

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	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	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。	3	2	0	0	1	0
2	職員の挨拶、言葉遣い、態度、身だしなみは適切ですか。	4	1	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。	4	0	2	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。	3	2	0	0	0	1
5	職員は苦情に対して適切に対応していますか。	2	2	0	0	0	2
6	プライバシーの配慮はなされていますか。	2	1	2	0	0	1
7	施設での生活、雰囲気に満足されていますか。	2	2	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。	2	3	1	0	0	0
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。	4	1	1	0	0	0
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。	3	1	0	0	0	2
11	施設イベントに満足されていますか。	1	0	2	0	1	2
12	施設でのお食事の内容、味に満足されていますか。	1	1	2	0	1	1
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>時々施設側の人から聞いてくださることがあっていいかなと思います。 お声がかからないのに、申し上げに行くのはなかなか言えないかなと思います。</p>	<p>配慮が足りず申し訳ございませんでした。 ご入居者様に安心して生活を送っていただくため、何事もお気軽に相談していただけるよう、職員からお声がけをさせていただきます。</p>
2	<p>コロナワクチン接種の時はお世話になりました。 コロナが悪いのでしょうか…。職員の方が忙しいのですね。 そんな中、入居者の面倒を見るのは大変ですが、少々きつい人がいます。コロナが収まれば元に元に戻ると思うのですが。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。 今後ご入居者様、ご家族様が落ち着いて安心した生活が送れるよう、接遇や対応改善に職員一丸となって取り組んでまいります。</p>
3	<p>コロナ対策いろいろお心づばりいただきありがとうございます。 入居者が発症されてしまった際には、特に細心のご注意で感染が広がらないよう対処いただき感謝しております。今後ともどうぞ宜しくお願いいたします。 イベントに関して、コロナ情勢がよくなったら、ぜひぜひ以前と同じように、できればより多くお願いしたいと希望しております。 2階、5階の庭ですが、いつもきれいなお花などで癒されています。ただそれぞれに名札をつけていただけないでしょうか。5階の庭に何本か白い花が咲いている木があって、ジョーンベリーと珍しく名札がついていました。 部屋に帰ってパソコンで調べたら、6月に赤い実がなっておりいいということもわかりました。 知らない草花、木を知りたいだけでなく、過去にはちゃんと知っていたはずなものでも思い出せないようになるのではと思いますので、スタッフの方、庭師さんなどにとっては当たり前すぎるものにも、大きめな字で名札をつけていただきたいと切望しております。他の入居者の方々との話題作りの種にもなるのではと思います。 利用料のカード払い可にさせていただきたいです。 現在の世の中では、買物・病院・公共料金などクレジットカードは普通に利用できることが多いです。ポイントが溜まってくるのが結構楽しみです。 面会についてお知らせの中で、ZOOM面会継続させていただきますとありました。自分でできない方々のために、そういうご配慮があると知って本当に嬉しく、益々ここが好きになりました。</p>	<p>温かいお言葉と貴重なご意見ありがとうございます。 今後も安心して生活していただけるよう職員一同、尽力してまいります。 草花・木の名札に関して、庭師へ依頼いたします。 クレジットカード払いに関しては、検討させていただきます。 コロナ禍で制限された生活になっておりますが、今後の感染症の状況を勘案して、イベントなどの開催も計画してまいります。</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
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。	5	7	5	2	2	10
2	施設内やご入居者様の部屋は、掃除が行き届いていて、清潔な環境を保っていますか。	12	5	3	0	1	10
3	職員の言葉遣いや態度は丁寧ですか。	20	3	2	0	1	5
4	職員は常に気持ちのよい挨拶をおこなっていますか。	19	3	4	0	0	5
5	職員の身だしなみに清潔感がありますか。	18	6	1	0	1	5
6	職員は、ご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。	15	9	1	0	0	6
7	入浴の回数に満足されていますか。	10	9	2	0	1	9
8	レクリエーションや外出に満足されていますか。	3	5	8	0	3	12
9	計画作成者はご入居者様、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。	16	5	3	1	0	6
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	6	1	1	1	13
11	ご家族様の希望時、面会時や電話などでご入居者様の情報提供はきちんとおこなわれていますか。	14	10	1	0	1	5
12	ご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	7	0	1	1	2
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。	15	6	3	1	1	5
14	ご入居者様やご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。	22	4	0	2	1	2
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>コロナ陽性者が発生したということで、新しい入居者を受け入れる場合、受け入れシステムをどのようにするかが課題だと感じました。</p> <p>コロナ禍の中、今まで以上に気を配っていただいていると思います。</p> <p>仕事量も増えてより大変だと思いますが、今後もよろしく願っています。</p>	<p>貴重なご意見と温かいお言葉ありがとうございます。</p> <p>ご指摘いただいた受け入れに関して、ご自宅からの受け入れの方は、ワクチン接種2回終了の確認と入居前直近2週間の体調の聞き取り、病院や施設からの受け入れの方は、PCR検査等の依頼をし、最善の注意をおこなっております。</p>
2	<p>理学療法士を置いて、リハビリ対応をしてもらいたい。すべての職員に介護施設の職員としての教育が行き渡っているとは言い難い。慢性疾患に対する情報の共有が不十分と感じることがあった。</p> <p>入居者へのサービスについて積極的な提案がない。コロナ禍で家族からの差し入れを入居者に渡す際、声をかけずに部屋に置いて行ってしまうなど、入居者の尊厳を意識しているとは思えない対応をする者がいる。骨折による手術で、入院中のリハビリで歩行機能が十分に回復したにもかかわらず、今は歩いてはダメだと現場判断でベット上のみの生活を継続したため立つことすらできなくなってしまった。</p> <p>コロナ前はレクリエーションに参加していたが、2年以上何も参加していない。コロナ禍であっても、屋上庭園につき1回程度連れて行ってほしい。</p> <p>面会解禁されたが、除菌以外のコロナ対策が全くされていない個室で15分実施したが、感染リスク拡大を回避するための回数及び時間制限であるならば、サーキュレーターやアクリル板を置くなどの対策強化したうえで、面会回数増加の検討をしてほしい。</p>	<p>誠に申し訳ございません。</p> <p>職員の接遇や対応の仕方、また事業所内での情報共有が出来ておらず申し訳ございません。今後、ご入居者様、ご家族様が落ち着いて安心した生活が送れるよう、職員一丸となって改善してまいります。</p> <p>柔軟な対応ができるよう、より一層努力いたします。</p> <p>面会に関しても現状、制限をかけさせていただき申し訳ございません。今後の感染症の状況を勘案して面会方法などについて検討していきたいと思っております。</p>
3	<p>アンケートの設問が、ここ数年変わっていないのはコロナ禍における、施設の現状を踏まえ、その中で家族の思いを真剣に吸い上げ、次に繋ぐというアンケートの本来の趣旨から逸脱していると思う。</p> <p>一部職員の家族への言動に不適切さを感じる。機械的な対応になっている。</p>	<p>的確なご意見ありがとうございます。</p> <p>配慮が足りず申し訳ございませんでした。今後は運営状況に適したアンケート内容に改善してまいります。</p> <p>職員の接遇や対応の仕方、また事業所内での情報共有が出来ておらず申し訳ございません。</p> <p>柔軟な対応ができるよう、より一層努力いたします。</p>
4	<p>ホールには、大きなテレビがありいつもついていますが、食事中などは、昔懐かしい曲などたまには流してほしいなと思います。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>現在、食事時間ではありませんが一日の中で定期的に懐かしい曲を流してお客様はロザさまれてみえます。</p> <p>少しでも、明るい雰囲気の中での生活をさせていただけるよう努力いたします。</p>
5	<p>コロナ禍で母とはなかなか会えませんが、3カ月ごとに報告書をいただきますと、元気そうで安心しています。時には写真も入れてありまして、笑顔の母を見ると、大切にいただいていると感謝しております。</p> <p>差し入れの時など、職員の方はいつも笑顔でありがたいと思っております。</p> <p>今後とも宜しくお願いいたします。</p>	<p>温かいお言葉ありがとうございます。</p> <p>今後も安心して生活していただけるよう職員一同、尽力してまいります。</p>
6	<p>入居者の差し入れ(補給品)を家族に事前連絡を密にしてください。急な補給はなくすよう気をつけていただきたい。</p> <p>コロナ禍で家族は本人の状況が直接見て把握できないため家族への連絡は、ショートメールでも構わない。</p> <p>職員に負担とならない、自動通報装置を導入するとよいのでは。</p>	<p>的確なご意見ありがとうございます。</p> <p>配慮が足りず申し訳ございませんでした。</p> <p>ご家族様への連絡方法に関して、システム課と協議いたします。</p> <p>職員に対してのご配慮ありがとうございます。装置導入に関して検討させていただきます。</p>

