

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 庄司田

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	施設内、外環境整備は清潔に保たれていますか。	18	3	0	0	1	1
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。	13	4	1	2	1	2
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。	17	4	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。	17	4	0	0	0	2
5	職員は苦情に対してきちんと対応していますか。	16	3	0	0	0	4
6	プライバシーの配慮はなされていますか。	17	2	1	0	0	3
7	施設での生活、雰囲気に満足されていますか。	10	8	1	0	1	3
8	生活支援サービスについて満足されていますか。	11	5	2	0	0	5
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。	14	4	0	0	0	5
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。	13	2	0	0	0	8
11	施設イベントに満足されていますか。	7	6	2	1	0	7
12	施設でのお食事の内容、味に満足されていますか。	6	5	1	5	0	6
13	返答率	47%					

ご意見と改善報告について

No.	ご意見	回答・改善案
1	<p>施設でのイベントには、入居者が来るのを待つのではなく積極的に招待していただきたい。生活支援では、食事、運動、排泄等、自身で生活ができる介助を望んでいます。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。館内放送またはドリンクサービス訪室時にお伝えさせていただきます。個々の支援内容を確認し自立支援を行っていきます。</p>
2	<p>【問7】体調の悪い方に隣人としてどの程度、手を出しているか迷います。こちら老体であることをわきまえねばと思うことがあります。 ・アンケートが遅くなり申し訳ございません。当館での衣食住には十分満足しております。体温調べによる体調へのお気遣いもありがたいことと思っています。一日、2千歩目標の廊下歩きも他のお部屋への迷惑(音)を気にせず出ています。祖母は101歳まで一人住まいで頑張りました。私も90歳台です。まだまだです。食堂にある本はとてもありがたいです。時折、本が増えているなど感じます。おかげで暇をもて余すことはありません。これからもお世話になります。どうぞよろしく願っています。</p>	<p>【問7】お気遣いいただき誠にありがとうございます。ナースコール、内線にて職員をお呼びください。温かいお言葉ありがとうございます。いつまでも安心で、快適な生活を送っていただけるよう、職員一同精進してまいります。</p>
3	<p>隣室の騒音で悩んでいます。テレビ・ラジオの音声が大きく、特に深夜・早朝はよく響き不眠です。昼間は我慢できますが、深夜・早朝は自粛を施設の人からお願い出来ないでしょうか？ みなみの風庄司田 3F利用者</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。職員が訪室し、都度対応させていただきます。また改善提案をご本人様・ご家族様に伝えさせていただきます。</p>
4	<p>友達もできて楽しく感謝の日々を送っております。 【問11】 コロナで中止しています。再開を願います。 【問12】 柔らかかったり、味がなかったり色々ありますね。</p>	<p>温かいお言葉ありがとうございます。いつまでも安心で、快適な生活を送っていただけるよう、職員一同精進してまいります。 【問11】感染状況を確認し検討・対応させていただきます。 【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。食事内容・味付けにおいて厨房職員に伝え改善を行ってまいります。</p>
5	<p>新型コロナウイルスの緊急事態宣言で「みなみの風庄司田」で今まで行われていた、いろいろなサービスは殆どが中止になりました。世の中の緊急事態宣言は解除されましたが、我々の住む施設でのサービスは極く一部は復活したものの、買い物イベント・外出イベントなどは全く復活していません。少し重いものを買ったり、洗濯物を発注受け取りするには買い物イベントがあると、大変ありがたいのですが、それが無い為、どうしても我慢しているのが現状です。せめて買い物イベントだけでも復活して頂きたい。人手が少なく出来ないのなら、今までより回数を減らしてもよいから、復活して頂きたいと切望しています。 【問1】 駐車場の空き地は雑草が伸び放題です。春頃、清水さんが少し草刈りをしましたが、忙しい清水さん1人では手に負えません。このままでは町内に迷惑をかけ、企業イメージが台無しです。我々も恥ずかしいです。1年に2回位は業者を使って草刈りをすべきではないでしょうか。 【問12】 提供していただくものは、いつも有難く感謝して食しております。個人的わがままを1つだけ→日曜のパン食が各週になったのが残念！</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。感染状況を確認し検討・対応させていただきます。 【問1】貴重なご意見ありがとうございます。業者対応もしくは定期的な手入を検討し対応させていただきます。 【問12】貴重なご意見ありがとうございます。厨房職員に伝えパン食の提供について検討いたします。</p>

