

# 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	ユーライフメゾン みなみの風

## 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。	5	4	0	0	0	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せんか。	7	3	0	0	0	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。	5	5	0	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。	8	2	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。	5	2	1	0	0	2
6	プライバシーの配慮はなされていますか。	5	2	2	0	0	1
7	施設での生活、雰囲気は満足されていますか。	3	3	2	0	0	2
8	生活支援サービスについて満足されていますか。	2	3	2	0	0	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。	5	1	1	0	0	3
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。	5	1	1	0	0	3
11	施設イベントに満足されていますか。	0	3	1	0	0	6
12	施設でのお食事の内容、味に満足されていますか。	1	0	2	2	2	3
13	返答率	53%					

ご意見と改善報告について

No.	ご意見	回答・改善案
1	<p>【問1】エレベーターの床に時々ご飯粒が落ちてます。2回拭き取りました。</p> <p>【問6】部屋に来られた時、ノックと同時にドアを開ける方がほとんどです。忙しいのですが…。何秒かおいて開けて下さる方もいます。ありがたいです。</p> <p>【問7】私の勝手ですが、時々お昼寝したい時があります。その時は鍵をしてもいいのでしょうか。</p> <p>【問12】夕食を軽く、三時のおやつはいりません。(こう書いても何も変わりませんか？本当は一食抜きたい位です。)</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>問1に関してですが、ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。エレベーターに関しては職員も利用しているため、ごみなどが落ちていれば拾うよう指導いたします。</p> <p>問6に関しても、職員によつての差異が生じてしまい申し訳ございません。職員間で共有し、ノック後数秒おいて扉を開けさせていただくよう指導いたします。</p> <p>問7に関して、お昼寝中鍵をしていただいても構いません。ただ安否確認の時間の場合はマスターキーで開けさせていただくことがございますので予めご了承ください。</p> <p>問12食事の件ですが、柔軟に対応できるようにいたします。食事ですが必ずしも3食食べてくださるのではなく、ご入居者様自身で用意されるという事でも大丈夫です。ご自身のお体の状況を見てご相談いただければと考えております。</p>
2	<p>【問2】朝のバイタルは確実にしていただき満足しています。いつも自分で測り、ドアにはっていますが、ある時看護師さんから今日は測っていないと云われた。測っていないのが普通なのに。</p> <p>【問7】もう少し食事がおいしくなりませんか。</p> <p>【問12】いつも変わりばえがなくたまにはおいしい食事を望みます。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>問2に関して、ご不快な思いにさせてしまい申し訳ありませんでした。</p> <p>同様なことが無いよう全職員に共有します。</p> <p>問7、問12 毎月の給食会社の打ち合わせ時にご意見に関して共有し、できるだけご満足いただけるお食事の提供に努める協議させていただきます。</p>
3	<p>【問12】まずい</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>給食会社の管理栄養士が、1日の総カロリーや塩分量を計算し調理しているためそう感じられるかもしれません。</p> <p>こちらに関しても毎月の給食会社の打ち合わせ時にご意見に関して共有し、できるだけご満足いただけるお食事の提供に努める協議させていただきます。</p>
4	<p>【問1】コロナ感染対策を引き続きお願いします</p> <p>【問8】現在は元気なので特にお世話になっていないが、困った時は助けて頂ける安心感があります</p> <p>【問11】コロナの心配が終わった後のことですが、イベントの種類や頻度を増やす為にもまた、一部の職員さんの負担を軽減する為にも地域社会のボランティアさんの力をお借りするのも一案かと思ひます。以前からイベントと言うといつも決まった職員さんがお世話して下さっているのですが、今は週1回脳トレ問題のプリントを配って下さり希望者に数独問題を下さったりしています。とても有難いです。</p> <p>【問12】料理を冷めないように出す為には難しいとは思いますが、ソーシャルディスタンスを確保する為一つの食事を2回に分けて頂くことができれば一層安心だと思います。おかげ様で基本的な生活条件では満足しています。ただ一つ引っかかっているのが、今年になって突然生活支援サービス費等が一挙に10倍にも値上げされたことです。キャンペーン期間の終了が理由とのことですが、入居前の説明や契約の際には明言されていなかったことでした。正直に言わせて頂くと今でもモヤモヤが残っています。今回の値上げ分はちょうど国民年金を完全に吸収してしまうほどの額で私の周囲の入居者の方々も寝耳に水の大出費で当惑されていました。残念です。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>新型コロナウイルス感染症による様々な行事や、イベントを開催することができず心苦しいところではありますが、やはりご利用者様の健康に配慮した対応となっております。ご理解いただきますよう今後とも宜しくお願ひ致します。</p> <p>問12 三密を考慮した対応に関してより嚴重に対応するよう検討いたします。</p> <p>キャンペーン価格に関して、期間を予め決め案内していなかったため対象のお客様に大変不安感並びに猜疑心を与えてしまったことを心よりお詫び申し上げます。</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
特定施設入居者生活介護	有料老人ホーム ユーライフメゾンみなみの風

