

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 竜美丘

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。	23	6	1	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せんか。	14	8	3	0	3	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。	18	10	2	0	0	0
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	9	3	0	0	1
5	職員は苦情に対してきちんと対応していますか。	17	7	5	0	0	1
6	プライバシーの配慮はなされていますか。	19	9	2	0	0	0
7	施設での生活、雰囲気は満足されていますか。	13	14	2	1	0	0
8	生活支援サービスについて満足されていますか。	13	7	1	0	0	9
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。	16	5	1	0	0	8
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。	14	3	2	1	0	10
11	施設イベントに満足されていますか。	9	7	2	1	0	11
12	施設でのお食事の内容、味に満足されていますか。	8	6	5	2	0	9
13	返答率	57%					

ご意見と改善報告について

No.	ご意見	回答・改善案
1	いつも大変良くしていただき、ありがとうございます。	温かいお言葉嬉しく思います。 今後ご利用者様が安心して過ごすことができる場所を目指してまいります。
2	<p>【問10】前ほど連絡がなくなり母の言うことを信じていいのかわからないことがありました</p> <p>【問11】コロナの影響でイベントも中止になるようなので残念ですが仕方ないですね</p> <p>【問12】毎日同じようなもの、豚肉のうすいのに野菜のいためたのが多い めん類がもう少し欲しい。パンが食べたいので朝など選べるようにして下さると嬉しい。魚は骨がないのでとても食べやすいです</p> <p>食べることが一番の楽しみなので…。3食献立を考えられるのも大変ですが、カレーやおうどんの日をとても楽しみにしています。</p> <p>コロナの影響で面会もできない時期もあり認知症が進まないかと心配でしたが、とても元気に生活していたよでスタッフの方々が頑張ってくれたことに有り難く思いました。ありがとうございました。</p>	<p>温かいお言葉嬉しく思います。</p> <p>【問10】ご家族様との情報共有を今以上に密にさせていただけるよう努めてまいります。</p> <p>【問11】イベントにつきましては、館内で3蜜にならないようなものを提供させていただけるよう努めてまいります。</p> <p>【問12】ご利用者様のご希望に添うことができるよう努めてまいります。また、問11とも重複いたしますが、イベント食など食で楽しんでいただけるような企画も検討いたします。</p>
3	<p>【問8】食事をもう少しおいしくしてほしい。肉もやわらかめにしてほしい</p> <p>【問12】おかずを多めにしてほしい(種類を)肉はやわらかく調理してほしい</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。</p> <p>ご利用者様が食べやすく美味しいと感じていただけるような食事作りに努めてまいります。</p>
4	<p>【問7】コミュニケーションを図る場所(いこいの場)が食堂しかない</p> <p>【問10】夜間の対応が悪い。呼んでも10分もかかっている対応。顔を出してくれない。夜勤者が薬の仕分けをしながら自分の仕事があるから待たされる。</p> <p>【問12】味がから口で、味付けが悪い。材料はたくさんついているのにもったいない。</p> <p>施設内の手すり設備を消毒してほしい。エレベーター内(施設全体の設備等)お願いします。</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。</p> <p>【問7】構造上改修が困難な状況となります。食堂が憩いの場として利用しやすくなるよう努めてまいります。</p> <p>【問10】夜間につきましては、職員2人体制となっております。他のご利用者様の対応をしている場合はお待たせしてしまうことが想定されますが、職員の作業につきましてはご利用者様を優先させていただくよう再度徹底いたします。</p> <p>【問12】ご利用者様が食べやすく美味しいと感じていただけるような食事作りに努めてまいります。</p> <p>【その他】コロナウイルス感染予防のため館内の手すりなどは定期的に消毒を実施していますがご要望があればお申しつけください。</p>
5	【問1】絨毯通路に飲物のシミが点々とありますが雑巾で拭くだけで綺麗になります	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>館内清掃につきましては、定期的に職員が実施していますが、対応ができない場所につきましては専門業者で対応してまいります。</p>

