

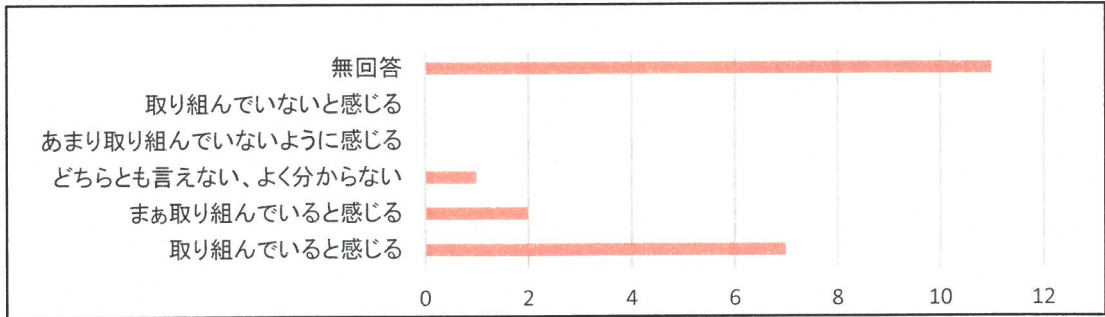
令和2年度 ご利用者様・ご家族様アンケート調査 集計結果

- 1. 調査目的 : 利用者様へのサービスを向上すべく、現状の満足度と改善点を明確にさせ更なる資質の向上を図るため。
- 2. 対象 : 令和2年12月時点の有料老人ホーム入居者様及びご家族様
- 3. 調査方法 : 郵送にてアンケート用紙に返信用封筒を同封して調査。
- 4. 調査機関 : 令和2年12月15日～令和3年1月15日