## 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	食事は美味しく、楽しみで、メニューに満足されていますか。	3	10	5	5	0	4
2	施設内や入居者様の部屋は、掃除が行き届いていて、清潔な環境を保っていますか。	16	7	2	1	0	1
3	職員の言葉遣いや態度は丁寧ですか。	21	3	3	0	0	0
4	職員は常に気持ちのよい挨拶をおこなっていますか。	20	5	0	1	0	1
5	職員の身だしなみに清潔感がありますか。	21	3	2	0	0	1
6	職員は、入居者様に対し挨拶以外にもよく声を掛け、親切に対応していると思いますか。	18	7	0	1	0	1
7	入浴の回数に満足されていますか。	11	5	9	1	0	1
8	レクリエーションや外出に満足されていますか。	2	8	6	5	1	5
9	計画作成者は入居者様、ご家族の皆様の要望を十分に把握したうえで計画書を作成し提示していますか。	18	4	2	1	0	2
10	機能訓練の援助を受けている方に質問です。機能訓練の内容に満足され、報告はきちんとされていますか。	9	1	3	2	0	12
11	御家族様の希望時、面会時や電話などで入居者様の情報提供はきちんと行われていますか。	13	5	3	2	1	3
12	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。	20	5	1	0	0	1
13	施設や職員に対する不満や要望に対して責任をもって対応していますか。	16	4	2	1	0	4
14	入居者様や御家族様が安心して生活が送れるようにサポートされていると思いますか。	21	3	0	1	0	2
15	返答率	46%					

