

**ご利用者様・ご家族様等 サービス満足度アンケート**

施設名：		りんどうの家／グループホーム（どちらかに○）																					
実施月：		平成31年2月～3月																					
対象者：		利用者、家族(施設)、後見人																					
〈回収率〉								〈平均点数〉				25項目 平均点数		1項目当り 平均評価									
	(対象人数)	(回収人数)	(回収率)																				
	利用者	49人	33人	67%					A	大変満足	2,208点												
	ご家族	46人	29人	63%					B	満足	1,128点												
	後見人	4人	2人	50%					C	普通	438点												
	合計	99人	64人	65%					D	少し不満	40点												
									E	不満	0点												
									F	無回答	0点												
評価段階		A：大変満足 B：満足 C：普通 D：少し不満 E：不満 F：無回答						評価点数		A(4点) B(3点) C(2点) D(1点) E(0点) F(0点)													
項目				評価段階						合計	平均評価	回答の割合(%)											
				A	B	C	D	E	F														
1	職員の挨拶はしっかりできていますか	回答数	25	19	10	0	0	0	10	64	3.3	<div><div></div><div></div><div></div><div></div></div> A, 39 B, 30 C, 16 F, 16											
		評価点数	100	57	20	0	0	0	0	177													
2	職員の身だしなみは適切ですか	回答数	26	16	10	0	0	0	12	64	3.3	<div><div></div><div></div><div></div><div></div></div> A, 41 B, 25 C, 16 F, 19											
		評価点数	104	48	20	0	0	0	0	172													
3	職員の家族への言葉遣いは丁寧ですか	回答数	23	17	8	1	0	0	15	64	3.3	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div> A, 36 B, 27 C, 13 D, 2 F, 23											
		評価点数	92	51	16	1	0	0	0	160													
4	職員の利用者様への接し方は丁寧ですか	回答数	27	17	7	1	0	0	12	64	3.3	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div> A, 42 B, 27 C, 11 D, 2 F, 19											
		評価点数	108	51	14	1	0	0	0	174													

	・園長始め職員の皆様には会いに行けませんが妹がお世話になっている感謝の気持ちは日々忘れる事はありません。今後とも宜しくお頼み申し上げます。
	・車の免許を持っていないため、りんどうの家に行くのが足が遠くなっています。本人に会えないから申し訳ないと思っています。何もかも任せてしまってすみません。これからも宜しく願います。
	・遠方におり、施設の内々まで詳しく見る機会がないため、普通の評価が多くなりました。顔を見せるとパニックになると思うので施設行事にも参加できず、心苦しく思っております。多々問題を抱えている子ですが、施設で生活ができている事、それが本人なりの努力であり、通所時代の仲間が直面している問題を解決する現在の唯一の方法なので有り難く思っております。
	・いろいろご配慮をいただいており助かっております。これからも宜しく願ひ致します。
	・今回の入院では大変お世話になりました。迅速に対応して頂き、軽く済んだようです。ありがとうございました。
	・細部までご配慮いただき、ありがたく思っております。優しく対応していただき声かけなど感謝しております。今後とも宜しく願ひ致します。
	・毎月1回発行のお便りは、写真がたくさん掲載されていて園での様子が分かり、楽しみの一つです。
	・保護者会で窓ガラス拭き掃除をする際、サッシの溝のほこりをとる時掃除機があればと思いました。
	・いつもお世話になっております。改めて皆さんへお礼を申し上げます。又こちらから何かを申し上げることがないくらい良くして頂いていると思います。本人の表情からも伺い知れます。今後とも宜しく願ひ申しあげます。
	・いつも大変ありがとうございます。今後とも宜しく願ひ致します。
	(利用者様)
	・さぶちゃん、美空ひばり、きよしのテープがほしい。さしこむ線がほしい。
	・(女子利用者さん)が行っちゃったから悲しい。
	・携帯電話買ってもらって「母ちゃん迎えに来いっ」って電話したい。
	・女子棟にもっと行きたい。毎日お風呂に入りたい。
	・どっか遠い所に行きたい(郡山に行ってママレモン買う)。甘いコーヒーが好き、飲みに行きたい。
	・服はもっと良い物を着たい(上品な物)
	・手洗いをしっかりやらせて欲しい。職員がきちんとついて欲しい。
	・このままで大丈夫。
	・ドライブにもっと行きたい。