

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
47	26	55.32

100.0

平成30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
20	5	1	0	0	26	96.2

- 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	2	2	0	0	26	92.3

- 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
22	1	3	0	0	26	88.5

- 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
20	5	1	0	0	26	96.2

- 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
21	4	1	0	0	26	96.2

- 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
19	6	1	0	0	26	96.2

- 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
17	8	1	0	0	26	96.2

- 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
15	9	2	0	0	26	92.3

- 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
17	7	2	0	0	26	92.3

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
16	9	0	0	0	25	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
17	8	0	0	0	25	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
16	7	2	0	0	25	92.0

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
18	7	1	0	0	26	96.2

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
19	4	2	0	0	25	92.0

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
14	9	2	0	0	25	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
14	8	4	0	0	26	84.6

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
16	8	1	0	0	25	96.0

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
15	10	1	0	0	26	96.2

19 給食のメニュー、味、温度などは満足ですか。

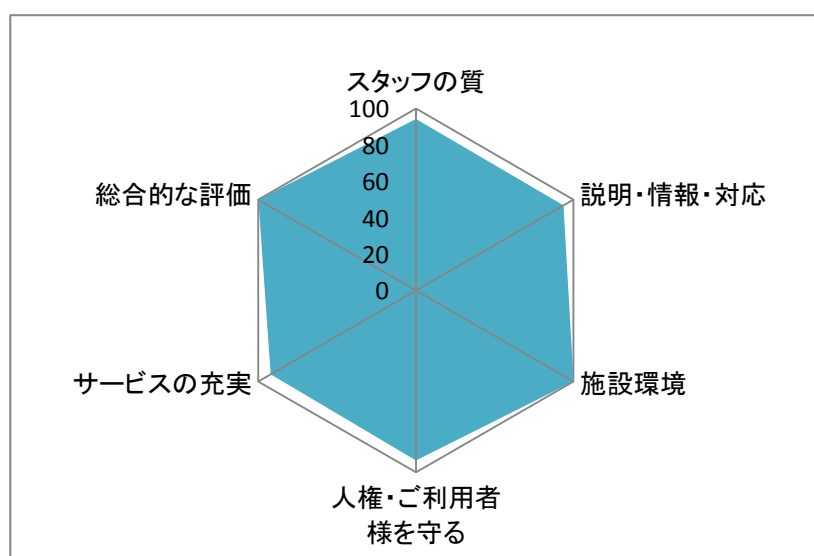
満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	満足度
19	4	2	0	0	25	92.0

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
18	8	0	0	0	26	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	94.2	
説明・情報・対応	93.6	
施設環境	100.0	
人権・ご利用者様を守る	93.4	
サービスの充実	92.2	
総合的な評価	100.0	



