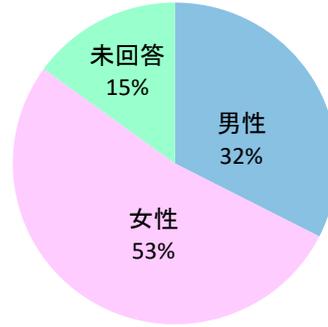


# 令和6年度入所ご家族満足度アンケート集計結果

【配布数:110人 回答:39人 回収率:35.4%】

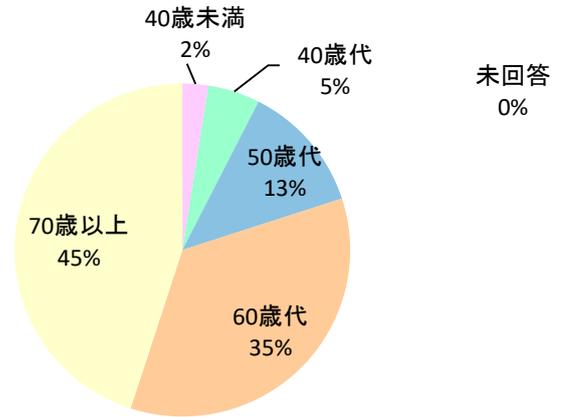
## ・ご家族の性別

男性	13
女性	21
未回答	6



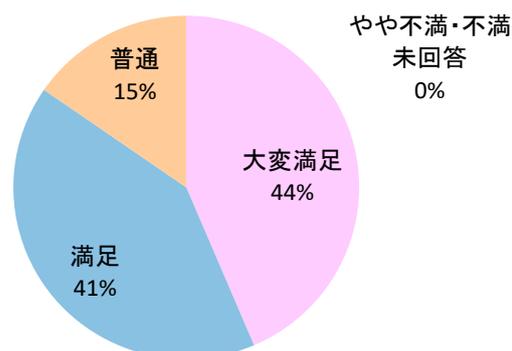
## ・ご家族の年齢

40歳未満	1
40歳代	2
50歳代	5
60歳代	14
70歳以上	18
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？

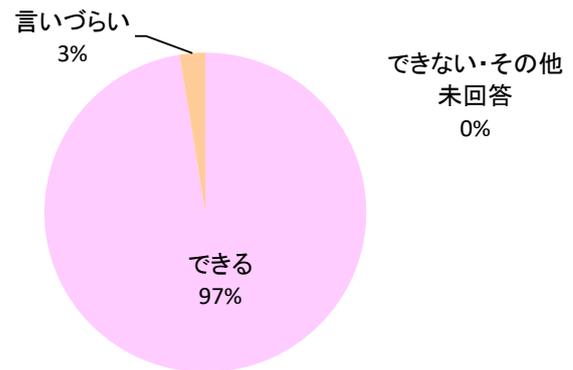
大変満足	17
満足	16
普通	6
やや不満	0
不満	0
未回答	0



- ・親切に対応してくれるから
- ・連絡がこまめ、質問に関するもの的確に答えてくれる
- ・いつも丁寧に対応してくれる
- ・受け答えもよく明るい
- ・基本的な対応で不満はありません
- ・いつもすぐ対応していただける
- ・お名前とお顔が一致しません皆様ご親切ですね
- ・週末に面会する時も含め、丁寧に対応して頂いている
- ・いつも明るく親切です
- ・丁寧に対応してくれて気持ちが良い
- ・親切で丁寧に対応して下さいます
- ・とっても感じがいいです

