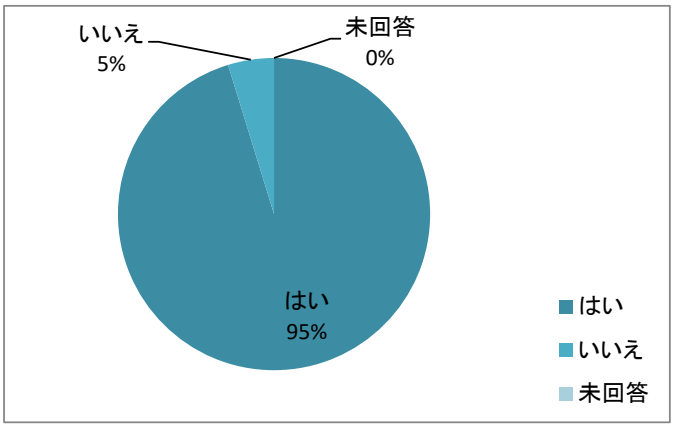
吹田竜ヶ池ホーム　アンケート（2021年度）　集計結果

対象部署
高齢者向け優良賃貸住宅

配布数	23
回答数	21

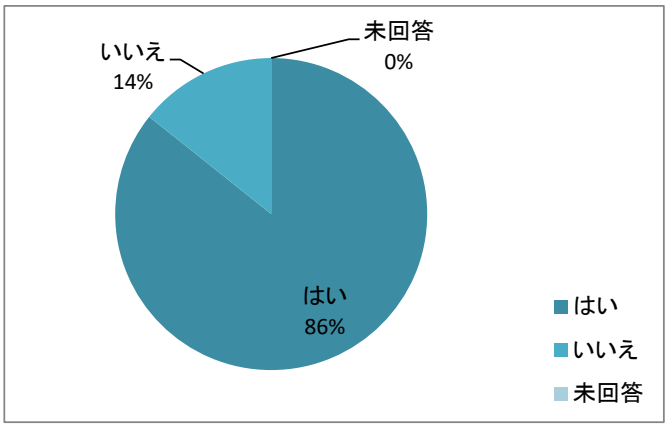
回答率	91%

1．スタッフは笑顔で元気に挨拶が出来ていますか？



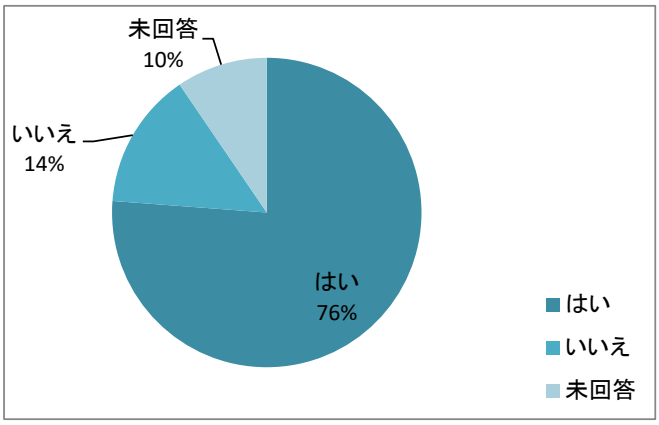
はい	20
いいえ	1
未回答	0

2．スタッフの対応（電話・窓口・サービス提供時）は適切ですか？



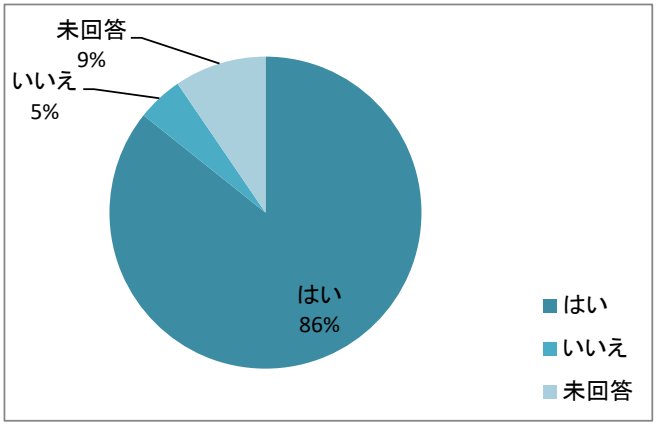
はい	18
いいえ	3
未回答	0

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？



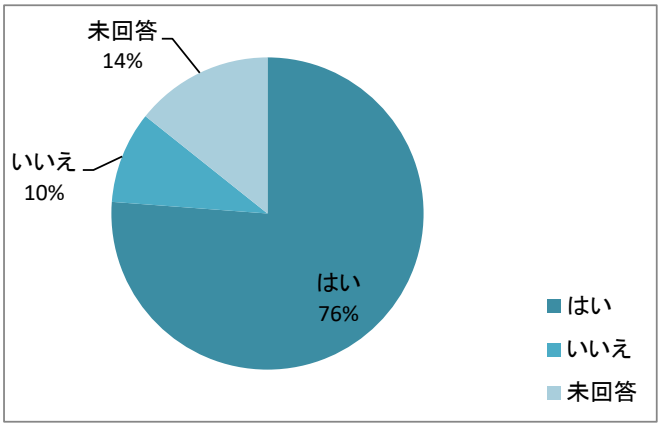
はい	16
いいえ	3
未回答	2

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	18
いいえ	1
未回答	2

5. ご利用いただいているサービスは満足できるものになっていますか？



はい	16
いいえ	2
未回答	3

7. その他、気になること・聞いておいきたいこと等（自由記述）

■どなたが竜ヶ池ハウスの職員さんかよく判らないので、評価できない所があります。デイサービスのケアマネさんは親切に対応して頂いています。

■ハウスの共有部分も、こまめに消毒作業していただきましてありがとうございます。生花の講座再開を希望します。

■特にありません、良くしてもらって感謝しております。

■入居2年になりますが、生活環境良く満足しております。機密性の良い部屋ですが、夜間10:00～12:00頃に歩きタバコかもしれませんが、室内にタバコ臭が漂う事が時々あり気になります。

■いつもお見守りありがとうございます。心強いです。どうぞ今後とも宜しくお願いいたします。

