

### 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
45	38	84.44

# 94.4

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
30	4	2	0	0	36	94.4

- 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
29	5	3	0	0	37	91.9

- 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
25	6	5	0	0	36	86.1

- 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
27	7	2	1	0	37	91.9

- 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
24	5	5	3	0	37	78.4

- 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
24	9	4	0	0	37	89.2

- 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
27	5	4	1	0	37	86.5

- 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
24	7	5	0	0	36	86.1

- 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
21	8	5	1	0	35	82.9

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
19	9	5	0	0	33	84.8

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
24	4	6	0	0	34	82.4

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
23	3	6	1	1	34	76.5

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
26	5	4	0	0	35	88.6

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ますか。

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	満足度
20	10	5	0	1	36	83.3

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
20	12	2	2	0	36	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
16	9	6	2	0	33	75.8

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
18	9	7	1	0	35	77.1

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
20	8	7	1	0	36	77.8

19 給食のメニュー、味、温度などは満足ですか。

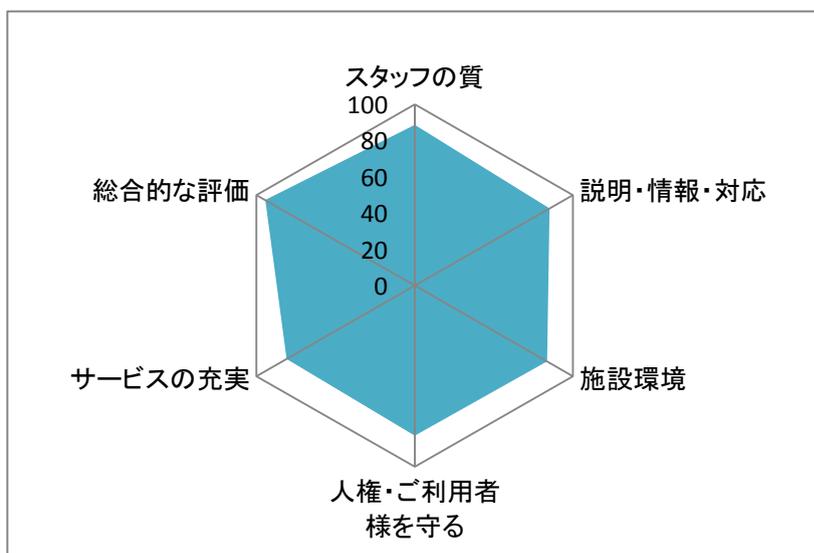
満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	満足度
22	7	3	2	0	34	85.3

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	14	2	0	0	36	94.4

## 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	88.7	
説明・情報・対応	85.2	
施設環境	83.6	
人権・ご利用者様を守る	82.8	
サービスの充実	81.0	
総合的な評価	94.4	



