

2021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3年9月20日～11月7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	はい	どちらかといえ ばはい		どちらかといえ ばいいえ		未記入
			どちらでもな い	いいえ			
1	施設内、外の環境整備は清潔に保たれていますか。	17	6	1	0	0	0
2	職員の挨拶、言葉遣い、態度、身だしなみは適切ですか。	21	2	1	0	0	0
3	職員はご入居者様及びご家族様に対して、親切に対応していますか。	17	7	0	0	0	0
4	職員は質問や要望に対して適切に対応していますか。	17	5	2	0	0	0
5	職員は苦情に対して適切に対応していますか。	14	5	1	0	0	4
6	プライバシーの配慮はなされていますか。	17	4	1	0	1	1
7	施設での生活、雰囲気は満足されていますか。	13	10	0	0	0	1
8	生活支援サービスについて満足されていますか。	12	8	1	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適切におこなわれていますか。	16	4	0	0	0	4
10	ご入居者様の病状などに変化があった場合は、適切に連絡や報告がされていますか。	17	0	2	0	0	5
11	施設イベントに満足されていますか。	8	3	5	0	0	8
12	施設でのお食事の内容、味に満足されていますか。	4	4	7	3	2	4
13	返答率	55%					

ご意見と改善報告について

No.	ご意見	回答・改善案
1	食事に関しての不満が多い。以前より味・質が落ちた。内容が悪い。	貴重なご意見ありがとうございます。 給食会社へ改善するように伝えます。
2	コロナ渦中に於て職員の皆様の努力、対応は並々ならぬものがあると感謝して居ります。お蔭様で無事に感謝。様々なお心遣いに感謝です。	感謝のお言葉ありがとうございます。 今後とも精進してまいります。
3	コーヒーの提供コーナーを作って頂き日々の充足感への一助ともなつたと思います。コーヒーの匂いは気分再生。	うれしいお言葉ありがとうございます。 今後とも皆様の生活が充実できるよう努めてまいります。
4	コロナ渦中でイベントもやりようもないと思いますが、それなりにスタッフの方々は考えなされてみえ感謝しています。お彼岸の「おはぎ」など。	温かいお言葉ありがとうございます。 今後とも皆様に満足していただけるようなイベントが実施していけるよう努力してまいります。
5	アンケートの結果について、壁に貼ってあるのは小さく読めないもので、一戸ずつプリントを配布して下さい。ウェブでは手段がない。	誠に申し訳ございません。 プリントでの閲覧をご希望される方にはお渡しができるよう準備いたしますので、フロントへお声がけください。
6	いつも有難く頂いておりありがとうございます。食事は唯一の楽しみです。たまには果実や菓子等、季節感のあるものを少しずつでいいですから出して頂ければ有難いと思います。時々目先の変わった献立に出逢えれば楽しみも増すと思います。	貴重なご意見ありがとうございます。 給食会社にも伝え検討させていただきます。
7	高齢者の集まりなんて何となく暗いイメージを持っていましたが全く違いました。頑張っている爽やかな施設長さん。礼儀正しく言葉のきれいなスタッフの皆さん。どなたも、とても感じよく接して下さいってホッとした気持ちになります。ホーム全体に清潔で快適です。部屋は設備も良く合理的で暮し易いと思います。いざという時の安心感、この施設は大満足です。 コロナで図書館へのバスが休止で残念です。	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いいたします。 図書館への送迎につきましては、感染状況等を考慮しながら再開を検討させていただきます。
8	建物内での履物をスリッパ、上履にするように希望します。	貴重なご意見ありがとうございます。 現在職員につきましては、外履き・内履きで分けて使用しております。出来る限りご希望に添えるよう努力いたします。
9	屋上に美しく花が植えられ、コーヒーの木も元気に育っているのを見ると嬉しくなります。職員の皆さんの努力に感謝致します。	感謝のお言葉ありがとうございます。 屋上の環境がさらに充実出来るよう努力してまいります。
10	時々入居者の方が私の部屋を無理に開けようとしていたり何か言ったりしている時があります。すべてとは言いませんが、後に理由が分かれば職員の方からの説明があればと思います。仕方がないとは思いますが、やはり中にいると恐くなります。	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。 職員にて対応いたしますので、お困りの際はナースコール、内線にてお知らせください。

