

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
49	29	59.18

**96.4**

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
22	5	1	0	0	28	96.4

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
23	4	1	0	0	28	96.4

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	4	1	1	0	28	92.9

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
23	6	0	0	0	29	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
18	8	3	0	0	29	89.7

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
21	5	2	0	0	28	92.9

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
21	7	1	0	0	29	96.6

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
17	10	2	0	0	29	93.1

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
18	8	3	0	0	29	89.7

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
12	14	1	0	1	28	92.9

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
13	9	6	0	0	28	78.6

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
17	8	2	0	0	27	92.6

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
18	8	2	0	0	28	92.9

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
21	5	1	0	0	27	96.3

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
18	8	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
17	6	4	0	0	27	85.2

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
16	7	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
14	7	6	1	0	28	75.0

19 給食のメニュー、味、温度などは満足ですか。

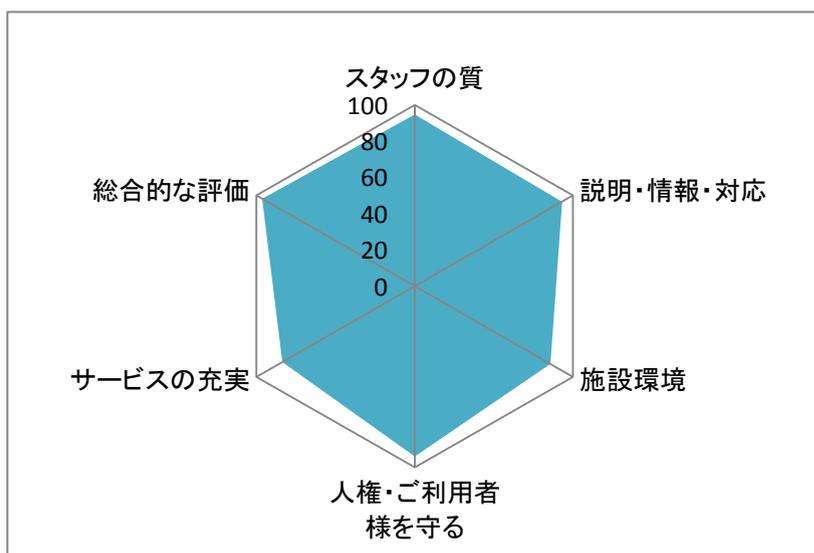
満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	満足度
11	9	5	1	0	26	76.9

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
17	10	1	0	0	28	96.4

## 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	94.7	
説明・情報・対応	93.1	
施設環境	85.7	
人権・ご利用者様を守る	93.9	
サービスの充実	83.7	
総合的な評価	96.4	



チャレンジめいとくの里  
施設入所部門

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。	
体や心の変化に対して気付かれるのが遅い様な気がします。	・健康観察については毎日実施していますが、毎日みている分、逆に変化に気付きにくいこともあるかもしれません。帰省時等でお気づきのことがあれば、引き続き、ご連絡をお願いできればと思います。
部屋の整理、身だしなみのフォローをお願いします。	・部屋の整理については、ご家族のご協力も頂きながら、居室で保管できる量、整頓方法を検討していきたいと思っております。
髭剃りなどの身だしなみをよろしくをお願いします。	・外出する機会を多く設けていることもありますので支援員の意識改革も行っていきたいと思っております。お気づきのことがあれば、引き続きお声かけお願い致します。
連絡帳ではていねいに様子を知る事ができますが、送迎の時だけなので、直接会って話す機会が少ない。男性トイレの前を通ると尿の臭いがする事が多いです。	・貴重なご意見ありがとうございます。ご家族とのコミュニケーションはとても大切と考えております。お話できる機会が増えるようにアイデアを出していきたいと思っております。 ・平日は委託業者の清掃専門の方が丁寧にトイレも清掃していただけますが、特に土日等手が回らず清掃出来ていないことがあります。また、排水溝の内蓋が紛失している状況であった為、臭いが上がってきたことがわかりました。内蓋を再設置しましたので、様子を見ていきたいと思っております。臭いについてはこれからも気を付けて参ります。
おふとんカバーを整えるのが難しくなかなかうまく自分でできにくいようです。うまくできるようなやり方にしていただけたらと思います。	・カバーについて、チャック式のものに変更されている方もいらっしゃいますので、ご希望があればご相談ください。
(10の設問)施設が少し古くなってきているから (11の設問)帰省時、時々、入所のホールの所がアンモニア臭がする (15の設問)職員の方が不足気味の中頑張っていると思います。暑い日のドライブは大変かな～。 (インフルエンザが流行しましたが)空気を清浄する機器は、どれぐらい効果がありますか？	・平日は委託業者の清掃専門の方が丁寧にトイレも清掃していただけますが、特に土日等手が回らず清掃出来ていないことがあります。また、排水溝の内蓋が紛失している状況であった為、臭いが上がってきたことがわかりました。内蓋を再設置している為、様子を見ていきたいと思っております。臭いについてはこれからも気を付けて参ります。 ・ご指摘の通り、支援員は不足している状況です。どの職種でも人材難のようです。アイデアを出しながら対応していきたいと思っております。 ・空気清浄器の効果はある程度限られた空間内でないとは十分な効果は得られないところですが、少しでも効果があればという思いで使用しています。閉め切ることが出来る部屋では効果が得られますので使用をしています。

