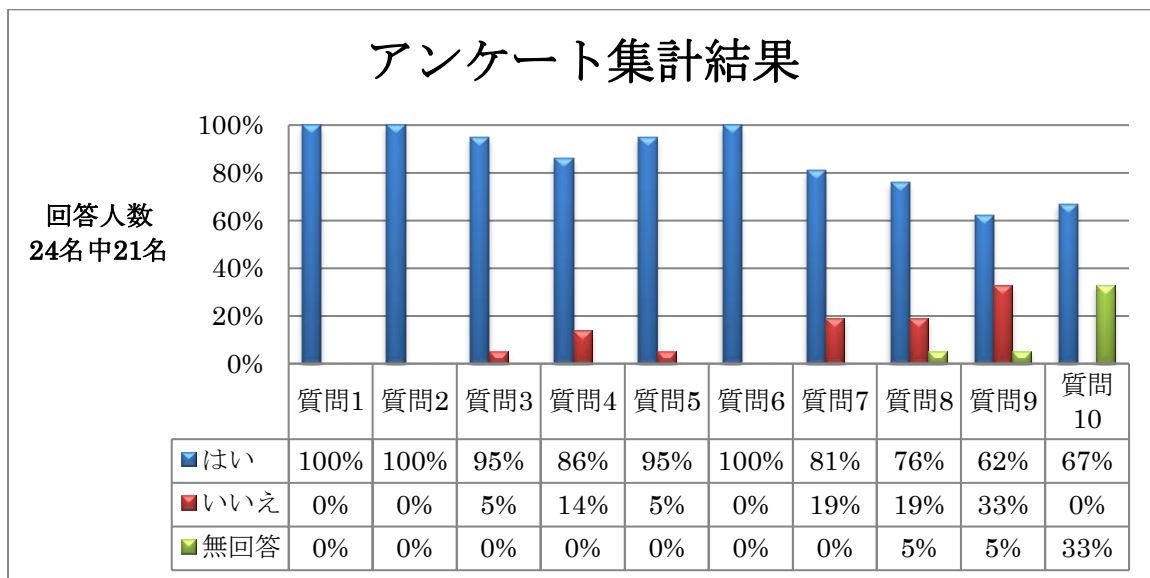


2020年 高槻けやきの郷アンケート結果のご報告

平素より、格別のご愛顧を賜りまして厚く御礼申し上げます。

当施設におきまして、ご利用者ご家族に対し2020年9月に無作為抽出型でのアンケートを実施させて頂きました。その結果の集計が終了いたしましたのでご報告させていただきます。ご回答頂きましたご利用者ご家族には、改めて御礼申し上げると共に、頂いたご意見を施設内にて前向きに検討を重ね、ご利用者皆様へのより良いサービスの提供へ繋げていけるよう努力してまいりますので、今後ともご理解ご協力の程、宜しくお願い致します。



アンケート内容

質問1： スタッフの対応（電話・窓口・サービス提供時）は適切ですか

質問2： スタッフは気持ちの良い挨拶ができていますか

質問3： 困ったことや苦情・要望の相談ができるスタッフはいますか

質問4： 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5： 安心してご利用いただける介護サービスとなっていますか

質問6： スタッフは好感がもてる身だしなみができていますか

質問7： 高槻けやきの郷ホームページがある事を知っていますか

質問8： けやきの郷では、施設内にて最期を看取る、看取り介護を行っていることをご存知ですか

質問 9： ご家族間で、ご利用者の「人生の最終段階」についてお話をされていますか

質問 10： ご利用者の「人生の最終段階」には、病院ではなく施設での看取りケアを希望されますか

アンケート結果

※ 質問 4：「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」の問いに 3 名の方がいいえと回答されていました。

コロナ禍の今、受付窓口やお電話での対応となっておりますが、ご家族様の依頼に対して漏れのないよう、改めて責任を持って対応を行って参ります。スピーディーに漏れのない対応を構築していきます。

※ 質問 7： 高槻けやきの郷ホームページ



けやきの郷で行われたイベント・レクリエーションや施設・スタッフ紹介など、「高槻けやきの郷」を知っていただけるホームページを開設しています。

ぜひアクセスしてください。

QR コードで簡単に見る事が可能です

※ 質問 8・9・10 について、

今回のアンケートでは、『人生の最終段階』についてお伺いしました。

ご利用者の『人生の最終段階』についてご家族で話し合っておられるのか、まだ考えておられないのであれば今から共に考えていければと思います、アンケートを実施させて頂きました。当施設における看取りケアは、ご利用者ご本人ができるだけストレスなく、自分らしい最期を迎える、そのために必要な介護を実践することであると考えております。私たちも含め全て方の人生にはいつか終わりが来ます。この機会に一度、ご家族皆様でそれぞれの『人生の最終段階』について話をしてみて頂ければと思います。

今回のアンケートにおいて、ご利用者ご家族から頂戴したご意向やご意見、全てを真摯に受け止めさせて頂き、「介護老人福祉施設 高槻けやきの郷に入居して良かった」とご利用者・ご家族皆様に感じて頂けるよう、風通しの良い、より良い関係作りに努めてまいります。また、今後も定期的な満足度調査を実施致しますので、その節には改めてご協力頂けます様、お願い申し上げます。

2020 年度 高槻けやきの郷 アンケート概要

調査期間： 2020 年 9 月 15 日 ～ 9 月 30 日

調査対象： 当事業所をご利用頂いている利用者ご家族様

調査方法： 無作為抽出型方法にてアンケート用紙配布・回収

調査担当者： 高槻けやきの郷 管理者 中島 康博