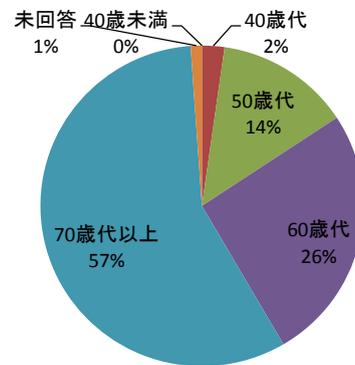


# 令和2年度 利用者満足度アンケート集計結果

【配布数:208人 回答:89人 回収率:43%】

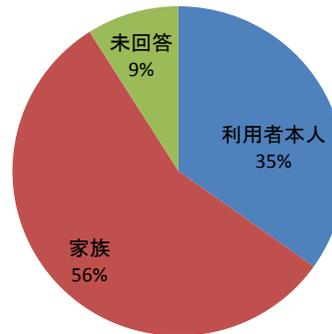
## ・あなたの年齢

40歳未満	0
40歳代	2
50歳代	12
60歳代	23
70歳代以上	51
未回答	1



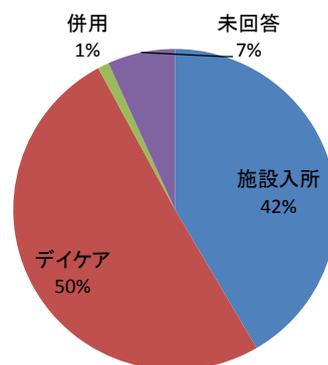
## ・あなたは

利用者本人	31
家族	50
未回答	8



## ・利用サービスは

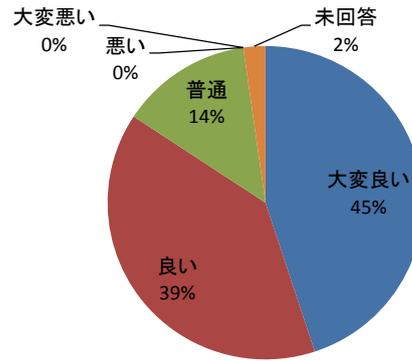
施設入所	37
デイケア	45
併用	1
未回答	6



・職員の態度

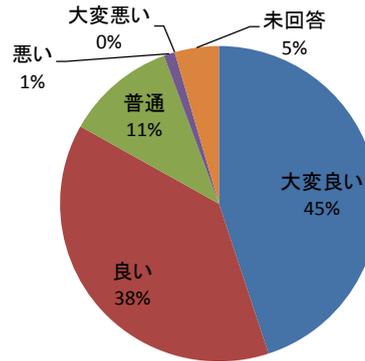
①挨拶や立ち居振る舞い等は  
できていますか

大変良い	40
良い	35
普通	12
悪い	0
大変悪い	0
未回答	2



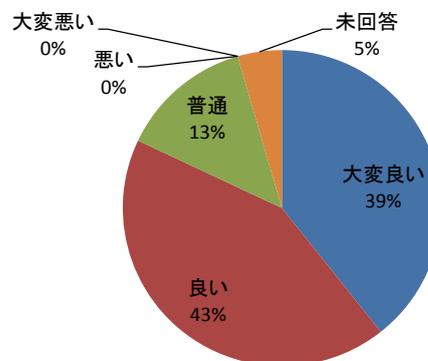
②言葉づかいはきちんと  
できていますか

大変良い	40
良い	34
普通	10
悪い	1
大変悪い	0
未回答	4



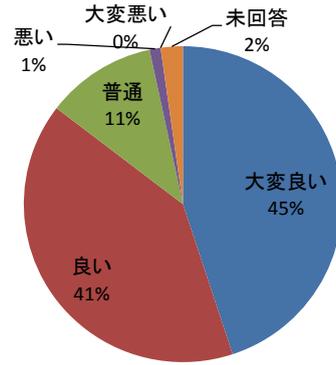
③身だしなみ(制服の着用等)

