

平成30年度
ご利用者様満足度アンケート調査
報告書

社会福祉法人涌谷町社会福祉協議会

目 次

I 調査概要	P 1
II 調査結果（全体概要）	P 2 ～
III 事業（所）別調査結果	
ゆうらいふ居宅介護支援サービス	P 4 ～
ゆうらいふホームヘルプサービス	P 10 ～
ゆうらいふ訪問入浴サービス	P 15 ～
ゆうらいふデイサービス	P 20 ～
ゆうらいふ五番町デイサービス	P 26 ～
ゆうらいふ簗岳地域ケアセンター	P 32 ～
特別養護老人ホームゆうらいふ	P 38 ～
グループホームゆうらいふ	P 43 ～

平成30年度 ご利用者様満足度アンケート調査 結果

本会では、この度、介護サービス等のサービス向上を目的に「ご利用者様満足度アンケート調査」を実施しました。

ご利用者様(ご家族様)からご回答いただきましたアンケート調査結果につきましては、今後のサービス改善の参考にさせていただき、ご利用者様(ご家族様)の満足度の向上を目指したいと考えます。

調査へのご協力誠にありがとうございました。今後ともご意見・ご要望等をお聞かせ下さいますよう、よろしくお願いいたします。

I 調査概要

1. 調査の目的

社会福祉法人涌谷町社会福祉協議会で実施している介護サービスのご利用者様、ご家族様の声を把握し今後のサービス向上につなげるための資料とする。

2. 調査期間

平成30年12月10日～平成31年1月11日

3. 調査対象事業(所)

ゆうらいふ居宅介護支援サービス	(指定居宅介護支援・予防)
ゆうらいふホームヘルプサービス	(指定訪問介護・予防、居宅介護、重度訪問介護)
ゆうらいふ訪問入浴サービス	(指定訪問入浴介護・予防、障害訪問入浴)
ゆうらいふデイサービス	(指定通所介護・予防)
ゆうらいふ五番町デイサービス	(指定認知症通所介護・予防)
ゆうらいふ箕岳地域ケアセンター	(指定通所介護・予防)
特別養護老人ホームゆうらいふ	(指定介護老人福祉施設)
グループホームゆうらいふ	(指定認知症対応型共同生活介護)

4. 調査対象者

ご利用者様本人またはご家族様

5. 調査の方法

各事業所等から手渡しによる配布及び返信用封筒での郵送による回収

6. 調査内容

・各設問について満足度を回答いただいた。

・満足度の評価方法(5段階評価)

満足	5	高い
ほぼ満足	4	↑
どちらともいえない	3	満足度
やや不満	2	↓
不満	1	低い

・介護サービス事業所の設問内容は、共通の設問を用いて、事業所間の比較もできるようにした。

Ⅱ 調査結果(全体概要)

1. 調査配布数及び回収数(回収率)

		居宅介護支援サービス	ホームヘルプサービス	訪問入浴サービス	ゆうらいふデイサービス	五番町デイサービス	箕岳地域ケアセンター	特別養護老人ホーム	グループホーム	全体(計)
1	配布数	183	51	18	91	14	41	30	18	446
2	回収数	106	34	15	56	5	26	24	13	279
	回収率	57.9%	66.7%	83.3%	61.5%	35.7%	63.4%	80.0%	72.2%	62.6%

2. 調査の回答者

		居宅介護支援サービス	ホームヘルプサービス	訪問入浴サービス	ゆうらいふデイサービス	五番町デイサービス	箕岳地域ケアセンター	特別養護老人ホーム	グループホーム	全体(計)
1	本人	27	19	1	16	0	2	0	0	65
2	家族	66	13	14	38	4	24	17	11	187
3	成年後見人	0	0	0	0	0	0	3	0	3
4	その他	0	0	0	0	0	0	2	0	2
0	無回答	13	2	0	2	1	0	2	2	22
	合計	106	34	15	56	5	26	24	13	279

3. ご利用者様の性別

		居宅介護支援サービス	ホームヘルプサービス	訪問入浴サービス	ゆうらいふデイサービス	五番町デイサービス	箕岳地域ケアセンター	特別養護老人ホーム	グループホーム	全体(計)
1	男	34	12	5	10	0	4	8	4	77
2	女	69	21	10	44	4	22	16	9	195
0	無回答	3	1	0	2	1	0	0	0	7
	合計	106	34	15	56	5	26	24	13	279

4. ご利用者様の年齢

		居宅介護支援サービス	ホームヘルプサービス	訪問入浴サービス	ゆうらいふデイサービス	五番町デイサービス	箕岳地域ケアセンター	特別養護老人ホーム	グループホーム	全体(計)
1	40-64歳	3	4	2	1	0	0	1	0	11
2	65-74歳	8	4	1	2	0	0	3	1	19
3	75-84歳	38	10	4	13	2	12	8	0	87
4	85-94歳	44	13	7	35	2	12	8	9	130
5	95歳以上	8	2	1	4	0	2	4	3	24
0	無回答	5	1	0	1	1	0	0	0	8
	合計	106	34	15	56	5	26	24	13	279

5. 御利用者様の介護度

※特別養護老人ホーム、グループホームのアンケート項目にはありません。

		居宅介護支援サービス	ホームヘルプサービス	訪問入浴サービス	ゆうらいふデイサービス	五番町デイサービス	箕岳地域ケアセンター	全体(計)
1	要支援(事業対象者)	18	9	0	10	0	6	43
2	要介護1~2	50	9	1	24	3	12	99
3	要介護3~5	28	10	14	16	1	8	77
0	無回答	10	6	0	6	1	0	23
	合計	106	34	15	56	5	26	242

