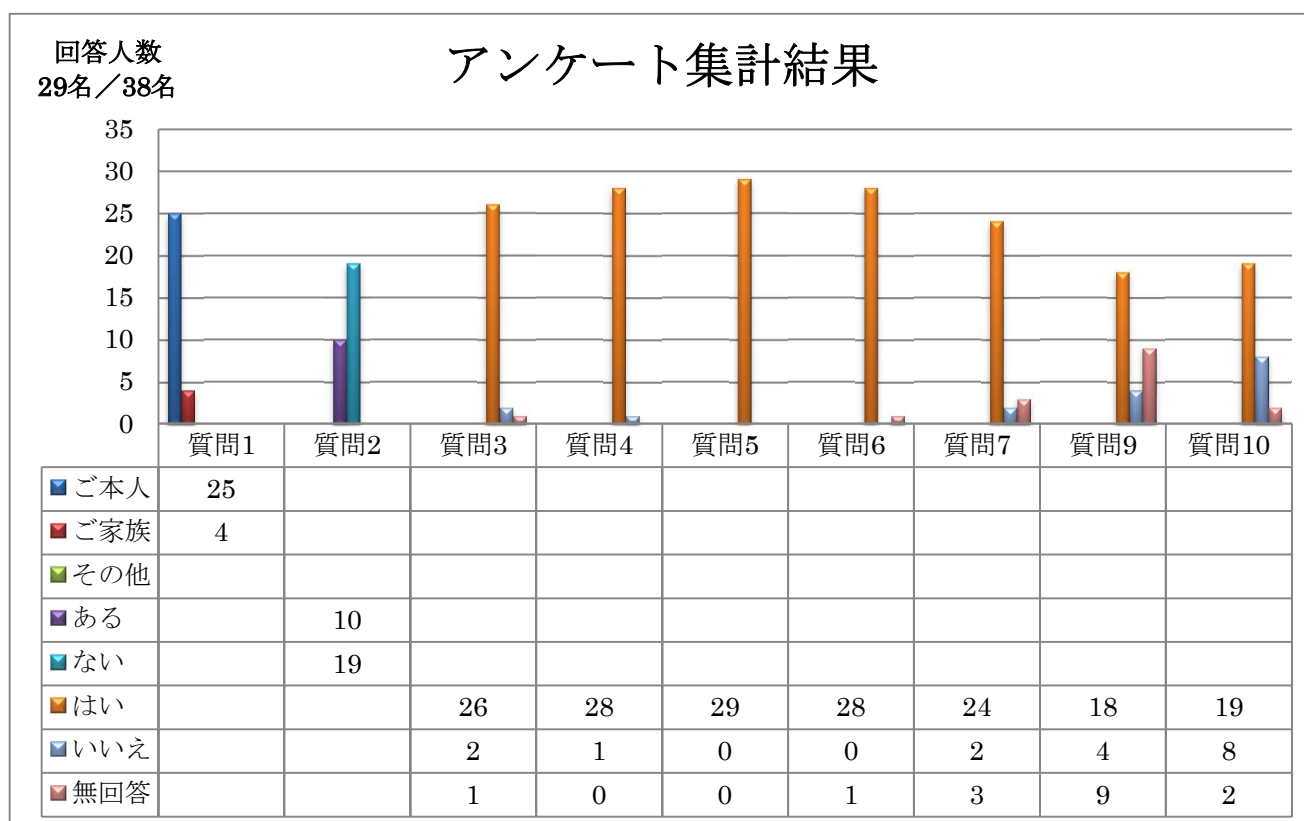


2023年度 【 サービス付き高齢者向け住宅高槻けやきの郷 】

アンケート結果のご報告

当事業所では、ご入居者・ご家族様に対してアンケートを実施させていただきました。この度はその結果についてご報告させていただきます。ご回答頂きましたご入居者・ご家族様には改めて御礼申し上げますと共に、今後も末永く当事業所をご利用して頂きますようよろしくお願い致します。



