

法人全体

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
チャレンジめいとくの里	入所支援	48	28	58.33
チャレンジめいとくの里	生活介護 通所	45	38	84.44
ゆめくらし事業所	オレンジハウス	10	6	60.00
ケア・ハピネス	生活介護 通所	30	20	66.67
総 計		133	92	69.17

95.5

平成27年度明德会施設満足度総合

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	入所支援	22	3	3	0	0	28	89.3
チャレンジめいとくの里	生活介護 通所	30	4	2	0	0	36	94.4
ゆめくらし事業所	オレンジハウス	6	0	0	0	0	6	100.0
ケア・ハピネス	生活介護 通所	18	2	0	0	0	20	100.0
総 合		76	9	5	0	0	90	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
チャレンジめいとくの里	入所支援	22	6	0	0	0	28	100.0
チャレンジめいとくの里	生活介護 通所	29	5	3	0	0	37	91.9
ゆめくらし事業所	オレンジハウス	6	0	0	0	0	6	100.0
ケア・ハピネス	生活介護 通所	16	4	0	0	0	20	100.0
総 合		73	15	3	0	0	91	96.7

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	5	2	0	0	28	92.9
チャレンジめいとくの里	生活介護 通所	25	6	5	0	0	36	86.1
ゆめくらし事業所	オレンジハウス	5	1	0	0	0	6	100.0
ケア・ハピネス	生活介護 通所	16	4	0	0	0	20	100.0
総 合		67	16	7	0	0	90	92.2

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	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	27	7	2	1	0	37	91.9
ゆめくらし事業所	オレンジハウス	5	1	0	0	0	6	100.0
ケア・ハピネス	生活介護 通所	17	3	0	0	0	20	100.0
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	19	7	1	0	0	27	96.3
チャレンジめいとくの里	生活介護 通所	24	5	5	3	0	37	78.4
ゆめくらし事業所	オレンジハウス	6	0	0	0	0	6	100.0
ケア・ハピネス	生活介護 通所	15	3	1	0	0	19	94.7
総合		64	15	7	3	0	89	88.8

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	21	6	0	0	0	27	100.0
チャレンジめいとくの里	生活介護 通所	24	9	4	0	0	37	89.2
ゆめくらし事業所	オレンジハウス	5	1	0	0	0	6	100.0
ケア・ハピネス	生活介護 通所	14	3	2	0	0	19	89.5
総合		64	19	6	0	0	89	93.3

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	23	4	1	0	0	28	96.4
チャレンジめいとくの里	生活介護 通所	27	5	4	1	0	37	86.5
ゆめくらし事業所	オレンジハウス	5	1	0	0	0	6	100.0
ケア・ハピネス	生活介護 通所	14	5	1	0	0	20	95.0
総合		69	15	6	1	0	91	92.3

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	19	4	4	0	0	27	85.2
チャレンジめいとくの里	生活介護 通所	24	7	5	0	0	36	86.1
ゆめくらし事業所	オレンジハウス	5	1	0	0	0	6	100.0
ケア・ハピネス	生活介護 通所	10	4	3	0	0	17	82.4
総合		58	16	12	0	0	86	86.0

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	5	0	0	28	82.1
チャレンジめいとくの里	生活介護 通所	21	8	5	1	0	35	82.9
ゆめくらし事業所	オレンジハウス	4	1	1	0	0	6	83.3
ケア・ハピネス	生活介護 通所	11	2	3	0	0	16	81.3
総合		54	16	14	1	0	85	82.4

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	16	8	3	1	0	28	85.7
チャレンジめいとくの里	生活介護 通所	19	9	5	0	0	33	84.8
ゆめくらし事業所	オレンジハウス	5	1	0	0	0	6	100.0
ケア・ハピネス	生活介護 通所	12	5	2	0	0	19	89.5
総合		52	23	10	1	0	86	87.2

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
チャレンジめいとくの里	入所支援	13	11	3	1	0	28	85.7
チャレンジめいとくの里	生活介護 通所	24	4	6	0	0	34	82.4
ゆめくらし事業所	オレンジハウス	5	1	0	0	0	6	100.0
ケア・ハピネス	生活介護 通所	13	5	1	0	0	19	94.7
総合		55	21	10	1	0	87	87.4

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
チャレンジめいとくの里	入所支援	18	3	7	0	0	28	75.0
チャレンジめいとくの里	生活介護 通所	23	3	6	1	1	34	76.5
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	13	4	0	0	0	17	100.0
総合		59	10	13	1	1	84	82.1

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	26	5	4	0	0	35	88.6
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	13	4	0	0	0	17	100.0
総合		65	15	5	0	0	85	94.1

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
チャレンジめいとくの里	入所支援	17	6	4	1	0	28	82.1
チャレンジめいとくの里	生活介護 通所	20	10	5	0	1	36	83.3
ゆめくらし事業所	オレンジハウス	4	2	0	0	0	6	100.0
ケア・ハピネス	生活介護 通所	11	3	3	0	0	17	82.4
総合		52	21	12	1	1	87	83.9

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	15	12	1	0	0	28	96.4
チャレンジめいとくの里	生活介護 通所	20	12	2	2	0	36	88.9
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	9	7	2	0	0	18	88.9
総合		48	32	5	2	0	87	92.0

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
チャレンジめいとくの里	入所支援	13	11	4	0	0	28	85.7
チャレンジめいとくの里	生活介護 通所	16	9	6	2	0	33	75.8
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	6	10	1	0	0	17	94.1
総合		39	31	11	2	0	83	84.3

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
チャレンジめいとくの里	入所支援	14	8	4	1	0	27	81.5
チャレンジめいとくの里	生活介護 通所	18	9	7	1	0	35	77.1
ゆめくらし事業所	オレンジハウス	4	1	1	0	0	6	83.3
ケア・ハピネス	生活介護 通所	9	4	3	0	0	16	81.3
総合		45	22	15	2	0	84	79.8

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
チャレンジめいとくの里	入所支援	8	9	8	2	0	27	63.0
チャレンジめいとくの里	生活介護 通所	20	8	7	1	0	36	77.8
ゆめくらし事業所	オレンジハウス	4	2	0	0	0	6	100.0
ケア・ハピネス	生活介護 通所	9	5	2	0	0	16	87.5
総合		41	24	17	3	0	85	76.5

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
チャレンジめいとくの里	入所支援	13	7	2	1	0	23	87.0
チャレンジめいとくの里	生活介護 通所	22	7	3	2	0	34	85.3
ゆめくらし事業所	オレンジハウス	4	2	0	0	0	6	100.0
ケア・ハピネス	生活介護 通所	11	3	2	0	0	16	87.5
総合		50	19	7	3	0	79	87.3

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
チャレンジめいとくの里	入所支援	20	5	2	0	0	27	92.6
チャレンジめいとくの里	生活介護 通所	20	14	2	0	0	36	94.4
ゆめくらし事業所	オレンジハウス	5	1	0	0	0	6	100.0
ケア・ハピネス	生活介護 通所	14	6	0	0	0	20	100.0
総合		59	26	4	0	0	89	95.5

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	84.2	
説明・情報・対応	86.9	
施設環境	87.3	
人権・ご利用者様を守る	86.7	
サービスの充実	84.0	
総合的な評価	95.5	

