

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
48	28	58.33

92.6

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
22	3	3	0	0	28	89.3

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
22	6	0	0	0	28	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
21	5	2	0	0	28	92.9

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
22	5	1	0	0	28	96.4

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
19	7	1	0	0	27	96.3

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
21	6	0	0	0	27	100.0

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
23	4	1	0	0	28	96.4

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
19	4	4	0	0	27	85.2

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
18	5	5	0	0	28	82.1

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
16	8	3	1	0	28	85.7

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	11	3	1	0	28	85.7

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
18	3	7	0	0	28	75.0

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
22	5	1	0	0	28	96.4

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
17	6	4	1	0	28	82.1

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
15	12	1	0	0	28	96.4

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
13	11	4	0	0	28	85.7

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
14	8	4	1	0	27	81.5

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
8	9	8	2	0	27	63.0

19 給食のメニュー、味、温度などは満足ですか。

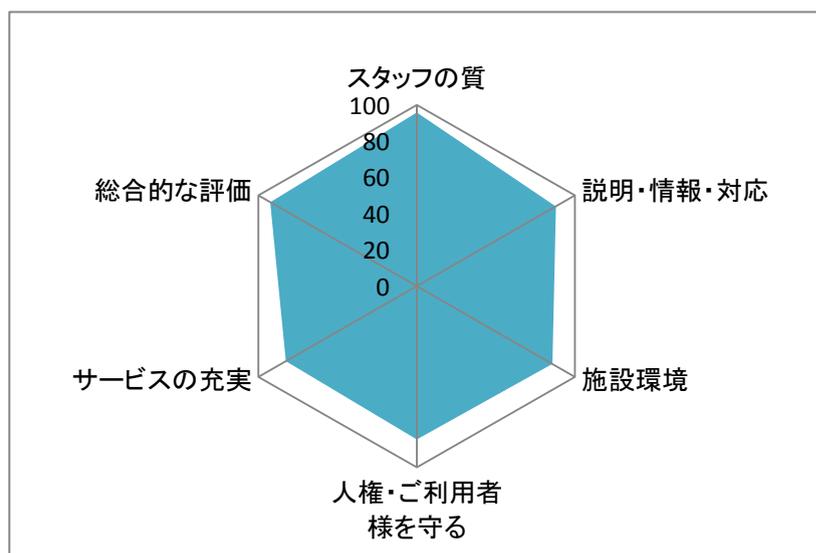
満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	満足度
13	7	2	1	0	23	87.0

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
20	5	2	0	0	27	92.6

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	95.8	
説明・情報・対応	87.9	
施設環境	85.7	
人権・ご利用者様を守る	84.5	
サービスの充実	82.7	
総合的な評価	92.6	



ご利用者様・ご家族様の声	施設からの回答
<p>・家族会のときはスリッパが足りないので検討してください ・下駄箱の横に靴ベラを置いてください。</p>	<p>・スリッパは早速購入させていただきました。紛失が続いておりますので普段は事務所で管理し家族会開催時に前もって準備するように致します。ご迷惑をお掛けいたしました。 ・靴ベラは、何度か設置したことがありますですがすぐに紛失してしまい良い案が無いためそのままになっておりました。再度検討してみたいと思います。</p>
<p>・てんかん発作で転倒しケガをします。それを防ぐために担当のAさんがよく考えてくださっていますし、気を配っていただけるのは大変よくわかり感謝していますがAさんがオレンジハウスにいらしてたり、休みだったりするとき誰が息子を見ていただけてるのかよく見えてきません。ほっさがなければよいのですが…。</p>	<p>担当支援員に限らず、全職員発作がある方の状態把握には細心の注意を払っています。しかし、対応には至らない点もあり、度々ご心配をおかけして大変申し訳ありません。 対応に関しては、担当だけでなくサービス管理責任者、グループ職員、事業所職員で情報を共有しながら検討、実施しております。 お気づきやご不明な点があれば、遠慮なくお申し付け下さい。</p>
<p>・本人が鍵を持つことが出来ませんので他の利用者が部屋に入ってきたり、物が無くなるのはしかたないと思っておりますが、大便の時ペーパーが自由に使えなくては我慢して漏らす場合もあるんじゃないかと心配になりました。家族会後トイレに行きたい意思表示をしたので「早くいっといで」といったのですがトイレに行かず先の部屋に行くので不思議に思ったのですが、たまたま支援員の方が鍵を開けてトイレペーパーを出してくださいました。なんとか間に合いました。個人個人に持たせてもらってはどうか。</p>	<p>ご利用者様の中には、トイレペーパーに強い関心を持たれる方もいます。管理が出来られる方にはお渡ししていますので、遠慮なくお申し付け下さい。また、定期的に職員が巡回し、補充するようにいたします。</p>
<p>・廊下(男性棟)が昼間でも暗いような気がします。(電気代のことを考えれば…ですが) ・担当者がその時いなくても服装の乱れや季節に合わない服装をしていた場合そこに居合わせた支援員が手伝ってほしいです。50名の利用者を支援員全員が見守ってくれるような施設であってほしいです。</p>	<p>日中帯は廊下の電気を消すようにしています。しかし、悪天候時には点灯するようにいたします。 ご利用者様の衣・食・住を支えることが私たちの仕事です。そこには、グループや担当の括りはありません。ご意見頂いたとおり、支援員全員が一人ひとりのご利用者様の安心、安全、安らぎの生活を提供出来るよう努力してまいります。</p>
<p>不満は特にありませんが、普通に○を付けた設問については、利用者からの感想が聞き取れないこともあり、不明というのが正直なところ です。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 ご利用者様が笑顔で過ごせるよう、これからも努力いたします。</p>
<p>体調をくずしご迷惑をかけています。できるだけことは私も頑張っていくつもりです。よろしくお願ひします。</p>	<p>ありがとうございます。 安心してお任せ頂けるよう私たちも頑張ります。</p>
<p>髪の毛は毎日きれいにとくようにご指導お願ひ致します。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 今後も身だしなみには充分配慮いたします。</p>