ご意見と改善報告について

No.	ご意見	回答・改善案
1	コロナも落ち着いてきたので、少しでも面会できるように規制を緩めてほしい	貴重なご意見ありがとうございます。感染状況を注視し状況を見て緩和したいと思います。まずは、お客様の体調管理を優先させていただきます。ご理解のほど宜しくお願いいたします。
2	【問12】こちらが尋ねると言って下さいますし、教えて下さる時もあります。知りたいのは食事の量、体重、日中どう過ごしているのか。例えばずっと寝てるとか、文句を言うとか…。聴きにくい人もいますので。	貴重なご意見ありがとうございます。ご利用者様、ご家族様の皆様の求められることを全職員に共有しお伝えできるよう努めます。
3	【問8】コロナ発生からレクリエーションに全く参加していない。デイサービスを行えているのであれば、交替制で人数制限をして行う工夫が欲しい。朝の体操だけでも行えないのか、お願いしたい。	貴重なご意見ありがとうございます。三密を考慮した体制で、できるだけ体操等実施できるよう努めます。
4	【問2】掃除係の方は全員隅々まで清掃されている。(立派) 【問3】すべての人は良いが、一部(1~2人)は問題である。 【問5】名札を付けると良い? 【問7】二日間おき位でやって欲しい(費用は負担) 【問8】満足していない(歩行、散歩…) 【問9】見た事がない 【問10】マッサージ、歩行、言語などやって下さい。 【問11】不十分である(費用がかかっても良い) 【問12】病院の対応は感謝です 【問13】人によりけり? もっと高級に施設をしたら?(入居者を選別しては)食事、医療、人員管理に今以上の工夫と愛知のトップクラス目指して下さい。	貴重なご意見ありがとうございます。 問5に関しては、職員の制服には名前が入っておりますが、看護職員はエプロンを着用しているため、見えにくいと思います。改善できるよう努めます。 ご回答いただいた項目に関して、1つずつ見直しをし改善いたします。
5	【問1】うなぎやお寿司(刺身)などたまにいいので出してほしいそうです コロナ禍で大変な中、お世話いただきありがとうございます。このような状況なのでなかなか話すこともままならず、短時間(10分程)でもいいので面会できると、身の回りのことなどの困り事や安心感を持たせることができるのではないかと思います。ご検討いただきたいです。	貴重なご意見ありがとうございます。 問1に関して給食会社と協議しできるだけ提供できるよう努めます。 面会に関しては、私どもも直接面会をしていただきたいと考えておりますが、現在の感染状況を考慮し、現状はZOOM機能を使いリモート面会を実施しております。どうかご理解とご協力をお願いいたします。なお、リモート面会等につきまして、ご不明点等ございましたら施設長までお問い合わせ下さい。
6	何回も誤薬があり大事には至らなかったが、あってはならない事ですね。しっかりと確認をお願いします。 転倒しても「どう転んだか分からない。見てないので知らない」ではカメラがどうしてついているのですか?2回目転倒となるとスタッフさん達が学習していないという事になりますよね?しっかりして下さい。	ご不快な思いとご不安な気持ちにさせてしまい誠に申し訳ありませんでした。服薬に関しては飲んでいただく際にご本人様の前で読み上げ確認するよう指導していましたが、そういった確認ができていなかった結果、ご本人様へのご負担とご家族様へ猜疑心を与える結果となってしまいました。これを真摯に受け止め、事故対策委員会の職員を中心にお客様に安心して生活していただける対応をいたします。 見守りカメラの不具合で、録画はされているのですが、映像を確認できない状態でした。申し訳ありません。現在は、すべて復旧しております。

