

## 『サービス品質』アンケート調査結果のご報告

麻生介護サービス株式会社が運営する入居型とショートステイ対応施設の『サービス品質』向上を目的に、現在ご利用中のお客さまやご家族さまに評価をしていただきました。  
調査結果とともに、各施設の現状確認、問題の洗い出し、改善方針について検討してとりまとめたので報告いたします。

- 調査期間 : 2022年7月～8月
- 対象施設 : 7施設
- ご回答数 : 66件

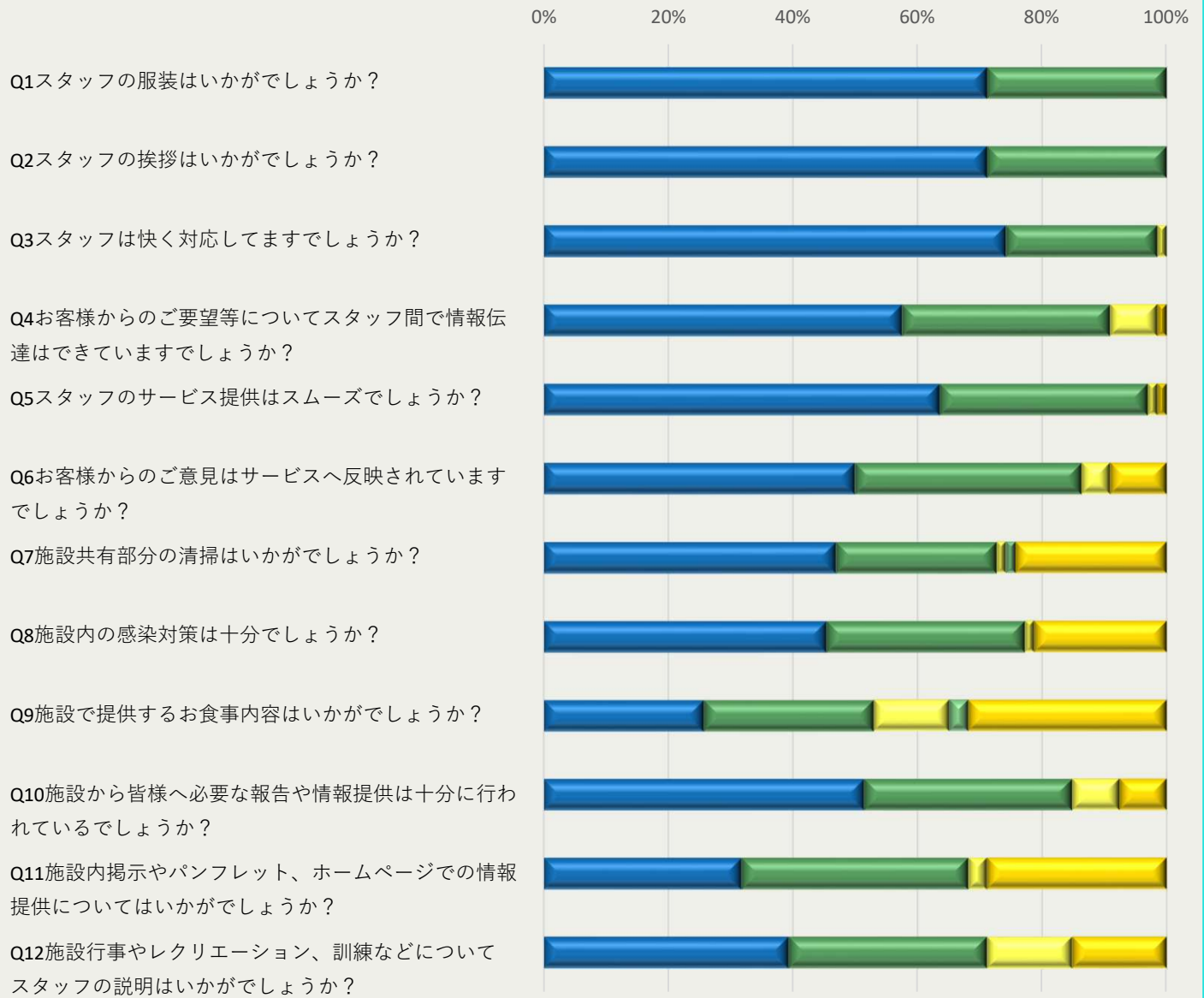
ご協力をいただきましたご利用者さま、またご家族さま、貴重なご意見をありがとうございました。  
私たち社員一同、更なる『サービス品質』向上に取り組んでまいりますので、今後ともなにとぞよろしくお願い申し上げます。