アンケート内容

質問 1：顧客満足度調査票の記入者はどなたですか？

質問 2：【サービス付き高齢者向け住宅高槻けやきの郷】以外にご利用頂いておりますサービスはありますか？

質問 3：【サービス付き高齢者向け住宅高槻けやきの郷】のスタッフは笑顔で元気に挨拶ができていますか？

質問 4：【サービス付き高齢者向け住宅高槻けやきの郷】スタッフの対応（電話・窓口・サービス提供時）は適切だと思われませんか？

質問 5：【サービス付き高齢者向け住宅高槻けやきの郷】のスタッフは困っておられることや苦情、サービスへの要望に対して丁寧に対応できていますか？

質問 6：【サービス付き高齢者向け住宅高槻けやきの郷】スタッフはご本人やご家族の依頼に対して責任を持って対応ができていますか？

質問7：【サービス付き高齢者向け住宅高槻けやきの郷】のサービスは満足できるものになっていますか？

質問8：ご意見やご要望などお聞かせください。

質問9：サ高住の食堂を利用されていますか？（ご入居者）

質問10：サ高住の食堂は、ご家族様も利用できることをご存じですか？

質問8欄への回答

*皆さん笑顔で明るく対応も早く満足しています。

*いつも担当の河村、東様には丁寧に対応して頂き、心から感謝して居ります。今年は枚方の花火が部屋から見る事が出来て幸せです。けやきの郷に入居できとても良かったと思って居ります。今後も宜しくお願い致します。

*事務所の方が3人になりいつでも1人事務所にいらっしゃることはとても心強く感謝しています。特に課長さんはよく話を聞いてくださり、とても行届いています。男の方が加わってスマホのこと、いつ聞いても親切におしえて頂きありがたいと思っています。

*いつもかんしゃしています。

*早や大阪に来て丸3年になりますが故郷の風景によく似ています。おだやかにすごしています。

*課長様、スタッフの皆様の適切な対応のお陰で、住人の皆様とも和気あいあいと快適にすごさせて頂いております。

*大変お世話をかけており、ありがたく思っています。

*スタッフの方にはいつもとても丁寧に対応いただきしており、とても助かっております。引き続きよろしくお願ひいたします。

*今は自分たちの要望をすぐに聞いて下さいますので有難く思っています。

*入居して5年目を迎えました。最初は物流と田んぼで淋しいだけでしたが、住めば都で帰宅するとホッとして落ち着きます。入居者の皆様とも仲良く接して頂き有難く家族も喜んでいます。

【回答】

ご意見ありがとうございます。

法人の品質方針である『まごころと思いやりを大切に』ご入居者皆様の『安心できる日常生活を支援』するべく日々努めております。ご家族と共にご入居者の日常を支えるケアマネジメントシステムの一員として、今後共宜しくお願ひ致します。

*ほぼ終活が完了。今後の行末に不安がある。もし要介護状態になった時、特養けやきの郷へスムーズに移行できればと希望する（他施設への入所せずに）。

【回答】

ご意見ありがとうございます。

「要介護状態となれば退居となりますか？」と前年度のアンケートでご相談をお受けしたことから、今年度よりスムーズな特養への住替えに向けた【サ高住・居宅・特養連携会議】を毎月開催しております。24時間介護が必要となられた際にも安心して暮らして頂けるシステム構築に取り組んでおりますのでご安心下さい。

*洗濯機の中のステンレスはどの位の間かくで掃除してもらってるのでせうか？自分は市販で買ったステンレスや洗濯物に汚れがつかない物をつかっていますが、それに洗濯物はそれぞれに袋に入れて洗っているけど、気になることが少しあるのでよろしく願いします。

【回答】

ご意見ありがとうございます。

2F洗濯室の洗濯機の清掃は、業者による月1回の内部清掃と清掃スタッフによる週1回のフィルター清掃を実施しております。気になる点がございましたら、いつでもご相談くださいますよう、宜しくお願い致します。

*コロナの影響でしようが、カラオケも元のようなスタイルに戻して頂けたら参加したいです。今は2~3人の練習会の雰囲気を楽しそうには見えません。

【回答】

ご意見ありがとうございます。

コロナ発生以前は、パソコンを利用したカラオケでしたので相談員が常駐しておりましたが、現在は週2回（月・水）ご入居者主体でアマゾンファイヤースティック（音声認識リモコン）を用いて実施されています。ご入居の皆様どなたでもご参加頂けるようになっており、人数が増えるとより雰囲気も楽しくなると思いますので、ぜひご参加ください。