大変良い	35
良い	38
普通	12
悪い	0
大変悪い	0
未回答	4



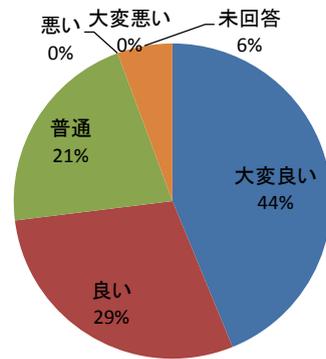
④笑顔で接していますか

大変良い	40
良い	36
普通	10
悪い	1
大変悪い	0
未回答	2



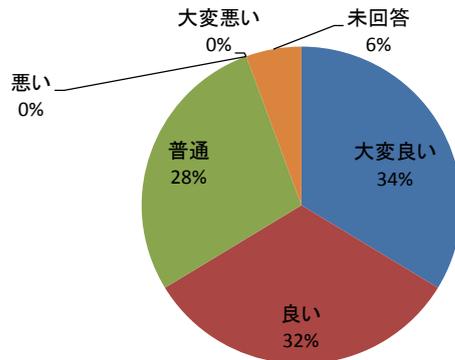
⑤ご相談に対しての  
対応はいかがですか

大変良い	39
良い	26
普通	19
悪い	0
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

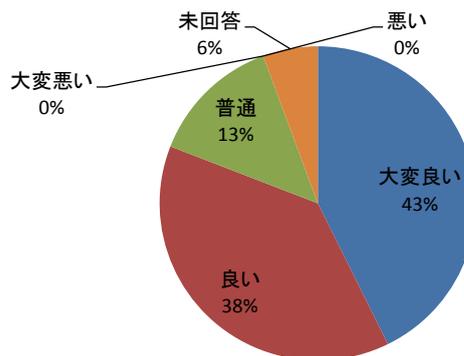
大変良い	30
良い	29
普通	25
悪い	0
大変悪い	0
未回答	5



・電話での対応について

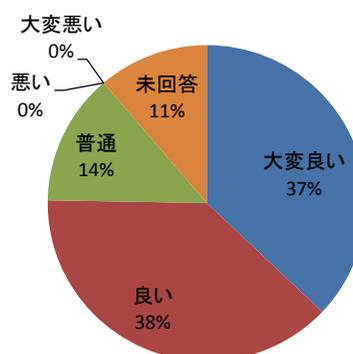
①職員の声は聞きやすいですか

大変良い	38
良い	34
普通	12
悪い	0
大変悪い	0
未回答	5



②お待たせることなく対応できていますか

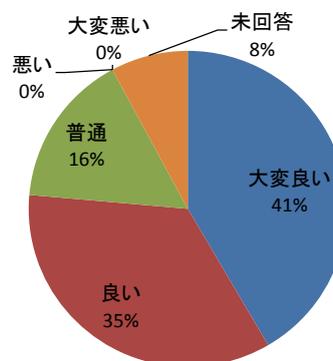
大変良い	33
良い	34
普通	12
悪い	0
大変悪い	0
未回答	10



・受付での対応について

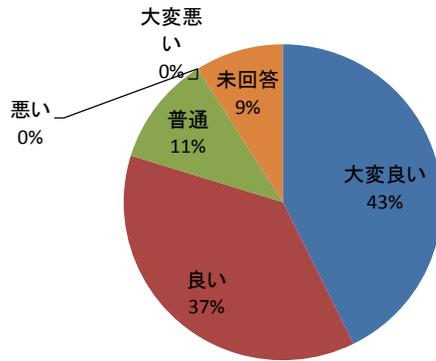
①迅速に対応できていますか

大変良い	37
良い	31
普通	14
悪い	0
大変悪い	0
未回答	7



②職員の態度はいかがですか

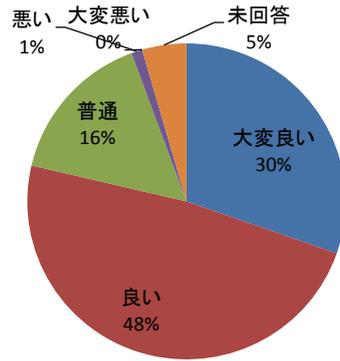
大変良い	38
良い	33
普通	10
悪い	0
大変悪い	0
未回答	8



・施設の広報誌(コミ白通信)について

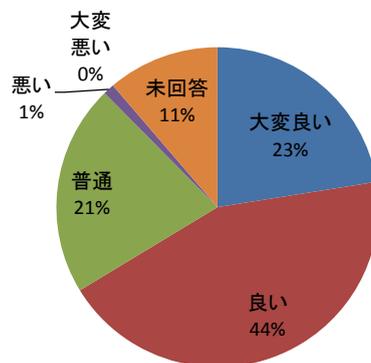
①読みやすさ・見やすさはどうですか

大変良い	27
良い	43
普通	14
悪い	1
大変悪い	0
未回答	4



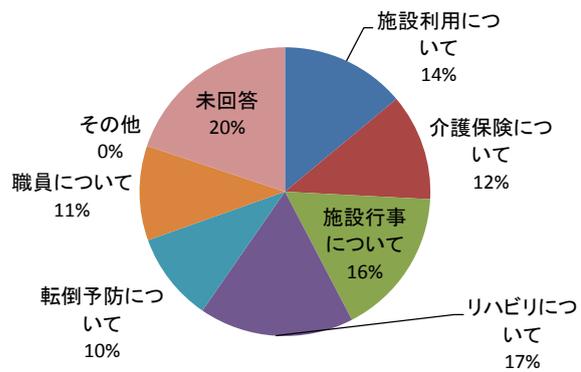
②通信の掲載される内容はどうですか

大変良い	20
良い	39