5. 集計結果

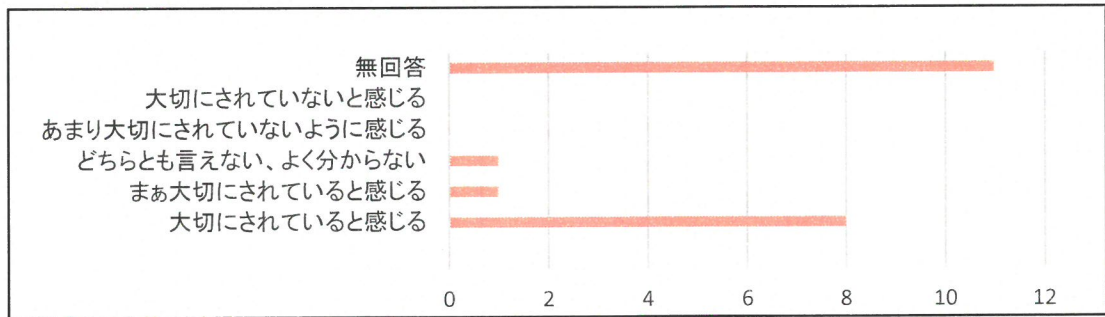
配布数	21名	回答率	48%
回答数	10名		

1) 施設はご本人が満足した生活が送れるように取り組んでいると思いますか？

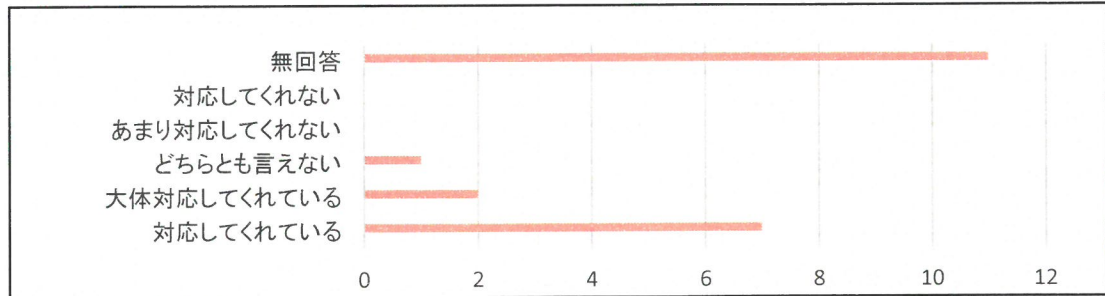


ご家族様ご意見	(1)	引っ越してすぐの不安な時も生活面、精神面共に細かな配慮を下された。
	(2)	日々安心して過ごせていると思っています。
施設職員	ご意見有難うございます。なかなかご自身で現状を話される方は少ないかと思いますが、生活のしにくさを少しでも感じにくいようにと考えてケアに取り組まさせて頂いております。また、ケアや生活状況等の質問がございましたら、遠慮なく担当職員までご相談下さい。	

2) ご家族様から見て、ご利用者様は職員から大切にされていると思いますか？

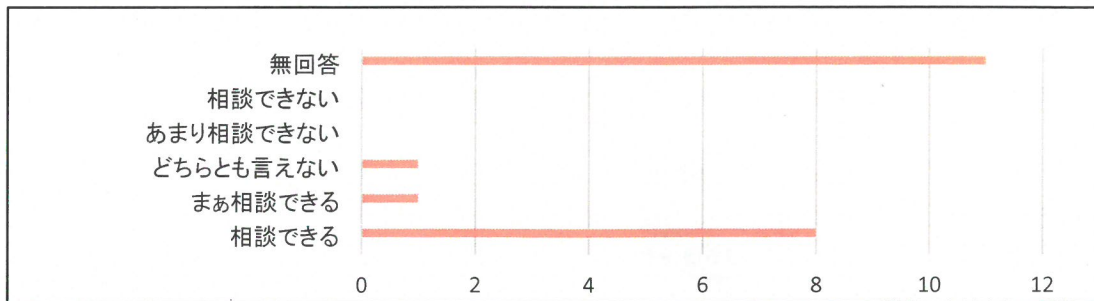


3) 施設や職員は、ご本人やご家族の意見に対して迅速に対応してくれていますか？



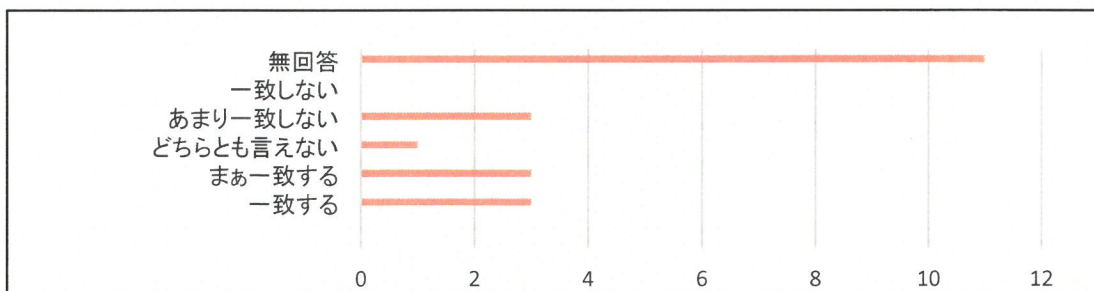
ご家族様ご意見	(1)	対応が素早いので信頼できます。
	(2)	余暇で本人がやりたい事などにも動いて下さってありがとうございます。
施設職員	ご意見有難うございます。基本的にはスピード感のある対応を心がけております。中にはサービスとして対応そのものが困難なケースや、事前依頼が必要なケースもございます。それも含めて対応と回答を致しますので、お気軽にご意見を下さいますよう、よろしくお願い致します。	

