サービスご利用満足度アンケート

<各設問におけるご意見・ご要望および回答>

1 ご家族から見て、ご本人は施設に満足していると思いますか

ご意見内容	回答
メール返信遅くても良いです。休みの日は返信いらないです。出勤日にメールを見た時、後で調べて返信しますと書いてもらうと出勤日だとわかります。	かしこまりました。いただきましたメールは、出勤日に先ず確認した旨をご返信し、追ってご回答するようにいたします。

2 施設や職員は、ご本人やご家族の意見、要望に対して迅速に対応していますか

ご意見内容	回答
メール返信は遅くてもいいですが何らか文が返ってこないとずっと休みなの？そう思いで事務所に電話してお手数かけてしまいます。	お返事ができておらず、申し訳ございません。 いただきましたメールには、出勤日に先ず確認した旨をご返信し、追ってご回答するようにいたします。

3 何か相談や困り事があった時に、気軽に施設の職員に相談できますか

ご意見内容	回答
担当者がよく変わるので誰に相談すればいいかわからない。	フロア担当者をできる限り固定するようにはしておりますが、まずはサービス提供責任者宛にご連絡をお願いいたします。

4 職員の接遇（言葉遣い、応対）や身だしなみに満足していますか

ご意見内容	回答
担当（代表）変わるとき、来月から担当が変わると教えていただきたいです。変わる前にお礼を言う又はメールしたいです。	管理者やサービス担当責任者が変わる際には、出来る限り早めにご案内をさせていただきます。

10 健康状態が変化した時やケガ等の事故が発生した時の対応はいかがでしたか

ご意見内容	回答
何度か転倒した時にもう少し早く対策を提案してもらいたかった（不可抗力であることは理解しているが…）	申し訳ございませんでした。転倒やケガをした際には、速やかに原因と対策をご家族様に報告し、適切な対策を実行するようにいたします。

11 ご本人の生活の様子やお知らせなど、施設からの情報発信は十分ですか

ご意見内容	回答
日々の生活の様子を定期的に何らかの形で教えてほしい。これは以前の運営懇談会でもお願いしたが報告がない。	たくさんのご入居者さまがいらっしゃいますので、定期連絡は対応できませんが、こちらからご連絡をさせていただく際やお越しいただいた際には、普段の生活の様子をお伝えさせていただくようにいたします。
面会が少ないため仕方がないが、訪問した時は日常の様子など伝えてほしい。	お越しいただいた際には、生活の様子をお伝えさせていただくことはもちろん、こちらから何かご連絡させていただく際にも、普段の様子をお伝えさせていただくようにいたします。

13 ご本人は施設で実施しているレクリエーションに満足していますか

ご意見内容	回答
コロナ禍が落ちつき、可能であれば近所の保育園など以前はされていた交渉してもらえると本人喜ぶと思います。	今年度よりご入居者さまに喜んでいただけるよう、できる限り1階ロビーでのボランティアによる楽器演奏会等のレクリエーションを開催するにいたしております。
食事以外、自室及び食堂でテレビを見て過ごすことが多いと思います。午前、午後などに、計算ドリル・漢字ドリル・パズル・トランプ等の催しもしてほしいです。	就労継続支援A型事業所の職員と一緒に楽しみいただけるトランプ、ゲーム、脳トレにご参加いただけますので、皆さまにお声かけをしております。
催しが楽しいのもっとあってもよい。カラオケ大会など	フロアや1階ロビーで行う演奏会等では、ご入居者さまに歌詞カードをお渡しし、一緒に歌っていただけるようにしております。

15 当施設のホームページに開設した、ご入居者さま・ご家族さま専用ページはご覧いただいていますか

ご意見内容	回答
専用ページのパスコードを失くしたので教えてほしい。	かしこまりました。改めて、皆さまに専用ページのご案内をさせていただきます。なお、専用ページでは毎月15日に4階、20日に3階、25日に2階のイベント等の様子を掲載しております。

16 この施設を利用して良かったと思いますか

ご意見内容	回答
レクリエーションが乏しいと思う。有料老人ホームという施設なのでそうなのか分からないが、個々がほぼ自室で過ごすというのは認知の予防という点からも職員さんの負担も大きいと思いますが、皆で過ごす時間が増えればと思います。	今年度よりご入居者さまに喜んでいただけるよう、できる限り1階ロビーでのボランティアによる楽器演奏会等のレクリエーションを開催するにいたしております。

