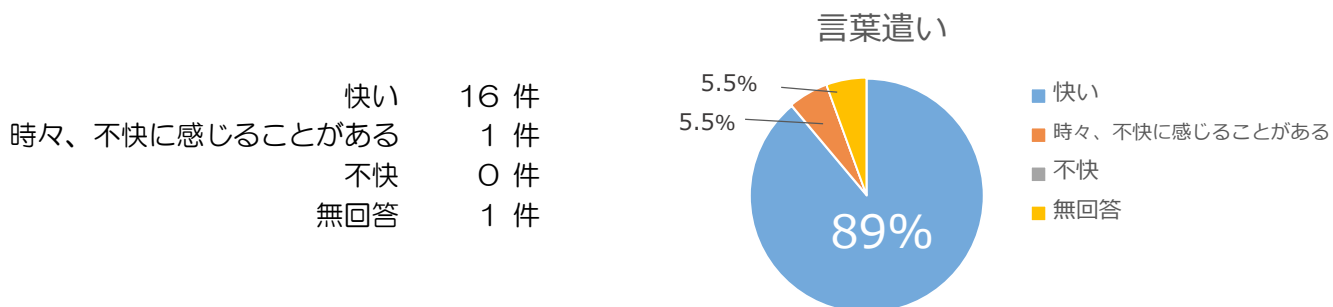


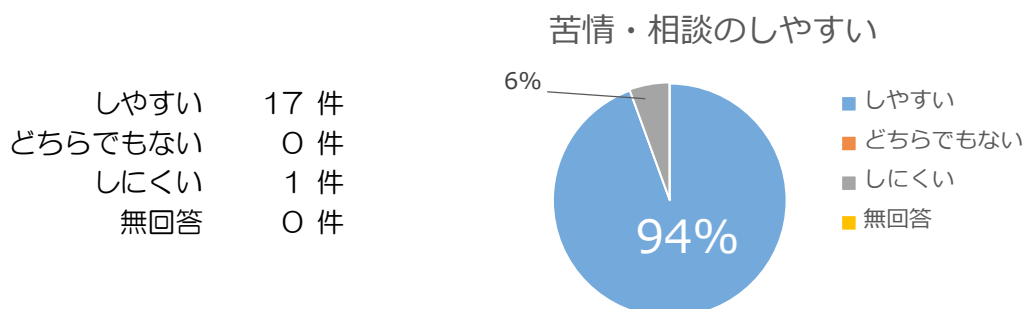
《 令和4年度顧客満足度アンケート集計 》

【 I. 職員の対応について】

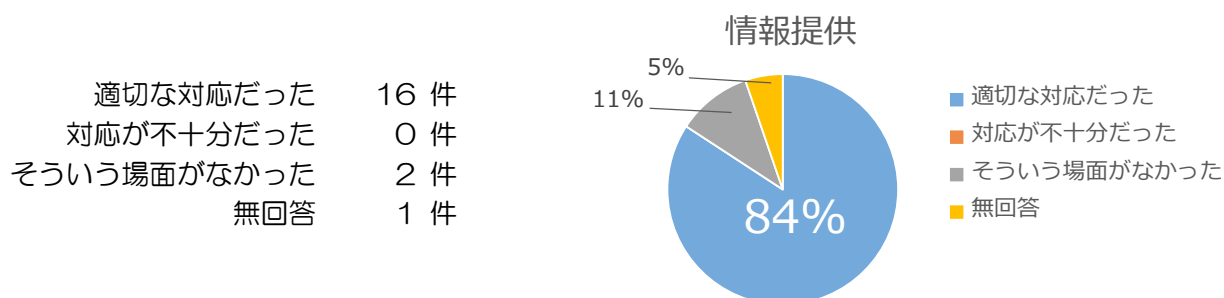
問1. 電話対応時・ご自宅訪問時・面会時・送迎時・ご利用中などの場面において、ご利用者様やご家族様に対する職員の対応や言葉遣いは、適切ですか？



