

# 2023年度 お客様アンケート 結果

住宅型有料老人ホーム  
サービス付き高齢者向け住宅  
訪問サービス

実施期間：2024/1/9～2/29

# 回収概要

## 回答数

※併設サービスを含まない

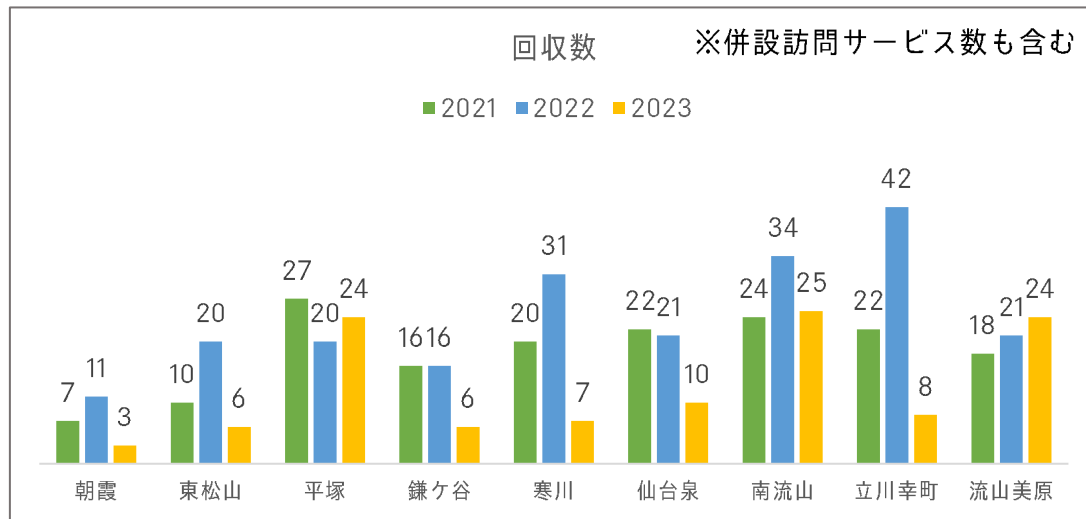
配布枚数	350
回答数	119
<b>回答率</b>	<b>34%</b>

(昨年度：58%)

