# 平成 29 年度

# ご利用者様満足度調査結果

(障がい者福祉サービス 介護系)



# 社会福祉法人 明徳会

SOCIAL WELFARE COMPANY MEITOKUKAI

より良い福祉サービスを提供するために、ご利用されている皆様が、どうのように感じ、何を求められているかをお聞きし今後の参考にさせていただきたく、この度満足度調査を行いました。

調査の結果をご報告させていただきますとともに、この結果を参考にさせていただき今後のサービスの質の向上に努めて参りたいと考えます。

ご協力いただきました皆様に厚く御礼申し上げます。

#### 法人全体

## 明徳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
チャレンジめいとくの里 人所支援	50	30	60.00
チャレンジめいとくの里  生活介護 通所	43	26	60.47
ゆめくらし事業所 オレンジハウス	10	5	50.00
ケア・ハピネス 生活介護 通所	49	29	59.18
総計	152	90	59.21

平成29年度明徳会施設満足度総合

#### 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
チャレンジめいとくの里 入所支持	25	2	2	0	0	29	93.1
チャレンジめいとくの里 生活介記	通所 20	4	2	0	0	26	92.3
ゆめくらし事業所 オレンジ	ハウス 4	1	0	0	0	5	100.0
ケア・ハピネス 生活介記	通所 23	4	2	0	0	29	93.1
総合	72	11	6	0	0	89	93.3

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
チャレンジめいとくの里 入所支援	25	3	2	0	0	30	93.3
チャレンジめいとくの里 生活介護 通所	19	6	1	0	0	26	96.2
ゆめくらし事業所 オレンジハウス	4	1	0	0	0	5	100.0
ケア・ハピネス 生活介護 通所	25	3	1	0	0	29	96.6
総合	73	13	4	0	0	90	95.6

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
チャレンジめいとくの里	入所支援	21	6	2	0	0	29	93.1
チャレンジめいとくの里	生活介護 通所	16	4	5	0	0	25	80.0
ゆめくらし事業所	オレンジハウス	5	0	0	0	0	5	100.0
ケア・ハピネス	生活介護 通所	18	6	5	0	0	29	82.8
総合		60	16	12	0	0	88	86.4

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
チャレンジめいとくの里 人所支援	20	7	3	0	0	30	90.0
チャレンジめいとくの里 生活介護 通所	17	5	4	0	0	26	84.6
ゆめくらし事業所 オレンジハウス	5	0	0	0	0	5	100.0
ケア・ハピネス 生活介護 通所	24	3	2	0	0	29	93.1
総 合	5	5	5	5	5	25	40.0

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
チャレンジめいとくの里 入所支援	21	5	4	0	0	30	86.7
チャレンジめいとくの里 生活介護 通所	14	7	5	0	0	26	80.8
ゆめくらし事業所 オレンジハウス	3	1	1	0	0	5	80.0
ケア・ハピネス 生活介護 通所	19	7	3	0	0	29	89.7
総合	57	20	13	0	0	90	85.6

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
チャレンジめいとくの里	入所支援	20	5	4	0	0	29	86.2
チャレンジめいとくの里	生活介護 通所	15	8	3	0	0	26	88.5
ゆめくらし事業所	オレンジハウス	4	1	0	0	0	5	100.0
ケア・ハピネス	生活介護 通所	23	4	2	0	0	29	93.1
総合		62	18	9	0	0	89	89.9

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
チャレンジめいとくの里	入所支援	21	5	3	0	0	29	89.7
チャレンジめいとくの里	生活介護 通所	18	4	4	0	0	26	84.6
ゆめくらし事業所	オレンジハウス	5	0	0	0	0	5	100.0
ケア・ハピネス	生活介護 通所	22	3	4	0	0	29	86.2
総合		66	12	11	0	0	89	87.6

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
チャレンジめいとくの里 入所支援	21	5	3	0	0	29	89.7
チャレンジめいとくの里 生活介護 通所	17	4	5	0	0	26	80.8
ゆめくらし事業所 オレンジハウス	4	1	0	0	0	5	100.0
ケア・ハピネス 生活介護 通所	22	5	1	1	0	29	93.1
総合	64	15	9	1	0	89	88.8

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すか。

	満足	やや 満足	普通	やや 不満	不満	合計	満足度
チャレンジめいとくの里 入所支援	21	4	4	0	0	29	86.2
チャレンジめいとくの里 生活介護 通所	18	4	4	0	0	26	84.6
ゆめくらし事業所 オレンジハウス	5	0	0	0	0	5	100.0
ケア・ハピネス 生活介護 通所	20	5	4	0	0	29	86.2
総合	64	13	12	0	0	89	86.5

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
チャレンジめいとくの里 入所支援	17	6	5	1	0	29	79.3
チャレンジめいとくの里 生活介護 通所	11	9	5	0	0	25	80.0
ゆめくらし事業所 オレンジハウス	5	0	0	0	0	5	100.0
ケア・ハピネス 生活介護 通所	20	5	2	0	0	27	92.6
総合	53	20	12	1	0	86	84.9

11 当施設の環境、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
チャレンジめいとくの里。	入所支援	16	8	4	1	0	29	82.8
チャレンジめいとくの里	生活介護 通所	13	6	5	1	0	25	76.0
ゆめくらし事業所	オレンジハウス	5	0	0	0	0	5	100.0
ケア・ハピネス	生活介護 通所	19	7	1	0	0	27	96.3
総合		53	21	10	2	0	86	86.0

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
チャレンジめいとくの里	入所支援	22	5	1	0	0	28	96.4
チャレンジめいとくの里	生活介護 通所	14	7	4	0	0	25	84.0
ゆめくらし事業所った。	オレンジハウス	4	1	0	0	0	5	100.0
ケア・ハピネス	生活介護 通所	21	7	1	0	0	29	96.6
総合		61	20	6	0	0	87	93.1

