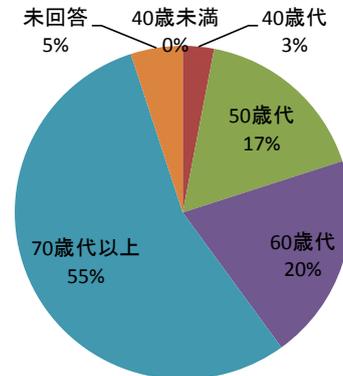


令和元年度 利用者満足度アンケート集計結果

【入所:107人 通所:131人 計:238人 回答:100人 回収率:42%】

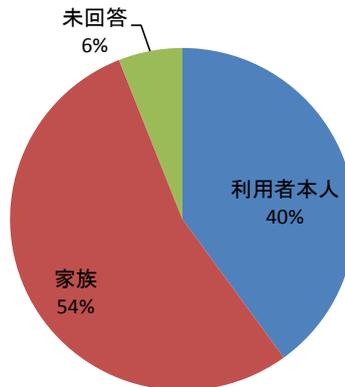
・あなたの年齢

| | |
|--------|----|
| 40歳未満 | 0 |
| 40歳代 | 3 |
| 50歳代 | 17 |
| 60歳代 | 20 |
| 70歳代以上 | 55 |
| 未回答 | 5 |



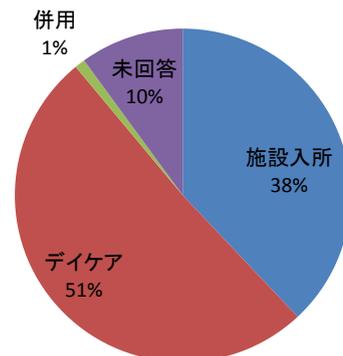
・あなたは

| | |
|-------|----|
| 利用者本人 | 40 |
| 家族 | 54 |
| 未回答 | 6 |



・利用サービスは

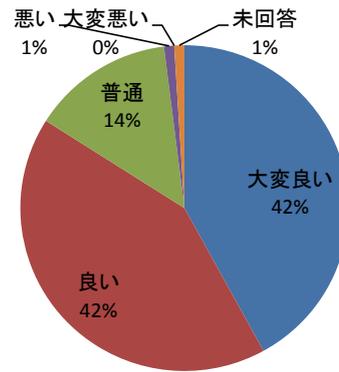
| | |
|------|----|
| 施設入所 | 38 |
| デイケア | 51 |
| 併用 | 1 |
| 未回答 | 10 |



・職員の態度

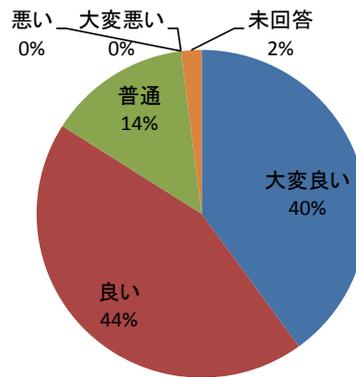
①挨拶や立ち居振る舞い等は
できていますか

| | |
|------|----|
| 大変良い | 42 |
| 良い | 42 |
| 普通 | 14 |
| 悪い | 1 |
| 大変悪い | 0 |
| 未回答 | 1 |



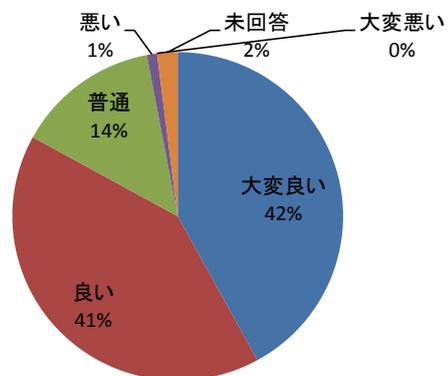
②言葉づかいはきちんと
できていますか

| | |
|------|----|
| 大変良い | 40 |
| 良い | 44 |
| 普通 | 14 |
| 悪い | 0 |
| 大変悪い | 0 |
| 未回答 | 2 |