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>・土曜の迎えの件ですが以前8:00の場合は連絡をお願いしますと言っていたのですが、連絡がありませんでした。</li> <li>・毎日ノートにその日の事を書いてくださるのに感謝します。ノートを見ていただくだけでも大変だと思います。ありがとうございます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大変ご迷惑おかけいたしました。土曜日の送迎の連絡についてですが、現在は送迎専用のホワイトボードに連絡をしたか否かのマグネットを作成して対応しております。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・いつも大変お世話になっております。支援員の方、送迎スタッフの方に心から感謝しております。ありがとうございます。本人も同じ気持ちだと思っています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ありがとうございます。今後も継続できるように努力して参ります。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・取り組んでおられることですが、知的障害、自閉症に関する研修、対応を進めていただければと思います。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>障害特性については、今後定期的な研修会を実施する予定です。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・親の考えなので本人とは思いが違っているかもしれませんが、うまく活動が出来ない者への働きかけ、また他の活動を考えていただくなど施設での充実した生活を望みます。本人は満足しているかもしれませんが社会人としてちょっとだけでも普段の生活より1歩進んだ活動をしてほしいと親は願います。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>活動内容については、今後の改善項目に挙げております。ご利用者様にとって有意義な時間を過ごしていただけるように努力して参ります。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・お部屋も明るく、お花も咲いてとても気持ちのいいところです。ご飯もおいしいです。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ありがとうございます。今後も継続できるように努力して参ります。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・(ご本人より)どの人もどの人もみんなやさしいからみんな好き たのしいよ！！</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ありがとうございます。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・薬の時間が食事中でなく食後少したってからだといいなあと思います。</li> <li>・朝の送迎車での座る場所を指示して下さるほうが、本人が分かりやすいようです。(ここにと言われる時と、どこでもいいよと言われる時があるため)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>服薬については、今後検討していきたいと思います。送迎については、送迎担当者に周知いたしました。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・教えていただきたいことを、連絡帳でお返事をお願いしたことがありますが、過去に1、2回返事が返ってこなかったことがありました。また、連絡帳にて家庭での様子や、変化等を書いて、お知らせする事があります。読んで頂いているとは、思いますが時々、一方通行の様な感じを受けることがあります。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申し訳ありませんでした。連絡帳については、支援員に周知して改善を図ります。急ぎの内容や確認が必要な場合には電話での対応も致しますので、お気軽にお電話下さい。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・家族として不満はありませんが、本人にとっては変化が少なく、また様々なタイプの利用者さんの中では、エネルギーを持て余すことがあるようです。人手、コストなどの点で充実が難しいことは理解していますので、本人視点で見れば…との意見です。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>貴重なご意見ありがとうございます。活動内容については現状維持することなく定期的な見直しが必要となります。今後の検討材料にさせていただきます。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・年に一度の健康診断があれば利用させてもらいたいと思います。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>健康診断については、入所とグループホームのご利用者様合わせて60名の方が検査を受けられます。採血等で落ち着いた状況での健康診断が出来ない状況でしたので施設職員も別日に実施している状況です。どうか主旨をご理解ください。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・役員会で昼食を食べた時、味噌汁、お茶が冷たく、温もりがありませんでした。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ご利用者様への「汁物」と「ご飯」については、温かい状態で提供できるように、提供直前に配膳するようにしておりますが、役員会の際はご利用者様が混雑しないように前もって配膳していたため冷めていた可能性があります。再検討していきます</li> </ul>

<p>・スタッフの引き継ぎ「連絡」「相談」があまりなされていない、上司が「知らなかった」といったケースが時々見られる</p> <p>・「よかった事」「トラブル」等が発生した場合は、必ず引き継ぐ「報告」「連絡」「相談」が「テッテイ」されていないようです。</p>	<p>私どもの仕事で、「報告・連絡・相談」はとても重要なことです。今後の改善項目に挙げ改善を図っていきたいと思います。</p>
<p>・バスの送迎、毎日お世話になります。不満ではありませんが、運転手のAさんはいつも顔をあわさずに挨拶されて行かれるので、めいとくまでの長い道のり、どんな対応をされるのか不安になります。運転手の方々多いのですが、息子はどんな方がこられても喜んでいきますが、やはりAさんが気になります。</p>	<p>該当の送迎スタッフも含め送迎スタッフ全員に今後指導いたします。</p>
<p>ミューの楽しみが年二回ほどあったら、よりいいかな・・・と思います。</p>	<p>ミューの販売会は、夏(7月)と冬(12月)の年2回実施しておりますが、お知らせが不十分でした。申し訳ありませんでした。</p>
<p>・入口が自動ドアから開閉のドアになってますが、支援員さんが先に出られて利用者の方が残されているのを見ます。はさまれたらちょっと危ないと思いました。</p>	<p>今後、事故につながらないように配慮いたします。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>・バスの送迎されるスタッフに本当に感謝しています、ありがとうございます。(一人だけどうしても機嫌が悪いのかぶあいその人がいます。名前が分かりません)</p>	<p>送迎スタッフ全員に指導いたします。</p>
<p>・私も書類のチェックミス等ありますので気を付けたいと思います。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p>
<p>・活動内容をもう少し詳しく、事前にわかるようにしてほしい(本人とのコミュニケーションアップのため)</p> <p>・テレビをご覧になりましたなどはどんなテレビだったかも教えてほしい(本人とのコミュニケーションアップのため)</p> <p>・活動内容にイベント性を持たせてほしい(本人の行く気アップとコミュニケーションアップのため)</p>	<p>連絡帳への記入について、ご希望等あればどうかお伝えください。また、情報が足りないことなどありましたらお気軽に電話にてご確認ください。貴重なご意見ありがとうございます。</p>
<p>・送迎の方とは毎日お会いします、Aさん、Bさんは数分のかかりですがとても対応が良く、安全な介助を心がけていただいていると感じます。ありがたいです。他のドライバーさん方も、とても感じがよいです。</p>	<p>ありがとうございます。今後も継続できるように定期的な勉強会を開催して参ります。</p>
<p>・忍耐強く対応していただいております。ありがとうございます。</p>	<p>ありがとうございます。</p>
<p>・Aさんはとても熱心に考えてくださり接して頂いています。ドライバーの方々皆さん親切に接して下さいますが、先日Bさんがとても感じがいいなあと感じました。</p>	<p>ありがとうございます。Aも大変喜んでおります。これからもよろしく願いいたします。</p>
<p>・送迎スタッフの皆さんが事業所内でもお仕事されているのを知り大変だなあ～と思いましたが、利用者の方々は安心されるだろうとありがたく思います。</p> <p>・送迎スタッフのAさんが、子供が朝から不安定な時があり、そのまま車に乗せてしまい1日心配していましたが、帰りの時に「車の中では大丈夫でしたよ、日中も落ち着いて過ごしてましたよ」と教えてくださりホッとてありがたかったです。</p> <p>・「学校の時のような支援は充分にないかもしれませんが…」と言われましたが、学校の時よりずっと十分な支援をしていただいていると感じています。</p>	<p>支援者にとって、ご本人やご家族からのお褒めの言葉が一番嬉しくモチベーションが上がります。ありがとうございます。今後も継続できるように努力して参ります。</p>