※今回Webアンケートを大幅に増やしたことによる

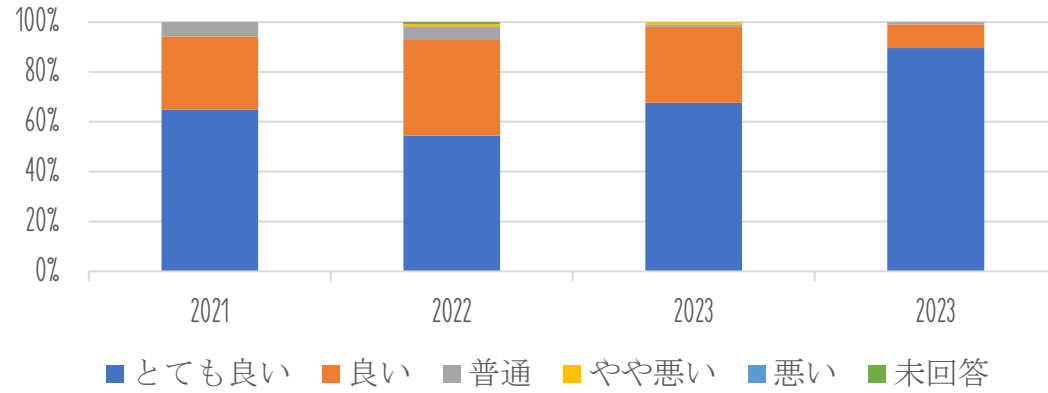
## 回答者の関係性

ご家族	83
ご本人	28
後見人・保佐人	1
その他	8
<b>合計</b>	<b>119</b>

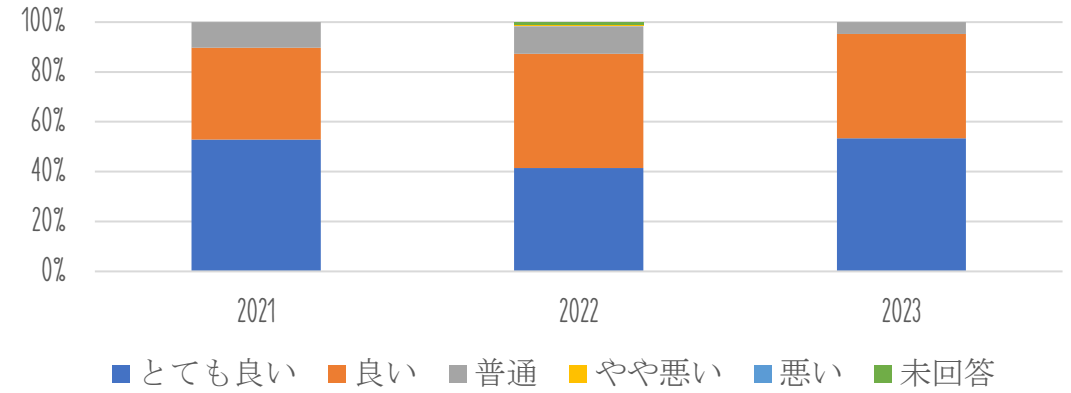


# 過去4年間の全体の傾向

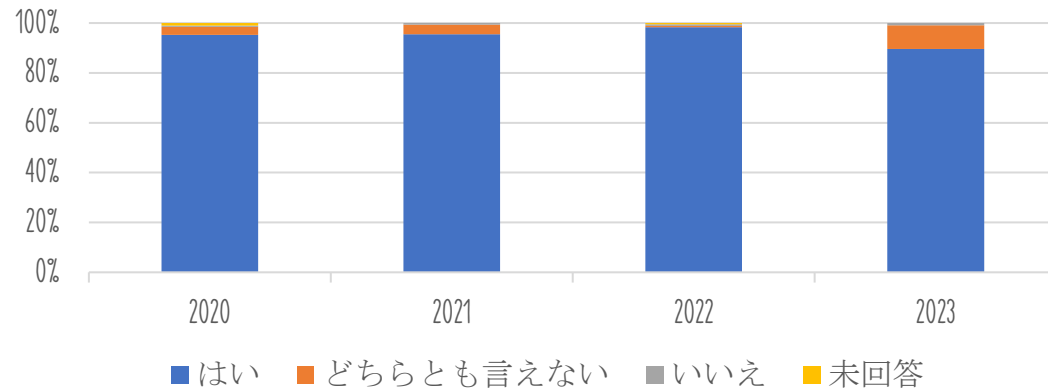
## 接客・電話の応対



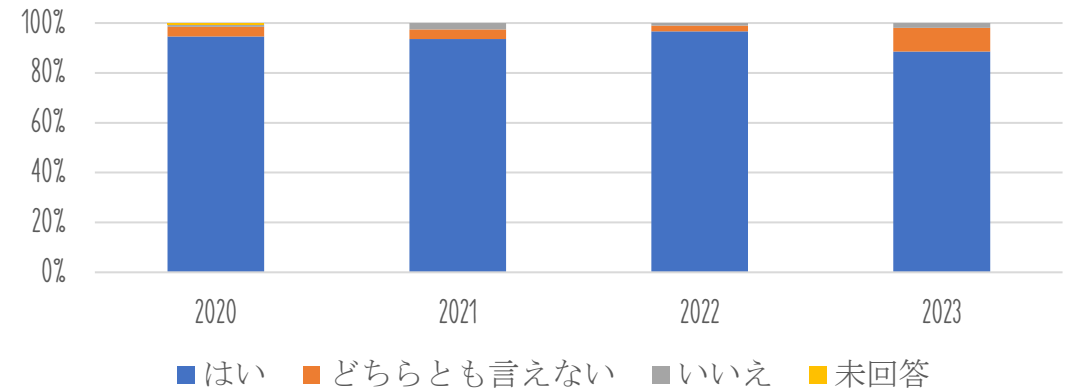