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
チャレンジめいとくの里	入所支援	22	5	1	0	0	28	96.4
チャレンジめいとくの里	生活介護 通所	16	7	2	0	0	25	92.0
	オレンジハウス	4	1	0	0	0	5	100.0
ケア・ハピネス	生活介護 通所	21	8	0	0	0	29	100.0
総合		63	21	3	0	0	87	96.6

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ると思われますか。

	満足	やや 満足	普通	やや 不満	不満	合計	満足度
チャレンジめいとくの里 入所支援	21	6	1	1	0	29	93.1
チャレンジめいとくの里 生活介護 通所	15	5	4	0	0	24	83.3
ゆめくらし事業所 オレンジハウス	4	1	0	0	0	5	100.0
ケア・ハピネス 生活介護 通所	22	3	1	0	0	26	96.2
総 合	62	15	6	1	0	84	91.7

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
チャレンジめいとくの里 入所支援	20	6	2	0	0	28	92.9
チャレンジめいとくの里 生活介護 通所	10	8	6	1	0	25	72.0
ゆめくらし事業所 オレンジハウス	4	1	0	0	0	5	100.0
ケア・ハピネス 生活介護 通所	17	11	1	0	0	29	96.6
総合	51	26	9	1	0	87	88.5

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レ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
チャレンジめいとくの里	入所支援	20	5	2	1	0	28	89.3
チャレンジめいとくの里	生活介護 通所	10	6	7	2	0	25	64.0
ゆめくらし事業所	オレンジハウス	4	1	0	0	0	5	100.0
ケア・ハピネス	生活介護 通所	17	8	4	0	0	29	86.2
総合	i	51	20	13	3	0	87	81.6

### 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
チャレンジめいとくの里 入所支援	18	5	3	0	0	26	88.5
チャレンジめいとくの里 生活介護 通所	11	6	7	0	0	24	70.8
ゆめくらし事業所 オレンジハウス	4	0	0	0	0	4	100.0
ケア・ハピネス 生活介護 通所	17	8	4	0	0	29	86.2
総合	50	19	14	0	0	83	83.1

### 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
チャレンジめいとくの里 入所支援	16	6	4	2	0	28	78.6
チャレンジめいとくの里 生活介護 通所	10	10	5	0	1	26	76.9
ゆめくらし事業所 オレンジハウス	5	0	0	0	0	5	100.0
ケア・ハピネス 生活介護 通所	16	8	3	2	0	29	82.8
総 合	47	24	12	4	1	88	80.7

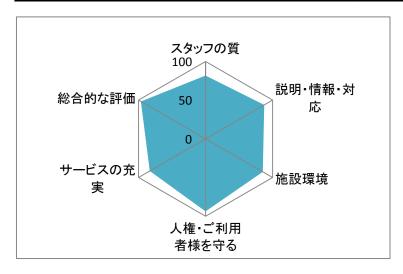
#### 19 給食のメニュー、味、温度などは満足ですか。

	満足	やや 満足	普通	やや 不満	不満	合計	満足度
チャレンジめいとくの里 入所支援	11	10	4	0	0	25	84.0
チャレンジめいとくの里 生活介護	通所 11	4	6	1	0	22	68.2
ゆめくらし事業所 オレンジル	ハウス 5	0	0	0	0	5	100.0
ケア・ハピネス 生活介護	通所 18	5	2	1	0	26	88.5
総合	45	19	12	2	0	78	82.1

### 20 総合的に当施設の満足度を教えて下さい。

	満足	やや 満足	普通	やや 不満	不満	合計	満足度
チャレンジめいとくの里 入所支援	17	7	1	0	0	25	96.0
チャレンジめいとくの里 生活介護 通所	15	10	1	0	0	26	96.2
ゆめくらし事業所 オレンジハウス	4	1	0	0	0	5	100.0
ケア・ハピネス 生活介護 通所	22	6	1	0	0	29	96.6
総合	58	24	3	0	0	85	96.5

分野別項目	満足度	前回満足度
スタッフの質	81.8	
説明・情報・対応	87.6	
施設環境	85.5	
人権・ご利用者様を守る	93.8	
サービスの充実	83.2	
総合的な評価	96.5	



#### チャレンジめいとくの里 入所支援

### 明徳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
50	30	60.00

96.0

平成29年度施設満足度総合

#### I. 設問ごとの集計

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
25	2	2	0	0	29	93.1

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
25	3	2	0	0	30	93.3

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	6	2	0	0	29	93.1

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
20	7	3	0	0	30	90.0

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
21	5	4	0	0	30	86.7

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 満足	普通	やや 不満	不満	合計	満足度
20	5	4	0	0	29	86.2

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
21	5	3	0	0	29	89.7

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
21	5	3	0	0	29	89.7

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すか。

	満足	やや 満足	普通	やや 不満	不満	合計	満足度
Γ	21	4	4	0	0	29	86.2

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
17	6	5	1	0	29	79.3

11 当施設の環境、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
16	8	4	1	0	29	82.8

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
22		1	0	0	28	96.4

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すか。

満足	やや 満足	普通	やや 不満	不満	合計	満足度
21	6	1	1	0	29	93.1

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
20	6	2	0	0	28	92.9

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レ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
20	5	2	1	0	28	89.3

