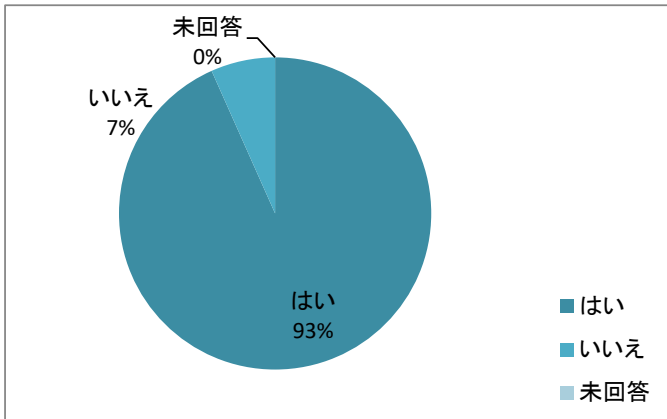


対象部署
高齢者向け優良賃貸住宅

配布数	23
回答数	15

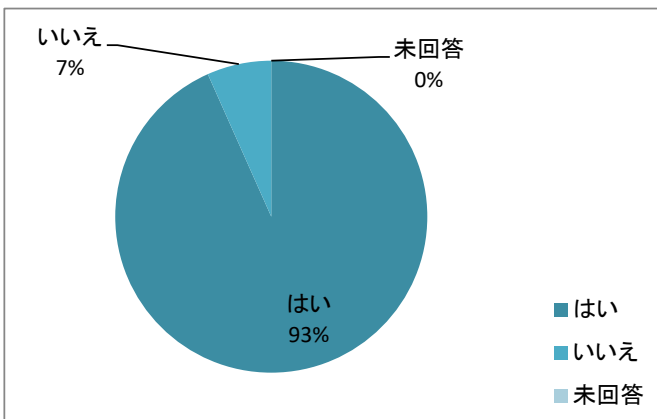
回答率	65%
-----	-----

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？



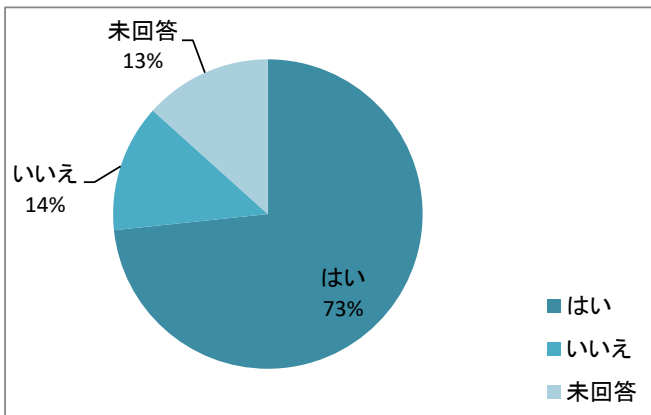
はい	14
いいえ	1
未回答	0

2. スタッフは気持ちの良い挨拶が来ていますか？



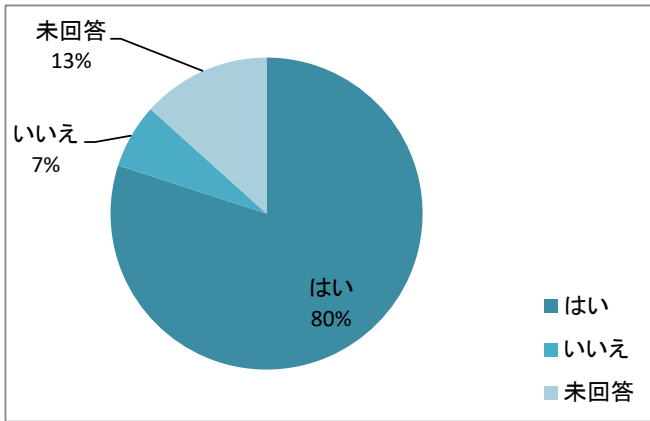
はい	14
いいえ	1
未回答	0

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？



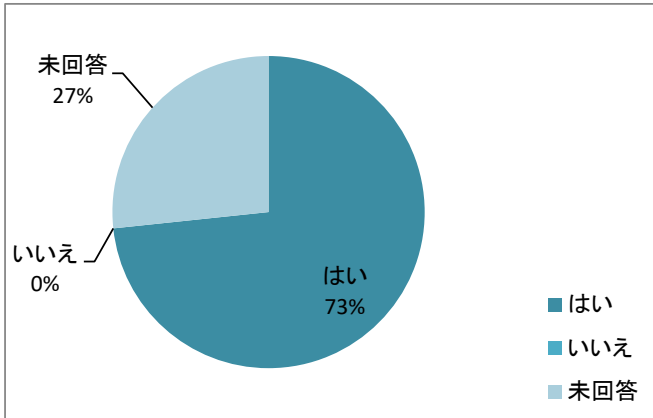
はい	11
いいえ	2
未回答	2

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できていますか？



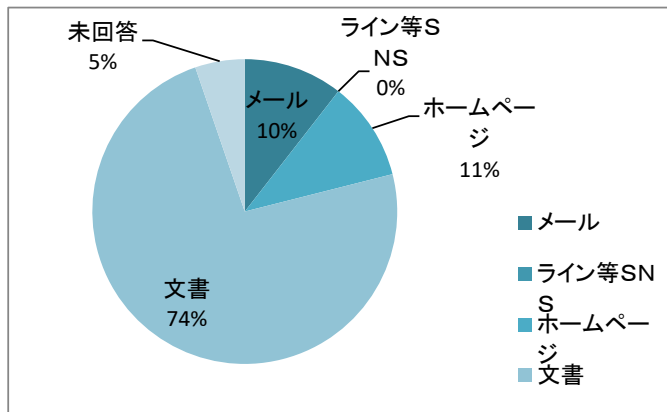
はい	12
いいえ	1
未回答	2

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	11
いいえ	0
未回答	4

6. 情報発信の媒体として望ましいものは？



メール	2
ライン等SNS	0
ホームページ	2
文書	14
未回答	1

6. 情報発信の媒体として望ましいものは？(自由記述)

細かい事でも対処していただき、いつも感謝しております。

年寄は、メール・SNS出来ない。

本日は何日ですか、約束を守りましょう。⇒アンケートボックスの回収日のことと推察致しました。行き違いも含め少し余裕を見て回収を行いました。次回よりボックスの回収日を明確に致します。ご指摘ありがとうございます。
また、アンケート回収ボックスの件でなかった場合には、大変失礼し申し訳ございません。引き続き、何か不備等ございましたら遠慮なくお声をおかけ下さい。

7. その他、気になること・聞いておきたいこと等(自由記述)