## 身だしなみ



## 健康管理サービスはできているか

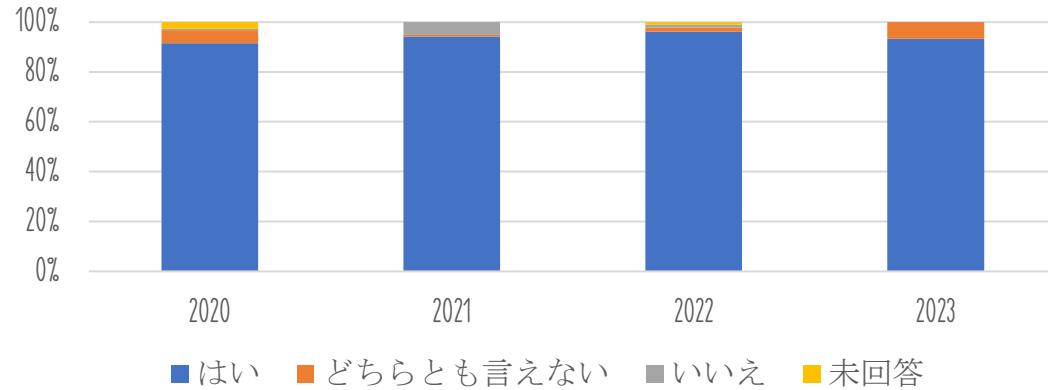


## 気軽に相談できるか

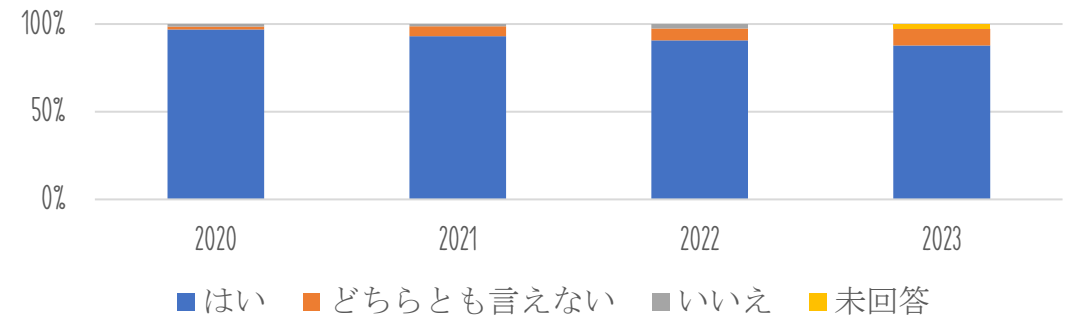


# 過去4年間の全体の傾向

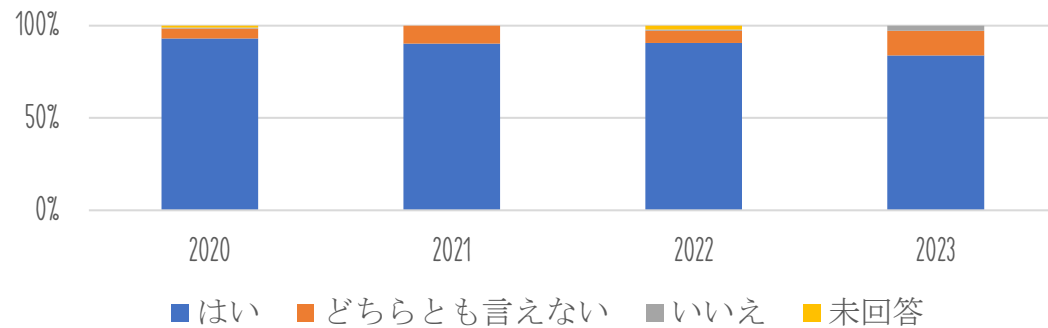
## 相談時に丁寧な対応ができているか



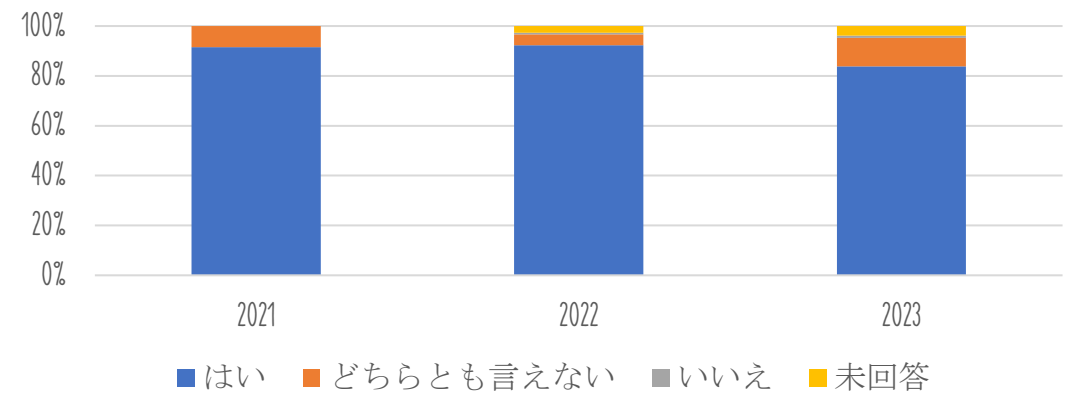