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	5	3	0	0	26	88.5

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
16	6	4	2	0	28	78.6

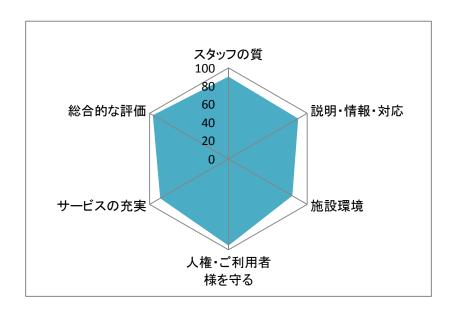
19 給食のメニュー、味、温度などは満足ですか。

満足	やや 満足	普通	やや 不満	不満	合計	満足度
11	10	4	0	0	25	84.0

20 総合的に当施設の満足度を教えて下さい。

満足	や 満足	普通	やや 不満	不満	合計	満足度
17	7	1	0	0	25	96.0

分野別項目	満足度	前回満足度
スタッフの質	90.4	
説明・情報・対応	88.5	
施設環境	81.0	
人権・ご利用者様を守る	95.3	
サービスの充実	86.6	
総合的な評価	96.0	



#### 施設からの回答 ご利用者様・ご家族様の声 不満・やや不満の内容をよろしければ具体的にご記入ください。ご意見、ご要望等もご自由にお書きください 不満等は全くありませんがお出かけの際の写真を下 衣服についての個別の取組みは継続して取り組んで さったとき白い夏服の半そでの下から黒いTシャツの まいります。女性、男性とも年齢に応じた格好ができ るようにご支援いたします。 襟と袖が出ていた。このコーデはないなと思いかわい コーディネートのご希望があれば、お伝えいただくと そうになりました。服装等も自分や自分の子供だった らありえないよなあという感覚で着せていただければ 支援員もありがたいです。 ありがたいです。出かけるときはキャミソールでもOK だと思います。 両親ともにまだ仕事をしていますので年度初めに1年 カレンダーのアイディア有難うございます! 間の主な行事予定をお知らせいただくと休みを取りや |行事予定のお知らせについては、検討させていただ すく助かります。(長期休暇やめいとくフェスタなどの きます。 予定)大変かもしれませんが予定を記入しためいとく カレンダーが販売されたらぜひ買います!(利用者さ んの絵を載せたり楽しそうな様子や作品だったり等を 載せてみては) お褒めの言葉有難うございます。 不明な点はありません。このままどこの施設より良い と思われる施設であってほしいと思います。スタッフの これからもそう思い続けていただけるよう、ご利用者 皆様ありがとうございます! 様の支援、環境整備等に取り組んでいきたいと思い ます。 いつも大変お世話になっております。「食」への関心が 当施設に来所される外部の方へは随時、啓発ができ ればと思います。 大きすぎて隙あれば施設外へと出てしまうこともある とのこと、本当にご迷惑をおかけしております。業者の ご利用者様への支援に関しましては、ご本人の安心 方の車の中のコーヒーやおやつまで食べてしまったと 感や満足感を満たすことで、不適切・不適応な行動 伺い本当に申し訳なく思います。外に出てしまう件に につながらないように取り組むことで安全面の確保も ついては本人が悪いのですが施錠を忘れていたこと おこないたいと思います。 があったと伺ったのでそこだけ気に留めていただける と助かります。出入り業者の方にももしかしたらドアを 開けて煙草の吸殻が入ったコーヒーを飲むことがある かもしれないという旨を伝えておいていただけると助 かります。 今迄施設入所3か所目ですが本人に訪ねてみました お褒めの言葉有難うございます。 らめいとくの里が一番よいところだと言ってくれ今ほど これからもそう思い続けていただけるよう、ご利用者 安心して居てくれることが親としてとてもうれしく存じま |様の支援、環境整備等に取り組んでいきたいと思い す。 ます。 お気遣い有難うございます。 スタッフの質の1の質問で全体的に③を記入しており ますが、お一人だけいつお会いしても笑顔、元気で声 2018年度の法人のスローガンは【笑顔】です! 笑顔溢れるご支援ができたら良いと思っています。 掛けがいつも暖かく心から元気になり力になります。 逆にあまり気を使っておられるのではと少々心配もし ご家族とのコミュニケーションについては、帰省帰園 ています。どんな思いで利用者さんとかかわっておら の際や電話連絡、ひまわりトークやまぼうしの会への れるのか職員の方々のお話が聞けたらいいですね。 参加もお待ちしております。 ベットの下のほこりがたまっている。臭いが気になる。 2018年度は入所・通所の一部分離をスタートしており 靴下が1足ごとに整頓されていない。(カタカタ)ジャン ます。入所ご利用者様への生活部分のご支援につい パーはファスナーが壊れる。(めいとくでは洗わないで ても力を入れていきたいと思っておりますので、ご要 ほしい)それぞれの利用者に合った余暇活動時間の 望がありましたら随時お伝えください。 充実をお願いしたい。

