

調査の概要

1. 調査の目的

社会福祉法人涌谷町社会福祉協議会で実施している介護サービスや配食サービスの利用者様、家族様の声を把握し今後のサービス向上につなげるための資料とする。

2. 調査実施概要

(1) 調査対象事業所及び対象人数

平成26年11月現在のサービス利用者様	延べ	480人
1) ゆうらいふデイサービス・五番町デイサービス		132人
2) ゆうらいふホームヘルプサービス		69人
3) ゆうらいふ訪問入浴サービス		29人
4) ゆうらいふ居宅介護支援サービス(要支援者除く)		180人
5) 特別養護老人ホームゆうらいふ		29人
6) グループホームゆうらいふ		18人
7) 配食サービス		23人

(2) 調査の方法

アンケート調査法を用い、ゆうらいふの各事業所等から手渡しによる配布及び返信用封筒による郵送での回収を行った。

3. 調査結果

	平成24年度	平成25年度	平成26年度
調査数	394人	413人	480人
回収数	269人	283人	282人
回収率	68.3%	68.5%	58.8%

4. 調査期間

平成26年12月1日(月)～12月31日(水)

5. 調査内容

- 1) 各事業所及び事業について問1から問5まで共通項目(介護サービス部門)、問6以降は、独自設問。配食サービスは問1・問2は介護サービス部門と共通、問3以降は独自設問を用いている。
- 2) 満足度は低いほうから「悪い」を1、「普通」を3、「良い」を5とした5段階評価を用いている。

共通項目のアンケート結果

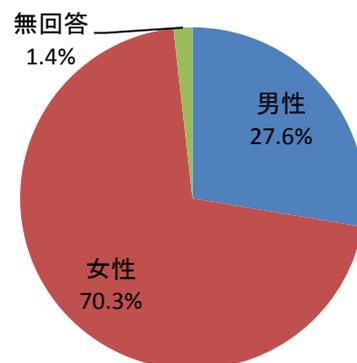
※全ての回答において比率は%で表示しているが、四捨五入して算出していることから、個々の比率の合計が100%にならないことがある。

※グラフは回答の比率で表示している。

	H23	H24	H25	H26
調査数	342 人	394 人	413 人	480 人
回収数	205 人	269 人	283 人	282 人
回収率	59.9%	68.3%	68.5%	58.8%

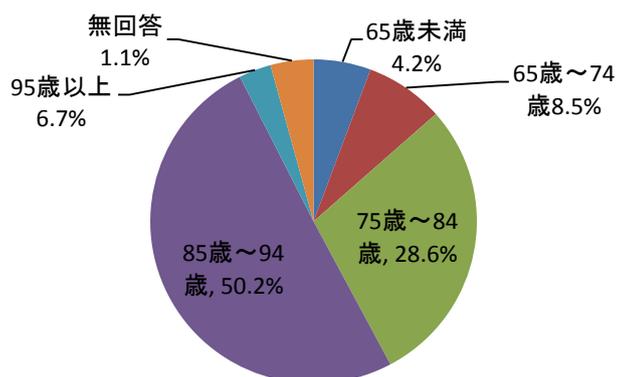
1. 利用者様（ご本人）の性別は？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
男性	70	34.1%	59	27.8%	79	27.9%	78	27.6%
女性	134	65.4%	149	70.3%	200	70.7%	199	70.3%
無回答	1	0.5%	4	1.9%	4	1.4%	5	1.8%
総数	205		212		283		282	



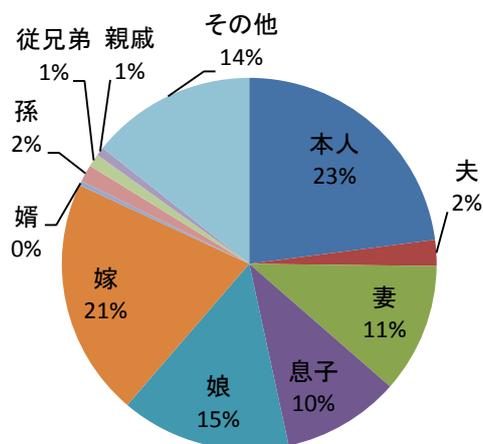
2-1 利用者様（ご本人）の年齢は？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
65歳未満	13	6.3%	11	5.2%	12	4.2%	16	5.7%
65歳～74歳	22	10.7%	12	5.7%	24	8.5%	22	7.8%
75歳～84歳	68	33.2%	72	34.0%	79	27.9%	81	28.6%
85歳～94歳	92	44.9%	98	46.2%	146	51.6%	142	50.2%
95歳以上	8	3.9%	12	5.7%	19	6.7%	9	3.2%
無回答	2	1.0%	7	3.3%	3	1.1%	12	4.2%
総数	205		212		283		282	



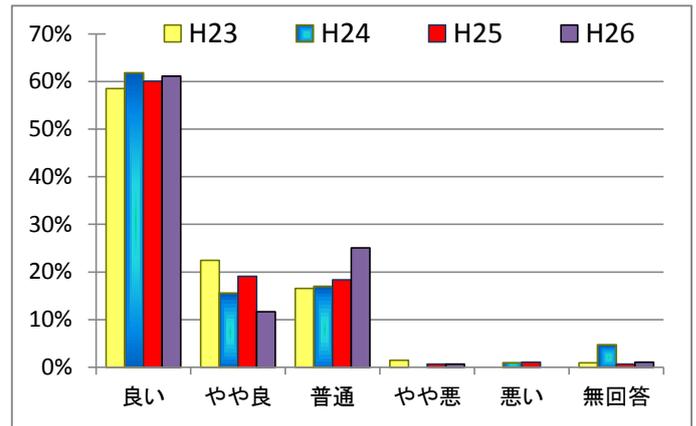
2-2 このアンケートをご記入いただいたのは、どなたですか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
本人	31	15.1%	49	23.1%	48	17.0%	61	21.6%
夫	7	3.4%	4	1.9%	10	3.5%	6	2.1%
妻	26	12.7%	19	9.0%	28	9.9%	30	10.6%
息子	36	17.6%	28	13.2%	49	17.3%	27	9.5%
娘	31	15.1%	39	18.4%	56	19.8%	39	13.8%
嫁	56	27.3%	46	21.7%	73	25.8%	55	19.4%
婿	1	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.4%
孫	3	1.5%	6	2.8%	1	0.4%	4	1.4%
従兄弟	1	0.5%	1	0.5%	2	0.7%	3	1.1%
親戚	4	2.0%	9	4.2%	4	1.4%	2	0.7%
その他	6	2.9%	8	3.8%	10	3.5%	38	13.4%
無回答	3	1.5%	3	1.4%	2	0.7%	16	5.7%
総数	205		212		283		282	



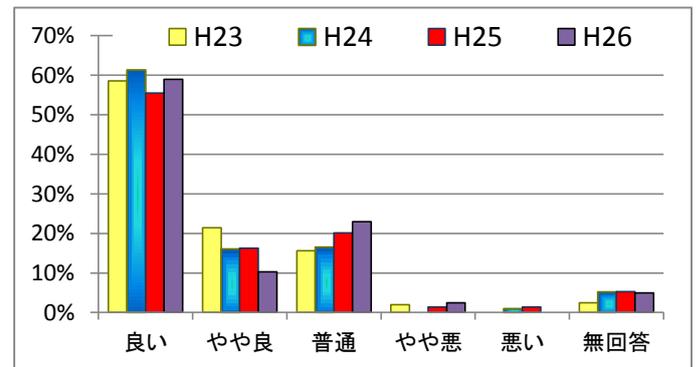
問 1 相談やサービス内容の説明は解り易いですか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	120	58.5%	131	61.8%	170	60.1%	173	61.1%
4 やや良	46	22.4%	33	15.6%	54	19.1%	33	11.7%
3 普通	34	16.6%	36	17.0%	52	18.4%	71	25.1%
2 やや悪	3	1.5%	0	0.0%	2	0.7%	2	0.7%
1 悪い	0	0.0%	2	0.9%	3	1.1%	0	0.0%
無回答	2	1.0%	10	4.7%	2	0.7%	3	1.1%



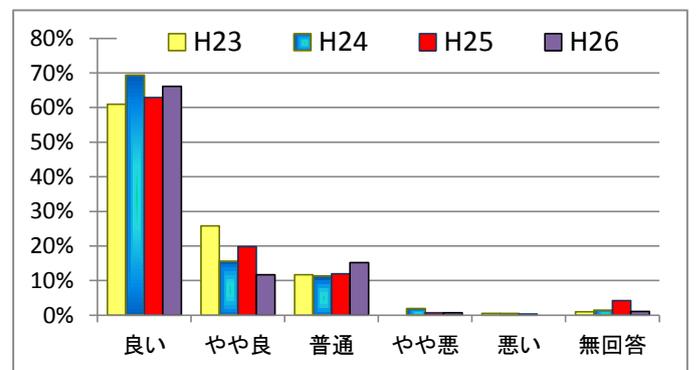
問 2 苦情相談への対応はしっかり出来ていますか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	120	58.5%	130	61.3%	157	55.5%	167	59.0%
4 やや良	44	21.5%	34	16.0%	46	16.3%	29	10.2%
3 普通	32	15.6%	35	16.5%	57	20.1%	65	23.0%
2 やや悪	4	2.0%	0	0.0%	4	1.4%	7	2.5%
1 悪い	0	0.0%	2	0.9%	4	1.4%	0	0.0%
無回答	5	2.4%	11	5.2%	15	5.3%	14	4.9%



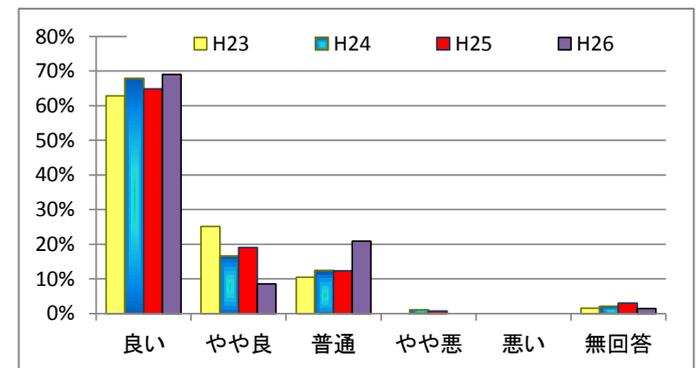
問 3 職員の挨拶、言葉遣い（幼児語・命令的）や接遇態度はいかがですか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	125	61.0%	147	69.3%	178	62.9%	187	66.1%
4 やや良	53	25.9%	33	15.6%	56	19.8%	33	11.7%
3 普通	24	11.7%	24	11.3%	34	12.0%	43	15.2%
2 やや悪	0	0.0%	4	1.9%	2	0.7%	2	0.7%
1 悪い	1	0.5%	1	0.5%	1	0.4%	0	0.0%
無回答	2	1.0%	3	1.4%	12	4.2%	3	1.1%



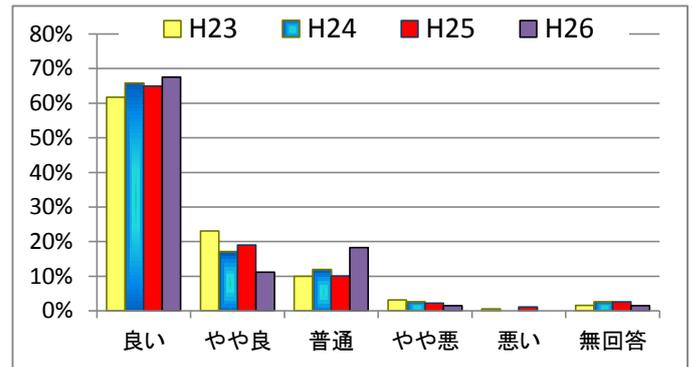
問 4 職員の身だしなみはいかがですか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	120	62.8%	131	67.9%	174	64.9%	185	69.0%
4 やや良	48	25.1%	32	16.6%	51	19.0%	23	8.6%
3 普通	20	10.5%	24	12.4%	33	12.3%	56	20.9%
2 やや悪	0	0.0%	2	1.0%	2	0.7%	0	0.0%
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	3	1.6%	4	2.1%	8	3.0%	4	1.5%



問 5 職員は声をかけやすい雰囲気ですか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	118	61.8%	127	65.8%	174	64.9%	181	67.5%
4 やや良	44	23.0%	33	17.1%	51	19.0%	30	11.2%
3 普通	19	9.9%	23	11.9%	27	10.1%	49	18.3%
2 やや悪	6	3.1%	5	2.6%	6	2.2%	4	1.5%
1 悪い	1	0.5%	0	0.0%	3	1.1%	0	0.0%
無回答	3	1.6%	5	2.6%	7	2.6%	4	1.5%

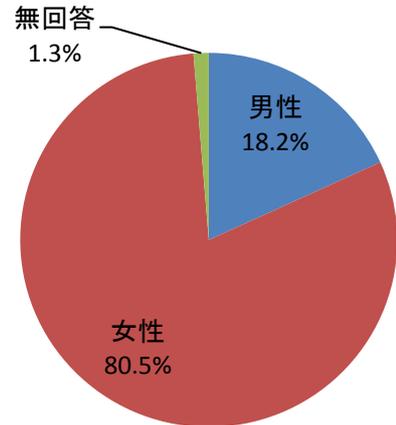


ゆうらいふデイサービス・五番町デイサービス 利用者様満足度アンケート 結果

	H23	H24	H25	H26
調査数	104 人	124 人	106 人	132 人
回収数	61 人	80 人	80 人	77 人
回収率	58.7%	64.5%	75.5%	58.3%

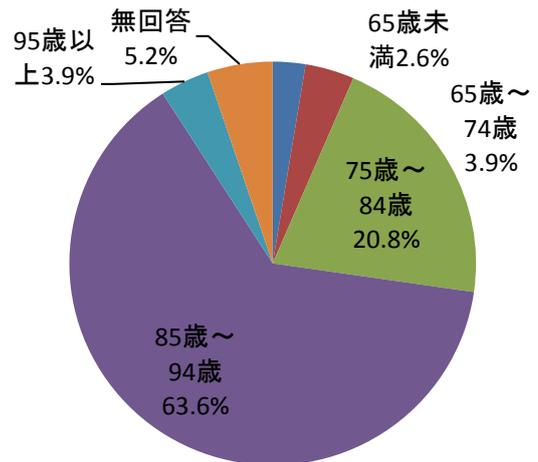
1. 利用者様（ご本人）の性別は？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
男性	16	7.8%	14	7.5%	14	4.9%	14	18.2%
女性	44	21.5%	64	20.8%	65	23.0%	62	80.5%
無回答	1	0.5%	2	0.5%	1	0.4%	1	1.3%
総数	61		80		80		77	



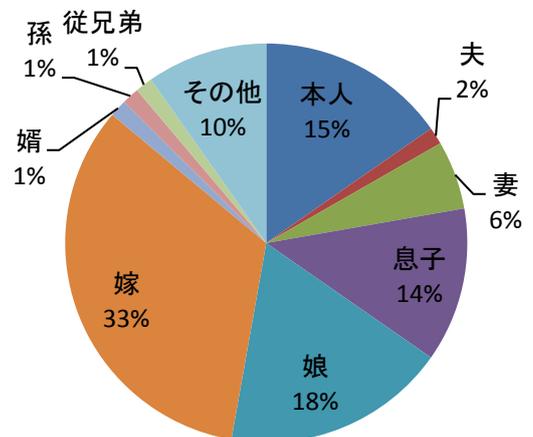
2-1利用者様（ご本人）の年齢は？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
65歳未満	2	1.0%	2	0.9%	1	0.4%	2	2.6%
65歳～74歳	3	1.5%	4	1.9%	6	2.1%	3	3.9%
75歳～84歳	22	10.7%	26	12.3%	15	5.3%	16	20.8%
85歳～94歳	32	15.6%	45	21.2%	54	19.1%	49	63.6%
95歳以上	2	1.0%	2	0.9%	4	1.4%	3	3.9%
無回答	0	0.0%	1	0.5%	0	0.0%	4	5.2%



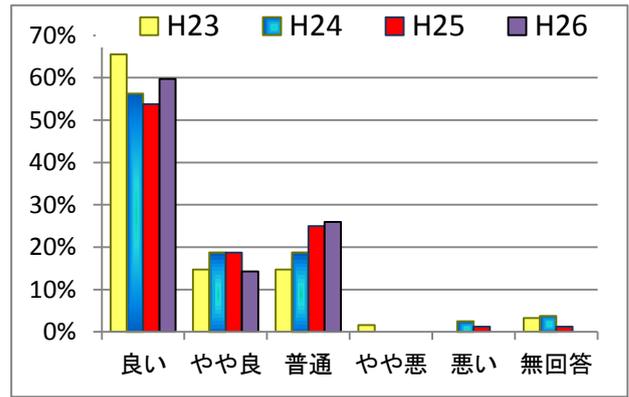
2-2このアンケートをご記入いただいたのは、どなたですか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
本人	5	2.4%	13	2.4%	10	3.5%	11	14.3%
夫	1	0.5%	2	0.5%	1	0.4%	1	1.3%
妻	3	1.5%	5	1.4%	3	1.1%	4	5.2%
息子	12	5.9%	9	5.7%	17	6.0%	9	11.7%
娘	9	4.4%	12	4.2%	14	4.9%	13	16.9%
嫁	28	13.7%	34	13.2%	32	11.3%	24	31.2%
婿	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.3%
孫	0	0.0%	2	0.0%	0	0.0%	1	1.3%
従兄弟	1	0.5%	0	0.5%	0	0.0%	1	1.3%
親戚	1	0.5%	2	0.5%	1	0.4%	0	0.0%
その他	0	0.0%	0	0.0%	1	0.4%	7	9.1%
無回答	1	0.5%	1	0.5%	1	0.4%	5	6.5%



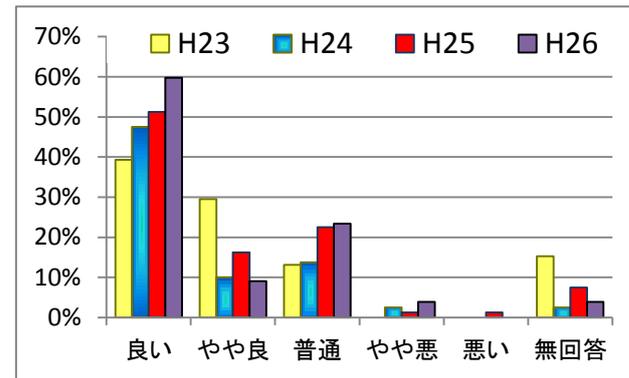
問 1 相談やサービス内容の説明は解り易いですか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	40	65.6%	45	56.3%	43	53.8%	46	59.7%
4 やや良	9	14.8%	15	18.8%	15	18.8%	11	14.3%
3 普通	9	14.8%	15	18.8%	20	25.0%	20	26.0%
2 やや悪	1	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
1 悪い	0	0.0%	2	2.5%	1	1.3%	0	0.0%
無回答	2	3.3%	3	3.8%	1	1.3%	0	0.0%



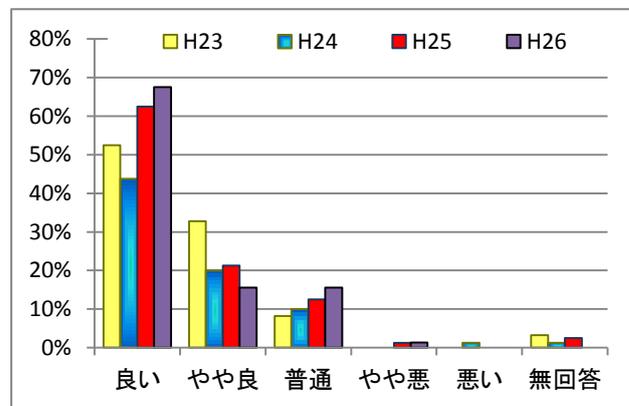
問 2 苦情相談への対応はしっかり出来ていますか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	24	39.3%	38	47.5%	41	51.3%	46	59.7%
4 やや良	18	29.5%	8	10.0%	13	16.3%	7	9.1%
3 普通	8	13.1%	11	13.8%	18	22.5%	18	23.4%
2 やや悪	0	0.0%	2	2.5%	1	1.3%	3	3.9%
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	1	1.3%	0	0.0%
無回答	9	15.3%	2	2.5%	6	7.5%	3	3.9%