5. 設問内容及び介護サービス事業別平均満足度

※平均満足度の算出は無回答を除いています。

No.	設問区分	設 問 内 容	介護サービス事業所別 平均満足度								
			居宅介護支援サービス	ホームヘルプサービス	訪問入浴サービス	ゆうらいふデイサービス	五番町デイサービス	箕岳地域ケアセンター	特別養護老人ホーム	グループホーム	全体
1	共通・接遇	「（事業所）」のスタッフの接遇（言葉づかいや礼儀・態度）は、いかがですか。（満足ですか。）	4.66	4.56	4.67	4.70	4.40	4.85	4.67	4.54	4.63
2	共通・説明	スタッフの話し（話す内容や言葉、説明の丁寧さなど）は、分かりやすいですか。（満足ですか。）	4.71	4.53	4.60	4.70	4.40	4.85	4.67	4.46	4.62
3	共通・コミュニケーション	スタッフのコミュニケーション（声掛けや会話、表情、笑顔、話しやすい雰囲気など）は、良好ですか。（満足ですか。）	4.69	4.50	4.67	4.67	4.40	4.85	4.43	4.54	4.59
4	共通・プライバシー	事業所やスタッフは、ご利用者様やご家族のプライバシー（個人情報）の保護や配慮について、適切にできていますか。（満足ですか。）	4.69	4.56	4.64	4.73	4.40	4.85	4.65	4.46	4.62
5	共通・記録	事業所からの書面（お知らせや広報紙、連絡帳、文書）は、見やすく、分かりやすくなっていますか。（満足ですか。）	4.53	4.59	4.60	4.70	4.40	4.73	4.57	4.46	4.57
6	食事	食事の内容（質、味付け、献立など）について、満足していますか。				4.64	4.20	4.77	4.48	4.36	4.49
7	入浴	入浴の内容（時間、温度、洗体・洗髪介助など）について、満足していますか。				4.49	4.20	4.84	4.39	4.00	4.38
8	機能訓練	機能訓練や生活上でのリハビリ（レクリレーション活動含む）について、満足していますか。				4.57	4.40	4.64	4.35	4.23	4.44
9	行事レク	季節毎の行事や催し、レクリレーションは、楽しいですか。（満足していますか。）				4.63	4.60	4.84	4.36	4.42	4.57
10	送迎	デイサービスの送迎（時間、安全運転、乗降介助など）について、満足していますか。				4.70	4.80	4.88			4.79
11	環境衛生	施設の環境や衛生（清掃、室温、整理・整頓など）について、満足していますか。				4.75	4.60	4.76	4.54	4.46	4.62
12	健康管理	その日の健康状態がきちんと理解され、サービスが提供されてると感じますか。（満足ですか。）		4.68	4.60	4.76	4.20	4.81	4.54	4.62	4.60
13	時間管理	サービスの提供時間や訪問日時（遅れる場合は事前に連絡するなど）が守られていると感じますか。（満足ですか。）	4.71	4.53	4.53						4.59
14	物品扱い	スタッフは、ご自宅の物品や電気水道等の使用を無駄なく丁寧に扱っていると感じますか。（満足ですか。）		4.44	4.67						4.56
15	変更対応	急なサービスの変更などの申し出をした際の対応について、満足していますか。	4.61	4.59	4.73	4.75	4.60	4.80			4.68
16	介護技術	スタッフの介護技術について、安心できますか。（満足ですか。）		4.56	4.53	4.73	4.40	4.88	4.71	4.38	4.60
17	ケアプラン	ケアプラン（介護計画書）について、ご利用者様ご自身の立場に立った内容であると感じますか。（満足ですか。）	4.62						4.58	4.46	4.55
18	ケアマネ専門性	ケアマネジャーは、多様なサービスや制度を理解し相談や支援をしていると感じますか。（満足ですか。）	4.76								4.76
19	ケアマネ対応	ケアマネジャーの対応（サービス調整、日程調整、連絡など）は、スムーズだと感じますか。（満足ですか。）	4.75								4.75
20	共通・自立支援	ご利用者様の自立の支援（自分でできることは自分でできるよう配慮）について、尊重されていると感じますか。（満足ですか。）	4.68	4.56	4.57	4.68	4.40	4.65	4.50	4.46	4.56
21	共通・総合	総合的に「（事業所）」が行う、「（サービス）」について、満足していますか。	4.72	4.59	4.60	4.77	4.40	4.88	4.67	4.54	4.65
		計	4.68	4.56	4.62	4.68	4.43	4.80	4.54	4.43	4.60

ゆうらいふ居宅介護支援サービス ご利用者様満足度アンケート 集計結果

◇指定居宅介護支援
(委託: 予防居宅介護支援)

事業所番号 : 0473100550

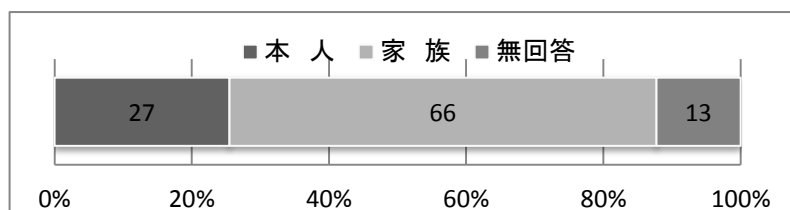
調査期間: 平成30年12月10日～平成31年1月11日

1. 調査配布数及び回収数(回収率)

配布数:	183	回収数:	106	回収率:	57.9%
------	-----	------	-----	------	-------

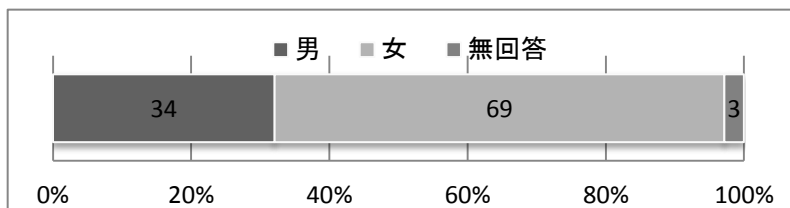
2. 調査の回答者

	回答数	割合
本人	27	25%
家族	66	62%
無回答	13	12%
合計	106	100%



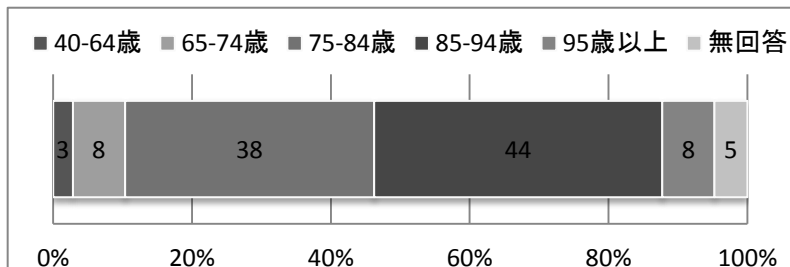
3. ご利用者様の性別

	回答数	割合
男	34	32%
女	69	65%
無回答	3	3%
合計	106	100%



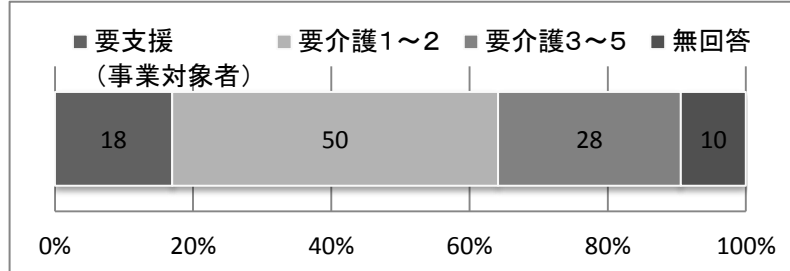
4. ご利用者様の年齢

	回答数	割合
40-64歳	3	3%
65-74歳	8	8%
75-84歳	38	36%
85-94歳	44	42%
95歳以上	8	8%
無回答	5	5%
合計	106	100%



5. ご利用者様の介護度

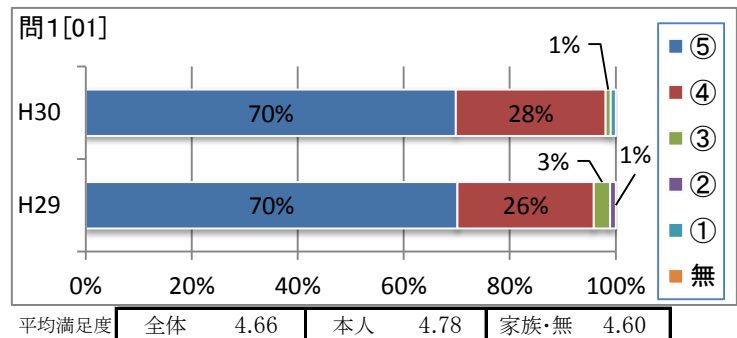
	回答数	割合
要支援 (事業対象者)	18	17%
要介護1～2	50	47%
要介護3～5	28	26%
無回答	10	9%
合計	106	100%