|2018年度は入所・通所の一部分離をスタートしており |ます。入所ご利用者様への生活部分のご支援につい

ても力を入れていきたいと思っておりますので、ご要

望がありましたら随時お伝えください。

靴箱や男性棟の廊下が時々臭うような気がします。い

つもはそんなことはないのですが。

ほとんどの職員は頑張っておられありがたいですが中|ご利用者様、ご家族様の思いに応えられるようご支 には親の気持ちが伝わらない時もあります。本人の気┃援できたらと思います。至らない点がありましたら、ご 持ちはわかりませんが。 遠慮なくお伝えください。 食事については、ご利用者様に合わせた食事形態で 給食はたまにいただくときがありますが小さく切りすぎ て食べにくかったり何を食べているのかなと思うような 提供させていただいております。 ことがありました。素材を楽しめるような大きさがいい ご利用者様、ご家族様の思いに応えられるようご支 のではと思いました。 援できたらと思います。至らない点がありましたら、ご 遠慮なくお伝えください。 褒めたいことや評価したい内容があればご記入ください。 ニコニコして大きな声で対応してくださる。(Sさん)きめ お気遣い有難うございます。 2018年度の法人のスローガンは【笑顔】です! 細やかな支援をしてくださる。(Tさん) 笑顔溢れるご支援ができたら良いと思っています。 お気遣い有難うございます。 担当のM支援員は全く不満はありません。大満足で す。M支援員は帰宅時の連絡ノートに笑顔ですごして 2018年度の法人のスローガンは【笑顔】です! いる写真や様子を知らせてくださりまた電話連絡等も 笑顔溢れるご支援ができたら良いと思っています。 こまめにしていただくいつも安心できますので感謝の 他の支援員も共有できれば良いです。 気持ちでいっぱいです。 T支援員、諸々の子供のご指導ありがとうございま お褒めの言葉有難うございます。 他の支援員も同じように、ご支援できればと思いま す。 す。 I支援員には妹の傍にいられない母のために色々お お褒めの言葉有難うございます。 心づいいただき本当にありがとうございます。これから 他の支援員も同じように、ご支援できればと思いま も体を大切にみなさんがんばってください。よろしくお 願いいたします。 お褒めの言葉有難うございます。 親でも気を使わない気を配らないところにほんとに細 |他の支援員も同じように、ご支援できればと思いま やかな対応をいつもしてくださってこちらも我が子だけ でなくめいとくさんには感謝しかありません。そういう す。 対応をいつもしてくださるからこちらも我が子だけでな く他のご利用者様にも親近感がわいてきます。Y支援 員もお若いのに頭の柔軟さに「頭いいなあ」と主人と いつも話しています。どうぞ体に気を付けて元気な赤 ちゃんをお迎えくださいませ。 昨年、入退院が繰り返しあった際、とても親切に本 お褒めの言葉有難うございます。 人、家族のために尽力していただき現在以前のように 他の支援員も同じように、ご支援できればと思いま す。 (それ以上に)明るく元気でいてくれて心から感謝して います。わかばグループ(M支援員)の方々大変お世 話になりました。Nさん、時間外なのにつきそいくださり ありがとうございました。皆様とてもいい方ばかりで す。 同じグループのスタッフさんが迎えに行ったとき施設 お褒めの言葉有難うございます。 での状況を詳しく教えてくださいます。見守りとてもあ りがたいです。

職員の方がいつも笑顔なのがとてもいいですね。連絡|お褒めの言葉有難うございます。 2018年度の法人のスローガンは【笑顔】です! 帳での疑問やお願い事にすぐの返事や対応があるの 笑顔溢れるご支援ができたら良いと思っています。 で安心できます。(A支援員他) 他の支援員も共有できれば良いです。 お褒めの言葉有難うございます。 連絡帳の書き方がとても分かりやすく楽しみです。施 設での様子がとてもわかりやすいと思います。(K支援 他の支援員も同じように、ご支援できればと思いま 員) す。 お褒めの言葉有難うございます。 いつも部屋の片づけや買い物など仲良くしてもらいや さしい人だと喜んでいます。4月からも担当になっても 他の支援員も同じように、ご支援できればと思いま らいたいと言っています。(T支援員)いつも優しく病院 す。 につれていってくれるKさんが大好きだそうです。 いつ行っても施設内が綺麗です。10年過ぎて運営、修 お褒めの言葉有難うございます。 2018年度の法人のスローガンは【笑顔】です! 理など大変だと思いますが利用者と家族、職員とその 家族が笑顔で過ごせるようお互い頑張りましょう。Iさ 笑顔溢れるご支援ができたら良いと思っています。 ん、Oさんには感謝しています。Sさんは大きな声で挨 他の支援員も共有できれば良いです。 拶していただきうれしいです。リハビリでも奥様に声を かけてもらいます。家族に支えられていると感じてい ます。 職員の皆様方が笑顔で接してくれることが非常にうれ、お褒めの言葉有難うございます。 2018年度の法人のスローガンは【笑顔】です! しく思います。 笑顔溢れるご支援ができたら良いと思っています。 他の支援員も共有できれば良いです。 お褒めの言葉有難うございます。 施設長はじめ事務課長、サビ管ほかスタッフの皆様が 送迎の合間に立ち話でもよく話をしてくださることが施 これからもそう思い続けていただけるよう、ご利用者 設での様子がよくわかりとても安心することができま 様の支援、環境整備等に取り組んでいきたいと思い ます。 す。 毎週末の帰省時がメインになりますが施設長はじめ お褒めの言葉有難うございます。 全スタッフの方がいつ行っても笑顔で迎えてくださるの これからもそう思い続けていただけるよう、ご利用者 が何よりありがたく思います。担当のA支援員は「本人 様の支援、環境整備等に取り組んでいきたいと思い の不適切な行動」についても表面に見える行動の「背 ます。 景」を常に感じ取ろうと細やかに対応してくださいま す。「もしかしたらこんな風に本人が感じているからこ んな行動がでるのでは?」と予測を立てて次に本人が そうならないよう環境から整えてくださるのは本当に心 強く思っております。担当スタッフのみならずたくさん のスタッフが本人の名前を呼んで対応してくださりあり がたいです。事務のYさんもお尋ねした時は不明なま まにせずそのでわからずもアフターフォローしてくださ りそれを「こんな風に周知しました」と外へも理解を広 げてくださいます。これからもどうぞよろしくお願いいた します。(施設のブログもいつも参考になります。日々 の出来事がよくわかりうれしく思います。ありがとうご ざいます<u>。)</u> 帰園した時に明るく迎えていただいて本人も笑顔で帰しお褒めの言葉有難うございます。 2018年度の法人のスローガンは【笑顔】です! 園できたとき親としてほっとします。電話の対応もいつ も丁寧にしていただいています。担当の支援員の方に|笑顔溢れるご支援ができたら良いと思っています。 はいつも丁寧に連絡帳をかいていただきますしよく電 話もいただいています。 お褒めの言葉有難うございます。 スタッフの皆さんがいつも笑顔であいさつや声掛けし てくださるのでとてもうれしくなります。担当のS支援員 2018年度の法人のスローガンは【笑顔】です! が必要なもとなど気にかけ買ってきてくださり本人に 笑顔溢れるご支援ができたら良いと思っています。 わかりやすい指導をしてくださるので感謝しています。