2022年12月10日  
麻生介護サービス株式会社  
品質管理推進本部

# 全施設結果

調査期間 2022年7月～8月12日 回答件数 66件

■満足 ■ほぼ満足 ■やや不満 ■不満 ■非該当



## Q13 当施設を家族や知人に薦めたいと思いますか？



## 全体の満足度



## アップルハートくつろぎ福岡東 総合満足度



## アップルハートくつろぎ春日 総合満足度



## アップルハートくつろぎ春日南 総合満足度



## アップルハートやわらぎ飯塚 総合満足度



## アップルハートやわらぎ春日 総合満足度



## アップルハートやわらぎ久留米 総合満足度



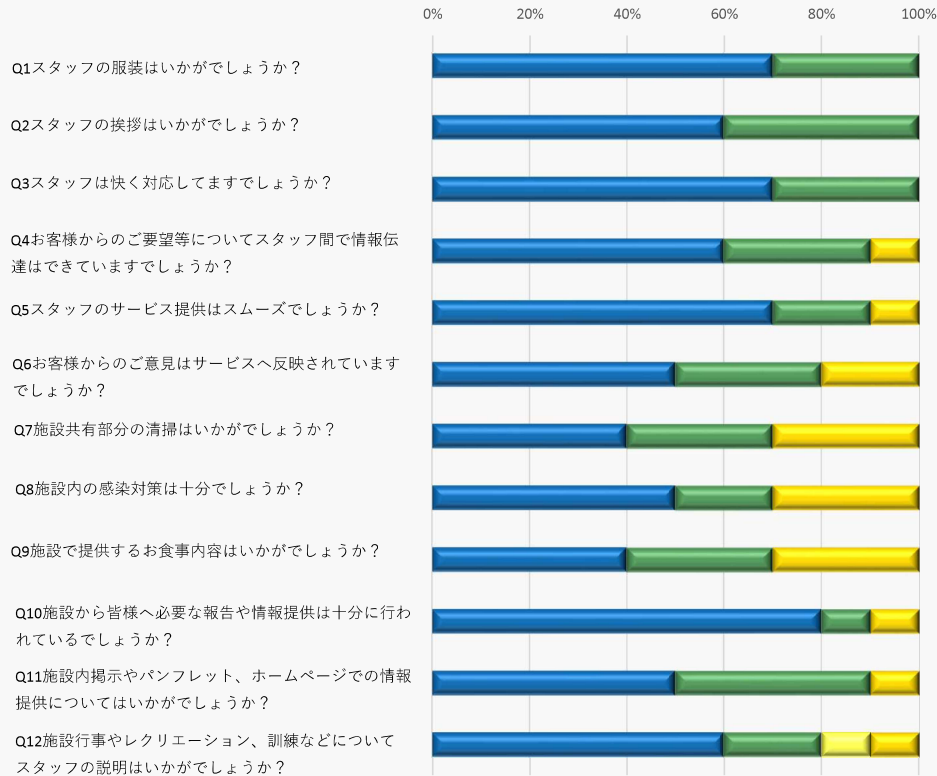
## グランドマスト大橋南 総合満足度



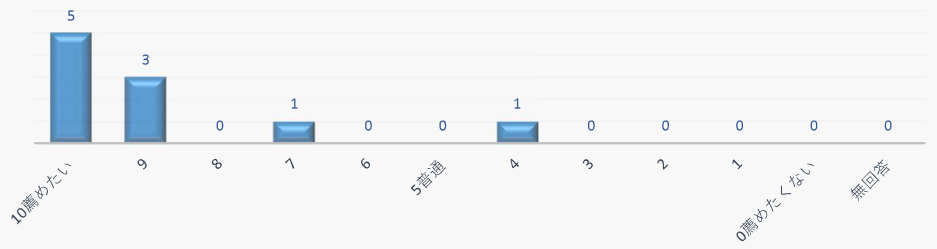
## アップルハートくつろぎ福岡東 アンケート結果

調査期間 2022年7月～8月12日 回答件数10件

■満足 ■ほぼ満足 ■やや不満 ■不満 ■非該当



### Q13 当施設を家族や知人に薦めたいと思いますか？



アップルハートくつろぎ福岡東

### ●ご利用者・ご家族の声

#### 1. スタッフの対応について

*ご意見	スタッフの接遇・マナー	コロナ禍で面会も出来ず新しく入ったスタッフの方の名前もわからず不安があります。コロナ前はスタッフの方とも家族のように接して頂いてましたが… 以前いらしたスタッフさんとは密に交流がありましたが最近では少なくなったような感じですが。
*お褒め	スタッフの接遇・マナー	コロナにもかかわらず良く対応していただいています。 現在面会でできておりませんが、以前からいつも良くしていただいております。安心して親をお預けしています。 母は認知症ですが、しっかりお世話をしていただいています。
*その他	その他	コロナで面会できないためよくわかりません。

#### 2. 当施設・サービスについて

*ご意見	その他	外出できることが増えるとうれしいですが大変かと思えます…
*お褒め	情報提供	行事の写真を送ってもらって日常が楽しく感じます。
*その他	その他	コロナ禍施設内にも入れずよくわかりません。 コロナ前は行事も家族で参加中の様子や他のご家族とも交流があったのですが… 食事は手作りも多く良くして頂いてる印象です。 コロナで面会できないので回答できません。 最近はコロナの為施設を訪問する事が出来ず、内部のことは良く分かりません。 時々面会していた頃は全てに満足していましたので現在も安心しています。 入室できていませんのでよくわかりません。 コロナ禍ということもあり内の様子がよくわかりません。

#### 3. 当施設をお勧めできるか

*お褒め	スタッフの接遇・マナー	よくしてもらっています。将来私が入りたくらいです。 あたたかい雰囲気ですととてもいいと思います。 家の近くでもあったので入居できてよかったと思います。スタッフさんの入れ替わりが多いのがちょっと気になりました。 アットホームで職員さんたちもあたたかく感じますが施設入居の条件が人によるかなと思います。
	その他	いろいろなタイプの施設があるので誰にでもという訳にはいきませんが母にとってはとても良い所だったと思います。
*その他	その他	以前は10でしたが、今はコロナ禍で様子もわからずなので9にしました。 早くコロナが収束して以前のような交流が早くできるようになってほしいです。 管理者が交代され、サービス内容が少し変わった様に感じますがコロナ禍で施設に入居できない制限があるため確認できないので9にしています。

