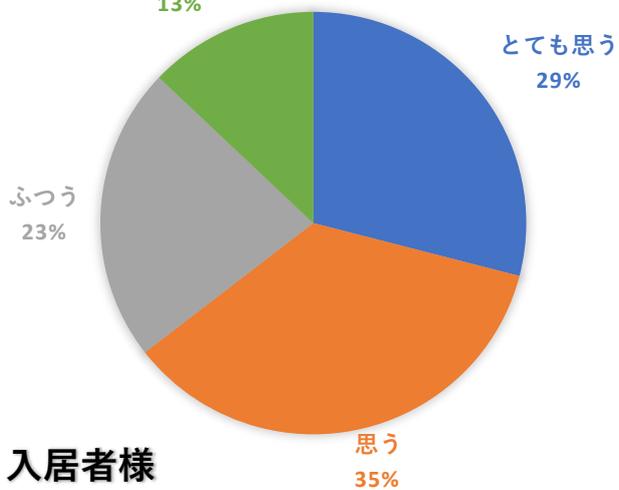
ご家族 (身元引受人)様	h)	ご意見やご要望に対して迅速に対応できていると思いますか?						
		とても思う	思う	ふつう	思わない	全く思わない	無回答	
		8	9	2	1	0	0	/ 20 人
		40%	45%	10%	5%	0%	0%	100%

具体的な理由やお気づきの点があればお書きください。

- ◇ 必ずしも迅速ではないかもしれませんが、できることは努力して頂いていると思います。
- ◇ 食事量、質などかなり要望を出していますが改善されているとは思えません。高齢者にとって食事は何よりの楽しみです。早急に対応して頂きたいです。何度も頼んでいると本人がクレーマーのような気になってしまい、訴える気がなくなってしまいます。

要望に対する迅速に対応できているか

無回答
13%

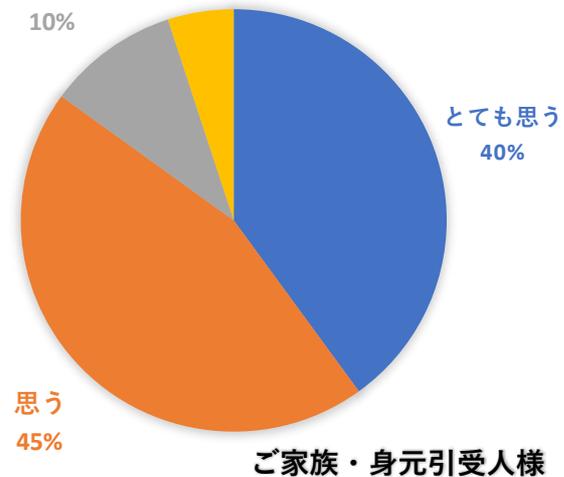


入居者様

要望に対する迅速に対応できているか

思わない

ふつう
10%



ご家族・身元引受人様

毎日のご意見は「御指南帳」から、更に3ヶ月に一度行われる「食事サービス検討会議」や「運営懇談会」などにてご意見をいただき、その時いただいたご意見に対してはお返事させていただいております。また、「食事量、質」に対しては食費などにも影響いたしますので、食事委託業者である日清医療食品と協議するなど、検討しております。

- ◇ 親身になって相談に乗ってくださりありがとうございます。
- ◇ いろいろお願いした事が多くきっちりと対応して頂いたことばかりです。感謝です。

入居者様	i)	「まきば」職員は、いきいきと働いているように感じますか？						/ 31 人
		とても思う	思う	ふつう	思わない	全く思わない	無回答	
		9 29%	13 42%	7 23%	0 0%	0 0%	2 6%	

具体的な理由やお気づきの点があればお書きください。

- ◇ いつも笑顔です。

ご家族 (身元引受人)様	j)	「まきば」職員は、いきいきと働いているように感じますか？						/ 20 人
		とても思う	思う	ふつう	思わない	全く思わない	無回答	
		7 35%	11 55%	2 10%	0 0%	0 0%	0 0%	

具体的な理由やお気づきの点があればお書きください。

- ◇ 職員がいきいきと働いているかは、職員の皆様自身がどう感じているかと言う問題なので私的判断することではないと思います。つまらなさそうに働いているとは見えません。
- ◇ 忙しくて疲れている日もあるかと思いますが、訪問時にお会いするスタッフの方はいつもテキパキと仕事をされている印象です。

【質問 4】

入居者様 上記の質問内容以外でも何かお気づきの点やご要望がありましたら、ご自由にお書きください。

- ◇ 職員との接点が、食堂や廊下、階段で出会う時ぐらいしか無いので、細かいことまではわからない。忙しいだろうが、時には雑談できるくらいのことがあるといい。多少よそよそしさは感じる。