6	<p>【問12】みかんや生の果物が出るといい。季節感のある食事をもっと作って欲しい</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 食事で季節を味わうことも生活にとってとても大切なことであるため季節感があり美味しいと感じていただけるような食事作りに努めてまいります。</p>
7	<p>【問12】野菜など煮くずれてしまっていることが多く気になります</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 ご利用者様が食べやすく美味しいと感じていただけるような食事作りに努めてまいります。</p>
8	<p>【問5】希望の意図がなかなか了解の域に達しない場合があります 【問11】残念ながら利用していません 【問12】嗜好のレベルで合わない場合があります</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 【問5】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。解決に向け対応させていただけるよう努めてまいります。 【問11】ご参加いただけるようなイベントが企画・開催できるよう努めてまいります。 【問12】ご利用者様が食べやすく美味しいと感じていただけるような食事作りに努めてまいります。</p>
9	<p>コロナが収束するまではゆっくり面会もできないと思います。スタッフの皆様のやさしいお声かけや笑顔が義母の支えになっていることを思っております。いつもありがとうございます。今後共、どうぞよろしく申し上げます。</p>	<p>温かいお言葉嬉しく思います。 今後ご利用者様が安心して過ごすことができる場所を目指してまいります。</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
居宅支援事業所	ハートプランナンプ

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	担当ケアマネジャーは相談しやすいですか。	158	32	7	0	0	1
2	担当ケアマネジャーの介護保険に関する説明はわかりやすいですか。	126	48	17	4	1	2
3	担当ケアマネジャーが不在の時の電話対応に、満足されていますか。	123	45	22	1	1	6
4	ケアマネジャーの態度や身なりに失礼はありませんか。	161	27	8	0	1	1
5	ご利用者様の相談や希望に応じていろいろなサービスや提供事業所を紹介していますか。	134	41	16	2	1	4
6	ケアマネジャーは相談を受ける際、ご利用者様の気持ちやご家族の皆様の意向を尊重し、気を配っていますか。	149	36	10	3	0	0
7	ケアマネジャーは、ご利用者様の病気や身体の状態、困った事や望んでいること、生活のご様子などを十分にお聞きしていますか。	146	37	11	3	1	0
8	ご利用者様がサービス内容や、サービス事業所の追加や変更等を要望した際、ケアマネジャーの対応に満足されていますか。	138	40	12	1	1	6
9	ケアマネジャーは、ご利用中のサービス事業者(デイサービスやヘルパー等)への苦情や不満、要望を十分にお聞きし、迅速な対応をしていますか。	132	37	18	3	0	8
10	サービスを利用した結果、ご利用者様の生活が改善されましたか。	121	52	18	2	0	5
11	回答して下さった方。	利用者様ご本人		ご家族様		その他	
		87		103		8	
12	返答率	61%					

ご意見と改善報告について

No.	ご意見	回答・改善案
1	<p>どんな相談にも心良くかつ親切に教えて下さいます。いつも丁寧に直ぐに対応して下さいます。一人暮らしで先の心配が多いのですが安心してお任せでき安心して暮らしております。</p>	<p>ケアマネとしてこのようなお言葉を頂戴できることが一番です。皆様からも同様に思っていたらよい、ご利用者様の一番の相談相手となれるよう相談援助技術の向上に努めてまいります。</p>
2	<p>私共の状況を把握し要望に沿ったサービスを提案して頂いております。想像以上に本人も回復し本当に有難く思っています。サービス事業所との連携もよくとれていて本人のトラブルもよくご存知です。担当ケアマネジャーが交代することがありましたが引継ぎもきちんとされていて心強かったです。</p>	<p>感謝のお言葉ありがとうございます。今後も、よりの確なアドバイスが出来るように、より一層精進してまいります。</p>
3	<p>ご家族様より 今後、介護度が進んだ時に様々なサービスのパターンを情報として出して頂けることを期待しています。</p>	<p>ご本人様の身体状態、ご家族様の状況等に合わせたサービスの提案ができるよう、日々ケアマネジャーの職務向上に努めてまいります。</p>
4	<p>以前1回トラブルがありました、以後はとてよくやってくれています。以前からやりたかったリハビリやベントレンタルも素早く対応、いいところを紹介してくれたり我が家全体の相談役にもなってくれ夜遅くでも対応してくれヘルパーがミスした時もすぐとんできてくれました。引き続き力を貸して下さい。</p>	<p>この折は大変ご迷惑をお掛け申し訳ございませんでした。何か事が起こった際どのように対応できるかで人としての人間性とケアマネジャーとしての技量が問われると身をもって学ばせていただきました。ありがとうございました。今後もよろしく願いいたします。</p>
5	<p>新型コロナ感染拡大予防の為ケアマネジャー事業所としての対応につきまして</p>	<p>今年春より新型コロナ感染症の流行により、社会全体において、日常生活、余暇、仕事、非日常全般に「感染予防」が優先とされるようになっております。当事業所においても、ご本人様・ご家族様との相談援助業務を短時間の対応、電話での対応とさせていただきます。心配事、体調不良、相談事等ございましたらご遠慮なく連絡をお待ちしております。</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
訪問介護	ハートケアナンブ