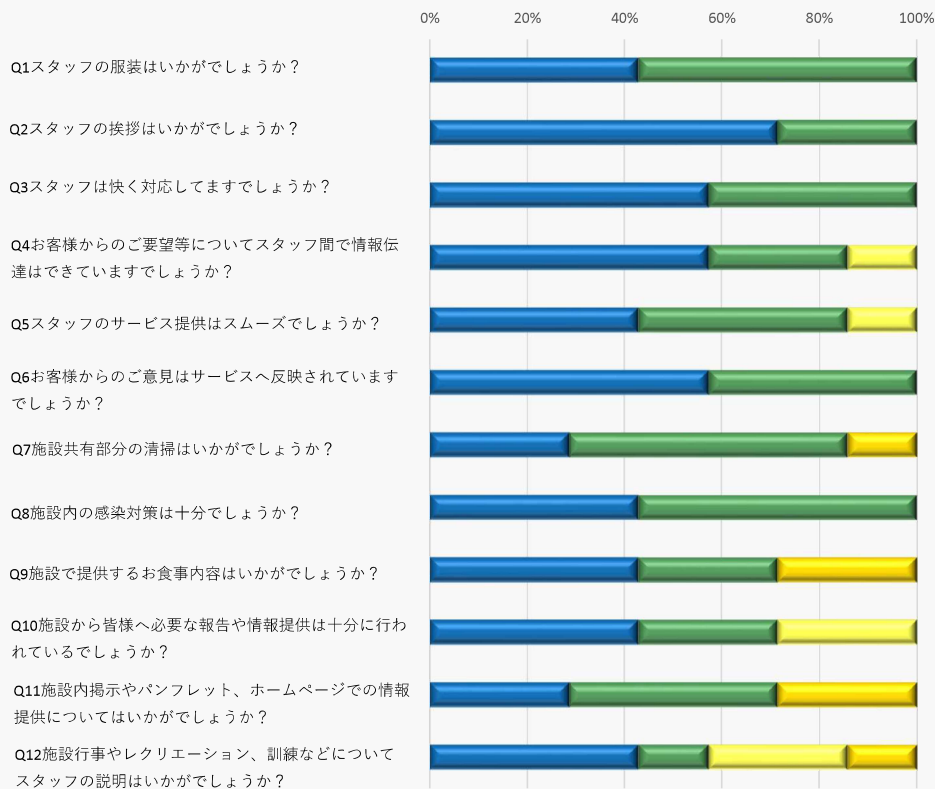
### ●スタッフより

貴重なご意見をいただきありがとうございます。  
コロナ禍によりご家族さまとは十分な面会ができず申し訳ございません。そのためご入居者さまのご様子について、ご心配の声を多くいただきました。  
私たちは今後もできるだけ日常生活や行事の様子をお伝えできるように、新聞や写真によるお知らせを、より充実させて継続してまいります。  
また新人スタッフは新聞やお手紙で顔写真付きで紹介させていただきます。管理者が変更になる際、基本的な運用は変わりませんが、変更事項がある場合には事前にご家族さまへ書面などでご説明をさせていただき、ご了承いただきながら進めてまいります。  
これからもスタッフ一同、ご入居さまとご家族さまが安心して過ごしていただけるよう、気を引き締めてまいりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

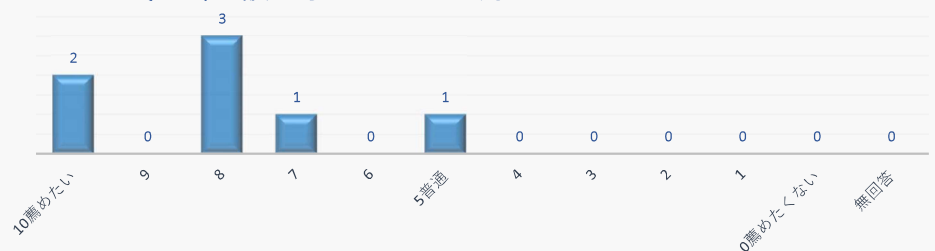
## アップルハートくつろぎ春日 アンケート結果

調査期間 2022年7月～8月12日 回答件数 7件

■満足 ■ほぼ満足 ■やや不満 ■不満 ■非該当



### Q13 当施設を家族や知人に薦めたいと思いますか？



アップルハートくつろぎ春日

## <アップルハートくつろぎ春日>

### ●ご利用者・ご家族の声

1. スタッフの対応について		
*ご意見	スタッフの連携	面会等で伺った時の対応は良いと思います。ただスタッフ間の連絡が？「何か次回もってくるものがあれば連絡を」とお願いしていても伝わっていない事が何度かありました。 ケアマネさんとスタッフさんとの連絡が不十分な時があるように思う。
	スタッフの接遇・マナー	名札を付けてほしい
*お褒め	スタッフの接遇・マナー	コロナで施設に訪問しにくい状況ですので電話でお願いする事がありますが、きちんと伝わっているので安心してます。こちらの気持ちになって対応して下さるので母も幸せに暮らしていると思います。
2. 当施設・サービスについて		
*ご意見	情報提供	施設内の様子はほぼ分かりません。本人がどの様に過ごしているか本人はあまり話さないのでもせめて面会の際にスタッフの方から話を聞けたらと思います。
	食事	本人は食事が美味しくないと言います。家族にもメニューがわかれば有難いです。
*お褒め	情報提供	くつろぎ春日便り(写真入り)を送って下さりその中に母の満面の笑顔があり楽しく過ごせているのだろうと嬉しく思いました。お誕生日会や季節に合わせた食事が出たりと工夫されているのが伝わります。
3. 当施設をお勧めできるか		
*ご意見	情報提供	もう少し発信していただくと良いと感じます。
*お褒め	スタッフの接遇・マナー	たいへんよくして頂いております。コロナがあり面会等にも行かずほとんどおまかせになってます。ありがとうございます。
		いつもスタッフの方が笑顔で対応して頂けるので感謝しております。
		日常生活のケア食事・医療・スタッフさんの心配り・生活環境の配慮等々すべての面で母は安心安全な生活を送っていると感じるのです。
		アットホームで、スタッフさんが親切だから。
*その他	その他	コロナ禍で施設内の様子や状況が全く分からないので、ぜひ薦めたいと言えないところがあります。

