

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	32	74.42

90.0
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
24	5	2	0	0	31	93.5

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	4	3	0	0	32	90.6

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
21	6	4	0	0	31	87.1

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
21	8	2	0	0	31	93.5

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
20	5	6	0	0	31	80.6

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
17	9	5	0	0	31	83.9

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
22	8	1	0	1	32	93.8

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
20	6	4	0	0	30	86.7

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	4	0	0	28	85.7

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
15	7	5	0	0	27	81.5

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
15	7	3	2	0	27	81.5

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
18	7	3	0	0	28	89.3

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	7	1	0	0	30	96.7

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
20	7	4	0	0	31	87.1

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
13	13	4	0	0	30	86.7

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	11	4	2	0	31	80.6

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	7	6	0	0	29	79.3

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
18	8	5	0	0	31	83.9

19 給食のメニュー、味、温度などは満足ですか。

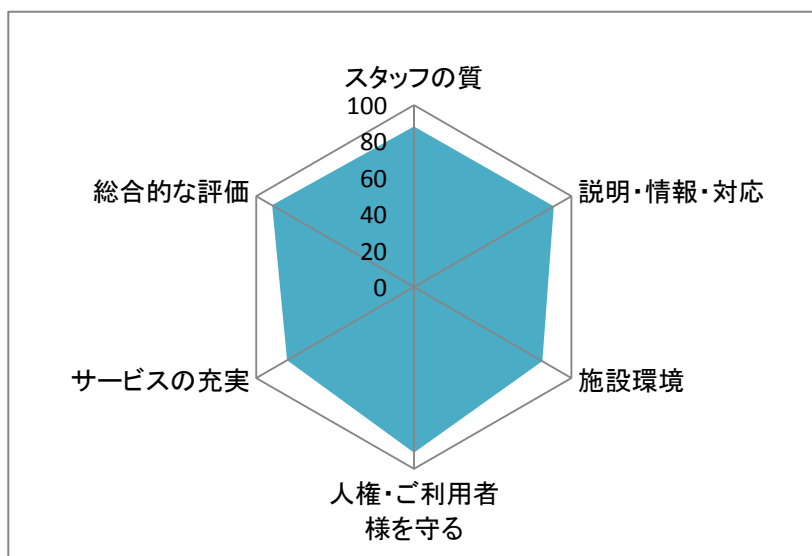
満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	満足度
12	6	5	1	1	25	72.0

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	9	3	0	0	30	90.0

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	88.2	
説明・情報・対応	88.7	
施設環境	81.5	
人権・ご利用者様を守る	91.0	
サービスの充実	80.5	
総合的な評価	90.0	



チャレンジめいとくの里 生活介護(通所)

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。	
4月に担当者が変わり、面接は12月にありました。もっと早い時期に面接があり、話が出来たらと思います。	以前は、ご家族のとの面談を年度当初に実施しておりましたが、時期が集中するために受給者証の切り替え時期に合わせて面談(ひまわりトーク)を実施しております。ご家族から、年度当初に支援員との顔合わせが出来ないかとのご意見も多くありましたので、通所家族会役員の方とも話し合い、7月にご家族との懇親会を開催しております。また、ご希望があればいつでも面談を実施いたしますので、お気軽にご連絡ください。
給食のメニューがやや年配者向けの内容に感じています。	給食メニューについては、委託業者と試行錯誤してメニューを決めております。今回の内容についても、議題としてお伝えいたしました。
さくらグループの時の活動内容がわかりやすく、充実していたこともあり、アスピアでは、ざっくりして具体的にはわかりにくい。さくらではダンスをとて楽しみにしていたが、最近はあまり自分から「楽しみ」と言うことがない。	日中活動において、「楽しい」と思っていたことはとても大事なことです。また、情報提示についても今後検討していきます。
以前、生理の出血が多かったので心配して電話したら、お世話になっているグループの人は出られなく、他のグループの人が出られ、夜用のナプキンを持たせてないので借りれますかと聞きましたら、夜用のナプキンはないですと言われ、そうなのかな入所の方も居られるのにと思いました。	支援員の勤務については、4交代程ありグループ職員が常に勤務している状況ではありません。また、入所者のナプキンについては、入所者個人の持ち物になり貸し借りが出来ない状況です。どうかご理解ください。
年を重ねていろんなことができなくなってくるので、ウォーキングもとても大切ですが(ストレッチやダンスなども)、手や指を使って脳を刺激するような活動を加えてほしいです。	運動については、大きな課題として考えております。平成31年度から、運動療法士をお招きした健康体操を取り入れました。今後もストレッチやダンスなども検討していきます。
電話対応で少し満足できない時があります。ただ、ほぼ満足です。	申し訳ございませんでした。今後、接遇についての教育及び研修を検討いたします。
短期入所が2か月前でないと予約出来ない事(急に利用したい場合空きがなければなかなか難しい事)。夏のプール活動がない事。	短期入所については、全国的に事業所が足りておりません。当事業所では短期入所の居室が7部屋あり他事業所と比べても居室数は多い方ですが、それでも対応出来ず、新規ご利用者様の受け入れをストップしております。予約については、平等に多くの方が効率的にご利用出来るように協議して2ヶ月前の予約としている状況です。この様な現状から、複数の短期入所のある事業所と契約される方も増えております。夏場のプールについては、担当者会議等でお話しできればと思います。
送迎時のルールなどを定期的に確認してほしい。	今後検討して参ります。
不満ということではないのですが、防犯面での不安が神奈川での事件以降、考えてしまいます。	神奈川の事件以降、日中帯も正門を閉めるようになりました。その他、施設内のセキュリティの強化もおこなっております。