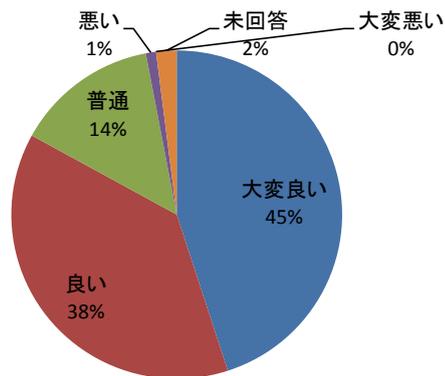
③身だしなみ(制服の着用等)

| | |
|------|----|
| 大変良い | 42 |
| 良い | 41 |
| 普通 | 14 |
| 悪い | 1 |
| 大変悪い | 0 |
| 未回答 | 2 |



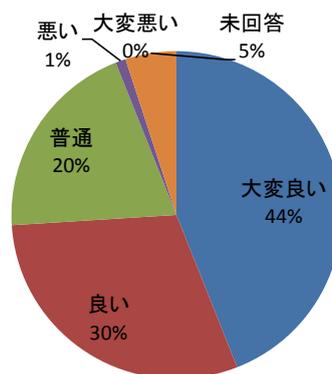
④笑顔で接していますか

| | |
|------|----|
| 大変良い | 45 |
| 良い | 38 |
| 普通 | 14 |
| 悪い | 1 |
| 大変悪い | 0 |
| 未回答 | 2 |



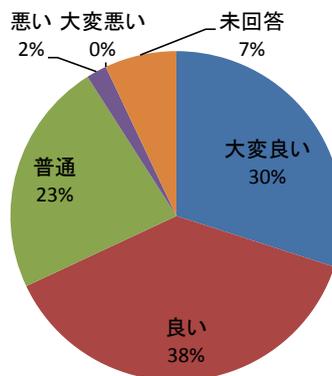
⑤ご相談に対しての
対応はいかがですか

| | |
|------|----|
| 大変良い | 44 |
| 良い | 30 |
| 普通 | 20 |
| 悪い | 1 |
| 大変悪い | 0 |
| 未回答 | 5 |



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

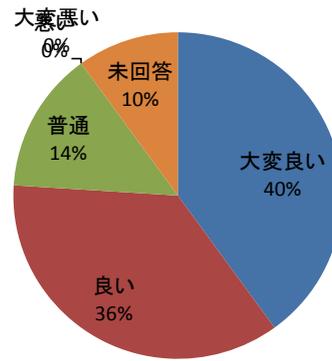
| | |
|------|----|
| 大変良い | 30 |
| 良い | 38 |
| 普通 | 23 |
| 悪い | 2 |
| 大変悪い | 0 |
| 未回答 | 7 |



・電話での対応について

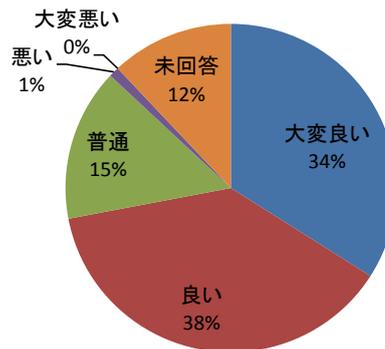
①職員の声は聞きやすいですか

| | |
|------|----|
| 大変良い | 40 |
| 良い | 36 |
| 普通 | 14 |
| 悪い | 0 |
| 大変悪い | 0 |
| 未回答 | 10 |



②お待たせることなく対応
できていますか

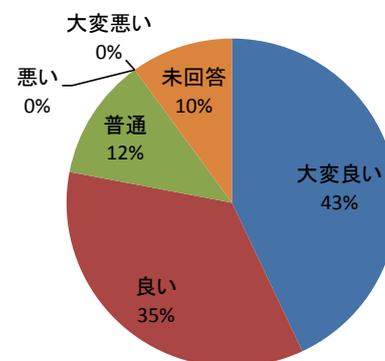
| | |
|------|----|
| 大変良い | 34 |
| 良い | 38 |
| 普通 | 15 |
| 悪い | 1 |
| 大変悪い | 0 |
| 未回答 | 12 |



