

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(身元引受人)、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	12人	12人	100%	A	大変満足	896点	79.2点	3.2
ご家族	11人	10人	91%	B	満足	621点		
後見人	3人	2人	67%	C	普通	174点		
合計	26人	24人	92%	D	少し不満	16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	11	10	3	0	0	0	24	3.3	A, 46 B, 42 C, 13	
2 職員の身だしなみは適切ですか	10	10	3	0	0	1	24	3.3	A, 42 B, 42 C, 13 F, 4	
3 職員の家族への言葉遣いは丁寧ですか	10	8	2	0	0	4	24	3.4	A, 42 B, 33 C, 80 F, 17	
4 職員の利用者様への接し方は丁寧ですか	11	9	3	1	0	0	24	3.3	A, 46 B, 38 C, 13 D, 4	
5 職員の電話の対応は丁寧ですか	9	7	2	0	0	6	24	3.4	A, 38 B, 29 C, 80 F, 25	
6 職員は良く声をかけるなど話しやすいですか	12	8	3	1	0	0	24	3.3	A, 50 B, 33 C, 13 D, 4	
7 希望・要望について話を聞いてくれますか	10	8	6	0	0	0	24	3.2	A, 42 B, 33 C, 25	
8 希望・要望について迅速に応じてくれますか	8	9	6	0	1	0	24	3.0	A, 33 B, 38 C, 25 E, 4	
9 知りたいことをいつでも知ることができますか	7	11	5	0	0	1	24	3.1	A, 29 B, 46 C, 21 F, 4	
10 支援の方法は適切ですか	9	7	6	0	0	2	24	3.1	A, 37.5 B, 29 C, 25 F, 8	
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	10	11	1	0	0	2	24	3.4	A, 42 B, 46 C, 4 F, 8	
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	11	9	2	0	0	2	24	3.4	A, 46 B, 38 C, 8 F, 8	
13 居室やロッカーは清潔に保たれていますか	9	6	3	0	0	6	24	3.3	A, 38 B, 25 C, 13 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	11	9	2	0	0	2	24	3.4	A, 46 B, 38 C, 8 F, 8	
15 病気やけがなどの緊急時の対応は適切ですか	9	10	3	1	0	1	24	3.2	A, 38 B, 42 C, 13 D, 4 F, 4	
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	9	9	0	4	0	2	24	3.0	A, 38 B, 38 D, 17 F, 8	
17 食事はおいしいですか	13	5	3	1	0	2	24	3.4	A, 54 B, 21 C, 13 D, 4 F, 8	
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	7	9	4	0	0	4	24	3.2	A, 29 B, 38 C, 17 F, 17	
19 お知らせや掲示物は見やすわかりやすいですか	7	8	3	0	0	6	24	3.2	A, 29 B, 33 C, 13 F, 25	
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	3	8	7	4	1	1	24	2.3	A, 13 B, 33 C, 29 D, 17 E, 4 F, 4	
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	6	7	5	0	0	6	24	3.1	A, 25 B, 29 C, 21 F, 25	
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	4	5	5	3	3	4	24	2.2	A, 17 B, 21 C, 21 D, 13 F, 13 F, 17	
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すいですか	7	8	5	0	0	4	24	3.1	A, 29 B, 33 C, 21 F, 17	
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	8	8	3	1	0	4	24	3.2	A, 33 B, 33 C, 13 D, 4 F, 17	
25 りんどうの家を利用してよかったですか	13	8	2	0	0	1	24	3.5	A, 54 B, 33 C, 8 F, 4	

72%	15%	4%
満足	普通	不満

【その他のご意見】

(ご家族) ・本人も本当に毎日が楽しいと話をしてくれます。アンケートの件は大変満足しております。
 (利用者様) ・県外の旅行に行きたい。いつも近いです。
 ・今の所は特にありませんが、部屋を広くしてほしいです。
 ・もっと遠くに旅行に行きたい。
 ・外出をもっと増やしてほしいです。