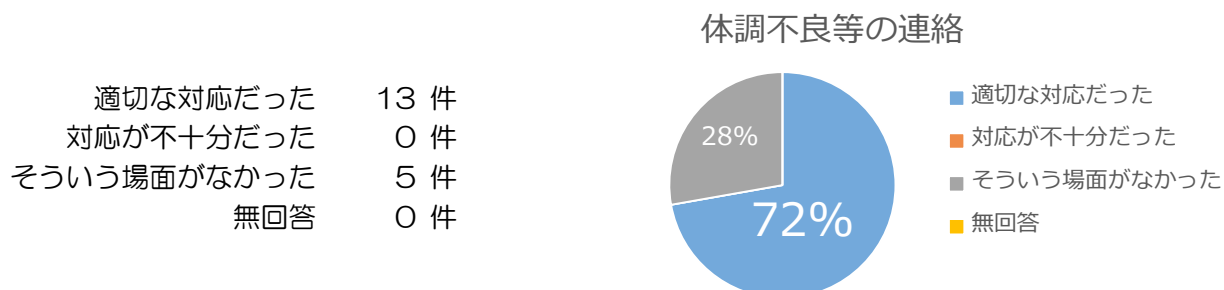
問2. 相談しやすい・苦情が言いやすい雰囲気になっていますか？



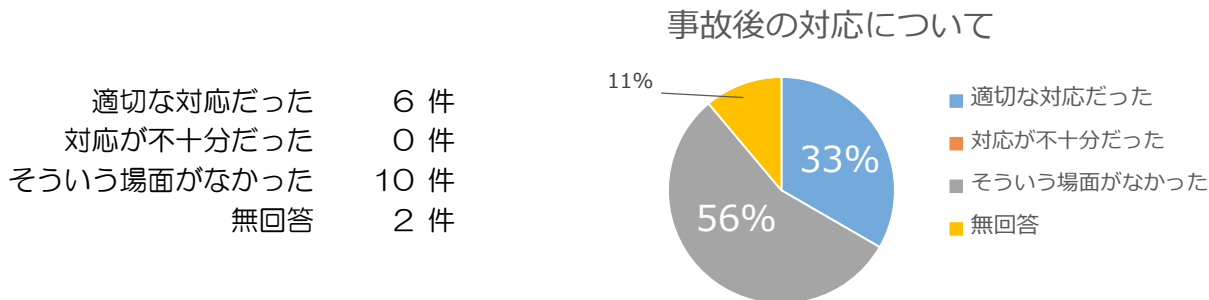
問3. 初回利用時の様子や近況について、職員からの情報提供は適切でしたか？



問4. 体調不良やお怪我（状況によっては受診のお願い）の際、施設の連絡は適切でしたか？



問5. 事故（転倒・転落・誤薬など）が起きた際、施設の対応は適切でしたか？

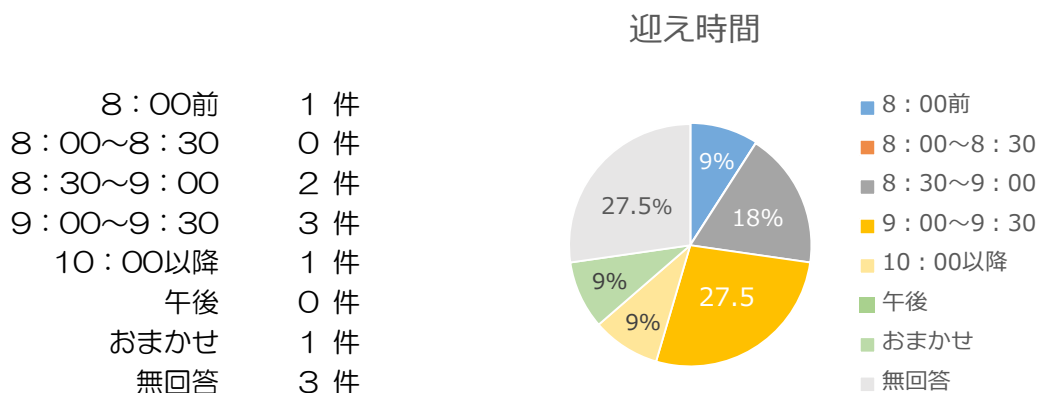


<ご意見に対しての取り組みについて>

- 送迎時の対応で、ご家族様とのやり取りの中での不適切な対応につきましては、職員会議内で取り上げて職員へ改善を働きかけました。今後も不適切な対応等がありましたらご遠慮なく施設へご一報いただければ幸いです。
- 送迎のみを対応する職員もおりますので、詳細のご様子をお伝え出来ない場合もございます。その場合は後程、生活相談員よりご様子を報告させていただきますので、気になる点や知りたい内容を職員へお伝えください。また、連絡ノートでも生活のご報告ができるように改善させていただきます。

