

2020年度ご利用者様アンケート結果のご報告

弊社では、ご利用者様のご意見・ご要望を取りまとめ、より一層のサービス向上を目指し、前年度に引き続き、お客様の満足度に関するアンケートを実施いたしました。ご回答いただきました皆様、お忙しいところご協力を賜り、誠にありがとうございました。

多数のご利用者様より、お寄せいただきました貴重なご意見、ご要望を真摯に受け止め、お客様満足度の向上を目指し、今後の運営に活かしてまいります所存でございます。

今年度のアンケート結果を事業所ごとに以下にまとめましたのでご報告させていただきます。

なお、アンケート結果の詳細内容をご希望される場合は、お手数ですがご利用中の事業所職員までお声がけいただけますよう、お願い申し上げます。

< アンケート実施概要 >

調査期間: 令和2年10月1日～11月8日 対象者: 弊社サービス利用者

調査方法: インターネットでの回答もしくは、アンケート用紙の郵送回答

サービス種類	事業所名
サービス付高齢者向け住宅	ハートケアメゾン みなみの風 八帖

集計結果について

問	質問内容	回答					未記入
		はい	どちらかといえばはい	どちらでもない	どちらかといえばいいえ	いいえ	
1	施設内、外環境整備は清潔に保たれていますか。	19	7	2	0	0	0
2	職員の挨拶、言葉遣い、態度、身だしなみについて気になる点はございますか。	18	6	2	1	1	0
3	どの職員も入居者様及びご家族の皆様に対して、親切に対応していますか。	19	7	1	0	0	1
4	職員は質問や要望に対してきちんと対応していますか。	21	7	0	0	0	0
5	職員は苦情に対してきちんと対応していますか。	15	10	2	0	0	1
6	プライバシーの配慮はなされていますか。	19	6	1	0	0	2
7	施設での生活、雰囲気に満足されていますか。	15	8	4	0	1	0
8	生活支援サービスについて満足されていますか。	12	5	2	1	0	8
9	面会時や電話などで入居者様やご家族の皆様へ情報提供はきちんと行われていますか。	15	5	1	0	0	7
10	入居者様の病状などに変化があった場合は、きちんと連絡や報告がされていますか。	9	4	5	0	0	10
11	施設イベントに満足されていますか。	5	7	4	1	2	9
12	施設でのお食事の内容、味に満足されていますか。	3	7	5	5	1	7
13	返答率	62%					