送迎スタッフの方々には大変お世話になっております。ちょっとして話しかけが本人には気分転換になっているようです。これからもよろしくお願いいたします。	お褒めの言葉有難うございます。 2018年度の法人のスローガンは【笑顔】です! 笑顔溢れるご支援ができたら良いと思っています。
ただただ感謝です。すばらしい施設でびっくりします。	お褒めの言葉有難うございます。 これからもそう思い続けていただけるよう、ご利用者 様の支援、環境整備等に取り組んでいきたいと思い
N支援員、お忙しい中個に応じたきめ細やかな支援をしてくださり感謝しています。栄養士さま、個別の食事対応、食事指導本人なりに理解して頑張れています。 看護師さん、健康観察ありがとうございます。	食事については、ご利用者様に合わせた食事形態・ 内容で提供させていただいております。 ご利用者様、ご家族様の思いに応えられるようご支 援できたらと思います。至らない点がありましたら、ご 遠慮なくお伝えください。
宜しくお願いいたします。	2018年度の法人のスローガンは【笑顔】です! 笑顔溢れるご支援ができたら良いと思っています。
利用者本人が言葉に出して伝えるのが困難なため、 17番は本人がどう思っているのかわからないとのこと で④にしました。私は⑤の満足です。	お褒めの言葉有難うございます。 これからもそう思い続けていただけるよう、ご利用者 様の支援、環境整備等に取り組んでいきたいと思い ます。

#### チャレンジめいとくの里 生活介護 通所

#### 明徳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
43	26	60.47

96.2

平成29年度施設満足度総合

#### I. 設問ごとの集計

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
20	4	2	0	0	26	92.3

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
19	6	1	0	0	26	96.2

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	5	0	0	25	80.0

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	5	4	0	0	26	84.6

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
14	7	5	0	0	26	80.8

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 満足	普通	やや 不満	不満	合計	満足度
15	8	3	0	0	26	88.5

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
18	4	4	0	0	26	84.6

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
17	4	5	0	0	26	80.8

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すか。

満足	やや 満足	普通	やや 不満	不満	合計	満足度
18	4	4	0	0	26	84.6

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
11	9	5	0	0	25	80.0

11 当施設の環境、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	6	5	1	0	25	76.0

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 満足	普通	やや 不満	不満	合計	満足度
I	14	7	4	0	0	25	84.0

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
16	7	2	0	0	25	92.0

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すか。

満足	やや 満足	普通	やや 不満	不満	合計	満足度
15	5	4	0	0	24	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
10	8	6	1	0	25	72.0

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レ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
10	6	7	2	0	25	64.0

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
11	6	7	0	0	24	70.8

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
10	10	5	0	1	26	76.9

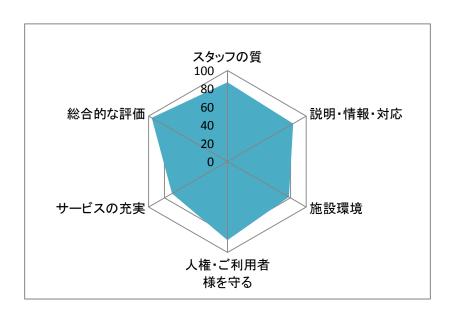
19 給食のメニュー、味、温度などは満足ですか。

満	足	や 満足	普通	やや 不満	不満	合計	満足度
	11	4	6	1	0	22	68.2

20 総合的に当施設の満足度を教えて下さい。

満足	や 満足	普通	やや 不満	不満	合計	満足度
15	10	1	0	0	26	96.2

分野別項目	満足度	前回満足度
スタッフの質	87.1	
説明・情報・対応	83.3	
施設環境	78.0	
人権・ご利用者様を守る	86.4	
サービスの充実	70.4	
総合的な評価	96.2	



#### 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ください。ご意見、ご要望等もご自由にお書きください。 昼食はほぼ毎日残さず食べているようですが、日に 貴重なご意見ありがとうございます、昼食のカロリー よってすごく空腹感が強い時があります。活動内容に を献立表に記載して配布できないか検討してまいり よっても違うのかもしれません。昼食のカロリーも知り ます。 たいです。 ご利用者様の日々の変化など、気になるところがあ る場合は遠慮なくご相談ください。 緊急の際の短期入所は遠慮なくご相談下さい。 短期入所を急に利用したいときに利用できない。 入 浴利用ができないので夏暑い時だけでもプール利用 当事業所の短期入所一日定員は7名(日中一時支援 含む)ですが、需要が多く平日でも満床の日が続いて 活動をお願いしたいです。 います。 入浴利用について、入浴希望者が増え入浴が時間 内に終わらない状況になりました、そこで、現在は身 体介助が必要な方を中心に入浴していただくことで 入浴を継続している状況です。大変ご迷惑をお掛け して申し訳ございません、夏場など入浴を希望される 場合にはご相談ください。 子供が悪いところやいけないことをしたときも教えてい「問題行動等の対応などは、ご家庭と共に取り組んで 参りますので、施設内での問題行動等があった場合 ただければ。 にも情報を共有して参ります。現在、個別支援計画 作成に当たりマイナス面だけではなく、ご利用者様の ストレングス(強み、得意なこと)に目を向け取り組ん でおりますので、プラス面についてもお伝えしていき ます。 個人的な都合の問題ではありますが短期入所申し込 日頃より大変ご迷惑をお掛けして申し訳ございませ み方法について。送迎が9時半前後になるため利用 ん。短期入所予約方法については、検討を重ねてお 申し込みの電話が掛けられずつながった際には希望 りますが、市町村によって支給量に格差があり、また 利用理由も様々で優先順位もつけれず、どの方法も 日が埋まっている状況なので仕事をお断りしたりキャ ンセル、研修に出向くことができないことが多々ありま「全ての方に平等とは言えず、現在に至っております。 す。利用希望者の数や定員のことなどわかってはいる 短期入所利用の希望者が多いことから、現在は当法 ものの卒業後に自宅で一緒に過ごすことの難しさも感人事業所の利用者以外の方は契約をお断りしおりま す。県内施設も含め全国的に短期入所事業所は不 じる今日この頃です。 足しており、国の施策でも短期入所事業所を増やす 方向です。 メニューは寒いときは食べない。 特になし。 誕生日にスナップ写真1枚があったらいいなと思いま 現在、各ご利用者様へ9月、3月に3枚ずつ計6枚の写 真をお渡しております。ご希望があれば誕生日の写 す。 真を選択させていただきますので、ファミリー担当に お伝え下さい。 食事の適切な温度管理は、大量調理給食の課題で 以前試食会に参加しました。冷めていましたし味が薄 かったように思いました。提供していただけること安価 あり日々努力や工夫が必要であると感じております。 であることを考えると仕方がないとは感じています。 保温器具の研究、嗜好調査の検討など工夫を続けて いきたいと思います。今後もよりよい食事提供につい て検討して参ります。貴重なご意見ありがとうござい ました。