【Ⅱ. サービスについて】

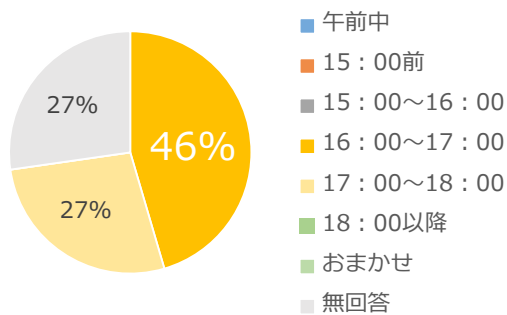
問1. ご自宅にお迎えに行く際、ご希望の時間帯は何時頃ですか？



問2. ご自宅へお送りする際、ご希望の時間帯は、何時頃ですか？

| | |
|-------------|-----|
| 午前中 | 0 件 |
| 15:00前 | 0 件 |
| 15:00~16:00 | 0 件 |
| 16:00~17:00 | 5 件 |
| 17:00~18:00 | 3 件 |
| 18:00以降 | 0 件 |
| おまかせ | 0 件 |
| 無回答 | 3 件 |

送り時間



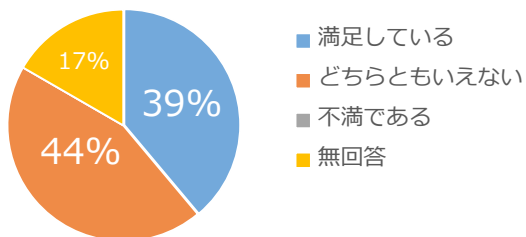
<ご意見に対するの取り組みについて>

- 送迎の時間帯については、ご希望の時間がありましたら生活相談員へご相談ください。また、急な時間変更につきましても、調整可能な場合もありますので生活相談員までご相談ください。

問3. 食事の内容（献立・味付け・配膳方法など）に満足していますか？

| | |
|-----------|-----|
| 満足している | 7 件 |
| どちらともいえない | 8 件 |
| 不満である | 0 件 |
| 無回答 | 3 件 |

食事の内容・味付けについて



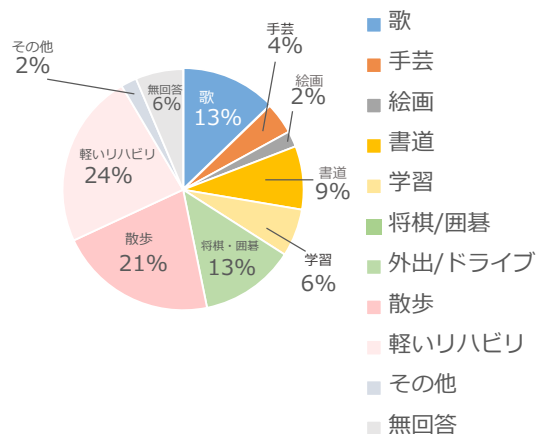
<ご意見に対するの取り組みについて>

- 大量調理の為、おひとりおひとりのお好みに合わせた料理の提供には限界がありますが、毎月、各管理者・栄養士・食事委託業者が、検食での意見・ご利用者やスタッフからの意見をもとに、食材や味つけ、献立等について話し合いをしております。
- メニューについては、1ヶ月分の献立を連絡ノートや請求書への同封を継続していきます。

問4. 取り組みたい活動について、該当する項目に○を付けて下さい。

| | |
|---------|-----|
| 歌 | 6件 |
| 手芸 | 2件 |
| 絵画 | 1件 |
| 書道 | 4件 |
| 学習 | 3件 |
| 将棋/囲碁 | 0件 |
| 外出/ドライブ | 6件 |
| 散歩 | 10件 |
| 軽いリハビリ | 11件 |
| その他 | 1件 |
| 無回答 | 3件 |

