

# 「ご利用者満足度アンケート」 集計結果

この度はお忙しい中、アンケートにご協力いただきまして  
誠にありがとうございました。

皆様からいただいた大切なご意見を真摯に受け止め  
より一層のサービス向上に努めて参りますので  
どうぞよろしくお願い申し上げます。

平成30年7月3日

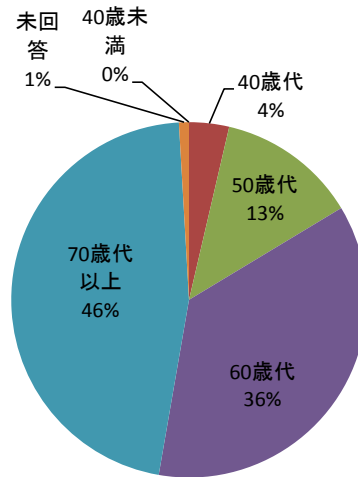
コミュニティホーム白石

# 平成29年度 利用者満足度アンケート集計結果

【入所:95人 通所:122人 計:217人 回答:110人 回収率:50%】

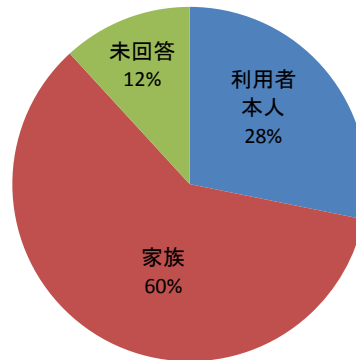
## ・あなたの年齢

|        |    |
|--------|----|
| 40歳未満  | 0  |
| 40歳代   | 4  |
| 50歳代   | 14 |
| 60歳代   | 40 |
| 70歳代以上 | 51 |
| 未回答    | 1  |



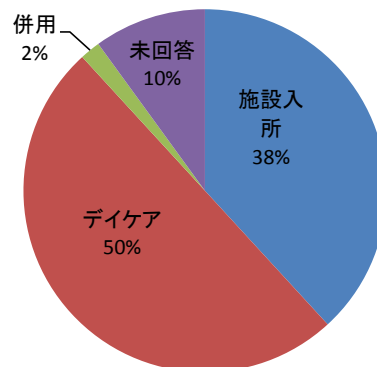
## ・あなたは

|       |    |
|-------|----|
| 利用者本人 | 31 |
| 家族    | 66 |
| 未回答   | 13 |



## ・利用サービスは

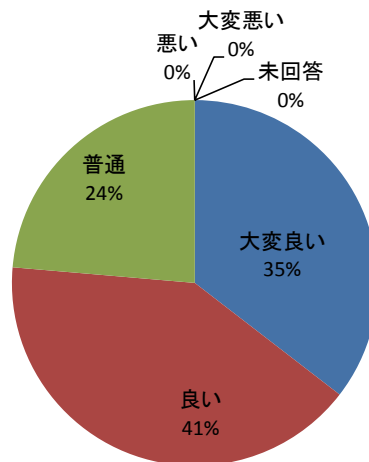
|      |    |
|------|----|
| 施設入所 | 42 |
| デイケア | 55 |
| 併用   | 2  |
| 未回答  | 11 |



・職員の態度

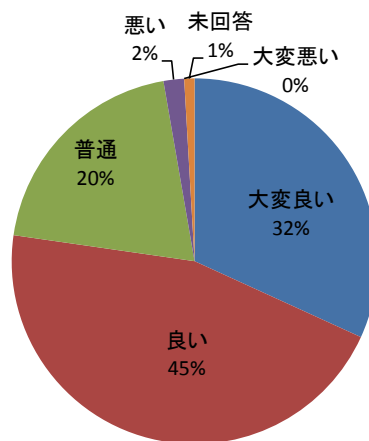
①挨拶や立ち居振る舞い等は  
できていますか

|      |    |
|------|----|
| 大変良い | 39 |
| 良い   | 45 |
| 普通   | 26 |
| 悪い   | 0  |
| 大変悪い | 0  |
| 未回答  | 0  |