4)何か相談や困り事のあった時に、気軽に職員に相談できますか？



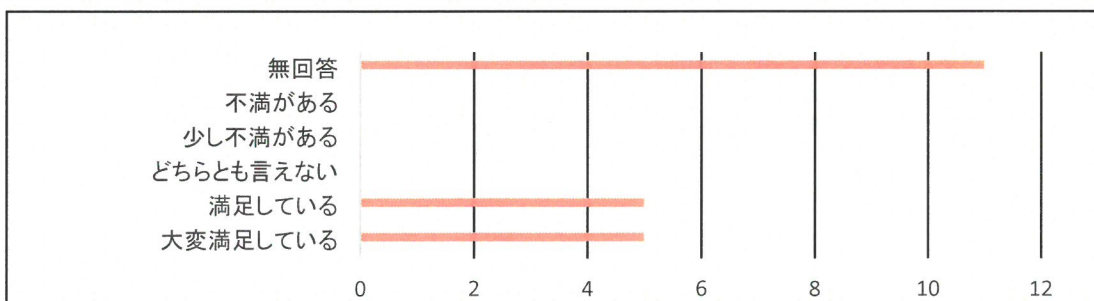
施設職員	サービス内外、対応できるものかそうでないものかはありますが、それも含めて対応と回答を致しますので、お気軽にご相談下さい。特定のスタッフへ相談したいケースなどは、事前に来所日程をお伝えいただけますと、対応可能日であれば時間をお作り致します。
------	---

5)職員の顔と名前は一致しますか？



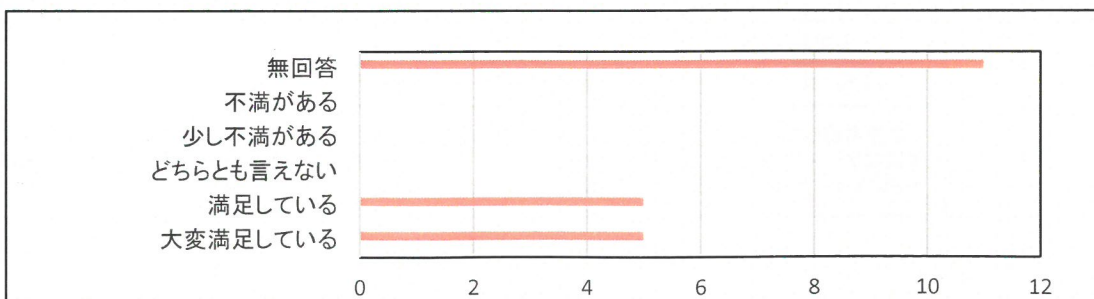
ご家族様ご意見	(1)	何回かに分けてドンドロ家便りとかに職員紹介をしてみたらどうでしょうか？
	(2)	だいぶ一致するようになりました。
施設職員	ご意見ありがとうございます。現在長らく面会制限をおこなっておりますが、施設玄関にスタッフボードを掲示させていただきます。	

6)職員の接遇(言葉遣いや対応)、身だしなみなどはきちんとできていますか？

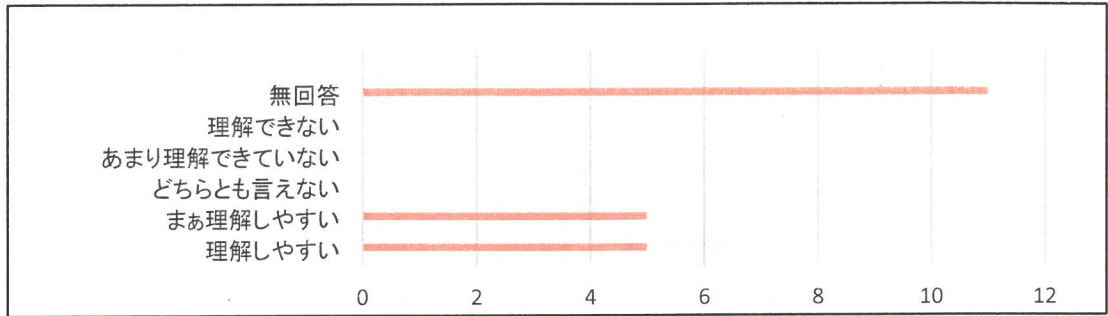


ご家族様ご意見	(1)	話しやすく、説明も丁寧してくれていると感じる。
	(2)	普通だと思います。
施設職員	ご意見有難うございます。個々として一社会人である事を大切にしています。失礼な言動や態度、ご不快に感じる対応等がございましたら、お申しつけください。	