チャレンジめいとくの里 生活介護(通所)

<p>福祉業界の人材不足や働き方改革も良くわかりますが、保護者になんの相談もなく、いきなり、日祝日は休み・入浴中止・日祝日の送迎中止などが決行されるのはいかがでしょうか？働いている保護者の方、入浴の支援が入っている方は困りますよね。正直私も日祝日の関係のない仕事だし、入浴の支援も頼っていたのでびっくりしました。</p>	<p>人材不足と働き方改革の影響の中で、何とか日祝日の開園と入浴サービスの継続が出来ないかギリギリのところまで協議を重ねてきた結果、連絡が遅れ申し訳ありませんでした。</p>
<p>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。</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ても安心してしています。</p>	<p>情報開示については個人情報保護に配慮して、可能な限り情報発信をしていきたいと考えております。平成30年度の運営ポリシーが「笑顔」でした。ご利用者様もご家族もそして職員も「笑顔」の多い日々を過ごす意味も含まれております。これからも「笑顔」の絶えない施設作りに取り組んでいきます。</p>
<p>不満はありません。すべてお世話になっています。こちらの状況に応じてアドバイス、対処をしていただき、心から感謝します。将来的にもっと大変な事態が起きるのではないかと不安もありますが、きっとよい道を示唆して下さるだろうと楽観しています。特にFさんには頼り切っています。またH先生、M先生が居て下さることがどれほど支えになっているか言葉では言い尽くしません。どの職員の方が電話に出られても、いろんなことを周知して対応していただけるので助けられています。</p>	<p>ありがとうございます。 私たちは常にご利用者様に寄り添っていく立場にあると考えております。将来、不安なこともあられるかと存じますが、一緒に悩み喜び共に歩んで参りましょう。 また、職員間の情報共有については、大きな課題として取り組んでおります。30年度末から、国内大手企業でも採用されセキュリティー管理されたアプリの導入もおこなっております。今後、早期に必要な情報を職員間で共有できるのが目標です。</p>
<p>外出や小旅行、食事会等、少人数単位で利用者のためのしめる活動を計画していただき、利用者も新たな体験ができて、とても良いと思っています。</p>	<p>生活介護において、社会生活支援はとても重要だと考えております。外出を少人数にすることで、より細かにお一人お一人の様子を伺えるようになりました。今後も実施していきたいと考えております。</p>
<p>個性豊かな利用者達をよく目配りされてると思います。</p>	<p>ありがとうございます。</p>
<p>Hさんは教えるのが上手でやさしいです。Sさんは一緒に汽車に乗って外出したのがうれしかったです。買ったおやつは何日もとっていました。Fさんはいつも好きです。鹿児島旅行はすごく楽しかったです。(本人談)</p>	<p>お褒めの言葉ありがとうございます。支援者として、ご本人及びご家族のお褒めの言葉がとても力になります。これからも頑張ります。</p>
<p>職員全員とても良い方々で心からお世話をなされていて、心からお礼を申し上げたい。電話対応も丁寧でとても感じ良いです。不満なんか何もありません。</p>	<p>ありがとうございます。 電話はご家族とのコミュニケーションツールとして、とても大事です。これからも丁寧な対応が出来るよう取り組んで参ります。</p>
<p>スタッフさんや利用者さんからかわいがられてありがたく思ってます。活動内容がマンネリにならないように工夫していただき、ありがとうございます。</p>	<p>生活介護の通所にとって、活動内容の充実は大変重要なことです。これからも、充実した活動内容となるように頑張ります。</p>
<p>毎日ケガもなく過ごさせていただき、ありがとうございます。</p>	<p>ありがとうございます。</p>
<p>ショートステイ時の必要物品や次回利用時にこうした方がよいなどのアドバイスがあればよいと思います。いつも楽しく過ごさせていただいているようでありがとうございます。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。当事業所は入所施設が併設していることで、同一敷地内でショートステイが利用できることは大きな特徴です。ショートステイも日中帯に対応している職員が夜勤で直接支援することもありますので、お気軽にご相談ください。</p>
<p>担当のAさんには子供も慣れて甘えているようです。すみません。Sさんいつも気づいた事を教えて下さい</p>	<p>平成30年度の運営ポリシーは「笑顔」職員一同「笑顔」を意識していたことで、このような</p>