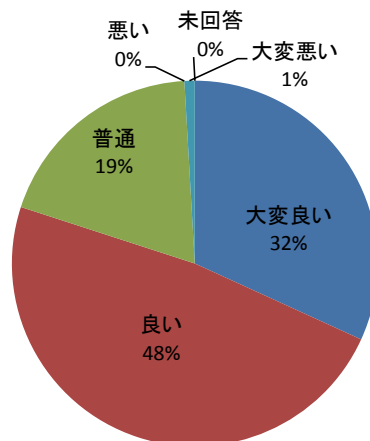
②言葉づかいはきちんと  
できていますか

|      |    |
|------|----|
| 大変良い | 35 |
| 良い   | 50 |
| 普通   | 22 |
| 悪い   | 2  |
| 大変悪い | 0  |
| 未回答  | 1  |



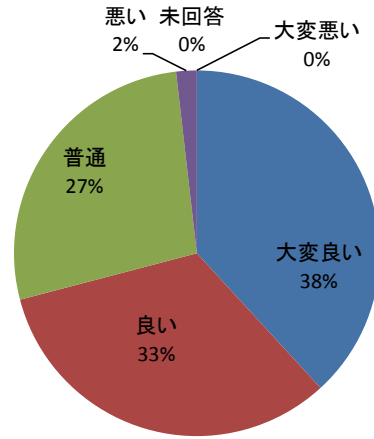
③身だしなみ(制服の着用等)

|      |    |
|------|----|
| 大変良い | 35 |
| 良い   | 53 |
| 普通   | 21 |
| 悪い   | 0  |
| 大変悪い | 1  |
| 未回答  | 0  |



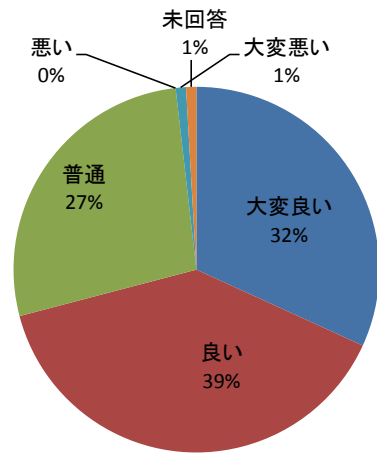
④笑顔で接していますか

|      |    |
|------|----|
| 大変良い | 42 |
| 良い   | 36 |
| 普通   | 30 |
| 悪い   | 2  |
| 大変悪い | 0  |
| 未回答  | 0  |



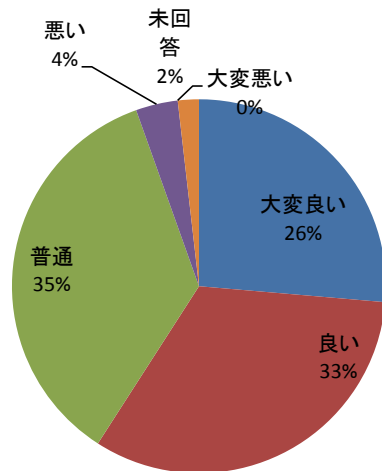
⑤ご相談に対しての  
対応はいかがですか

|      |    |
|------|----|
| 大変良い | 35 |
| 良い   | 43 |
| 普通   | 30 |
| 悪い   | 0  |
| 大変悪い | 1  |
| 未回答  | 1  |



⑥職員間のコミュニケーションは  
できていると思いますか

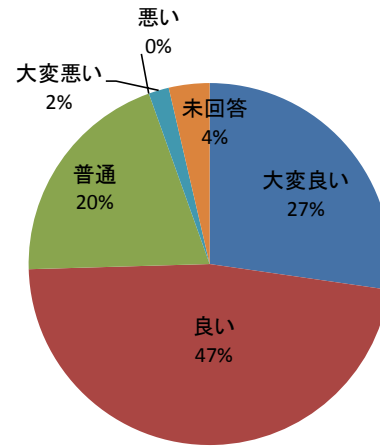
|      |    |
|------|----|
| 大変良い | 29 |
| 良い   | 36 |
| 普通   | 39 |
| 悪い   | 4  |
| 大変悪い | 0  |
| 未回答  | 2  |



