

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 庄司田

集計結果について

問	質問内容	回答					未記入
		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	
1	施設内、外の環境整備は清潔に保たれていますか。	16	5	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。	15	5	0	1	1	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。	15	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。	14	6	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。	9	8	3	0	0	2
6	プライバシーの配慮はなされていますか。	13	7	1	0	0	1
7	施設での生活、雰囲気に満足されていますか。	10	8	3	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。	12	6	2	0	0	2
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	2
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。	14	3	1	0	0	4
11	施設イベントに満足されていますか。	8	4	7	1	0	2
12	施設でのお食事の内容、味に満足されていますか。	6	3	6	4	0	3
13	返答率	45%					

ご意見と改善報告について

No.	ご意見	回答・改善案
1	最高に満足しております。	嬉し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。
2	施設内は常時清掃されており、時節柄好感がもてます。優です。	嬉しいお言葉ありがとうございます。 これからも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。
3	郵便受けは、フルネームが書かれており、自動ドアから誰でも確認できますが、見られてしまうのも事実です。部屋番号のみではだめでしょうか。(希望者のみでも)	貴重なご意見ありがとうございます。 郵便受けのお名前については、外すことは可能です。職員にて対応いたしますので、外す際はフロントまでお声がけください。
4	食事の味の塩分が気持ち強いです。認知症予防のためターメリックの多いカレー等を多くしてほしい。麺類もあって欲しいです。	貴重なご意見ありがとうございます。 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。給食部門の職員に伝え改善を検討させていただきます。献立作成時に、塩分・栄養配分など再度見直してまいります。
5	買い物ツアー、喫茶ツアー…その他以前は楽しいな行事が多くあったのを懐かしく思っています。新型コロナも第5波を過ぎ、第6波の心配はあるものの小休止。決して安心は出来ませんが、用心しながらのツアー(特に買い物ツアー)の再開を心から待ち望んでおります。スタッフの皆様に、余裕がないと楽しみのツアーも無理かもしれませんが…。	貴重なご意見ありがとうございます。 感染状況を確認しながら、また感染予防を実施した上で再開を検討、対応させていただきます。
6	少数精鋭で頑張っておられるスタッフの皆様には、感謝の言葉以外ございません。	温かいお言葉ありがとうございます。 職員一同精進してまいります。
7	私は毎日岡崎げんき館のプールに行っているのですが、浴室を物置にしているのがコロナの為今は高年者センターで、入浴して居ましたが緊急事態宣言で入浴出来なく困って居ます。センター長に2階の浴室でシャワーだけでも使わせていただきたいとお願いしましたが、駄目だと言われました、以前のセンター長は使用させて頂きましたが如何なものでしょうか、非常に悲しく思います。	誠に申し訳ございません。 共同浴室については、お部屋に浴室のないDタイプのご入居者様が別途光熱費の月額料金のお支払いをされてご利用いただいております。Dタイプ以外にお住いの方は別途月額料金が必要ですが、ご利用希望の方はフロントまでお声がけください。

8	<p>内外の環境整備について感心していることがあります。いつ見ても一生懸命掃除しておられます。ある日、エレベーターに乗るとエレベーター内の隅を特に念入りに拭いておられました。声をかけると「若い人が一生懸命やってくれているけど四角の隅を丸くって感じなので取り残しをやっている」ということでした。若い方が一生懸命働かれる姿も気づかずに残された部分をそっと掃除しておられるベテランの方の姿も只に美しく感動しました。皆さんの働かれる姿にギスギスした人間関係など皆無でカバーし合う様子が素晴らしく、学ばせていただきました。</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。</p>
9	<p>この度、アンケート調査に施設長さんへの欄がありませんでしたが、日頃の恩謝をここに記入させてください。デイの職員さんの中に濃厚接触という状況が出た時の、内外への対応は本当に大変だったと思いますが、素早かったなぁという印象を持ちました。その後も、心配がなくなるまでの期間は緊張状態が続いたのではないのでしょうか。普段と変わらない笑顔と力強さで、私たちは何の心配ないですみました。施設長さんの包容力に感嘆しつつ感謝を込めて。</p>	<p>温かいお言葉また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・ご家族様に寄り添いながら、信頼関係を構築できるよう職員一同精進してまいります。</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
通所介護	ハートフルデイナンプ庄司田