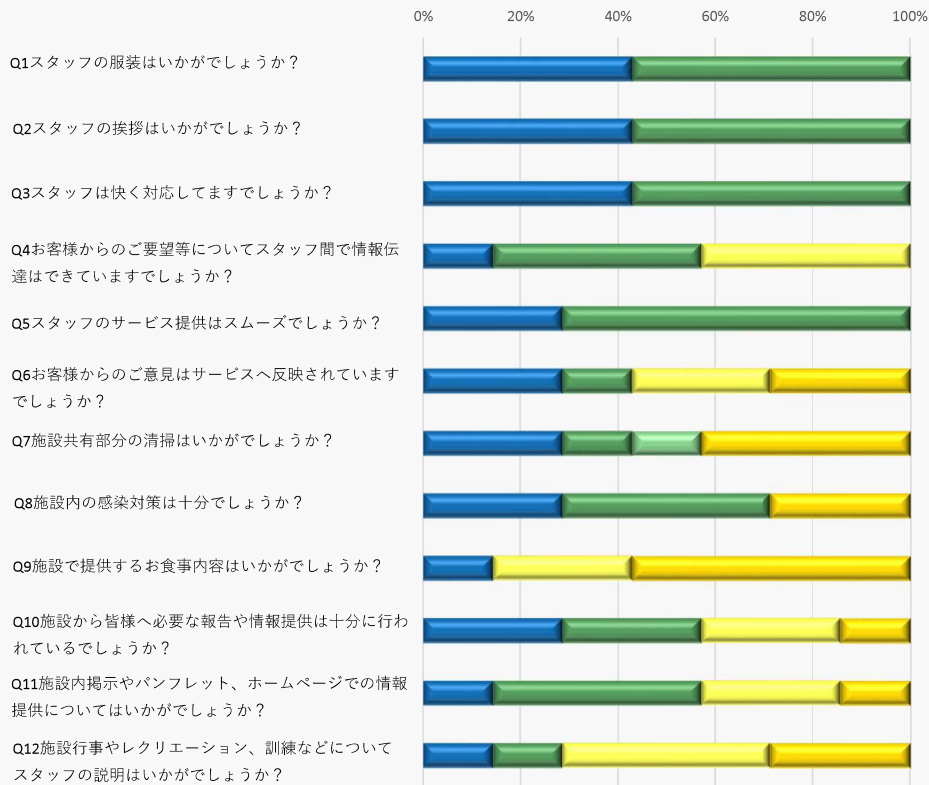
### ●スタッフより

アンケートへのご協力、また貴重なご意見をいただきありがとうございます。  
スタッフ間で情報共有、連携が取れていないことで、ご家族にご迷惑をおかけしてしまい大変申し訳ございませんでした。朝礼や会議、また申し送りノートなどを活用しお客様やご家族からの連絡事項などには注意しておりましたが、徹底されていない結果と受け止めております。どのようにすれば情報の漏れを発生させないか、改めてスタッフで検討してまいります。またコロナ禍という状況もあり、ご家族への情報提供の重要性も再認識いたしました。  
私たちにできること、ご家族へのお便りにはこれまで以上に充実させる工夫をいたします。ご入居者さまや施設内の様子に加え、日々の献立のお知らせ、スタッフ紹介もさせていただきたいと考えております。  
お褒めの言葉もたくさんありがとうございます。これからもご入居者さまが安心して生活していただけるよう、スタッフ一丸となってお手伝いさせていただきます。

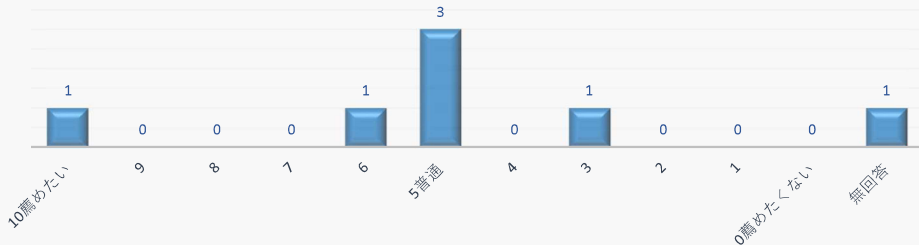
## アップルハートくつろぎ春日南 アンケート結果

調査期間 2022年7月～8月12日 回答件数 7件

■満足 ■ほぼ満足 ■やや不満 ■不満 ■非該当



## Q13 当施設を家族や知人に薦めたいと思いますか？



アップルハートくつろぎ春日南

## <アップルハートくつろぎ春日南>

### ●ご利用者・ご家族の声

#### 1. スタッフの対応について

* ご意見	スタッフの連携	電話した上で訪問しても内容が共有されておらずスムーズに運ばれない事があります。
* お褒め	スタッフの接遇・マナー	母の入院の際、2人がかりで同行いただきとてもよくして下さいました。心強かったです。
	スタッフの連携	以前に比べると情報共有されていると感じます。

#### 2. 当施設・サービスについて

* ご意見	情報提供	医療員(別府病院 薬局)の説明が欲しい判りづらい 10.11は最近全くわかりません13番もこのころどうなのか入所当初の食事の試食会の話も出たのですが結局実現せずコロナ禍に。以前はスタッフの説明もありましたが入れかわりが激しいせいでしょうかの方が働かれているのかわかりません。
	その他	コロナより前も施設外での行事おでかけ等は少なかったように思います。近隣でいいので建物から出たい件を入れてほしいと思います。
* その他	その他	コロナで訪問できないので内部がわからない。 コロナ禍で訪れても施設内には入りませんので回答はできません。

#### 3. 当施設をお勧めできるか

* お褒め	スタッフの接遇・マナー	只働かれている方は皆さんよくして下さいていると感謝しています。
	その他	通院等、連れて行っていただき感謝しています。
* その他	施設設備	公共交通機関で行き辛い。
	その他	施設のスタッフさんの入れ替わりが多いので“信頼できるスタッフがいる”というところで話を続けることができないと感じます。 スタッフがよく辞めている。しかも社員(管理職?)の方がすぐ辞めているのが大変になります。 コロナにより社会情勢が変わったことも関係しているかと思いますが職員の方々の方々の入れ替わりが多岐みしく感じます。

### ●スタッフより

貴重なご意見ありがとうございました。

スタッフ間情報共有の不便により、ご家族さまにご迷惑をおかけしてしまい大変申し訳ございませんでした。今後このようなことがないように『ご家族さま連絡専用ホワイトボード』を設置し、ご相談やご依頼事項が正確に全員共有できるよう改善いたしました。

また入居者さまのご様子は、施設行事のみならず日常生活の場面、また日頃お召し上がりの食事なども併せて、毎月のお便りでご家族さまへお知らせするよう取り組んでまいります。

施設の清掃に関するご指摘もありがとうございます。日常清掃はチェック表を作成し、担当スタッフ名を記録して定期的に管理者が施設内を確認、常に清潔、安全な環境整備を徹底するようにいたしました。