・電話での対応について

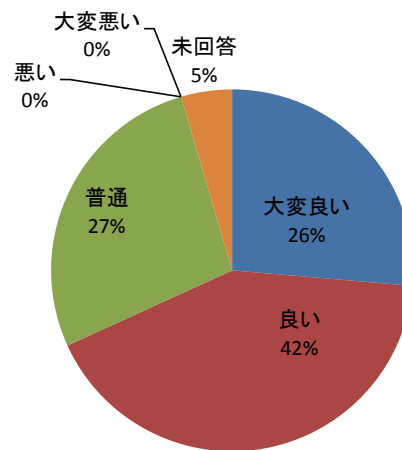
①職員の声は聞きやすいですか

|      |    |
|------|----|
| 大変良い | 30 |
| 良い   | 52 |
| 普通   | 22 |
| 悪い   | 0  |
| 大変悪い | 2  |
| 未回答  | 4  |



②お待たせることなく対応  
できていますか

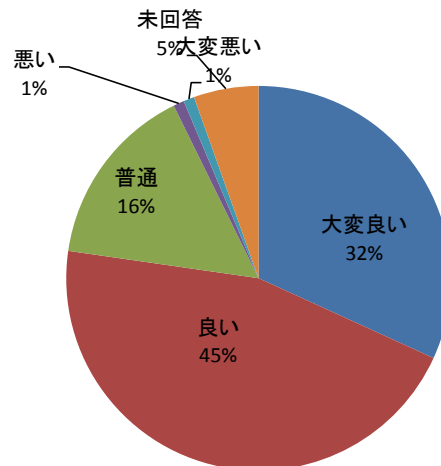
|      |    |
|------|----|
| 大変良い | 29 |
| 良い   | 46 |
| 普通   | 30 |
| 悪い   | 0  |
| 大変悪い | 0  |
| 未回答  | 5  |



・受付での対応について

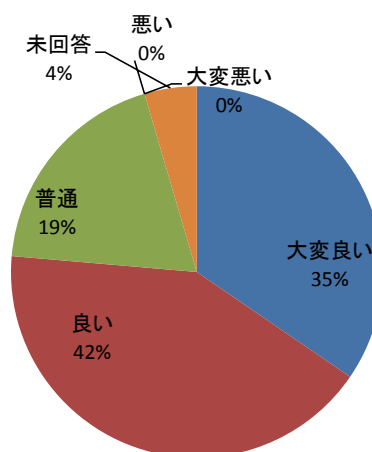
①迅速に対応できていますか

|      |    |
|------|----|
| 大変良い | 35 |
| 良い   | 50 |
| 普通   | 17 |
| 悪い   | 1  |
| 大変悪い | 1  |
| 未回答  | 6  |



②職員の態度はいかがですか

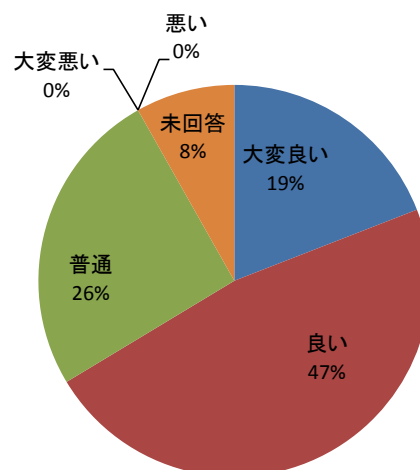
|      |    |
|------|----|
| 大変良い | 38 |
| 良い   | 46 |
| 普通   | 21 |
| 悪い   | 0  |
| 大変悪い | 0  |
| 未回答  | 5  |



・施設の広報誌(コミ白通信)について

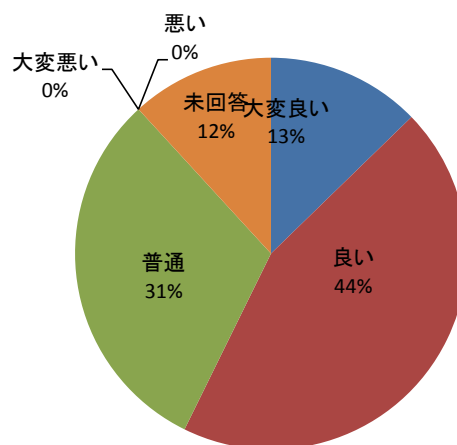
①読みやすさ・見やすさはどうですか

|      |    |
|------|----|
| 大変良い | 21 |
| 良い   | 52 |
| 普通   | 28 |
| 悪い   | 0  |
| 大変悪い | 0  |
| 未回答  | 9  |