- ◇ 食事をもう少し美味しくしてほしい(対価は上がってもいいので)。

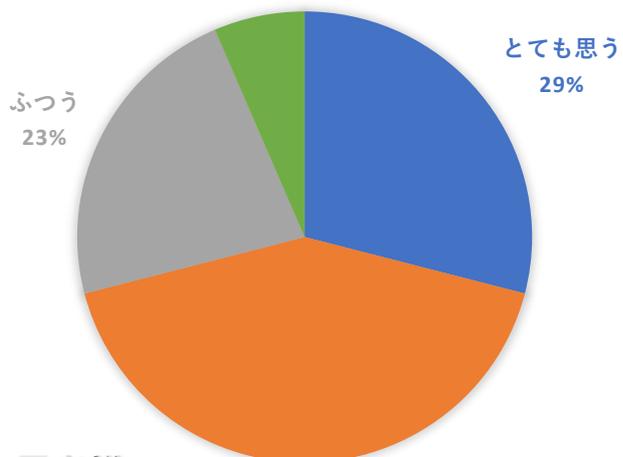
- ◇ 「まきば」では一人一人の思いが尊重されているので、日々の生活については自分で考え自由に過ごすことができる。これは有難いことである。又、個々の健康状態や生活の様子を考慮して、それぞれにふさわしい行事や趣味の会などがたくさん計画されているので、参加することで生活に変化があり楽しく過ごすことができる。

- ◇ 礼拝への出席者が多くて嬉しいです。

いきいきと働いていると感じるか

無回答

6%

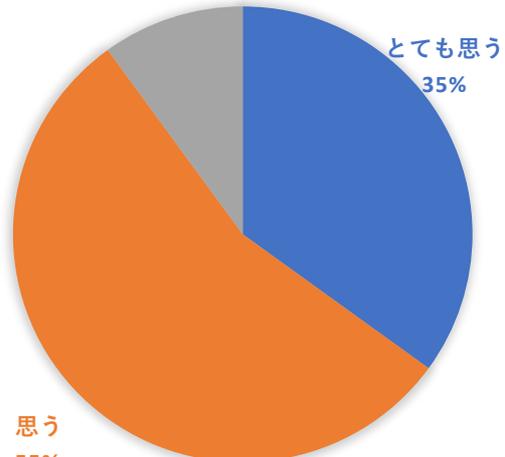


入居者様

いきいきと働いていると感じるか

ふつう

10%



ご家族・身元引受人様

1)お風呂の時間にいらっしゃる職員さんの中には、最初からまるで幼児を扱うような言葉でお話をされる方があり、リスペクトも何も無いのかと思うと悲しくなります。人に対するリスペクトは大事だと思います。

- ◇ 2)午後のレクリエーションの時間の際のボランティアの方々の中に、やはり「まきば」の皆さんをわけの分からない子供と接するような大げさな感じで「あー!よくできたね〜!」などと半分、人を馬鹿にしたような態度でお話をされると、そのプログラムに参加しようという気が失せてしまいます。

職員さんの中にはタメ口でお話しされても嫌とは思わない方もいらっしゃいます。すべてはそれぞれの方たちの人となりから来るのかもしれませんが。

- ◇ こちらが忙しい時に、話をしすぎる人がいる(喋りすぎる)。そこを改めて欲しい。その他に、悪いことはあまり聞いたこともない。大きな声で喋らないで、近くに来て小声で話しかけてほしい。これで静かに丁寧に喋るようになれば、日本一のホームだと思う。こんな高級な施設なのだから、それらしい配慮をしてほしい。

- ◇ 性格が陽気な方なので誰とでも話をしている。受洗者と未受洗者では分けて接しているようにしている。それが良いか悪いかは分からない。長く生活してきた人たちだから、誰とでも話すようにしている。やっぱり同じ教会で生活してきた人たちとは話しやすい。はじめから心を許して話しやすい。信仰を持った人とは、心を許して話し合える。

- ◇ 水道水に大きなストレスを感じました。水でなく、ぬるま湯がでてきました。花瓶・杯上の水やりは一度冷蔵庫で冷やした後やりました。麺類はゆであと冷水が必要でした。水道水が使えないのは困りました。2〜3ヶ月のことですが。