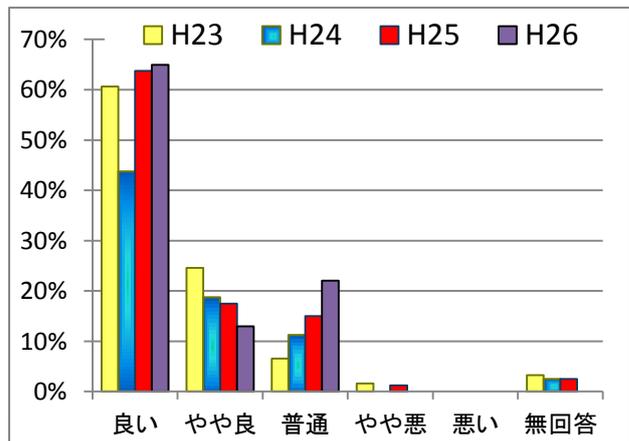
問 3 職員の挨拶、言葉遣い（幼児語・命令的）や接遇態度はいかがですか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	32	52.5%	35	43.8%	50	62.5%	52	67.5%
4 やや良	20	32.8%	16	20.0%	17	21.3%	12	15.6%
3 普通	5	8.2%	8	10.0%	10	12.5%	12	15.6%
2 やや悪	0	0.0%	0	0.0%	1	1.3%	1	1.3%
1 悪い	0	0.0%	1	1.3%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	2	3.3%	1	1.3%	2	2.5%	0	0.0%



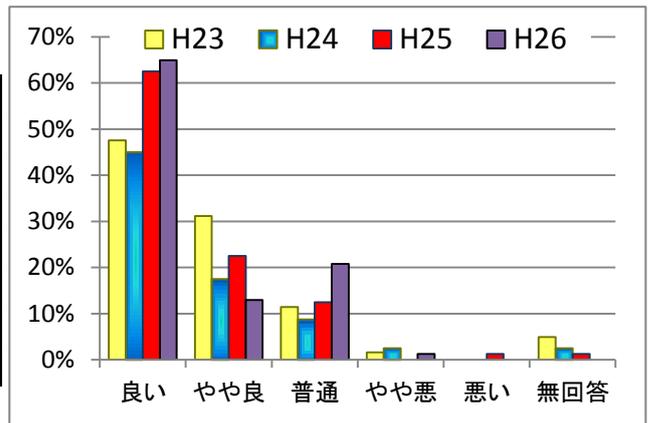
問 4 職員の身だしなみはいかがですか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	37	60.7%	35	43.8%	51	63.8%	50	64.9%
4 やや良	15	24.6%	15	18.8%	14	17.5%	10	13.0%
3 普通	4	6.6%	9	11.3%	12	15.0%	17	22.1%
2 やや悪	1	1.6%	0	0.0%	1	1.3%	0	0.0%
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	2	3.3%	2	2.5%	2	2.5%	0	0.0%



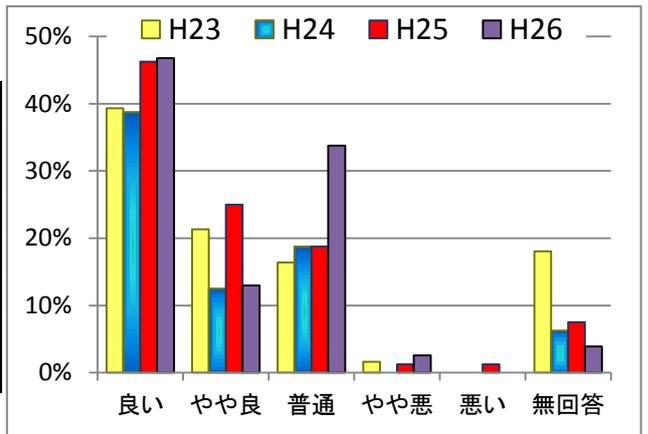
問 5 職員は声をかけやすい雰囲気ですか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	29	47.5%	36	45.0%	50	62.5%	50	64.9%
4 やや良	19	31.1%	14	17.5%	18	22.5%	10	13.0%
3 普通	7	11.5%	7	8.8%	10	12.5%	16	20.8%
2 やや悪	1	1.6%	2	2.5%	0	0.0%	1	1.3%
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	1	1.3%	0	0.0%
無回答	3	4.9%	2	2.5%	1	1.3%	0	0.0%



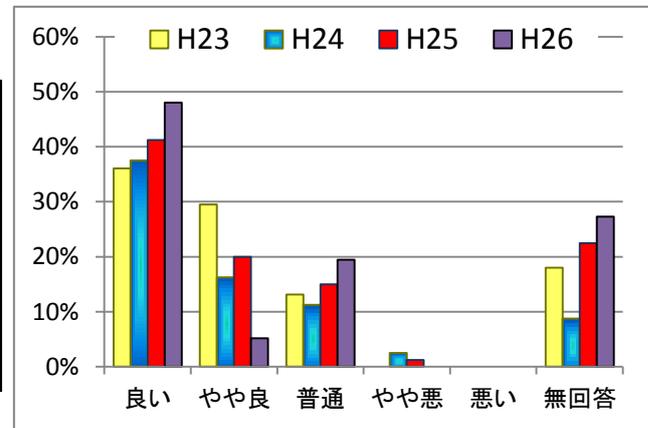
問 6 食事について、好みや要望などは聞いてもらえますか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	24	39.3%	31	38.8%	37	46.3%	36	46.8%
4 やや良	13	21.3%	10	12.5%	20	25.0%	10	13.0%
3 普通	10	16.4%	15	18.8%	15	18.8%	26	33.8%
2 やや悪	1	1.6%	0	0.0%	1	1.3%	2	2.6%
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	1	1.3%	0	0.0%
無回答	11	18.0%	5	6.3%	6	7.5%	3	3.9%



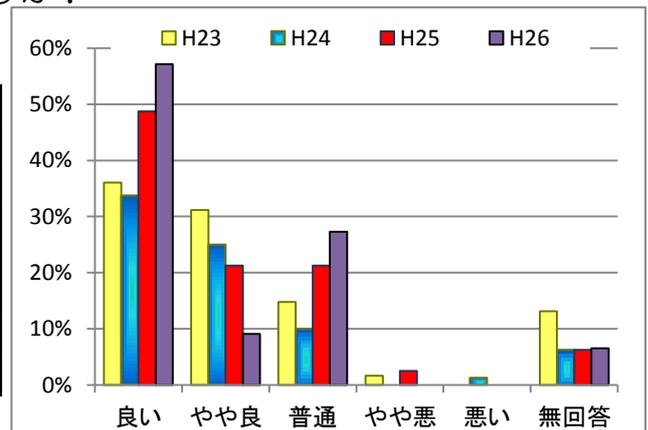
問 7 入浴の際、職員の対応は丁寧ですか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	22	36.1%	30	37.5%	33	41.3%	37	48.1%
4 やや良	18	29.5%	13	16.3%	16	20.0%	4	5.2%
3 普通	8	13.1%	9	11.3%	12	15.0%	15	19.5%
2 やや悪	0	0.0%	2	2.5%	1	1.3%	0	0.0%
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	11	18.0%	7	8.8%	18	22.5%	21	27.3%



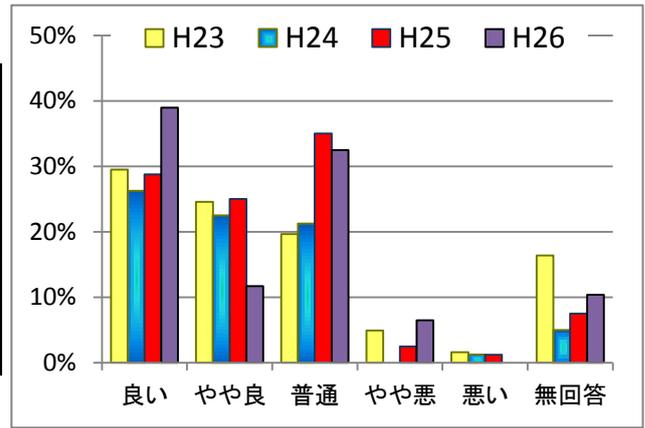
問 8 行事やレクリエーションは楽しいですか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	22	36.1%	27	33.8%	39	48.8%	44	57.1%
4 やや良	19	31.1%	20	25.0%	17	21.3%	7	9.1%
3 普通	9	14.8%	8	10.0%	17	21.3%	21	27.3%
2 やや悪	1	1.6%	0	0.0%	2	2.5%	0	0.0%
1 悪い	0	0.0%	1	1.3%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	8	13.1%	5	6.3%	5	6.3%	5	6.5%



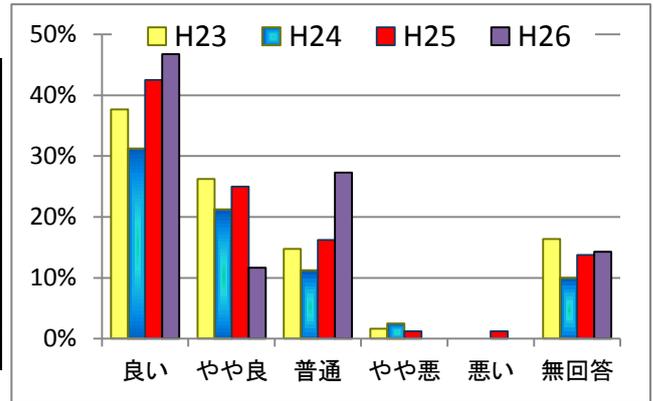
問 9 家での生活に役立ちそうな活動、運動になっていますか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	18	29.5%	21	26.3%	23	28.8%	30	39.0%
4 やや良	15	24.6%	18	22.5%	20	25.0%	9	11.7%
3 普通	12	19.7%	17	21.3%	28	35.0%	25	32.5%
2 やや悪	3	4.9%	0	0.0%	2	2.5%	5	6.5%
1 悪い	1	1.6%	1	1.3%	1	1.3%	0	0.0%
無回答	10	16.4%	4	5.0%	6	7.5%	8	10.4%



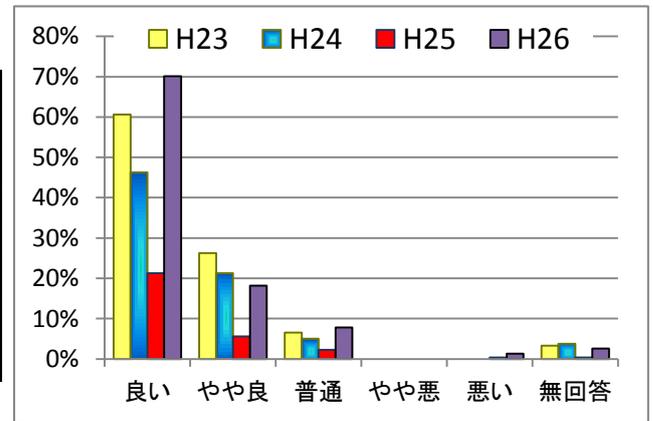
問10 お風呂場やトイレで恥ずかしい思いをしなくてよいような配慮がありますか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	23	37.7%	25	31.3%	34	42.5%	36	46.8%
4 やや良	16	26.2%	17	21.3%	20	25.0%	9	11.7%
3 普通	9	14.8%	9	11.3%	13	16.3%	21	27.3%
2 やや悪	1	1.6%	2	2.5%	1	1.3%	0	0.0%
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	1	1.3%	0	0.0%
無回答	10	16.4%	8	10.0%	11	13.8%	11	14.3%



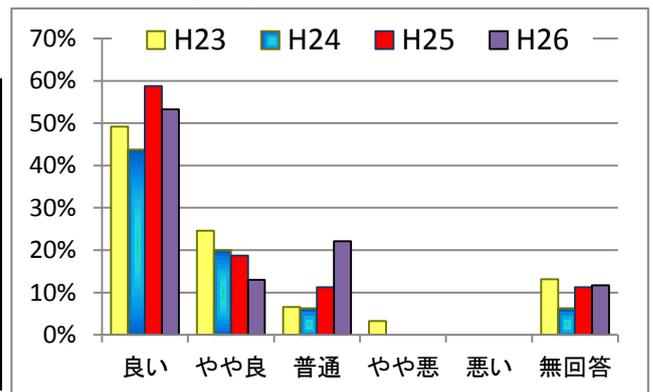
問11 送迎時、職員は安全に気を配ってくれますか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	37	60.7%	37	46.3%	57	21.3%	54	70.1%
4 やや良	16	26.2%	17	21.3%	15	5.6%	14	18.2%
3 普通	4	6.6%	4	5.0%	6	2.2%	6	7.8%
2 やや悪	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	1	0.4%	1	1.3%
無回答	2	3.3%	3	3.8%	1	0.4%	2	2.6%



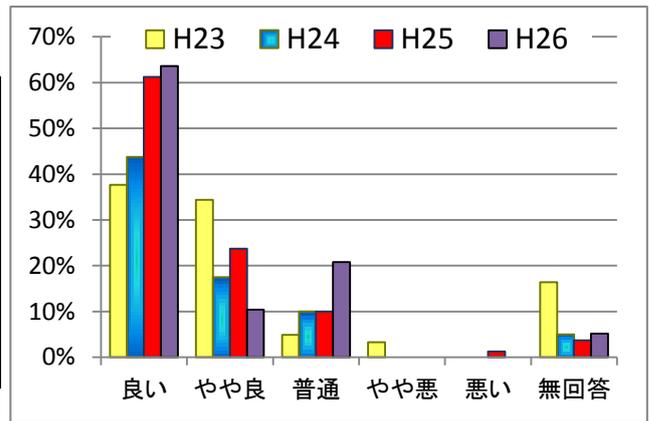
問12 緊急時（体調不良・ケガ）への対応については十分ですか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	30	49.2%	35	43.8%	47	58.8%	41	53.2%
4 やや良	15	24.6%	16	20.0%	15	18.8%	10	13.0%
3 普通	4	6.6%	5	6.3%	9	11.3%	17	22.1%
2 やや悪	2	3.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	8	13.1%	5	6.3%	9	11.3%	9	11.7%



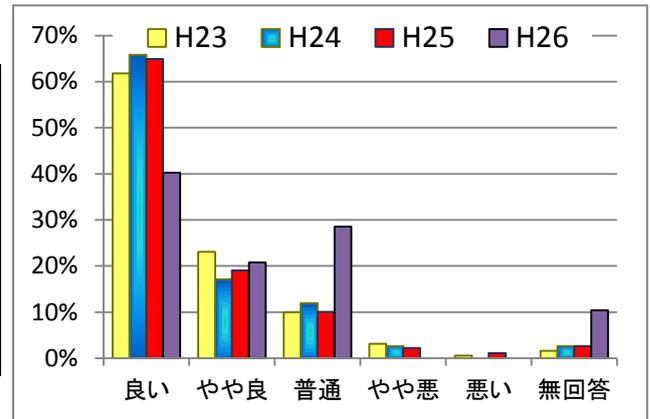
問13 職員への要望を伝えた際、誠意ある対応をしてくれますか？

		H23		H24		H25		H26	
項目	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26	
5	良い	23	37.7%	35	43.8%	49	61.3%	49	63.6%
4	やや良	21	34.4%	14	17.5%	19	23.8%	8	10.4%
3	普通	3	4.9%	8	10.0%	8	10.0%	16	20.8%
2	やや悪	2	3.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
1	悪い	0	0.0%	0	0.0%	1	1.3%	0	0.0%
	無回答	10	16.4%	4	5.0%	3	3.8%	4	5.2%



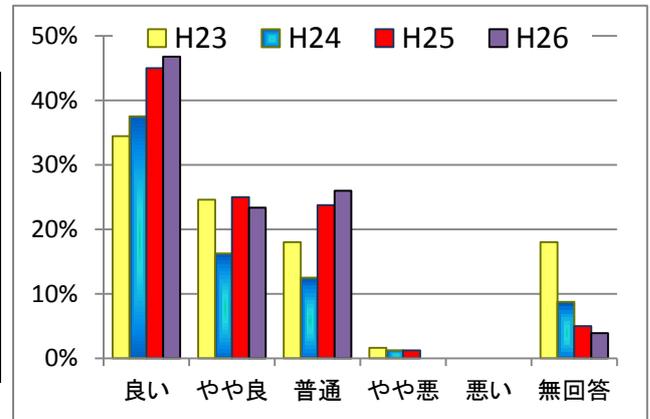
問14 個別活動について、趣味特技を活かすような配慮、誘導ができていますか？

		H23		H24		H25		H26	
項目	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26	
5	良い	118	61.8%	127	65.8%	174	64.9%	31	40.3%
4	やや良	44	23.0%	33	17.1%	51	19.0%	16	20.8%
3	普通	19	9.9%	23	11.9%	27	10.1%	22	28.6%
2	やや悪	6	3.1%	5	2.6%	6	2.2%	0	0.0%
1	悪い	1	0.5%	0	0.0%	3	1.1%	0	0.0%
	無回答	3	1.6%	5	2.6%	7	2.6%	8	10.4%



問15 自分でできることは自分でできるように配慮されていますか？

		H23		H24		H25		H26	
項目	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26	
5	良い	21	34.4%	30	37.5%	36	45.0%	36	46.8%
4	やや良	15	24.6%	13	16.3%	20	25.0%	18	23.4%
3	普通	11	18.0%	10	12.5%	19	23.8%	20	26.0%
2	やや悪	1	1.6%	1	1.3%	1	1.3%	0	0.0%
1	悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	無回答	11	18.0%	7	8.8%	4	5.0%	3	3.9%



問16 その他、ご意見ご要望等ありましたらご記入下さい。

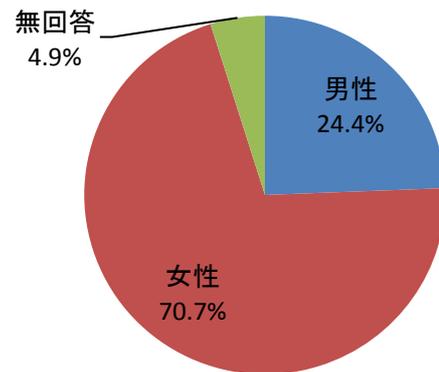
- ・ いつもありがとうございます
- ・ 通い始めたばかりで、よくわかりませんが、ゆうらいふへ元気に行き、元気に帰ってくるので本人にとってとてもよい時間になっていると思います。これからもよろしくお祈いします
- ・ いつもお世話になりましてありがとうございます。入浴の際、血圧や脈拍計測もして頂きありがとうございます。本人も色々とお気をつけようになりました。念のため内科も受診しました。さほど心配する必要はなさそうなので、とりあえず安心致しました。50年近く内科は自分からはかかったことがなかったので(肺気腫は3年前検診で見つかりましたが)色々今回勉強になりました。家が山道で冬雪道の時は心配なので、その時は(雪が多い時)お休みさせて頂くこともあると思いますので、その時は宜しくお祈い致します。(事前連絡はさせていただきますが)
- ・ 特にありません。来年度もよろしくお祈いします。
- ・ 送迎の時に、感じの悪い男の人がいます。メガネをかけている中年の人です
- ・ 今後もよろしくお祈いします
- ・ いつも丁寧な対応していただき、ありがとうございます。今後共、よろしくお祈いいたします。
- ・ 特にありません。これからもよろしくお祈いします。
- ・ お世話様ですこれからも宜しくお祈いいたします。
- ・ レクや運動がががて、歌も唱歌ぐらい。食事も食べれないものがあるので、聞いて(本人に)もらいたい。特に麺類、難しい言葉ではありますが、これからもよろしくお祈いします。
- ・ 大変お世話になっております。毎日本当にご苦勞様です
- ・ 感謝しております
- ・ お世話様です。寒い時期、いくら話しても忘れて寒いところでバスの来るのを待っています。よろしくお祈いします。
- ・ スタッフの皆さん親切にして頂くので、毎日のように行きたいようです。ありがとうございます。これからも宜しくお祈い致します。
- ・ パズル、塗り絵はあまり喜びませんので、何か別の遊びがないでしょうか。
- ・ 送迎時の時、若い方は色々対応(玄関前まで車を入れてくれます。)してくれますが、全て同じように対応してくれたらありがたいです。
- ・ 本人はゆうらいふに行くことをとても楽しみにしています。
- ・ ありません
- ・ いつもお世話になりましてありがとうございます。今までは、時間9:00に来ていただいていたのですが、これからは冬道で遅くなることがあると思いますので遅くなる時は電話頂くと安心します。家に来る皆さま明るく感じのいい方々でとても気持ちがいいです。これからも宜しくお祈いします。
- ・ 希望通りになっていますのでいいです。
- ・ このアンケートは利用者本人用の濃度が強く家族の記入する内容では無いですね。
- ・ 特になし
- ・ 特になし
- ・ ヘルパーさんの方に毎週丁寧に準備気づかいいただき、参加させていただいております。今後とも、よろしくお祈いいたします。
- ・ 本人は親切丁寧に接して頂いて満足しています。宜しくお祈いします。
- ・ いつもお世話様になっております。なんでもマイペースにやっていますのでご迷惑かけていることが多々あると思います。今後とも宜しくお祈い致します。
- ・ いつもありがとうございます。大変満足しております。
- ・ デイサービスを利用しているが、直接見ている訳じゃないのでわからないことがある。
- ・ 話したいことがあるときは嫌がらずうんうんと聞いてもらいたい。
- ・ 回答なしが9項目ありますが、現状について本人に聞いても判断できないためチェック致しませんでした。回答した項目は送迎時にこられた職員の対応を見てチェックいたしました。なお、問については本人が楽しんで参加しているとのことなのでチェックいたしました。