取り組みたい活動



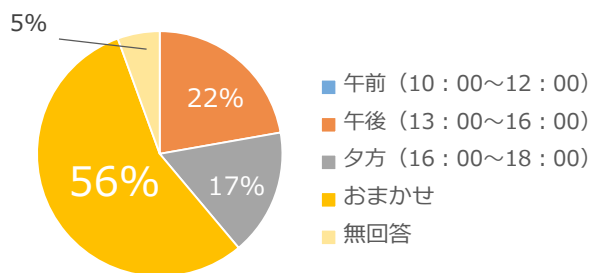
<ご意見に対するの取り組みについて>

- コロナ禍で自粛をしていたサークル活動も、感染対策を行いながら徐々に再開をしてまいります。外出などは個別対応で実施をしていく形となりますので、利用者様のご意向を確認してドライブや外出支援につなげていきたいと考えています。
- 活動の様子は、ラ・ポール有田ホームページの「スタッフブログ」で紹介していきますので、是非とも、ホームページを閲覧いただきますようお願い致します。

問5. 入浴したい時間帯は、何時頃ですか？

| | |
|-----------------|-----|
| 午前（10：00～12：00） | 0件 |
| 午後（13：00～16：00） | 4件 |
| 夕方（16：00～18：00） | 3件 |
| おまかせ | 10件 |
| 無回答 | 1件 |

入浴時間



<ご意見に対するの取り組みについて>

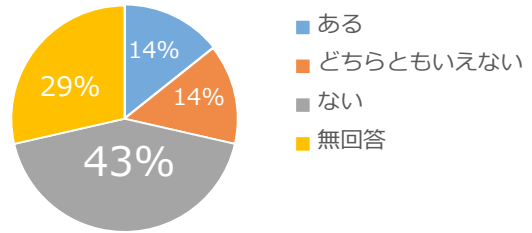
- お風呂は、マンツーマンによる入浴介助を行っています。お一人ずつで入浴して頂きますので、湯温などはお好みに合わせた提供が可能です。
- 入浴剤等のご要望も、ご遠慮なくスタッフまでお声かけ下さい。

【IV. その他について】

問1. 現在、コロナの感染状況や国の措置を踏まえ、面会を制限していますが、面会の方法や時間についてご要望がありますか？

コロナ禍の面会についての要望

| | |
|-----------|-----|
| ある | 1 件 |
| どちらともいえない | 1 件 |
| ない | 3 件 |
| 無回答 | 2 件 |



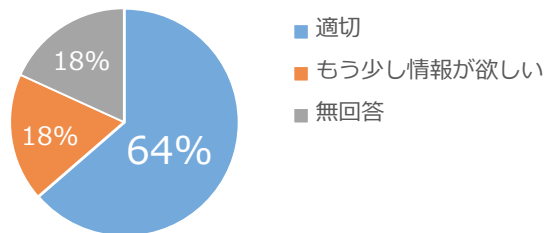
<ご意見に対しての取り組みについて>

- 面会の予約については、対応する職員の時間や業務調整等が必要なため、実施の3日前とさせて頂いております。前日の予約など急なご要望につきましては、調整ができずに日にちの変更をお願いさせて頂くこともございます。ご理解頂きますようお願いいたします。