<p>・日々の生活の中で子供の成長につながる指導をしていただいている、とても感謝しています。また、家族が気付かない、子供の興味や能力を少しでも引き出す努力をして(考えて)実行して頂いていることは、有難く、希望が持てることでもあります。将来のことを考えて、工夫して生活に取り入れてもらっていて、嬉しく思います。</p>	<p>ありがとうございます。ご利用者様の支援は支援員とご家族や関係機関の協力が不可欠です。今後も共にご本人を中心に支えるパートナーとしてご協力のほどよろしくお願いいたします。</p>
<p>・いつもありがとうございます。</p>	<p>こちらこそありがとうございます。</p>
<p>・地域に対する活動はいいと思います。</p>	<p>ありがとうございます。今後も継続できるように努力して参ります。</p>
<p>・ドライバーの皆さんについて、お一人で多様な利用者さんの送迎をすることは大変なこともあると思いますが、安心してお預けすることができています。</p>	<p>ありがとうございます。今後も継続できるように定期的な勉強会を開催して参ります。</p>
<p>・利用者が毎日楽しく通所してくれえるのはスタッフの皆様のおかげと思っています。ありがとうございます。</p>	<p>ありがとうございます。</p>
<p>・こちらの問いかけに対しても隠したりすることなく、誠意をもって対応されていますし、入浴介護について要望を出した時も私が思っていた以上の支援計画を立ててくださり、有難く思っています。担当のAさん、オーパスグループの支援員さん、その他スタッフの方々には本当に良くしていただいております。ありがとうございます、今後ともよろしくお願いいたします</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。施設において、事実の隠ぺいは虐待につながる大きな要因であると認識しております。個人情報に配慮しながらも情報開示に努め、今後も誠意をもってご利用者様の支援を継続して参ります。ご要望等あればいつでもご連絡ください。</p>
<p>・秋あたりから色々あった時(今もですが)皆で解決法を考えてくださってAさん、Bさん、その後Cさんが帰ってきてくれて心強かったです。本人に寄り添ってくれるので(心理的にも)親子共安心できます。他の青空スタッフDさんEさん、土曜利用時、Fさんが連絡帳でよかった事も見つけてくださって書いてもらえ成長も感じています。ありがとうございます。施設長の笑顔は大丈夫って背中を押してくれます。</p>	<p>ありがとうございます。これからもご利用者様の「強み」「得意なこと」などプラス面に目を向けて、ご家族にもお伝えしていきたいと思っております。</p>
<p>・昨年からお世話になっています。本人がまだ慣れていない時期に緊張、不安、いつもと違う場所など、動けず、拒否の態度を表した時に、分かりやすく伝えもらったり、待ってもらったり、無理の無いように対応してもらい有難かったです。本人も自信がついて言葉や大きな声で挨拶や笑顔が出るようになったと思います。褒めてくださったり、ハイタッチしてくださったり、支援員の方やドライバーの方、事務の方皆様に感謝しています。</p>	<p>ありがとうございます。これからもご利用者様が安心して施設利用が出来るように努力して参ります。これからもよろしくお願いいたします。</p>
<p>・A支援員をはじめ、全ての職員様にきめ細かな御支援、御対応をいただいております。</p>	<p>そのようなお言葉をいただきありがとうございます。(A支援員)</p>
<p>・送迎スタッフの全員が利用者の性格等理解して下さり、本人達も車中楽しいことでしょう。対応に満足し感謝しています。</p>	<p>ありがとうございます。今後も継続できるように努力して参ります。</p>

