

# 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 たつみの風 金山

## 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。	12	7	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。	9	5	4	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。	9	5	3	1	1	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。	8	9	3	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。	7	8	3	2	0	0
6	プライバシーの配慮はなされていますか。	10	5	3	1	1	0
7	施設での生活、雰囲気は満足されていますか。	6	5	3	0	0	6
8	生活支援サービスについて満足されていますか。	5	4	5	2	1	3
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。	6	2	6	2	0	4
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。	7	4	4	1	0	4
11	施設イベントに満足されていますか。	6	5	4	1	1	3
12	施設でのお食事の内容、味に満足されていますか。	4	3	6	3	1	3
13	返答率	58%					

ご意見と改善報告について

No.	ご意見	回答・改善案
1	<p>経済産業(名古屋市)の補助金のための申請をしたらどうか。 補助金の予算は毎年4月に決められる。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。確認させていただいたところ、年度ごとの事業で、近年4月から6月頃にかけて設けられているようです。事業の継続が出来る体制を確保するための設備に対して助成金を出すという内容となり、民間事業者が設置する社会福祉施設については、独立行政法人福祉医療機構において、社会福祉事業施設等の設置、整備等に必要な資金の融資をおこなっているようです。補助金の申請は弊社としては非該当にあたります。 しかし、コロナウイルス感染症の補助金等がありますので、その都度確認し該当するものに関しては申請をおこない住環境の整備に充てていきたいと思っております。</p>
2	<p>入居者の方への言葉使いが汚いのでは。</p>	<p>職員の対応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。再度、職員へ言葉遣いやマナー教育をおこない、サービスの向上に努めてまいります。 貴重なご意見ありがとうございます。</p>
3	<p>BSを入れて欲しい。</p>	<p>こちらの説明不足で誠に申し訳ございません。 NHK・BSIに関しては個人での契約となりますので、個人での契約をおこなっていただきたく存じます。</p>
4	<p>責任者を専任としてもいい、質問をしても責任者が不在で質問の回答が遅い場合があると感じる。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。また、ご不便、ご迷惑をおかけし誠に申し訳ありません。責任者が不在の場合は、職員へお伝えください。回答が困難な場合は、責任者へ連絡することになっておりますので、お時間をいただきますが、改めてご回答させていただきます。</p>
5	<p>買い物にも自由に出掛けられなく、以前は洋服を自分で手に取りお値打ちに買い物ができるイベントがあったと思います。 いくつになっても買い物は楽しい事です。 年に2回程やっていただきたいと思っております。</p>	<p>貴重なご意見、ありがとうございます。 ご意見をいただいたとおり、ウイルス感染症の流行の前はおこなっていましたが、感染拡大のため予防対策として中止にさせていただきます。 感染症の流行が落ち着きましたら、再開していきたいと思っておりますので、その際はご利用をお待ちしております。 何卒、ご理解をお願いいたします。</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
居宅支援事業所	ハートプランナンプ金山

## 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	担当ケアマネジャーは相談しやすいですか。	26	6	1	0	0	0
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。	22	5	3	0	0	3
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。	13	13	3	0	1	3
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。	24	5	1	0	3	0
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。	22	7	1	0	1	2
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。	24	5	3	0	0	1
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。	20	8	2	0	1	2
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。	22	4	2	0	1	4
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。	20	6	2	0	1	4
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。	22	7	3	0	0	1
11	回答して下さった方。	利用者様ご本人 19		ご家族様 10		その他 4	
12	<b>返答率</b>	<b>58%</b>					

## ご意見と改善報告について

No.	ご意見	回答・改善案
1	いつも気を配っていただきありがとうございます。 この先も色々相談事があると思いますがよろしくお願ひします。	感謝のお言葉ありがとうございます。 今回のアンケート結果を真摯に受け止め、至らない点についてはより一層精進してまいります。

# 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
訪問介護	ハートケアナンブ 金山

## 集計結果について

問	質問内容	はい	どちらか		いいえ	未記入
			といえばはい	どちらでもない		
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。	3	0	1	0	1
2	ヘルパーの言葉遣いや態度は丁寧ですか。	2	1	1	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。	2	1	1	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。	1	2	1	0	1
5	ヘルパーの介護技術に満足されていますか。	2	1	1	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。	2	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。	2	0	2	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。	1	1	2	0	1
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。	1	1	1	0	2
10	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。	3	0	1	0	1
11	事業所やヘルパーに、相談はしやすいですか。	2	1	1	0	1
12	事業所の電話対応に満足されていますか。	2	0	1	0	2
13	ヘルパーを利用して良かったと思えますか。	3	0	1	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	
		2		1	2	
15	返答率	26%				

ご意見と改善報告について

No.	ご意見	解答・改善案
1	訪問介護計画書とおりの時間でなく、母に合わせて、できる程度フレキシブルに対応いただけて、感謝している	嬉しいお言葉ありがとうございます。これからもできる限りご利用者様に寄り添い安心して生活を送っていただけるようなサービスを心がけてまいります。