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	訪問介護を受けることで、ご利用者様とご家族の皆様が安心して在宅生活を送れていますか。	70	15	5	0	0	2
2	ヘルパーの言葉遣いや態度は丁寧ですか。	70	17	4	0	0	1
3	ヘルパーの身だしなみは清潔感があり、きちんとしていますか。	70	17	4	0	0	1
4	ヘルパーは、訪問予定の時間に仕事を開始、終了していますか。	72	15	5	0	0	0
5	ヘルパーの介護技術に満足されていますか。	58	25	8	0	0	1
6	ヘルパーは、その日の体調や状態に合わせたケアをしていますか。	64	21	5	0	0	2
7	ヘルパーは、ご利用者様やご家族の皆様のお気持ちを大事にして業務にあたっていますか。	64	22	5	0	0	1
8	総合事業訪問介護支援計画書・訪問介護計画書の説明はわかりやすいですか。	48	27	13	2	0	2
9	話し合った援助内容と実際の訪問介護の内容が同じですか。	65	17	8	0	0	2
10	ヘルパーは、ご利用者様やご家族の皆様のごプライバシーに配慮した対応ができていますか。	72	14	5	0	0	1
11	事業所やヘルパーに、相談はしやすいですか。	60	20	11	0	0	1
12	事業所の電話対応に満足されていますか。	58	17	12	2	1	2
13	ヘルパーを利用して良かったと思えますか。	74	15	2	0	0	1
14	回答して下さった方。	利用者様ご本人		ご家族様		その他	
		32		22		38	
15	返答率	59%					

ご意見と改善報告について

No.	ご意見	解答・改善案
1	いつも大変お世話になりありがとうございます。只々感謝しております。今後も大変お世話をかけますが何卒よろしくお願い致します。	感謝のお言葉ありがとうございます。これからも満足していただけるサービスを心がけてまいります。
2	大変良くやって頂いてます。もし緊急時はヘルパー様から直接家族に連絡して頂くことも有ってよいのではないのでしょうか！（要望）	感謝のお言葉ありがとうございます。緊急時に関してはヘルパーから直接ご家族の皆様にご連絡をさせていただくことができます。サービス提供責任者又は管理者にご相談ください。
3	きめられた仕事以外の事も相談にのってもらい満足しています。	感謝のお言葉ありがとうございます。これからも満足していただけるサービスを心がけてまいります。
4	介護のプロの技を見せていただき、普段の毎日にとり入れることができ、助かってます。 また、分からないこと等、お聞きしたいと思ってます。よろしく願います。	嬉しいお言葉ありがとうございます。これからもご家族の皆様のお力になれるサービスを提供いたします。お困りごとがありましたら遠慮なくご相談ください。
5	色々の事でお世話頂いて居ますので感謝です。	感謝のお言葉ありがとうございます。これからも満足していただけるサービスを心がけてまいります。
6	【問5】大満足 【問13】多に良い	嬉しいお言葉ありがとうございます。これからも安心して生活を送っていただけるように、また、満足していただけるサービスを心がけてまいります。
7	【問1】車いすミスがあったので注意して見る必要あり 【問4】遅刻してることもあります 【問8】ほとんど説明してもらってませんサービス責任者とほぼ話していない 【問12】1回連絡ミスして問題になってます 【問14】相談してかきました 今回は厳しくつけさせていただきました。ミスはだれにでもありますが、してはいけないミスをしたり、信用を失いかねない行為があります。改善しなければいい業者があれば変更ということも少し考えてしまうことがあります。 ナンブさんには当初の業務決めから大変お世話になっているので変更なんて考えたくないです。私たちはヘルパーさんの1つ1つの言動を見えています。大きい組織だからこそ、さらに改善することを期待します。（ご家族様） 上記のとおりです。いつもよろこんでいます。（ご利用者様）	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。ご利用者様やご家族様が安心して生活を送っていただけるよう、ヘルパーへの指導をまいります。今後のサービス提供が満足していただけるよう心がけてまいります。
8	年と共に会話も少なくなり特に一人暮らしをしていると電話以外話をしない日も多く一日が過ぎてゆきます。ヘルパーさんに来て頂く日は気持ちも晴れ日常の会話します 面倒がらずよく聞いて下さり意見も云って下さいます。仕事も手際よく時間も正確で私にとっては何より有難いです。お願いしてよかったと感謝しております。	嬉しいお言葉ありがとうございます。ヘルパーの訪問がご利用者様の元気の源になれますよう努力してまいります。
9	現在の処の利用は私にとってはっきり云って解りませんが毎日が何となく気持ちよく暮らせれば良いと云う事です。 45分以外、人の出入のない私にとっては大変嬉しいです。感謝しています。有難とう。	感謝のお言葉ありがとうございます。ヘルパーの訪問がご利用者様にさらに楽しみとなっていただけるよう努力してまいります。