ご意見と改善報告について

No.	ご意見	回答・改善案
1	玄関に落葉・虫等が常に落ちている。	ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。 玄関前の掃除はすぐに対応させていただきます。
2	料金は上げてよいが 昼食レベルを高くてほしい。	貴重なご意見ありがとうございます。 検討させていただきます。
3	食べこぼしなどありますのでテーブルを拭く布巾があるといいと思います。	貴重なご意見ありがとうございます。 すぐに対応させていただきます。
4	満足しています。	温かいお言葉ありがとうございます。 今後ともよろしく願ひいたします。
5	問12.汁が冷めているので残すことが多い。 1.週刊誌を備えてほしい(食堂) 2.屋上へ花、木を植えて楽しみたい。 3.男性職員の態度、言葉遣いが少し気になります。 4.お互いに挨拶をするように指導？ 5.駐車場の芝、植木の手入れが不十分 6.町の方から常時機械の音がしますので気になり睡眠不足 7.体重計を備えてください。 8.自動販売機の増設	問12:ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。給食会社に報告し、改善をするように伝えます。 1と7につきましては、再度皆様のご意見をうかがい、ご要望が多いようでしたら検討させていただきたいと思ひます。 2.につきましては環境美化に力をいれるべく対応させていただきます。 3.職員の応対でご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。接遇対応等再度徹底をいたします。 4.気持ちの良い挨拶をこころがけていくように職員一同努力いたします。今後ともご指導のほどよろしく願ひします。 5.環境整備に努めてまいります。 6.ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。工事等の連絡がある場合は皆様にもお知らせさせていただきます。 8.につきましては スペースの確保に消防法も関係してりなかなかご要望にお応えする事が難しいかもしれません。現在の商品変更は可能です。また移動販売さんへも依頼することが可能ですので、ご希望の商品がございましたらフロントへお伝えください。
6	問12 最近食事がおいしくないという話をよく聞きます。(調理の方もよく変わられるようで)実際はどんな風かはわかりませんが少し気になります。	ご満足のいただけるサービスの提供ができておらず誠に申し訳ございません。 食事に関しては、給食会社へ、改善するように伝えます。 ご迷惑をおかけし、誠に申し訳ございません。
7	問12 油こい物が多い。漬物食べたい。	ご満足のいただけるサービスの提供ができておらず誠に申し訳ございません。 食事に関しては、給食会社へ改善するように伝えます。 ご迷惑をおかけし、誠に申し訳ございません。
8	ゴミの分別についてはっきりわかりづらいものがあります。例えば飲み物の空き瓶の割れたものと陶器類の割れたもの等は一緒の袋に入れて出してもいいのでしょうか。出来ればおまかでも結構ですので各戸に一枚ずつコピーでもして配って頂くと有難いと思うのですが ご面倒ですがご検討お願い致します。	ご不便、ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。 岡崎市ゴミ収集カレンダーの方を各階だけではなく、各居室にも配布させていただきます。
9	問5: 苦情はなし 問12: 肉が少ない？	貴重なご意見ありがとうございます。 食事に関しては、(株)ミツオへ改善するように伝えます。
10	問8: どういう事が含まれているのかがよくわかりません。 問12: 利用していません。 ヘルパーの方 ティサービスか何かで迎えに来られた若い女性の方からなれなれしい口調で話しかけられました。フロントではきちんとした話し方をしていたにもかかわらずです。特にこの方 不快でした。 外部の方からの言葉かけは不要であり嫌です。改善をお願いします。	問8: 生活支援サービスとは、一日一回の安否確認(ドリンクサービス)と、生活相談(お困り事)の対応をさせていただいております。 問12: お困りの際は、ぜひご利用ください。 職員の応対でご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。今後はこのような事がないように、職員一同、丁寧な言葉かけに努めてまいります。