・受付での対応について

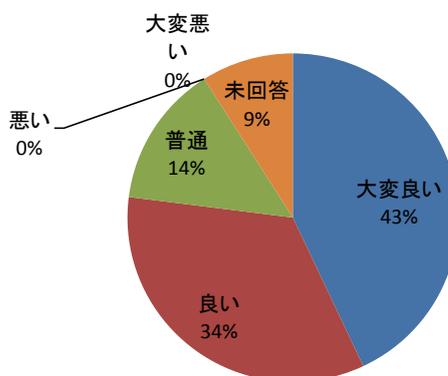
①迅速に対応できていますか

| | |
|------|----|
| 大変良い | 43 |
| 良い | 35 |
| 普通 | 12 |
| 悪い | 0 |
| 大変悪い | 0 |
| 未回答 | 10 |



②職員の態度はいかがですか

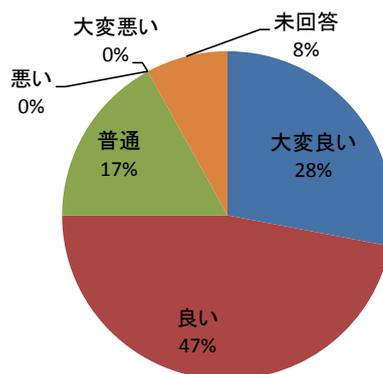
| | |
|------|----|
| 大変良い | 43 |
| 良い | 34 |
| 普通 | 14 |
| 悪い | 0 |
| 大変悪い | 0 |
| 未回答 | 9 |



・施設の広報誌(コミ白通信)について

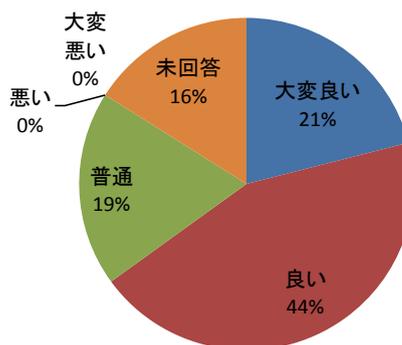
①読みやすさ・見やすさはどうですか

| | |
|------|----|
| 大変良い | 28 |
| 良い | 47 |
| 普通 | 17 |
| 悪い | 0 |
| 大変悪い | 0 |
| 未回答 | 8 |



②通信の掲載される内容はどうですか

| | |
|------|----|
| 大変良い | 21 |
| 良い | 44 |
| 普通 | 19 |
| 悪い | 0 |
| 大変悪い | 0 |
| 未回答 | 16 |

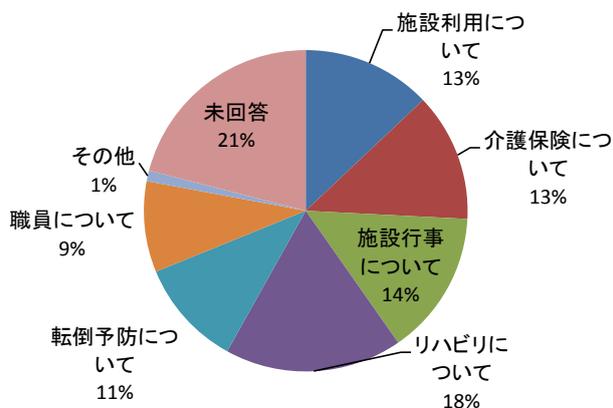


③では、どのような内容があると良いですか(複数回答あり)

| | |
|----------|----|
| 施設利用について | 24 |
| 介護保険について | 24 |
| 施設行事について | 27 |
| リハビリについて | 33 |
| 転倒予防について | 20 |
| 職員について | 17 |
| その他 | 2 |
| 未回答 | 39 |

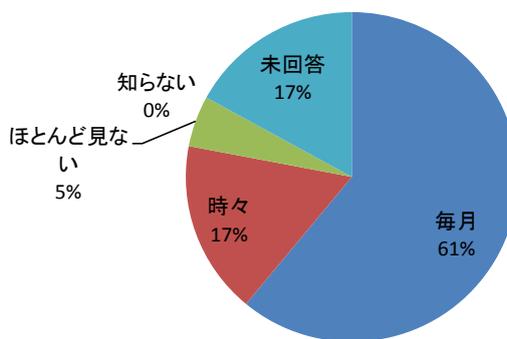
●その他の回答

- ・介護のワンポイント
- ・内容がいつも同じ感じがします
- ・色々書いてあると参考になります



④どの程度通信をご覧になりますか

| | |
|---------|----|
| 毎月 | 61 |
| 時々 | 17 |
| ほとんど見ない | 5 |
| 知らない | 0 |
| 未回答 | 17 |