## 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？

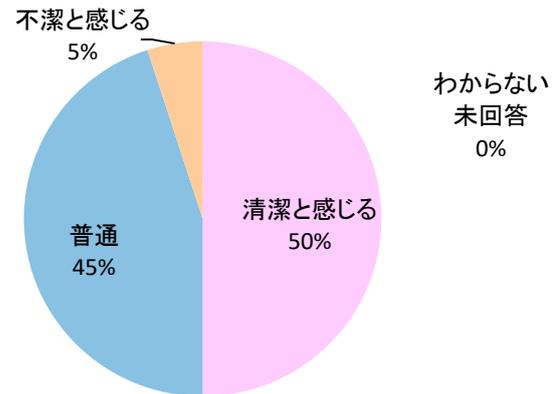
できる	38
できない	0
言いづらい	1
その他	0
未回答	0



- ・親切に対応してくれるから
- ・いつも頼りにしております
- ・当たり前のことを聞いても、同じことを聞き返しても嫌な顔せずに話してくれる
- ・小さな事までもすぐ対応して頂いています。感謝しています。
- ・現場職員になかなか会えないが(業務でない)相談員、ケアマネが窓口にしてくれるため助かる
- ・ケアマネの坪田さんや担当の加藤さん、大変親切に対応して頂けてます
- ・相談員の方にいつも相談して頂き、細かいこともお願いしている
- ・話しやすい
- ・よく話を聞いて相談に乗ってくれる
- ・できると思いますが、時々考えすぎて、年のせいか忘れてスツと話せない事があります。ごめんなさい。
- ・すぐに対応していただいて助かってます
- ・忙しいので

### 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	18
不潔と感じる	2
わからない	0
未回答	0



- ・汚い、不潔と感じたことは無い
- ・清掃面で不安を感じる所はありません
- ・特に汚れなどは目につきませんでした。
- ・玄関や廊下、部屋は清潔と感じる
- ・良く整理、整頓されていると思う
- ・居室内のお手洗い・洗面所の不衛生が気になりました。掃除はされておられるとは思いますが気になりました

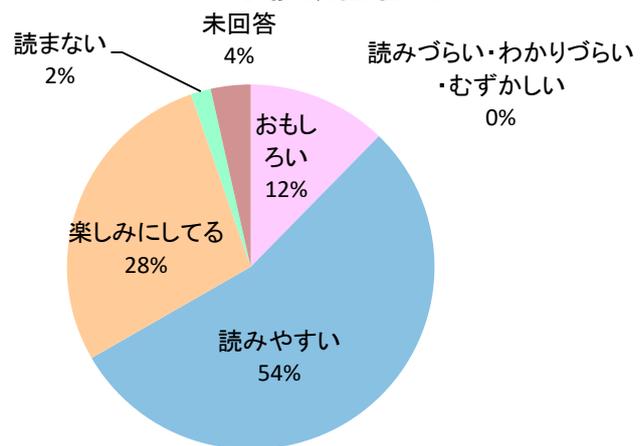
#### 返答

ご意見ありがとうございます。清掃は1日1回入りますが、手洗い・洗面台は複数の入所者が複数回使用いたします。手洗いは汚れていましたら職員にお声掛けください。また、洗面台は歯磨きの後都度スポンジで洗い流せるように各部屋に設置していきます。職員はもちろん、利用者の皆様も次の方にきれいに使用していただけるように、使用后都度スポンジでの洗い流しにご協力お願いいたします。