7	みそ汁の味が辛いです。	貴重なご意見ありがとうございます。 給食提供会社に伝え、塩分調整と、味付けに関して斑のないよう調理依頼いたします。
8	<p>コロナ禍の中いろいろご配慮いただきありがとうございます。父の最期も丁寧なご対応をしていただき、大変な中静かに見送ることができました。</p> <p>施設を出る際も、意識のない父に声かけしにわざわざ顔を出してくださる方もみえて、わがママを言い困らせることも多かったのですが、皆様にやさしくしていただいた様でとても暖かい気持ちで看取ることができました。</p> <p>また母も転倒の際や、様々な対応を丁寧に伝えていただき、なかなか会えぬ昨今ですが、安心してお任せすることができます。</p>	<p>温かいお言葉ありがとうございます。</p> <p>皆様が安心して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	コロナ禍のため本人には会えていませんが、電話連絡などで親切に介護していただいている様子で安心しています。	<p>温かいお言葉ありがとうございます。</p> <p>今後も安心して生活していただけるよう職員一同、尽力してまいります。</p>
10	<p>コロナ禍でも感染対策をし窓越し等で面会可能な施設もあり、対応に疑問があります。リスクを考え中止することは簡単ですが、その中でどう面会可能にしていくかを考えていただきたい。</p> <p>特に認知症の利用者さんはオンラインでは理解できず、実際に会ったり、触れたりする必要があるのではないのでしょうか。職員の態度は、個人差があり受付はとても丁寧ですが、介護スタッフには忙しさから口調に問題のあるかたも見受けられます。</p>	<p>誠に申し訳ございません。</p> <p>職員の接遇や対応の仕方、また事業所内での情報共有が出来ておらず申し訳ございません。今後、ご入居者様、ご家族様が落ち着いて安心した生活が送れるよう、職員一丸となって改善してまいります。面会に関しても現状、制限をかけさせていただき申し訳ございません。今後の感染症の状況を勘案して面会方法などについて検討していきたいと思っております。</p>
11	<p>問3 普通である。もっと親切さが必要</p> <p>問5 普通で会って良くも悪くもない。</p> <p>問6 人それぞれで、態度・挨拶は人柄から現れるから一概に記入しがたい</p> <p>問9 計画書は1～2度見た程度心配している</p> <p>問11 面会の再開を望んでいる</p> <p>問13 14 安全・安心・信頼・愛のある心で入居者の喜びの日々でありますように期待します。</p>	<p>的確なご意見ありがとうございます。</p> <p>真摯に受け止め改善に努めます。</p> <p>面会に関しても現状、制限をかけさせていただき申し訳ございません。今後の感染症の状況を勘案して面会方法などについて検討していきたいと思っております。</p>
12		<p>アンケートのご協力ありがとうございました。</p> <p>職員一同一丸となって支援させていただいておりますが、なかなか、行き届いた対応ができておらず申し訳ございません。入居者様、ご家族様の意見を真摯に受け止め、できるかぎり柔軟に対応できるよう精進してまいります。今後もユーライフメゾンみなみの風で、入居者様が安心、安全に生活が送れるよう支援させていただきますので、ご理解とご協力のほど宜しくお願いいたします。</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
居宅支援事業所	ハートプランナンブ西春