ゆうらいふホームヘルプサービス利用者様 満足度アンケート 結果

	H23	H24	H25	H26
調査数	42 人	69 人	59 人	69 人
回収数	28 人	52 人	40 人	41 人
回収率	66.7%	75.4%	67.8%	59.4%

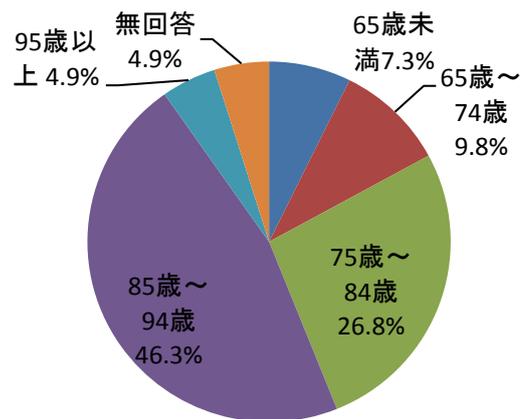
1. 利用者様（ご本人）の性別は？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
男性	9	32.1%	18	34.6%	14	35.0%	10	24.4%
女性	19	67.9%	32	61.5%	24	60.0%	29	70.7%
無回答	0	0.0%	2	3.8%	2	5.0%	2	4.9%
総数	28		52		40		41	



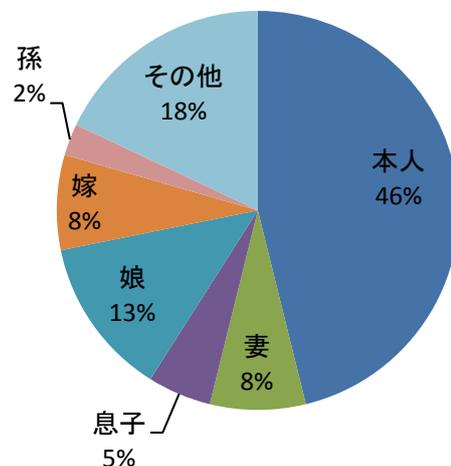
2-1 利用者様（ご本人）の年齢は？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
65歳未満	2	7.1%	4	7.7%	5	12.5%	3	7.3%
65歳～74歳	3	10.7%	5	9.6%	2	5.0%	4	9.8%
75歳～84歳	5	17.9%	15	28.8%	12	30.0%	11	26.8%
85歳～94歳	15	53.6%	22	42.3%	17	42.5%	19	46.3%
95歳以上	2	7.1%	1	1.9%	2	5.0%	2	4.9%
無回答	1	3.6%	5	9.6%	2	5.0%	2	4.9%



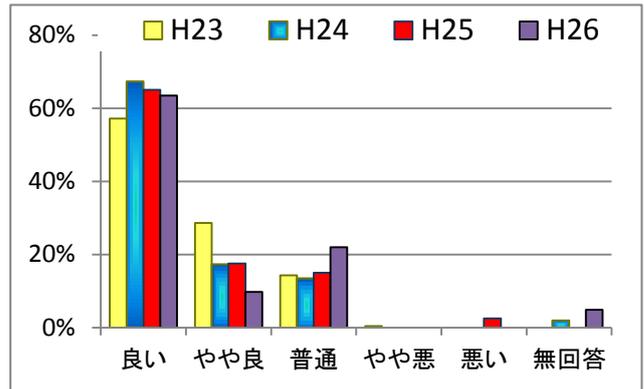
2-2 このアンケートをご記入いただいたのは、どなたですか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
本人	5	17.9%	13	25.0%	10	25.0%	18	43.9%
夫	1	3.6%	2	3.8%	1	2.5%	0	0.0%
妻	3	10.7%	5	9.6%	3	7.5%	3	7.3%
息子	12	42.9%	9	17.3%	17	42.5%	2	4.9%
娘	9	32.1%	12	23.1%	14	35.0%	5	12.2%
嫁	28	100.0%	34	65.4%	32	80.0%	3	7.3%
婿	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
孫	0	0.0%	2	3.8%	0	0.0%	1	2.4%
従兄弟	1	3.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
親戚	1	3.6%	2	3.8%	1	2.5%	0	0.0%
その他	0	0.0%	0	0.0%	1	2.5%	7	17.1%
無回答	1	3.6%	1	1.9%	1	2.5%	2	4.9%



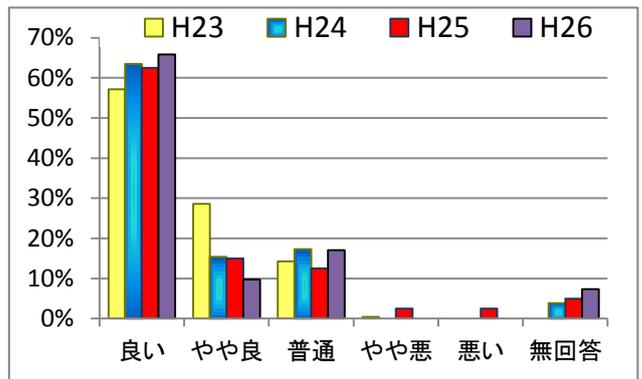
問 1 相談やサービス内容の説明は解り易いですか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	16	57.1%	35	67.3%	26	65.0%	26	63.4%
4 やや良	8	28.6%	9	17.3%	7	17.5%	4	9.8%
3 普通	4	14.3%	7	13.5%	6	15.0%	9	22.0%
2 やや悪	0	0.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	1	2.5%	0	0.0%
無回答	0	0.0%	1	1.9%	0	0.0%	2	4.9%



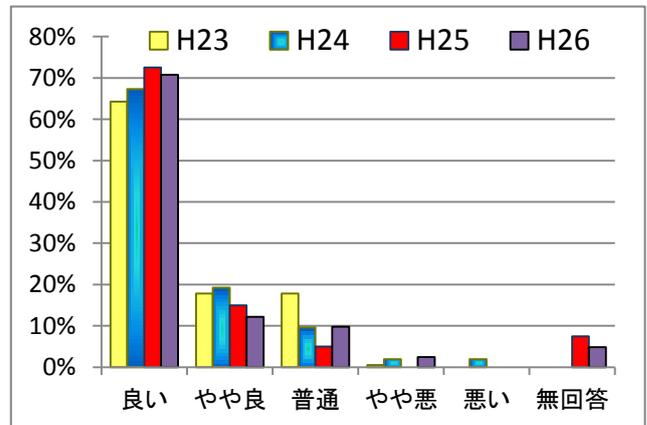
問 2 苦情相談への対応はしっかり出来ていますか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	16	57.1%	33	63.5%	25	62.5%	27	65.9%
4 やや良	8	28.6%	8	15.4%	6	15.0%	4	9.8%
3 普通	4	14.3%	9	17.3%	5	12.5%	7	17.1%
2 やや悪	0	0.4%	0	0.0%	1	2.5%	0	0.0%
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	1	2.5%	0	0.0%
無回答	0	0.0%	2	3.8%	2	5.0%	3	7.3%



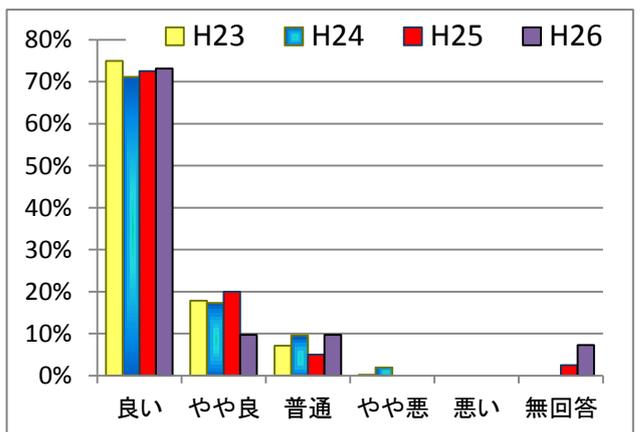
問 3 職員の挨拶、言葉遣い（幼児語・命令的）や接客態度はいかがですか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	18	64.3%	35	67.3%	29	72.5%	29	70.7%
4 やや良	5	17.9%	10	19.2%	6	15.0%	5	12.2%
3 普通	5	17.9%	5	9.6%	2	5.0%	4	9.8%
2 やや悪	0	0.5%	1	1.9%	0	0.0%	1	2.4%
1 悪い	0	0.0%	1	1.9%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	0	0.0%	0	0.0%	3	7.5%	2	4.9%



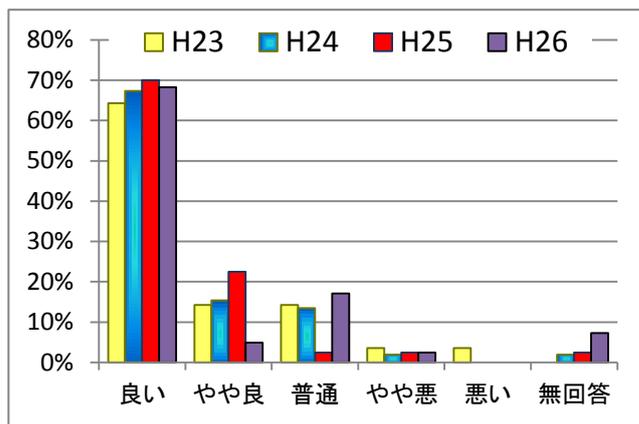
問 4 職員の身だしなみはいかがですか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	21	75.0%	37	71.2%	29	72.5%	30	73.2%
4 やや良	5	17.9%	9	17.3%	8	20.0%	4	9.8%
3 普通	2	7.1%	5	9.6%	2	5.0%	4	9.8%
2 やや悪	0	0.2%	1	1.9%	0	0.0%	0	0.0%
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	0	0.0%	0	0.0%	1	2.5%	3	7.3%



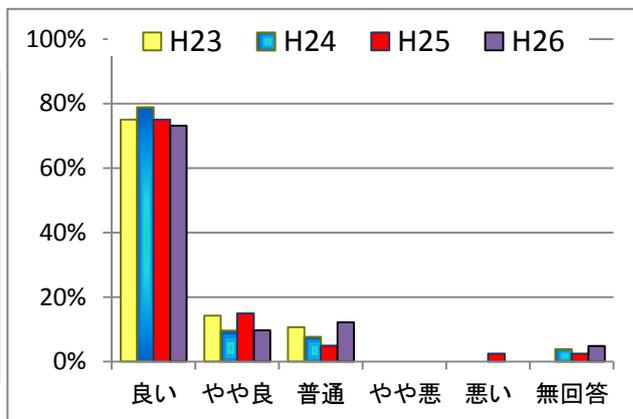
問 5 職員は声をかけやすい雰囲気ですか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	18	64.3%	35	67.3%	28	70.0%	28	68.3%
4 やや良	4	14.3%	8	15.4%	9	22.5%	2	4.9%
3 普通	4	14.3%	7	13.5%	1	2.5%	7	17.1%
2 やや悪	1	3.6%	1	1.9%	1	2.5%	1	2.4%
1 悪い	1	3.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	0	0.0%	1	1.9%	1	2.5%	3	7.3%



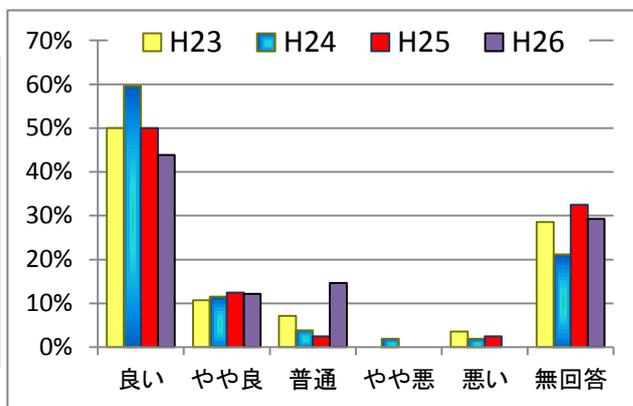
問 6 時間通りに来て、決められた仕事をしてくれていますか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	21	75.0%	41	78.8%	30	75.0%	30	73.2%
4 やや良	4	14.3%	5	9.6%	6	15.0%	4	9.8%
3 普通	3	10.7%	4	7.7%	2	5.0%	5	12.2%
2 やや悪	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	1	2.5%	0	0.0%
無回答	0	0.0%	2	3.8%	1	2.5%	2	4.9%



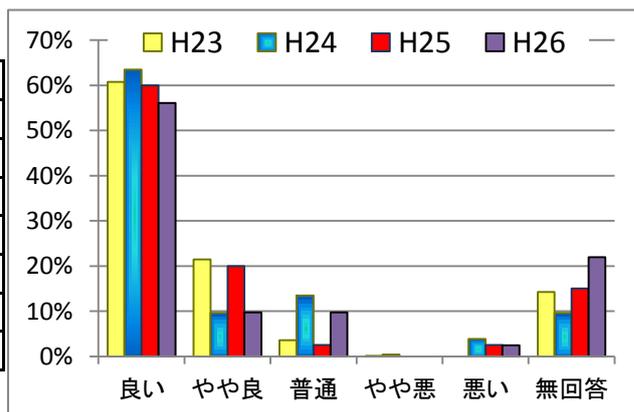
問 7 掃除機や洗濯機などの家電製品や家具、食器など丁寧に扱ってくれますか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	14	50.0%	31	59.6%	20	50.0%	18	43.9%
4 やや良	3	10.7%	6	11.5%	5	12.5%	5	12.2%
3 普通	2	7.1%	2	3.8%	1	2.5%	6	14.6%
2 やや悪	0	0.0%	1	1.9%	0	0.0%	0	0.0%
1 悪い	1	3.6%	1	1.9%	1	2.5%	0	0.0%
無回答	8	28.6%	11	21.2%	13	32.5%	12	29.3%



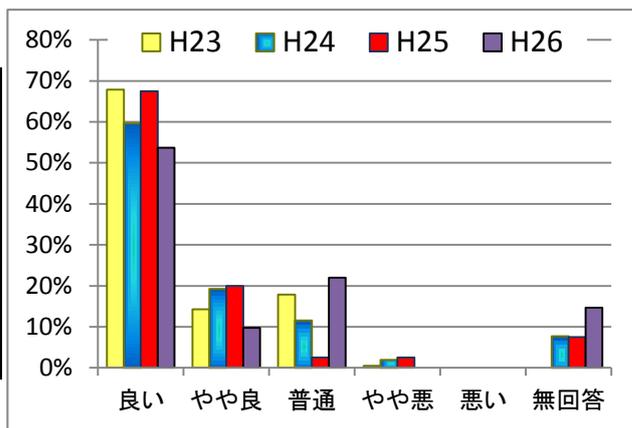
問 8 いつもキレイなエプロンを使い、手洗いをして必要に応じて使い捨て手袋等を使っていますか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	17	60.7%	33	63.5%	24	60.0%	23	56.1%
4 やや良	6	21.4%	5	9.6%	8	20.0%	4	9.8%
3 普通	1	3.6%	7	13.5%	1	2.5%	4	9.8%
2 やや悪	0	0.1%	0	0.4%	0	0.0%	0	0.0%
1 悪い	0	0.0%	2	3.8%	1	2.5%	1	2.4%
無回答	4	14.3%	5	9.6%	6	15.0%	9	22.0%



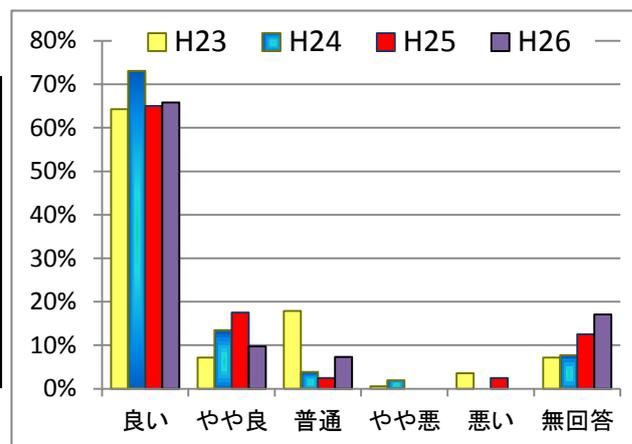
問 9 その日の体調を聞いて、介護の方法を工夫してくれますか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	19	67.9%	31	59.6%	27	67.5%	22	53.7%
4 やや良	4	14.3%	10	19.2%	8	20.0%	4	9.8%
3 普通	5	17.9%	6	11.5%	1	2.5%	9	22.0%
2 やや悪	0	0.5%	1	1.9%	1	2.5%	0	0.0%
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	0	0.0%	4	7.7%	3	7.5%	6	14.6%



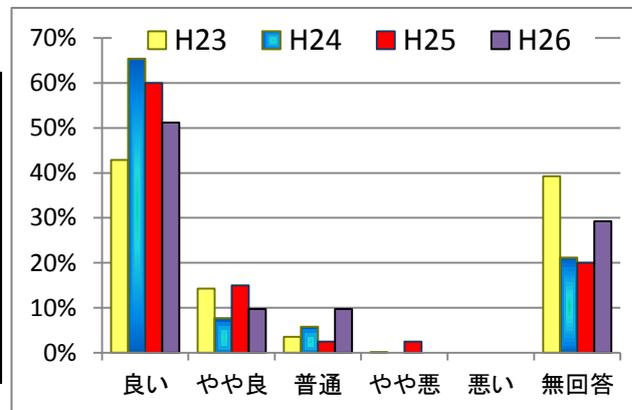
問10 家の物を使って、元の位置にきちんと戻してくれますか？
片付けてくれますか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	18	64.3%	38	73.1%	26	65.0%	27	65.9%
4 やや良	2	7.1%	7	13.5%	7	17.5%	4	9.8%
3 普通	5	17.9%	2	3.8%	1	2.5%	3	7.3%
2 やや悪	0	0.5%	1	1.9%	0	0.0%	0	0.0%
1 悪い	1	3.6%	0	0.0%	1	2.5%	0	0.0%
無回答	2	7.1%	4	7.7%	5	12.5%	7	17.1%



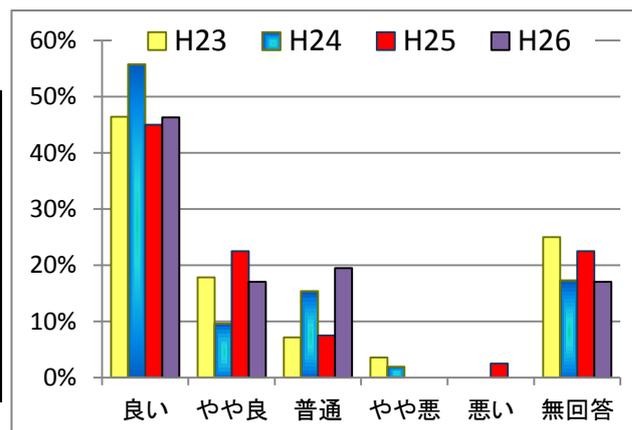
問11 利用することによって買い物・食事・トイシが楽になりましたか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	12	42.9%	34	65.4%	24	60.0%	21	51.2%
4 やや良	4	14.3%	4	7.7%	6	15.0%	4	9.8%
3 普通	1	3.6%	3	5.8%	1	2.5%	4	9.8%
2 やや悪	0	0.1%	0	0.0%	1	2.5%	0	0.0%
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	11	39.3%	11	21.2%	8	20.0%	12	29.3%



問12 利用することによって、気持ちが明るくなり、自分でできることが増えたり、日頃の生活が良い方向に変わったと感じますか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	13	46.4%	29	55.8%	18	45.0%	19	46.3%
4 やや良	5	17.9%	5	9.6%	9	22.5%	7	17.1%
3 普通	2	7.1%	8	15.4%	3	7.5%	8	19.5%
2 やや悪	1	3.6%	1	1.9%	0	0.0%	0	0.0%
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	1	2.5%	0	0.0%
無回答	7	25.0%	9	17.3%	9	22.5%	7	17.1%



