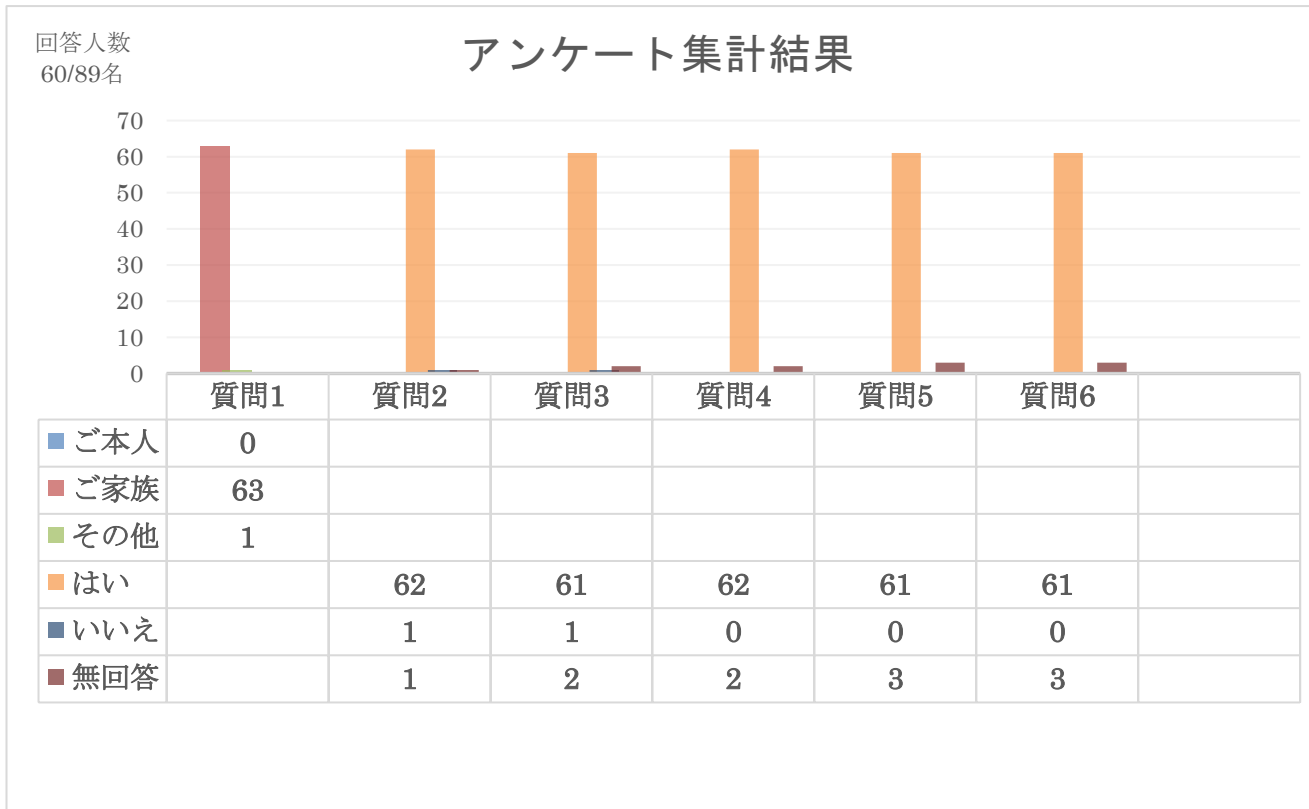


2023 年度 介護老人福祉施設アンケート結果のご報告

当事業所では、ご利用者・ご家族様に対してアンケートを実施させて頂きました。

この度はその結果についてご報告させて頂きます。ご回答頂きましたご利用者・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：アンケートの記入者はどなたですか？

質問 2：スタッフは笑顔で元気にあいさつができていますか？

質問 3：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？

⇒はい・いいえのどちらにも○をつけられず、その他の意見として、時間帯によるスタッフの対応についてご意見をいただきました。今回の調査結果においては、無回答に分類させていただいておりますが、時間帯によってスタッフの対応が異ならないよう、教育を行ってまいります。

質問 4：困ったことや苦情・要望の相談が出来るスタッフはいますか？

⇒はい・いいえのどちらにも○をつけられず、「わからない」というご意見をいただきました。今回の調査結果においては、無回答に分類させていただいておりますが、相談窓口としてお役にたてるように心がけてまいります。

質問 5：スタッフはご本人やご家族の依頼に対して責任をもって対応ができていますか？

⇒はい・いいえのどちらにも○をつけられず、「わからない」、「どちらとも言えません」というご意見をいただきました。今回の調査結果においては、無回答に分類させていただいておりますが、どのスタッフにご依頼いただいても責任をもって対応できるように教育してまいります。