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。	35	4	2	0	0	1
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	14	2	0	0	4
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。	23	4	5	1	0	9
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。	38	2	1	0	0	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。	30	6	3	0	0	3
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。	33	5	2	1	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、生活の様子などを十分にお聞きしていますか。	32	6	3	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。	27	7	2	1	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。	24	8	2	0	0	8
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。	18	11	2	1	1	9
11	返答率	61%					

ご意見と改善報告について

No.	ご意見	回答・改善案
1	<p>いつも有りがとうございます。 コロナのため5ヶ月位利用しておりません。 感染者の数字を見ながら安心して施設へお送り出せ ますように願っています。</p>	<p>コロナ感染拡大により、なかなかサービスへと繋がりませ ませんが、落ち着いたときにはサービス利用再開となります。 その時はまたよろしく願っています。</p>
2	<p>これからもよろしく願ひ致します。 デイサービスに出かけたときは疲れますが、体が軽くなっ たような気がします。(家にいるときは寝てばかりでほとん だうございせんので)</p>	<p>こちらこそよろしく願ひいたします。 これからも楽しく、元気にデイサービスへ通い続け、心身 共に健康でいられるよう支援させていただきます。</p>
3	<p>いつもご苦労さまです。 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。</p>
4	<p>デイサービスにあまり気乗りしない本人にケアマネー ジャーさんが熱心に”頑張るって行って下さいネ”と云って 下さって、その時はハイハイと良い返事をしてはいるので すが、当日になると”今日は行かん”とか云い出すので、 こちらがノイローになりそうです。 これはもう仕方ない、あまり無理じいしても…と思うので すが、何かよい手立てが有ればお聞きしたいです。</p>	<p>ご満足のいただけるサービス提供が出来ておらず誠に申 し訳ございません。 デイサービスとも連携を取り、ご利用者様が行きたいと思 えるよう、またご家族様の精神的負担が軽減しますよう 色々な手立てを考え、提案できるよう努めてまいります。</p>
5	<p>生前中に母への対応ありがとうございます。 引き続き、姉がお世話になります。よろしく願ひしま す。</p>	<p>こちらこそ大変お世話になりました。 引き続きお姉様の支援をさせていただきます。至らないと ころは沢山ありますが、ご利用者様、ご家族様に満足し ていただけますよう精進してまいりますので、今後とも宜しく 願ひいたします。</p>
6	<p>ケアマネージャーの方は色々な話も熱心に聞いて下 さって大変喜んで居ります 気を配って頂いて本当に有難いと思っています 今後共、よろしく願ひします</p>	<p>感謝のお言葉ありがとうございます。 これからもご利用者様の声に耳を傾け、寄り添い、安心 して在宅生活を送れるよう支援させていただきます。</p>
7	<p>Covid-19 第六波は確実です 消毒の徹底、etcの指導、確認をよろしく願ひします。 度にα、β、γ → 変異株は星座名に変わります。この事 からみても、変異株は今後の課題です。十分ご指導 願ひします。</p>	<p>的確なご意見ありがとうございます。 人に感染させない、感染しない為にも、サービス提供事 業所共々、感染予防の一環で消毒の徹底に努めてま います。</p>