*関西スーパーの混雑の為、駅前送迎 火・水・土になりましたが、月曜の第2と第4に火曜の第2と第4の駅前送迎を振り替えて頂きたいのですが如何でしょうか。

【回答】

ご意見ありがとうございます。

2023年9月よりスーパー・駅前送迎が関西スーパーの混雑により月曜日から火曜日へ変更となっております。月曜日と火曜日は関西スーパーの特売日にもなっており火曜日のほうが比較的空いており買物がしやすくなっております。また、ドライバーは介護保険施設の業務もありますので、その業務内容も検討したうえで火曜日送迎へと変更になりました。まだ、変更したばかりであることから、しばらく様子を見させていただきたいと考えております。今後もより良いサービスが提供できるよう、検討していきますので、宜しくお願い致します。

*浴場の件。新しいのれん、準備中の札は良かったと思います。さらにお部屋の入り口の戸の上に「大浴場又は浴室」のプレートを貼っていただくと見学者の方にもわかりやすいと思います。

【回答】

ご意見ありがとうございます。

頂いたご意見を参考に検討して参りますので、今後共宜しくお願い致します。

*浴室のお掃除も大変だと思いますが、例えば床タイルの汚れが時々あります。天井のシミや窓ガラスの汚れが気になります。無理なお願いとは思いますが、徐々に改善の程よろしく願い致します。

【回答】

ご意見ありがとうございます。

清掃が行き届いておらず、大変申し訳ありませんでした。今後は専用の用具も購入し、大浴場を綺麗に保てるよう努力していきます。今後も「みなさまの声」などご利用していただき、ご意見いただければと思います。よろしくお願いいたします。

***夏は熱く、寒い冬、それは廊下です。ドアのすき間から入ってきます。電灯はスポット的に明るくして欲しいです。**

【回答】

ご意見ありがとうございます。

7月にも同様のご意見いただき、下記のように回答させていただいております。

『サ高住屋内全フロアの通路にはマンション等の通路と同様、室外と見なしておりエアコンは設置しておりません。今年は全国で 35℃以上となる日が多い記録的な猛暑となっており、サ高住内通路に関しましても今までにない暑さとなっております。居室のドア（玄関）を出られたら外であるとお考え頂き、みなさま各々で暑さ・熱中症対策を行って下さいますよう、お願い致します。』

冬も同様に、居室から出るときは防寒着を着るなど寒さ対策をお願いいたします。ご理解とご協力をお願い申し上げます。

***対応は出来ているが解決はしていない。風呂の排水について満水から底 10 cmまでは 2分かかるのは早い。残り深さ 10 cmからは 1分以上かかる。排水に問題があると思われる、このとき下部から「アワ」が上昇するときがある。この部分が気になってどうしようもない。※水を 10 cm入れたときも 1分以上かかる！**

【回答】

ご意見ありがとうございます。

排水管の太さなど建物それぞれの構造によって排水の時間は違うと考えられます。年 1 回の排水管の点検も実施していきますので、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

***足の赤いのは「かんせん」であって「カイセン」ではない。足を見て風呂に入ることを止めよという人がいる。人に伝染する病気ではないことは医学的にも証明されているし、40年間この病気とつきあっているが 3人の医師が「サジ」を投げた。風呂には入らないように注意しているが体重計は利用している。**

***食堂内、ラウンジで用もないのにジロジロパトロールみたいに歩くのは気持ちが悪。悪い。「イス」に座って居て欲しい。**

【回答】

ご意見ありがとうございます。

サ高住高槻けやきの郷では、ご入居者それぞれが自由に過ごしておられます。他のご入居者の言動や行動でご気分を害されたのであれば、直接お話しされてはいかがでしょうか？悪気があってのことではないと思います。ご病気のことを知らないから、または興味があって見ておられるのかもしれませんが。

***TV：BSやサンTVなども見られるようにして欲しい。**

【回答】

ご意見ありがとうございます。

BSは専用アンテナケーブルをテレビに接続することによって視聴可能となりますが、居室の位置などによって電波が届かない可能性もあります。サンテレビに關しましては電氣量販店に問い合わせしましたが、室内アンテナを設置しても視聴は難しいと回答をいただいております。