問13 その他、ご意見ご要望等ありましたらご記入下さい。

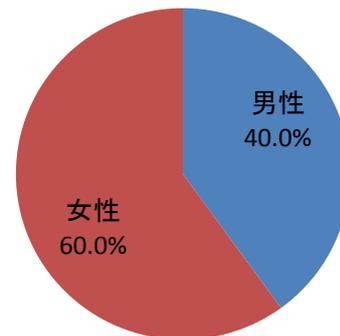
- ・ヘルパーさんのお陰で大変楽になり感謝しています。これからも宜しくお願いします。
- ・職員さん達には細部に渡りお声掛けいただき有難く感謝申し上げます。意見も要望もございません。感謝申し上げます。
- ・来訪者の方々には本人に声をかけ話題を投げかけ会話を誘ってくれようとして頂き日常あまり反応をみせないのに返答しており有難い限りです。表情が乏しいのに笑って答えることもあり皆さんの接し方は見事だと思えます。短時間にきちんとやるべき事をやり終えて頂いています。
- ・母はヘルパーさんよりずっと年が上です。それなのに「〇〇してたのー」と言った言葉使いはどうでしょうか？やはり認知症であっても「〇〇してらしたんですね。」と話してほしいと思えました。
- ・掃除機をかけたあとの掃除機内のゴミを捨てて頂きたいと思えます。
- ・会話がもう少ししたいです。
- ・何かとふれあう機会が多く、いろいろお気遣い頂き感謝の言葉ばかりでございます。おかげ様で毎日過ごせてお礼の言葉でいっぱいです。今後ともよろしく願い致します。
- ・少しお話する時間が欲しいです。よくやってくれています。
- ・ヘルパーが訪問することによって自分も一緒に行く意欲がでできます。ヘルパーをあまり交替せず今訪問しているヘルパーでお願いしたい。
- ・いつも大変ありがとうございます。すべてにおいて満足しておりますが、7～12までは嫁の立場ですので答えることができません。利用していないのもありますので。
- ・今のところは何もない。みんなやってくれているのでいう事はない。
- ・まいどありがとうございます。
- ・何にも申し上げることがない位助けて頂いております。ご苦勞をおかけいたしてます。今後ともどうぞ宜しくお願いいたします。
- ・サービスの内容ごとのアンケートだと具体的に意図するところが掴めるのではないですか。
- ・ヘルパーさんの帰る時間がいろいろである。

ゆうらいふ訪問入浴サービス利用者様 満足度アンケート 結果

	H23	H24	H25	H26
調査数	28人	32人	28人	29人
回収数	19人	20人	17人	15人
回収率	67.9%	62.5%	60.7%	51.7%

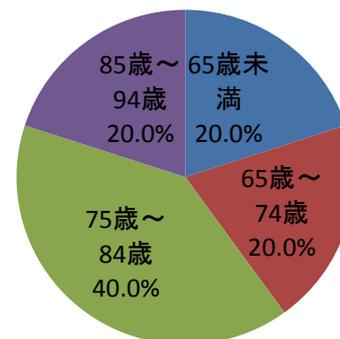
1. 利用者様（ご本人）の性別は？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
男性	9	47.4%	10	50.0%	5	29.4%	6	40.0%
女性	10	52.6%	10	50.0%	12	70.6%	9	60.0%
無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
総数	19		20		17		15	



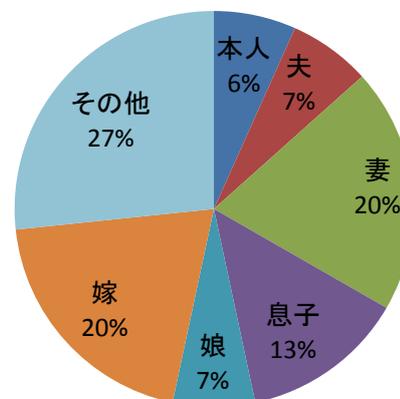
2-1 利用者様（ご本人）の年齢は？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
65歳未満	2	10.5%	3	15.0%	3	17.6%	3	20.0%
65歳～74歳	3	15.8%	2	10.0%	2	11.8%	3	20.0%
75歳～84歳	7	36.8%	6	30.0%	4	23.5%	6	40.0%
85歳～94歳	6	31.6%	8	40.0%	5	29.4%	3	20.0%
95歳以上	1	5.3%	1	5.0%	3	17.6%	0	0.0%
無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%



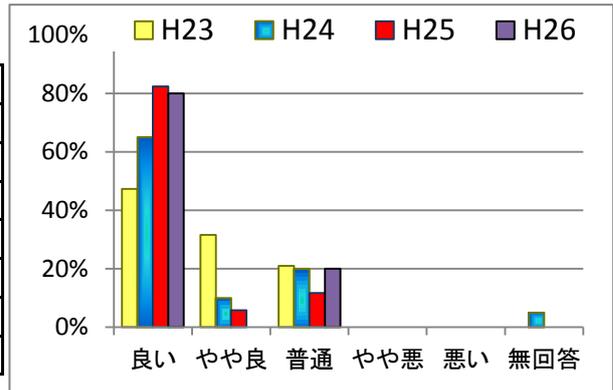
2-2 このアンケートをご記入いただいたのは、どなたですか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
本人	2	10.5%	0	0.0%	1	5.9%	1	6.7%
夫	1	5.3%	1	5.0%	2	11.8%	1	6.7%
妻	6	31.6%	6	30.0%	2	11.8%	3	20.0%
息子	3	15.8%	3	15.0%	2	11.8%	2	13.3%
娘	3	15.8%	4	20.0%	2	11.8%	1	6.7%
嫁	3	15.8%	4	20.0%	6	35.3%	3	20.0%
婿	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
孫	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
従兄弟	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
親戚	0	0.0%	2	10.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他	1	5.3%	0	0.0%	2	11.8%	4	26.7%
無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%



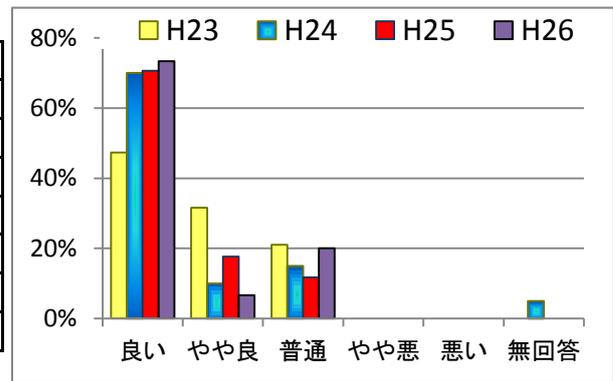
問 1 相談やサービス内容の説明は解り易いですか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	9	47.4%	13	65.0%	14	82.4%	12	80.0%
4 やや良	6	31.6%	2	10.0%	1	5.9%	0	0.0%
3 普通	4	21.1%	4	20.0%	2	11.8%	3	20.0%
2 やや悪	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	0	0.0%	1	5.0%	0	0.0%	0	0.0%



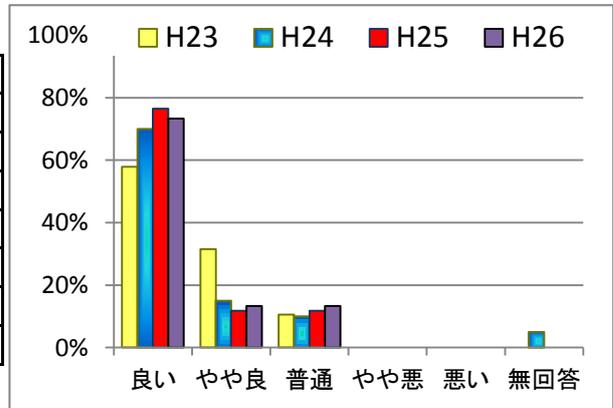
問 2 苦情相談への対応はしっかり出来ていますか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	9	47.4%	14	70.0%	12	70.6%	11	73.3%
4 やや良	6	31.6%	2	10.0%	3	17.6%	1	6.7%
3 普通	4	21.1%	3	15.0%	2	11.8%	3	20.0%
2 やや悪	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	0	0.0%	1	5.0%	0	0.0%	0	0.0%



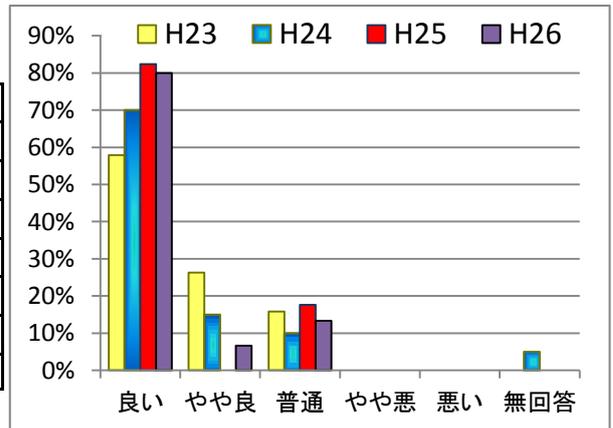
問 3 職員の挨拶、言葉遣い（幼児語・命令的）や接遇態度はいかがですか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	11	57.9%	14	70.0%	13	76.5%	11	73.3%
4 やや良	6	31.6%	3	15.0%	2	11.8%	2	13.3%
3 普通	2	10.5%	2	10.0%	2	11.8%	2	13.3%
2 やや悪	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	0	0.0%	1	5.0%	0	0.0%	0	0.0%



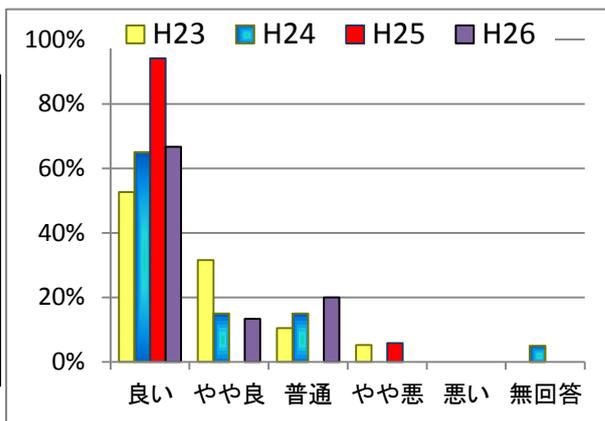
問 4 職員の身だしなみはいかがですか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	11	57.9%	14	70.0%	14	82.4%	12	80.0%
4 やや良	5	26.3%	3	15.0%	0	0.0%	1	6.7%
3 普通	3	15.8%	2	10.0%	3	17.6%	2	13.3%
2 やや悪	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	0	0.0%	1	5.0%	0	0.0%	0	0.0%



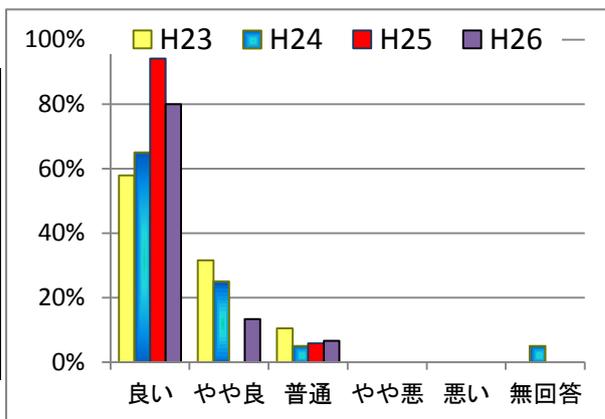
問 5 職員は声をかけやすい雰囲気ですか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	10	52.6%	13	65.0%	16	94.1%	10	66.7%
4 やや良	6	31.6%	3	15.0%	0	0.0%	2	13.3%
3 普通	2	10.5%	3	15.0%	0	0.0%	3	20.0%
2 やや悪	1	5.3%	0	0.0%	1	5.9%	0	0.0%
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	0	0.0%	1	5.0%	0	0.0%	0	0.0%



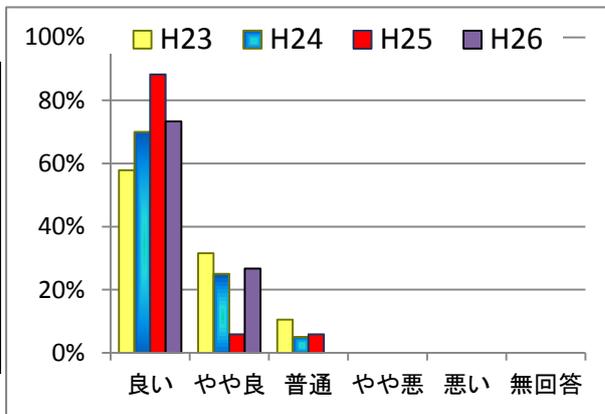
問 6 時間通りにきて、決められた仕事をしてくれますか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	11	57.9%	13	65.0%	16	94.1%	12	80.0%
4 やや良	6	31.6%	5	25.0%	0	0.0%	2	13.3%
3 普通	2	10.5%	1	5.0%	1	5.9%	1	6.7%
2 やや悪	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	0	0.0%	1	5.0%	0	0.0%	0	0.0%



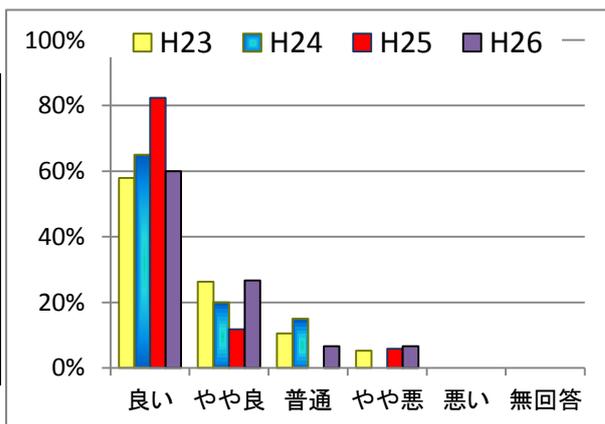
問 7 その日の体調をしっかりと確認し、その状態に合わせた方法をしてくれますか（湯温や室温調整、入浴時間等）？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	11	57.9%	14	70.0%	15	88.2%	11	73.3%
4 やや良	6	31.6%	5	25.0%	1	5.9%	4	26.7%
3 普通	2	10.5%	1	5.0%	1	5.9%	0	0.0%
2 やや悪	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%



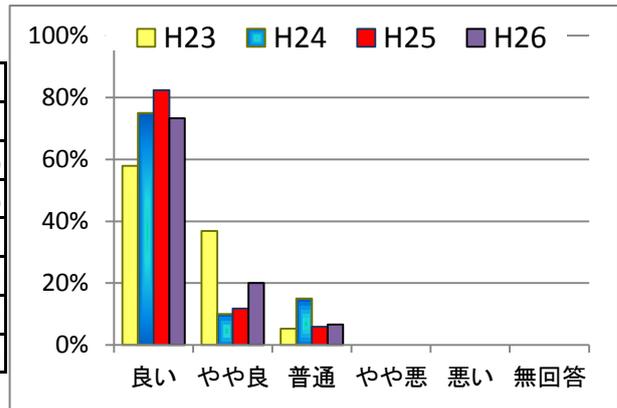
問 8 家の物を使用したり、動かしたりした場合、元の位置にきちんと戻してくれますか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	11	57.9%	13	65.0%	14	82.4%	9	60.0%
4 やや良	5	26.3%	4	20.0%	2	11.8%	4	26.7%
3 普通	2	10.5%	3	15.0%	0	0.0%	1	6.7%
2 やや悪	1	5.3%	0	0.0%	1	5.9%	1	6.7%
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%



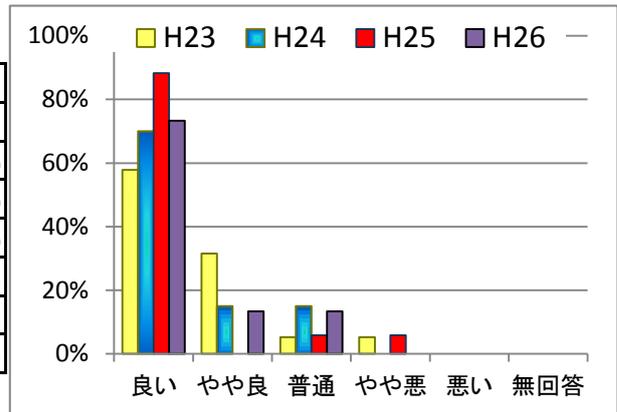
問 9 入浴の時間を過ごして頂くにあたり、不安や心配になることなくゆったりとした気分で過ごせていますか？

		H23		H24		H25		H26	
項目	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26	
5	良い	11	57.9%	15	75.0%	14	82.4%	11	73.3%
4	やや良	7	36.8%	2	10.0%	2	11.8%	3	20.0%
3	普通	1	5.3%	3	15.0%	1	5.9%	1	6.7%
2	やや悪	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
1	悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%



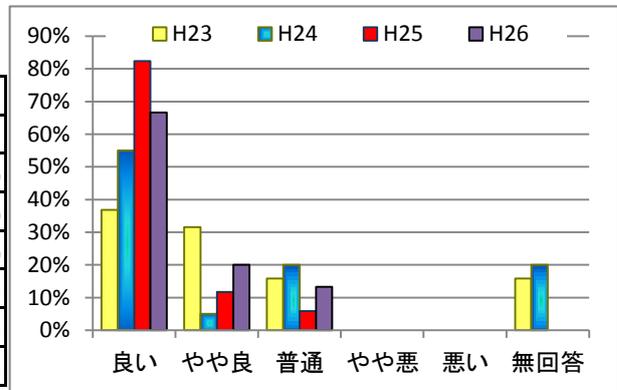
問10 利用するようになって安心して生活できるようになりましたか？

		H23		H24		H25		H26	
項目	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26	
5	良い	11	57.9%	14	70.0%	15	88.2%	11	73.3%
4	やや良	6	31.6%	3	15.0%	0	0.0%	2	13.3%
3	普通	1	5.3%	3	15.0%	1	5.9%	2	13.3%
2	やや悪	1	5.3%	0	0.0%	1	5.9%	0	0.0%
1	悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%



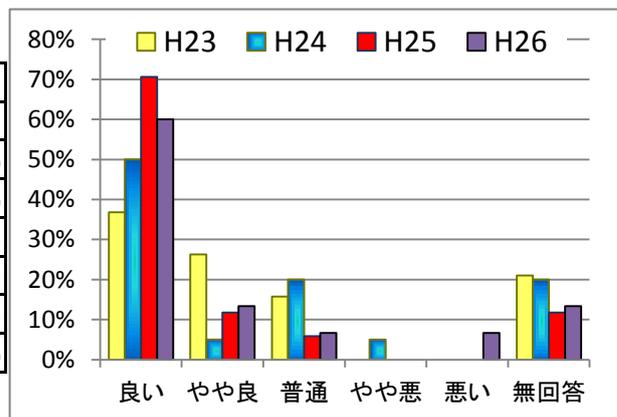
問11 訪問するメンバーが毎回違ってしまいますが、ご不便を感じていることはありますか？

		H23		H24		H25		H26	
項目	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26	
5	良い	7	36.8%	11	55.0%	14	82.4%	10	66.7%
4	やや良	6	31.6%	1	5.0%	2	11.8%	3	20.0%
3	普通	3	15.8%	4	20.0%	1	5.9%	2	13.3%
2	やや悪	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
1	悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	無回答	3	15.8%	4	20.0%	0	0.0%	0	0.0%



問12 自分でできることは自分でできるように配慮されていますか？

		H23		H24		H25		H26	
項目	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26	
5	良い	7	36.8%	10	50.0%	12	70.6%	9	60.0%
4	やや良	5	26.3%	1	5.0%	2	11.8%	2	13.3%
3	普通	3	15.8%	4	20.0%	1	5.9%	1	6.7%
2	やや悪	0	0.0%	1	5.0%	0	0.0%	0	0.0%
1	悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	6.7%
	無回答	4	21.1%	4	20.0%	2	11.8%	2	13.3%



問13 その他、ご意見ご要望等ありましたらご記入下さい。

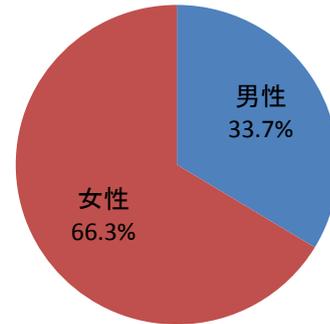
- おかげ様で今年も体調崩すことなく過ごすことができました。ありがとうございます。温泉浴して頂けますことに感謝しております。
- 入浴の方にもいろいろ気配り頂き祖母の気持ちを大事になさってください毎度感謝しております。今後とも宜しくお願い致します。
- メンバーが変わっても不便は全く感じません。入浴後は反応もよくなり気持ちがよさそうにしています。丁寧な対応に感謝しています。

ゆうらいふ居宅介護支援サービス(ケアマネジャー) 利用者様満足度アンケート 結果

	H23	H24	H25	H26
調査数	93 人	92 人	150 人	180 人
回収数	55 人	57 人	97 人	104 人
回収率	59.1%	62.0%	64.7%	57.8%

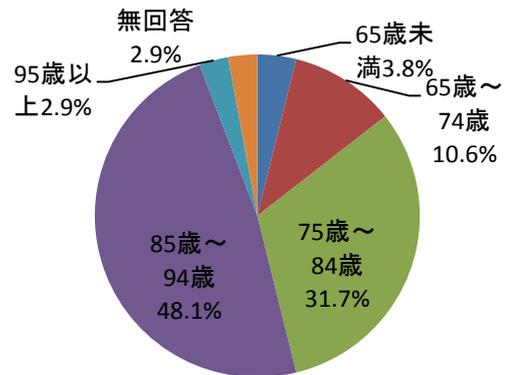
1. 利用者様（ご本人）の性別は？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
男性	17	30.9%	22	38.6%	31	32.0%	35	33.7%
女性	38	69.1%	35	61.4%	65	67.0%	69	66.3%
無回答	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%	0	0.0%
総数	55		57		97		104	