11	<p>問1: 玄関外回りの植え込みの木が枯れている。枯れ葉がたくさんある。</p> <p>問3: 家族がいる時といない時、言葉遣いが違うかもしれない。時々 乱暴な口をきいている(ヘルパーさんです)</p> <p>駐車場 横 草のしげみにすて猫なのか、たくさんの猫がたむろしている。時々 車の下にもぐりこんでいる。この猫ちゃんは保護施設に連絡してなんとかしてください。保健所送りはしないで下さい。</p>	<p>問1: 貴重なご意見ありがとうございます。外回りのお手入れが行き届いておらず申し訳ございません。すぐに対応させていただきます。</p> <p>問3: 職員の応対でご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。今後はこのような事がないように、職員一同丁寧な言葉がけに努めてまいります。</p> <p>猫の件については、ご迷惑、ご不安な気持ちにさせてしまい誠に申し訳ございません。改善策をみつけ、報告させていただきます。少しお時間いただければ幸いです。</p>
12	<p>問2: 良い</p> <p>問4: まだわからない</p> <p>問5: よくわからないが毎日がおだやかに暮らしたい。</p> <p>問8: スタッフの方はよくしてくれる。感謝です。内容基本的によくわからない。そのうち...かと思えます。</p> <p>問11: コロナで仕方ないが...。計画としてパスもあるので少しはめずらしいところ。車で行ける人はいいけど。</p> <p>問12: 温かい具だくさんのお味噌汁が欲しいな〜タンパク質が足りない。食事が楽しくなるような家庭料理。</p> <p>新型コロナの騒動でその対応のご苦勞に感謝します。職員の皆様ありがとうございます。おかげで元気です。</p> <p>○地震や水害火災の時の避難など私たちはどうするか、火事や電気の取り扱いなど指導してほしい。足が弱い杖とかであるかどうか守られるか知りたい。老人クラブや町村内では市役所が来てくれますが家の形も違うのでお願いします。</p> <p>○職員さんに感謝ですが変わられてもわからずまだお人柄とかよくわかりません。月1回くらいにみなさんの事がわかり親しくなれるような一枚、回覧板があったらなと思います。ここの事が早くわかりよかったです。ありがとうございます。よろしく。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>問11: 施設のイベントとして、月一回の移動美容室、毎週火曜日の移動パン屋さん、毎週月曜日と木曜日に移動販売(やまのぶさん)、水曜日のアピタツアーがあります。それ以外にも、春夏秋冬でイベントを企画しています。春(花見)、夏(屋上での花火大会)、秋(紅葉)、冬(クリスマス会)等も企画しています。今後は感染状況を確認しながら新しい企画を準備し、楽しく生活していただけるよう努力してまいります。</p> <p>問12: ご満足いただけるサービスの提供ができておらず誠に申し訳ございません。給食会社へご要望を伝えさせていただきます。</p> <p>地震、水害時等、避難訓練の時に説明対応させていただきたいと思えます。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>今後は交流会の企画等も提案していけたらと考えています。</p>
13	<p>問7: 入居者同士、何かよそよそしい。気楽に話合いたいが...</p> <p>問8: どういう事をどのようにサービスして頂けるのか？</p> <p>問11: どのような点でどのようなイベントがどのくらい実施されているのか？</p> <p>問12: ブロッコリー・カブラワフ・色付けの為の赤ピーマンが目立って、気になり、食欲がなくなります。毎日のお魚は考えられていますか？</p> <p>入居者同士がよそよそしくて一つの施設に住んでいる感じがしません。お互いに気楽に話合えるような雰囲気ができないものではないでしょうか？</p> <p>そうした雰囲気を工夫できないものではないでしょうか？玄関の名札も何か無視されているようで。着けてある方がおかしいみたいで…。それもよそよそしさを増しているみたいなきががします。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>問7: 交流の機会が持てるような、企画の提案を検討いたします。</p> <p>問8: 生活支援サービスとは、一日一回の安否確認(ドリンクサービス)と、生活相談(お困り事)の対応をさせていただいております。</p> <p>問11: 施設のイベントとして、月一回の移動美容室、毎週火曜日、移動パン屋さん、毎週月曜日と木曜日に移動販売(やまのぶさん)、水曜日のアピタツアーがあります。それ以外にも、春夏秋冬でイベントを企画しています。春(花見)、夏(屋上での花火大会)、秋(紅葉)、冬(クリスマス会)等も企画しています。今後は感染状況を確認しながら新しい企画を準備し、楽しく生活していただけるよう努力してまいります。</p> <p>問12: ご満足のいただけるサービスの提供ができておらず、誠に申し訳ございません。</p> <p>食事に関しては、給食会社へ報告し、改善するように伝えまします。</p> <p>たくさんの貴重なコメントありがとうございます。一つ一つにはなりますが、解決策を見つけ、ご入居者様が快適に生活が送れるよう、細やかな気付きを大切にし、対応させていただきます。</p>