- ◇ 職員の皆さんはとても協力的で良いと思います。

- ◇ 職員さんの挨拶が「おはようございます」「こんにちは」「今晚は」だけなのがちょっと寂しい。「まきば」は私たちにとって棲家であり職員さんや入居者はご近所の方々である。できれば「おはようございます〇〇さん」とか「〇〇さん今日は」との名前を呼ぶ事を務められれば私たち入居者も相互に名前を呼び合う習慣が身につくと思う。そうすればより良く、より楽しく生活できるのではと思います。私たちも人生の最後をよそよそしくなく、友人たちと楽しく過ごしたいと願っています。

ご家族

上記の質問内容以外でも何かお気づきの点やご要望がありましたら、ご自由にお書きください。

(身元引受人)様

- ◇ 細やかな配慮がなされていると思います。面会や外出は予約でできるようになったが、コロナ以前の外部(地域)の方が自由にコンサートや様々なプログラムに参加できる時がまた来るといいと思っています。

2023年5月8日から新型コロナウイルス感染症が、「5類感染症」へと移行されましたが、その後も、高齢者施設ではクラスターが発生した報告を受けております。近隣施設でも今年の8月に施設規模でのクラスターが発生した報告を受けております。社会の中では感染症が終息した雰囲気になっていますが、基礎疾患をお持ちの方が生活してくださっている高齢者施設では、慎重に対応しております。皆様のご家族を含め、多くのご高齢の方が生活してくださっています。一度罹患すると、体力を奪われ、命の危険も伴います。館内への入館に関する際には、引き続き健康面には十分注意していただき、面会・外出(当日予約可)や、外泊(事前申請)をしていただいておりますが、感染症の季節となりますので、制限をさせていただく事があるかも知れません。「外部の方が自由にコンサートや様々なプログラムに参加出来るといいと思っています」と言うご意見については、コロナ以降は難しくなっている事をご理解いただければと思います。

- ◇ 感謝あるのみです。引き続きよろしく願い申し上げます。

- 「まきば」からの連絡物(封書)ですが、急ぎのもの(サインが必要)以外は基本一つにまとめて送っていただければと思います。面会時によく職員の方から、ついでに〇〇の件でなど、時間を要する場合は、事前に一報いただければ、その時間込みで計画を立てて動きませんが、当日、お時間よろしいと言われると、時間配分に困る事があります。

◆ 今後は、急ぎではない書類に関しては、請求書などとまとめて送らせていただく様にいたします。

また、ご来館して下さるご家族様にお願いがある際は、事前に一報させていただきます。

- ◆ 入居者と定期的に運営懇談会を開催されていますが、そこで出された意見や「まきば」での対応などについて身元引受人にも半年に1回くらい情報を頂けますと大変ありがたいです。

運営懇談会議事録は、次の運営委員会にて議事録の承認をいただいております。全ご入居者様・身元引受人の方々へは配布しておりますので、ご確認いただければと思います。

- ◆ 介護器具のレンタルがフランスベッド社となっていますが、費用面からも選択肢が多い方が助かります。

「まきば」ではフランスベッドとメディケアと二つの福祉用具の事業者が出入りしております。

- ◆ 大変お世話になっており、感謝しています。一点お願いしたいことは、面会のWebでの受付をしていただけないかと言う事です。電話での前日までの予約で、事務所の方の勤務時間内で夜間は受付していただけないとなると、ついすっかり忘れてしまうこともありますので…。Webでの面会予約、又取り消しができますと大変助かります。前向きに対応して頂きますようお願いできればと思います。

現在も、ホームページ上の「問い合わせ」フォームから面会予約も受け付けております(17時以降は、返信が翌日になる場合があります)。キャンセルされる際も、「問い合わせ」フォームからキャンセルの連絡をしていただくと、こちらで把握させていただきますので、是非ご活用ください。

- ◆ いつもありがたく感謝の気持ちでいっぱいです。

- ◆ 職員の対応には十分満足しているが、介護度が高くなると割り増し(上乘せ金)があるため、他の方へお勧めしにくい。

- ◆ 昨日、本屋さんに行ってダイヤモンド誌を見ましたら、「まきば」が愛知県1位になって嬉しかったです。帰り道「そうだよネ、そうだよネ」と独り言を繰り返し、何か食後のデザートを楽しんだ気分になりました。評価が1位と一言に言ってもその努力はいかばかりかとより一層感謝いたします。そんな施設に巡り合った主人と私は本当に運良くラッキーな人生のような気がしています。

この度は、接遇アンケートにご協力いただき、心より感謝申し上げます。皆様の貴重なご意見は、私たちのサービス向上に大変役立っております。今後とも、より良い接遇を目指して努力して参りますので、引き続きご支援いただければ幸いです。誠にありがとうございました。