## ケアプランは要望を取り入れて作成されているか



## 満足した生活を送れるよう、サポートしているか

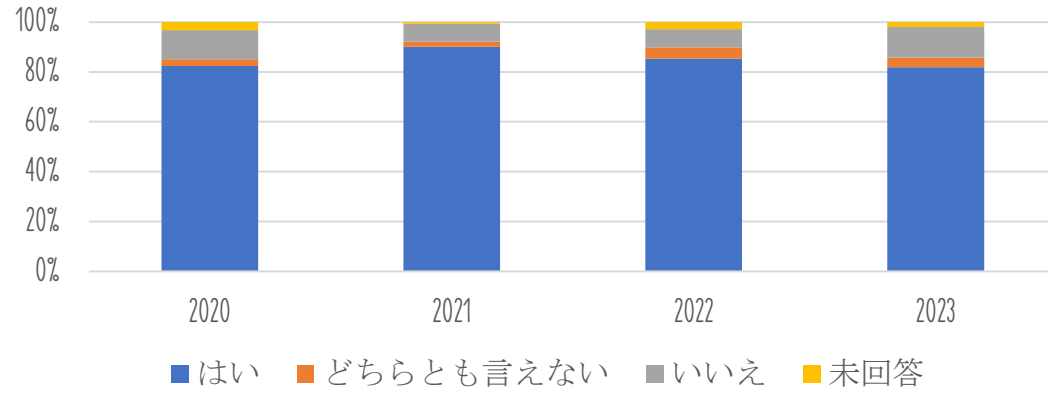


## 思いやりを持って接しているか

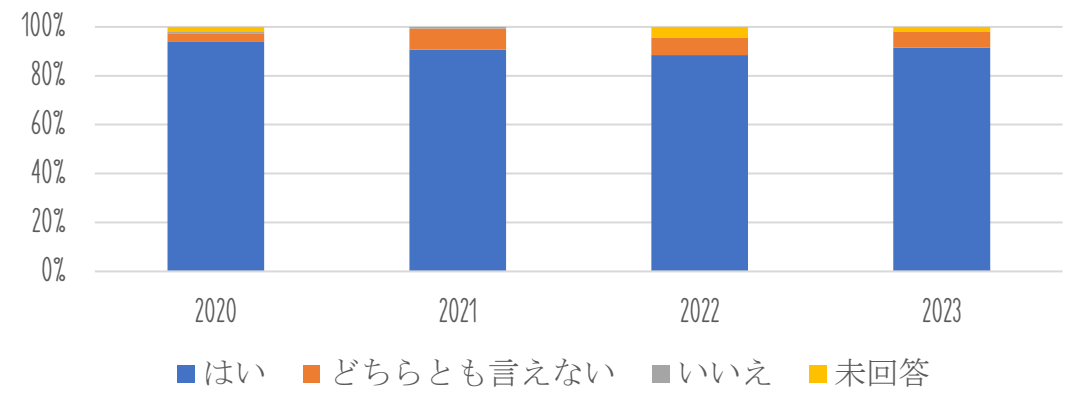


# 過去4年間の全体の傾向

## 嫌な思いはしていない

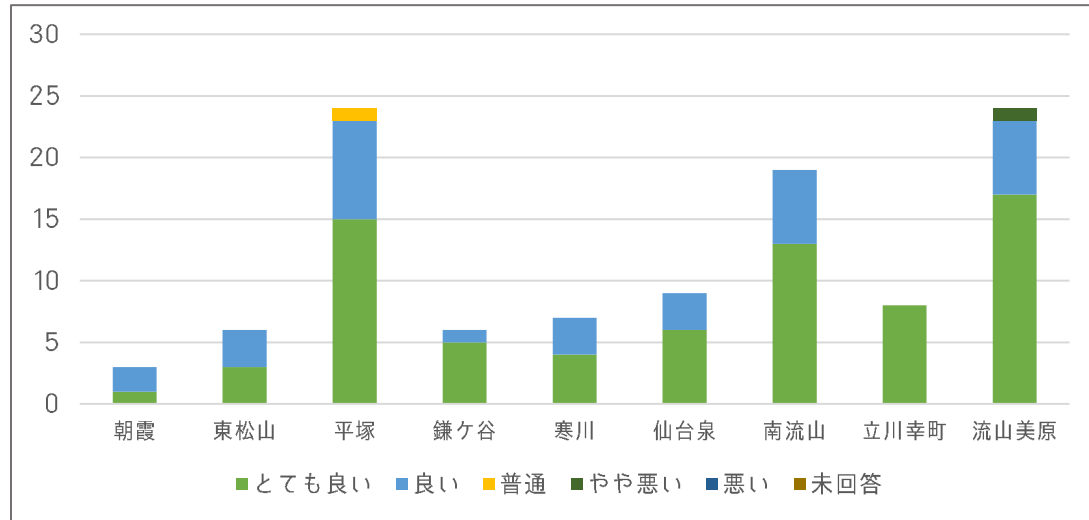