5. 設 問 （問1～問12）

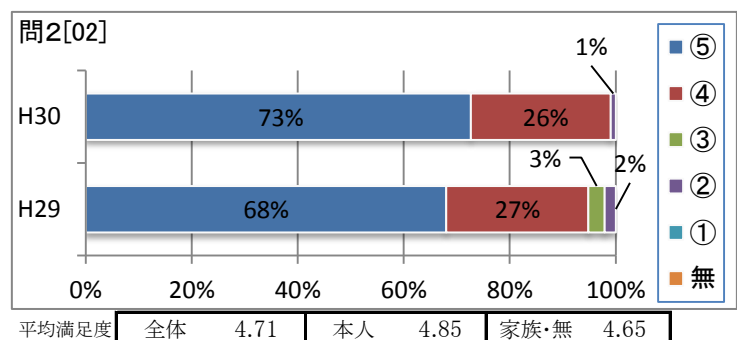
問1 「ゆうらいふ」居宅介護支援サービスのスタッフの接遇（言葉づかいや礼儀・態度）は、いかがですか。（満足ですか。）

	満足度	H29	H30
満足	⑤	68	74
ほぼ満足	④	25	30
どちらともいえない	③	3	1
やや不満	②	1	0
不満	①	0	1
無回答	無	0	0
合計		97	106



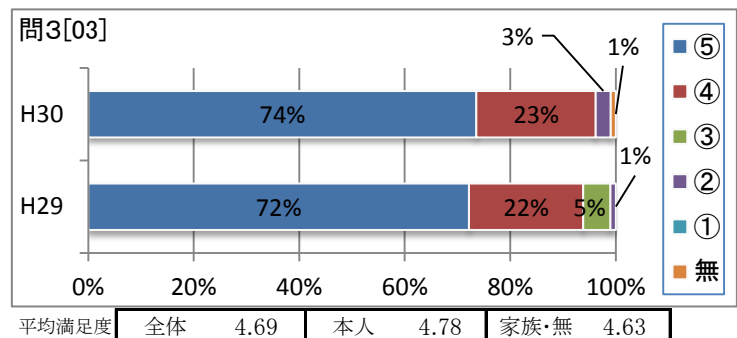
問2 スタッフの話し（話す内容や言葉、説明の丁寧さなど）は、分かりやすいですか。（満足ですか。）

	満足度	H29	H30
満足	⑤	66	77
ほぼ満足	④	26	28
どちらともいえない	③	3	0
やや不満	②	2	1
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		97	106



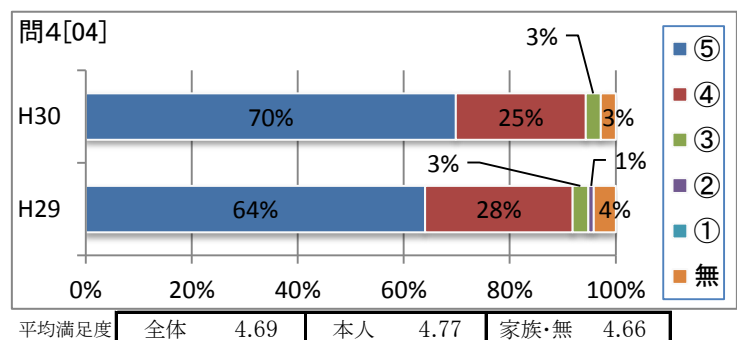
問3 スタッフのコミュニケーション（声掛けや会話、表情、笑顔、話しやすい雰囲気など）は、良好ですか。

	満足度	H29	H30
満足	⑤	70	78
ほぼ満足	④	21	24
どちらともいえない	③	5	0
やや不満	②	1	3
不満	①	0	0
無回答	無	0	1
合計		97	106



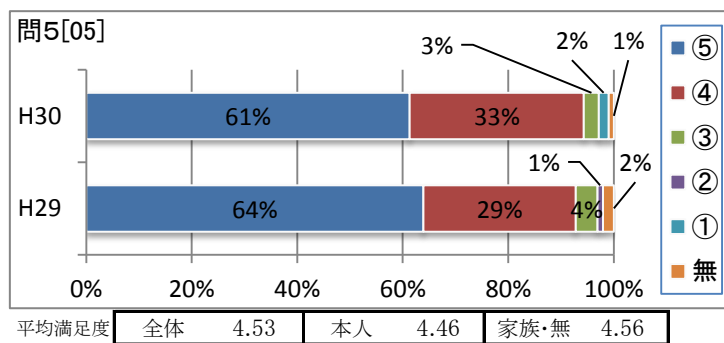
問4 事業所やスタッフは、ご利用者様やご家族のプライバシー（個人情報）の保護や配慮について、適切にできていますか。（満足ですか。）

	満足度	H29	H30
満足	⑤	62	74
ほぼ満足	④	27	26
どちらともいえない	③	3	3
やや不満	②	1	0
不満	①	0	0
無回答	無	4	3
合計		97	106



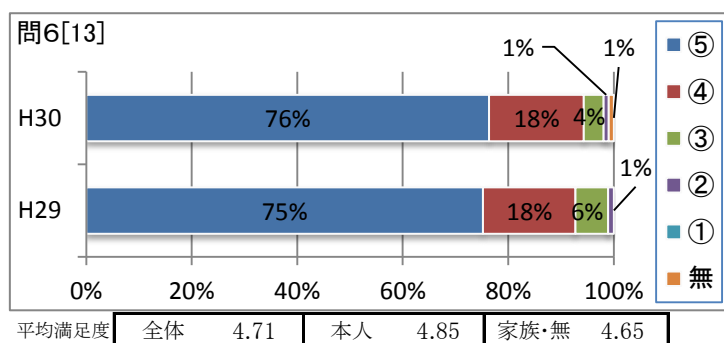
問5 事業所からの書面（お知らせや広報紙、連絡帳、文書）は、見やすく、分かりやすくなっていますか。
[05]

満足度	H29	H30
満足 ⑤	62	65
ほぼ満足 ④	28	35
どちらともいえない ③	4	3
やや不満 ②	1	0
不満 ①	0	2
無回答 無	2	1
合計	97	106



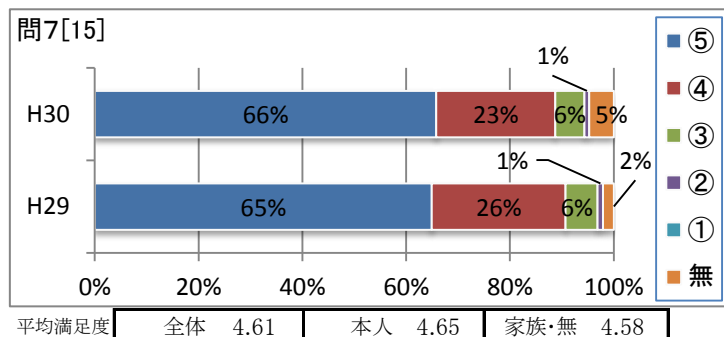
問6 サービスの提供時間や訪問日時（遅れる場合は事前に連絡するなど）が守られていると感じますか。（満足ですか。）
[13]

満足度	H29	H30
満足 ⑤	73	81
ほぼ満足 ④	17	19
どちらともいえない ③	6	4
やや不満 ②	1	1
不満 ①	0	0
無回答 無	0	1
合計	97	106