問2. 連絡ノート（準備品などを記載しているノート）にある利用状況の報告は、適切ですか？

情報提供

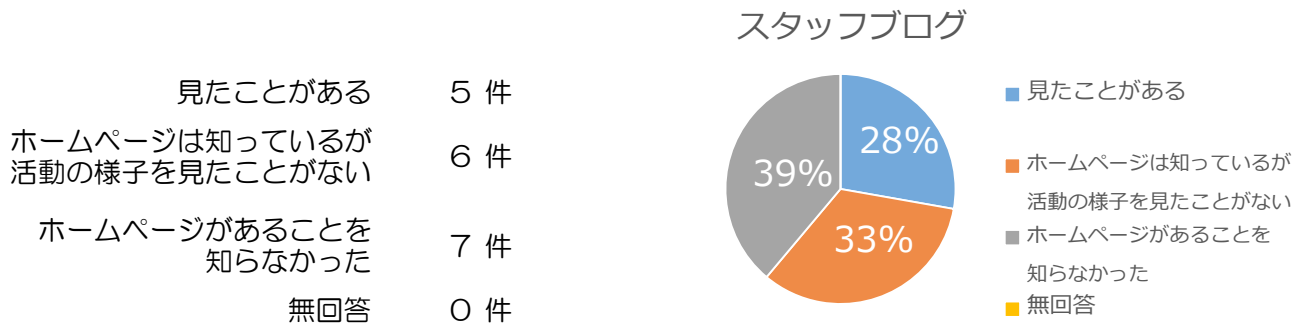
| | |
|------------|-----|
| 適切 | 7 件 |
| もう少し情報が欲しい | 2 件 |
| 無回答 | 2 件 |



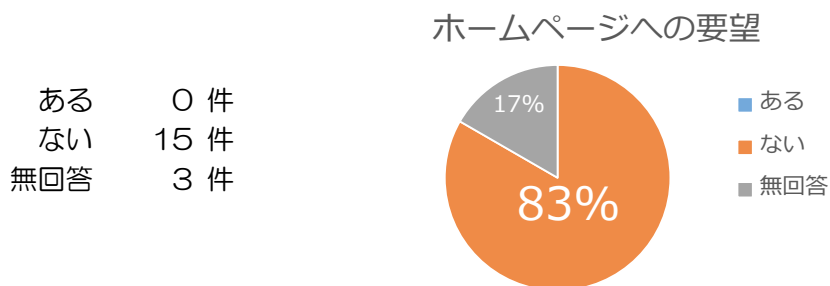
<ご意見に対しての取り組みについて>

- 連絡ノートの記載内容につきましては色んなご意見を頂きました。その人によって知りたい情報が違うため、すべてを記載することは難しいですが、ご利用時のご様子を簡潔に記載するように職員内で話し合いをしました。
連絡ノートの記載内容で足りない情報などは職員より連絡を致しますので、送迎時の職員に伝えて頂くか、もしくは連絡ノートにご希望を記載して頂けたら、生活相談員よりご連絡させて頂きます。
- 忘れ物防止については、連絡ノートのチェックと併せて、物品を写真に撮らせて頂き管理をするようにしました。また、職員会議にて、利用時の物品チェックと退去時の物品チェックを確実にを行い改善を働きかけました。

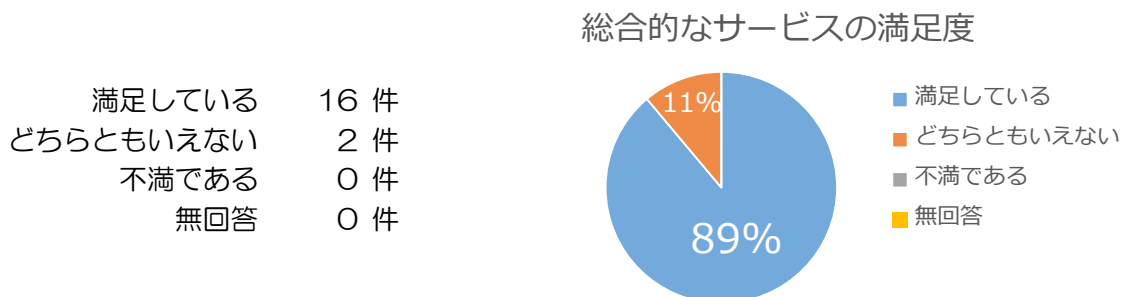
問3. ホームページで定期的に活動の様子（スタッフブログ）を載せています。ご覧になったことがありますか？



問2. ホームページについて、こういった情報が欲しい等のご意見がありますか？



問3. 総合的に考えて、当施設のサービスに満足していますか？



アンケートのご協力ありがとうございました。大変貴重なご意見を頂きました。励みになるお言葉も、サービス向上に大切なご要望も、たくさんのお声を頂くことができ、大変有り難く、嬉しく思っております。

ご指摘を頂きました内容につきましては、可能な改善をひとつひとつ検討し、ご利用者様・ご家族様に喜んで頂ける施設づくりを目指していきます。

今後ともよろしくお願い致します。