10	竜美の風に直接つながらなく他の事業所を経由してつながるので まちがえたかと思う	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。電話 番号は(0564)71-0171になります。お困りごとはサービス 提供責任者又は管理者にご相談ください。
11	大変感謝しています 今後ともよろしくお願ひ致します	感謝のお言葉ありがとうございます。これからも満足して いただけるサービスを心がけてまいります。
12	色々な方が自宅に来て居りますが介護の仕事にはすばらしい聡 明で私の方が様々勉強させられます。いつもの心掛け有りがとうご 座います。 今後ともよろしくお願ひします。	温かいお言葉ありがとうございます。これからも満足して いただけるサービスを心がけてまいります。お困りごとがありました ら遠慮なくご相談ください。
13	いつも笑顔で優しく接して下さい有難く思っております。 お話しやすい気さくな方なので良かったです。 これからも週1回ですが宜しくお願ひ致します。	嬉しいお言葉ありがとうございます。ご利用者様が穏やかで いていただけるような声かけを心がけてまいります。
14	利用者は高齢であり体調も決して良くはありませんからお願いし たい事が種々難しく大変だと思ひますがお蔭様でとても助かっ ています。	感謝のお言葉ありがとうございます。今後ご利用者様の体 調に合わせたサービス提供につとめさせていただきます。お 困りごとがありましたら遠慮なくご相談ください。
15	今まで何人かのヘルパーさんのお世話になっていますが、どの方 もよくして下さいます。 私自身では気がつかなかった生活上のアイデアも時々教えて いただきありがたいです。	嬉しいお言葉ありがとうございます。これからも満足して いただけるサービスを心がけてまいります。
16	【問2.3】お合ひしていいないので 【問4.5.6.7】4.5.6.7記録では”5” 【問11】ケアマネ経由の為 【問8.9】活動記録票のファイルにH30.7.2作成のものがファイルして ありますが継続ということでしょうか？以降に作成されたものを受け 取っているとすまません。 本日 改めて記録を読ませていただきました。お世話をかけていま す。ありがとうございます。今後ともよろしくお願ひいたします。 (11/1)	貴重なご意見ありがとうございます。サービス提供責任者が 介護計画書の確認をしご用意いたします。これからも満足 していただけるサービスを心がけてまいります。