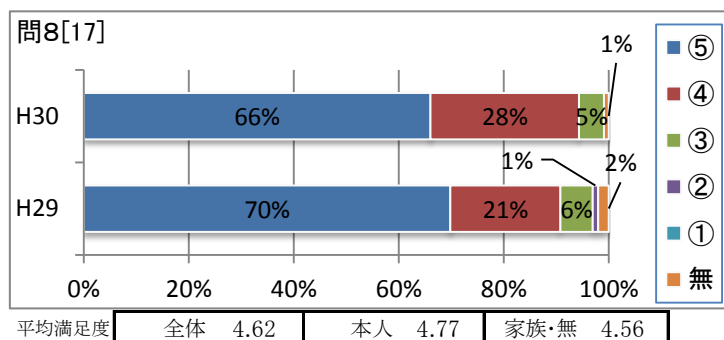
問7 急なサービスの変更などの申し出をした際の対応について、満足していますか。
[15]

満足度	H29	H30
満足 ⑤	63	70
ほぼ満足 ④	25	24
どちらともいえない ③	6	6
やや不満 ②	1	1
不満 ①	0	0
無回答 無	2	5
合計	97	106



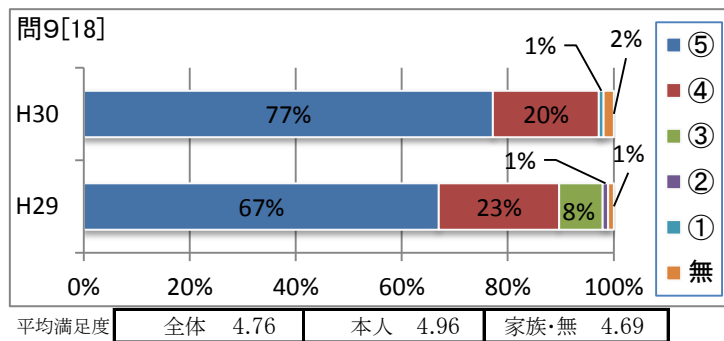
問8 ケアプラン（介護計画書）について、ご利用者様ご自身の立場に立った内容であると感じますか。（満足です）
[17]

満足度	H29	H30
満足 ⑤	68	70
ほぼ満足 ④	20	30
どちらともいえない ③	6	5
やや不満 ②	1	0
不満 ①	0	0
無回答 無	2	1
合計	97	106



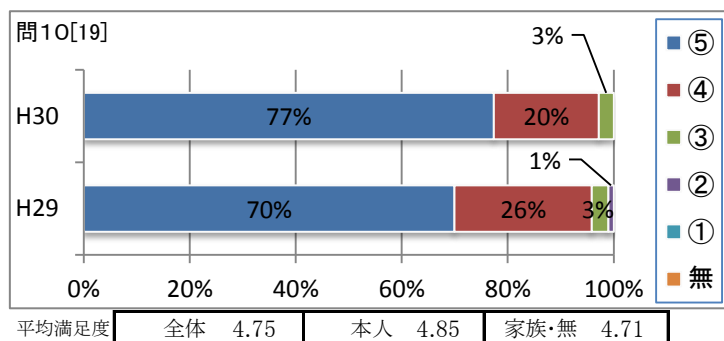
問9 ケアマネジャーは、多様なサービスや制度を理解し相談や支援をしていると感じますか。
[18] (満足ですか。)

満足度	H29	H30
満足 ⑤	65	82
ほぼ満足 ④	22	21
どちらともいえない ③	8	0
やや不満 ②	1	0
不満 ①	0	1
無回答 無	1	2
合計	97	106



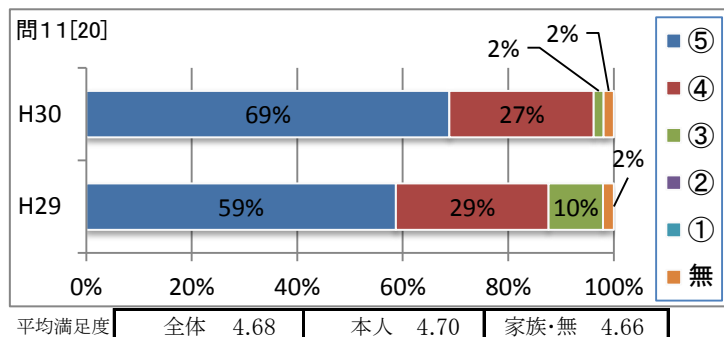
問10 ケアマネジャーの対応（サービス調整、日程調整、連絡など）は、スムーズだと感じますか。
[19] (満足ですか。)

満足度	H29	H30
満足 ⑤	68	82
ほぼ満足 ④	25	21
どちらともいえない ③	3	3
やや不満 ②	1	0
不満 ①	0	0
無回答 無	0	0
合計	97	106



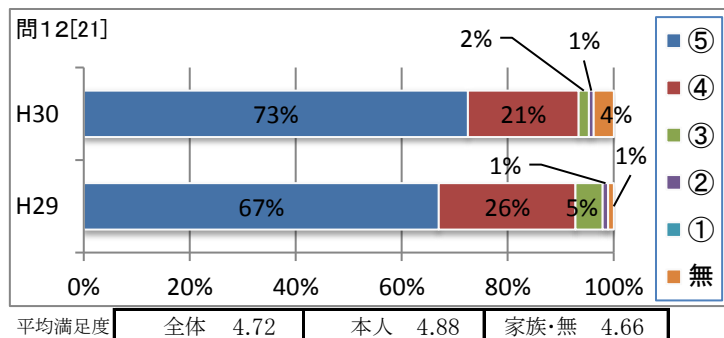
問11 ご利用者様の自立の支援（自分でできることは自分でできるよう配慮）について、尊重されている
[20] と感じますか。(満足ですか。)

満足度	H29	H30
満足 ⑤	57	73
ほぼ満足 ④	28	29
どちらともいえない ③	10	2
やや不満 ②	0	0
不満 ①	0	0
無回答 無	2	2
合計	97	106



問12 総合的に「ゆうらいふ居宅介護支援サービス」が行う、「居宅介護支援サービス」について、満足
[21] していますか。

満足度	H29	H30
満足 ⑤	65	77
ほぼ満足 ④	25	22
どちらともいえない ③	5	2
やや不満 ②	1	1
不満 ①	0	0
無回答 無	1	4
合計	97	106



その他、ご意見ご要望(自由記述、一部要約)

- 急なショートステイの対応や、日々抱えている悩みごとについて、親身になって相談に乗っていただき、感謝しております。
- 訪問の際、お年寄りでもできる軽い運動の紹介や日々の介護に関するアドバイス等を行ってほしい。
【回答】訪問の際に、ご本人やご家族の要望に沿った情報が提供できるよう、準備を進めてまいります。また、皆様からの遠慮なくご意見、ご要望等をお伺いできればと考えております。
- デイサービス送迎時、ゆうらいふ玄関前に風除けがあると良い。
【回答】雨風があたらないよう、車両からの乗り降りの仕方等を検討してまいります。
- 昼食のなますは冷たい方が良い。
【回答】温冷配膳車を使用し、温度管理等には気をつけておりますが、ご意見をいただいた点について配慮が足りず、申し訳ございませんでした。食事のメニューに合わせた温度で提供できるよう、ゆうらいふの厨房スタッフと検討させていただきます。

ゆうらいふホームヘルプサービス ご利用者様満足度アンケート 集計結果

◇指定訪問介護(予防)
 ◇指定居宅介護(重度訪問介護)

