

# 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 ハーモニー

## 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。	7	7	4	2	0	6
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。	14	7	2	0	0	3
3	職員の言葉遣いや態度は丁寧ですか。	19	5	1	1	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。	22	3	0	1	0	0
5	職員の身だしなみに清潔感がありますか。	22	3	0	1	0	0
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	7	3	1	0	0
7	入浴の回数に満足されていますか。	12	7	3	2	0	2
8	レクリエーションや外出に満足されていますか。	5	3	7	3	1	7
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。	13	9	1	2	1	0
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。	4	3	1	1	0	17
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。	19	5	1	1	0	0
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。	21	4	1	0	0	0
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。	14	7	2	1	0	2
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。	18	6	2	0	0	0
15	返答率	63%					

ご意見と改善報告について

No.	ご意見	回答・改善案
1	<p>いつも大変お世話になっています。                      コロナ渦で何かと気をつかうべき所多々ありますが、皆様のお陰で安心して過ごせます。ありがとうございます。                      今後共宜しくお願い致します。</p>	<p>温かいお言葉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。</p>
2	<p>いつもお世話になっております。父が入居させていただいておりますが、大変満足しているようです。食事やおやつなど、とても楽しみにしています。                      父に変化があるとすぐに連絡してくださり、とても目配りをいただいていると思います。                      家族も安心して預かっていただいております。大変感謝しております。                      これからもどうぞよろしく願いいたします。</p>	<p>温かいお言葉ありがとうございます。                      今後も楽しみと思っていいただけるような食事を提供し、ご満足いただけるように努めてまいります。</p>
3	<p>いつもありがとうございます。                      今後ともよろしく願い致します。                      安心した生活が出来るようご支援よろしく願い致します。</p>	<p>温かいお言葉お言葉ありがとうございます。                      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>
4	<p>しばらく行っていないので、答えるのはおわりです。</p>	<p>ご不便、ご迷惑をおかけし誠に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>
5	<p>コロナ渦で一年間程度施設内に入っていない為に、食事、掃除や問5～問8等について回答しにくいです。                      出来る事なら、コロナ渦の状況が続きますので、コロナ渦に合ったアンケート内容にして頂くと良いと考えます。                      このきびしい状況の中、職員の方々には本当に献身的に介護して頂いている事に感謝致します。</p>	<p>的確なご意見ありがとうございます。                      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>
6	<p>わがままな母が、コロナ渦の中、穏やかに日々を過ごすことができて居るのも、ホームの皆様方のおかげと感謝しております。</p>	<p>感謝のお言葉ありがとうございます。                      コロナ渦で制限された生活になっておりますが、落ち着いた生活を送ることができるよう職員一同、尽力してまいります。</p>
7	<p>入居者本人の気持ち等を勘案し回答しました。                      コロナ渦の中、種々の心配り、大変と思います。ご苦勞様です。                      今後ともよろしく、計画書についても大変な気づかいありがとうございます。</p>	<p>温かいお言葉ありがとうございます。                      計画書につきまして、ご家族様のご要望等がございましたらご連絡いただけると幸いです。</p>
8	<p>コロナ渦で面会がゆっくり出来ないのが残念です。                      早く部屋まで入れるようになり、ゆっくり対話出来る日を祈ります。                      お世話、大変ありがとうございます。感謝しかありません。</p>	<p>ご不便、ご迷惑をおかけし誠に申し訳ございません。                      コロナ渦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>

9	<p>岡崎を離れてしまったので、全ておまかせすることになってしまったのですが、ちょっとした事でも連絡を下さり、丁寧に説明していただけます。信頼しています。</p>	<p>嬉しいお言葉ありがとうございます。 ご入居者様のことで何かご心配なことがありましたら、いつでもご連絡ください。今後も信頼していただけるような運営をしてまいります。</p>
10	<p>コロナ禍でまだ先が見通せませんが、今後ともよろしく願っています。衣類等で必要なものがあればお知らせください。準備して持参します。</p>	<p>ご不便、ご迷惑をおかけし誠に申し訳ございません。衣類等の確認や入れ替えをご希望のご家族様は、ご連絡いただければと思います。適宜、感染対策をしながら対応してまいります。</p>
11	<p>今、コロナ禍で叔母にも会えず食事などの回答が難しいので省かせて頂きました。 私たちの面会ができない代わりに職員さんたちの負担がとて大きくなっていることに申し訳なさ感謝の気持ちでいっぱいです。 ご迷惑をかけているとは思いますが今後ともよろしく願っています</p>	<p>温かいお言葉ありがとうございます。 面会についても現状、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います。</p>
12	<p>1年近く、入居部屋に入っていないので、コロナ対策を徹底した上で何とか部屋の状態を見に行くこと可能にしてほしい。</p>	<p>ご不便、ご迷惑をおかけし誠に申し訳ございません。衣類等の確認や入れ替えをご希望のご家族様は、ご連絡いただければと思います。適宜、感染対策をしながら対応してまいります。</p>
13	<p>お世話になっております。入居者の家族の者です。本人が認知症のためでしょうか「看護師さんに衣類やトイレットペーパーを盗まれた」という不満をよく耳にします。説明するのは大変かと思いますが、何とか対応はできないものでしょうか。また、一部の看護師様の言葉遣いがぞんざい・ぶっきらぼうで時に命令口調であるとも申ししていました。フランクで気さくな声かけであろうと推察しておりますが、お疲れの時などついキツめの口調になってしまうようなことがあるのでしたら、ご配慮いただければ幸いに存じます。最後になりますが、当方がお願い事をご連絡差し上げた翌日に当該事項の確認をさせて頂いた際に、担当の看護師様がそのことを聞いていなかったケースがございました。情報の共有につきましては一段の徹底をお願いしたく存じます。以上、長文にて失礼いたしました。よろしく願い申し上げます。</p>	<p>誠に申し訳ございません。 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>
14	<p>大変なご時世の中、色々なご配慮、ご尽力いただき、感謝しています。</p>	<p>温かいお言葉うれしく思います。 今後も入居者様の希望に沿って、安心して生活していただけるように尽力してまいります。</p>