■今後とも宜しくお願いいたします。

■食事の件、小梅を付けてほしいです。

□　質問3）一部不良・スタッフによる。／質問4）その時のスタッフによる。／質問6）時と場合によって。／質問7）その時の要件によって、満足できない。

施設からの回答

ご満足頂いているとのご回答も多く頂きましたが、スタッフや状況によりご不快な対応が生じているとのご回答を頂いております。大変、申し訳ありません。スタッフの接遇面等について確認を行い改善できるよう取り組んで参ります。

タバコの件、事象の把握できておらず申し訳ありません。現段階で考えられる可能性として次の2点がございます。①竜ヶ池ハウスでは共有部分での喫煙は禁止となっておりますが住居内での喫煙が完全に禁止となっていないことから、日頃、入居者様ご自身は喫煙されなくても、ご来訪される方が一時的に喫煙されている可能性がございます。②コロナ禍に於いて蔓延時に、感染予防の観点から一時的にスタッフの1F喫煙所の共有使用を中止しするため、各フロアのベランダの一部を専用スペースとして使用していることがございます。その際にスタッフが喫煙することで上部階である皆様の居住スペースに煙の匂いが届いている可能性がございます。いずれついても、お部屋の位置や状況などの詳細により要因の確認がスムーズになるかと思います。また、それ以外の事象の場合、状況によっては火災予防の観点からも危惧されますので、よろしければお声掛け頂き詳細確認をさせて頂ければと思います。

お食事への小梅の件については、メニュー作成時に検討させて頂きます。

アンケートの結果へのまとめとして、昨年に引き続き『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？』が一番改善を要する結果となっております。竜ヶ池ハウスの担当者以外にも、ヘルパーやデイサービススタッフ・ケアマネジャー等、多くのスタッフが出入りする中であるからこそ、竜ヶ池ハウスの担当者として顔の見える関係となれるよう取り組んで参ります。