<p>・この度は、年末の忙しい時期の中、事務課長、Aさんに自宅までお運びいただき、丁寧にご説明くださいました。本当にありがとうございました。お尋ねしたことに、迅速に対応していただきましたこと、とても嬉しい気持ちでいっぱいです。今後少しでも不安や疑問に感じたことは、そのままにせずすぐに伺っていきたいと思いました。今後とも何卒、よろしくお願いいたします。</p> <p>我が家のように、「入所で世帯主の扶養に入っていて、自立支援医療費助成」というケースはレアケースとおと思いますが、ないとは言えない為、今後の参考にさせていただけたらと思います。</p> <p>一同様のケースで入所が決まった時点で—</p> <p>①世帯主の扶養に入っているのであれば、「障害者自立支援医療受給者証」は返還しないほうが良い事。…(熊本市の重度心身障害者医療費受給者証)では、21,000円の一部負担金は窓口払いが0ですが、21,000円以上(3割負担で)となると、今回の我が家の26年11月のケースのように、健康保険組合からの返金後の「償還払い」となる為。関係機関、手続きが増え、“薬局”と“県保組合”が入り、レセプトを送った→受け取っていない等にならないように。シンプルに「自立支援受給者証」であれば、「受給者証」に記載されている「自己負担限度額」を窓口払いで超えることはない(ちなみに、市町村民税235,000円未満は限度額10000円)〈235,000円超は、20,000円→平成30年3月31日まで〉(支払った分も重度心身医療費助成の対象になる。)受給者証の更新は1年。3か月前から手続き可能。2年に1度、Drの意見書が必要。</p> <p>②すぐに「自立支援医療費受給者証」の薬局欄のところを、施設が指定する薬局に変更する手続き申請を行うこと。…入所する家族は、施設が指定している薬局が有ることは判らない為。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。また、私たちの対応が至らず、ご迷惑をおかけし大変申し訳ありませんでした。また、参考となるケースをご記入いただき有難うございます。</p> <p>今後も、ご不明なことがあれば遠慮なくお申し付け下さい。</p>
<p>・休日等のバスドライブはいいと思います。</p> <p>・駐車場もアスファルトになり綺麗になりました。</p>	<p>ありがとうございます。</p> <p>今後も休日の余暇活動に関して楽しい取り組みを模索していきます。</p>
<p>いつも感謝しております、ありがとうございます。</p>	<p>こちらこそ日頃よりご理解とご協力を頂き大変感謝しております。ありがとうございます。</p>
<p>・本人はとても気に入っています、職員の方々がよく声掛けをしてくれるのがとてもうれしいようです。</p> <p>・(本人様より褒めたいスタッフの名前ということで)※枠内いっぱいの職員の名前</p>	<p>とても嬉しいです。励みになります。</p> <p>ありがとうございます。</p>
<p>若いスタッフが真剣に一生涯懸命に支援に取り組んで頂いていることに感謝しています。大変なこともあるかと思いますが、どうぞよろしくお願い致します。</p>	<p>ありがとうございます。</p> <p>これからも頑張ります。</p>
<p>・支援員の皆さんが沢山いらっしゃるのでなかなか名前を覚えられませんがスタッフ全員どなたも笑顔で対応して頂いて感謝しています。とっても感じがいいです。</p>	<p>ありがとうございます。</p> <p>ご利用者様とご家族の皆様の支えが私たちの笑顔の源です。</p>

