

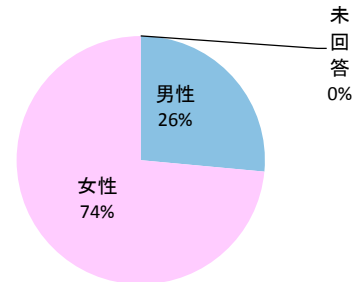
令和3年度入所ご家族満足度アンケート集計結果

【配布数:93人 回答:34人 回収率:36.6%】

アンケートにご協力いただきました皆様、誠にありがとうございました。
ありがたい感謝のお言葉や応援メッセージは、仕事の励みとし、お叱りや厳しいお言葉は戒めと受け入れ、すべての職員に共有いたします。
みなさまにさらにご満足いただけるよう、日々精進してまいります。

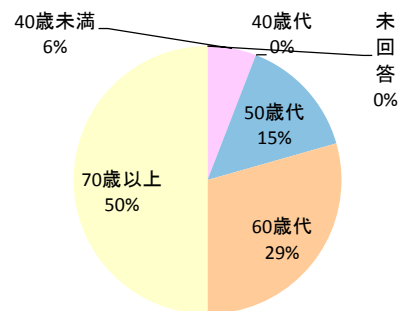
・ご家族の性別

男性	9
女性	25
未回答	0



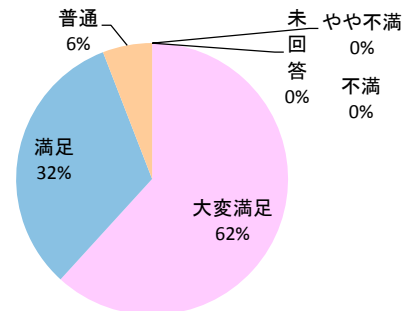
・ご家族の年齢

40歳未満	2
40歳代	0
50歳代	5
60歳代	10
70歳以上	17
未回答	0



Q1.受付や電話での職員の対応はいかがでしたか？

大変満足	21
満足	11
普通	2
やや不満	0
不満	0
未回答	0



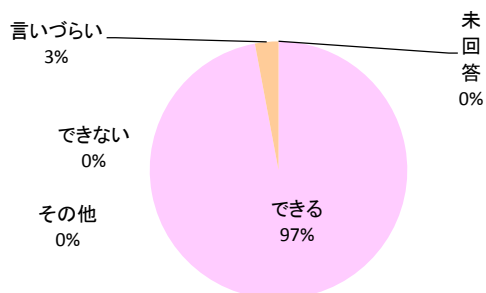
- ・どんな時も明るく優しい対応が伝わります。
- ・入所家族への思いやりが感じます。
- ・スピーディーかつ丁寧な対応で感じが良いです。
- ・どなたが出ても対話できるため
- ・優しくて、とても親切です。
- ・とても感じが良い。ご対応が早い。
- ・いつ何時に電話しても均一に親切な対応をしてくれます。
- ・いつも心が明るくなる様な声で対応していただいております。
- ・色々な方に対応していただいた事がありますが、どの方も感じが良い。
- ・普通の日は大変良いのですが、土日の時よくない時がありました。

お褒めの言葉をいただき、誠にありがとうございます。しかし、土日の宿直員の対応が良くない時があったとのことで、再度接遇について気を付けるよう徹底してまいります。

【施設管理課】

Q2.何か相談や困りごとがあった際に、職員に気軽に相談できますか？

できる	33
できない	0
言いづらい	1
その他	0
未回答	0



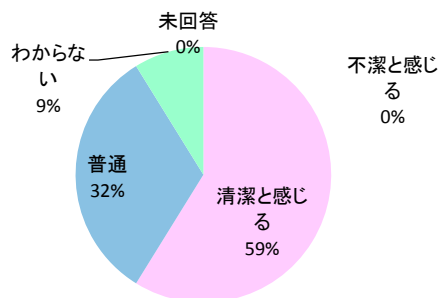
- ・信頼しているから。
- ・ケアマネージャーの方々が親切に対応してくれています。
- ・状況をよく理解して対応してくれていると感じるため。
- ・山腰さん、高橋マネージャーさん頼れる方々だと思っております。
- ・皆さん暖かくご誠実に相談にのってください。
- ・話しやすい体制をとってくれています。
- ・担当以外の方に対応していただいた事がありますが、しっかり相談にのってもらえた。
- ・TELや訪問で相談に乗って頂き感謝です。
- ・忙しそうで相談しにくいと事もある。