活動についてですがもっと興味がわくような活動にし てほしいです。朝からゆっくり過ごしました、昼からも ゆっくり過ごしましたではリラックスしているんだなとは ります。入所者の方には生活支援を重点に置き、通 思ってもやはり何かできないかなと思ってしまいます。

日中活動の提供について改善を図るために、今年度 から通所と入所の一部活動場所の分離を実施してお |所者(在宅の方)には有意義な日中活動を提供でき るかが重要と考えております。しかし、週末や祭日な どの休日の場合は通常の活動提供が出来ないた め、より充実した活動を模索しております。

#### 褒めたいことや評価したい内容があればご記入ください。

めいとく米がとてもおいしかったです。来年はもっとた くさん注文しようと思います。体調に合わせて二度炊 きやきざみ食にしていただくなどきめ細やかな支援が とても助かります。

めいとく米ご注文ありがとうございます。当法人のB 型施設で収穫しておりますので、これからもよろしくお 願いいたします。

体調に合わせ提供できますのでご要望がある時はお 知らせください。

送迎の方の礼儀の正しさは朝夕ともに素晴らしく気持 ちがいいです。

ありがとうございます。これからも継続できるように努 めてまいります。

F支援員いつも対応ありがとうございます。家族会等 相談に乗っていただきうれしく思います。また電話した |時もその場にいらっしゃらない時もすぐに事務のMさん|ご家族への連絡等々スムーズに出来るよう努めてま が連絡を取っていただきFさんとスムーズに連絡が取 れます。本当にありがたいです。土曜日の利用の際も 前日必ずM支援員さんH支援員さんが電話を下さり徹 底しておられます。

ありがとうございます。

今年度、通所担当者の異動がありましたが、今後も いります。

毎日の送迎では大変お世話になります。朝の送迎で は本人がぐずぐずして遅くなることがありますけど気 持ちよく受けいれてくださり感謝しています。

ありがとうございます。朝の送り出しでスムーズに行 かないこともあると思いますが、ご家庭とも協力しな がらご本人にとって喜んで利用していただけるように 努めてまいります。

急病の際迅速な対応をしていただきありがとうござい ました。日頃よりスタッフの皆様のおかげでTも喜んで 通所しております。今後ともよろしくお願いいたしま す。

ありがとうございます。

救急時など何かあればいつでもご相談ください。

明るい雰囲気が一番の力になります。いつもありがと うございます。※やまゆり園の事件を思い出すと怖く なります。でも訓練(利用者)となると意味が理解でき ず驚くばかりだと思うので警察所への連絡を重視して いただきたいです。

ありがとうございます。明るい雰囲気は理屈ではなく ご利用者様を含め支援者にとっても一番力になりま す。今年度の運営ポリシーは「笑顔」!!笑顔が多い 事業所を目指していきます。

やまゆり園の事件は大変痛ましい事件でした。当事 業所では、警備会社への通報システムや近隣の警 察への協力を依頼しております。

N支援員さんの名前を帰宅して話します。どう接してあ、N支援員を頼りにしていただけたのであれば良かった るのかわかりませんが本人は頼りにしているようで す。うれしく思います。後藤さん

です。後藤は・・・・

クリスマスプレゼントは本人の気持ちになって考えて 下さってありがとうございました。本人も家族も喜んで います。送迎で毎日スタッフの方にお世話になってい ます。笑顔であいさつ、とても感じがいいです。

ありがとうございます。クリスマスプレゼント喜んでい ただいて良かったです。

送迎スタッフが優しく感じられるようにピンクのポロ シャツと明るいブルーのベストをユニホームとして選 びました。

今年の運営ポリシーである「笑顔」を送迎中にも自然 と出るような雰囲気と教育に力を入れていきたいと思 います。

本人の様子や家族の希望にできるだけ沿った活動を という気持ちや工夫が感じられる利用ができていると 思います。評価は「サービスの充実」を「3」にしていま すが学校生活が本人にとって大変充実していたので 変化の少ない生活に力を持て余している様子がある ため。それと比較してということで。