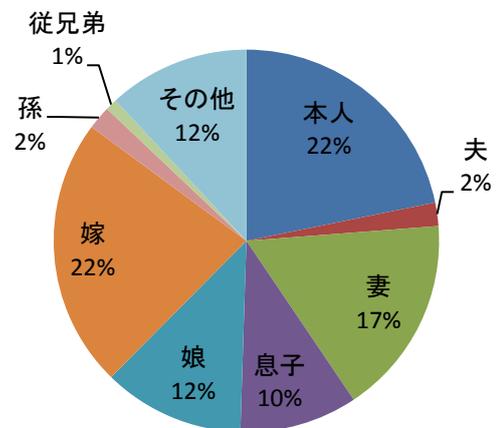
2-1利用者様（ご本人）の年齢は？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
65歳未満	2	3.6%	3	5.3%	2	2.1%	4	3.8%
65歳～74歳	9	16.4%	7	12.3%	12	12.4%	11	10.6%
75歳～84歳	19	34.5%	21	36.8%	31	32.0%	33	31.7%
85歳～94歳	22	40.0%	23	40.4%	47	48.5%	50	48.1%
95歳以上	2	3.6%	3	5.3%	4	4.1%	3	2.9%
無回答	1	1.8%	0	0.0%	1	1.0%	3	2.9%



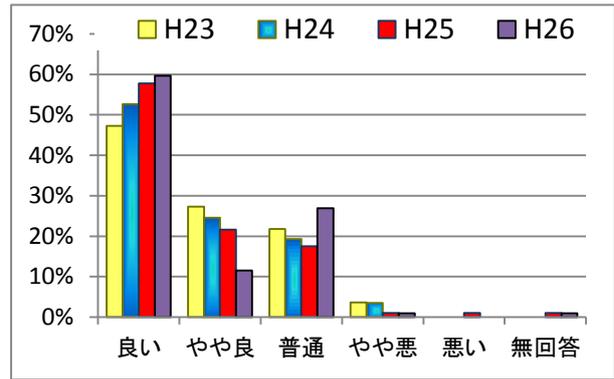
2-2このアンケートをご記入いただいたのは、どなたですか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
本人	4	7.3%	6	10.5%	12	12.4%	22	21.2%
夫	2	3.6%	1	1.8%	5	5.2%	2	1.9%
妻	11	20.0%	12	21.1%	13	13.4%	17	16.3%
息子	9	16.4%	6	10.5%	15	15.5%	10	9.6%
娘	10	18.2%	12	21.1%	20	20.6%	12	11.5%
嫁	18	32.7%	15	26.3%	29	29.9%	23	22.1%
婿	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
孫	0	0.0%	1	1.8%	0	0.0%	2	1.9%
従兄弟	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%
親戚	0	0.0%	1	1.8%	0	0.0%	0	0.0%
その他	1	1.8%	2	3.5%	2	2.1%	12	11.5%
無回答	0	0.0%	1	1.8%	1	1.0%	3	2.9%



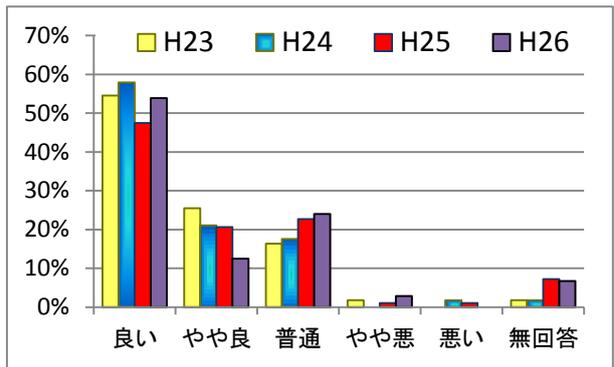
問 1 相談やサービス内容の説明は解り易いですか？

		H23		H24		H25		H26	
項目	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26	
5	良い	26	47.3%	30	52.6%	56	57.7%	62	59.6%
4	やや良	15	27.3%	14	24.6%	21	21.6%	12	11.5%
3	普通	12	21.8%	11	19.3%	17	17.5%	28	26.9%
2	やや悪	2	3.6%	2	3.5%	1	1.0%	1	1.0%
1	悪い	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%	0	0.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%	1	1.0%



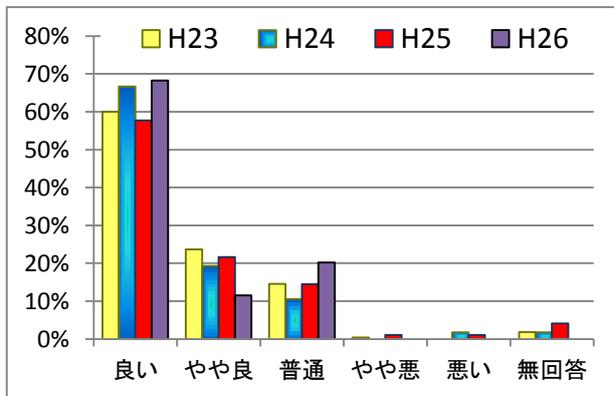
問 2 苦情相談への対応はしっかり出来ていますか？

		H23		H24		H25		H26	
項目	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26	
5	良い	30	54.5%	33	57.9%	46	47.4%	56	53.8%
4	やや良	14	25.5%	12	21.1%	20	20.6%	13	12.5%
3	普通	9	16.4%	10	17.5%	22	22.7%	25	24.0%
2	やや悪	1	1.8%	0	0.0%	1	1.0%	3	2.9%
1	悪い	0	0.0%	1	1.8%	1	1.0%	0	0.0%
	無回答	1	1.8%	1	1.8%	7	7.2%	7	6.7%



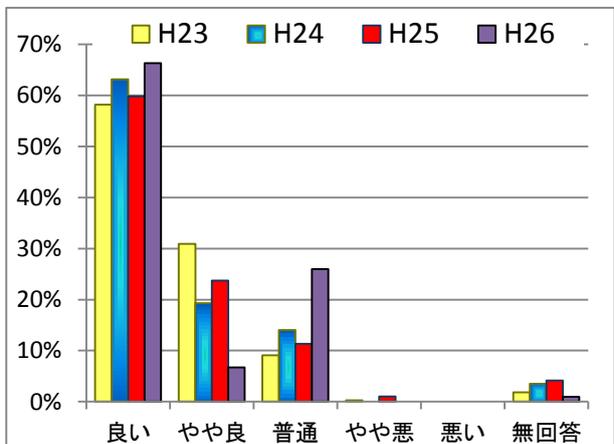
問 3 職員の挨拶、言葉遣い（幼児語・命令的）や接客態度はいかがですか？

		H23		H24		H25		H26	
項目	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26	
5	良い	33	60.0%	38	66.7%	56	57.7%	71	68.3%
4	やや良	13	23.6%	11	19.3%	21	21.6%	12	11.5%
3	普通	8	14.5%	6	10.5%	14	14.4%	21	20.2%
2	やや悪	0	0.4%	0	0.0%	1	1.0%	0	0.0%
1	悪い	0	0.0%	1	1.8%	1	1.0%	0	0.0%
	無回答	1	1.8%	1	1.8%	4	4.1%	0	0.0%



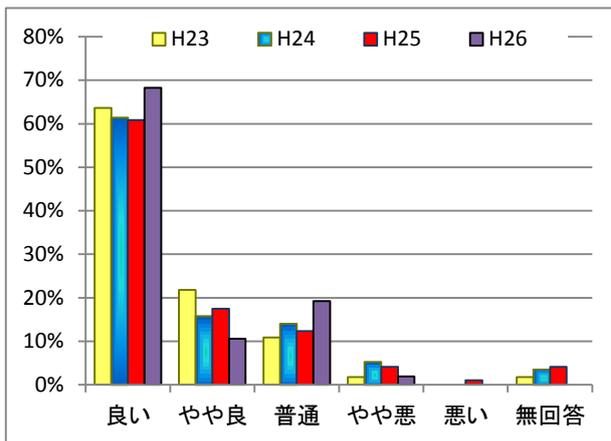
問 4 職員の身だしなみはいかがですか？

		H23		H24		H25		H26	
項目	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26	
5	良い	32	58.2%	36	63.2%	58	59.8%	69	66.3%
4	やや良	17	30.9%	11	19.3%	23	23.7%	7	6.7%
3	普通	5	9.1%	8	14.0%	11	11.3%	27	26.0%
2	やや悪	0	0.3%	0	0.0%	1	1.0%	0	0.0%
1	悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	無回答	1	1.8%	2	3.5%	4	4.1%	1	1.0%



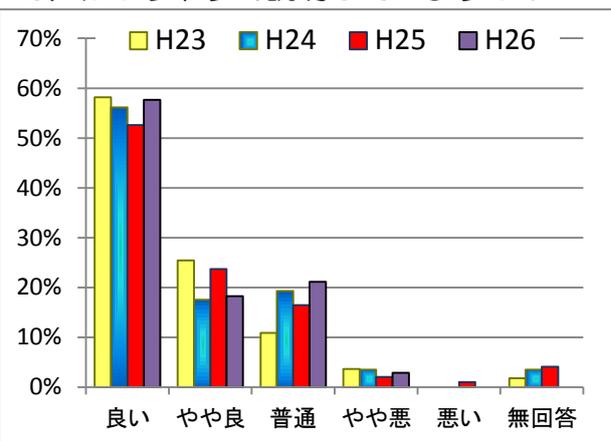
問 5 職員は声をかけやすい雰囲気ですか？

		H23		H24		H25		H26	
項目	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26	
5 良い	35	63.6%	35	61.4%	59	60.8%	71	68.3%	
4 やや良	12	21.8%	9	15.8%	17	17.5%	11	10.6%	
3 普通	6	10.9%	8	14.0%	12	12.4%	20	19.2%	
2 やや悪	1	1.8%	3	5.3%	4	4.1%	2	1.9%	
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%	0	0.0%	
無回答	1	1.8%	2	3.5%	4	4.1%	0	0.0%	



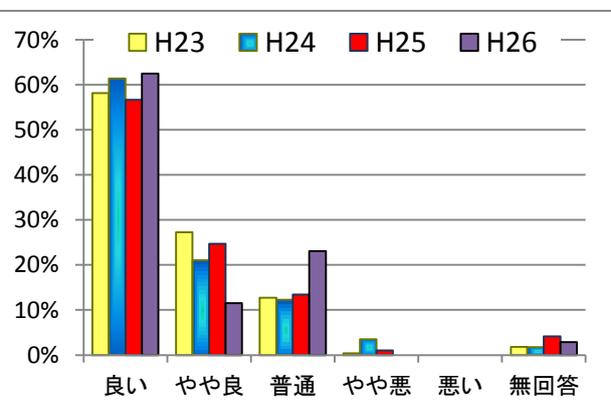
問 6 ケアマネジャーは介護保険制度について、わかりやすく説明していますか？

		H23		H24		H25		H26	
項目	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26	
5 良い	32	58.2%	32	56.1%	51	52.6%	60	57.7%	
4 やや良	14	25.5%	10	17.5%	23	23.7%	19	18.3%	
3 普通	6	10.9%	11	19.3%	16	16.5%	22	21.2%	
2 やや悪	2	3.6%	2	3.5%	2	2.1%	3	2.9%	
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%	0	0.0%	
無回答	1	1.8%	2	3.5%	4	4.1%	0	0.0%	



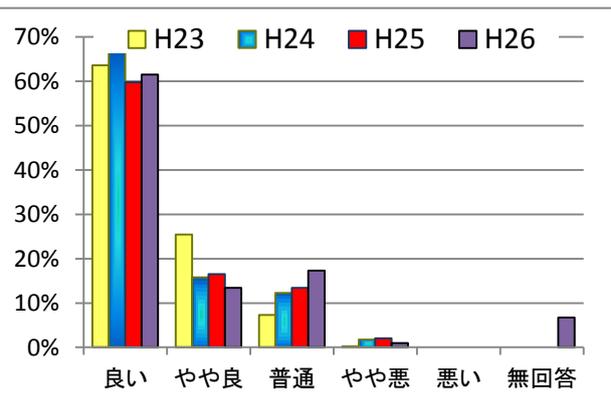
問 7 ケアマネジャーは、ご本人や家族の希望（費用、サービス種類、サービス内容をお聞きした上でケアプランの提案をしていますか？

		H23		H24		H25		H26	
項目	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26	
5 良い	32	58.2%	35	61.4%	55	56.7%	65	62.5%	
4 やや良	15	27.3%	12	21.1%	24	24.7%	12	11.5%	
3 普通	7	12.7%	7	12.3%	13	13.4%	24	23.1%	
2 やや悪	0	0.4%	2	3.5%	1	1.0%	0	0.0%	
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	
無回答	1	1.8%	1	1.8%	4	4.1%	3	2.9%	



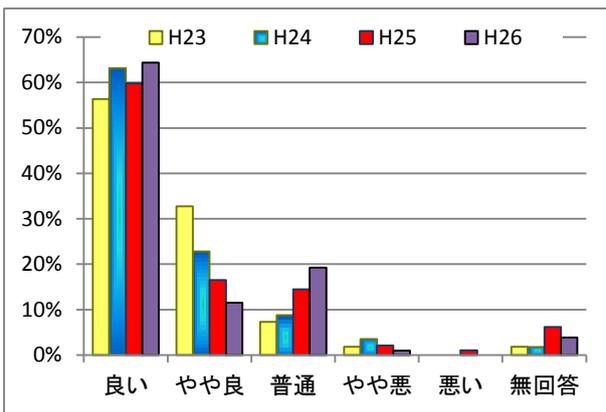
問 8 ご本人や家族が急なサービス変更を申し出たときケアマネジャーはすばやく丁寧に対応していますか？

		H23		H24		H25		H26	
項目	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26	
5 良い	35	63.6%	38	66.7%	58	59.8%	64	61.5%	
4 やや良	14	25.5%	9	15.8%	16	16.5%	14	13.5%	
3 普通	4	7.3%	7	12.3%	13	13.4%	18	17.3%	
2 やや悪	0	0.2%	1	1.8%	2	2.1%	1	1.0%	
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	
無回答							7	6.7%	



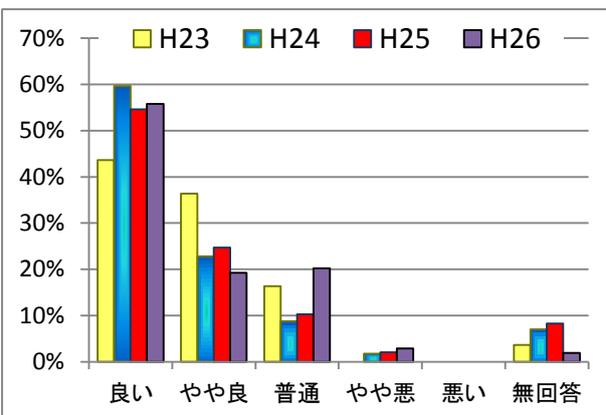
問 9 ご本人や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞き、その時に適切な助言をしていますか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	31	56.4%	36	63.2%	58	59.8%	67	64.4%
4 やや良	18	32.7%	13	22.8%	16	16.5%	12	11.5%
3 普通	4	7.3%	5	8.8%	14	14.4%	20	19.2%
2 やや悪	1	1.8%	2	3.5%	2	2.1%	1	1.0%
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%	0	0.0%
無回答	1	1.8%	1	1.8%	6	6.2%	4	3.8%



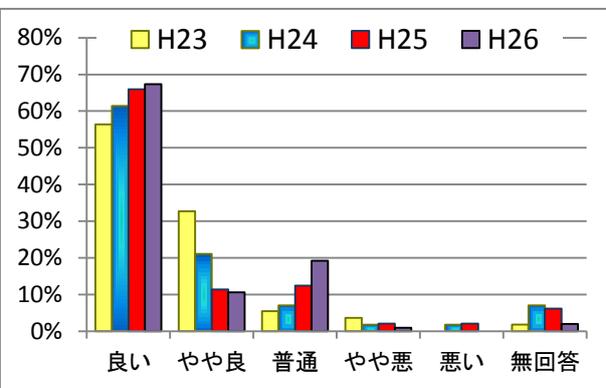
問10 介護保険サービスを利用することで、ご本人やご家族の生活がしやすくなったと感じますか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	24	43.6%	34	59.6%	53	54.6%	58	55.8%
4 やや良	20	36.4%	13	22.8%	24	24.7%	20	19.2%
3 普通	9	16.4%	5	8.8%	10	10.3%	21	20.2%
2 やや悪	0	0.0%	1	1.8%	2	2.1%	3	2.9%
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	2	3.6%	4	7.0%	8	8.2%	2	1.9%



問11 ご本人、ご家族にとって担当のケアマネジャーは頼りになりますか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	31	56.4%	35	61.4%	64	66.0%	70	67.3%
4 やや良	18	32.7%	12	21.1%	11	11.3%	11	10.6%
3 普通	3	5.5%	4	7.0%	12	12.4%	20	19.2%
2 やや悪	2	3.6%	1	1.8%	2	2.1%	1	1.0%
1 悪い	0	0.0%	1	1.8%	2	2.1%	0	0.0%
無回答	1	1.8%	4	7.0%	6	6.2%	2	1.9%



問12 その他、ご意見ご要望等ありましたらご記入下さい。

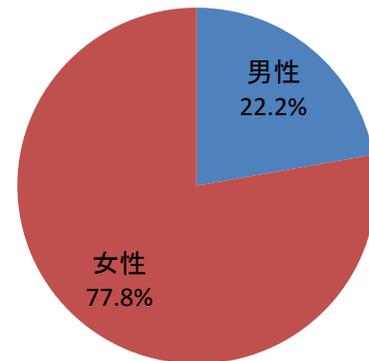
- ・ 良く話を聞いてくれます
- ・ 2. 8. 9. が直面してないので
- ・ いつも親身に相談に乗って頂きありがたく思っています
- ・ ケアマネさん話ずらいです。言葉が少なくケアマネさんを変えてほしいです
- ・ 今年もいろいろとお世話さまでした。来年もよろしく願います
- ・ とても良い方に担当して頂いて大変良かったと思っております。母も大変信頼して気になる事などがある時も気軽に質問しておりますし、その都度本人が分かりやすいように笑顔で対応して下さるので大変助かります。これからも楽しくデイサービスを受けられるよう家族も協力していきたいと思えます。
- ・ これまで不快な事はなくいつも笑顔で対応して頂いております。今後共よろしく願います
- ・ いつも丁寧な対応ありがとうございます
- ・ 気兼ねなく話せて柔らかく温かく非常に感謝しております
- ・ ケアマネジャー外の職員の方々は話かけづらいです
- ・ 大変満足しておりますので言う事はありません
- ・ お世話様です。いつも話をきいてもらうので助かっています。相談にも乗って頂きありがとです。これからもよろしくです
- ・ いつもやさしくして頂いて助かります。私は年寄りなので皆おんぶにだっこでヘルパーさんにお任せしております。ありがたいです。これからもよろしお願い致します。
- ・ いつもありがとうございます。とても助かっています。
- ・ 感謝しております
- ・ 特にありません
- ・ ケアマネジャー、ヘルパーさん達には何も申し分ございません。この制度を利用させて頂き、ありがとうございます。いたれりつくせりで、日々安心して過ごされますので重ねて御礼申し上げます。ありがとうございます。
- ・ ホームヘルプサービスを受けていますが、大変助かっております。(トイレ・台所・部屋の清掃で大変きれいにして頂いてます)ありがとうございます。
- ・ 大変お世話様です。これからも変わらずよろしく願います。(家族一同より)
- ・ 利用者の身になったプランの提供や満足度をより考えながら、いつも変わらないという態度なしに、いろいろ保険の事や利用方法も教えて頂けたら幸いです。
- ・ いつもやさしく接して頂きうれしく思っています。今後共よろしく願致します。頼りにしています。
- ・ 大変よき相談相手になって頂いております。
- ・ 利用をはじめたばかりなのでまだよくわかりませんので、これからも様々と相談にのって頂ければと思っています。よろしく願致します。
- ・ 今後も宜しく願致します
- ・ お世話になっております。ケアマネジャーさんにはいつも感謝しております。家族の希望を聞いて頂き、利用者にも丁寧に説明してもらっています。お陰さまで家族の心にも余裕ができました。これからもよろしくおねがいします。
- ・ 私の方がいたらなくてヘルパーさん他の方にご迷惑をおかけしております。今後共よろしく願いたします。
- ・ いつも大変お世話様になっております。悩み事のある時などいつも相談にのって頂いております。力強いです。今後共よろしく願致します。
- ・ ケアマネジャー様には満足しています。これからもよろしく願致します。