***できれば2F事務所直通のお電話があればと思います。**

【回答】

ご意見ありがとうございます。

サ高住の電話は隣接特養を介しての転送回線であることから、ご入居者ご家族や各種取引業者の方々へもご不便をお掛けしておりますこと、大変申し訳ございません。

現在【サ高住専用スマホ】の準備を進めておりますので、設置でき次第ご入居者ご家族へお知らせさせていただきますので、宜しくお願い致します。

★ 9:00~18:00 相談員直通

★ 18:00~9:00 宿直者対応

質問9欄への回答

- ① ご家族) 私も食堂の食事のほうが良いと思っていますのですが、当人が考える「健康食」があるらしく、利用しておりません。
- ② ご家族) 利用者は男性。食事量や味のことで少し不満があるようです。おかず単品のみ等洗濯(選択)が増えるとありがたいです。
- ③ ご利用者) ・利用しているが常時ではない。
 - ・時々、内容のお粗末な時がある。例えば、サイコロステーキが再生肉(人工肉)でガッカリ。大阪市内の居酒屋のサイコロステーキはOGビーフ(オーストラリア)で¥800で食べられる(定食)。
- ④ ご利用者) ・自室へお料理を運ぶ際、台車があれば助かります。(毎日ではありませんが・・・)
 - ・前回美味しく、今回もと注文した際期待外れの時があり、お味を統一して頂ければと思います。(グラタン、天ぷらなどカリッと揚がっている時とベタベタな時と、エビがあまりにも小さすぎる・・・)
 - ・新メニューへのアンケート用紙は良い案!!
- ⑤ ご利用者) そう特に料理が美味しい時とそうでない時があるので自分が好きなメニュー時は利用する。
- ⑥ ご利用者) まだ自分で調理ができる。また、食費の節約ができる。
- ⑦ ご利用者) 夕食はごく少量しか食べないので利用しない。昼食は気に入ったメニューの時にたまに利用する。
- ⑧ ご利用者) たまに利用しています。
- ⑨ ご利用者) 時々利用しています。これからも食堂利用を心掛けたいと存じます。
- ⑩ ご利用者) 作る人によって味が違うのか、よいとき、悪い時あります。いつでも一定の味になる様レシピを用意する等して頂けたらよいのでは?一回悪かったらあとしばらく食堂で食べられなくなります。調理の資格を持っているプロとは思えない時があります。上の方も時々味見して考えて下さい。これお願いします。

- ⑪ ご利用者) 時々利用してますが、あまりおいしくないの・・・。
- ⑫ ご利用者) ・物価が上がっているのが分かりますが。
・カタカナの食事が合いません。
・急いで作る時に早くてかたいです。(玉子丼の玉ねぎ)

【回答】

ご意見ありがとうございます。

皆様のご意見を参考にしながら、ご満足していただけるお食事を提供できるよう、スタッフ一同努力してまいりますので、これからも宜しく願いいたします。

《最後に》

貴重なご意見をありがとうございました。

当施設では法人のサービス目標【オンリーワンとナンバーワンを目指す】を掲げ、ご入居者の満足度を高めるため、常に積極的に取り組む姿勢で施設のあるその地域で常に一番のクオリティを目指し、スタッフ一丸となり日々努力しています。皆様からのご意見を頂けるからこそ常に改善していくことができる、と考えておりますので、日々の生活の中で気付かれた事がございましたら何でも教えて頂ければ幸いです。

今後とも、宜しく願い致します。

サービス付き高齢者向け住宅高槻けやきの郷ホームページ・Instagramにて、情報や取り組みなどを紹介しています。QRコードで簡単に見ることも可能です。

ホームページ



Instagram



「知りたい!」と思われる情報を提供し、「もっと見たい!」と思って頂けるようなホームページ作りを推進していきますので、その感想もお持ちしています。

2023年度 【サービス付き高齢者向け住宅高槻けやきの郷】アンケート概要

調査期間：2023年10月1日～10月31日

調査対象：当事業所のご入居者全員

調査方法：ご入居者全員へアンケート用紙配布・封書にて回収

調査担当者：サービス付き高齢者向け住宅高槻けやきの郷 加来 由貴子

調査責任者：高槻けやきの郷 管理者 中島 康博