先日、ささいな事がなかなかできずお願いしました所、本当にやさしくやっていただき嬉しかったです。ありがとうございました
大きな災害が起きた時(地震とか、他)

排水管点検はないのですか？

天井のエアコンから水滴が落ちます。掃除してください。

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。

◇昨年度58%の回答率でしたが、本年は65%の方がご協力くださいました。引き続き更に回答率が少し高くなるよう、次回調査の際にも工夫を重ねたいと思います。

◇「相談できるスタッフがいるか?」「担当者が責任をもって対応できているか?」「安心して利用できるサービスになっているか?」等について、いいえ・未回答の方が一定の割合でおられます。基本的には「住まいをご提供するサービス」となっていることから、複数の部署と担当者がそれぞれの役割から関わることとなっており、行き違いや担当者の不明瞭さ等でもご不便をおかけしていると推察致しました。今後、少しでも安心してご利用頂ける住まいとなるよう、各種行事での顔なじみの関係づくりをはじめ、情報のスムーズな共有に向けて、工夫をして参ります。

◇情報発信の媒体について、現状の確認を致したくご質問させて頂きました。サービスの変更など大切な知らせは基本的に文書での提供になるかと思いますが、災害時のホームページ活用など、用途に合わせた対応が必要だと感じています。情報の正確性・安全性・利便性等について、メリットデメリットを十分に検討し、様々な情報発信方法を駆使して参りたいと思います。

◇大きな災害の発生に向けて、施設でも防災マニュアルの整備等を実施していますが、まだまだ改善・工夫の余地がございますので、日々検討・改善を繰り返し実施しています。併設の特別養護老人ホーム等には、より重介護を要する方が多くおられること、施設自体が福祉避難所に指定されていることなどから、少しでも混乱なく対応できるような準備がとても重要となります。施設では、大きな災害が発生したらどうするかということも大切にしつつ、災害が大きなものにならないようにするための日頃の備え(減災)もとても重要だと考えています。施設での取り組みはもちろんのこと、減災について皆様にも広く取り組んでいただけるような機会を設けられないか検討致します。

◇エアコンの水滴については、寒暖差と湿度による結露が原因でしたので対策を講じました。ご指摘ありがとうございました。