

明德会施設満足度アンケート集計について

- ①実施方法 期間を定めプリント配布を行い、封筒に封をして提出、もしくはFAXでの返信で受け付けました。
- ②入所支援は日中の生活介護と一体で回答、施設を2つ利用されている方はそれぞれ回答いただきました。
- ③各設問の回答の中で満足・やや満足の割合を満足度指数とします。

配布数	有効回答	回答率
30	20	66.67

100.0

平成27年度施設満足度総合

I. 設問ごとの集計

- 1 スタッフは、笑顔で気持ちの良い挨拶をしていますか。

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	満足度
18	2	0	0	0	20	100.0

- 2 スタッフの電話対応は丁寧でしょうか。

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	満足度
16	4	0	0	0	20	100.0

- 3 スタッフの服装や身だしなみ、態度について好感・親近感が持てますか。

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	満足度
16	4	0	0	0	20	100.0

- 4 スタッフの支援は適切で、ご利用者様のために頑張っているでしょうか。

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	満足度
17	3	0	0	0	20	100.0

- 5 スタッフとは、連絡や意見交換などコミュニケーションがとれていますか。

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	満足度
15	3	1	0	0	19	94.7

- 6 スタッフは、困ったことや相談、要望に対してしっかり対応してくれますか。

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	満足度
14	3	2	0	0	19	89.5

- 7 当施設は、重要事項や個別支援計画など、サービスを受ける上で適切な説明をしていますか。

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	満足度
14	5	1	0	0	20	95.0

- 8 当施設は、要望や苦情があった際、また諸手続きなど、きめ細かく迅速に対応していますか。

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	満足度
10	4	3	0	0	17	82.4

- 9 当施設は、積極的な情報提供、情報開示に取り組んでいると思われませんか。

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	満足度
11	2	3	0	0	16	81.3

10 ご利用者様が受けるサービスの施設、設備または備品は快適で充実していますか。

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	満足度
12	5	2	0	0	19	89.5

11 当施設的环境、臭いや清潔感は快適でしょうか。

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	満足度
13	5	1	0	0	19	94.7

12 当施設は、ご利用者様のプライバシーがしっかり守られていると思いますか。

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	満足度
13	4	0	0	0	17	100.0

13 当施設は、ご利用者様の人権を尊重した対応を行っていますか。

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	満足度
13	4	0	0	0	17	100.0

14 ケガなど緊急時の報告や処置を適切に行っていますか、又は体制ができていると思われませんか。

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	満足度
11	3	3	0	0	17	82.4

15 サービス内容について、プログラムや活動はよく考えられ工夫されていますか。

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	満足度
9	7	2	0	0	18	88.9

16 プログラムや活動、サービス利用の中で余暇支援やレクリエーションは充実していますか。

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	満足度
6	10	1	0	0	17	94.1

17 ご利用者様は、サービスを利用して充実感を感じていますか。

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	満足度
9	4	3	0	0	16	81.3

18 ご利用者様の清潔保持、身だしなみについて、十分な支援やフォローを受けていますか。

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	満足度
9	5	2	0	0	16	87.5

19 給食のメニュー、味、温度などは満足ですか。

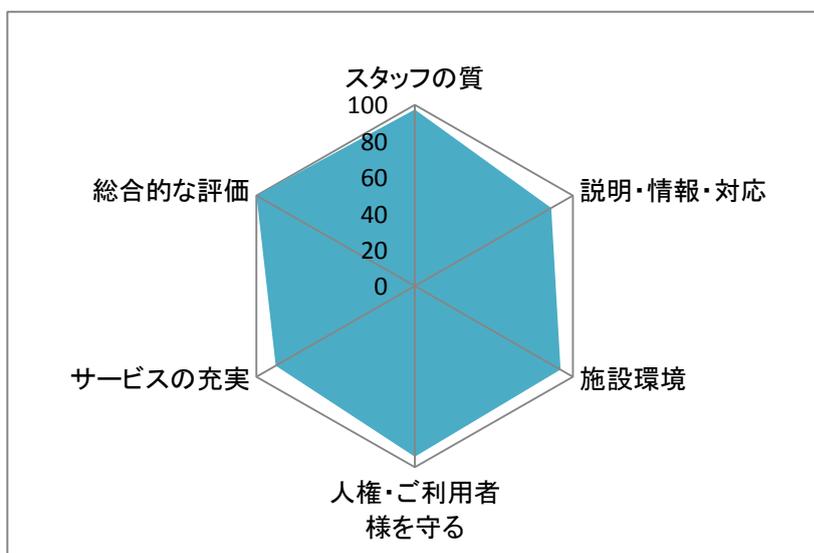
満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	満足度
11	3	2	0	0	16	87.5