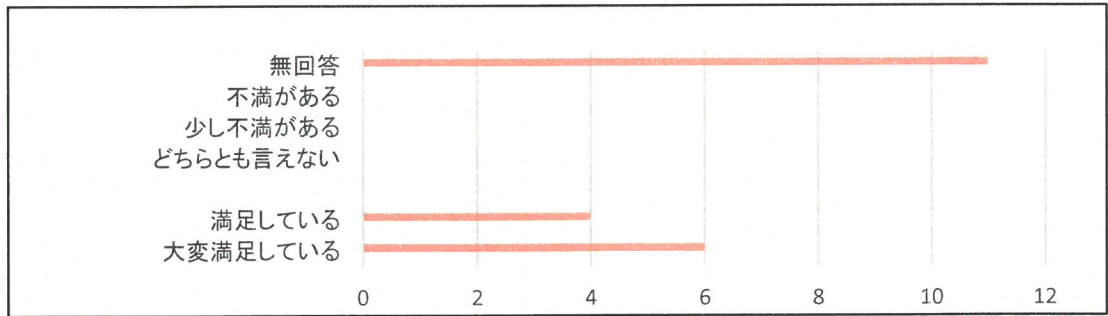
7)施設内の環境はいかがですか？清潔にできていますか？



8)ご本人様へのサービス提供状況は分かりやすいですか？

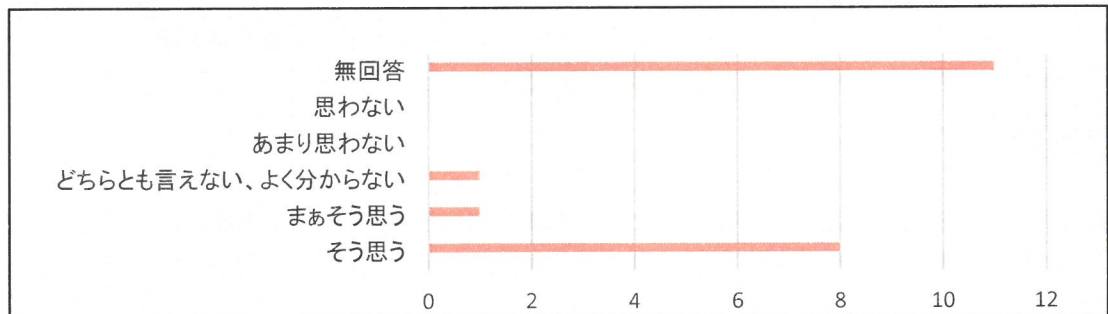


9)健康状態が変化したときやケガ等の事故が発生した時の対応はいかがでしたか？



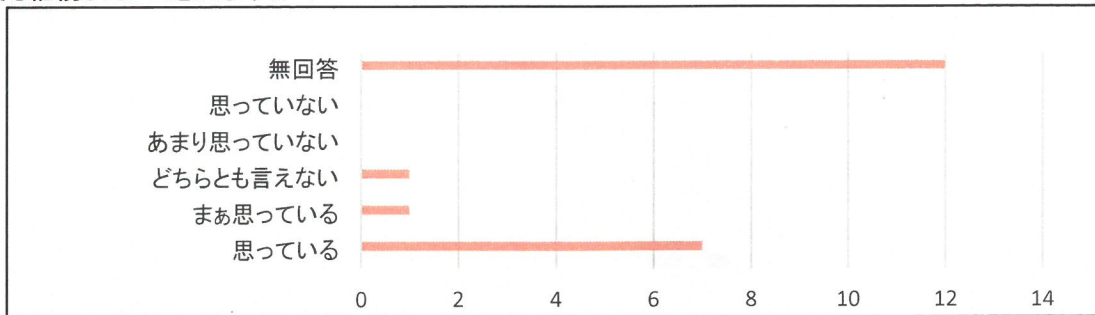
ご家族様ご意見	(1) すぐに病院に出て下さり適切な対応をしていただきました。
施設職員	ご意見有難うございます。健康状態の悪化は様子を見させていただく場面もありますが、スピーディーな対応を求められる部分でもありますので。素早い対応と対処を心がけています。健康問題への対処は施設生活を送る上での安心感に差が出る所と考えています。今後も生活のサポートに加えて、医療面のサポートに留意しつつご利用者様もご家族様も安心して生活できるようサービス提供をおこなっていきます。