相談できると答えていただき、なお一層努力してまいります。しかし、忙しそうで相談しにくいこともあるとの意見もあり、大変気をつかわせてしまい申し訳ございません。まずは、お声掛けいただければと思います。タイミングにより即時対応が難しいこともあります。後ほど改めてご連絡させていただくなどの対応をさせていただきます。

【支援相談課】

Q3.施設内の設備について清掃が行きとどき、清潔感を感じますか？

清潔と感じる	20
普通	11
不潔と感じる	0
わからない	3
未回答	0



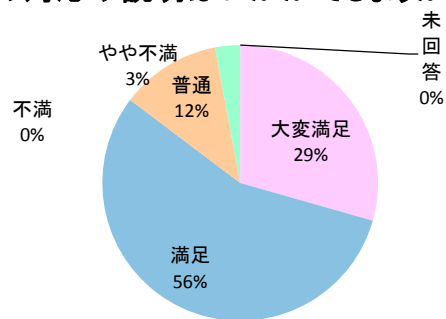
- ・居室についてはわからない。
- ・玄関のスリッパの状態とその環境が今一清潔感に欠けると感じます。
- ・清掃されている所を見たことがあるが丁寧だった。
- ・3回しか行っていないので、よくわかりません。ごめんなさい。
- ・とてもきれい。季節感が有る。
- ・清掃がいきとどいています。
- ・いつもキレイにしているとしか思ったことがない。
- ・受付とその前のイスしか利用していない。
- ・今は玄関、洗濯交換する場所しかわからない(それ以上は入れないので)

コロナ対策で施設内をご覧いただけない中、丁寧なご回答ありがとうございます。玄関のスリッパにつきましては、現在毎日清掃を行っておりますが、清潔感に欠けるとのご意見も実際にいただいておりますので、今後対策を検討したいと思います。貴重なご意見ありがとうございました。

【経営管理部】

Q4.新型コロナウイルス感染症に関する施設の対応や説明はいかがでしたでしょうか？

大変満足	10
満足	19
普通	4
やや不満	1
不満	0
未回答	0



- ・面会等の実施が積極的でありたいです。
- ・今の世の中であれば当然の対応だと思うし、説明いただいた通りと納得している。
- ・状況に合わせて迅速かつ適切に対応してくださっている。
- ・状況を常に通和で詳しく説明してもらっている。
- ・一流だと思っている。
- ・こんなんだなあ～と思っています。

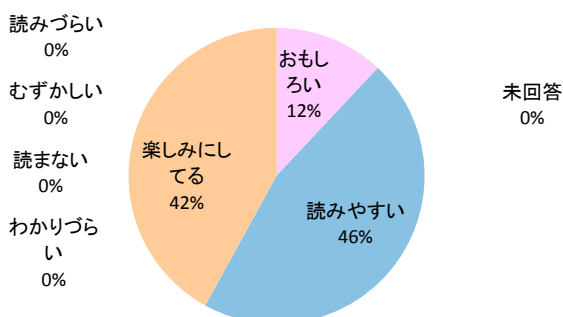
感染対策といえども、ご家族が会えない状況は本当に心苦しく思っております。少しでも安心でき、笑顔になれる面会方法を試行錯誤しながら考えております。今後ともよろしくお願いいたします。