## Q5.施設の広報誌(コミ白通信)やお知らせはいかがでしょうか？

※複数回答可

おもしろい	7
読みやすい	31
楽しみにしてる	16
読まない	1
読みづらい	0
わかりづらい	0
むずかしい	0
未回答	2



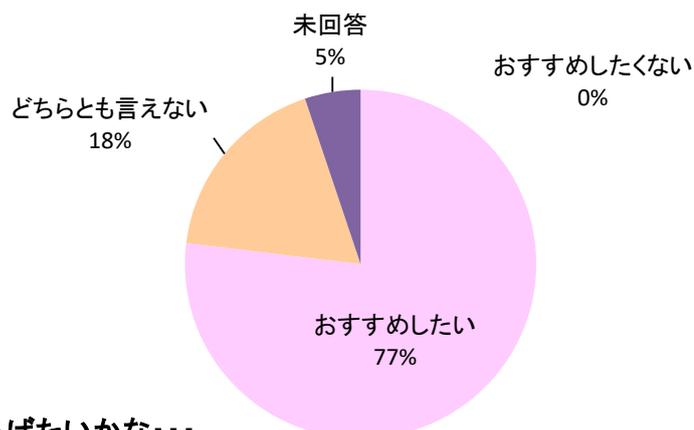
- ・施設内の行事がわかって、入所者さんの写真から楽しかったことが伝わってくる
- ・写真も多く見やすい。広報誌送付の有無聞いて、有の人につけるでも良さそう。読むのは楽しいが、その後どう処理(捨てる)したらいいか迷う(個人情報)
- ・入所者様の表情が良く分かり、母への安心にも繋がります
- ・父との会話では中々分からない施設の様子等知る事が出来るので。
- ・別に理由はないけど、読みやすいように工夫されていると思う
- ・行事や様子がわかり、安心できる
- ・カラフルなのでひととおりをとってます

### 返答

広報誌に関してご意見いただきありがとうございます。広報誌送付に関してですが、ご利用いただいている皆様に送付させていただいております。送付不要の際は、お手数をおかけいたしますが、相談員までお伝えください。また、HP内でもご覧いただけるようになってますので、そちらもご覧ください。

## 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えますか？

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	7
未回答	2



- ・施設も清潔で職員の対応も良かったため
- ・同じ状況でお困りの方には、お伝えしてあげたいかな・・・
- ・一人一人をよく見ている。何か有っても連絡をくれるので安心出来る
- ・職員の皆さんの仕事への取り組み姿勢が良いから
- ・リハビリもしているためオススメ。次の施設へもつながりやすい
- ・スタッフの方々が親切
- ・職員さんの雰囲気があたたかい。認知症のケアをしていると感じる
- ・他箇所と比較したことが無いため
- ・施設を利用させていただいたのは初めてですが、安心してお任せできます

## <施設へのご意見・ご要望>

- ・今後ともよろしく願い致します。
- ・いつも夫が大変お世話になっています。職員さんもいつも明るくて、やさしい人ばかりなのでサービスにはほぼ満足しています。
- ・お世話になってます。色々ありがとうございます。これからもよろしく願いします。施設の皆さん親切です。
- ・大変お世話になっております。いつもありがとうございます。これからも落ち着いて穏やかに生活出来ればそれで満足です。
- ・特にありません。
- ・いつもお世話になりとても感謝しています。コロナやインフルエンザの時の入居者への対応など年末から今年にかけて大変だったと思っていますが、家族への連絡やあたたかい言葉かけに嬉しく感じておりました。また家族も参加できるようなイベントが再びできるようになることを願っています。
- ・いつも入所者への心暖かい対応に感謝いたします。これからは「感染症」にはお互いに気を付けていきましょう。救急搬送の際、受入医療機関が中々決まらないということをよく耳にします。今後も系列の医療機関との情報交換を、更に強めて頂ければと思います。
- ・お願いがあります。施設内での訓練の具合が知りたいと思います。面会時に支援者の方、どの方と話をしても良いのですか？それとも窓口で担当の方を呼び出しをしてからお話をした方が良いでしょうか？
- ・いつも大変お世話になっています。当初両親の入所に対して心配事も多かったのですが、本当に良くして頂いて大変喜んでます。両親の認知症が進んでおりますが、今後共宜しく願い致します。
- ・いつも母がお世話になり、ありがとうございます。
- ・色々と細やかな御連絡を頂きいつも助かっております。
- ・私(娘)が闘病中なので長く受け入れて下さって、とても助かってます。
- ・日頃の職員の介護に対する姿勢や来客に対する対応は目を見張るところがあります。身内を預ける家族として安心しています。これからも良い評価を維持していただき家族が安心出来るように頑張っていたきたい。
- ・職員の方々は心身ともに大変な業務で大変感謝しています。利用者の方々が笑顔で過ごせる施設と思っています。
- ・いつも良くしていただき、本当に感謝しています。季節のいろいろな行事等も、入所している方たちが四季を感じられ良い刺激になっていて、有難く思います。
- ・満足してるので特になし。
- ・お世話になっています。これからもよろしく願いします。スタッフの方々がとっても気持ち良くあいさつしていただいております。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。主人も入所当時より、管理・指導のもと良い方向にむかっているように感じます。これからも宜しく願いします。
- ・いつもありがとうございます。
- ・明るい雰囲気だと思います。職員の皆さん優しく、的確な対応をしていただいている様で安心してお任せできると思っています。お世話になりありがとうございます。とても感謝しています。
- ・介護をいただいている職員の方には感謝しています。みなさん親切です。インフルエンザ・コロナなど面会できない時期が長くなった時リモート面会できれば。本人の好きだったものを食べさせてあげたいので食べ物の差し入れをさせてほしい(申告制などにして)
- ・洗面器特に汚い。布巾で中ほどをキレイに洗ってほしい。歯磨きがついてて手に触ると不衛生です。毎回。
- ・トイレの2か所のカーテンがすごく汚れて黒ずんでいます。洗濯してほしいです。
- ・食事中横を向いて咳などをしてほしいです(くしゃみ、咳など手で押さえて)食べ物に入って残した時何回もあります。皆に注意して下さい。