事業所番号 : 0473100329
 事業所番号 : 0413100033

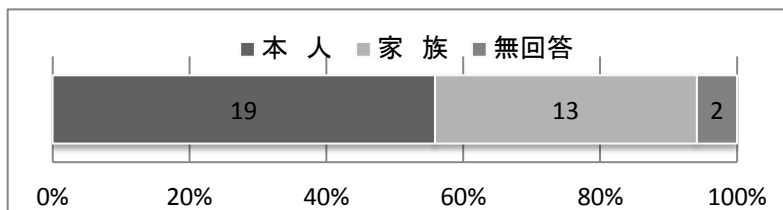
調査期間: 平成30年12月10日～平成31年1月11日

1. 調査配布数及び回収数(回収率)

配布数:	51	回収数:	34	回収率:	66.7%
------	----	------	----	------	-------

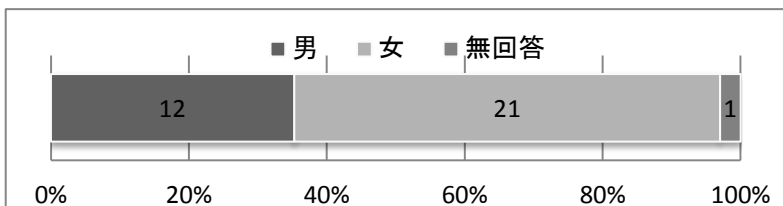
2. 調査の回答者

	回答数	割合
本人	19	56%
家族	13	38%
無回答	2	6%
合計	34	100%



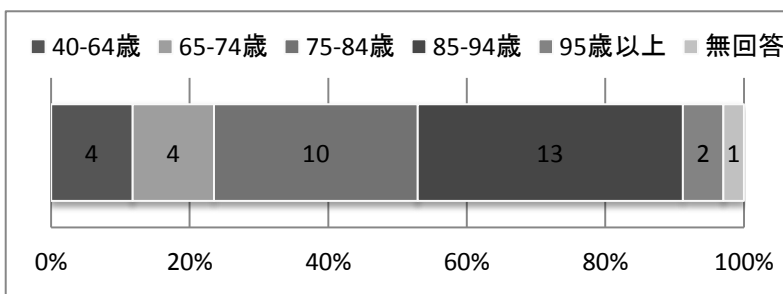
3. ご利用者様の性別

	回答数	割合
男	12	35%
女	21	62%
無回答	1	3%
合計	34	100%



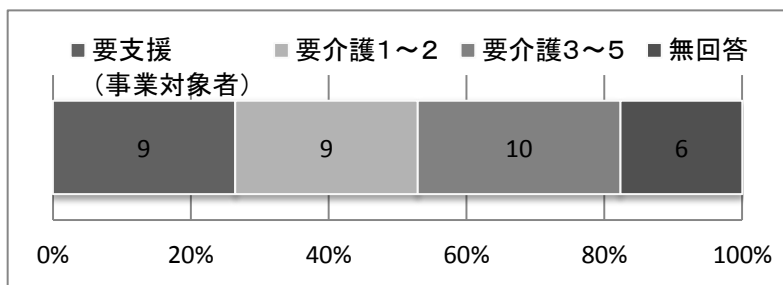
4. ご利用者様の年齢

	回答数	割合
40-64歳	4	12%
65-74歳	4	12%
75-84歳	10	29%
85-94歳	13	38%
95歳以上	2	6%
無回答	1	3%
合計	34	100%



5. ご利用者様の介護度

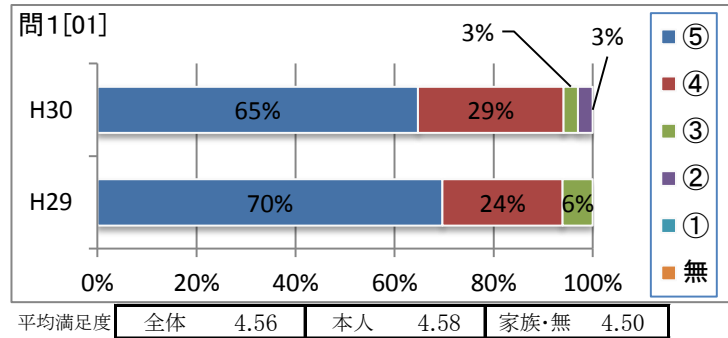
	回答数	割合
要支援 (事業対象者)	9	26%
要介護1～2	9	26%
要介護3～5	10	29%
無回答	6	18%
合計	34	100%



5. 設 問 （問1～問12）

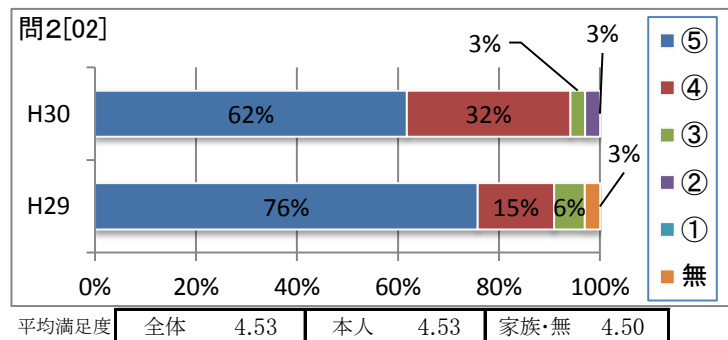
問1 「ゆうらいふホームヘルプサービス」のスタッフの接遇（言葉づかいや礼儀・態度）は、いかがですか。（満足ですか。）

	満足度	H29	H30
満足	⑤	23	22
ほぼ満足	④	8	10
どちらともいえない	③	2	1
やや不満	②	0	1
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		33	34



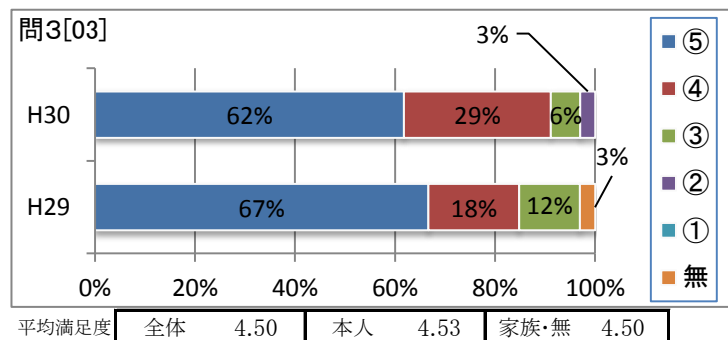
問2 スタッフの話し（話す内容や言葉、説明の丁寧さなど）は、分かりやすいですか。（満足ですか。）

	満足度	H29	H30
満足	⑤	25	21
ほぼ満足	④	5	11
どちらともいえない	③	2	1
やや不満	②	0	1
不満	①	0	0
無回答	無	1	0
合計		33	34



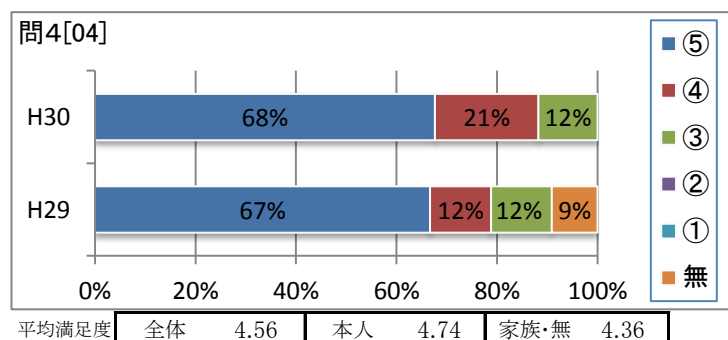
問3 スタッフのコミュニケーション（声掛けや会話、表情、笑顔、話しやすい雰囲気など）は、良好ですか。

