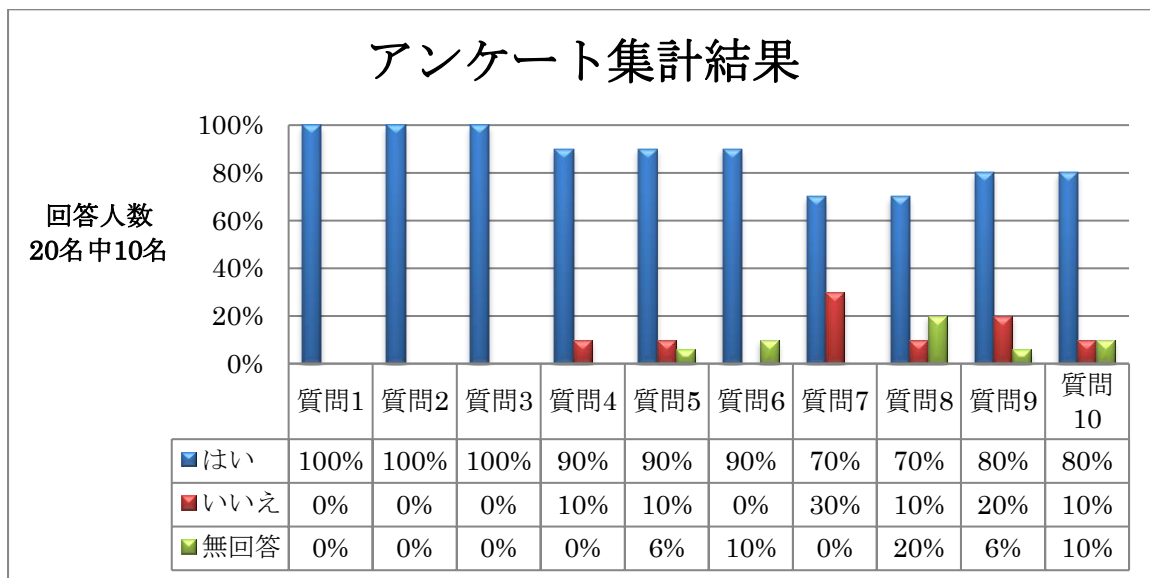


2019年 高槻けやきの郷アンケート結果のご報告

平素より、格別のご愛顧を賜りまして厚く御礼申しあげます。

当施設におきまして、ご利用者ご家族に対し2019年8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： 入居者様は自分の可能性を信じ（自己肯定）、前向きに生活できていますか

質問9： 入居者様が何を望んでいるか、何を叶えたいか、スタッフは、受け取っていますか。

質問 10： スタッフのケアの質に満足していますか（本人の能力を把握し、動作に加えて心理面にも配慮した関りがもっていますか）。

アンケート結果

- ※ 質問 4.5 で、介護の方法や対応について不安に思われていると、ご意見をいただきました。生活の主役はご利用者であることを忘れず、ご本人やご家族からのご依頼に対する対応や安心していただけるサービスが行えるよう、ご利用者本位のサービスを見直し、改善してゆきたいと思えます。
- ※ 「もっとおしゃべりできるフロアへの移動の希望」をいただきました。ご利用者の状態に応じた環境を見直す機会は常に持っていたいと思えます。すぐに対応は難しいこともありますが、居室の変更は柔軟に対応してゆきたいと思えます。
- ※ お部屋の床に髪の毛がよく落ちていたのご意見がありました。職員が実施する清掃は一律的なものとなっており、至らないところがありました。お部屋で気持ちよく過ごせていただけるよう気を付けてまいります。
- ※ 質問 10 のスタッフのケアの質について、「悪いことが目につく」とご意見をいただきました。ケアの質を向上するため、マナーや介護技術、認知症介護などを学ぶ機会を持っています。ご意見を受け止め、スタッフのケアの質向上の為の努力を継続し、ご利用者の笑顔へとつなげてゆきます。

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。

2019年度	高槻けやきの郷	アンケート概要
調査期間：	2019年8月15日～9月8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