普通	19
悪い	1
大変悪い	0
未回答	10



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	21
介護保険について	18
施設行事について	25
リハビリについて	26
転倒予防について	15
職員について	16
その他	0
未回答	30

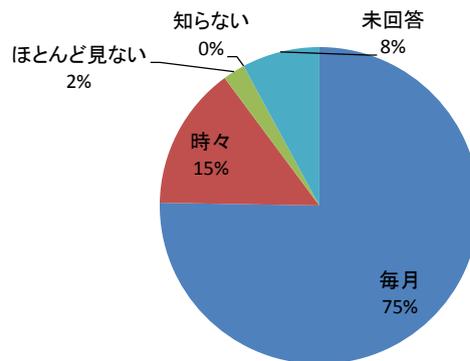


●その他の回答

- ・必要性があるのか?と思います。(DC)
- ・同じ方ばかり写真掲載されている感があります。色々な方のお顔写真を掲載して頂きたいです。(入所)
- ・利用者の様子がわかる内容、どのように入浴しているのか、服選びはどうしているのか、室温はどの位なのか(面会に行けないので・・・)(入所)
- ・メニューの紹介。美味しく食べて喜んでいる写真があれば安心します。家族として。

④どの程度通信をご覧になりますか

毎月	67
時々	13
ほとんど見ない	2
知らない	0
未回答	7



## <その他、施設へのご意見・ご要望>

・コロナ禍での対応など大変な時に、スタッフの方々の御尽力で何事もなく安心してお世話になっていられますので日頃から感謝しております。(DC)

・スタッフさんは、冗談を言ったりとても楽しく大変お世話になっております。リハビリの先生達も皆さんとても良くして頂いています。(DC)

・皆さん優しくしてくれます。(DC)

・送迎時、介助の仕方にとっても危うさを感じます。玄関扉を開けっ放しにすることが多く、いつも閉めてくれるようお願いしています。子どもに話しかけるような言葉遣いはしないでほしいです。本人は文字が小さくて読めません。もう少し大きいと嬉しいです。(DC)

・通所を大変楽しみにしています。感謝しています。(DC)

・お世話になっています。デイケアの水曜日を楽しみにしています。これからも宜しくお願いします。(家族)(DC)

・施設に行けることに感謝しております。何より本人が楽しみにいけることに心より感謝しております。忘れていた数字・漢字・間違い探しと広い範囲、帰宅した時に見せてくれます。その顔まあまあだろうといいたげに・・・1日の満足与えて下さりありがとうございます。(DC)