チャレンジめいとくの里  
施設入所部門

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。	
Iさんにはいつも気を配っていただいていたので本当にありがとうございます。毎日忙しい中時間を見ては連絡を下さいます。母も娘の顔を見て心のなぐさめになっていると思います。心からありがとうございますと言いたいです。	お褒めの言葉ありがとうございます。今後も信頼を寄せて頂けるように支援を続けたいと思います。
S様。諸々ありがとうございます。これからもよろしくお願ひいたします。	お褒めの言葉ありがとうございます。今後も信頼を寄せて頂けるように支援を続けたいと思います。
お世話になっています。よろしくお願ひいたします。	今後も信頼を寄せて頂けるように支援を続けたいと思います。
ただただ頭が下がります。職員方々の対応、すばらしい施設の取り組み方安心しております。希望ですが、職員の方の名刺に写真入りがあればありがたいです。	・お褒めの言葉ありがとうございます。今後も信頼を寄せて頂けるように支援を続けたいと思います。 ・名刺については、似顔絵や写真の挿入を検討したいと思います。
めいとくの里に入所させていただいて、とても良かったと思っています。親も歳には勝てません。力も体もくだり坂で、祖母・祖父の介護もあるので助かっています。自宅に帰省し、「めいとくの里に帰るよ」と言ったら、連絡帳を取り、電気やテレビなどを消し玄関に行きます。めいとくの里に着いても喜んで中に入るように感じています。すっかりめいとくの里が居場所になっているようで、安心して帰ることができています。本当に心から感謝しています。これからも宜しくお願ひいたします。	お褒めの言葉ありがとうございます。今後も信頼を寄せて頂けるように支援を続けたいと思います。ご家庭での様子も記入して頂き、ありがとうございます。励みになります。
子供の病気の件では担当のSさんが私のことまでとても心配して何度か電話くださったり、SOさんや看護師のMさんにも本当によくしていただきました。とても感謝しています。たくさんスタッフの方も心配して頂き、ありがとうございます。	突然のご病気には、支援者もびっくりに、あたふたしますが、一緒に最善の方法を考えることが出来ればと思っております。
全体的にあかるい園だと思います。	お褒めの言葉ありがとうございます。今後も明るい雰囲気を保てますように支援を続けたいと思います。
髭剃りの件ですが家族会や帰省の時いつ見てもきれいに剃っていただいております。ひげが濃くて毎日日本にお手数かけます。	男性の髭剃り(30名)はとても時間がかかる支援の一つです。帰省前に整わない事もありますので、帰省の際はご協力をお願いできたらと思います。
新しい発案で、問題に取り組んでもらい、他の先生方も居力していただいております。ありがとうございます。(H先生、Sサビ管、他多くの先生)	・お褒めの言葉ありがとうございます。今後も新しい発案やアイデアで支援に取り組む続けたいと思います。
とにかく皆さんの笑顔が良いです。あいさつも！！子供にもやさしく接していただいているのを感じます。入浴中に洗たく乾燥配布されているのに感謝です。お願ひ、せっかく洗ってあるので毎日同じものを着ないように置き方を考えてほしいです。	・お褒めの言葉ありがとうございます。今後も信頼を寄せて頂けるように支援を続けたいと思います。 ・衣服については、居室で保管できる量、整頓方法を検討していきたいと思っております。
服がなくなったり、他の人の服が入っていたりする事が、ほとんどなくなり、安心できるようになりました。	洗濯物の仕分けについては、外国出身の方(20年以上日本で生活されています)が勤務されるようになり、漢字で似た名字などは間違えてしまうこともあります。皆でフォローしています。衣類にアルファベットで文字が書いてあることもあると思いますが、今後ともご理解ご協力をお願いいたします。また、ご利用者様の中には、衣類をトイレに流してしまう方もいらっしゃいます。衣類の管理について検討しているところです。

チャレンジめいとくの里  
施設入所部門

<p>担当が代わっても、その時々担当の「〇〇さん大好き！」と言うから、それだけ係わって下さっているのだと感謝しています。よりよい生活を考えていろいろ提案して頂いて心強いです。</p>	<p>お褒めの言葉ありがとうございます。今後も信頼を寄せて頂けるように支援を続けたいと思います。励みになります。</p>
<p>スタッフさん方は忙しい中、いつもあかるく挨拶していただきますので、こちらもほっこりさせていただき嬉しくなります。今後ともよろしく願います。</p>	<p>・お褒めの言葉ありがとうございます。励みになります。</p>
<p>若い女の子として、身だしなみやネイルをして、かわいくるように気を配ってくださって、じみーなイメージがないようにして下さるので本当に嬉しいです。又、スキルが高く、よく観察して下さり、ご支援、ご指導下さる所に本当に感謝しています。</p>	<p>・お褒めの言葉ありがとうございます。身だしなみについて、今後も気を付けていきたいと思えます。</p>
<p>朝方の洗面、着替等、人手は足りていますか？入所者の年齢が高くなると大変でしょうね(重度の人も多くなってくるので) (⑱の設問)歯の定期診察があり助かっています。口臭がなくなりました。</p>	<p>・これまでの朝方の支援状況から、2019年度は日課を変更して対応するように工夫しているところです。今後も高齢化は進むと思いますので工夫を重ねていきたいと思っています。 ・普段の歯磨き支援では行き届かないところがありますので、訪問歯科の歯科医・歯科衛生士さんには感謝です。ご利用者の方々も慣れてらっしゃって楽しみにしている方もおられます。</p>