## ここに入居してよかったか

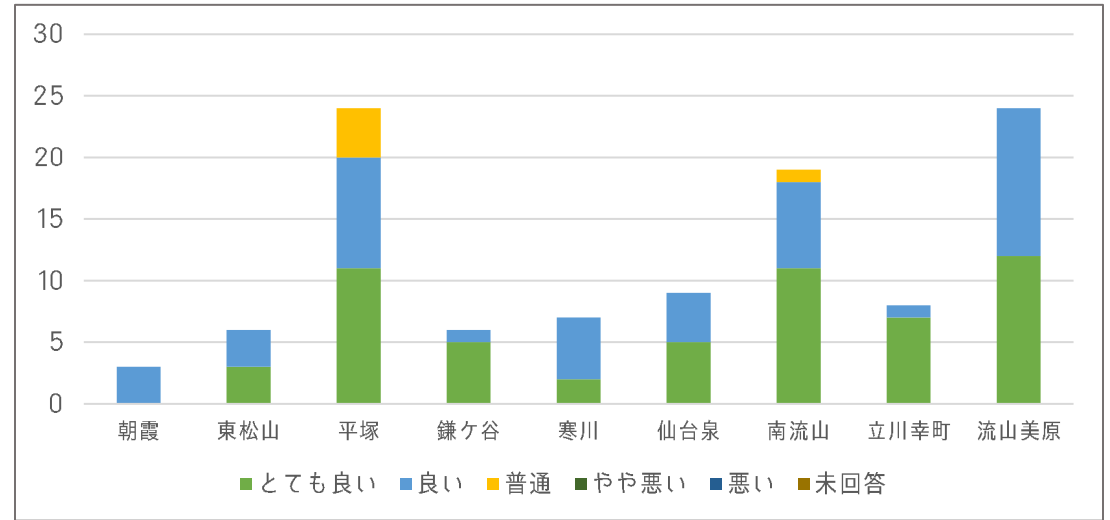


# 各ホーム毎の回答

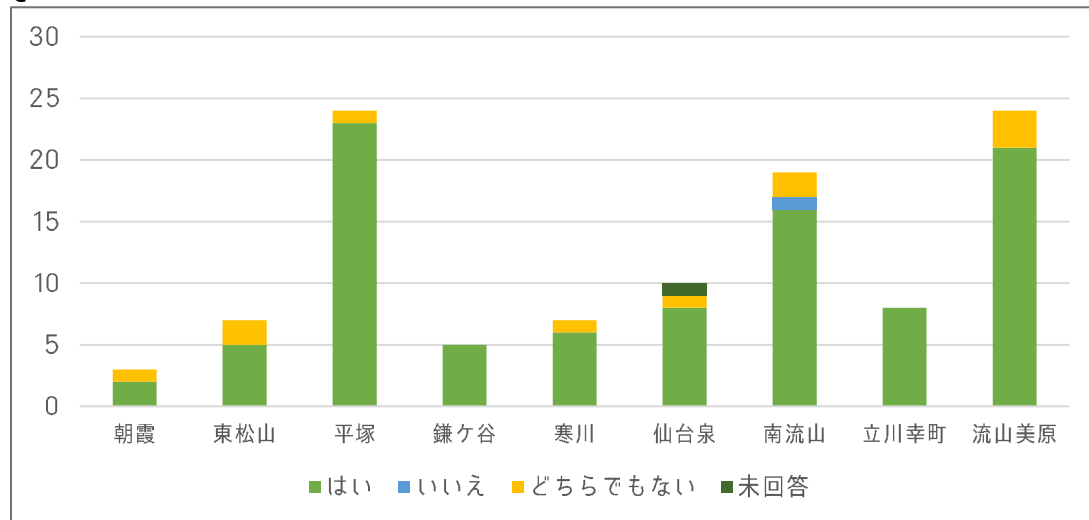
Q1 接客や電話等、職員の対応はいかがでしょう？



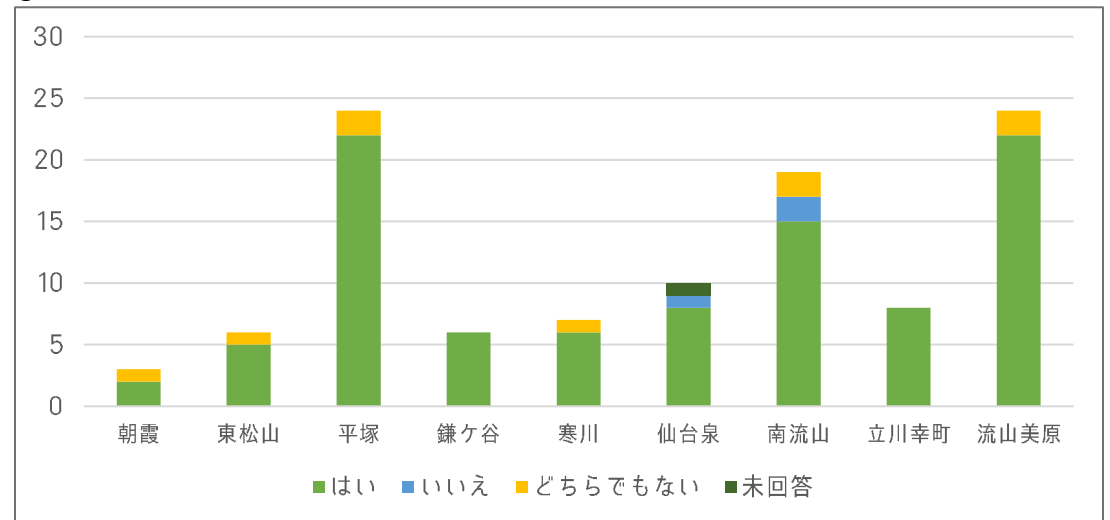
Q2 職員の身だしなみは適切でしょう？



Q3 当ホームはご本人の健康管理を適切に行っていると思いますか？

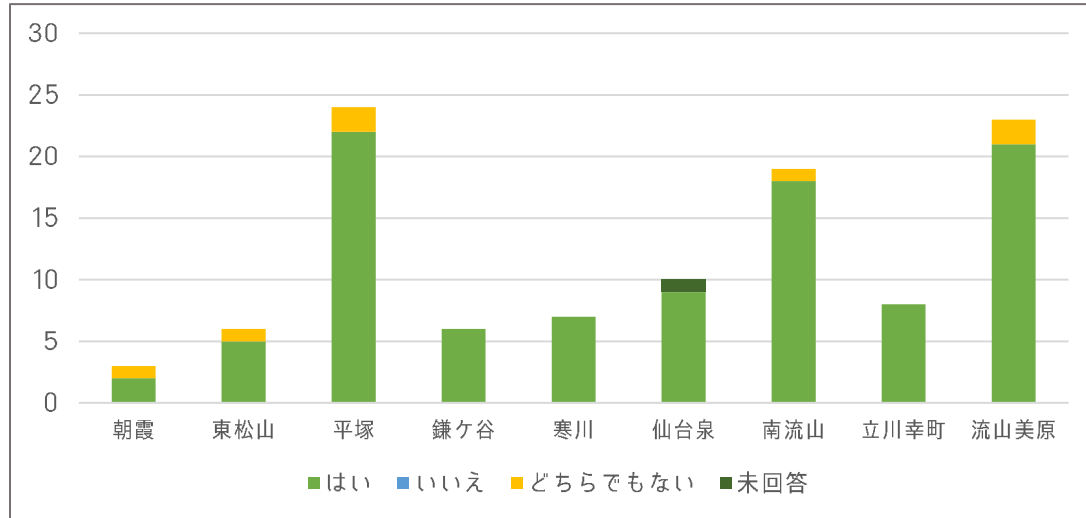