・今日はコミュニティホーム白石の皆様お疲れ様です。皆様におかれましては我々老人を相手に大変なお仕事をいつもお世話していただき本当に有難うございます。いろんな人の中で体力を使って下さいまして重ねて感謝しております。従業員スタッフの中には色々な心の人、または我々老人も同様色々な人中、毎日深夜通して皆様働いてくれています。私が一番気になっている事1つ言わせていただくとしたら、皆様人間ですので気持ちの良い人またそうでない人さまざまです。気持ちの良い人はそれ迄しなくていいと思うくらい助けてくださいます。それと対照的なのは気持ちの乗っていないように見える人。それも女性に少しみうけられます。忙しいのはわかりますが最小限やってほしい事もしばしばある中手抜きをし、ガツンと頭にくる時があります。従業員一同の施設としての働く改革の一環としての講習説明会などあるのでしょうか。あるとしたら話伺いしたいと思います。本当に失礼な事を書いたかもしれません。そうであればお許し願って失礼させていただきます。

## 返答

感染対策に関して、温かいお言葉ありがとうございます。

面会方法や行事のご家族参加、差し入れに関するご意見を参考にさせていただき、感染予防を意識しながら対応を検討させていただきます。

ご心配をおかけすることもあるかと思いますが、引き続きご協力のほど、よろしくお願いいたします。

洗面器特に汚い。布巾で中ほどをきれいに洗ってほしい。歯磨きがついて手に触ると不衛生です。毎回。

ご意見ありがとうございます。上記Q3のとおりです。ご協力のほどよろしくお願いいたします。

トイレの2か所のカーテンがすごく汚れて黒ずんでいます。洗濯してほしいです。

ご指摘ありがとうございます。予備のカーテンを使い、順番にクリーニングにて洗濯してまいります。

今後は定期的にクリーニング対応していきたいと思います。

食事中横をむいて咳などしてほしいです。食べ物に入って残した時何回もあります。皆に注意してください。

ご意見ありがとうございます。利用者の皆様に咳エチケットとして、手を口に当てたり、横をむいて咳をすることを啓蒙していきたいと思います。病状や加齢によりむせ込みやすくなっている方、咳エチケット自体の理解が難しい方もおりますので、職員にご相談していただけたらと思います。

気持ちの乗っていないように見える人。それも女性に少しみうけられます。忙しいのはわかりますが最小限やってほしいこともしばしばある中手抜きをし、ガツンと頭に来る時があります。従業員一同の施設としての働く改革の一環としての講習説明会などあるのでしょうか。あるとしたら話伺いたいです。

気持ちの乗っていないように見える職員がいるということ、大変失礼いたしました。新人研修、接遇研修等様々な研修を行っております。また、個人面談も実施しております。もう少し詳しい状況が分かりましたら今後の指導にも活かしていきたいと思いますので、担当者(苦情担当者、役職者)にお話しいただけたらと思います。