	満足度	H29	H30
満足	⑤	22	21
ほぼ満足	④	6	10
どちらともいえない	③	4	2
やや不満	②	0	1
不満	①	0	0
無回答	無	1	0
合計		33	34



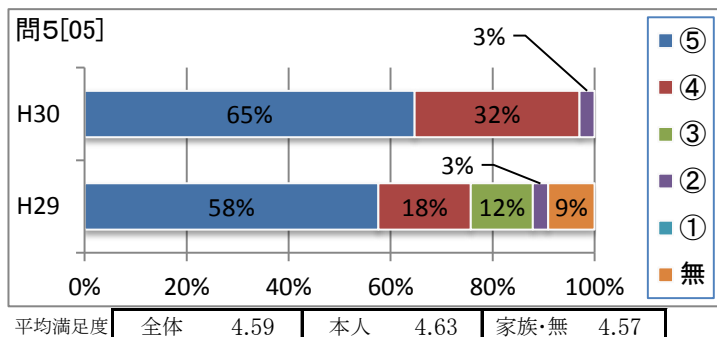
問4 事業所やスタッフは、ご利用者様やご家族のプライバシー（個人情報）の保護や配慮について、適切にできていますか。（満足ですか。）

	満足度	H29	H30
満足	⑤	22	23
ほぼ満足	④	4	7
どちらともいえない	③	4	4
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	3	0
合計		33	34



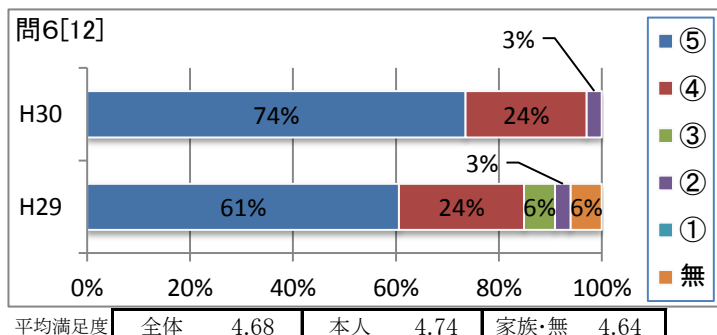
問5 事業所からの書面（お知らせや広報紙、連絡帳、文書）は、見やすく、分かりやすくなっていますか。
[05]

	満足度	H29	H30
満足	⑤	19	22
ほぼ満足	④	6	11
どちらともいえない	③	4	0
やや不満	②	1	1
不満	①	0	0
無回答	無	3	0
合計		33	34



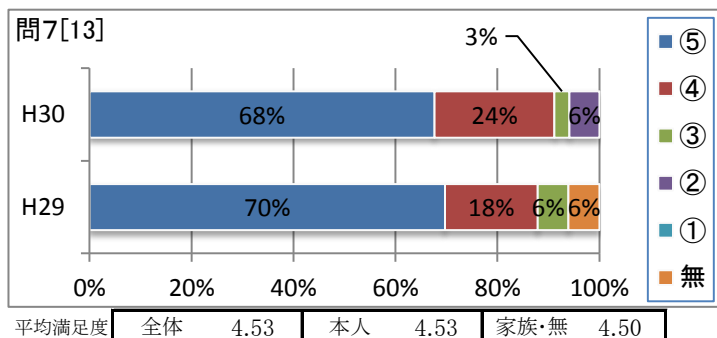
問6 その日の健康状態がきちんと理解され、サービスが提供されてると感じますか。（満足ですか。）
[12]

	満足度	H29	H30
満足	⑤	20	25
ほぼ満足	④	8	8
どちらともいえない	③	2	0
やや不満	②	1	1
不満	①	0	0
無回答	無	2	0
合計		33	34



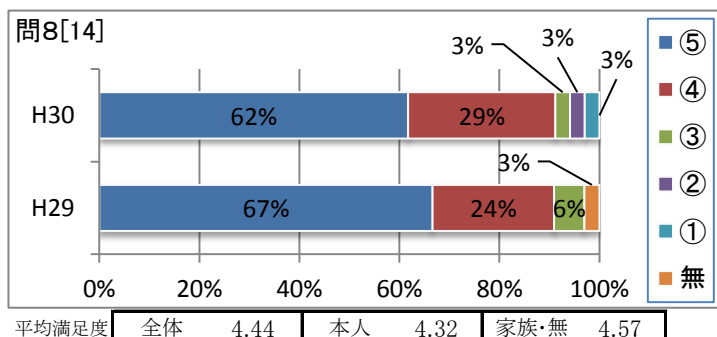
問7 サービスの提供時間や訪問日時（遅れる場合は事前に連絡するなど）が守られていると感じますか。（満足ですか。）
[13]

	満足度	H29	H30
満足	⑤	23	23
ほぼ満足	④	6	8
どちらともいえない	③	2	1
やや不満	②	0	2
不満	①	0	0
無回答	無	2	0
合計		33	34



問8 スタッフは、ご自宅の物品や電気水道等の使用を無駄なく丁寧に扱っていると感じますか。（満足ですか。）
[14]

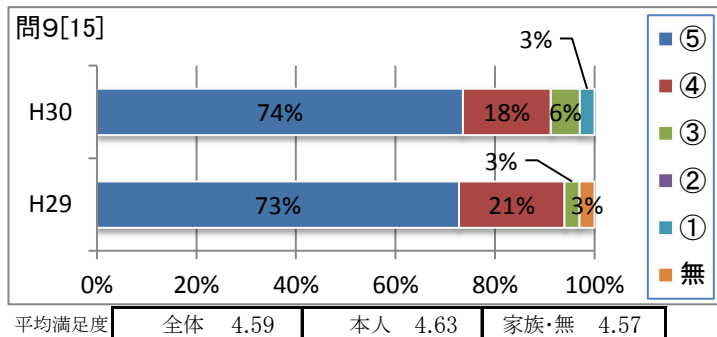
	満足度	H29	H30
満足	⑤	22	21
ほぼ満足	④	8	10
どちらともいえない	③	2	1
やや不満	②	0	1
不満	①	0	1
無回答	無	1	0
合計		33	34



問9 急なサービスの変更などの申し出をした際の対応について、満足していますか。

[15]

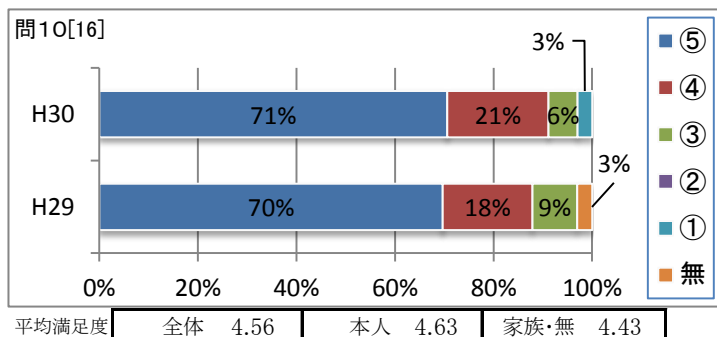
	満足度	H29	H30
満足	⑤	24	25
ほぼ満足	④	7	6
どちらともいえない	③	1	2
やや不満	②	0	0
不満	①	0	1
無回答	無	1	0
合計		33	34