Q4 何か相談や困りごとがあったときに、気軽に職員に相談できますか？

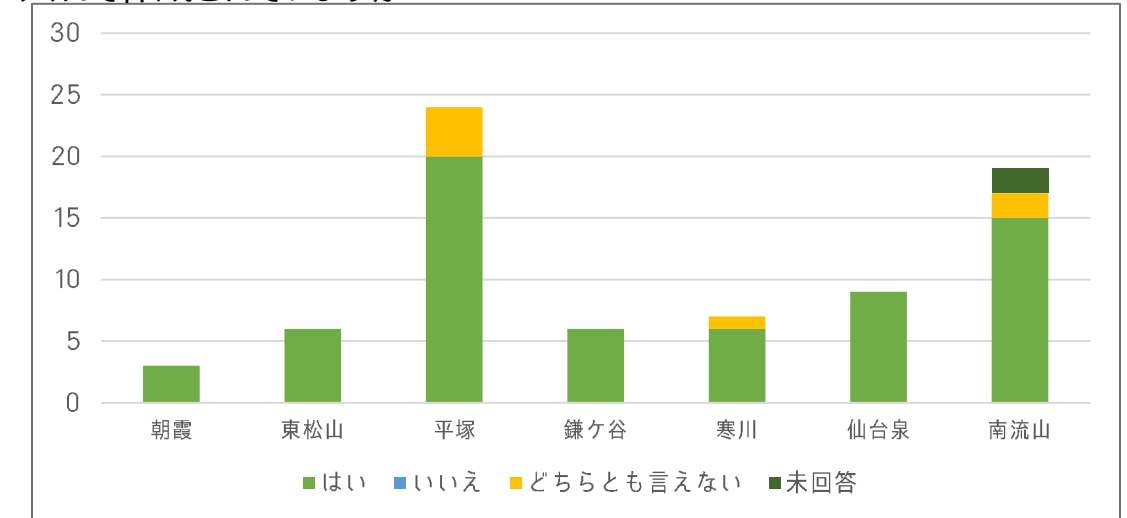


# 各ホーム毎の回答

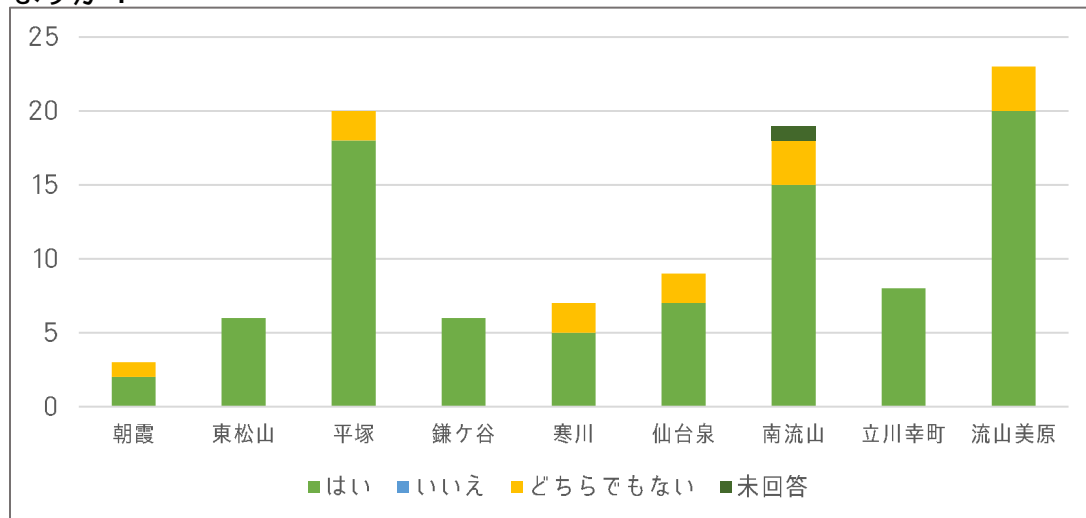
Q5 相談事をした時、その職員は懇切丁寧な対応をしてくれましたか？



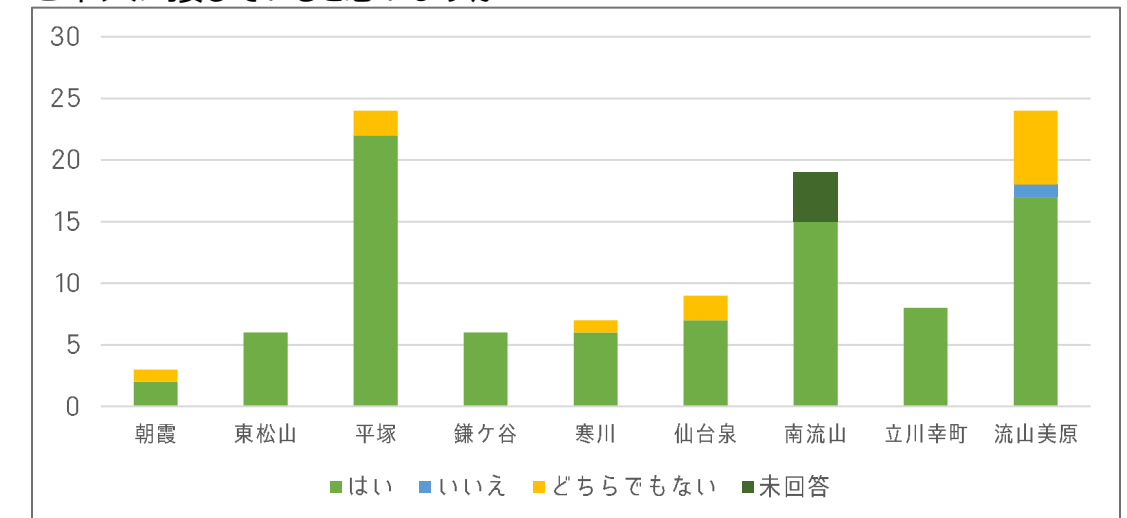
Q6 介護計画（ケアプラン）は ご本人様やご家族様の意向・要望を取り入れて作成されていますか？