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 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。	9	7	1	0	0	5			
2	事業所内の環境整備や清掃等はいき届いていますか。	14	3	1	0	0	4			
3	職員の言葉遣いや態度は丁寧ですか。	16	4	0	0	0	2			
4	職員の介護技術は安心・安全におこなえていますか。	16	2	2	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	2	2	0	0	3			
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。	15	2	2	0	0	3			
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。	15	4	1	0	0	2			
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。	14	5	1	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。	17	4	0	0	0	1			
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。	16	2	1	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。	12	5	0	0	0	5			
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	4	1	1	0	4			
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				
	7	17	12	8	10	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
	3	2	5	14	0	2	4	3	6	1
15	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	<p>入浴後の小休止のときデイサービスの利用価値を感じています。身体を休めて、休養を実感しています。スタッフの方々にはお礼を申し上げます！！</p>	<p>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。</p>
2	<p>大変お世話になっています。 緊急事態宣言にて好きなカラオケができないのが残念ですが、宣言解除もそう遠くはないと思います。 仲間と一緒にこれからもデイサービスで楽しく過ごさせてください、今後ともよろしく願いいたします。 スタッフの皆様方本当にありがとうございます。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 緊急事態宣言時でもご利用様がカラオケを安全に楽しめるよう感染予防等の対策を検討してまいります。</p>
3	<p>日頃、連絡ノートを見るのがなかなかできず、家族にメッセージをいただいてもお返事できない事があり、申し訳ありません。</p>	<p>お気遣いのお言葉ありがとうございます。 緊急な内容のご連絡いたしますので、お時間の許す時に目を通していただければと思います。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。</p>
4	<p>入所以来、食事の量について言いたい放題だった父もこのところ慣れてきて、「こういう食事だから長生きできるよ」と感謝の言葉を述べるようになっていきます。 こうなるまでに一生懸命対応してくださった皆様に心から感謝申し上げます。気遣ってくださる対応がなければいつまでも不満を持っていたに違いありません。 献立カレンダーの表紙にいつも食育コラムを載せてくださっていますね。食と健康についてよく学べます。栄養についてわかると食べるのが楽しみになります。掲載されるまでに多くの調査と働きがあるに違いありません。ありがとうございます。</p>	<p>温かいお言葉・感謝のお言葉ありがとうございます。 皆様の温かいお言葉が職員のやる気につながります。今後も満足していただけるよう職員一同精進してまいります。</p>
5	<p>介護サービスの設備は、整っています。住みやすい施設です。食事カロリーが十分で感謝です。気になりますのが、少し体重が増えました。今後も介護サービスで社会貢献してください。</p>	<p>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。</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
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	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。	5	1	0	0	0	0	
2	職員の言葉遣いや態度は丁寧ですか。	4	2	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	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様が安心して生活を送ることができますか。	4	2	0	0	0	0	
5	職員の介護技術に満足されていますか。	3	1	2	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	2	1	0	0	0	
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。	4	2	0	0	0	0	
8	介護計画書の説明はわかりやすいですか。	1	2	1	1	0	1	
9	事業所や職員に、相談はしやすいですか。	3	2	1	0	0	0	
10	職員を利用して良かったですか。	3	2	1	0	0	0	
11	返答率	32%						

ご意見と改善報告について

No.	ご意見	回答・改善案
1	介護の作業の中で特に夜勤者にはお世話をかけています。感謝です。	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。
2	(サービスを受けている最中訪問した際)言いたい放題の父が、素直に応じている様子を見てスタッフの方たちが信頼関係を築いてくださっているのを感じることができました。信頼関係は一朝一夕で築ける訳ではないことを思うと多くの辛抱と忍耐が払われたはずです。ありがとうございます。	うれしいお言葉ありがとうございます。 常にご利用者様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。