質問 6：サービスは満足できるものになっていますか？

⇒はい・いいのどちらにも〇をつけられず、「どちらとも言えません」というご意見をいただきました。今回の調査結果においては、無回答に分類させていただいておりますが、ご満足いただけていない部分について、改善してまいりますので、ご意見をいただけたらと思います。

質問 7：ご意見やご要望などをお聞かせください。

❖ 『面会について』、いつになったら部屋での面会は可能になるのか。というご意見をいただきました。

⇒面会については、アンケート実施時は、ご予約をいただき、1Fでの面会でしたが、ご認識の通り 11 月 20 日より、お部屋での面会が可能となっております。今までご迷惑をおかけいたしました。今後も感染症の発生状況によってはお部屋での面会を中止させていただく場合もあるかと思いますが、いつでもご面会に来ていただければと思います。また、面会を中止させていただく場合はホームページ上でお知らせをいたしますので、当施設のホームページもご確認いただければと思います。

❖ 『お届け物について』すぐに届けてもらえない時があった。というご意見をいただきました。

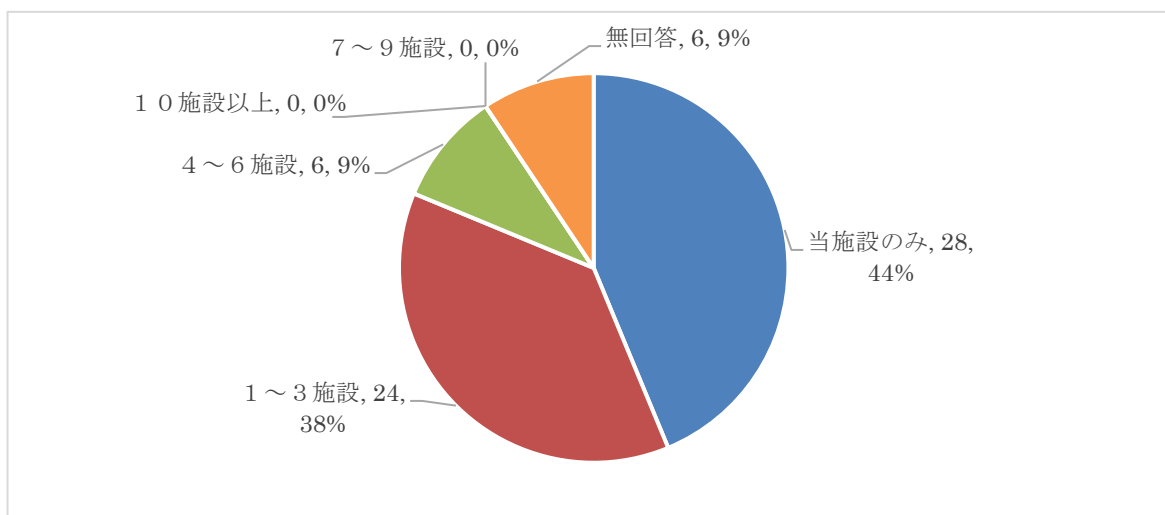
⇒申し訳ございませんでした。要冷蔵の品物等は事務所の冷蔵庫でもお預かりをしていますが、すぐにご本人様にお届けすべきでした。今後は事務所職員一同、すぐにお届けできるように連携をとってまいります。

❖ 『衣類について』ボタンがとれていたり、ずぼんのゴム等の管理について、そして、季節とずれた服を着ている等のご意見をいただきました。

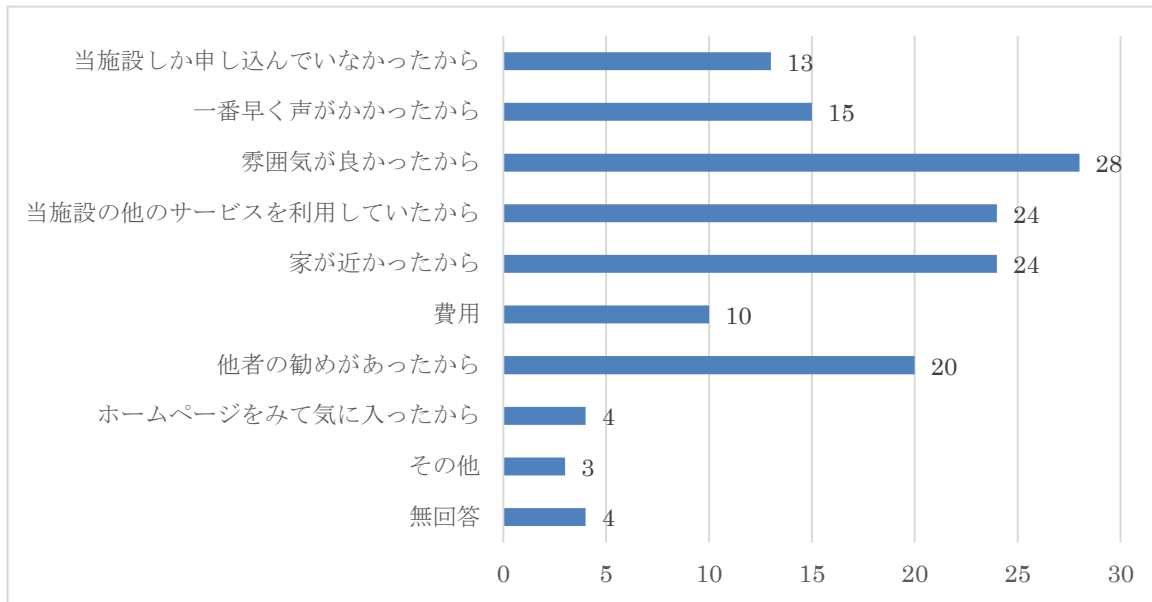
❖ 『普段の様子』、「お菓子がどれくらい残っているのか」等、ご連絡についてご意見をいただきました。