<p>毎回のアンケートの度に不満とか入居者同士のよそよそしさを問題にしますが仕方ないですかね。</p> <p>各階で代表者を決めて何か考えることは出来ませんか？</p> <p>近頃 新しい方が増えて、余計によそよそしくなっていませんか？</p> <p>イベントがあっても参加しない方が悪いみたいですね？</p> <p>イベントそのものに問題があると違いますか？勝手なこと言っていると思われませんか？そうでしたらごめんなさい。</p> <p>14 エレベーターの貼り紙だけでは いろんな事が全員に 전달しないと思います。全員が理解出来る方法はありませんか。私自身うっかりして知らないでしまう事が間々あります。考えて頂けませんか？</p> <p>図書館とかアピタ等は中止ですか？週1のアピタはとても社会人の一人となった感じで都合が良かったと思いますが…？こういう時代になったのだから…と言う意味では仕方ないですかね。職員はただでも忙しい、参加者が少ない様な行事は止めるほか仕方ないですかね？</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>イベントに関してご入居者様のご意見やご要望を踏まえ、今までのイベント内容の見直しを図りながら出来るだけたくさんの方が楽しめるような企画を考えていきたいと思っております。</p> <p>イベントの告知方法につきましてはドリンクサービスの際にもお伝えできるようにしていきます。</p> <p>現在は、図書館・アピタについては新型コロナウイルスの感染拡大防止のため中止とさせていただきますが、今後の再開につきましては、状況が改善され次第、ご案内させていただきます。</p> <p>ご参加を楽しみにしておられたご入居者様には申し訳ございませんが、何卒ご理解のほどよろしくお願いいたします。</p>
---	--

2020年度ご利用者様アンケート結果のご報告

弊社では、ご利用者様のご意見・ご要望を取りまとめ、より一層のサービス向上を目指し、前年度に引き続き、お客様の満足度に関するアンケートを実施いたしました。ご回答いただきました皆様、お忙しいところご協力を賜り、誠にありがとうございました。

多数のご利用者様より、お寄せいただきました貴重なご意見、ご要望を真摯に受け止め、お客様満足度の向上を目指し、今後の運営に活かしてまいります所存でございます。

今年度のアンケート結果を事業所ごとに以下にまとめましたのでご報告させていただきます。

なお、アンケート結果の詳細内容をご希望される場合は、お手数ですがご利用中の事業所職員までお声がけいただけますよう、お願い申し上げます。

＜アンケート実施概要＞

調査期間：令和2年10月1日～11月8日 対象者：弊社サービス利用者

調査方法：インターネットでの回答もしくは、アンケート用紙の郵送回答

サービス種類	事業所名
訪問看護	ハートフルナース

集計結果について

問	質問内容	はい	どちらかといえばはい	どちらでもない	どちらかといえばいいえ	いいえ	未記入
1	看護師に話やすいですか。	11	5	0	0	0	0
2	看護師の言葉遣いや態度は丁寧ですか。	13	2	1	0	0	0
3	看護師の身だしなみは清潔感があり、きちんとしていると感じますか。	13	2	0	0	0	1
4	看護師は、ご利用者様やご家族のプライバシーに配慮した対応ができていますか。	13	2	1	0	0	0
5	看護師は、困ったときの相談を快く応じていますか。	12	2	0	1	0	1
6	看護師間の連絡はきちんとできていますか。	10	2	0	1	0	3
7	看護師は、ご利用者様やご家族皆様の気持ちを大事にして業務にあたっていますか。	13	1	0	1	0	1
8	看護援助計画書の説明はわかりやすいですか。	11	2	1	0	0	2
9	訪問看護を利用する事で、ご利用者様やご家族の皆様が安心して生活を送ることができますか。	12	2	0	0	1	1
10	訪問看護を利用して良かったですか。	11	1	1	0	0	3
11	回答して下さった方。	利用者様ご本人		ご家族様		その他	
		7		7		2	
12	返答率	44%					

ご意見と改善報告について

No.	ご意見	回答・改善案
1	加藤さんはすごく良くてくれます。	嬉しいお言葉ありがとうございます。これからも普段の生活が安心して送っていただけるようなサービスを目指してまいります。
2	毎週家族にまで気を配って頂き有難く感謝しています。	感謝のお言葉ありがとうございます。ご利用者様・ご家族様に安心いただけるように、引き続きケアをおこなってまいります。