6	<p>ベランダが広くて、お布団等が沢山干せてうれしいです。 【問6】まだわかりません。 【問7】トイレのある部屋、全体が嫌な匂いがします。便器の下の床の周囲が白いカビが生えているように見えとても不潔です。対策を講じてほしいです。 【問8】まだ自立の生活なので、支援を受けておりません。 【問10】9月に入居したばかりで利用していませんのでわかりません。 【問11】今はコロナでイベントが少ないようですが、コロナが終わればいろいろありますか？ 【問12】まだ、一度しか頂いておりませんのでわかりません。</p>	<p>温かいお言葉ありがとうございます。ご不明点等ございましたらフロントまでお願いします。 【問7】ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。業者対応し備品等発注しています。 【問11】ご満足のいただけるサービスの提供ができて感染状況が改善され次第、再開させていただきます。毎月施設のイベント表を配布しています。お時間やご都合が合いましたら是非ご参加ください。</p>
7	<p>・献立の変化がない。軟らかすぎる(野菜の形がない時、判らない) ・麺類も入れてほしい。・魚のうまみがない。 【問1】換気を気にする。 【問3】新人の方もいらっしゃる。あいさつしても返事がない時もある。 【問6】プザーを押してください。 【問11】新型コロナで無理でしょうが、もう少しあってもよい。 【問12】味の変化がはげしい。(塩辛いとき、味が感じられないとき) 夕食に魚が続く時がある。カレー料理が少ない(認知症に良いとのこと)</p>	<p>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。厨房職員に伝え改善検討いたします。 【問3】【問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。再度職員一同、接客マナーの徹底を行います。 【問11】貴重なご意見ありがとうございます。感染状況を確認し検討・対応させていただきます。 【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。厨房職員に伝え改善検討いたします。</p>
8	<p>【問1】庭の草少し気になります 【問12】食材、細かく切りすぎ(魚などでも)見た目も食欲減退。汁物少なすぎる(椀の半分もない時あり)全般に何の野菜かわからない様な調理が多い。食欲が出る様な物お願い致します。</p>	<p>【問1】ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。業者対応もしくは定期的な手入れを検討し対応させていただきます。 【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。厨房に伝え改善検討いたします。</p>
9	<p>【問12】味付けにもう少し気遣ってほしいです。</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。厨房職員に伝え改善検討いたします。</p>
10	<p>【問8】買物に月2回位連れて行ってほしいです。 【問12】食事は二段回にはならないでしょうか。メインの物が歯ごたえのあるもの食べたいです。お月見の天ぷらのように！</p>	<p>【問8】貴重なご意見ありがとうございます。感染状況を確認し検討・対応させていただきます。 【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。厨房職員に伝え改善検討いたします。</p>
11	<p>【問2】職員の中で挨拶をされない人がみえます。気になります。</p>	<p>【問3】ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。再度職員一同、接客マナーの徹底を行います。</p>

12	<p>【問5】特に苦情がありません。</p> <p>【問12】入居者の父自身は、常に空腹を訴えますが、糖尿病を患っているので、家族としては施設での食事内容・量ともに健康に配慮してくださっていることに感謝です。</p> <p>・父を訪ねる度に、職員の皆さんの笑顔と温かさに迎えられ、ほっとできるのを感じています。介護施設でのお仕事は3Kと言われている程、スタッフの皆さんはストレスを感じることも多々、お有りのことと思いますのに頭が下がる思いです。また、コロナ禍にあって、増し加わった難しさとも向き合いつつ、本当によく頑張っておられます。いつもいつもありがとうございます。</p>	<p>【問5】温かいお言葉ありがとうございます。いつまでも安心して、快適な生活を送っていただけるよう、職員一同精進してまいります。</p> <p>【問12】温かいお言葉ありがとうございます。献立内容等も含め厨房職員一同精進していきます。</p> <p>お気遣いいただきありがとうございます。忙しい中であっても、常にご利用者様に寄り添いながらお仕事ができるよう精進してまいります。</p>
13	<p>掃除関係は細部まで行き届いて大変感じがよろしい。</p>	<p>温かいお言葉ありがとうございます。継続できるよう精進してまいります。</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
通所介護	ハートフルデｲﾝﾌﾟ庄司田

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	もない	といえ					
1	食事の内容(味・見た目)に満足されていますか。	5	11	3	2	0	4			
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	8	2	0	0	3			
3	職員の言葉遣いや態度は丁寧ですか。	16	5	3	0	0	1			
4	職員の介護技術は安心・安全に行えていますか。	14	7	3	0	0	1			
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。	15	6	2	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	7	2	0	0	3			
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。	12	5	5	1	0	2			
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。	11	6	6	0	0	2			
9	当事業所の提供時間(9:15～16:25)に満足されていますか。	13	4	2	2	0	4			
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。	15	5	2	0	0	3			
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。	13	5	2	1	0	4			
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。	13	7	2	0	0	3			
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				
	5	14	11	9	8	1				
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
	3	1	6	11	0	2	0	5	7	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					
	8		9		8					
16	返答率									
	48%									

