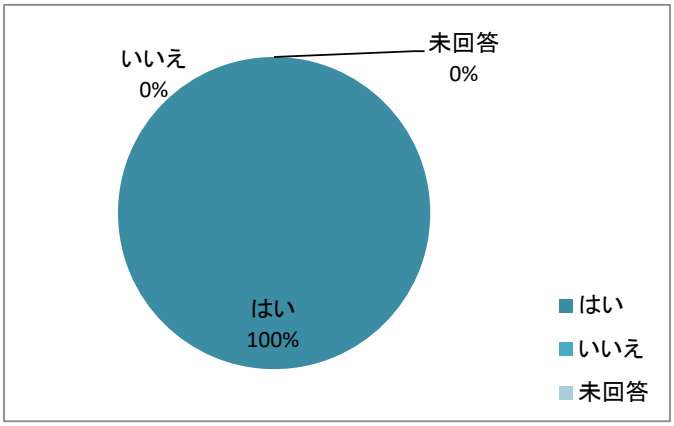
吹田竜ヶ池ホーム　アンケート（2020年度）　集計結果

| 対象部署 |
| --- |
| デイサービス（地域密着型） |

| 配布数 | 47 |
| --- | --- |
| 回答数 | 38 |

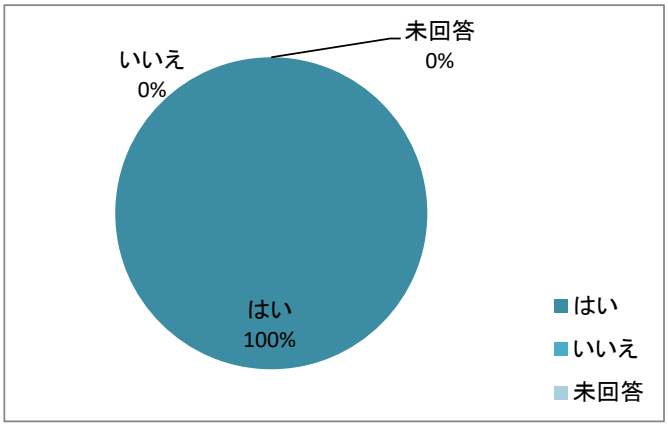
| 回答率 | 81% |
| --- | --- |

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？



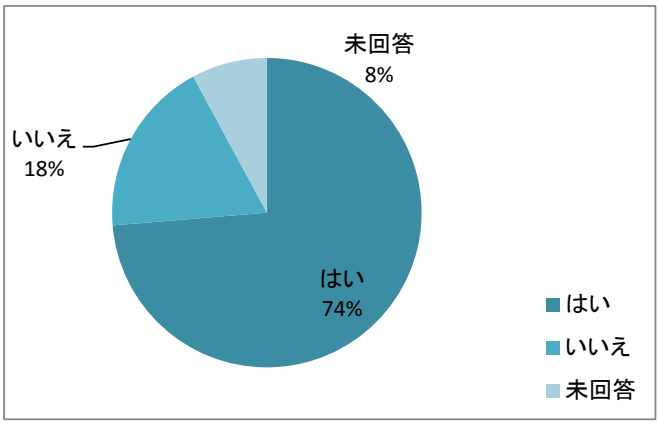

| はい | 38 |
| --- | --- |
| いいえ | 0 |
| 未回答 | 0 |

2. スタッフは気持ちの良い挨拶が出来ていますか？



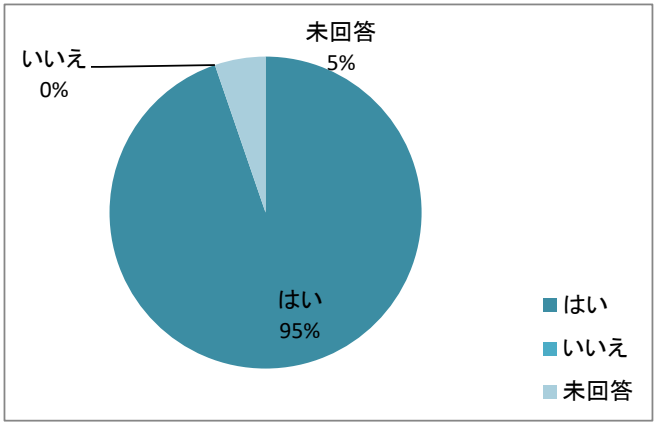

| はい | 38 |
| --- | --- |
| いいえ | 0 |
| 未回答 | 0 |

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？



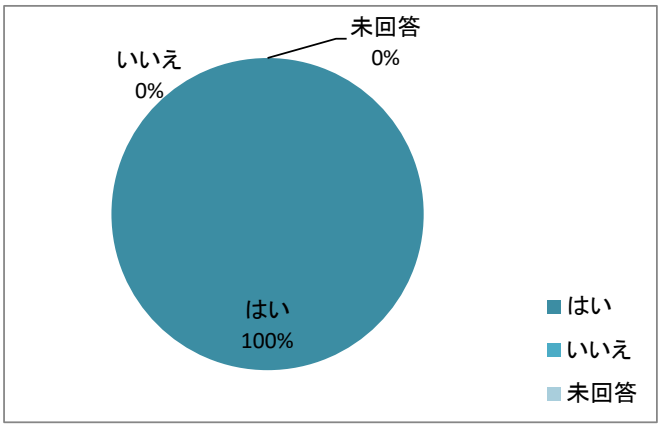

| はい | 28 |
| --- | --- |
| いいえ | 7 |
| 未回答 | 3 |

**4. 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出来ていますか？**



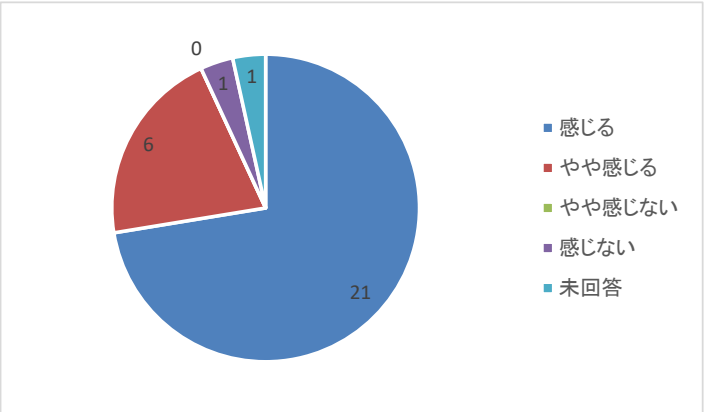

| | |
|---|---|
| はい | 36 |
| いいえ | 0 |
| 未回答 | 2 |

**5.安心してご利用いただけるサービスとなっていますか？**




| | |
|---|---|
| はい | 38 |
| いいえ | 0 |
| 未回答 | 0 |

**6. 健康状態や身体状況等、ご利用者のご様子の報告は適切に行えていますか。**

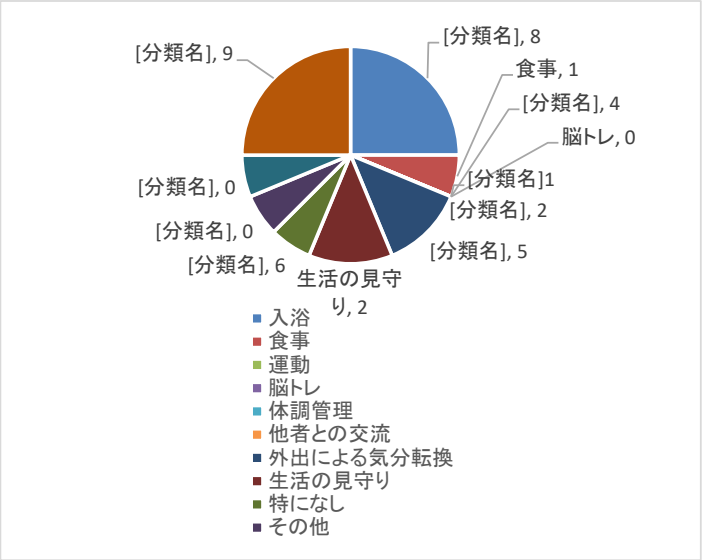



| | |
|---|---|
| 感じる | 21 |
| やや感じる | 6 |
| やや感じない | 0 |
| 感じない | 1 |
| 未回答 | 1 |

**6. 健康状態や身体状況等、ご利用者のご様子の報告は適切に行えていますか。（自由記述）**

・職員一同、親切で感謝しています。何時も丁寧な対応ありがたいです。
・出来るだけのことはやってもらっていると感じています。