特別養護老人ホームゆうらいふ利用者様 満足度アンケート 結果

	H23	H24	H25	H26
調査数	30人	30人	30人	29人
回収数	18人	26人	18人	18人
回収率	60.0%	86.7%	60.0%	62.1%

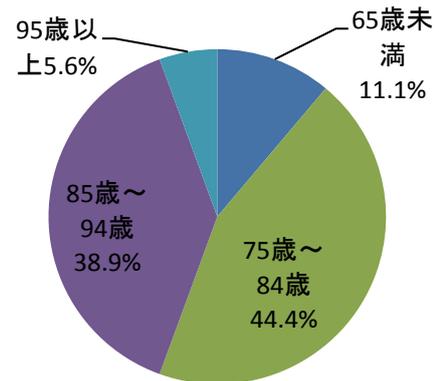
1. 利用者様（ご本人）の性別は？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
男性	7	38.9%	6	23.1%	6	30.0%	4	22.2%
女性	11	61.1%	20	76.9%	14	70.0%	14	77.8%
無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
総数	18		26		20		18	



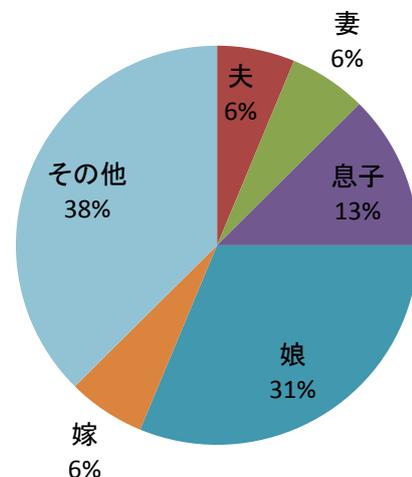
2-1 利用者様（ご本人）の年齢は？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
65歳未満	2	6.3%	1	3.8%	0	0.0%	2	11.1%
65歳～74歳	3	9.4%	15	57.7%	0	0.0%	0	0.0%
75歳～84歳	6	18.8%	4	15.4%	10	50.0%	8	44.4%
85歳～94歳	7	21.9%	6	23.1%	5	25.0%	7	38.9%
95歳以上	0	0.0%	0	0.0%	5	25.0%	1	5.6%
無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%



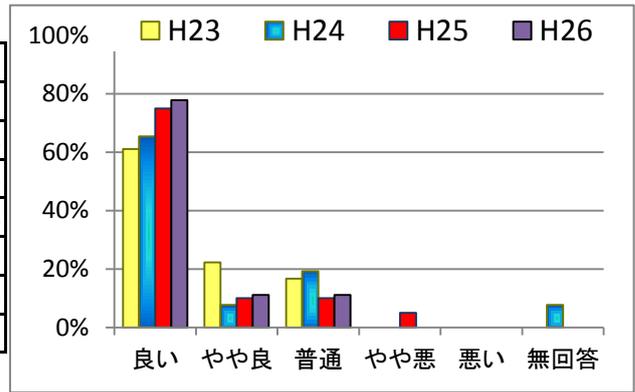
2-2 このアンケートをご記入いただいたのは、どなたですか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
本人	1	5.6%	6	23.1%	1	5.0%	0	0.0%
夫	1	5.6%	0	0.0%	1	5.0%	1	5.6%
妻	0	0.0%	1	3.8%	3	15.0%	1	5.6%
息子	3	16.7%	4	15.4%	4	20.0%	2	11.1%
娘	4	22.2%	9	34.6%	6	30.0%	5	27.8%
嫁	2	11.1%	2	7.7%	2	10.0%	1	5.6%
婿	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
孫	2	11.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
従兄弟	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
親戚	3	16.7%	1	3.8%	1	5.0%	0	0.0%
その他	2	11.1%	3	11.5%	2	10.0%	6	33.3%
無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	11.1%



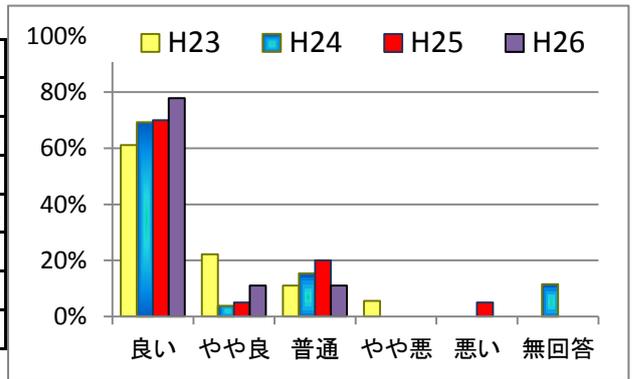
問 1 相談やサービス内容の説明は解り易いですか？

		H23		H24		H25		H26	
項目	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26	
5	良い	11	61.1%	17	65.4%	15	75.0%	14	77.8%
4	やや良	4	22.2%	2	7.7%	2	10.0%	2	11.1%
3	普通	3	16.7%	5	19.2%	2	10.0%	2	11.1%
2	やや悪	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%	0	0.0%
1	悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	無回答	0	0.0%	2	7.7%	0	0.0%	0	0.0%



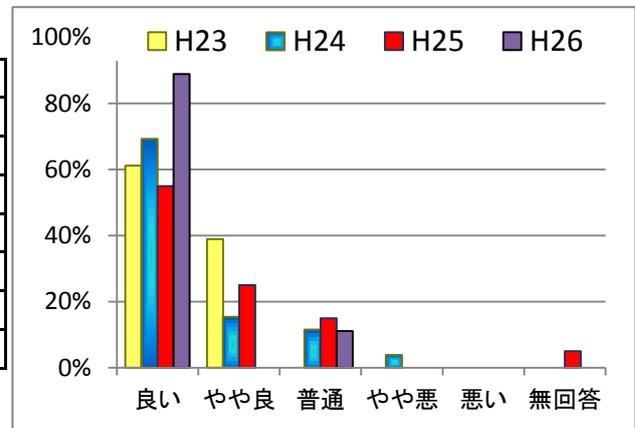
問 2 苦情相談への対応はしっかり出来ていますか？

		H23		H24		H25		H26	
項目	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26	
5	良い	11	61.1%	18	69.2%	14	70.0%	14	77.8%
4	やや良	4	22.2%	1	3.8%	1	5.0%	2	11.1%
3	普通	2	11.1%	4	15.4%	4	20.0%	2	11.1%
2	やや悪	1	5.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
1	悪い	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%	0	0.0%
	無回答	0	0.0%	3	11.5%	0	0.0%	0	0.0%



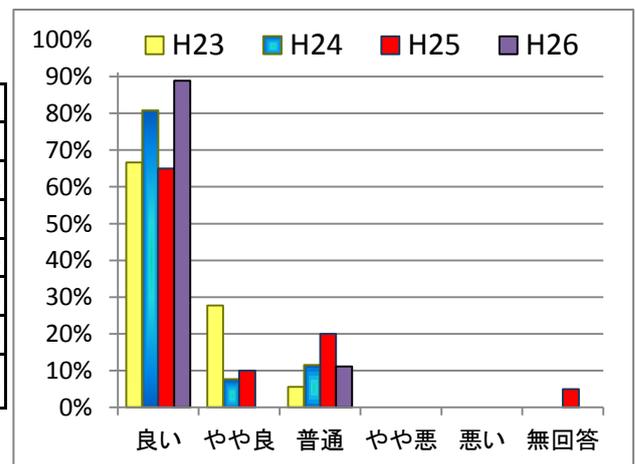
問 3 職員の挨拶、言葉遣い（幼児語・命令的）や接遇態度はいかがですか？

		H23		H24		H25		H26	
項目	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26	
5	良い	11	61.1%	18	69.2%	11	55.0%	16	88.9%
4	やや良	7	38.9%	4	15.4%	5	25.0%	0	0.0%
3	普通	0	0.0%	3	11.5%	3	15.0%	2	11.1%
2	やや悪	0	0.0%	1	3.8%	0	0.0%	0	0.0%
1	悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%	0	0.0%



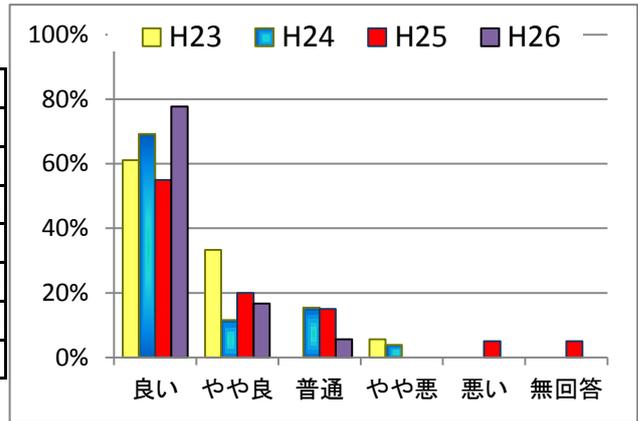
問 4 職員の身だしなみはいかがですか？

		H23		H24		H25		H26	
項目	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26	
5	良い	12	66.7%	21	80.8%	13	65.0%	16	88.9%
4	やや良	5	27.8%	2	7.7%	2	10.0%	0	0.0%
3	普通	1	5.6%	3	11.5%	4	20.0%	2	11.1%
2	やや悪	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
1	悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%	0	0.0%



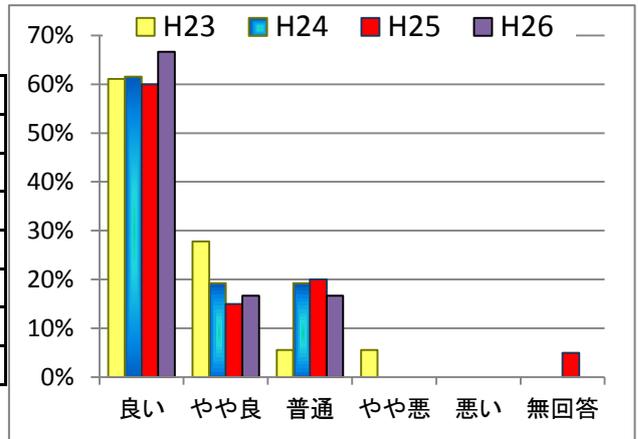
問 5 職員は声をかけやすい雰囲気ですか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	11	61.1%	18	69.2%	11	55.0%	14	77.8%
4 やや良	6	33.3%	3	11.5%	4	20.0%	3	16.7%
3 普通	0	0.0%	4	15.4%	3	15.0%	1	5.6%
2 やや悪	1	5.6%	1	3.8%	0	0.0%	0	0.0%
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%	0	0.0%
無回答	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%	0	0.0%



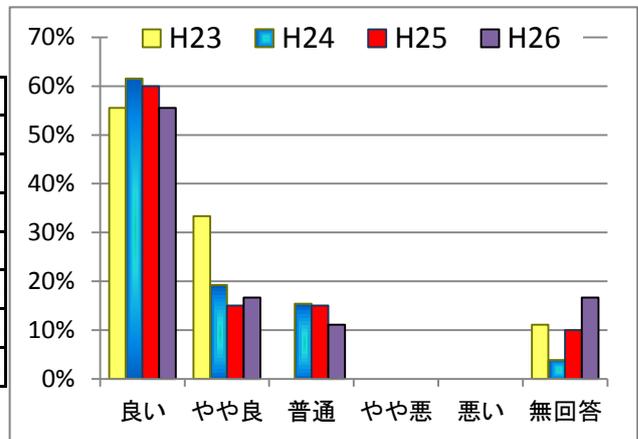
問 6 支援内容（日頃のケア）には、ご本人やご家族の意向が尊重されていると思いますか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	11	61.1%	16	61.5%	12	60.0%	12	66.7%
4 やや良	5	27.8%	5	19.2%	3	15.0%	3	16.7%
3 普通	1	5.6%	5	19.2%	4	20.0%	3	16.7%
2 やや悪	1	5.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%	0	0.0%



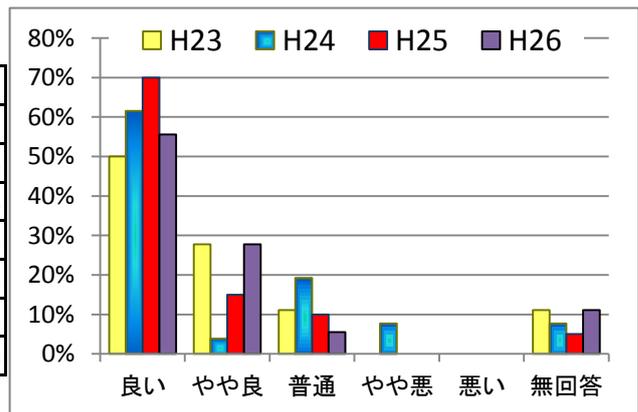
問 7 安全で快適な入浴となるよう、健康管理やプライバシーへの配慮がされていますか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	10	55.6%	16	61.5%	12	60.0%	10	55.6%
4 やや良	6	33.3%	5	19.2%	3	15.0%	3	16.7%
3 普通	0	0.0%	4	15.4%	3	15.0%	2	11.1%
2 やや悪	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	2	11.1%	1	3.8%	2	10.0%	3	16.7%



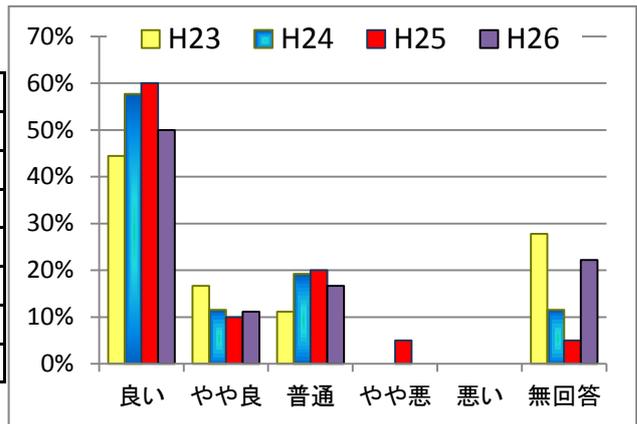
問 8 食事や献立、味付けの工夫や楽しい雰囲気づくりなど食事を楽しむ為の工夫がされていますか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	9	50.0%	16	61.5%	14	70.0%	10	55.6%
4 やや良	5	27.8%	1	3.8%	3	15.0%	5	27.8%
3 普通	2	11.1%	5	19.2%	2	10.0%	1	5.6%
2 やや悪	0	0.0%	2	7.7%	0	0.0%	0	0.0%
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	2	11.1%	2	7.7%	1	5.0%	2	11.1%



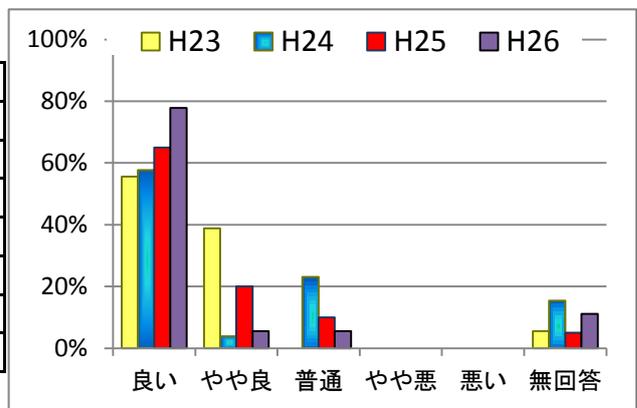
問 9 入浴の時間を過ごして頂くにあたり、不安や心配になることなく
ゆったりとした気分で過ごさせていますか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	8	44.4%	15	57.7%	12	60.0%	9	50.0%
4 やや良	3	16.7%	3	11.5%	2	10.0%	2	11.1%
3 普通	2	11.1%	5	19.2%	4	20.0%	3	16.7%
2 やや悪	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%	0	0.0%
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	5	27.8%	3	11.5%	1	5.0%	4	22.2%



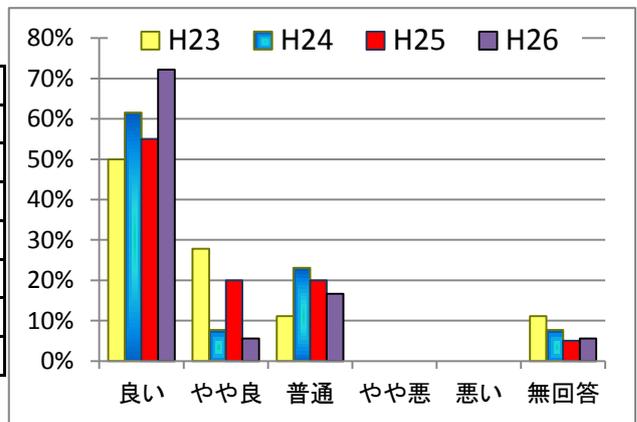
問10 排泄の際に安全性やプライバシーについての配慮がされていますか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	10	55.6%	15	57.7%	13	65.0%	14	77.8%
4 やや良	7	38.9%	1	3.8%	4	20.0%	1	5.6%
3 普通	0	0.0%	6	23.1%	2	10.0%	1	5.6%
2 やや悪	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	1	5.6%	4	15.4%	1	5.0%	2	11.1%



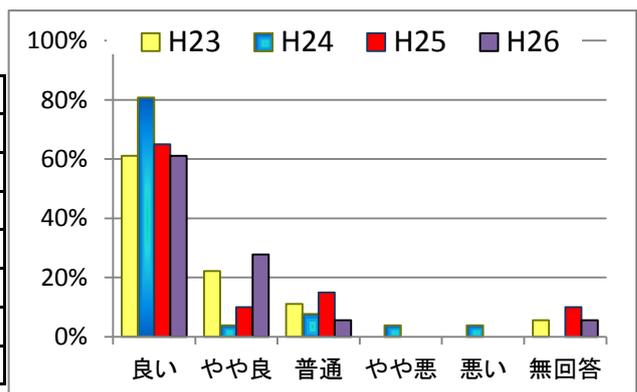
問11 身だしなみや理美容について、ご本人やご家族の好み配慮されていますか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	9	50.0%	16	61.5%	11	55.0%	13	72.2%
4 やや良	5	27.8%	2	7.7%	4	20.0%	1	5.6%
3 普通	2	11.1%	6	23.1%	4	20.0%	3	16.7%
2 やや悪	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	2	11.1%	2	7.7%	1	5.0%	1	5.6%



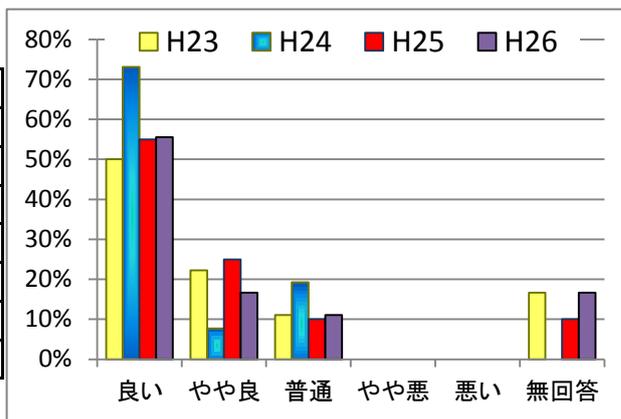
問12 行事やレクリエーションなどは、参加しやすいように計画され、意向が配慮されていますか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	11	61.1%	21	80.8%	13	65.0%	11	61.1%
4 やや良	4	22.2%	1	3.8%	2	10.0%	5	27.8%
3 普通	2	11.1%	2	7.7%	3	15.0%	1	5.6%
2 やや悪	0	0.0%	1	3.8%	0	0.0%	0	0.0%
1 悪い	0	0.0%	1	3.8%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	1	5.6%	0	0.0%	2	10.0%	1	5.6%



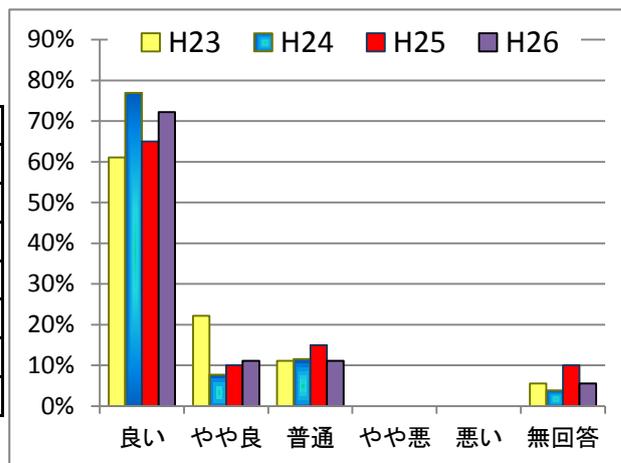
問13 自分でできることは自分でできるように配慮されていますか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	9	50.0%	19	73.1%	11	55.0%	10	55.6%
4 やや良	4	22.2%	2	7.7%	5	25.0%	3	16.7%
3 普通	2	11.1%	5	19.2%	2	10.0%	2	11.1%
2 やや悪	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	3	16.7%	0	0.0%	2	10.0%	3	16.7%