問10 スタッフの介護技術について、安心できますか。（満足ですか。）

[16]

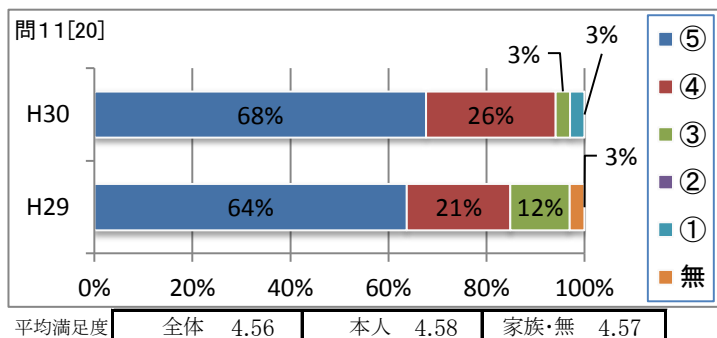
	満足度	H29	H30
満足	⑤	23	24
ほぼ満足	④	6	7
どちらともいえない	③	3	2
やや不満	②	0	0
不満	①	0	1
無回答	無	1	0
合計		33	34



問11 ご利用者様の自立の支援（自分でできることは自分でできるよう配慮）について、尊重されていると感じますか。（満足ですか。）

[20]

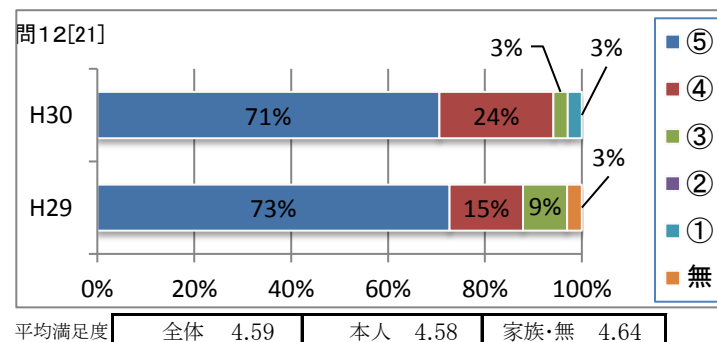
	満足度	H29	H30
満足	⑤	21	23
ほぼ満足	④	7	9
どちらともいえない	③	4	1
やや不満	②	0	0
不満	①	0	1
無回答	無	1	0
合計		33	34



問12 総合的に「ゆうらいふホームヘルプサービス」が行う、「訪問介護(予防)サービス」について、満足していますか。

[21]

	満足度	H29	H30
満足	⑤	24	24
ほぼ満足	④	5	8
どちらともいえない	③	3	1
やや不満	②	0	0
不満	①	0	1
無回答	無	1	0
合計		33	34



その他、ご意見ご要望(自由記述、一部要約)

○ いちばんオムツ替えがたいへんなので、助かっています。

○ 掃除機等は、大事に扱ってほしいです。

【回答】配慮が足りず、ご迷惑をおかけいたしました。利用者様のご自宅の物は掃除機に限らず、今一度、丁寧な取り扱いを心がけてまいります。

○ スタッフの言葉遣いが気になるときがある。

【回答】大変ご迷惑をおかけいたしました。声がけの仕方等、接遇マナーについて内部研修等を行い、見直してまいります。

ゆうらいふ訪問入浴サービス ご利用者様満足度アンケート 集計結果

◇指定訪問入浴介護(予防) 事業所番号 : 0473100337

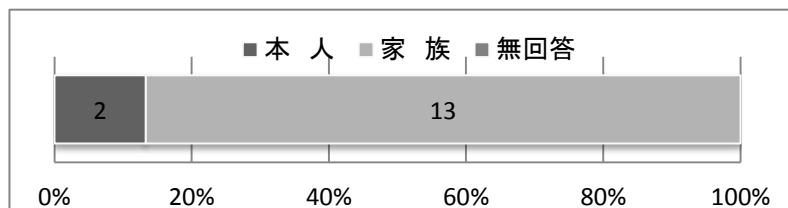
調査期間: 平成30年12月10日～平成31年1月11日

1. 調査配布数及び回収数(回収率)

配布数:	18	回収数:	15	回収率:	83.3%
------	----	------	----	------	-------

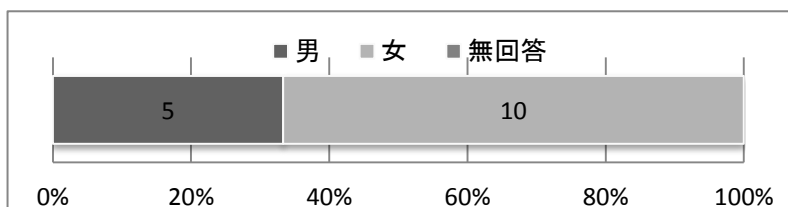
2. 調査の回答者

	回答数	割合
本人	2	13%
家族	13	87%
無回答	0	0%
合計	15	100%



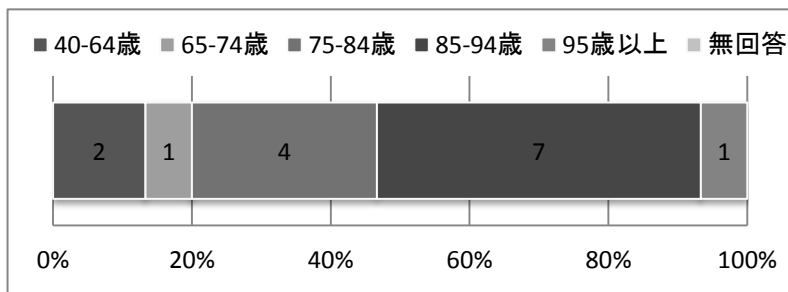
3. ご利用者様の性別

	回答数	割合
男	5	33%
女	10	67%
無回答	0	0%
合計	15	100%



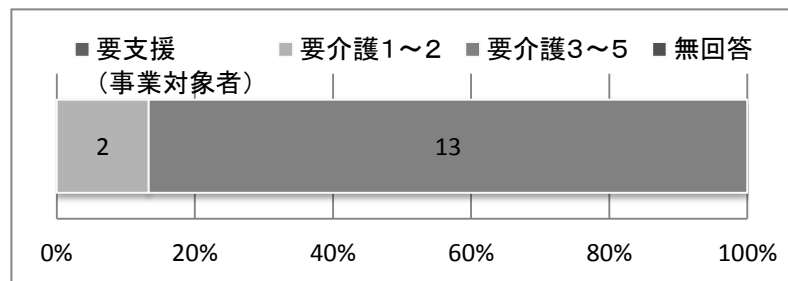
4. ご利用者様の年齢

	回答数	割合
40-64歳	2	13%
65-74歳	1	7%
75-84歳	4	27%
85-94歳	7	47%
95歳以上	1	7%
無回答	0	0%
合計	15	100%