⇒今までもご要望をいただいておりますが、現在ご家族様との連絡方法について、SNS 等による連絡を検討しております。今回、同封しています「ご家族様へのご連絡方法について」のお願いと確認に記載させてもらっていますが、SNS 等を利用することにより、ユニットの介護スタッフからも普段の様子等を気軽にご連絡できるようになると考えております。また、ご要望に応じて写真等も簡単に送ることが可能となると思います。このような方法も今後進めてまいりますので、ぜひご意見をいただけたらと思います。

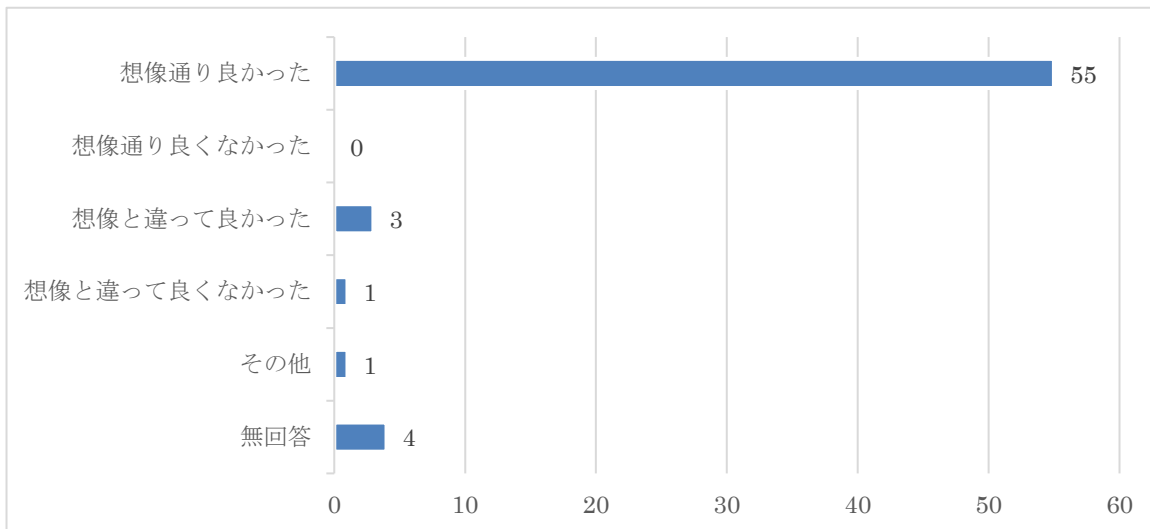
質問 8：入居される前に、当施設以外、何施設くらい検討されておりましたか？



質問 9：当施設を選ばれた理由に近いもの全てを選んでください。



質問 10：入居されてからの印象について、一番近いものをお選びください。



《最後に》

平素は格別のご高配を賜り、誠にありがとうございます。また、お忙しい中アンケートにご協力いただきまして、ありがとうございました。アンケートで頂いたご意見は今後の運営に活かしてまいります。今回のご報告では、いただいた意見全てで紹介できませんでしたが、沢山の感謝のお言葉を賜りました。これを励みに、より一層皆様に寄り添ったサービスの提供に尽力していく所存です。これからも何卒、よろしくお願いいたします。

2023年度 高槻けやきの郷 介護老人福祉施設 アンケート概要

調査期間：2022年10月15日～10月31日

調査対象：当事業所をご利用頂いている全ご利用者・ご家族

(対象者：2022年10月15日現在入居されている方へ配布しています)

調査方法：アンケート用紙の郵送による配布・回収およびWEB回答

調査担当者：高槻けやきの郷 介護老人福祉施設 引野 好裕

調査責任者：高槻けやきの郷 施設長 中島 康博