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竜美倶楽部

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。	18	20	5	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。	30	12	3	0	0	4													
3	職員の言葉遣いや態度は丁寧ですか。	29	17	1	0	0	2													
4	職員の介護技術は安心・安全に行えていますか。	27	17	2	0	0	3													
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。	28	16	2	0	0	3													
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。	38	9	0	0	0	2													
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。	26	10	6	0	0	7													
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。	26	17	4	0	1	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。	33	10	4	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。	31	10	4	0	1	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。	23	11	8	0	1	6													
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。	32	11	4	0	1	1													
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																				
13	介護負担の軽減	17	入浴	21	社会交流	26	機能訓練	12	認知症の予防の為	21	その他	0								
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																				
14	建物	5	社風	5	職員の対応	13	ケアマネ様のご紹介	24	ご近所様のご紹介	2	お知り合いのご紹介	1	イベント	4	食事	5	入浴	5	その他	4
15	回答して下さった方。		利用者様ご本人		ご家族様		その他		18		21		10							
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	わたくしは一人暮らしなので入浴させてもらえてよかったです。認知症の予防のために見守ってもらえる、今はわかりません。食事が出るから助かります。	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に努めてまいります。
2	連絡帳にいつも様子をお知らせ下さりありがとうございます。写真、作品などを下さり母との会話もデイサービスのことが多いです。連絡事項も読ませて頂いてスタッフ皆様の温かみを感じています。感謝の気持ちでいっぱいです。	感謝のお言葉ありがとうございます。今後も気持ち良くご利用いただけるように日々精進してまいります。
3	お世話になっております。コロナの関係で終結するまでは致し方ございませんがイベントの習字、絵手紙等復活できることを心待ちしています。食事について無理なお願いと思いますがたまには果物等がついていきますことを希望します。	貴重なご意見ありがとうございます。心待ちにされている習字や絵手紙等を楽しんでいただけるよう取り組んでまいります。お食事の件につきましてはご希望に添えるよう検討してまいります。
4	【問11】今までその様なことに出会っていませんので…。本人がいいました。はいでいいと言いました。きっと満足(何事も)していることと思います。いつも家族として皆様に感謝しています。ありがとうございます。	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に努めてまいります。
5	いつもお世話にありがとうございます。本人も迎えを待っています。帰ってくるといろいろ話をしてくれます。	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に努めてまいります。
6	職員の個性をもっと表に出してもいいと思う。	貴重なご意見ありがとうございます。職員の個性をいかしご利用者様に満足していただけるよう精進してまいります。
7	いつもお世話になっております。祝日や年末年始も極力開いてくださっており感謝しています。新型コロナへの対応など難しいこともたくさんありご苦労も多いと思いますが家族にとって在宅介護を続けるためにはなくてはならない存在です。スタッフの皆様、管理者の皆様お体に気を付けて過ごしてください。今後ともよろしく願います	温かいお言葉ありがとうございます。ご利用者様だけでなくご家族の皆様のかになれるように日々精進してまいります。
8	いつもありがとうございます。週2回の通所を楽しみにしており元気に社会交流ができる場として大変ありがたく思っています。長らく家族としか交流がなく集団生活が薄い為、他の方々と上手に付き合っていけるか心配でした。本人も思い通りに周りの方に気遣ってもらえるのが当然のように生活してきましたので利用者様にも様々な方がいて自分の思い通りには毎回いかないことに不満をもらっていました。家族としてはそうした小さなストレスも人生を豊かに工夫していく社会生活の経験と思っています。今まで通りの対応で基本的に満足しておりますができればそうした不安、ストレスの話を少し聞いていただけると嬉しいです。「何を言っているかわからない」と言われてしまい随分へこんでいる時がありました。要望は通らないでも話を聞いて気持ちをくんでくださると有難いです。よろしく願います。	感謝のお言葉と貴重なご意見ありがとうございます。今後もお話を傾聴させていただきご利用者様に寄り添ったサービスが提供できるように努めてまいります。
9	【問8】レクリエーション等もっとやってほしい 【問12】計画書の説明を家族にもっとしてほしい	【問8】貴重なご意見ありがとうございます。ご満足いただけるようにレクリエーション内容の改善に努めてまいります。ご希望のレクリエーションなどがございましたらお伝えいただけると幸いです。【問12】計画書につきましてはご家族様へもご説明をさせていただくようにいたします。