②通信の掲載される内容はどうですか

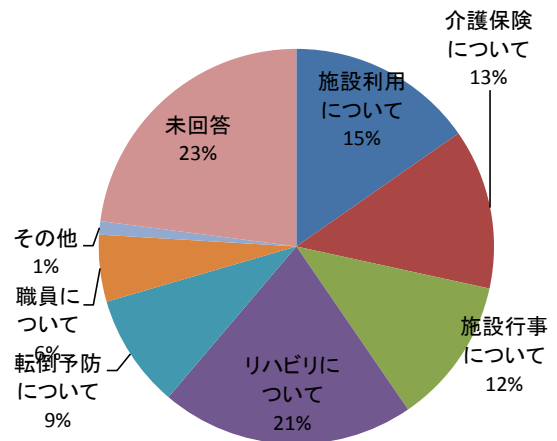
|      |    |
|------|----|
| 大変良い | 14 |
| 良い   | 49 |
| 普通   | 34 |
| 悪い   | 0  |
| 大変悪い | 0  |
| 未回答  | 13 |



③では、どのような内容があると良いですか(複数回答あり)

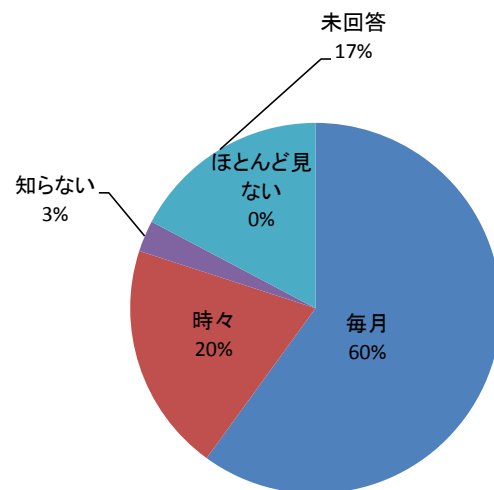
|          |    |
|----------|----|
| 施設利用について | 28 |
| 介護保険について | 24 |
| 施設行事について | 22 |
| リハビリについて | 38 |
| 転倒予防について | 17 |
| 職員について   | 10 |
| その他      | 2  |
| 未回答      | 42 |

- その他の回答
- ・4月から変わる 介護保険のことをわかりやすく。
  - ・利用者の声(成長or喜び)



④どの程度通信をご覧になりますか

|         |    |
|---------|----|
| 毎月      | 66 |
| 時々      | 22 |
| ほとんど見ない | 0  |
| 知らない    | 3  |
| 未回答     | 19 |