・一人暮らしの為、日々の様子は分かりにくいですが、何かあった際には報告を頂いているので特に問題はありません。
・センターでの様子を知りたい。
・お世話になっております。週に一回の利用ですが毎回デイサービスから帰ってきたら、お昼の食事がとてもおいしかったと話してま
季節や工夫をこらした食事をありがとうございます。みんなで歌を歌う時間があり、とても喜んでいます。
・ご多忙とは存じますが、連絡帳へスタッフさんの言葉で何か記入して頂けると家族としてはありがたい。

**7. 新型コロナウイルス感染症等の影響でご利用中のサービスが制限・停止してしまった際に、最も不便・不安を感じるものを1つお選びください。**




| | |
|---|---|
| 入浴 | 8 |
| 食事 | 1 |
| 運動 | 4 |
| 脳トレ | 0 |
| 体調管理 | 1 |
| 他者との交流 | 2 |
| 外出による気分転換 | 5 |
| 生活の見守り | 2 |
| 特になし | 6 |
| その他 | 0 |
| 未回答 | 0 |
| 複数回答のため未集計 | 9 |

**施設からの回答**

アンケートへのご回答ありがとうございました。
「安心してご利用いただけるサービスとなっていますか」という質問では全ての回答で「はい」とご回答いただき、嬉しく思っております。
しかし「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？」という質問で、「いいえ」が7件ありました。ご利用者様やご家族様にご心配・ご不安をおかけしてしまい申し訳ありませんでした。サービスご利用についてのご意見や要望があった場合、相談員までお声掛けを頂くと比較的スムーズかと思います。ただ、目の前のスタッフでも一先ず遠慮なくお声掛け頂ければ幸いです。すぐにお答えが難しい時には一旦お時間を頂くこともあるかもしれませんが、お返事をさせて頂きます。

「健康状態や身体状況等、ご利用者のご様子の報告は適切に行えていますか」という質問の自由記述欄では「連絡帳へスタッフさんの言葉で何か記入して頂けると家族としてはありがたい」「センターでの様子を知りたい」といったご意見を頂いております。今回デイサービスご利用中の様子などをより知りたいというご意見を受け、ご自身でご家族様にお話ができないご利用者様へは、週に一回、スタッフから連絡帳にご様子を記載させて頂くこととしました。ご利用者様ご自身で日記をつけてみるという案もありましたが、うまく書くことができない方も多いため、スタッフによる記入で実施をさせて頂くこととなりました。合わせまして日々の様子などの写真を引き続きデイサービス便りにて掲載させていただきたいと思います。