7	<p>【問1】塩分が濃いと思います。</p> <p>【問8】コロナ時代で行事が殆どありません。私は自由に外出させてもらっています</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。定期開催しているの給食会社との食事会議時に協議いたします。</p>
8	<p>【問1】本人からは肉のメニューが少ないと聞いている</p> <p>【問7】入浴の間にシャワー浴が有れば良いと思う</p> <p>【問8】コロナウイルスの件も有って、以前よりレクリエーションが減っているから</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>問1に関しては少なくとも1日1回は肉類の提供はされております。</p> <p>問7の件に関して介護職員、ケアマネとも協議いたします。</p> <p>問8に関しては、感染状況を確認しながら、感染予防対策を講じ、レクリエーション等が提供できるよう努めます。</p>
9	<p>【問11】2F受付に常時係員が在席されるようになり、係員を探ることがなくなり安心して訪問できるようになりました。</p>	<p>嬉しいお言葉ありがとうございます。</p> <p>皆様が安心してできる環境作りを目指して今後も精進してまいります。</p>
10	<p>早く面会制限が解除になる事を願っています。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。感染状況を注視し状況を見て緩和したいと思いますが、まずは、お客様の体調管理を優先させていただきます。ご理解のほどよろしくお願ひいたします。</p>
11	<p>【問1】Web面談で本人は満足だと言っていました。</p> <p>【問2】見ていないのでなんともいえないですが、これまで通りということ想定してます。</p> <p>【問7】どちらかと言えばもう1回とは思いますが皆さんの負担を思うとそうは言えないです。</p> <p>【問8】少し涼しくなったので屋上を1周していただけるとありがたいです。コロナ前は春秋でよく散歩に連れて行っていたので。</p> <p>【問11】オムツ受け渡し時に受付の方が来られますが(時々)その時に母の様子がわからない様なので、数少ないチャンスをのがしたみたいで残念に思う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アニマルセラピーができるとうれしい。</li> <li>・時々で良いですがマークアップセラピーみたいなのはなんですかね。私の友人が東京でセラピストをしていて介護施設で実施していますが入所の方もすごく笑顔になるそうです。</li> </ul>	<p>温かいお言葉と、貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>問8に関して、日中天候の良い日があれば他ご利用者様と庭園に行っていただけるよう援助いたします。</p> <p>問11に関して、残念な思いをさせてしまい申し訳ありません。もう少し、ご家族の皆様とのコミュニケーションが図れるよう配慮させていただきます。</p> <p>セラピーの件に関しては、以前より業者の方より打診はございましたので検討させていただきます。</p>
12	<p>【問1】前より良くなっています。</p>	<p>嬉しいお言葉ありがとうございます。</p> <p>ご利用者様にできるだけ満足いただける様、給食会社と協議し、味を落とさず、ご利用者様にお楽しみいただける企画を考えていきます。</p>
13	<p>【問8】母から何もきいておりませんので、わかりません。母が、色々とお世話をおかけしますが、皆様のご協力により、わりと元気にすごしております様で、安心しております。面会禁止がなくなり、自由に行き来できる日を楽しみにしております。今後共宜しくお願ひ致します。</p>	<p>感謝のお言葉ありがとうございます。</p> <p>新しい生活様式の確立(入居施設)ができる様努めてまいります。</p>
14	<p>【問3】一部の人はあまり良いと思えません。(電話のみですが)</p> <p>【問4】ケアマネさんは気にかけて下さっている様です。</p> <p>【問9】ケアマネさんを信頼しています。それしか言えません。</p> <p>【問11】紙に書いてある事を読んでいると女性の職員さん(野村さん)がおっしゃいました。</p> <p>【問12】以前とはちがひ、今はして下さいます。</p> <p>【問14】信頼するしかないです。お願ひします。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>よりご家族様に安心していただけるよう努めることと、連絡時の対応に関してもご意見を共有し改善に努めます。</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西春

## 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
			といえば	もない	といえば		
1	担当ケアマネジャーは相談しやすいですか。	29	2	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。	26	3	1	1	0	1
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。	22	2	5	0	0	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。	29	0	1	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。	25	4	2	0	0	1
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。	28	2	2	0	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、生活の様子などを十分にお聞きしていますか。	28	2	1	0	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。	25	4	2	0	0	1
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。	25	4	2	0	0	1
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。	24	3	3	0	0	2
11	回答して下さった方。	利用者様ご本人		ご家族様		その他	
		20		7		5	
12	返答率	65%					