・その他、施設へのご意見・ご要望

・いつもお世話になっております。デイケア、本人も喜んで行っています。

家族もその間は安心して休んだり、家事を行う事が出来助かっております。

・おやつをたくさんほしがりますが、バナナを毎日半分、お菓子等3日分

持参します。1~2日で食べてしまう。ガム等も心配です。

3日にいっぺんだけ施設訪問しないつもりですが・・・。

・若いリハビリのイケメンたちはじめ、土日にいる留守番の人など

いつも感じがいいので安心しています！

・健康指導体操は、無理です。リハビリ食事前の体操で良いと思います。

・毎日お忙しい中、皆さん笑顔で接してくださって感謝申し上げます。

食堂(ホール)がもう少し余裕があると皆さんもお仕事しやすいのかしら？

等と思いました。

・本人、リハビリを多く受けたいと希望と指を動かせるようにと

・施設の広報誌一度見たいです。

・フロアで職員の方々に話を聞きたいと思っても職員の方が見当たらない。

忙しそうで話しかけられないことが多々あります。限られた職員数なので

皆さん大変だと思うのですが、利用者に対しても職員の方が話しかけている

姿があまり見られず、必死に仕事をこなしている・・・そう思えることが最近は

特に多く感じられるのは私だけでしょうか？とは言え本当に皆様には感謝して

おります。

・ある日、何気なく親の歯磨きコップを見たら、色がついていた。拭ってみると

赤いカビだった。歯ブラシの毛の根本も同じ赤くなっていた。驚いてすぐ消毒

したが・・・目が行き届かないところもあるだろうが、頑張ってほしい。

・売店の閉店時間が早い。職員に伝えたことが他の職員に伝わって無かった為

何度も同じことを聞かれた。

・引き続き、個人を尊重したケアをお願いしたいです。忙しい業務の中を色々な

レクリエーションを催していただき、感謝しています。スタッフの方々も元気で

頑張ってください。

・足のむくみが気になっていたのですが、足のかかとの上げ下ろしがいいですよ

と言われ、家でも試したところとてもよくなりました。本人も喜んでます。

ありがとうございます。

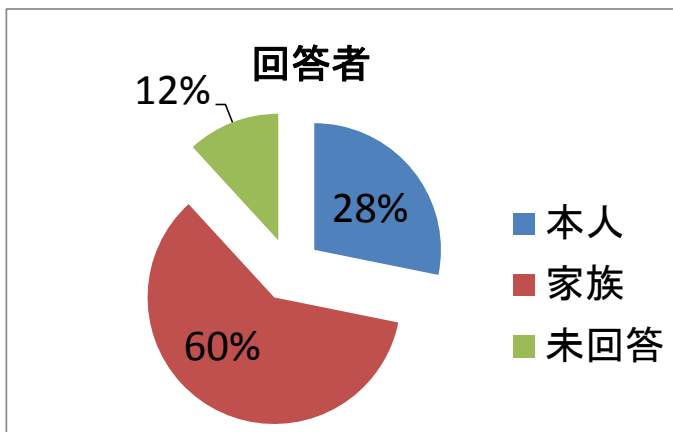


- ・施設内の温度が高いように思う。できればもう少し下げしてほしい。
  - ・こちらの欠点を教えてください。
  - ・定期的に通信が来てまして、読ませておりますが、献立表はきちんと毎月のがほしいです。通信で載っている行事に関しての利用者の写真がほしいです。
- 他の施設を見学した時、職員さんの笑顔と挨拶で気持ち良かった。コミ白さんは職員さんが一生懸命なのは伝わっているのですが、連係、余裕がない  
というかギチギチでやっているなあと伝わってきますね。

平成29年度 入所・デイケア利用者 食事総合評価集計結果  
 【入所:41人 デイケア:58人 無記名:11人】\*施設満足度アンケートの一部として実施

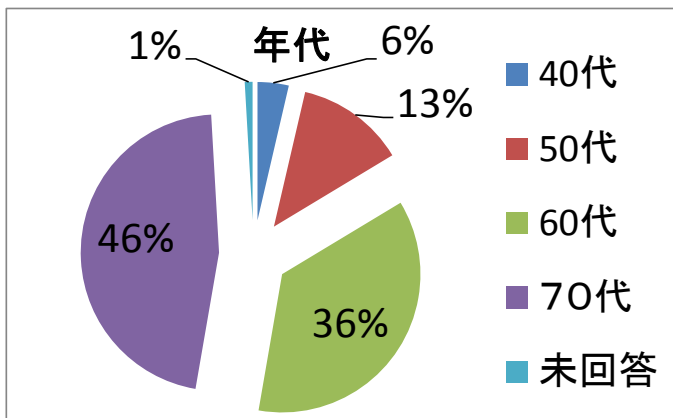
・回答者

| 種別  | 人数 |
|-----|----|
| 本人  | 31 |
| 家族  | 66 |
| 未回答 | 13 |
| 合計  | ## |



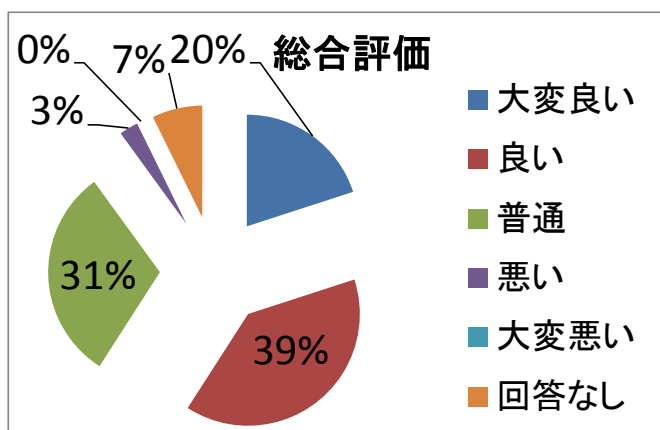
・年代

| 年代  | 人数 |
|-----|----|
| 40代 | 4  |
| 50代 | 14 |
| 60代 | 40 |
| 70代 | 51 |
| 未回答 | 1  |