【経営管理部】

Q5.施設の広報誌(コミ白通信)やお知らせはいかがでしたでしょうか？

※複数回答可

おもしろい	6
読みやすい	23
楽しみにしてる	21
読まない	0
読みづらい	0
わかりづらい	0
むずかしい	0
未回答	0



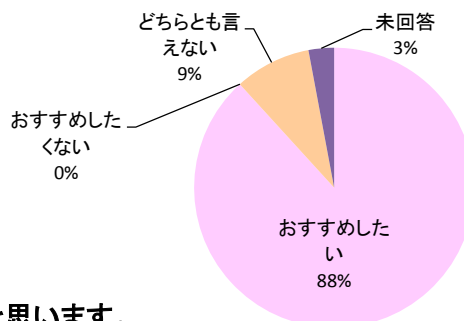
- ・コロナなのでしょうがないけど、イベントがもう少し多くほしい。
- ・裏側に入所者の写真が乗っているのが良いですね。
- ・レイアウトもいいし、全体的にハートフルに感じる。
- ・もっと深く知りたいから。
- ・最近特に面会もできない状況なので、行事等の様子が知れてうれしい。
- ・施設内は全々わかりません。出来ましたら日常の写真(顔はぼかしても良い)を入れていただきたい！！(廊下・食事の様子・部屋等)

ご意見いただき、ありがとうございます。コロナ禍でも感染対策を徹底しながらイベント・行事を試行錯誤しながら行っております。イベントの少なさに関しては、大変心苦しいのですが、その中でも楽しんでいただけるよう努めてまいります。また、ご家族にもその様子を出来る限りお見せできるようにいたします。日常の写真のご提案ありがとうございます。近々広報誌・ホームページなどでご紹介いたします。また、コミュニティホーム白石のYoutubeにて施設案内の動画がございますので、ぜひご覧いただけると嬉しいです。

【広報委員会】

Q6.コミュニティホーム白石を他の方におすすめしたいと思いますか？

おすすめしたい	30
おすすめしたくない	0
どちらとも言えない	3
未回答	1



- ・施設全体がオープンな感じで良いと思います。
- ・今現在も本当に良くしていただいていると感じるため。
- ・満足しておりますからです。
- ・実際、友人にも勧めた。
- ・入所者の方の生活がわかりやすい。
- ・まだ入所4ヵ月間でコロナの関係で出入りしていないから解らない。
- ・大切な親を預けるにあたり沢山不安がある中、コミ白さんは安心です。
- ・入所する人はそれぞれなので何にも言えない・・・。

身に余るお言葉、誠にありがとうございます。入所者様もご家族も安心していただける施設を目指します。

【経営管理部】

＜施設へのご意見・ご要望＞

・いつも大変良くしていただき、本当にありがとうございます。皆さん、いつも明るく声をかけてくださって、安心します。母が笑顔が増えて、少しずつできることが増えているのは、こちらの施設で毎日たくさんしていただいているおかげだと思います。コロナなど、大変だと思いますが、どうぞお体に気を付けてください。どうぞよろしくお願いいたします。

・要介護5の母が入所しており、洗濯物を出入れさせております。1月頃だと思いますが、2週つづけて、ティッシュまみれになって洗濯機から出て来た事があったので、施設の方に電話させて頂き、御相談した時の返答が、洗濯する時にズボンのポケットのティッシュの有無を確認してから洗うと良いのではないですか？でした。私的には今まで2週間続けてティッシュまみれになった事がなかったですし、コロナで面会も出来ず、母の顔も見れてない年月がすぎて不安な中、ティッシュを食べてないのか？そのまま自分でポケットに入れているのか？新人スタッフが入ったのか？様子を確認してみますとか？欲しかったです。その時の電話でポケットを確認して下さいの返答より一度もち帰って確認して折り返しますの言葉がほしかったです。

不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。ご意見について令和4年3月23日(水)ケア部内会議にて、ご家族の入所者様に対する思いや、心配されていることを前提に考え、対応を行っていくことを話し合いました。接遇に関しましては電話対応を強化し、経験が浅い職員を主に訓練を実施するようケアの質向上委員会で検討していくこととしております。その件につきまして令和4年3月29日(火)フロア全体ミーティングにて周知いたします。何かお気づきの点などありましたら、ご意見などいただけたらと思います。