日中活動の充実を目指して、今年度はご利用者様の 意思を尊重するために「意思決定支援」と地域生活 に向けた「社会生活支援」にも力を入れていきます。

いつもありがとうございます。	ありがとうございます。
朝夕の送迎まで笑顔で毎日頭が下がります。プロ意識をとても感じます。Sさんは笑顔NO.1。TさんやNさんは連絡帳が綺麗、Nさんは母のようにやさしい。Mさんはおしゃれ。Sさんはきれいな方。	す。 ご家族からのお褒めの言葉は職員にとって何よりも モチベーションが上がります!!!!!
FさんIさんに息子のストレスの事まで考えて支援サービス計画を考えて下さりありがたいです。	今後もご利用者様のストレングス(強み、得意なこと)  に着目して、ご本人及びご家族に寄り添った個別支援計画の作成と実施できるように努力して参ります。
なかなかお会いできないのでよくわかりませんが丁寧に支援をしていただいていると思っています。入浴の後の身だしなみをきれいにしていただいてありがたいです。送迎のS様、I様は特に丁寧に接してくださりありがたいと思っています。	ありがとうございます。今後も継続できるように努めてまいります。 ご家族の方々とお会いする機会が少ないことから、7 月7日にご家族との懇親会に加えて、アスピア、ルアナグループ(通所ご利用者)合同の一日旅行は、ご家族参加型の旅行を企画いたしました。また、昨年からお父様を中心に通所家族「男子会」を開催しておりますので是非ご参加ください。
担当のMさんは子供の様子をよく観察して常に明るく 前向きな対応をありがたく思っております。福山さんも 親身になって一緒に考えてくださるのでとても相談し やすいです。	ありがとうございます。何かあっても無くてもいつでも ご相談ください。

#### ゆめくらし事業所 オレンジハウス

#### 明徳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	5	50.00

100.0

平成29年度施設満足度総合

#### I. 設問ごとの集計

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 満足	普通	やや 不満	不満	合計	満足度
4	1	0	0	0	5	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
4	1	0	0	0	5	100.0

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	0	0	0	0	5	100.0

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	0	0	0	0	5	100.0

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
3	1	1	0	0	5	80.0

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 満足	普通	やや 不満	不満	合計	満足度
4	1	0	0	0	5	100.0

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	0	0	0	0	5	100.0

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
4	1	0	0	0	5	100.0

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すか。

	満足	やや 満足	普通	やや 不満	不満	合計	満足度
Γ	5	0	0	0	0	5	100.0

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	0	0	0	0	5	100.0

11 当施設の環境、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	0	0	0	0	5	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
4	1	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

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レ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	0	0	0	0	4	100.0

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
ſ	5	0	0	0	0	5	100.0

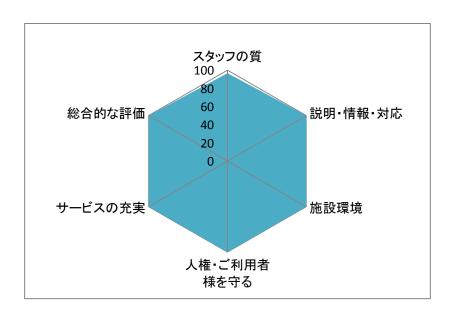
19 給食のメニュー、味、温度などは満足ですか。

満足	やや 満足	普通	やや 不満	不満	合計	満足度
5	0	0	0	0	5	100.0

20 総合的に当施設の満足度を教えて下さい。

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

分野別項目	満足度	前回満足度
スタッフの質	96.7	
説明・情報・対応	100.0	
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	100.0	
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	ください。ご意見、ご要望等もご自由にお書きください。
褒めたいことや評価したい内容があればご記入ください	,\ <sub>o</sub>
いつも笑顔で接していただき感謝しております。本当にご面倒ばかりおかけしています。一人ひとり細かく見て下さり有難いと感じています。	お褒めのお言葉ありがとうございます。今年度の運営ポリシーは"笑顔"です!今後も笑顔でご利用者様、ご家族様に安心して頂けるよう支援に努めて参ります!
Nさん、お忙しい中個に応じたきめ細やかな支援をしてくださり感謝しています。栄養士さま、個別の食事対応、食事指導本人なりに理解して頑張れています。看護師さん、健康観察ありがとうございます。	お褒めのお言葉ありがとうございます。今後も本体施設の看護師、栄養士等と連携をしながら、ご利用者様の健康、体調に合わせた食事提供を行えるように努めていきます!

#### ケア・ハピネス

#### 明徳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
49	29	59.18

96.6

平成29年度施設満足度総合

#### I. 設問ごとの集計

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
23	4	2	0	0	29	93.1

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
2	25	3	1 0	0	29	96.6

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
18	6	5	0	0	29	82.8

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
24	3	2	0	0	29	93.1

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	3	0	0	29	89.7

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 満足	普通	やや 不満	不満	合計	満足度
23	4	2	0	0	29	93.1

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
22	3	4	0	0	29	86.2

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
22	5	1	1	0	29	93.1

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すか。

	満足	やや 満足	普通	やや 不満	不満	合計	満足度
Γ	20	5	4	0	0	29	86.2

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
Γ	20	5	2	0	0	27	92.6

11 当施設の環境、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
19	7	1	0	0	27	96.3

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
21	7	1	0	0	29	96.6

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
21	8	0	0	0	29	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すか。

満足	やや 満足	普通	やや 不満	不満	合計	満足度
22		1	0	0	26	96.2

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 不満	不満	合計	満足度
17	11	1	0	0	29	96.6

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レ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
17	8	4	0	0	29	86.2

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
17	8	4	0	0	29	86.2

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
16	8	3	2	0	29	82.8

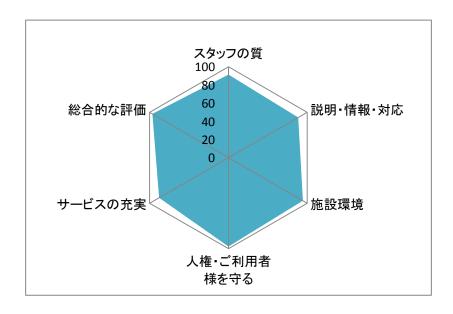
19 給食のメニュー、味、温度などは満足ですか。

満足	やや 満足	普通	やや 不満	不満	合計	満足度
18	5	2	1	0	26	88.5

20 総合的に当施設の満足度を教えて下さい。

満足	や 満足	普通	やや 不満	不満	合計	満足度
22	6	1	0	0	29	96 6

分野別項目	満足度	前回満足度
スタッフの質	91.4	
説明・情報・対応	88.5	
施設環境	94.4	
人権・ご利用者様を守る	97.6	
サービスの充実	88.0	
総合的な評価	96.6	