またスタッフの入れ替わりにより、ご不安を与えていることは申し訳ございません。

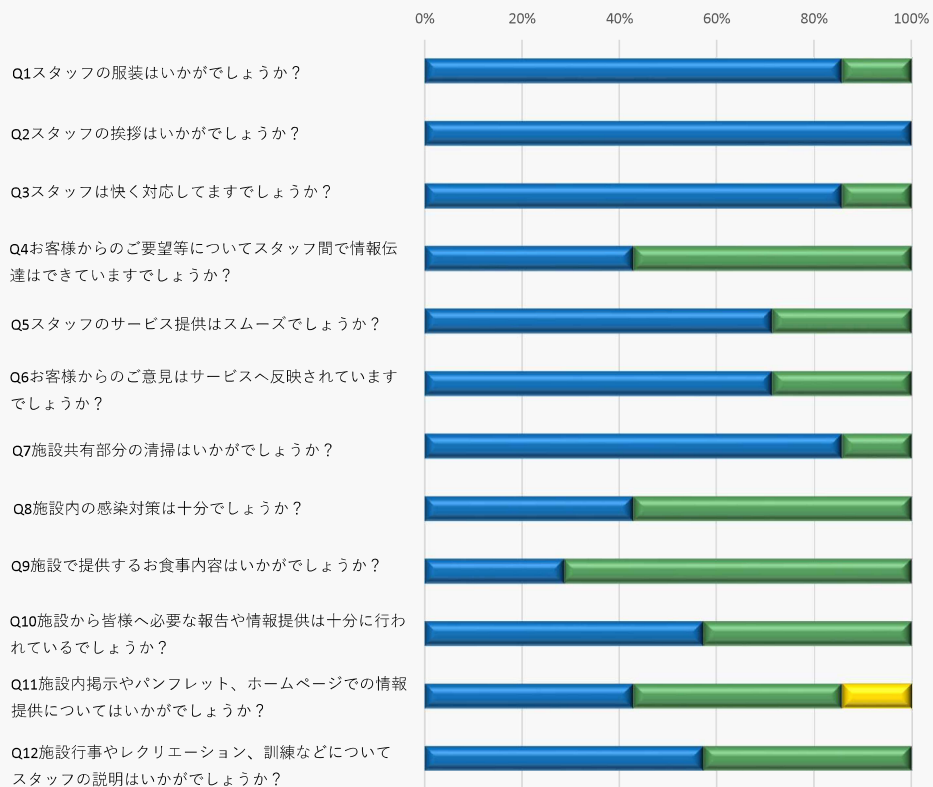
スタッフが変わってもご入居者さまへの接遇・ケアの品質はしっかり維持しておりますのでご安心ください。

これからもスタッフ一同、ご入居さまとご家族さまに寄り添った支援をめざしてまいります。また何かお気づきのことがございましたらお知らせください。どうぞよろしく願いいたします。

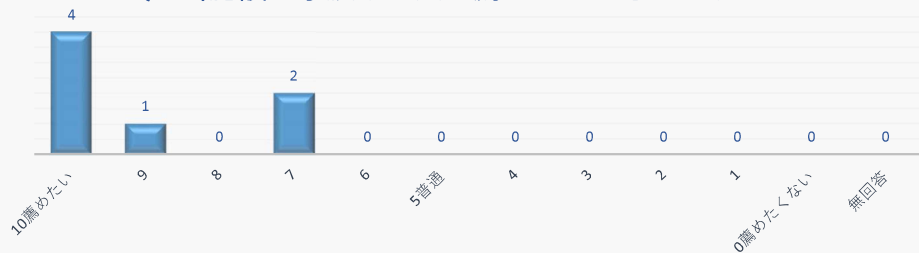
## アップルハートやわらぎ飯塚 アンケート結果

調査期間 2022年7月～8月12日 回答件数 7件

■満足 ■ほぼ満足 ■やや不満 ■不満 ■非該当



## Q13 当施設を家族や知人に薦めたいと思いますか？



アップルハートやわらぎ飯塚

## <アップルハートやわらぎ飯塚>

### ●ご利用者・ご家族の声

#### 1. スタッフの対応について

\* その他 スタッフの接遇・マナー 特にありません。継続しよろしく申し上げます。

#### 2. 当施設・サービスについて

\* その他 その他 HP無？

#### 3. 当施設をお勧めできるか

\* お褒め スタッフの接遇・マナー スタッフの心がすばらしい。  
良くて頂いています。

その他 日々、大変助かっております。ありがとうございます。

### ●スタッフより

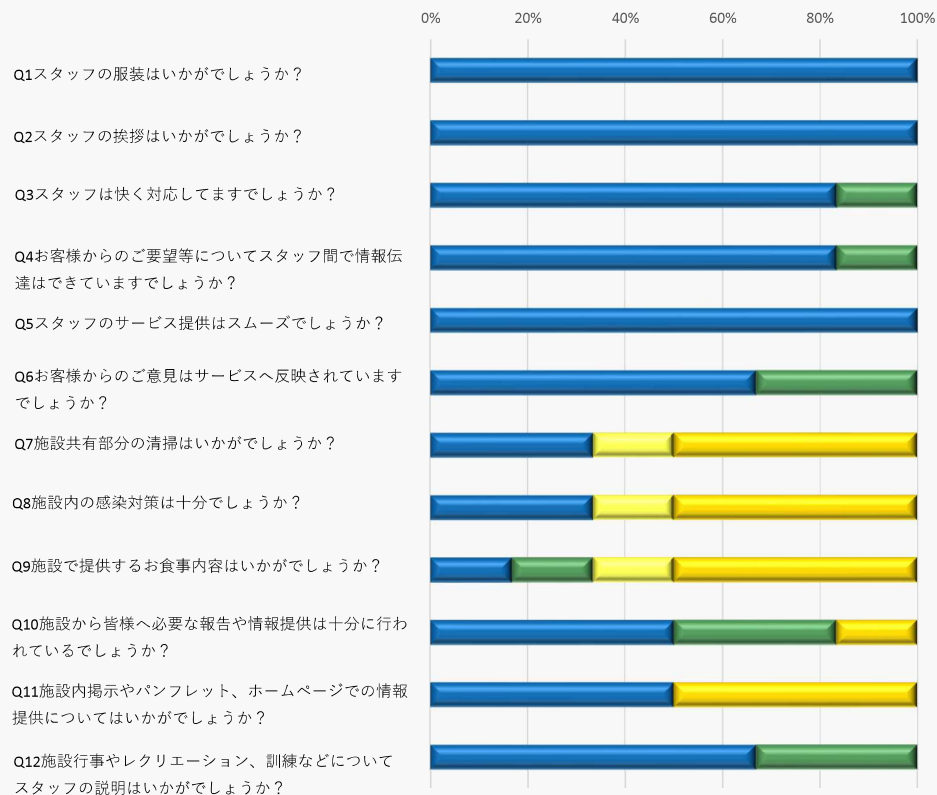
アンケートへのご協力、ありがとうございました。  
スタッフの対応や接遇・マナーについてお褒めのお声を頂戴してスタッフ一同、大変うれしく思っております。  
しかしアンケート質問事項の『身だしなみ』や『言葉使い』に関する評価を確認し、日常的にお互い注意しあうことを改めて徹底するようにいたしました。  
そのほか、スタッフ間でお客さまの情報を正確に共有していくため、『お客様情報共有ノート』を活用しながら、もれなく伝達をおこなっていくようにいたしました。また、お客さまやご家族さまへの情報提供、ご説明もさらに工夫し、年間行事予定表の配布や連絡ノートの活用も併せ、しっかりとお伝えするようにいたします。  
これからもお客さまやご家族さまが、ご自宅で安心・安全・快適な暮らしを続けられるよう、精一杯お手伝いをさせていただきますので、よろしく願いいたします。



