

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 たつみの風 金山

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。	6	4	1	1	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。	6	3	2	1	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。	7	3	1	0	0	1
4	職員は質問や要望に対して適切に対応していますか。	7	1	3	0	0	1
5	職員は苦情に対して適切に対応していますか。	6	3	2	0	0	1
6	プライバシーの配慮はなされていますか。	6	3	1	0	1	1
7	施設での生活、雰囲気に満足されていますか。	7	3	0	1	0	1
8	生活支援サービスについて満足されていますか。	7	0	3	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。	7	1	3	0	0	1
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。	8	1	2	1	0	0
11	施設イベントに満足されていますか。	5	0	3	1	0	3
12	施設でのお食事の内容、味に満足されていますか。	5	0	2	3	0	2
13	返答率	38%					

ご意見と改善報告について

No.	ご意見	回答・改善案
1	<p>食事、料理に少々お願い申します。魚でも良いですが、刺身をお願いします。これからはおでんが欲しいです。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 ご要望は給食会社にお伝えし検討してまいります。</p>
2	<p>◎リビングの大型TVについて… ①自室に各人TVを所有しているにも拘らず、一日中リビングの大型TVを飲食しながら点けばなしで観ている人がいる。②退室しても切らずTVだけ点いている。電力の無駄遣い ③リビングにはドアが無いので音がそのまま各居室に入り耳障りである。④環境保全の為、国も脱炭素政策に力を注ぐ昨今に出力の大きい大型TVが各階にあるのは疑問。⑤大型TVは食堂など公共性の高い場所に1～2台有ると良いのでは？ ⑥入居の際、当時の施設長から各階の大型TVは来客へのサービスと聞いた。⑦他のサ高住の見学では各階の大型TVは殆ど設置されていない。⑧共益費で賄われている電気代の節約、CO2の削減にも心掛けてもらいたい。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 各フロアのリビングは共同スペースとして大型TVを設置し、入居者様同士の交流の場、ご自由に利用できる場所であることをご了承ください。TVが点けばなしであったり、音量が大きすぎることにしまして、職員の配慮が足りず申し訳ございません。環境に対しても意識を持って行動できるよう職員を指導してまいります。</p>
3	<p>イベント・行事食が出るタイミングが平日の昼間などが多いと感じます。デイサービスにでかけて食べれないので、日曜日(日曜日にデイがある人が多ければできるだけ食べれる人が多い時に)や夜ご飯に当ててくださると食べれる機会が増えると思います。食事代、結構高いかなと感じています。イベント食などできるだけ食べれる時間帯に出してほしい。食事の時間、なんとなく暗い雰囲気なので、飛沫が気になりますが配慮しつつ、もう少し楽しい雰囲気になると、食事＝楽しい時間になるかなと思います。音楽を流すとかなど…。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 夕食にも提供できるように給食会社と相談いたします。</p>
4	<p>月に一度程度のイベントは、とても楽しく参加させて頂いております。毎回ありがとうございます。部屋でひとりぼっちになることもあるので、もう少し、気軽に、スタッフさんが空いている時間などつかい、折り紙やろうちぎり絵をみんなでやる塗り絵をフリーで出来る。など、気が向いた人が、集まって遊べる場所があり、スタッフさんに、誘ってもらえたりすると孤独感を感じにくくなるかなと思います。たくさんの入居さんがいるので、難しい事もあると思いますが、書かせていただきました。いつもお世話になり感謝しております。</p>	<p>イベントにご参加していただき、ありがとうございます。 大きなイベントだけでなく、日々の生活の中でも入居者様が集まり今宵の時間が過ごせるような場所も検討してまいります。また、月のイベントも多くの入居者様が参加していただけるような内容で開催していきたいと思っております。 貴重なご意見ありがとうございました。</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 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様が安心して在宅生活 が送れていますか。	4	2	0	0	0	0
2	ヘルパーの言葉遣いや態度は丁寧ですか。	4	1	1	0	0	0
3	ヘルパーの身だしなみは清潔感があり、きちんとしていますか。	3	3	0	0	0	0
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。	4	2	0	0	0	0
5	ヘルパーの介護技術に満足されていますか。	4	1	1	0	0	0
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。	3	2	0	1	0	0
7	ヘルパーは、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	1	1	0	0
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。	3	2	1	0	0	0
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。	3	2	0	1	0	0
10	ヘルパーは、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。	4	1	1	0	0	0
11	事業所やヘルパーに、相談はしやすいですか。	3	2	1	0	0	0
12	事業所の電話対応に満足されていますか。	3	1	1	1	0	0
13	ヘルパーを利用して良かったと思われませんか。	4	1	1	0	0	0
14	返答率	30%					

ご意見と改善報告について

No.	ご意見	解答・改善案
1	特に不満もなく日常生活が過ぎております。	これからも安心して穏やかに過ごせるようなサービス提供を 心がけてまいります。

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
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	担当ケアマネジャーは相談しやすいですか。	32	6	0	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。	28	9	1	0	0	0
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。	21	12	1	0	0	4
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。	32	4	1	0	1	0
5	ご利用者様の相談や希望に応じている色々なサービスや提供事業所を紹介していますか。	26	6	0	2	0	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様の意向を尊重し、気を配っていますか。	29	7	1	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。	28	9	0	0	0	1
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	7	1	0	0	5
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。	22	8	2	0	0	6
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。	23	10	2	0	0	3
11	返答率	56%					

ご意見と改善報告について

No.	ご意見	回答・改善案
1	親切丁寧、迅速な対応、的確なサービス提案いただき感謝しています。 今後共々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。 今後も親切丁寧、迅速な対応、ご利用者様の立場・視点にたった的確な提案ができるよう一層精進してまいります。