1.7 施設に対するご意見、ご要望など自由にお書きください

ご意見内容	回答
<p>時代背景の影響もあるので仕方がないと思いますが、施設利用料金の高騰により自分達の生活にも厳しい面が多々あります。入居8年目という事情もありますが、会社側として出来るだけご努力頂けます様、宜しくをお願い致します。</p>	<p>ご家族さまには金銭的なご負担をおかけし、申し訳ございません。弊社において、企業努力を重ねてまいりましたが、今般の物価高騰や人件費の高騰により、弊社の努力だけでは賄いきれなくなってまいりましたので、やむを得ず皆様をお願いをいたしました次第でございます。</p> <p>弊社においても、引き続き、生産性の向上やコストの見直しに努めてまいる所存でございます。</p>
<p>いつも大変お世話になり、ありがとうございます。本人はお菓子やジュースが好きで私がいちいち買ってきてしまい、施設でせっかく健康管理をした食事を提供して頂いているのに、本人はやはり太ってしまい、身体にも良くはなく申し訳なく思っております。ですが本人の楽しみはあまり無いし、生き先もそんなに長くはないのかもしれないのでしたら、それくらい与えてもいいのかな？わがままを注意すべきなのか？と悩みどころではあります。またうまくバランスの取れそうなアドバイスありましたら、ご教示ください。</p>	<p>食事制限や体重超過による体調への影響も考えられますので、月2回主治医による往診の際に、個別に相談のうえ、ご本人様をご希望される物も、できる限り召し上がっていただきたいと思っております。</p> <p>もしよろしければ、往診に立ち会っていただき、主治医の見解を直接お聞きいただくこともできます。</p>
<p>サービスには概ね満足しています。ただ、料金がどんどん上がっていくのが心配です。このペースで今後も値上げされていくと、どこかのタイミングで別の施設も検討する必要があるかもと心配しています。特に食費が高いことには不満を感じています。他の施設に比べてかなり食費が高いのは何か理由があるのでしょうか？食材費が上がるのは仕方ないですが、他の施設が4~5万に抑えられているので、平均より高くなる理由を説明いただけないと納得いきません。それ以外はよくしていただいているので、できることならずっとこちらの施設でお世話になりたいと思っています。今後ともよろしく願いいたします。</p>	<p>ご家族さまには金銭的なご負担をおかけし、申し訳ございません。</p> <p>食費につきましては、昨今の食材費や人件費の高騰に加えて、おやつを提供していることや、調理業務を委託していることで現在の料金になっております。</p> <p>ただ、その一方、毎日の食事でございますので、給食会社と連携し、面前提供や麺の日、丼の日、行事食など、イベントの回数を増やすことで、食事への楽しみや満足度が上がるように取り組んでおります。</p>

17 施設に対するご意見、ご要望など自由にお書きください

<p>このようなアンケートは手書きでなく、ワード等の書式で作成できるようにして欲しい。部屋代も高額化しており、手紙のやり取りではなく、もっとインターネット（メール等）を使った連絡手段が必要と思います。運営懇談会も以前はZOOMでの参加が可能でしたが今は取りやめになっています。利便性を考えると時代に逆行していると思いますので再度開催方法の検討をお願いします。以前ご依頼したマイナンバーカード取得に関する支援方法について回答をいただいていないと思いますが如何でしょうか？</p>	<p>アンケートのご回答方法につきましては、パソコンが苦手だったり、インターネット環境が整備されていない方もいらっしゃることから、書面や対面でのやり取りを希望されるご家族様もいらっしゃいますので、今回のようなやり方にてご案内させていただいております。</p> <p>しかしながら、昨今のインターネットやスマートフォン、PCなどの普及により、インターネットを使った連絡手段やオンライン会議のご希望に添うために、来年の運営懇談会では個別にご対応をさせていただければと存じます。</p> <p>なお、マイナンバー取得に関する支援方法につきまして、ご回答できておらず申し訳ございませんでした。マイナンバーカード取得につきましては、ご家族さまにてご対応をお願いしたく存じます。その取得にあたり、ご相談等ございましたら、おっしゃっていただければ対応させていただきたく存じます。</p>
<p>日用品の買いだめが多くクローゼットの中が整理できていないので残数を見て購入してもらいたい。洗濯物をきちんと分けて収納してほしい。エアコン（室温）を誰が行っているのか？いつも電源が入っているが不必要時はOFFにしてほしい。</p>	<p>日用品の購入等につきまして、ご迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした。日用品の在庫は、一か所にまとめ、数量を管理し、買いすぎることをないように、徹底いたします。肌着、靴下、洋服などに分けて整理、収納させていただきます。</p> <p>また、エアコンの電源の入り切りにつきましては、ご入居者さまの体調管理のため、職員にて室温調整をさせていただいております。気候の良い時期はエアコンを入れずに窓を開けるなど、快適にお過ごしいただけるよう対応しております。</p>