	<b>ラブ・ハロヤス</b>
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	$N_{\circ}$
おかずなどが冷たく感じる時がある。季節を感じられるようなメニューをもっと取り入れてみてはどうか。活動にもう少し変化をつけられたら楽しくなるかも。	ご飯茶碗とお汁茶碗に関しては保温茶碗を使っていますので比較的暖かい物をお出しできているのですが、ご指摘いただいたようにおかずに関してはまだ対応が出来ておりませんでした。今後、できる限り適温でご提供ができるように努力していきたいと思います。
利用者の人数とスタッフの割合は釣り合っているのですよね。時に大丈夫かなと思う時がありますので。	ご指摘ありがとうございます。どうしても交代勤務の関係で少ない日があるかもしれません。その日の利用される方の人数を考慮した人員配置ができるよう努めていきたいと思います。
スタッフの件で髪が伸びていて身だしなみに要注意でしょう か。総合的に満満足です。	ご指摘ありがとうございます。身だしなみに関しては職員通しで 日ごろから注意していけるようにいていきたいと思います。
	支援者の方も先の見通しが分かるように支援が行き届いていなかったところもあるかもしれませんので、支援の方でも工夫して不適切な行動とならない様に配慮していきたいと思います。
褒めたいことや評価したい内容があればご記入下さい。	
お便りで常に新しい地域へ開かれた施設になるチャレンジがよくわかります。「O支援員のひとりごと」も復活してほしいです。楽しみにしています。	お褒めの言葉ありがとうございます。より一層地域へ開かれた施設となれるよう努力していきたいと思います。
ケア・ハピネスがすごく居心地がいいみたいでリラックスして 過ごさせていただいております。	ありがとうございます。ご利用される方皆様がリラックスできる環境に今後も務めていきたいと思います。
送迎車の運転マナーがとてもいいと外部の方から言われました。とてもうれしかったです。これからも続けてください。	ありがとうございます。送迎に関してはご家族の方のご協力もいただいてる所が多々ありますので、私たちも感謝気持ちを持って今後も安全運転に努めていきたいと思います。
入浴の際皮膚の状態の観察をよくされていると思う。	ありがとうございます。入浴時は全身の観察ができる機会として 観察するようにしております。今後も続けていけるよう努めていき ます。
送迎の際利用者の様子を詳しく説明してくれるのでうれしいです。スタッフ間で情報共有もできていると思います。	送迎の合い間で十分な時間お伝えすることが出来ていませんが、お言葉ありがとうございます。支援者も励みとなります。今後もできる限り情報共有ができるよう努めてまいります。
ただただ頭が下がります。スタッフの方々の対応。なかなか施設に行けないのにバス停まで送り迎えもしていただいて感謝するしだいです。安心して奥村美保を預けられ何の不満もありません。これからもよろしくお願いいたします。	お褒めの言葉ありがとうございます。遠方からお越しいただき感謝いたします。また是非お時間があるときにでもカフェへ足を運んでいただければと思います。
送迎の際にいつも息子がスムーズに乗車できるよう工夫 (声掛けなど)をしてくださり助かっています。	お褒めの言葉ありがとうございます。朝の送迎の際はその日によってご利用に気がのらない時もあるかもしれませんので、今後も最初にお顔をあわせる朝の送迎時は気持ちよく一日がスタートできるよう努めていきたいと思います。
摂食支援についてとても安心しております。よく研修されて 工夫してもらっています。	摂食支援についてはまだまだ勉強不足なところがあると思います ので今後も研鑽してきたいと思います。
バス対応、事務対応など若手スタッフの対応の良さに感謝しています。	お褒めの言葉ありがとうございます。
一年すぎて大変でしょうけどN支援員自信を持ってください。 他の支援員さんは笑顔満開、自信満々素敵です。利用を休まず行けるのも皆様の対応につきるかなと思い幸せです。 ありがとうございます。事務のYさんいつもかわいいお声で 電話対応ありがとうございます。	お褒めの言葉ありがとうございます。
家の都合でハピネスでの活動を1時間延長してくださいとお願いしたところ快諾していただき大変助かりました。	延長生活介護は可能な限り対応していければと思っております。 何かある際は今後もご相談いただければと思います。ありがとう ございます。

「いろいろとお願いしたいことや相談事にも笑顔で応じて下さ 」お褒めの言葉ありがとうございます。今後もご利用される方が笑 りとても感謝しています。本人に会った活動への参加の仕方顔で も配慮してくださり、楽しく取り組めることをうれしく思いま ご利用して頂けるよう努めていきたいと思います。 す。いつも大変ありがとうございます。 |M支援員がよく目が行き届いていると感じます。気が付かれ |ありがとうございます。全職員が同じような支援ができるよう今後 たことをすぐに電話で知らせていただき安心します。ケア・ハタカしていきたいと思います。 ピネスに行けることが楽しみにしているので喜んでいます。 笑顔で利用者にやさしく親身になって対応してもらいます こちらこそ日ごろから色々とご協力いただき感謝いたします。 (全職員)。送迎の時間の変更、遅れがあったらきちんと対 今後も連絡を密にご家庭との情報共有が図れていけたらと思い 応してもらいます。利用者に何か変わったことがあったらタ ます。 ありがとうございます。 方に電話で訪ねてこられます。(U支援員、Y支援員さん)