・スタッフの皆様の優しさに癒されます。他の部所の職員の方々にも感謝致します。これからも宜しくお願い致します。(DC)

・今回の様な面会できない時に本人からの発信ができないためどのような生活に、どうしているのか心配。それがわかる方法があればと。介護の方々にはお世話になっている事十分に理解しています。ありがとうございます。(入所・DC)

・私もコミ白さんに通って10数年たちますが、ベテラン職員さんがだんだん横柄になっている気がします。(DC)

・今コロナで職員の皆さん一生懸命頑張ってください。「ありがとう」と思っています。ご苦労様です。(DC)

・コロナ禍の為、色々ご苦労おありと思いますが頑張ってください。(DC)

・以前のような掲示板に社員の方の名前・役職と写真は忘れっぽい私には役立っていた。月刊誌の社員全員の写真も楽しみにしていた。(DC)

・皆様親切に接して下さい感謝申し上げます。(DC)

・洗濯物を取りに行ったときに、事務の職員対応ですがその時に入所者本人の様子を簡単でも良いので聞けたら嬉しいです。(入所職員と事務職員の引き継ぎ)(入所)

・施設スタッフの皆様、コロナ対策での厳しい日々が2年目に入りました。本当にありがとうございます。入居者のご家族様にとってオンラインでの面会、タブレットを使って・・・よりは窓側でのお手振り・お顔見るだけでも安心すると思います。(入所)

・いつも大変お世話になっております。手厚くケアして頂き感謝しております。(入所)

・このコロナウイルス禍、職員の皆様には日々神経を張り詰めていらっしゃるかと存じます。どうか御身体くれぐれも大切にされてくださいませ。別件ですが、感染対策としてオンライン面会時に使用されたタブレットはその都度除菌された方がいいと思います。以前、仕事で感染症対策色々やっていたもので、老婆心でした(笑)大きな声で話かけるのでかなり飛沫が飛び、表面的にも付着します(マスクをしていても)(入所)

・施設の対応にとっても満足しています。大変な時期ですが引き続き宜しくお願い致します。(入所)

・いつもお世話になり、感謝しかありません。先生、職員の方、ケアしていただいているすべての方に伝えきれない程の感謝しかありません。常に電話連絡して頂き大変な中、細やかな心遣いいつもありがとうございます。(入所)

・いつ行っても活気があふれていて職員の方も親切。安心して家族を預けられます。白石に特養があれば。(入所)

・お世話になっています。コロナの状況下ですが家に居るだけの私より、集団の中で声をかけてもらったりして刺激があってよいかと……。宜しくお願いします。(入所)

・いつもお世話になっております。コロナの中色々お気を付けて下さり精神も休まる暇もないだろうと思えます。先が見えない中、これからも施設の皆様もくれぐれも健康にお気をつけて下さい。(入所)

- ・いつもお世話になりまして有難うございます。コロナ禍の中大変ですが宜しくお願い致します。(入所)
- ・いつもお世話になり感謝しています。ありがとうございます。制限の多い中で工夫して対応下さり家族として安心しております。健康に留意してお過してください。(入所)
- ・いつも大変お世話になりましてありがとうございます。毎日のケア大変ありがたく感謝しております。これからもどうぞ宜しくお願い致します。(入所)
- ・いつもお世話になりありがとうございます。(入所)
- ・いつも細やかに見て頂きありがとうございます。同居していても気づかない事を知らせて頂き重ねてありがとうございます。今後とも宜しくお願いいたします。(入所)
- ・職員の皆様のご健康をお祈りします。(入所)
- ・コロナ禍で色々ご苦労も多いかと存じますが、母がお世話になっており大変感謝しております。転倒などの報告もまめにご連絡頂いており安心してお任せできています。今後とも宜しくお願いいたします。(入所)
- ・オンライン面会の件、とても良いアイデアだと思いますが・・・1ヶ月に1度で1回10分程度の面会だと少なすぎると思いますのでせめて2回位に増やしてもらえませんか。(入所)
- ・面会が困難なので毎回本人の顔が小さくても見る事が出来れば幸いです。(入所)