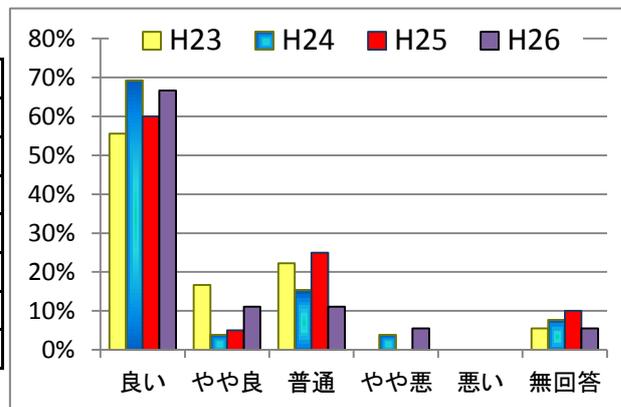
問14 健康状態の変化など緊急時や事故が発生したとき、満足な対応がありましたか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	11	61.1%	20	76.9%	13	65.0%	13	72.2%
4 やや良	4	22.2%	2	7.7%	2	10.0%	2	11.1%
3 普通	2	11.1%	3	11.5%	3	15.0%	2	11.1%
2 やや悪	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	1	5.6%	1	3.8%	2	10.0%	1	5.6%



問15 個人や施設のやり方、考え方を押し付けるようなことはありませんか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	10	55.6%	18	69.2%	12	60.0%	12	66.7%
4 やや良	3	16.7%	1	3.8%	1	5.0%	2	11.1%
3 普通	4	22.2%	4	15.4%	5	25.0%	2	11.1%
2 やや悪	0	0.0%	1	3.8%	0	0.0%	1	5.6%
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	1	5.6%	2	7.7%	2	10.0%	1	5.6%



問16 その他、ご意見ご要望等ありましたらご記入下さい。

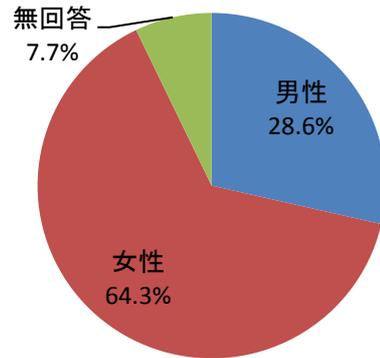
- ・ いつもありがとうございます。会いに行くたび、顔色もよく穏やかな表情でいてくれるのが、安心して過ごしている何よりの証だと受け止めています。今後もどうぞよろしくお願いいたします。
- ・ 大変お世話になっております。これからもよろしくお願い致します。
- ・ Mさんも私も働くだけで何も(イベント)はないままの人生でした。10月生まれでお祝いもしたことも又、外出して楽しむ事などなかったのも、私はとても感謝しております。
- ・ 大変良くして頂いています。特にありません。少しわがままな母さんなので、よろしくお願い致します。
- ・ 色々感謝しています。お世話になりありがとうございます。以前にいた場所では別の場所にうつる時期を言われ続け大変な思いをしましたが、今は安心しております。
- ・ いつもいろいろありがとうございます。
- ・ いつも丁寧に対応して頂いて感謝申し上げます。顔色も良くおだやかに過ごしているようで安心しております。遠慮なさらずお話頂ければと思っております。家族の方に要望等あれば小さなことでも結構ですのでお願い致します。今後ともよろしくお願い致します。

グループホームゆうらいふ利用者様 満足度アンケート 結果

	H23	H24	H25	H26
調査数	18人	18人	18人	18人
回収数	10人	15人	14人	14人
回収率	55.6%	83.3%	77.8%	77.8%

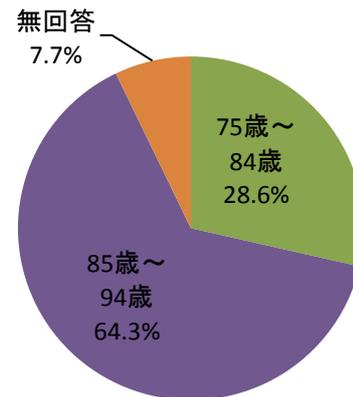
1. 利用者様（ご本人）の性別は？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
男性	4	40.0%	2	13.3%	3	21.4%	4	28.6%
女性	6	60.0%	13	86.7%	11	78.6%	9	64.3%
無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.1%
総数	10		15		14		14	



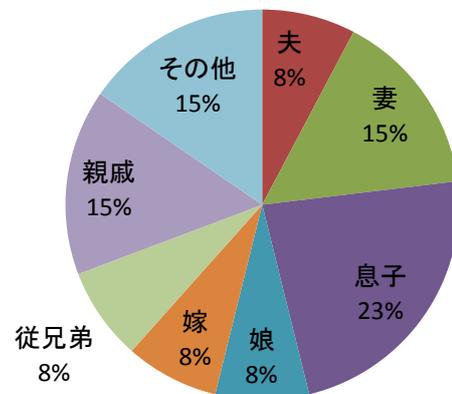
2-1 利用者様（ご本人）の年齢は？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
65歳未満	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
65歳～74歳	0	0.0%	0	0.0%	1	7.1%	0	0.0%
75歳～84歳	4	40.0%	6	40.0%	3	21.4%	4	28.6%
85歳～94歳	4	40.0%	8	53.3%	9	64.3%	9	64.3%
95歳以上	1	10.0%	1	6.7%	1	7.1%	0	0.0%
無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.1%



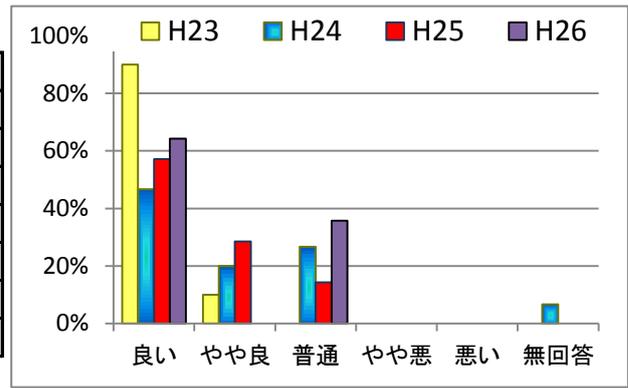
2-2 このアンケートをご記入いただいたのは、どなたですか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
本人	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
夫	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.1%
妻	3	30.0%	1	6.7%	2	14.3%	2	14.3%
息子	1	10.0%	4	26.7%	4	28.6%	3	21.4%
娘	3	30.0%	2	13.3%	2	14.3%	1	7.1%
嫁	0	0.0%	2	13.3%	1	7.1%	1	7.1%
婿	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
孫	0	0.0%	1	6.7%	0	0.0%	0	0.0%
従兄弟	0	0.0%	1	6.7%	2	14.3%	1	7.1%
親戚	0	0.0%	2	13.3%	2	14.3%	2	14.3%
その他	1	10.0%	2	13.3%	1	7.1%	2	14.3%
無回答	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.1%



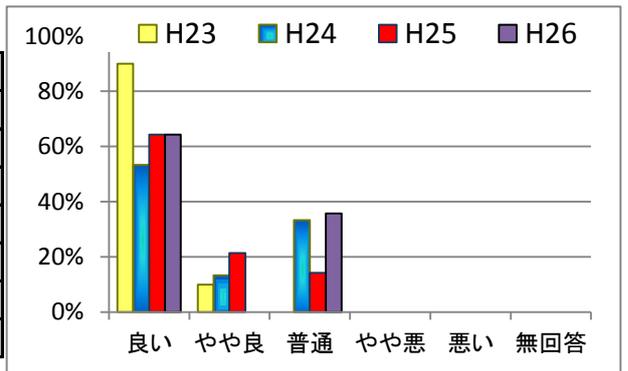
問 1 相談やサービス内容の説明は解り易いですか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	9	90.0%	7	46.7%	8	57.1%	9	64.3%
4 やや良	1	10.0%	3	20.0%	4	28.6%	0	0.0%
3 普通	0	0.0%	4	26.7%	2	14.3%	5	35.7%
2 やや悪	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	0	0.0%	1	6.7%	0	0.0%	0	0.0%



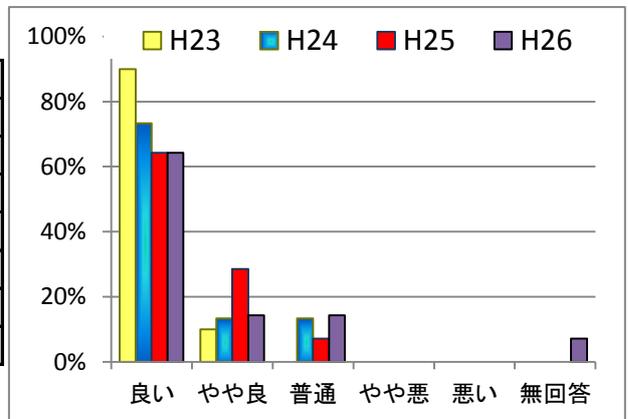
問 2 苦情相談への対応はしっかり出来ていますか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	9	90.0%	8	53.3%	9	64.3%	9	64.3%
4 やや良	1	10.0%	2	13.3%	3	21.4%	0	0.0%
3 普通	0	0.0%	5	33.3%	2	14.3%	5	35.7%
2 やや悪	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%



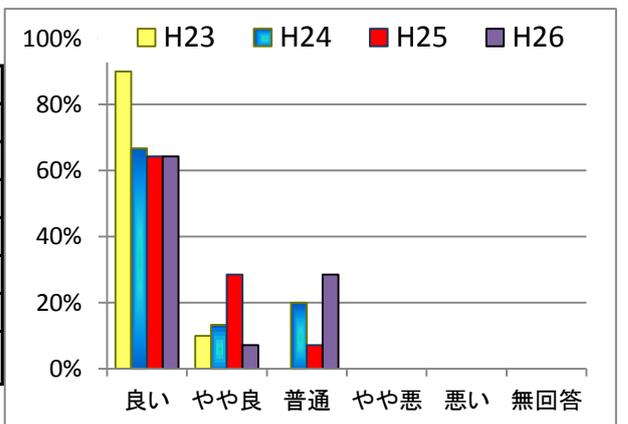
問 3 職員の挨拶、言葉遣い（幼児語・命令的）や接遇態度はいかがですか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	9	90.0%	11	73.3%	9	64.3%	9	64.3%
4 やや良	1	10.0%	2	13.3%	4	28.6%	2	14.3%
3 普通	0	0.0%	2	13.3%	1	7.1%	2	14.3%
2 やや悪	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.1%



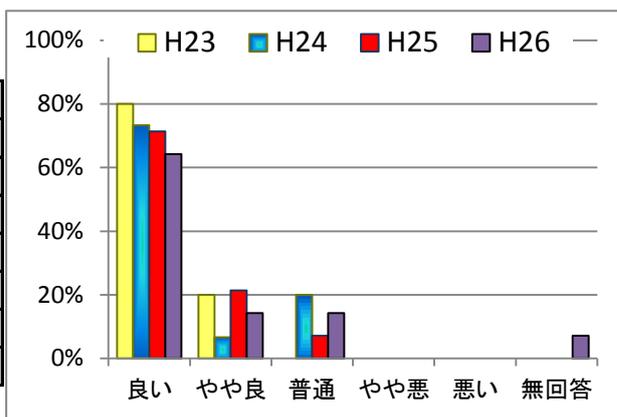
問 4 職員の身だしなみはいかがですか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	9	90.0%	10	66.7%	9	64.3%	9	64.3%
4 やや良	1	10.0%	2	13.3%	4	28.6%	1	7.1%
3 普通	0	0.0%	3	20.0%	1	7.1%	4	28.6%
2 やや悪	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%



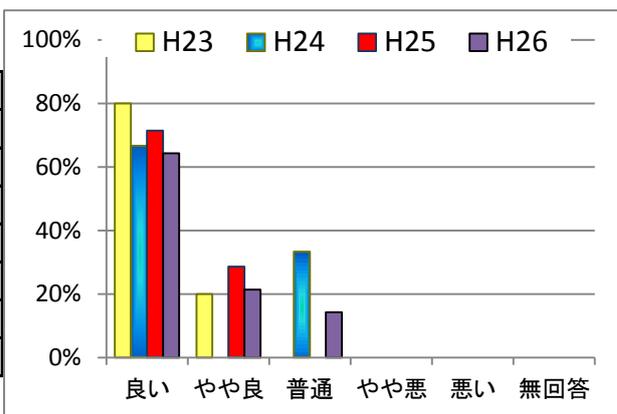
問 5 職員は声をかけやすい雰囲気ですか？

		H23		H24		H25		H26	
項目	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26	
5 良い	8	80.0%	11	73.3%	10	71.4%	9	64.3%	
4 やや良	2	20.0%	1	6.7%	3	21.4%	2	14.3%	
3 普通	0	0.0%	3	20.0%	1	7.1%	2	14.3%	
2 やや悪	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	
無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.1%	



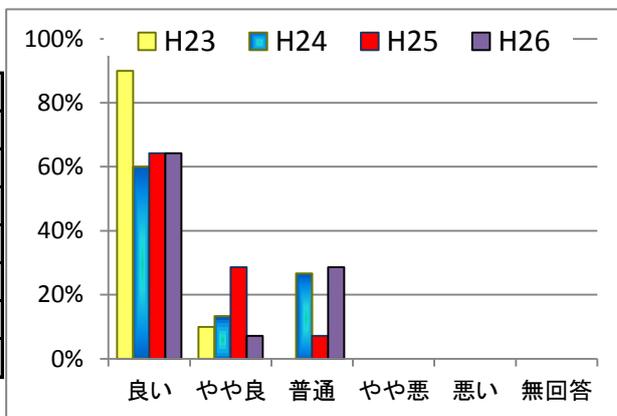
問 6 グループホームは気軽に訪ねて行きやすい、通いやすい雰囲気ですか？

		H23		H24		H25		H26	
項目	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26	
5 良い	8	80.0%	10	66.7%	10	71.4%	9	64.3%	
4 やや良	2	20.0%	0	0.0%	4	28.6%	3	21.4%	
3 普通	0	0.0%	5	33.3%	0	0.0%	2	14.3%	
2 やや悪	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	
無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	



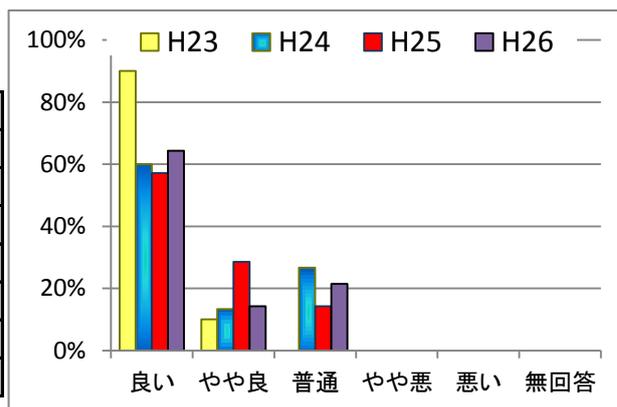
問 7 本人の暮らしぶりや健康状態、介護計画について報告や相談がありますか？

		H23		H24		H25		H26	
項目	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26	
5 良い	9	90.0%	9	60.0%	9	64.3%	9	64.3%	
4 やや良	1	10.0%	2	13.3%	4	28.6%	1	7.1%	
3 普通	0	0.0%	4	26.7%	1	7.1%	4	28.6%	
2 やや悪	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	
無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	



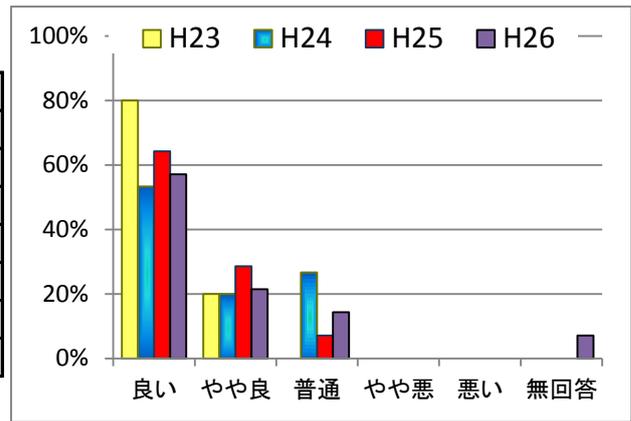
問 8 あなたの意見（苦情）や相談をよく聞き、サービス改善に結びつけるなど満足
のいく対応をしてくれますか？

		H23		H24		H25		H26	
項目	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26	
5 良い	9	90.0%	9	60.0%	8	57.1%	9	64.3%	
4 やや良	1	10.0%	2	13.3%	4	28.6%	2	14.3%	
3 普通	0	0.0%	4	26.7%	2	14.3%	3	21.4%	
2 やや悪	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	
無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	



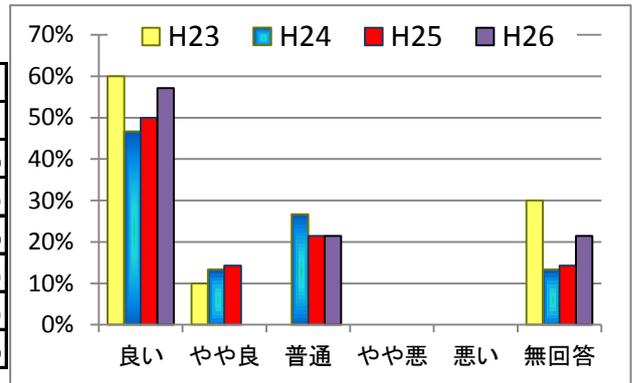
問 9 職員は本人のその時々状況や要望に合わせて柔軟に対応してくれますか？

		H23		H24		H25		H26	
項目	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26	
5	良い	8	80.0%	8	53.3%	9	64.3%	8	57.1%
4	やや良	2	20.0%	3	20.0%	4	28.6%	3	21.4%
3	普通	0	0.0%	4	26.7%	1	7.1%	2	14.3%
2	やや悪	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
1	悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.1%



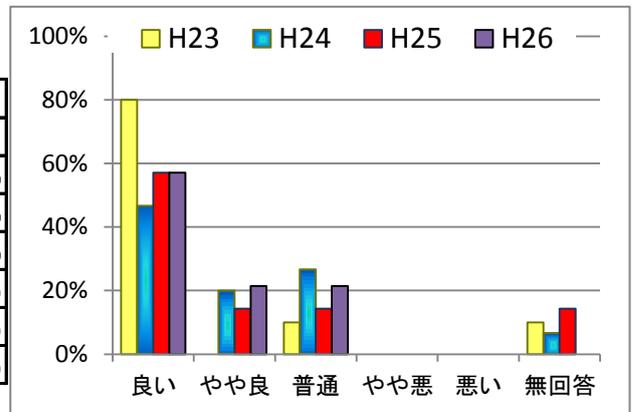
問10 食事は献立、味付けの工夫や楽しい雰囲気作りなどの食事を楽しむ為の工夫がされていますか？

		H23		H24		H25		H26	
項目	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26	
5	良い	6	60.0%	7	46.7%	7	50.0%	8	57.1%
4	やや良	1	10.0%	2	13.3%	2	14.3%	0	0.0%
3	普通	0	0.0%	4	26.7%	3	21.4%	3	21.4%
2	やや悪	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
1	悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	無回答	3	30.0%	2	13.3%	2	14.3%	3	21.4%



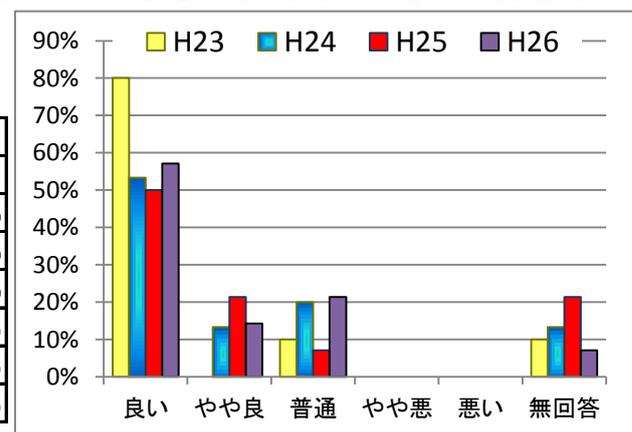
問11 自分でできることは自分でできるように配慮されていますか？

		H23		H24		H25		H26	
項目	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26	
5	良い	8	80.0%	7	46.7%	8	57.1%	8	57.1%
4	やや良	0	0.0%	3	20.0%	2	14.3%	3	21.4%
3	普通	1	10.0%	4	26.7%	2	14.3%	3	21.4%
2	やや悪	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
1	悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	無回答	1	10.0%	1	6.7%	2	14.3%	0	0.0%

