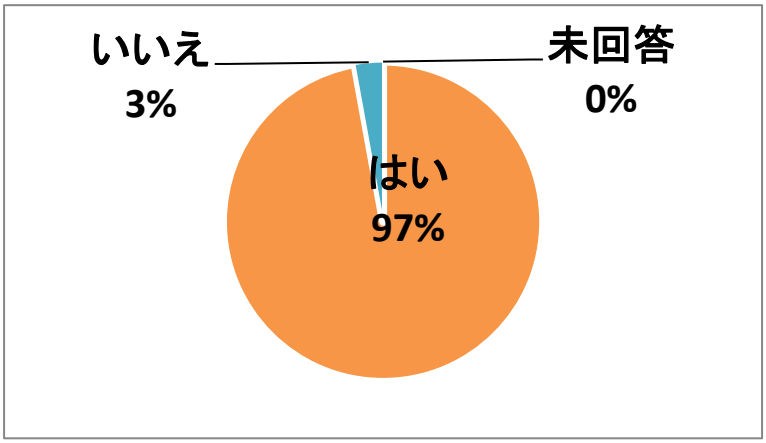
吹田竜ヶ池ホーム　アンケート（2021年度）　集計結果

対象部署
介護老人福祉施設

配布数	50
回答数	35

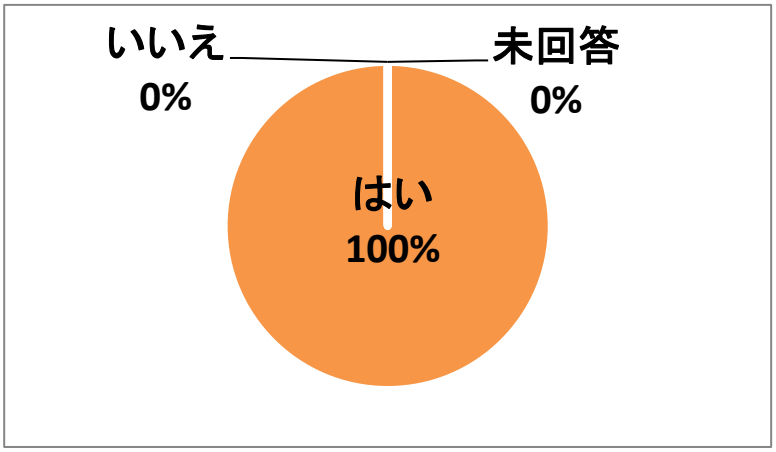
回答率	70%

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？



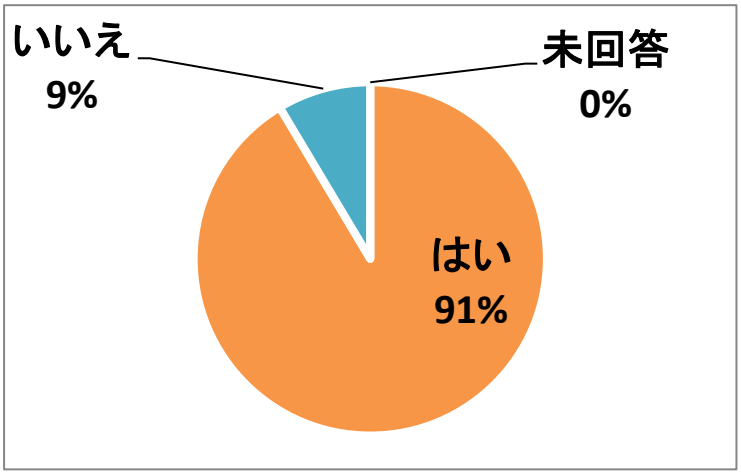
はい	34
いいえ	1
未回答	0

2. スタッフは気持ちの良い挨拶が出来ていますか？



はい	35
いいえ	0
未回答	0

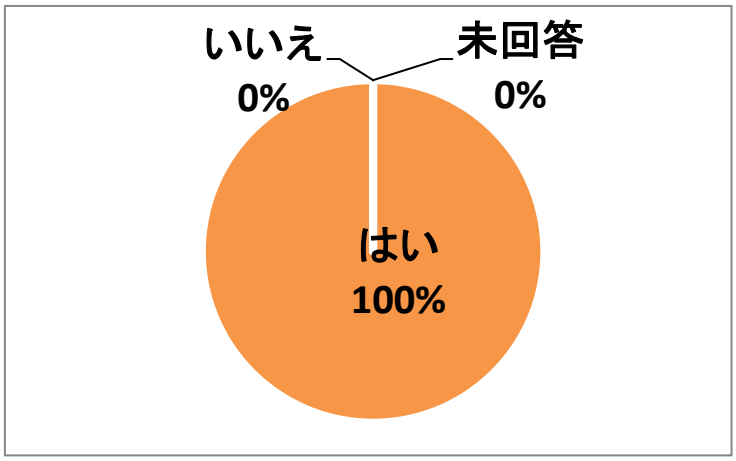
3.困ったことや苦情・要望の相談ができるスタッフはいますか？



はい	32
いいえ	3
未回答	0

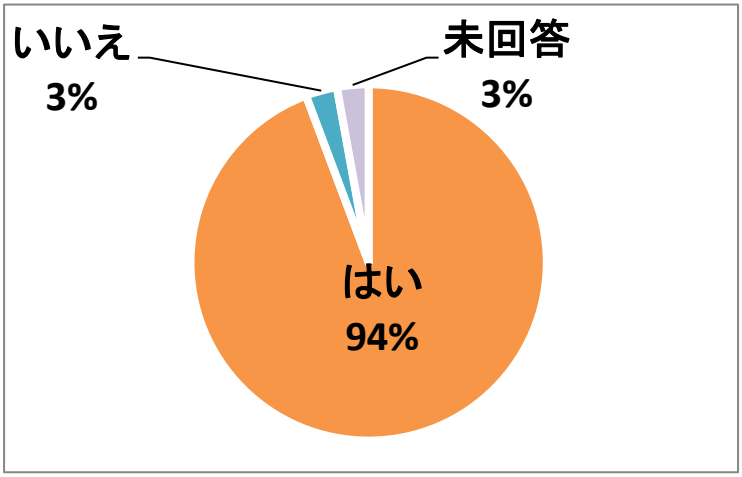
4. スタッフはご本人やご家族の依頼に対して責任をもって対応が出来ていますか？

吹田竜ヶ池ホーム　アンケート（2021年度）　集計結果



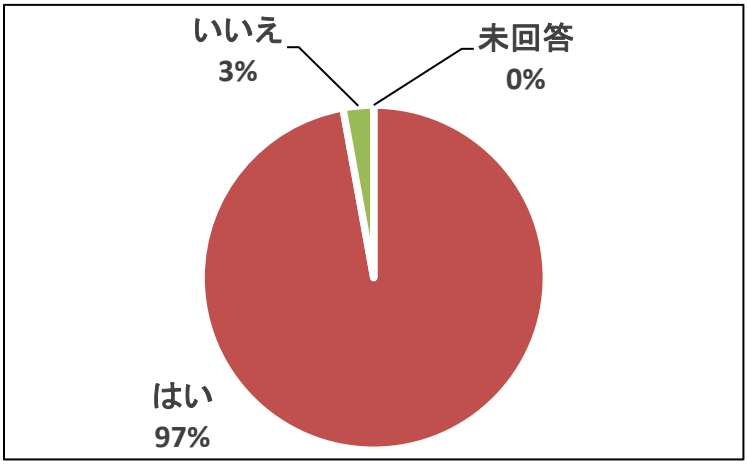
はい	35
いいえ	0
未回答	0

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	33
いいえ	1
未回答	1

6. .ご利用者の様子を2か月に一度、顔写真・メッセージでお知らせしているところですが、様子や状況が伝わる内容となっていますか。



はい	34
いいえ	1
未回答	0

【皆様からのご意見】
・様子が浮かび明るい気持ちになります。
・面会制限中も母の元気な姿を見ることが出来、とても感謝しております。
・スタッフさんもお忙しい中、写真・メッセージを送っていただいている事は大変ありがたいです。これは家族の勝手な希望ですが、1
　枚の写真だけではなく普段の様子を写したものがあれば、ありがたいと思います。
・大変有難いです。私も高齢で面会に行けないので、家内の状態が一目でわかるので今後共に宜しくお願いします。
・顔写真がついているのでイベント時の本人の楽しそうな様子をみることができ、又、食事や健康状態（体重）についてもお知らせ頂