10	大変優しく接して頂き感謝しております。	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に努めてまいります。
11	今後も末永くお願いします。	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に努めてまいります。
12	「血圧が高い」「足首の腫れ」など看護師や介護士さんから連絡を頂きかかりつけ医に診ていただきました。体の様子等の異常を早めに教えて頂けたことで対応も早くできて助かっています。ありがとうございました。	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をご利用していただけるよう今後も職員一同精進してまいります。
13	いつも本当に良くて頂き感謝しております。助けて頂きありがとうございます。	感謝のお言葉ありがとうございます。今後もご利用者様やご家族様の力にもなれる事業所を目指し精進してまいります。
14	おやつにカンテン・あんみつ・黒糖ういろ うどん汁が味がなかった。 ケーキやまんじゅうを残す人が多くみられる。	貴重なご意見ありがとうございます。お食事やおやつの件につきましてはご希望に添えるよう検討してまいります。
15	倶楽部に入場退場時履物の取替時利用者がまごまごしスタッフの方が大変です。何か良い方法がないものか？ その他は何もありません。スタッフ皆さま優秀です。	温かいお言葉と貴重なご意見ありがとうございます。ご利用者様にご迷惑をおかけし大変申し訳ございません。解決策を早急に検討しご利用者様に快適に過ごしていただけるよう努めてまいります。
16	お元気な方が多いデイサービスの中で孤立していないか心配です。	ご不安を与えてしまい申し訳ございません。ご利用者様へは、より一層、一緒に楽しんでいただけるための配慮をし、ご家族様へはデイサービスでの様子をこまめにお伝えし安心していただけるよう努めてまいります。
17	長期にわたりお世話になりました。現在は別の施設に入所してありますがご縁がありましたらまたお願い致します。色々ありがとうございます。	感謝のお言葉ありがとうございます。こちらこそまたご縁がありましたらよろしく願いいたします。
18	竜美倶楽部でお世話になる前まではデイサービスについて知識がありませんでした。ある医師から歳を取ると人との会話も少なくなるので大國人とのお話をする時間を持つのがとても大切な事です。それにはよいデイサービスでお世話になることですねと言われました。息子、娘が一生懸命探してくれました。そして竜美倶楽部でお世話になることになりました。一番感じたことは職員のやさしさと気配りです。とにかく温かい雰囲気が歳を重ねた私には何よりの時間です。デイサービスを利用している目的は認知症になりたくないです。どうしたら認知症予防できるのか私にはわかりませんがよろしく願い致します。	温かいお言葉ありがとうございます。ご利用者様に気持ちよくご利用いただける環境作りとより良いサービスが提供できるように努めてまいります。
19	月に一度ぐらい外出の機会を作ってほしい。	貴重なご意見ありがとうございます。ご希望に添えるように検討を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竜美丘

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	もない	といえは		
		はい	はい	いいえ	いいえ		
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。	15	4	1	0	0	0
2	ヘルパーの言葉遣いや態度は丁寧ですか。	10	9	1	0	0	0
3	ヘルパーの身だしなみは清潔感があり、きちんとしていると感じますか。	11	8	1	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。	13	5	2	0	0	0
5	ヘルパーの介護技術に満足されていますか。	9	8	3	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。	7	8	4	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。	9	9	1	0	0	1
8	介護計画書の説明はわかりやすいですか。	7	6	5	0	0	2
9	事業所やヘルパーに、相談はしやすいですか。	9	10	1	0	0	0
10	ヘルパーを利用して良かったですか。	13	5	1	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	
		6	12	2			
12	返答率	54%					

ご意見と改善報告について

No.	ご意見	回答・改善案
1	おかげさまで大変助かっています。ありがとうございます。	温かいお言葉嬉しく思います。 今後ご利用者が安心して過ごすことができる場所を目指していきます。
2	いろいろ細やかなお世話をいただき…感謝しています	温かいお言葉嬉しく思います。 今後ご利用者が安心して過ごすことができる場所を目指していきます。
3	トイレに行く時はコールを押して下さいとありますが 押してもなかなか来てくれないので一人で行ってしまいますと母が。 私が(家族)来てる時は連れていけますが母の言うことが本 当なのかわからず…申し訳ありません。 スタッフの皆さんの対応が親切で優しく有り難く思います。	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。 今後は、ご家族様との情報共有を今以上に密にさせていただけるよう努めてまいります。
4	毎日様々にお世話になり有難く思っています	温かいお言葉嬉しく思います。 今後ご利用者が安心して過ごすことができる場所を目指していきます。
5	いつも細かい所までお世話して下さい感謝致しております。コロナの収束するまではご苦労が多いと存じますがよろしくお 願います。	温かいお言葉嬉しく思います。 コロナ禍の中ではありますが、ご家族さまへもご協力いただきながら安全に暮らせる場所を目指していきます。