【施設ケア部】

・着替えを届けに行った際、ほぼ皆さんあいさつを返して下さいます。何度も行っていると名前と顔を覚えていただいていることもスムーズな作業につながり大変ありがたいです。たまにスリッパは消毒されているのか・・・。など思うことがあります。職員の皆様も日々の感染対策に大変かと思いますがどうぞご自愛くださいませ。いつもありがとうございます。

・コロナに対しても、家族に対しても、とても良くして頂きありがとうございます。安心できる施設です。大変満足しています。

・部屋のトイレ、シャワーが出たら良いなと言っていました。

シャワートイレを含めた施設設備につきましては、現在計画的に整備を進めておりますが、今後もこのような皆様方のご意見を参考にさせていただきながら、療養環境の改善に努めていきたいと思います。貴重なご意見ありがとうございました。

【施設管理課】

・2年間母が大変お世話になっております。このコロナ過が重なり、職員の皆様には、通常業務の他にコロナウイルス感染予防にも厳重な対策をしなければならず、心身のご疲労もマックスと思われ、本当に頭が下がる思いです。いつも何か生じましても冷静に臨機応変に対処してくださり、心より厚く御礼を申し上げます。どうぞ今後も母とコミュニケーションを取ってのケアをお願い致します。

・先日面会の時に母が「みんな優しくしてくれているよ」と伝えてくれました。コロナの状況の中、職員の方にご負担をお掛けしています。大変感謝しています。

・安心していただける处と思っています。経済的な事が一番ですからもう少し安価だと終の棲家とも思っています。些細な事でもTEL下さるので本当に安心しております。帰宅願望が他の方より強いと聞いておりますので迷惑をお掛けしているのではないかと心痛めております。これからもよろしく御願い致します。

・色々な面でお世話になり大変うれしく思います。今後ともよろしくお願いいたします。

・職員さん達の対応力、知識力、何より利用者に対しての尊厳を大事に接して下さい、いつも本当に感謝しかありません。これからも宜しく御願い致します。

・今の様状態の時で面会が出来ないので家の場合本人からの希望やどんな生活をしているのか伝わらない事が心配です。介護士さんや職員さんにお世話になりながら生活していると思いますが、どんな生活しているのかと伝わってくると嬉しいですが、早くコロナ落ち着いてくれるといいですね。今後とも宜しく御願い致します。※ワクチン接種終わったのですかネ。

面会でお会いできない中ご心配おかけしております。ご来所の際には担当より生活状況をお伝えさせていただきたいと思っておりますのでお声かけください。また、令和4年4月1日(金)より窓越し面会も再開しますのでご利用いただければと思います。(まん延防止等措置の時はLINE面会に変更となります。)1階のお洗濯もの交換テーブルの壁には、行事のお写真を掲示しております。また、毎月のコミ白通信の発行もありますのでご覧になっていただければ幸いです。(コミ白通信はホームページでもご覧いただけます)新型コロナウイルスのワクチン接種はほとんどの方が2月中に終わっております。【支援相談課】

・コロナ感染予防対策にご苦労頂きありがとうございます。洗濯物の受け渡しを玄関で(フロア迄上がらない)受け渡し出来ると、上沓(スリッパ)に履き替える事なく、受け渡しが済むと思います。

・いつもありがとうございます。感謝しかありません。

・施設に入居している方々の楽しみは”食事”だと思います。普段より創意工夫されていると思いますが、更なるバラエティーにとんだ”食事”をお願いします。

2021年はグルメの旅と称して日本各地のご当地グルメやお弁当容器を使用した駅弁シリーズなど提供しました。今後もみなさまが喜ばれる食事作りに努めていきます。また、不定期ではありますがコミ白通信やコミ白ホームページの新着情報に行事食やご当地グルメの食事を掲載しておりますのでお時間のある時にご覧ください。

【栄養管理課】