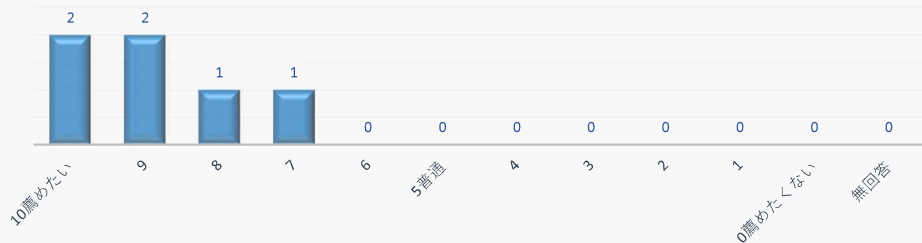
## アップルハートやわらぎ春日 アンケート結果

調査期間 2022年7月～8月12日 回答件数 6件

■満足 ■ほぼ満足 ■やや不満 ■不満 ■非該当



### Q13 当施設を家族や知人に薦めたいと思いますか？



アップルハートやわらぎ春日

## <アップルハートやわらぎ春日>

### ●ご利用者・ご家族の声

#### 1. スタッフの対応について

*ご意見	食事	食事について昼食に味が薄味でいいのですが、味がどれも同じ様な感じなのでもう少しメリハリがつくと美味しく頂けると思います。
*お褒め	スタッフの接遇・マナー	いつも迷惑かけてます。スタッフの方々の親切丁寧な対応お世話に感謝しております。手をふってくれて明るく迎えてくれます普通の人にはできない感動する対応をしてくれます。言葉使い、行動がつけつけとかメリハリをつけて対応してくれている。

#### 2. 当施設・サービスについて

*ご意見	食事	病院食に近く味が少しうすいけどどうでしょう。
	施設設備	昼食後洗面所で歯磨きをするときに洗面台の中にハミガキの道具を置いているので棚の上もしくは洗面所のふち等に置いてほしい。
	情報提供	家族に献立をお知らせ頂いても嬉しいですが(メニューの重複を防ぐ事も可能)
*お褒め	スタッフの接遇・マナー	目が見えないので書類とかみてくれてよくてもらっている

#### 3. 当施設をお勧めできるか

*お褒め	スタッフの接遇・マナー	親切丁寧な対応お世話に感謝しております。 個人差を差し引いて9と10の間になっています。現状で可能な限りとても丁寧なやって頂いて感謝しております。人員や車等の条件の中で出来る中で頑張ってもらって頂いて感謝しております。今後共益々介護に係る方の環境もよくなって頂き利用させて頂く者も元気に少しでも明るい余生を過ごせるように願っております。
	施設設備	風呂の水がきれい気持ちが良い
*その他	施設設備	ショートステイがあるのは安心できます。施設内の状況はあまりわかりませんが普通ではないかと思えます。

### ●スタッフより

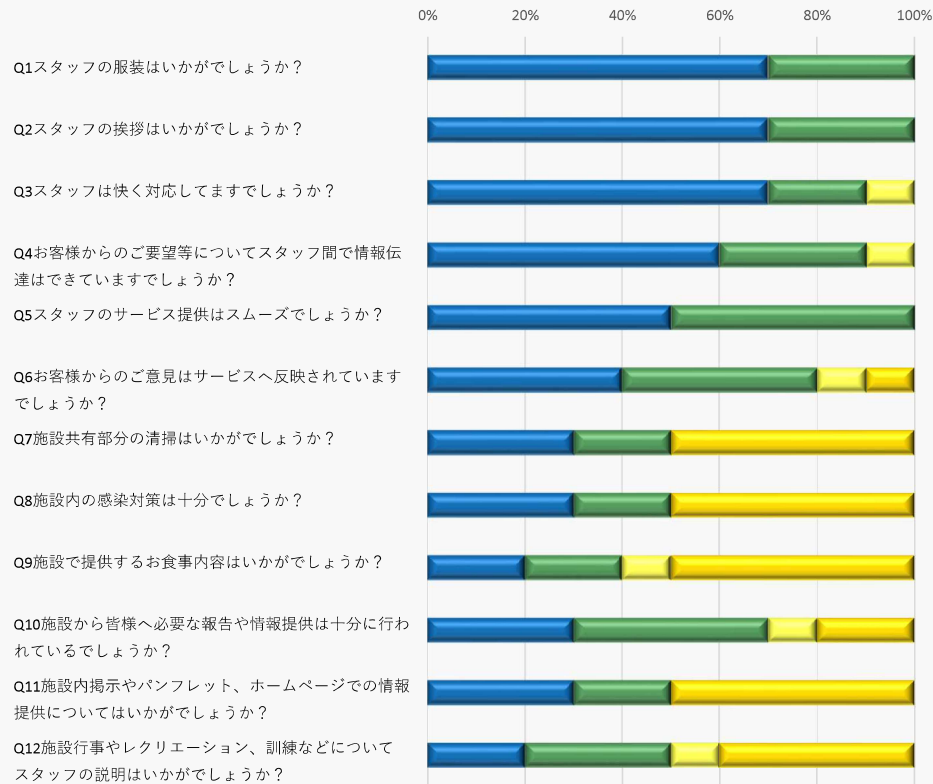
アンケートへのご協力ありがとうございます。  
食事はすべてのご利用者さまにご満足いただける内容といかず申し訳ありません。  
栄養価のみならず、食べる楽しみという観点からもご提供する食事のあり方、献立にもできるだけ工夫をしようと考えております。  
施設設備に関して、清潔や安全保持のために清掃、整理整頓に注意しております。洗面台周辺については配慮が不足しておりました。ご指摘いただき感謝申し上げます。また何かお気づきがあればご意見いただけますと幸いです。  
ご自宅でも安心、施設でも快適に過ごしていただけますよう努めてまいりますので、今後ともよろしく願っています。