Q7 当ホームはご本人が満足した生活を送れるように取り組んでいると思いますか？

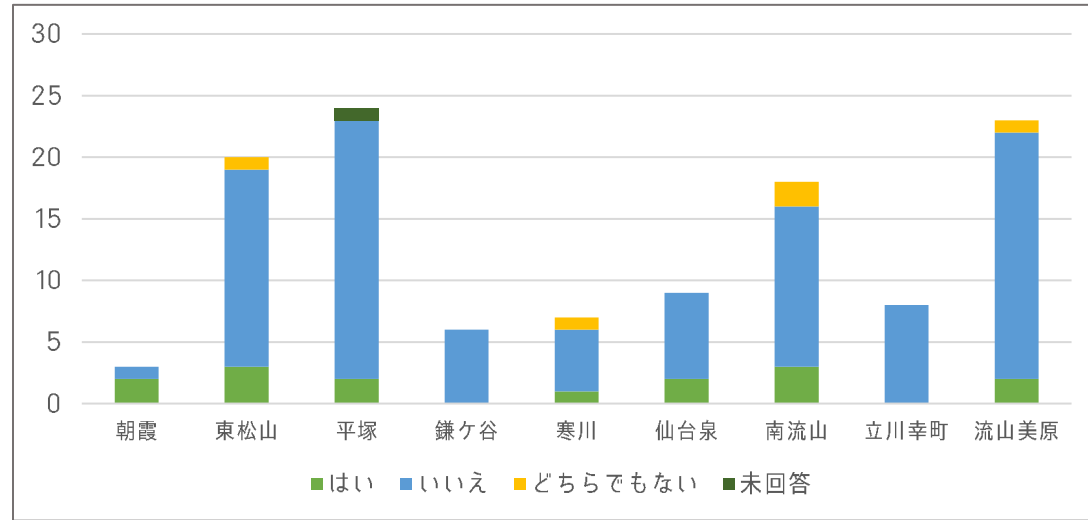


Q8 ご家族からみて、職員は親身になって（思いやりの気持ちを持って）ご本人に接していると思いますか？

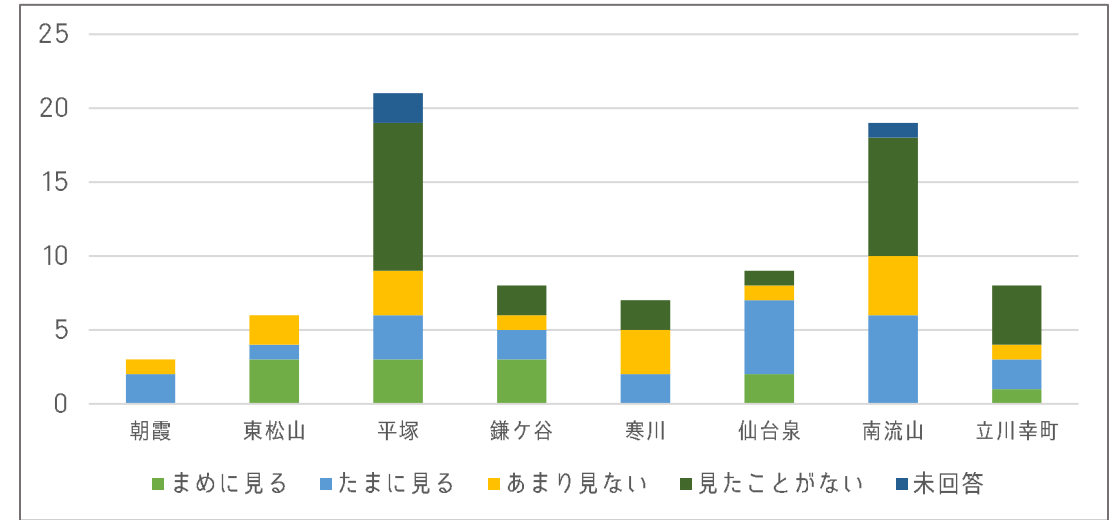


# 各ホーム毎の回答

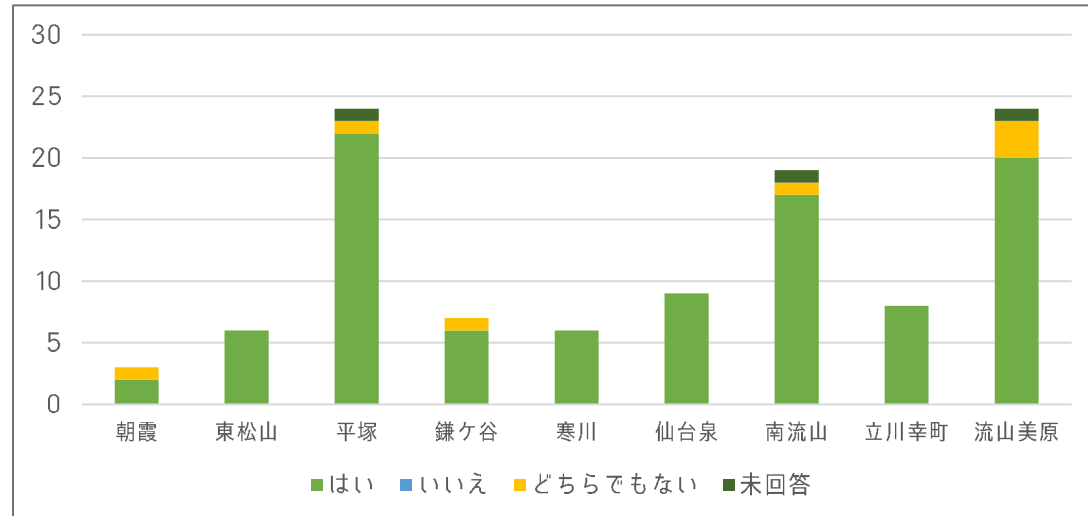
Q9 当ホームを利用して嫌な思いをした事がありますか？



Q10 当ホームのブログについて



Q11 当ホームを利用して良かったと思いますか？





# 訪問サービスの回答

## ハイムガーデン南流山

<質問>

職員は**時間通り**に来て、決められた仕事をしてくれますか？

職員は、ご本人様やご家族様の**思いを十分に汲み取**ってくれますか？