2021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3年9月20日～11月7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	ハートフルデイナンプハ帖

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。	14	2	4	1	1	2			
2	事業所内の環境整備や清掃等はいき届いていますか。	18	4	0	0	0	2			
3	職員の言葉遣いや態度は丁寧ですか。	20	3	1	0	0	0			
4	職員の介護技術は安心・安全におこなえていますか。	18	4	0	0	0	2			
5	ご利用者様、ご家族様と事業所間の連絡は十分におこなえていますか。	15	7	1	0	0	1			
6	当事業所がおこなう送迎時の対応は安心・安全におこなえていますか。	22	1	0	0	0	1			
7	入浴の内容(回数・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。	18	2	0	0	0	4			
8	当事業所がおこな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。	9	9	3	0	0	3			
9	当事業所の提供時間(9:15～16:25)に満足されていますか。	16	4	1	0	0	3			
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	0	1	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。	11	3	3	0	0	7			
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。	12	6	1	0	0	5			
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	入浴	社会交流	機能訓練	認知症の予防の為	その他				
	10	14	11	9	8	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	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
	0	0	4	13	0	2	1	0	2	1
15	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	<p>職員の皆様には本当にいつもお世話になっております。 このコロナ禍におきまして、安心してデイサービスに送る出すことが出来ますのも、一重に職員の皆様の予防に真剣に向き合い日々努力されている事に感謝しています。 長い間お世話になっておりますが、本人が安定し落ち着いた様子で帰宅致します。家族一同心より有りがたく思っています。 今後共どうかよろしくお願ひ致します。</p>	<p>うれしいお言葉ありがとうございます。 継続して感染予防に取り組み、安心して過ごし帰宅出来るように努めさせていただきます。</p>
2	<p>高齢、認知症の母を面倒見て頂き、大変ありがとうございます。</p>	<p>感謝のお言葉ありがとうございます。 今後も安心してご利用できるように努めさせていただきます。</p>
3	<p>麺類が少ない。 長く勤めている職員さんがいなくなってしまう相談がしにくい。</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。 食事に関しては給食会社に報告して改善していきます。 ご利用者様とコミュニケーションをとれるように職員スケジュールの見直しを行い相談しやすい環境に改善させていただきます。</p>
4	<p>認知が進み本人に聞いてもわかりません。 未記入が多くあり申し訳ありません。</p>	<p>お気遣いいただき誠に申し訳ございません。 ご家族様のわかる範囲でのご記入で大丈夫です。 ありがとうございました。</p>
5	<p>色々が我がまを優しく御指導頂きましてかんしゃしております。 でも何分にも何時もスタッフの方が少なく皆様が本当に大変だと思います。でも皆様が本当に一生懸命頑張って嫌なお顔を全然なさらずに下さり、何時も娘に貴女ではとてもデイサービスのスタッフは出来ないと思っております。お部屋もトイレも何時もきれいなになっていまして喜んでおります。 デイサービスに行くのを楽しみにしています。有難うございます。</p>	<p>温かいお言葉ありがとうございます。 今後もデイサービスを楽しみにしてご利用していただけるよう努めさせていただきます。</p>
6	<p>いつもありがとうございます。 職員の方もいつも笑顔で丁寧な対応に安心して利用させていただいています。</p>	<p>感謝のお言葉ありがとうございます。 今後ご利用者様、ご家族様が安心して過ごせるように努めさせていただきます。</p>
7	<p>母もいつも楽しみに行くことが出来ます。 今後、日曜日でもデイサービスがもしもあれば利用したいと思っております。 これからもよろしくお願ひ致します。</p>	<p>温かいお言葉ありがとうございます。 日曜日のデイサービスにつきましては、検討してまいります。</p>
8	<p>最近というか、数か月前より送迎のスタッフさんが変わられました。若干、コミュニケーションが取りづらい雰囲気があります。 (家族とのコミュニケーションで本人ではありません)という事で、その日にあった話を聞かせてもらえると本人の様子が良く伝わると思われます。連絡帳でもわかるのですが口頭でも聞かせてもらいたいです。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 ご家族様と利用者様、職員のコミュニケーションがしっかりとれるように、送迎時に連絡帳に記載出来ない事などのご報告をしていくように努めます。</p>
9	<p>連絡帳では一日の過ごし方が書いてあり、時々楽しそうな時間も安心しています。 ただワンパターン化しているのかな？ 認知症の対策として別の方向からアプローチできないでしょうか？例えば俳句とか・・・</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 連絡帳の記載方法を変更し、詳細をお伝え出来るように改善させていただきます。 コロナ禍でボランティアさんによる行事が出来ない状況でご迷惑をおかけしておりますが、レクレーションの中で対応できるように考えてまいります。</p>

