

## 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
10	6	60.00

# 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
6	0	0	0	0	6	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
6	0	0	0	0	6	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
5	1	0	0	0	6	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
5	1	0	0	0	6	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
6	0	0	0	0	6	100.0

- 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
5	1	0	0	0	6	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
5	1	0	0	0	6	100.0

- 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
5	1	0	0	0	6	100.0

- 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
4	1	1	0	0	6	83.3

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
5	1	0	0	0	6	100.0

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
5	1	0	0	0	6	100.0

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
5	0	0	0	0	5	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
4	1	0	0	0	5	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
4	2	0	0	0	6	100.0

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
4	1	0	0	0	5	100.0

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
4	1	0	0	0	5	100.0

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
4	1	1	0	0	6	83.3

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
4	2	0	0	0	6	100.0

19 給食のメニュー、味、温度などは満足ですか。

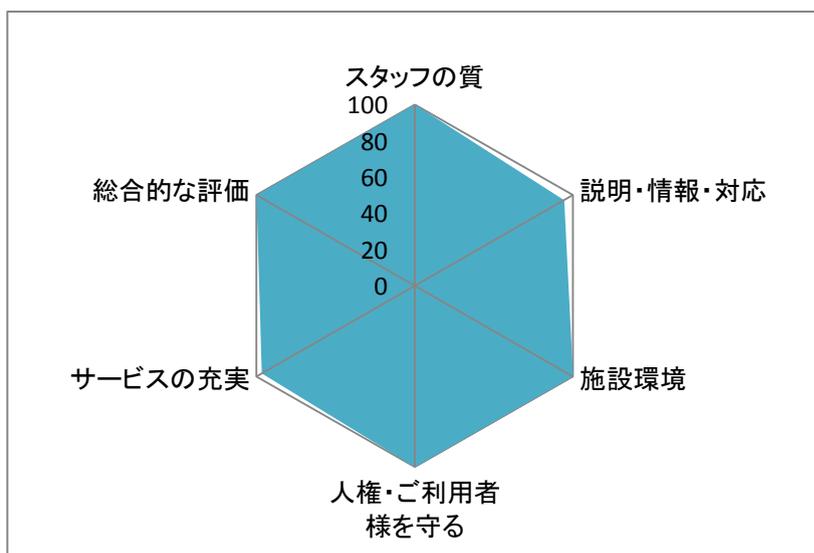
満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	満足度
4	2	0	0	0	6	100.0

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
5	1	0	0	0	6	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	100.0	
説明・情報・対応	94.4	
施設環境	100.0	
人権・ご利用者様を守る	100.0	
サービスの充実	96.7	
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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・話し声が高くてうるさい時があるようです。</li> <li>・夏になるとムカデや蜘蛛が出るので怖い、蜘蛛が大嫌いです。</li> </ul>	<p>ご意見ありがとうございます。現在、オレンジハウスでは害虫駆除のスプレーを使い駆除を行っています。今後、薬剤の散布なども検討していきたいと思っております。入居ご利用者様の話し声についてですが、茶話会を通し入居ご利用者様方にお伝えしております。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・以前は服装が時季不相応で帰ってくることもあったのですが、今はちゃんと見ていただいています。ありがとうございます。</li> <li>・家に帰って積極的に手伝いをしてくれます。</li> </ul>	<p>ありがとうございます。今後もご家族の方々に安心して頂けますように、身だしなみには十分配慮していきたいと思っております。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・オレンジハウスの入所者とのトラブルもなく、仲よくしてもらっているとの思いがあり、いつも感謝です。</li> </ul>	<p>ありがとうございます。</p>