10)ご利用者様に係る全職員(内外)医師やケアマネジャーと情報を共有し連携が図られていると感じますか？



ご家族様ご意見	(1) 色々な職員さんと話が通じるので連携を感じます。
	(2) ケアマネとの連携はよく分からない。
施設職員	ご意見有難うございます。確かに担当ケアマネジャーとの連携は見えづらい部分であると思います。施設側としては、毎月その1ヶ月間にどう過ごされ、どう様子に変わりが出たのかをまとめて担当ケアマネジャーの方に報告していますので、担当ケアマネジャーは提供した情報を持っているものとして理解して頂いて問題ないかと思っています。担当者に不足を感じる部分や疑問等がありましたら、施設の方でもご意見・ご相談を受け付けますのでお申しつけ下さい。

11)施設利用を今後も継続したいと思えますか？



12)その他のご意見

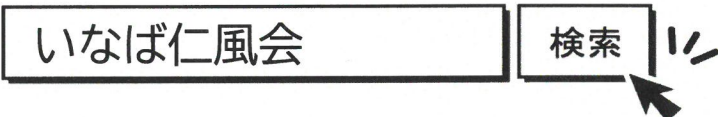
ご家族様ご意見	皆さんとてもお忙しいですが、請求書送付の際に先月の様子を書いて頂けたらと思います。コロナ禍の中少しは安心するかなと思います。
施設職員	ご意見ありがとうございます。ご意見を頂いた通りだと思います。なかなか面会も出来ない中、ご様子を伝えさせて頂く対応が遅くなり申し訳ありませんでした。早速ではありますが、各居室担当者に対して請求書発送に合わせて同封するご様子のお手紙作成を開始させていただきました。1月請求分(2月発送分より同封致します)のでご確認いただけますようお願い申し上げます。
ご家族様ご意見	入居にあたり、家族の想いで引っ越した感じがあって本人に心苦しさがあったんですが、生活を始めるうちに一番に本人が安心して心も安定して”らしい”生活になってきました。スタッフの皆様の支援のおかげです。これからも色々とお願ひ致します。
施設職員	温かいお言葉ありがとうございます。至らぬ点多々あるかとは思いますが、個々の生活様式に極力添えるよう今後もスタッフ一同努力して参ります。入居者様のみならずご家族様のサポートもおこなって参りますので、お困りの事やお悩みの事がございましたらいつでもご相談をお待ちしております。

総評

ご多忙の中多数のご意見をいただきありがとうございました。
 頂いたご意見を参考にさせていただき、今後も入居者様にとって過ごしやすい施設生活を送って頂けるよう
 スタッフ一同で支援をしております。ご協力ありがとうございました。

お知らせ

有料老人ホームからのお知らせ、デイサービスでの活動の様子などの記事を定期更新させていただいております。
 入居の際に写真使用の許可を頂いている方には記事の中で活動参加されているご様子なども添付させて頂いて
 おりますので、そちらも併せてご覧ください。
 ※写真のHP記事内使用を入居の時に断られていた方で、HPをご覧いただいた後にこの使用範囲であれば様子を
 見るためにも載せて構わない。と希望される方がおられましたら、お手数ですが施設まで一報を頂きますよう
 よろしく願ひします。



お詫び

年1回(5月)開催予定の運営懇談会がコロナ禍の長期化によって実施に至らず申し訳ありませんでした。
 令和3年度も感染症の情勢を見ながら検討しますが、現状目処が立っておらず予定は未定となっております。

アンケート調査 対応責任者

施設長 : 村岡 健一
 副施設長 : 山本 誠