職員は、**丁寧な言葉遣い**で話しかけてくれますか？

職員は、いつも**清潔な服装、身だしなみ**で訪問していますか？

サービス開始時に体調を聞いて、**介護の方法を工夫**してくれていますか？

職員は、**家のものを丁寧に扱**って、元の所にきちんと戻していますか？後始末はきちんと行っていますか？

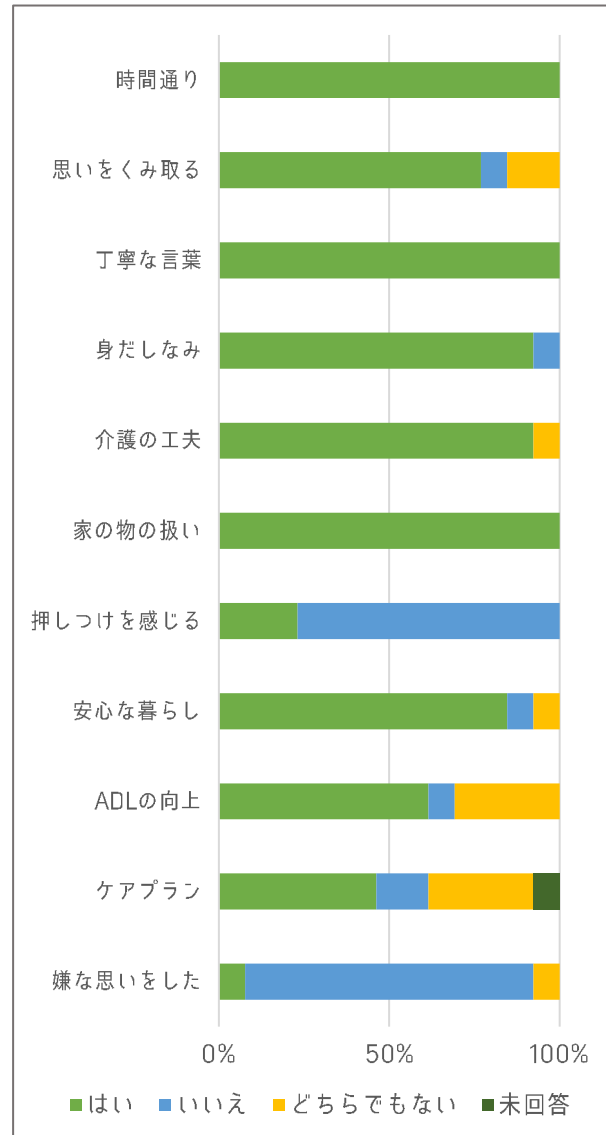
職員個人のやり方を**押し付けている**ように感じることはありませんか？

訪問介護を利用するようになって、**安心して暮らせる**ようになったと思いますか？

訪問介護を利用することによって、**気持ちが明るくな**ったり、**自分でできる事が増**えたと思いますか？

訪問介護計画書についてのご説明は、**わかりやすい**ものでしたか？

当事業所を利用して**嫌な思い**をした事がありますか？



## ハイムガーデン仙台泉