・その他、施設へのご意見・ご要望

- ・施設では楽しませてもらっていると思います。家族と逢うとそちらの話を聞かせてくれます。
お習字を書かせて頂きとても良いことだと思っております。「母さんプレゼントだよ」と渡してくれた時は涙が出ました。靴をお願いした際もとても良い対応で助かりました。
- ・楽しい顔で帰ってきます。ほっとしています。
- ・現状で満足しています。
- ・週2回の通所ですが、よろしくお願いします。
- ・我家はとても助かっております。これからも宜しくお願いします。
- ・利用者の誰もが参加出来る様なレクがもっとあると利用者も楽しめると思います。(全員参加型のもの)
特定の職員ですが排泄処理などの時の利用者への声掛けに耳が痛くなる様なひどい態度を取っている方がいます。自分の親ならどうなのでしょうかね。
- ・日頃お世話になり大変感謝しております。職員の方もたくさんの入所者の世話で分刻みだと思えます。
その様子を見て遠慮している事も多いようです。
- ・いろいろと気付かって頂いており感謝致しております。
- ・ケアマネジャー、訪看、リハビリ等の横の連絡が病院、薬局を通じてしっかりなされているので安心して
しています。アンケートにも応じましたが良く、申し分のない程行き届いていると思います。
- ・いつも大変お世話になり感謝しかありません。医師の先生、スタッフの方々、とても親切にして頂き
本当にありがとうございます。
- ・建物が古いと聞いています。天井のアスベストの心配はないですか？
- ・職員の方々も送迎等で本当に優しく、細やかだと思いました。ありがたいと思いました。
本人が休むと言わないのも職員の皆様の努力の結果だと思っています。最近では体調が悪く休む事が
多いのですが残念がっています。
- ・入所者の総合所見を1～2カ月に1回程度聞かせて貰えれば安心です。
- ・いつもありがとうございます。デイケアに行け家族は助かりますし、本人も体を動かすことができ

とても良いです。

・いつも母がお世話になっております。母の個性を尊重していただき対応して下さっている事に

とても感謝しております。

・急な入院退院の際に家族に代わって付添等していただき大変助かりました。ありがとうございました。

脚力の衰えがすすみ家族としては半分諦めています、リハビリを粘り強く指導頂き感謝しております。

・当所に来るのを楽しみにして来てます。

・デイケアに通わせて頂いていますが職員の皆様とても親切で楽しく通わせて頂いています。

・職員が足りないと思う。入浴の際衣服脱着を手伝ってほしい。

・個々の入居者に合わせてみてくれているので助かっております。

・昼食時にしか見ていませんが食堂での職員さんが忙しそうでもう少し人数がいると

いいのにな〜と見えています。

・私は大変良いと思います。

・テレビの切替について職員の方に指示に従うようにして下さい。

・いつも良くして頂きありがとうございます。感謝しております。

・いつもお世話になりありがとうございます。今後もよろしくお願い致します。

・新入室された方を同居者に紹介すべきと思う。

医師による定期回診はその日の朝食時でもよいが、何時頃から何側から始める旨を伝える。

・母がスタッフさんへお手伝いをお願いする際に、母の心の負担が少なくなるよう返して下さる皆様の

言葉や会話をいつも母から聞いて居ります。その言葉、会話、対応が優しくて有難くコミ白での出来事を

聞いては、笑ったり、嬉し涙したり、関わって頂いている皆様に感謝の気持ちでいっぱいです。

・受付の方、休日の受付の方の対応は本当に気持ちよく安心します。一度だけ入所の母より施設のTEL

より着信があり折り返しましたが、出た方に何度説明してもその番号はうちとは関係ないと言われ困惑

しました。出た方、まわりの方もご存知ない代表以外のTEL番号だったようです。