2020年度ご利用者様アンケート結果のご報告

弊社では、ご利用者様のご意見・ご要望を取りまとめ、より一層のサービス向上を目指し、前年度に引き続き、お客様の満足度に関するアンケートを実施いたしました。ご回答いただきました皆様、お忙しいところご協力を賜り、誠にありがとうございました。

多数のご利用者様より、お寄せいただきました貴重なご意見、ご要望を真摯に受け止め、お客様満足度の向上を目指し、今後の運営に活かしてまいります所存でございます。

今年度のアンケート結果を事業所ごとに以下にまとめましたのでご報告させていただきます。

なお、アンケート結果の詳細内容をご希望される場合は、お手数ですがご利用中の事業所職員までお声がけいただけますよう、お願い申し上げます。

<アンケート実施概要>

調査期間:令和2年10月1日～11月8日 対象者:弊社サービス利用者

調査方法:インターネットでの回答もしくは、アンケート用紙の郵送回答

サービス種類	事業所名
通所介護	ハートフルデｲﾝﾌﾟ八帖

集計結果について

問	質問内容	はい	どちらか	どちらで	どちらか	いいえ	未記入			
			といえ はい	もない	といえ いいえ					
1	食事の内容(味・見た目)に満足されていますか。	10	2	2	1	0	1			
2	事業所内の環境整備や清掃等は行き届いていますか。	12	4	0	0	0	0			
3	職員の言葉遣いや態度は丁寧ですか。	14	2	0	0	0	0			
4	職員の介護技術は安心・安全に行えていますか。	14	2	0	0	0	0			
5	ご利用者様、ご家族の皆様と事業所間の連絡は十分に行えていますか。	11	3	1	0	0	1			
6	当事業所が行う送迎時の対応は安心・安全に行えていますか。	13	3	0	0	0	0			
7	入浴の内容(時間・着替えの準備・塗り薬の依頼等)に満足されていますか。	15	1	0	0	0	0			
8	当事業所が行うレクリエーション(ゲーム・作品作り・外出)に満足されていますか。	8	6	1	0	0	1			
9	当事業所の提供時間(9:15～16:25)に満足されていますか。	11	3	0	0	0	2			
10	体調不良等でお電話いただいた際の電話対応に満足されていますか。	10	4	1	0	0	1			
11	万が一の事故発生時の際の対応に満足されていますか。	9	4	2	0	0	1			
12	当事業所の書類(契約書・計画書)の説明に満足されていますか。	5	7	2	1	0	1			
13	デイサービスを利用されている目的についてお聞かせ下さい。複数回答可									
	介護負担の軽減	入浴	社会交流	機能訓練	認知症の予防の為	その他				
	6	11	5	7	7	0				
14	当事業所を選ばれている理由に関してお聞かせ下さい。複数回答可									
	建物	社風	職員の対応	ケアマネ様のご紹介	ご近所様のご紹介	お知り合いのご紹介	イベント	食事	入浴	その他
	2	1	2	5	0	1	0	0	0	2
15	回答して下さった方。		利用者様ご本人	ご家族様	その他					
			7	6	3					
16	返答率		43%							