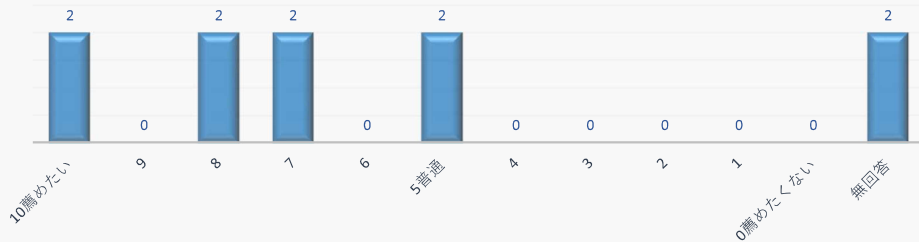
## アップルハートやわらぎ久留米 アンケート結果

調査期間 2022年7月～8月12日 回答件数 10件

■満足 ■ほぼ満足 ■やや不満 ■不満 ■非該当



### Q13 当施設を家族や知人に薦めたいと思いますか？



アップルハートやわらぎ久留米

## <アップルハートやわらぎ久留米>

### ●ご利用者・ご家族の声

#### 1. スタッフの対応について

*ご意見	スタッフの接客・マナー	利用開始当初は居宅に上がって介助していただいていたのですが、お迎えの時には玄関先でつ立っておられる様になりました。(お迎えの人によりけり) 接客言葉使いが友達みたいです
------	-------------	---

#### 2. 当施設・サービスについて

*ご意見	食事	昼食のおかずが小さく刻まれすぎている様に思います。もう少し形を残していてもいいのではないのでしょうか。箸で取りにくそうです。
	情報提供	昼食の内容(献立)がわからない、どんなふう提供されているのか？行事としての食事などは報告でコメントがあつてわかります。
*その他	その他	スタッフのかたが我が家に訪問して下さるので、施設内のことについては、くわしくわかりません。そのため未回答としている箇所があります。 コロナ感染のため施設へ入っていません(施設内見ていません)ので回答なし 特にありません 写真入りのおたよりでどんな状況で過ごしているのかと雰囲気を知る程度ですが、コロナもあって施設内のことは全くわかりません。多分感染対策もなされていると思っています。

#### 3. 当施設をお勧めできるか

*ご意見	スタッフの接客・マナー	スタッフさんによりけりですがドアのたたき方等少々乱暴な感じの方もいらっしゃるのもう少し気持ちに余裕を持ってほしいと思います。(時間におわれている様に感じます) 色々対応して下さっているので、他の方にもおすすめできそうな印象を持っています。
*お褒め	その他	柔軟な利用ができるので安心感があります。
*その他	その他	行くことを嫌がる事がないので

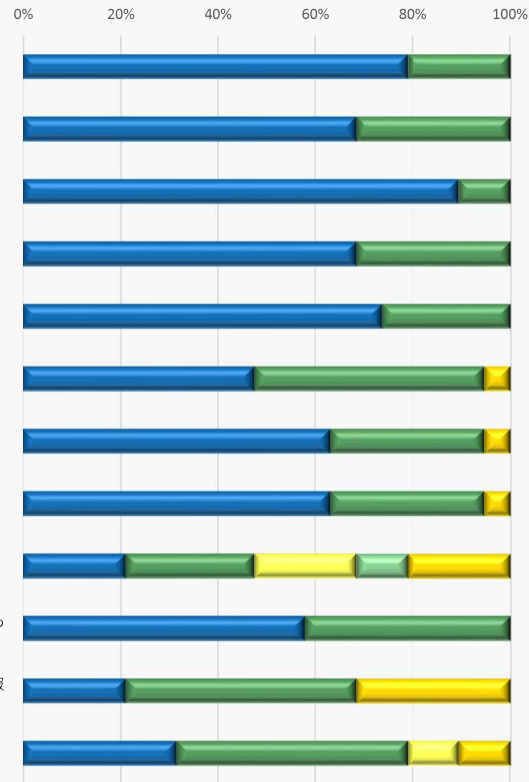
### ●スタッフより

貴重なご意見、ご指摘いただきありがとうございます。  
スタッフの不適切な言葉遣いにより、不快なお気持ちにさせてしまい誠に申し訳ありません。お客さまに対しては『敬語使用』の原点に戻り、管理者はじめスタッフがお互いに注意徹底をまいります。また送迎時などでは対応、行動に配慮が足りないスタッフもいるようで大変失礼いたしました。  
お客さまに必要な介助を丁寧に提供することを、スタッフ一人ひとりが注意してまいります。  
不適切なスタッフにお気づきの場合は、お手数ですが管理者までお知らせいただけますようお願いいたします。  
そのほかお客さまの施設内でお過ごしの様子、昼食の献立、イベントなどの情報提供が足りないとお声もございました。これからは連絡帳の活用や毎月のお知らせ内容を充実させ、より多くの情報をご家族さまへ配信していくようにいたします。  
昼食はお弁当形式ですので献立、味付けなど充分な個別対応とはいきませんが、できるだけお客さまのご希望に沿うように努力してまいります。お客さまとご家族が安心してお過ごしいただけるよう、スタッフ一同必要な情報はしっかり共有し、適切なケアを提供してまいりますので、今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。