　いているので安心します。なかなか面会に行くことができないので今後もこの写真付きメッセージを頂けると有難いです。
・いつもありがとうございます。楽しみにしています。写真も大きくてわかりやすく、兄弟にもラインで送っています。食事の様子もわ
　かります。敬老の日の写真とても良かったです。
・写真とメッセージを送って頂いて、孫たちもおばあちゃんの様子がよくわかるので喜んでいました。
・いつも心温かなメッセージを頂いて、本当に感謝の気持ちでいっぱいです。また、スタッフの方の情報共有というか母のことで皆さ
　んが良く普段の様子を把握頂いていることに安心を覚えます。今後もご負担をお掛けしますが、宜しくお願いします。
・普段の様子がよくわかるので、今後もお願いします。
・頂いたものを額に入れて毎日見ています。姉妹にもLINEで送って、喜んでくれています。
・いつもよくして頂いています。多忙ですのにメッセージも場に合って感謝しております。励まされています。
・楽しそうな母を見られ、とてもありがたいです。
・出来るだけこまめにお知らせ頂けると嬉しいです。
・大変嬉しいです。
・定期的に入居者の状況を発信して頂いていますが、特に行事の折の嬉しそうな顔やメッセージを見て、私共もうれしくなります。スタッフの方々に感謝しています。

施設からの回答

◇アンケートにご協力頂きありがとうございます。本年は回答率70%という結果でした。今後も施設サービス向上のためアンケート結果を踏まえた取り組みを実施してまいりますので、お気づきの点があれば、お声かけ頂ければ幸いです。
◇ご意見・ご要望欄においては、たくさんの感謝のお言葉を頂くことができました。今後も今回の結果を励みにスタッフ一同でさらなるサービス向上に努めてまいります。
また、居室での面会、衣類などの状況をご家族が直接確認できないことによる改善や提案を頂いているので、コロナ禍におけるリスクを考慮しながら、確認頂ける手立てがないのか検討を行ってまいります。
◇パネル越しやオンラインなどの面会制限のなかで思うように面会ができなかったり、コロナウィルス感染者発生などご心配をお掛けする場面もありましたが、今後も感染症対策と併せて少しでも面会がスムーズに行えるように施設として検討してまいりたいと思います。