<p>・娘が車で排便してしまったことがありました。(時期的に続いていました)後始末が大変だったと思い運転手さんに「すみませんでした」と謝ったら当事者の方ではなかったのですが…「出るものは仕方なかですよ、心配されんでよかです」と言ってくださいました。ホッと心が暖まりました</p>	<p>ありがとうございます。これからも法人の理念である「安心・安全・安らぎ」のある送迎に努めていきます。</p>
<p>・息子の笑顔が、物語っている通り、スタッフの人達の接し方に真心があるからだと思います。個人的にこの人とはなかなか言えませんが、担当のA支援員には、お世話になっています。</p>	<p>ありがとうございます。これからも頑張ります。</p>
<p>・(Aさん)家族会、福祉サービスの諸手続きなどいろいろお世話になり助けていただいています。いつもすぐに対応してくださり、支援も素晴らしいです。 ・(Bさん)いつも笑顔で声をかけてくださいます。対応も早く支援も素晴らしいです。 ・(Cさん)連絡帳で子どもの様子が手に取るようにわかります。良く皆さんの様子を見ていただいているからだと思います。支援も素晴らしいです。 ・(Dさん)いつも笑顔でしっかりした対応で、豆に連絡をくださいます。 ・(Eさん)とても真面目で、一生けん命頑張ってらっしゃいます。 ・(Fさん)やさしく温かい支援で、子供の様子も詳しく連絡いただいています</p>	<p>ありがとうございます。お褒めの言葉をいただきまして全員で喜びました。これからもご期待に応えられるように、頑張っていきたいと思います。</p>
<p>・ショートステイを利用します。 希望を受け入れていただき感謝します</p>	<p>ありがとうございます。</p>
<p>(Aさん)柔軟な対応にいつも関心しています。また、その対応に助けられています。 (Bさん)素早い適切な対応と相談しやすさに安心感があります。 (Cさん)きめ細やかな支援が親の期待以上の内容なのは、びっくりさせられます。 (Dさん)連絡帳に書かれている内容で、いろいろ気づいてくださっていることが良くわかり安心感があります。 (施設長)関わり方がすごいと思う、利用者の方の態度が物語っています。</p>	<p>ありがとうございます。お褒めの言葉をいただきまして全員で喜びました。これからもご期待に応えられるように、頑張っていきたいと思います。</p>
<p>・外へ散歩に行く前、身だしなみの面で服をきれいにしてくれる支援員さんを見ます。ホッとします。</p>	<p>「身だしなみ」は権利擁護の観点からも重要なことだと認識しておりますので、これからも継続できるように頑張ります。</p>
<p>(Aさん)お迎えの時、また明日ね…とか待ってるよ…の一言にすぐわれます。</p>	<p>ありがとうございます。</p>
<p>・お世話になります。保護者の気持ちに寄り添って頂けることに感謝しています。 担当のAさんは、私自身も見習うことも多く、娘の状況をキャッチし、機転の利いた対応ぶりにすごいなと感じています。Bさんにも、時に難しいことをお願いしています。いつも穏やかに応じてくださる姿に安心感を覚えます。</p>	<p>ありがとうございますしかないです。モチベーションが上がりました(A支援員)</p>
<p>・いつも朝から、「行かない」と言ひだし、ご迷惑をおかけして申し訳ありません。本当に良くしていただき感謝しております。</p>	<p>ありがとうございます。これからもご本人を中心にご家族と共に支えていきますのでよろしく願います。</p>
<p>・施設長、Aさん、Bさん特に本人が好感を持っているようです。Cさんはバスの利用に関わっていただきました。めいとく大好きと言っています。</p>	<p>ありがとうございます。これからも頑張ります。</p>