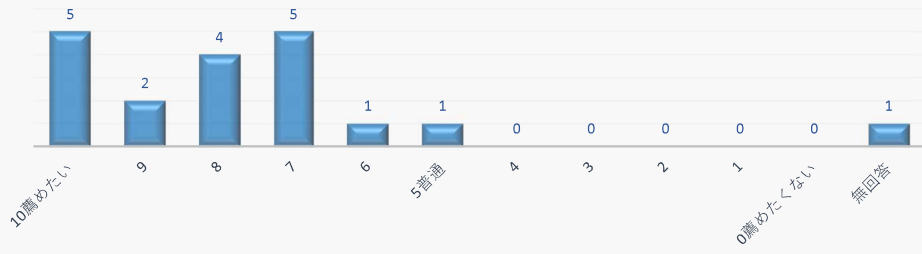
## グランドマスト大橋南 アンケート結果

調査期間 2022年7月～8月12日 回答件数 19件

■満足 ■ほぼ満足 ■やや不満 ■不満 ■非該当



## Q13 当施設を家族や知人に薦めたいと思いますか？



グランドマスト大橋南

## <グランドマスト大橋南>

### ●ご利用者・ご家族の声

#### 1. スタッフの対応について

*ご意見	スタッフ間情報連携	事務系のスタッフと介護のスタッフと見分けられないので情報伝達を伝える時に迷います(若い事務系の方達？が反応あまり？)
	スタッフの接遇・マナー	本人が申しますに「皆さん本当に優しく対応してくださってありがたい」と話しています。ただ一人二人時にツンケンしている人がいらっしゃるそうで、少し悲しいそうです。 入居者本人はスタッフの対応はほぼ満足です。家族のものが合った時の挨拶は満足ではないこともあります。
*お褒め	スタッフの接遇・マナー	心配りが良く、明るくて笑顔で癒されます。 良い顔をしている母を見るだけでスタッフの方々の介護の良さを感じて居ります スタッフの方が入居家族の要望にすぐに対応していただき本人も満足しております 皆様に良くしていただき母も感謝しております。今後ともよろしくお願い致します。
*その他	その他	コロナ禍で外部との接触を避ける主旨も含めて受取っております。 面会禁止以前の事で。

#### 2. 当施設・サービスについて

*ご意見	食事	食事は以前よりも改善したようですが、今でも味がなくて食べられない事もある様です。 皆様食材や食費等の制限なのか努力なさってる事と思いますが食事は入居者の楽しみです。ご検討お願いいたします。 入居者本人から食事が不満ということは以前からずっとあり「かしわが固い」とか「味がよくない」とかよく聞きます。栄養とか考えられているとは思いますが入居者の要望とかも収集してほしい…と思います。 施設で提供される食事内容について。 年間を通して見ていると1日3食のうち2食が魚という日が半分程度の様で1ヶ月90食として魚の回数を見ても45食は有る様です。私は魚料理は好きな方でしたが、これだけ全くと毎日缶詰を含め冷たい魚の姿を見てると食欲が落ち食事時間が来るのが「苦」になり始めました。夕食など必ず魚か肉でなくても例えばもやしとキャベツだけの炒め物などでも良いと思うのですが自分で買物をして料理するのが出来なくなった者のわがままでしょうか。
	情報提供	行事等の説明はあまり受けてません(多分コロナ禍なので)
*お褒め	その他	コロナ禍でのお仕事、大変だと思います。いつもありがとうございます。感謝しています。
*その他	その他	コロナ禍で家族としてスタッフ及び入居者とのコンタクトが採れず、お任せで申し訳ない気持ちがあります。 面会禁止中なので分かりません。 コロナ禍で確認できてないので回答してません。

#### 3. 当施設をお勧めできるか

*ご意見	食事	これに食事がもっと美味しくなればほぼ満足だと思います。よろしく願いたします。
	施設設備	他の施設と比較すると手作りの掲示物が少ないような気がします(シンプルな施設) 入居者が外出したいときにそれが可能なことは家族にとってはありがたい。
*お褒め	スタッフの接遇・マナー	スタッフの方が良い スタッフの方々の対応はすばらしいと思います。
	施設設備	個人のプライバシーも保てますし、健全にすごすことができている事。 デイサービスが同じ敷地内にあるので移動が楽である事など。 施設内にデイサービスがある。 私自身が満足しているからです。
*その他	その他	地理的に規模的に満足してるが故にすすめたくない理由はありません。スタッフ間との接触の機会がないので感動的か意見はありません。

### ●スタッフより

貴重なご意見ありがとうございました。  
一部スタッフについて、ご入居者さまやご家族を不快なお気持ちにさせる言動があり、大変申し訳ございません。  
当施設事務所は施設スタッフのほか、訪問介護や訪問看護、ケアマネージャー、デイサービスのスタッフが共有しております。  
ご入居者さまやご家族へのご挨拶や受付対応など、全員がいつでも気持ちよく対応できるよう、改めて事業所会議などで注意をおこない指導してまいります。また食事について、みなさまがご満足いく内容で提供できず申し訳ございません。  
いただいたご意見やご要望はすべて栄養管理・献立・調理担当会社の責任者やメンバーと協議、研究しながら日々改善に努めております。  
お一人おひとりのお好みに併せて提供することは難しいのですが、少しでも美味しく楽しんで召しあがっていただくためにこれからも取り組んでまいりますので、ご理解いただけますと幸いです。  
お褒めや感謝の言葉も頂戴しありがとうございます。私たちの励みになります。これからも施設スタッフ一同、ご入居さまの快適で安全な環境を守り、寄り添ったケアを提供し続けてまいります。引き続きどうぞよろしくお願い申し上げます。