ご意見と改善報告について

No.	ご意見	回答・改善案
1	病院での説明、退院後の相談事など解りやすく説明していただき助かりました。	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できるように、より一層精進してまいります。
2	自宅の目の前にありとても親切で安心しております。	嬉しいお言葉ありがとうございます。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。
3	まだ今のところデイサービスには渋々のようです。簡単なゲーム等取り入れたりしてなんとか楽しく行けるようになるとういなど願っています。	貴重なご意見をありがとうございます。取り入れてほしいゲームやレクなどございましたら遠慮なくご相談下さい。デイサービスとも連携をとり楽しくデイに通えるようになるよう尽力をいたします。
4	家族のグチも時には聞いて欲しい？気がします。	家族様もそれぞれいろいろな問題を抱えてみえます。不安、悩み等何なりとケアマネにぶつけてください。一人一人のご家族様としっかり向き合い問題解決ができるよう日々精進してまいります。
5	いつもまめに動いて頂いてありがとうございます。まだデイもヘルパーも利用していませんがいずれ願います。その時はよろしく願いいたします。	感謝のお言葉ありがとうございます。本来であれば、ケアマネの出番がなく、お元気で過ごしていただけることが一番ですが、もし、必要になった時はより良いサービス提供ができるよう精進してまいります。
6	「岐阜県で5本の指に入る●●高校を出ている」「親戚に●●議会の元議長がいる」と自慢したり、仕事上の愚痴を聞かされて母がウンザリしています。母は中卒で学歴コンプレックスを持っていますし自慢をする人間が嫌いです。こちら側は「生産性の無い会話」はしたくないので、くだらないことを言うのはやめていただきたいと思います。	ご迷惑をおかけし誠に申し訳ありません。今後はご利用者様に不快な思いをおかけないように人としての成長を心がけて、ご利用者様にご迷惑がかからないように努めてまいります。
7	私は今まで多くのケアマネージャーの人にやめてもらいました。私のわがままでやったのかも分かりませんが多くのケアマネージャーの人はしてやっていると思う人々でした。私も70年生きてきて人生を終わってもいいと思っていましたが彼女を見てもう少し生きてもいいかなと思う事が出来ました。彼女はスバラシイケアマネージャーです。	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、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。
8	ケアマネとして非常に優秀と感じました。厳しさと人に対する優しさを兼ね備えていると感じました。	嬉しいお言葉ありがとうございます。皆様からも同様に思っていたら、人としての成長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ﾞ西春

### 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。	4	3	2	0	1	0			
2	事業所内の環境整備や清掃等は行き届いていますか。	8	1	1	0	0	0			
3	職員の言葉遣いや態度は丁寧ですか。	8	1	0	0	0	1			
4	職員の介護技術は安心・安全に行えていますか。	8	1	1	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。	6	2	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。	6	2	1	0	0	1			
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。	5	1	1	0	0	3			
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。	5	2	3	0	0	0			
9	当事業所の提供時間(9:15～16:25)に満足されていますか。	6	2	2	0	0	0			
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。	6	2	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。	5	2	1	0	0	2			
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。	7	2	1	0	0	0			
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	3	7	4	7	0				
14	当事業所を選ばれている理由についてお聞かせ下さい。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	4	5	0	0	2	0	1	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					
	5		4		1					
16	返答率							67%		

ご意見と改善報告について

No.	ご意見	回答・改善案
1	教室で太極拳を続けていってほしいです。呼吸法が解りやすく楽しくやれます。	貴重なご意見ありがとうございます。更にご満足いただけますように、太極拳以外にもバリエーションを増やし、サービスをご提供できるよう努めてまいります。
2	事業者内の事については利用者本人が判断力がなくわかりません。1～4の問に対して。本人が毎日楽しく行ってくれるし事業内容についても大変よく行き届いていると思います。(連絡帳にて) 宜しくお願いします。	温かいお言葉をありがとうございます。今後もご要望には積極的に対応させていただきますので、何かございましたらご遠慮なく、お申しつけ下さい。
3	問14 ご主人様が知人の方から教えて頂いたそうです。きめ細かにサービスが行き届き感心しています。安心してお世話になっています。	温かいお言葉嬉しく思います。今後も気持ち良くご利用いただけるように職員一同、日々精進してまいります。
4	利用者本人がもう少しレクリエーションがたくさんあるのと作品作りがあると良いと言ってます。食事を充実させて欲しいと言っています。	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。また、お食事につきましても、改善努力を進めてまいります。
5	体操や運動をしていただきありがたいです。継続してください。今、何とか歩けますので維持したいです。いつも明るく丁寧に接して頂き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。ご利用者様によって心身機能は様々なため、今後も運動を含め個々に合わせた取り組みを進めてまいります。
6	問14 外に出たい。	貴重なご意見ありがとうございます。現在もコロナ禍の中であり、さまざまな感染予防対策を講じながらの対応となっております。今後、状況に合わせて外出プランも実現できるよう努力してまいります。何卒、ご理解とご協力をお願いいたします。