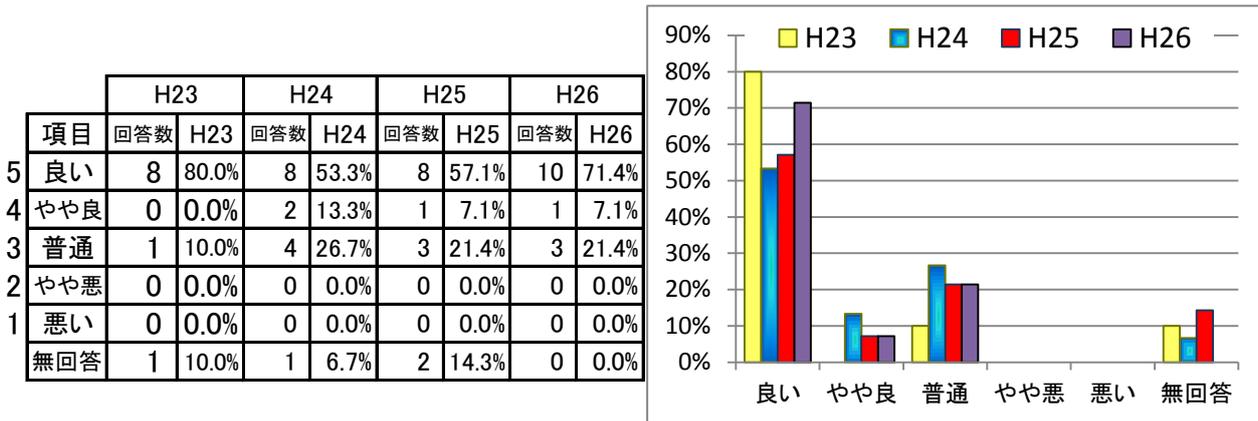


問12 行事やレクリエーションなどで、参加しやすいように計画され、意向が配慮されていますか？

		H23		H24		H25		H26	
項目	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26	
5	良い	8	80.0%	8	53.3%	7	50.0%	8	57.1%
4	やや良	0	0.0%	2	13.3%	3	21.4%	2	14.3%
3	普通	1	10.0%	3	20.0%	1	7.1%	3	21.4%
2	やや悪	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
1	悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	無回答	1	10.0%	2	13.3%	3	21.4%	1	7.1%



問13 ご家族からみて本人は今のサービスに満足されていると思いますか？



問14 その他、ご意見ご要望等ありましたらご記入下さい。

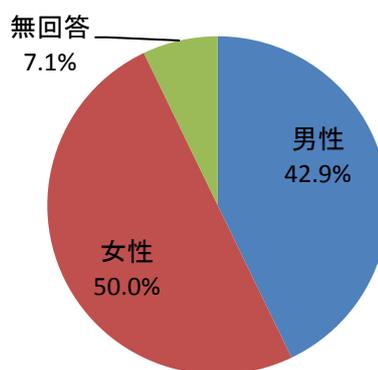
- ・ 問12、15は近くに居ないので回答できませんでした。
- ・ 平成26年度もう3年近くゆうらいふグループホームあさひの皆様にお世話になりありがとうございます。家族として感謝致しております。平成27年度になっても宜しくお願いします。お願いしている事本当に私としては心配もありますが、皆さんに家族としてお願いいたします。グループホームあさひの皆様、職員一同様へ。
- ・ 本人に持病があり通院中のため献立を1週間位の予定表で事前に知らせて欲しい。風邪の予防対策として冷暖房など空調を適宜調整して欲しい。レクリエーションをより計画して欲しい。利用者の家族と担当するスタッフ間のコミュニケーションの場を年2回位実施できないか。
- ・ 食事の献立や行事、外出などの計画が家族の方へも前もって分かっていたら、本人と話し会話の幅が広げられるし、職員の方とも話しを聞けるチャンスが増えるかなと思います。普段の生活状況について話をされた事がほんとうに少なかった気がします。何かが起こる前の対策でしょうが、玄関の鍵やはきものの保管など身の回りの小さな事の自由さが徐々に狭まっている事にちょっと気になり始めています。職員の方の人数も少なく大変だと思いますが、よろしくお願いします。
- ・ 家族が世話出来ないので施設にお願い出来て大変助かっております。大変なお仕事なので皆さんいつも優しく接して下さることにいつも頭が下がります。お頼みしている以上私も出来る限りのことはしたいと思っております。
- ・ 問13に関して献立内容とかが分かりませんので・・・本人・家族共々安心して暮らせておりスタッフの皆様方には心から信頼と感謝の念で一杯です。スタッフの方々も利用者の方々にケースバイケースで接して下さい、利用者の方々の心の安寧につながっていると思われれます。スタッフの方々の「利用者が穏やかに暮らせるように！」と努力されている様子が伺えます。本当にありがとうございます。
- ・ 時間のゆるす限り話し相手になって下さい。

配食サービス利用者様満足度アンケート 結果

	H23	H24	H25	H26
調査数	27 人	29 人	22 人	23 人
回収数	14 人	19 人	15 人	14 人
回収率	51.9%	65.5%	68.2%	60.9%

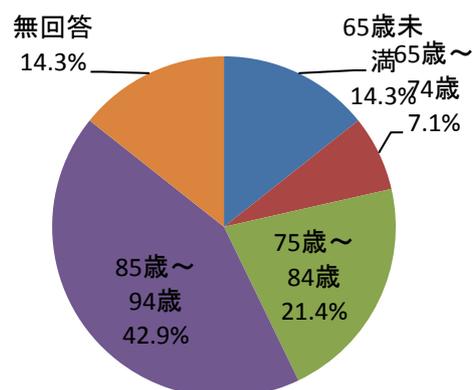
1. 利用者様（ご本人）の性別は？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
男性	8	57.1%	8	42.1%	6	40.0%	6	42.9%
女性	8	57.1%	6	31.6%	9	60.0%	7	50.0%
無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.1%
総数	16		14		15		14	



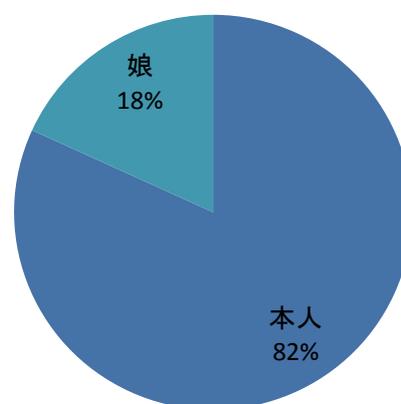
2-1利用者様（ご本人）の年齢は？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
65歳未満	0	0.0%	2	10.5%	1	6.7%	2	14.3%
65歳～74歳	1	7.1%	1	5.3%	1	6.7%	1	7.1%
75歳～84歳	7	50.0%	5	26.3%	4	26.7%	3	21.4%
85歳～94歳	7	50.0%	6	31.6%	9	60.0%	6	42.9%
95歳以上	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	1	6.3%	0	0.0%	0	0.0%	2	14.3%



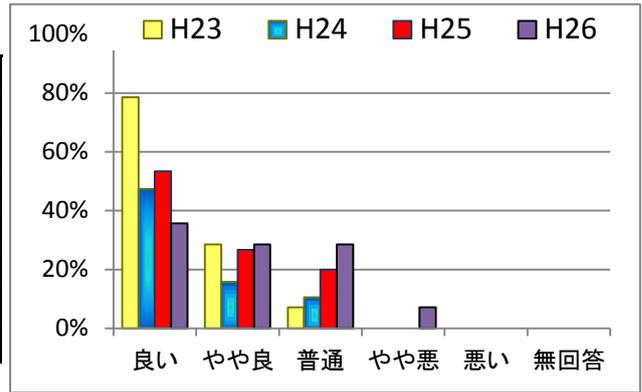
2-2このアンケートをご記入いただいたのは、どなたですか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
本人	12	85.7%	10	52.6%	8	53.3%	9	64.3%
夫	0	0.0%	1	5.3%	1	6.7%	0	0.0%
妻	1	7.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
息子	0	0.0%	2	10.5%	0	0.0%	0	0.0%
娘	0	0.0%	0	0.0%	5	33.3%	2	14.3%
嫁	1	7.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
婿	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
孫	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
従兄弟	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
親戚	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他	0	0.0%	0	0.0%	1	6.7%	0	0.0%
無回答	0	0.0%	1	5.3%	0	0.0%	3	21.4%



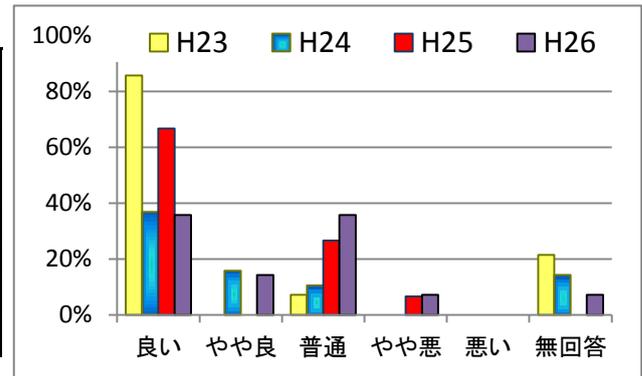
問 1 相談やサービス内容の説明は解り易いですか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	11	78.6%	9	47.4%	8	53.3%	5	35.7%
4 やや良	4	28.6%	3	15.8%	4	26.7%	4	28.6%
3 普通	1	7.1%	2	10.5%	3	20.0%	4	28.6%
2 やや悪	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.1%
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%



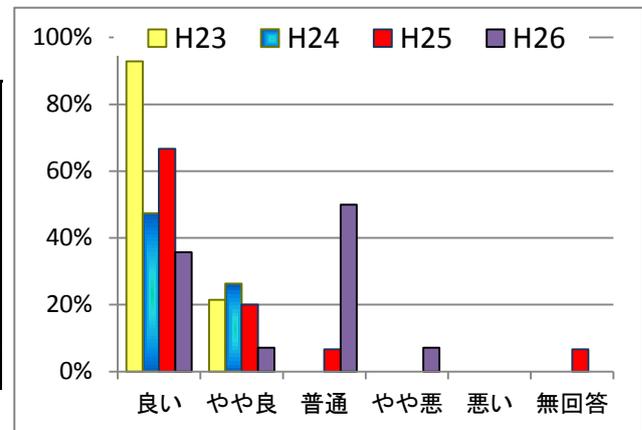
問 2 苦情相談への対応はしっかり出来ていますか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	12	85.7%	7	36.8%	10	66.7%	5	35.7%
4 やや良	0	0.0%	3	15.8%	0	0.0%	2	14.3%
3 普通	1	7.1%	2	10.5%	4	26.7%	5	35.7%
2 やや悪	0	0.0%	0	0.0%	1	6.7%	1	7.1%
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	3	21.4%	2	14.3%	0	0.0%	1	7.1%



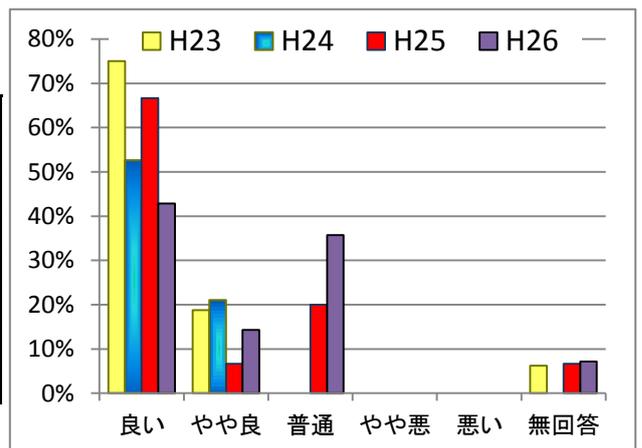
問 3 夕食のお届け時間帯（16時～17時）は適当ですか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	13	92.9%	9	47.4%	10	66.7%	5	35.7%
4 やや良	3	21.4%	5	26.3%	3	20.0%	1	7.1%
3 普通	0	0.0%	0	0.0%	1	6.7%	7	50.0%
2 やや悪	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.1%
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	0	0.0%	0	0.0%	1	6.7%	0	0.0%



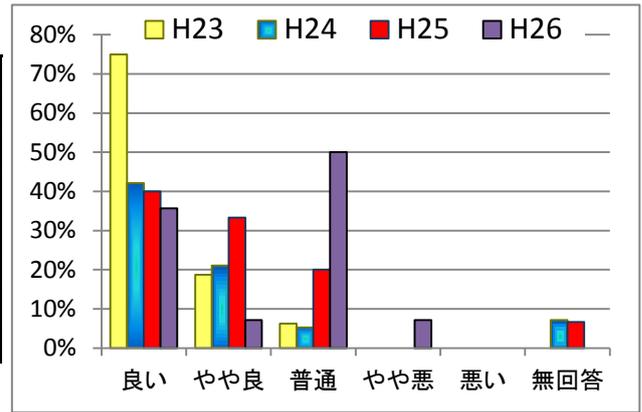
問 4 夕食の容器を晩方（18時以降）の回収時間は適当ですか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	12	75.0%	10	52.6%	10	66.7%	6	42.9%
4 やや良	3	18.8%	4	21.1%	1	6.7%	2	14.3%
3 普通	0	0.0%	0	0.0%	3	20.0%	5	35.7%
2 やや悪	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	1	6.3%	0	0.0%	1	6.7%	1	7.1%



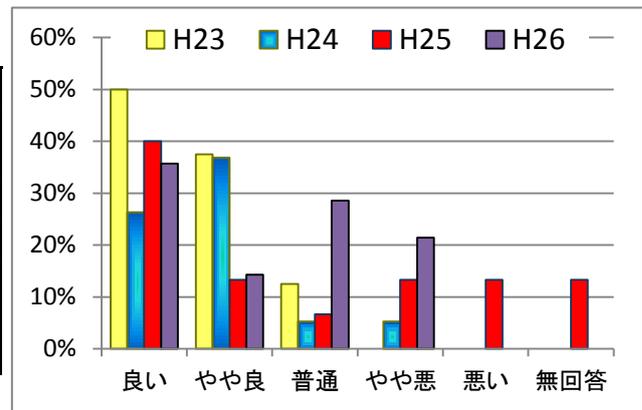
問 5 ご飯の硬さは適当ですか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	12	75.0%	8	42.1%	6	40.0%	5	35.7%
4 やや良	3	18.8%	4	21.1%	5	33.3%	1	7.1%
3 普通	1	6.3%	1	5.3%	3	20.0%	7	50.0%
2 やや悪	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.1%
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	0	0.0%	1	7.1%	1	6.7%	0	0.0%



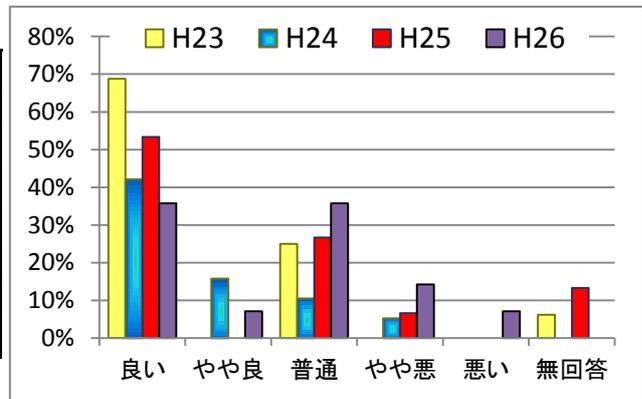
問 6 食事（ご飯・汁もの）の温かさは適当ですか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	8	50.0%	5	26.3%	6	40.0%	5	35.7%
4 やや良	6	37.5%	7	36.8%	2	13.3%	2	14.3%
3 普通	2	12.5%	1	5.3%	1	6.7%	4	28.6%
2 やや悪	0	0.0%	1	5.3%	2	13.3%	3	21.4%
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	2	13.3%	0	0.0%
無回答	0	0.0%	0	0.0%	2	13.3%	0	0.0%



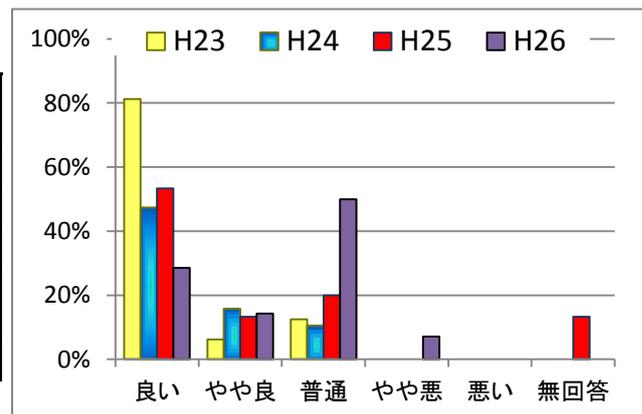
問 7 食事の献立（内容）はいかがですか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	11	68.8%	8	42.1%	8	53.3%	5	35.7%
4 やや良	0	0.0%	3	15.8%	0	0.0%	1	7.1%
3 普通	4	25.0%	2	10.5%	4	26.7%	5	35.7%
2 やや悪	0	0.0%	1	5.3%	1	6.7%	2	14.3%
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.1%
無回答	1	6.3%	0	0.0%	2	13.3%	0	0.0%



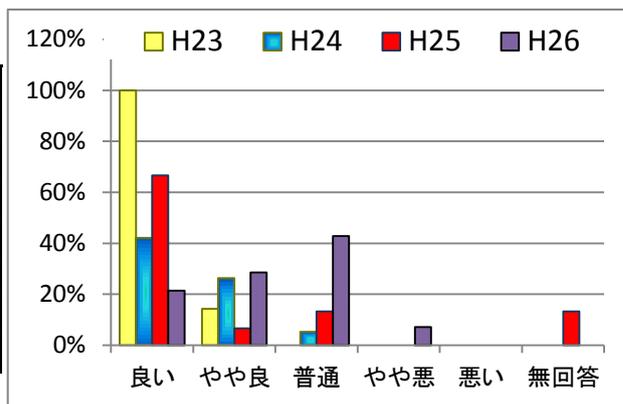
問 8 容器の重さはいかがですか？

項目	H23		H24		H25		H26	
	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5 良い	13	81.3%	9	47.4%	8	53.3%	4	28.6%
4 やや良	1	6.3%	3	15.8%	2	13.3%	2	14.3%
3 普通	2	12.5%	2	10.5%	3	20.0%	7	50.0%
2 やや悪	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.1%
1 悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	0	0.0%	0	0.0%	2	13.3%	0	0.0%



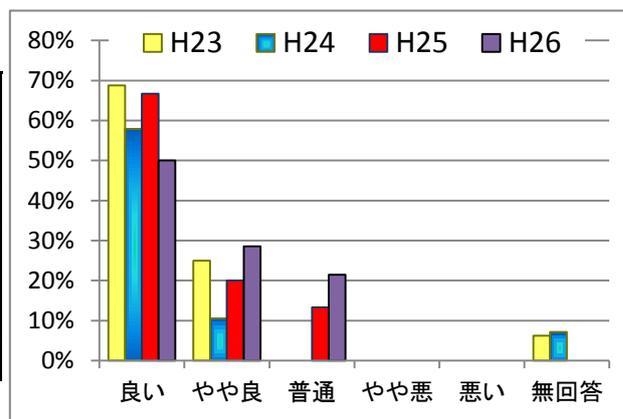
問 9 夕食の容器は開閉しやすいですか？

	H23		H24		H25		H26		
	項目	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5	良い	14	100.0%	8	42.1%	10	66.7%	3	21.4%
4	やや良	2	14.3%	5	26.3%	1	6.7%	4	28.6%
3	普通	0	0.0%	1	5.3%	2	13.3%	6	42.9%
2	やや悪	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.1%
1	悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	無回答	0	0.0%	0	0.0%	2	13.3%	0	0.0%



問10 夕食をお届けする協力員の対応はいかがですか？

	H23		H24		H25		H26		
	項目	回答数	H23	回答数	H24	回答数	H25	回答数	H26
5	良い	11	68.8%	11	57.9%	10	66.7%	7	50.0%
4	やや良	4	25.0%	2	10.5%	3	20.0%	4	28.6%
3	普通	0	0.0%	0	0.0%	2	13.3%	3	21.4%
2	やや悪	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
1	悪い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	無回答	1	6.3%	1	7.1%	0	0.0%	0	0.0%



問11 その他、ご意見ご要望等ありましたらご記入下さい。

- ・ ご飯を少しやわらかめにしてほしい
- ・ 容器が重い
- ・ いつもおいしくいただいています
- ・ 夕食は、16時になったらすぐ届けて下さい。
- ・ 私は、配食弁当でたべるようになってとてもうれしいです。これからもいろいろあるかと思いますがよろしくお願いします
- ・ 1人生活に生きている私にとって配食サービスはありがたいことだと想います。今後とも宜しくお願ひ申し上げます
- ・ きらいなものがあります(大根・白菜漬) 昼と夜が同じであるの カレーもおねがい