2021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3年9月20日～11月7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 といえは はい	どちらで もない	どちらか といえは いいえ	いいえ	未記入
1	看護師に話しやすいですか。	13	4	0	0	0	0
2	看護師の言葉遣いや態度は丁寧ですか。	12	4	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	4	0	0	0	0
4	看護師は、ご利用者様やご家族様のプライバシーに配慮した対応ができていますか。	11	5	0	0	0	1
5	看護師は、困ったときの相談を快く応じていますか。	11	4	1	0	0	1
6	看護師間の連絡はきちんとできていますか。	11	4	1	0	0	1
7	看護師は、ご利用者様やご家族様の気持ちを大事にして業務にあたっていますか。	11	4	1	0	0	1
8	看護援助計画書の説明はわかりやすいですか。	11	4	1	0	0	1
9	訪問看護を利用する事で、ご利用者様やご家族様が安心して生活を送ることができますか。	11	5	1	0	0	0
10	訪問看護を利用して良かったですか。	11	4	1	0	0	1
11	返答率	41%					

ご意見と改善報告について

No.	ご意見	回答・改善案
1	いろいろとお世話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。 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。
2	担当の若林さんは心から寄り添ってくださり、母も全幅の信頼を寄せています。お世話になれて本当に感謝しています。	大変うれしいお言葉をありがとうございます。 これからも、ご利用者様のお気持ちに沿った看護サービスをおこなってまいります。
3	お世話になっています。手厚い看護に感謝してます。おかげさまで安心して私自身の生活を送らせていただきありがとうございます。と思います。	うれしいお言葉ありがとうございます。 これからも、ご利用者様・ご家族が安心して生活を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。

2021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3年9月20日～11月7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	職員は、ご利用者様やご家族様のプライバシーに配慮した対応ができていますか。	3	1	0	0	0	1
2	職員の言葉遣いや態度は丁寧ですか。	4	1	0	0	0	0
3	職員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。	4	1	0	0	0	0
4	定期巡回のサービスを利用をすることで、ご利用者様やご家族様が安心して生活を送ることができますか。	3	1	0	0	0	1
5	職員の介護技術に満足されていますか。	2	3	0	0	0	0
6	職員は、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	職員は、ご利用者様やご家族様の気持ちを大事にして業務にあたっていますか。	3	1	0	0	0	1
8	介護計画書の説明はわかりやすいですか。	0	3	1	0	0	1
9	事業所や職員に、相談はしやすいですか。	3	2	0	0	0	0
10	職員を利用して良かったですか。	2	3	0	0	0	0
11	返答率	29%					

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。 今後も利用者の皆様に安心して過ごしていただけるよう支援させていただきます。