ご意見と改善報告について

No.	ご意見	回答・改善案
1	いつも受けいてくれて、助かってます。 感謝してます。	温かいお言葉ありがとうございます。今後も満足していただけるよう職員一同精進してまいります。
2	【問1】の満足度を「どちらかといえば5」にしましたが、煮魚メニュー時の味付けが水っぽくてもう少し照りに風にしていただければいいと思います。 デザートにたまには季節の果実等をつけていただけるとありがたいです。(ぶどうの実2-3粒とか、リンゴ1/4とか)	貴重なご意見ありがとうございます。厨房職員に伝え改善に努めていきます。
3	職員さんの名前を覚えられないので、用のある時、何と呼ぶとよいでしょうか？ 私たちの出来る仕事はボケ防止の為、手伝わせてください。 カラオケの件ですが、上手な人が一曲ずつ歌った後にみんなで、童謡など合唱したらどうでしょう(眠ってないで) 【問6】自分で歩いて参ります。 【問11】元気ですので、世話かけていません。	貴重なご意見ありがとうございます。職員を呼ぶ際は、どのような形でも大丈夫です、お声をかけてください。 カラオケは皆様が楽しめる方法を検討し改善していきます。
4	【問9】長くて退屈	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。サービス内容の見直しを含め検討し満足していただけるサービスが提供できるように努めてまいります。
5	【問1】「ハートケアメゾンみなみの風庄司田について」の問12と同じ理由です。 【問7】入浴時間について、利用者である父は「何でも早く早くとせかされる」と申しますが、ある程度、仕方のないことだと家族は承知しております。着替時にそれとなく気付かれ	温かいお言葉・感謝のお言葉ありがとうございます。今後も満足していただけるよう職員一同精進してまいります。
6	【問14】その他：以前、6-7年前お世話になっていましたので(骨折を機にリハビリの出来る病院へ) ・送迎時にも介護士さんが付き添って下さり、その日のことを少しでも話して頂けること、おやつや昼食等のメニューも色々心づかいいただき、利用本人も楽しいと言っています。 入浴以外にもその日の様子で、髭剃りや爪切り等も加えて頂き、有難いことです。ケアマネージャー様はじめ、介護士、運転して下さる方々、皆様やさしく温かくてとても安心です。出来れば、少し立ったり等のリハビリ的なことを入れていただけたらと思いますが、これは贅沢なことですけれど。何時も感謝申し上げます。	貴重なご意見・感謝のお言葉ありがとうございます。運動内容についてご家族様、ケアマネージャーさんとの話し合いを行いながら検討していきたいと思っております。今後も満足していただけるよう職員一同精進していきます。
7	なかなかお目にかかる機会がございませんので、この場をおかりして御礼申し上げます。 いつも庄司田さんでは、楽しく過ごしている様子で安心しております。入浴の拒否などお世話おかけしますが、よろしく願いいたします。	温かいお言葉ありがとうございます。今後も満足していただけるよう職員一同精進してまいります。
8	特にありません。 明るい雰囲気が大変、結構なことだと思います。	温かいお言葉ありがとうございます。今後も満足していただけるよう職員一同精進していきます。

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庄司田

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。	5	0	0	0	0	0
2	ヘルパーの言葉遣いや態度は丁寧ですか。	5	0	0	0	0	0
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。	5	0	0	0	0	0
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	0	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	0	0	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	0	0	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。	4	1	0	0	0	0
8	介護計画書の説明はわかりやすいですか。	4	1	0	0	0	0
9	事業所やヘルパーに、相談はしやすいですか。	4	1	0	0	0	0
10	ヘルパーを利用して良かったですか。	5	0	0	0	0	0
11	回答して下さった方。	利用者様ご本人		ご家族様		その他	
		1	4	0			
12	返答率	24%					

ご意見と改善報告について

No.	ご意見	回答・改善案
1	<p>家庭的で温かく、親身になっていただいているのを感じます。 【問5】の「技術」は心があってこそものだなと学びました。 いつもありがとうございます。</p>	<p>嬉しいお言葉ありがとうございます。 常にご利用者に寄り添いながらお仕事ができるよう職員一同精進してまいります。</p>
2	<p>深夜の勤務ご苦労様です。 大変助かっております。ありがとうございます。</p>	<p>温かいお言葉ありがとうございます。今後も安心した生活を送っていただけるよう、職員一同精進してまいります。</p>