ご意見と改善報告について

No.	ご意見	回答・改善案
1	トイレを早めに	ご満足のいただけるサービスの提供ができておらず誠に申し訳ございません。ご利用者様の状況を確認し、すぐに対応させていただきます。
2	皆様にいつも本当にお世話になっております。本人の気分にムラがありスタッフの皆様にはご迷惑をおかけし、申し訳なく思っております。こうしてサービスを受け皆様の温かい声をかけて頂きまして状態が少しでも持続できるかと、家族一同心よりありがたく思っております。この先もたくさんのお世話をかけますがどうかよろしくお願い致します。季節の心のこもった手作り作品や行事を有難く思っております。楽しかった様子を伝えてくれ、家で飾らせて頂いております。これからも楽しみにしています。	温かいお言葉ありがとうございます。嬉しく思います。作品作り等、今後も皆様に寄り添いご満足いただけるよう努めてまいります。デイサービスを楽しみに、楽しい時間を過ごしていただき、今後もご利用していただければ幸いです。
3	大変お世話になりありがとうございます。	温かいお言葉ありがとうございます。嬉しく思います。利用者様がより楽しく過ごせるよう努めてまいります。
4	問14:長年お願いしているので	ご利用ありがとうございます。継続してご利用いただけるよう、より良いサービスの提供に努めます。
5	お世話になります。ありがとう。	嬉しいお言葉ありがとうございます。そのお言葉を糧に、より良いサービスの提供に努めさせていただきます。
6	家で裸になる機会はあまりない(着替えの時のみ)ので入浴の時などに打ち身や湿疹など家族が気が付かない所までしっかり見守って頂いています。いつもありがとうございます。	温かいお言葉ありがとうございます。安心してデイサービス利用していただけるよう今後もスタッフ一同精進してまいります。
7	スタッフの人数を増やしてください。	ご不安な気持ちにさせてしまい誠に申し訳ございません。早めに改善できるように検討させていただきます。

2020年度ご利用者様アンケート結果のご報告

弊社では、ご利用者様のご意見・ご要望を取りまとめ、より一層のサービス向上を目指し、前年度に引き続き、お客様の満足度に関するアンケートを実施いたしました。ご回答いただきました皆様、お忙しいところご協力を賜り、誠にありがとうございました。

多数のご利用者様より、お寄せいただきました貴重なご意見、ご要望を真摯に受け止め、お客様満足度の向上を目指し、今後の運営に活かしてまいります所存でございます。

今年度のアンケート結果を事業所ごとに以下にまとめましたのでご報告させていただきます。

なお、アンケート結果の詳細内容をご希望される場合は、お手数ですがご利用中の事業所職員までお声がけいただけますよう、お願い申し上げます。

<アンケート実施概要>

調査期間:令和2年10月1日～11月8日 対象者:弊社サービス利用者

調査方法:インターネットでの回答もしくは、アンケート用紙の郵送回答

サービス種類	事業所名
定期巡回	ハートケア24ハ帖

集計結果について

問	質問内容	はい	どちらか といえ はい	どちらで もない	どちらか といえ いいえ	いいえ	未記入
1	ヘルパーは、ご利用者様やご家族の皆様のプライバシーに配慮した対応ができていますか。	4	1	1	1	0	0
2	ヘルパーの言葉遣いや態度は丁寧ですか。	4	1	1	0	0	1
3	ヘルパーの身だしなみは清潔感があり、きちんとして感じますか。	4	2	0	0	0	1
4	定期巡回のサービスを利用することで、ご利用者様やご家族の皆様が安心して生活を送ることができますか。	4	1	2	0	0	0
5	ヘルパーの介護技術に満足されていますか。	4	1	1	1	0	0
6	ヘルパーは、その日の体調や状態にあわせてコール対応(随時対応・随時訪問)についてケアをしていますか。	3	1	1	1	0	1
7	ヘルパーは、ご利用者様やご家族の皆様の気持ちを大事にして業務にあたっていますか。	3	2	1	0	0	1
8	介護計画書の説明はわかりやすいですか。	2	3	0	0	1	1
9	事業所やヘルパーに、相談はしやすいですか。	3	1	2	1	0	0
10	ヘルパーを利用して良かったですか。	4	2	0	0	0	1
11	回答して下さった方。	利用者様ご本人		ご家族様		その他	
		3		2		2	
12	返答率	39%					

ご意見と改善報告について

No.	ご意見	回答・改善案
1		アンケートのご協力ありがとうございました。 今後もみなみの風八帖で、安心、安全に生活が送れるよう 支援させていただきます。