ケア・ハピネス

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。	
時々スタッフ間のコミュニケーション不足を感じる	申し訳ありません。連絡の不備などでご迷惑をお掛けしたかと思えます。今後不備などが無いように密に情報交換を行います。
土曜日の利用ができれば助かります。	ありがとうございます。ご希望に沿えるように今後も努力いたします。
ケアハピネスでの保護者の会を作ってほしいです。色んな方と、色んな話しをし、情報交換の場(コミュニケーション)を作ってほしい。	ご意見ありがとうございます。3月の家族説明会の他にも、交流が出来る機会を検討しております。良いアイデアなどあれば職員にお申し付けください。
入浴の曜日変更のお尋ねのお電話対応時、いきなり変更願いの話をされる前にどういう状況だから?!等の説明を職員さんの方から説明されてからが普通かな?!と...。こちらから何故?!変更なのかお尋ねした次第...お電話対応は顔が見えず難しいのでハッキリ大きいお声で明確に内容をお伝えされるよう今後心がけていかれた方が保護者には判りやすいと思えます。音楽の音量が時に大き過ぎて支援員さんの声や利用者さんのお声が聞きづらい時もありますね。	電話の対応で不快に思われ申し訳ありませんでした。電話の対応に関しては、全職員に対応の仕方や所作について再確認しております。また、説明においてもご家族が分かりにくい説明をしてしまい、申し訳ありませんでした。今後明確に伝えるよう指導していきます。
18番の件ですが、特にフォローを受けてないと思えますが、娘の生理の時などにショーツを取り換え水洗等をして頂きありがたいです。特に服装に注意されたりはなく、このままで良いのかなと思っています。	ありがとうございます。ご利用者様が不快な思いをすることが無いように今後も支援していきます。
不満ではありませんが、PTの方がいて下さると良いと思えます。(障がい者の体を理解していらっしゃる方)	理学療法士などの専門職者はおりませんが、支援員でも日々の体の様子を観察し、異常などには早く気付けるようにしております。気づいた際にはサビ管などに連絡し、他機関等と連携をとっております。
もう少し外出の機会が増えるといいなと思えます。	外出に関しては、様々なニーズにお応えするため、個別の外出が増えております。その為、一人あたりの件数は少ないですが、少しでもご利用者様が望み、楽しめる外出を企画しております。
褒めたいことや評価したい内容があればご記入下さい。	
笑顔で対応して戴きますので、本人も、喜んで行ってくれます。家族としまして、感謝のみです。	ありがとうございます。私たちもご家族様やご利用者様の笑顔が日々の支援の糧になっております。今後もよろしくお願い致します。
第一に、支援員の先生方の笑顔が印象的で良いですね。	ありがとうございます。私たちもご家族様やご利用者様の笑顔が日々の支援の糧になっております。今後もよろしくお願い致します。
喜んで出掛ける場所(ハピネス)がある事に、とても感謝しております。	ありがとうございます。日々の生活で楽しみを持っていただけていることが私たちとしてもとても嬉しいことです。今後も楽しみを多く持てることを行っていきます。
若いスタッフの方々が日々大きな車を運転し、送り迎えに来て下さる事に感謝致します。大変な業務だと思えます。有難うございます。	お褒めの言葉ありがとうございます。安全運転をしながらご利用者様が安心して乗車できるように心がけてまいります。
毎日の送迎、ありがとうございます。本当に助かっています。いつも笑顔で娘に接していただき、毎日楽しそうです。ありがとうございます。	ありがとうございます。楽しくご利用いただけるようこれからも頑張ります。
元気な笑顔、あいさつをどの職員の方もしてくれます。	ありがとうございます。これからも元気に笑顔で頑張ります。
いつもお世話になっております。本人のやる気をうまく引出し、工夫して下さい、感謝してます。お散歩も大変楽しく行っていると本人がよく話してくれます。これからもよろしくお願い致します。	ご本人様が楽しく、「また明日も行きたい」と思える活動づくりをしております。楽しいと思える情報などありましたらご教授いただくと助かります。

ケア・ハピネス

<p>季節に応じて様々な飾りつけを皆さんで考えてやっておられ雰囲気づくりは良いと思います。</p>	<p>らふでは四季づくりと称して屋内でも四季を感じられるように飾り付けなどを行っています。皆様が楽しめる環境づくりをこれからも行っていきます。</p>
<p>皆様本当に良くお話もして下さるし、ノート(連絡)にも、きちんと書いて下さるので安心しております。なにより本人が喜んで行く。楽しんで行ってくれます。本当に休みなく通所(利用)しています。その様な場所があることが親にとっては一番です。スタッフの皆様いつもありがとうございます。スタッフ全員です。</p>	<p>ありがとうございます。「また明日も行きたい」と思える活動づくりにこれからも精進していきます。</p>
<p>いつも笑顔で対応ありがとうございます。</p>	<p>お褒めの言葉ありがとうございます</p>
<p>毎月の予定表や連絡帳、ブログなど施設のことをひとつでも多く知れることをとても有り難く思っています。本人には元気に頑張れる力を身につけ笑顔の多い毎日をすごしてほしいと考えています。送迎も含めスタッフの皆さんの優しいところにとっても安心してしています。</p>	<p>ありがとうございます。これからもご家族様とも多くの情報を共有して、ご利用者様が多くの楽しみ楽しさを持てるように活動や環境を提供指定と考えています。</p>
<p>いつも急なお願いをきいて頂いて本当にありがとうございます。おかげで仕事を休むことなく日々の生活があると思います。感謝の気持ちでいっぱいです。</p>	<p>ありがとうございます。これからも可能な範囲ではありますが対応させていただきます。</p>
<p>先日、朝のお迎えの時間に間に合わないので連絡を入れたら、Wさんが「お迎えの順番を最後にしますのでお迎えに行きますよ」と言って頂きました。順番が最後になり、お迎えの時間に間に合い、娘もお迎えの車をとても楽しみにしていて本当に助かりました。いつも職員の方々に良くしていただき本当に感謝しています。</p>	<p>お褒めのことがありがとうございます。送迎の順番で調整が効くこともありますので、時間の調整などご希望がありましたらお気軽にお問い合わせください。</p>