<p>・いつも笑顔で挨拶していただくのが気持ちいいです。(いってらっしゃい、おかえりなさい、たのしかった??等々)</p> <p>・皮膚炎が良くならないので「洗髪のあとのすすぎを!!」とお願いしたら、その後帰宅のさい、ずいぶん良くなっていました。早い対応うれしかったです。</p> <p>・背中、顔、お尻、足など体中に薬を塗ってもらっています。親でも面倒で大変なのに、若い支援員の方々にそれをやっていただいて、本当にありがたいです。これからもよろしく願います。</p>	<p>特別意識しているわけではありませんが、それが“家族のような安らぎ”に繋がるのではと思います。今年ケア・ハピネスが開所し、入所から通われる方もいらっしゃるので「いってらっしゃい」「おかえりなさい」が日常の中にあるアットホームな施設に一步近づいたのではないかと考えています。</p> <p>ご安心頂き嬉しいです。またお気づきがあれば遠慮なくお申し付けください。</p>
<p>スタッフの皆さんが、いつも元気に挨拶してくださるので、とても気持ちがいいです。</p> <p>以前担当だったAさんは、顔を見ると必ず声掛けしてくださるので、とてもうれしいです。</p> <p>担当のBさんは、細かいところまで、気にかけて、電話など良く連絡してくださるのでとても感謝しています。</p>	<p>嬉しいお言葉ありがとうございます。</p> <p>とても励みになります。これからも頑張ります。</p>
<p>今年度は特に、担当スタッフ様から、こまめに電話連絡をしていただき、本人の様子や、ちょっとしたことも気軽に聞いて、不安やもやもやがなく、良かったです。</p>	<p>ありがとうございます。</p> <p>私たちからの相談も快く聞いて下さり大変感謝しております。</p>
<p>・めいとくの里 安心安全安らぎ、皆様の協力・努力・前進を期待します。</p>	<p>現状維持は後退と心得、ころからも努力してまいります。</p>
<p>・いろいろ病気、ケガ等して手のいるわが子ども…スタッフ(A支援員)のおかげでよくなり安心していきます。今後いろいろお世話になります。</p>	<p>こちらこそご心配をおかけして大変心苦しく感じております。これからも努力いたしますので、どうぞよろしく願います。</p>
<p>・(Aさん)いつもきめ細かくご連絡いただきありがたいです。</p> <p>・(事務課長さん)(リーダーBさん)迅速に対応いただきました。</p> <p>・(入所サビ管Cさん)適切な、不安を抱かせない対応をしていただけます。</p> <p>・(理事長)タイムリーにblogで情報公開をupしてくださるので、我が家においても本当に安心です。</p>	<p>チーム一丸となってご利用者様とご家族の皆様、地域の皆様に貢献して参ります。</p> <p>身に余るお言葉、とても有り難いです。ありがとうございます。</p>
<p>・めいとくの里の事務課長はじめ、スタッフの方々には、いつも本当にお世話になっております。</p> <p>限られた人数で、たくさん入所者のために複雑ですぐに変更することもある福祉の制度に対応なさっておられることは本当に頭が下がります。</p> <p>家族が動けるうちは少しでもお役に立つことが出来ればと思っています。</p> <p>どうぞよろしく願います。</p>	<p>ご利用者様の支援には、ご家族の皆様のご協力も欠かせません。</p> <p>これからもお力をお借りすることがあると思いますが、どうぞよろしく願います。</p>
<p>快適な施設です。ありがとうございます。</p>	<p>ありがとうございます。</p> <p>これからもご利用者様にとって快適な場所になるよう努力いたします。</p>
<p>娘のために、いつもいつも手厚くご支援いただきその心配りにいつも感謝のかぎりです。本当にありがとうございます。</p>	<p>温かいお言葉ありがとうございます。</p> <p>これからも精一杯支援させていただきます。</p>