

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	79.5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	回答数	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	25	19	10	0	0	10	64	3.3	A, 39 B, 30 C, 16 F, 16	
2 職員の身だしなみは適切ですか	26	16	10	0	0	12	64	3.3	A, 41 B, 25 C, 16 F, 19	
3 職員の家族への言葉遣いは丁寧ですか	23	17	8	1	0	15	64	3.3	A, 36 B, 27 C, 13 D, 2 F, 23	
4 職員の利用者様への接し方は丁寧ですか	27	17	7	1	0	12	64	3.3	A, 42 B, 27 C, 11 D, 2 F, 19	
5 職員の電話の対応は丁寧ですか	19	11	7	1	0	26	64	3.3	A, 30 B, 17 C, 11 D, 2 F, 41	
6 職員は良く声をかけるなど話しやすいですか	27	14	10	1	1	11	64	3.2	A, 42 B, 22 C, 16 D, 2 E, 2 F, 17	
7 希望・要望について話を聞いてくれますか	23	17	8	2	1	13	64	3.2	A, 36 B, 27 C, 13 D, 3 E, 2 F, 20	
8 希望・要望について迅速に応じてくれますか	21	18	10	4	0	11	64	3.1	A, 33 B, 28 C, 16 D, 6 F, 17	
9 知りたいことをいつでも知ることができますか	24	13	13	3	0	11	64	3.1	A, 38 B, 20 C, 20 D, 5 F, 17	
10 支援の方法は適切ですか	19	18	10	2	0	14	63	3.1	A, 30 B, 29 C, 16 D, 3 F, 22	
11 居室やトイレ、風呂などの共用スペースの清掃は行き届いていますか	24	7	12	3	0	18	64	3.1	A, 38 B, 11 C, 19 D, 5 F, 28	
12 入浴や排せつは嫌な思いをすることなく配慮されていますか	19	14	9	3	0	19	64	3.1	A, 30 B, 22 C, 14 D, 5 F, 30	
13 居室やロッカーは清潔に保たれていますか	24	10	12	1	1	16	64	3.1	A, 38 B, 16 C, 19 D, 2 E, 2 F, 25	
14 ご本人の健康管理について施設の対応は適切ですか	24	15	7	3	1	14	64	3.2	A, 38 B, 23 C, 11 D, 5 E, 2 F, 22	
15 病気やけがなどの緊急時の対応は適切ですか	23	14	5	1	1	20	64	3.3	A, 36 B, 22 C, 8 D, 2 E, 2 F, 31	
16 食事は本人の状態に応じて適切に提供されていますか	21	19	5	1	0	18	64	3.3	A, 33 B, 30 C, 8 D, 2 F, 28	
17 食事はおいしいですか	24	12	9	0	1	18	64	3.3	A, 38 B, 19 C, 14 E, 2 F, 28	
18 定期的に生活の様子や行事などの情報提供がありますか	25	17	7	0	1	14	64	3.3	A, 39 B, 27 C, 11 E, 2 F, 22	
19 お知らせや掲示物は見やすくわかりやすいですか	20	14	11	0	0	19	64	3.2	A, 31 B, 22 C, 17 F, 30	
20 楽しみにしている行事や外出の回数は満足していますか	16	16	9	5	2	16	64	2.8	A, 25 B, 25 C, 14 D, 8 E, 3 F, 25	
21 利用者様の服装・頭髪・顔などの整容はきちんとできていますか	24	14	10	4	0	12	64	3.1	A, 38 B, 22 C, 16 D, 6 F, 19	
22 困りごとを第三者委員など職員以外にも相談できる仕組みを知っていますか	9	15	9	2	2	27	64	2.7	A, 14 B, 23 C, 14 D, 3 E, 3 F, 42	
23 個別支援計画は、ご本人やご家族の意向や希望が反映されていますかややすいですか	15	15	8	1	0	25	64	3.1	A, 23 B, 23 C, 13 D, 2 F, 39	
24 個別支援計画や施設の決まりごとの説明はわかりやすいですか	18	19	8	1	1	17	64	3.1	A, 28 B, 30 C, 13 D, 2 E, 2 F, 27	
25 りんどうの家を利用してよかったですか	32	15	5	0	1	11	64	3.5	A, 50 B, 23 C, 8 E, 2 F, 17	

58%	14%	3%
満足	普通	不満

【その他のご意見】

(ご家族)

- ・りんどうの家を利用して長くなりました。本人も今の生活に慣れ、リズムをもって生活できている様です。職員の皆様にも声をかけていただき、気を使っていたいて本当に感謝しております。娘もいろいろとご苦労が強く大変ですが宜しく願います。
- ・段々とりんどうに足を運べなくなり自責しています。ありがとうございます。利用者も高齢化していますが整容は人として大切だと思います。人手が足りない中、手が行き届かないと思いますが、きちんとした身なり、髪型などは施設全体のイメージを良くすると思います。ご尽力に感謝致します。
- ・日々、雑事が多くそちらに出向くことが少なく申し訳なく思っています。毎日穏やかに過ごせますようよろしくお願い致します。

<ul style="list-style-type: none"> <li>・園長始め職員の皆様には会いに行けません。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。</li> <li>・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。これからも宜しくお願いします。</li> <li>・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ます。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。</li> <li>・いろいろご配慮をいただきお助かっております。これからも宜しくお願い致します。</li> <li>・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。</li> <li>・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。今後とも宜しくお願い致します。</li> <li>・毎月1回発行のお便り、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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。今後とも宜しくお願い申し上げます。</li> <li>・いつも大変ありがとうございます。今後とも宜しくお願い致します。</li> </ul>
<p>(利用者様)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・(女子利用者さん)が行っちゃったから悲しい。</li> <li>・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。</li> <li>・女子棟にもっと行きたい。毎日お風呂に入りたい。</li> <li>・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。</li> <li>・服はもっと良い物を着たい(上品な物)</li> <li>・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。</li> <li>・このままで大丈夫。</li> <li>・ドライブにもっと行きたい。</li> </ul>