・総合評価

|      | 人数 |
|------|----|
| 大変良い | 22 |
| 良い   | 43 |
| 普通   | 34 |
| 悪い   | 3  |
| 大変悪い | 0  |
| 回答なし | 8  |



## 5.その他・ご意見等(出して欲しい物・美味しかった物等)

### 『ディケア』

- ・マヨネーズの入っている卵が体が良くないので控えて欲しい。
- 海藻類も体に良くないので控えて欲しい。
- ・歯が弱いので硬い物は困ります。
- ・麺類のぬるいのが美味しさを損ないますので、温かい麺類が欲しいです。
- ・どろどろした物が苦手なので考慮して頂ければ有りがたいです。
- ・母は刻み食・粥で嫌いな(食べれない)献立の時に別メニューにしてもらっているのですが、それ以外は皆と同じメニューを出して欲しいです。
- ・味が良くない、盛付も食欲をそそる感じがしない。
- ・良く細かく工夫されて味付けは美味しいです。
- ・味は大変おいしいです。
- ・カロリーは充分だと思います。母は楽しみにしております。
- ・ご飯がかたい、味噌汁少ない、食事が楽しみなのです。
- ・本人は自宅での食事量が少なく、介護者の私としてはすごく負担になっていた時に施設では7割以上食べている事が多く無理しても参加させました。今では体力も戻り自宅での量も増えてきています。デイに参加して車椅子に座りいろいろな刺激を受け、本人に合った食事を提供して頂き有りがたく思っています。

### 『入所』

- ・家族の者にとっては何を出しているにかわかりませんので、答えようがありません。資料があるといいですね。
- ・美味しく頂いております。
- ・いつも美味しいと言っています。
- ・ご飯の硬さですが、普通→お粥の間に軟らかめのご飯があると食べられるのに・・・と母にいつも言われています。
- ・冷めている。付け合わせの野菜には味がついていない為、調味料(ソースや醤油)がワゴンに乗せられてくるが本人達のテーブルには出る事がなく乗ったまま。わからないお年寄りたちは味の無い野菜をわからず食べさせられているのかと思う。
- ・お世話頂きありがとうございます。いつもしっかり食べているようなので喜ばしい事です。
- ・もう少し温かいおかずがあると良いようです。

- ・入所者本人が満足しているので、良いと思う。
- ・大変おいしいと言っています。これからも宜しくお願いします。
- ・今のままでよい。
- ・おやつに牛乳がでていますが、(お茶・コーヒー)プラス(牛乳)はちょっと飲みきれないかもしれないかもしれません。牛乳が必要なのもわかりますが、朝食時牛乳とヤクルトを日替わりでだすのはどうでしょう。
- ・もともと糖尿が酷くて病院に入院。半年は良くなったが甘い物を欲しがって困ります。  
1日のカロリー数を教えて下さい。
- ・本人からは不満は聞いていません。
- ・食事は美味しいです。
- ・中味は良くわかりませんが、本人(実名)が元気になっているので、食事に関しては満足しています。
- ・面会に際、本人から聞いております。
- ・お世話になりました。ありがとうございます。
- ・家族対象に試食会を開いてください。調理法・味付けなど参考にしたいです。
- ・以前は母が入所していた頃は食欲もなく、ほとんどベットで寝ている事が多く食事量も1/3位摂取していなかったが、ここに入所してから食事も美味しいと言っておりベットで休む時間も少なくなり、とても元気になり表情もとても良くなりました。家族全員感謝しております。  
ありがとうございます。

## 6.まとめ

全体で普通以上の評価90%以上頂けました。

今後も頂いたご意見を参考に満足の頂ける食事提供を心掛けていきたいと思っております。

ご協力有難うございました。