20 総合的に当施設の満足度を教えてください。

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	満足度
14	6	0	0	0	20	100.0

Ⅱ. 分野別の集計とレーダー

分野別項目	満足度	前回満足度
スタッフの質	97.4	
説明・情報・対応	86.2	
施設環境	92.1	
人権・ご利用者様を守る	94.1	
サービスの充実	87.9	
総合的な評価	100.0	



ご利用者様・ご家族様の声	施設からの回答
不満・やや不満の内容をよろしければ具体的にご記入下さい。	
月の予定表を見ると金曜日以外内容が一緒で変化がわかりません。時々連絡帳に書いてあることで様子はわかりますが、どのくらいの長さでひとつのことをしているのか等個別なので記入してはいないと思いますが、教えてほしいです。(また、何をどのくらいできるようになったかetc.)	連絡帳や送迎時等で日々の様子を少しでもお伝えできたらと思っております。また、当施設にはカフェスペースも設けておりますので、日ごろの活動の様子など、ご遠慮なく参観いただければと思っております。予定表についても改良できるように検討させていただきます。
褒めたいことや評価したい内容があればご記入下さい。	
利用者は、自分で意思表示ができません。しかし、スタッフの方が一日の主な出来事を連絡帳に記していただきますので、何があったかがわかります。忙しい中でよく書いていただいていると感謝しております。	連絡帳は時間を縫って記載しておりますので、今後は記載が難しいこともあるかもしれませんが、できる限りご様子をお伝えできるようにしていきたいと思っております。
他施設より情報開示ができていると思う。	今後も風通しの良い施設運営をおこなっていきたくと思っております。
いたずら息子相手にみなさんにはお世話(支援)いただいで感謝しています。	支援を通して、ご利用者様とご家族様が安心した生活を送っていただけますように今後も取り組んでいきたいと思っております。
いつもありがとうございます。	こちらこそありがとうございます。ご意見等があれば遠慮なくお伝えください。
不意に行っても、皆さん笑顔で親身に対応してくれますので、安心しています。	前述しましたが、カフェスペース等もありますので、ご遠慮なく来所ください。
本人が言葉がないので熱い寒い等言えませんが、きちんと考えてこまめに着替えをしたり、上着を調整したりしてくださっているのが安心してお願いできます。また、本人の気持ちを考え寄り添ってくださっていることに感謝しています。	支援を通して、ご利用者様とご家族様が安心した生活を送っていただけますように今後も取り組んでいきたいと思っております。
ケア・ハピネスでの生活にも慣れてきて、落ち着いて生活が出来ている様子が感じられます。少人数の為よく目配りをして頂いている様子がわかります。本人がいつもニコニコ顔でいられることが一番ですね。	支援を通して、ご利用者様とご家族様が安心した生活を送っていただけますように今後も取り組んでいきたいと思っております。
ハピネスのスタッフの皆さんには、日頃より良くしていただき感謝しています。重身の子も楽しく安全に一日をよりよく過ごせるようこれからもお力添えをいただきたくお願い申し上げます。	支援を通して、ご利用者様とご家族様が安心した生活を送っていただけますように今後も取り組んでいきたいと思っております。