チャレンジめいとくの里 生活介護(通所)

<p>ますので助かっています。送迎スタッフの皆様は朝夕笑顔で声をかけて下さり感謝しております。たくさんご迷惑をおかけしているかと思いますが、皆様「笑顔」で対応して下さいます。</p>	<p>お褒めの言葉をいただけたと思います。ありがとうございます。</p>
<p>調子が悪くなった時、一緒に考えて下さって見守ってと家族だけでなく手伝ってくれるスタッフが(Hさんをはじめルアナグループ他の先生方)いる事で救われています。まだまだ大波小波が続いてますが、よろしくお願いします。散髪外出や他の外出もとても助かっています。</p>	<p>ありがとうございます。ご利用者様の支援では、ご家族との連携は欠かせないことです。これからも共に支えられる存在でありたいです。散髪等の外出支援も継続していきます。</p>
<p>送迎担当スタッフのIさんは、利用者に対しての気配りがすばらしいと思います。まず笑顔で深々と頭を下げられあいさつをして下さいます。そして運転が丁寧です。利用者の安全を第一に考えておられ乗降の際、優しく丁寧に誘導して下さいます。Iさんが送迎ですと安心して託すことができます。これからもお世話になります。よろしくお願いします。</p>	<p>ありがとうございます。対象の送迎スタッフも大変喜んでおります。毎月1回送迎スタッフミーティングを実施しております。ミーティングでは、送迎に係わる内容だけではなく、「言葉使い」「挨拶」などの権利擁護にもついて確認をしています。これからも、ご利用者様が安心して送迎が出来るよう努めて参ります。</p>
<p>先の事ばかり気にしてグループのスタッフの人に色々聞いている様ですがちゃんと受け答え対応してもらっている様で嬉しいです。(オーパス)</p>	<p>ご利用者様にとって先の見通しが立たないことに不安を持たれる方も多くおられます。分かり易い情報提供は、意思決定支援でもとても必要なことです。これからも分かり易い情報提供を行っていきたいです。</p>
<p>Fさんは利用者の言葉(話せない人も)を心の底から聞こうという気持ちを感じられ、そういう人だからこそ私の子どもは心を開いています。皆さんがそのようになられますよう希望しています。</p>	<p>ありがとうございます。現在、当施設全体で「意思決定支援」に力を入れております。意思決定支援では、「障害が重い方でも必ず意思はある」が大前提です。これらからも、そのような意識で取り組んでいきます。</p>
<p>Fさんをはじめ、お世話いただく支援員さんには頭が下がります。今後ともよろしくお願い申し上げます。</p>	<p>ありがとうございます。これからも頑張ります。</p>
<p>短期入所、親の急病や葬儀など対応して下さいした時、助かりました。個別支援計画を色々と考えて下さり、実行、見守り、利用者を尊重した考えを柱にして下さる事。Iさん、Fさん。外出活動、ドライブ、インフルエンザの対応など。</p>	<p>ご家庭などの急な対応等ある場合は、いつでもご相談ください。個別支援計画は支援の「道しるべ」の役割りもあります。ご利用者様を中心に、ご家族等の協力を得ながら計画の実施に取り組んで参りますのでよろしくお願いいたします。</p>
<p>他の事業所の方から「めいとくさんのスタッフさんはちゃんとしておられる」と評価をいただいた事がありません。</p>	<p>ありがとうございます。同じ立場の事業所様からの評価は自信になります。お伝えいただきありがとうございました。</p>
<p>ドライバーさん、Tさん、Iさん、Kさんも笑顔で接してくださいます。他のドライバーさんも良いと思っています。名前が出て来ません。スタッフの方はFさん、Aさん、Hさん、Sさんは顔と名前わかりますが、話した事に感じよく接してくださいます。連絡帳いつも書いて下さってありがとうございます。</p>	<p>送迎は施設職員と一番最初に出会う場です。ご利用者様の朝のスタートとして、笑顔で挨拶することで安心感につながるようにしていきたいです。支援員がご家族の話聞くことは、支援方法の最大の武器になるので、施設行事や懇親会等積極的にご参加いただくと嬉しいです。</p>
<p>写真をプリントして頂いたりして、本人もとても喜んでます。施設等での活動も分かって有り難いです。特にSさんのことが大好きらしく、写真を見ては指差してニコニコして家族にも見せてくれます。いつもありがとうございます。</p>	<p>ありがとうございます。事業所内の様子で、写真でお伝えする方が分かり易いことなどは写真を用いるようにしています。また、支援員のことを「大好き」と言われることは支援者として大変ありがたいです。</p>
<p>バスの運転手さんも皆いつも明るくてありがたいです。季節ごとの行事が織り込まれ、お誕生会もしていただき、楽しめていると思います。ありがとうございます。</p>	<p>ありがとうございます。これからも季節行事や誕生日は人生の節目として、大切にしていきたいです。</p>
<p>Nさんにはお世話になり感謝しています。</p>	<p>ありがとうございます。</p>