5. ご利用者様の介護度

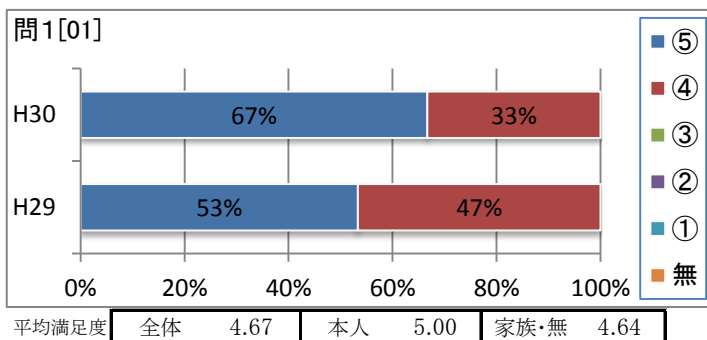
	回答数	割合
要支援 (事業対象者)	0	0%
要介護1～2	2	13%
要介護3～5	13	87%
無回答	0	0%
合計	15	100%



5. 設 問 （問1～問12）

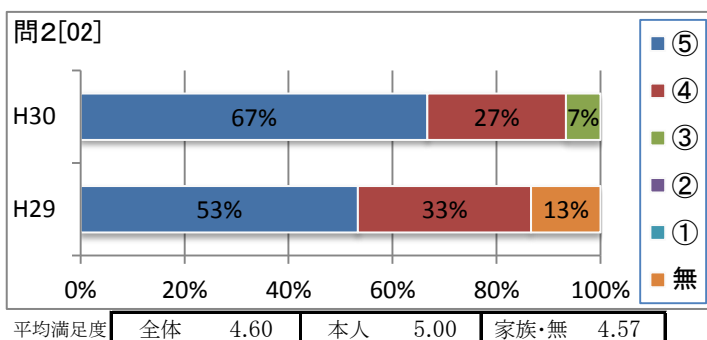
問1 「ゆうらいふ訪問入浴サービス」のスタッフの接遇（言葉づかいや礼儀・態度）は、いかがですか。（満足ですか。）

	満足度	H29	H30
満足	⑤	8	10
ほぼ満足	④	7	5
どちらともいえない	③	0	0
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		15	15



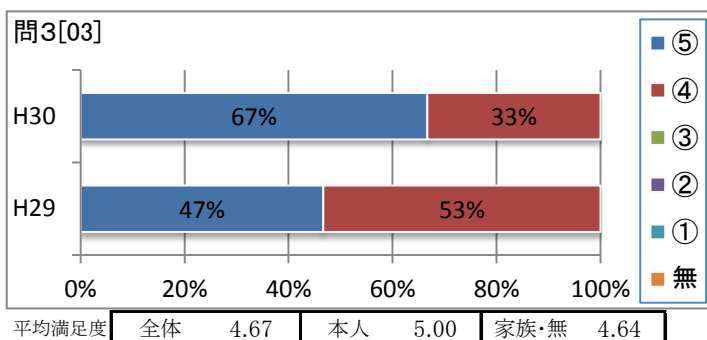
問2 スタッフの話し（話す内容や言葉、説明の丁寧さなど）は、分かりやすいですか。（満足ですか。）

	満足度	H29	H30
満足	⑤	8	10
ほぼ満足	④	5	4
どちらともいえない	③	0	1
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	2	0
合計		15	15



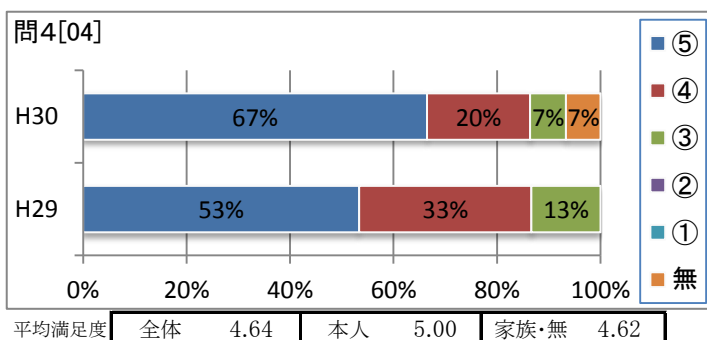
問3 スタッフのコミュニケーション（声掛けや会話、表情、笑顔、話しやすい雰囲気など）は、良好ですか。

	満足度	H29	H30
満足	⑤	7	10
ほぼ満足	④	8	5
どちらともいえない	③	0	0
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		15	15



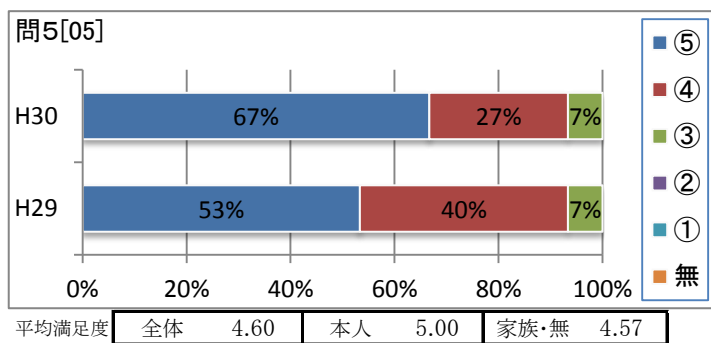
問4 事業所やスタッフは、ご利用者様やご家族のプライバシー（個人情報）の保護や配慮について、適切にできていますか。（満足ですか。）

	満足度	H29	H30
満足	⑤	8	10
ほぼ満足	④	5	3
どちらともいえない	③	2	1
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	1
合計		15	15



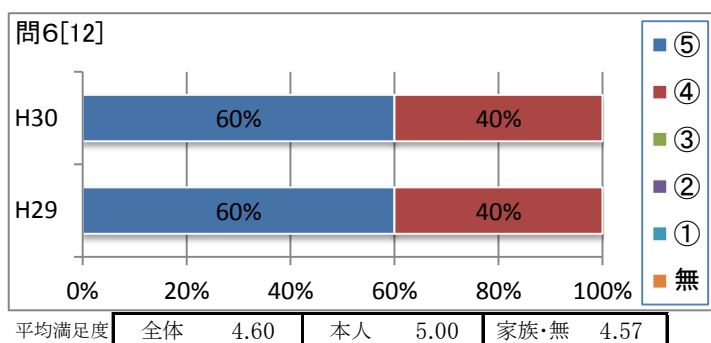
問5 事業所からの書面（お知らせや広報紙、連絡帳、文書）は、見やすく、分かりやすくなっていますか。
[05]

	満足度	H29	H30
満足	⑤	8	10
ほぼ満足	④	6	4
どちらともいえない	③	1	1
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		15	15



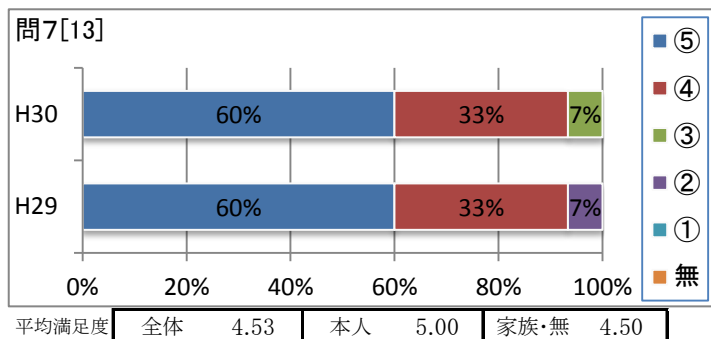
問6 その日の健康状態がきちんと理解され、サービスが提供されてると感じますか。（満足ですか。）
[12]

	満足度	H29	H30
満足	⑤	9	9
ほぼ満足	④	6	6
どちらともいえない	③	0	0
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		15	15



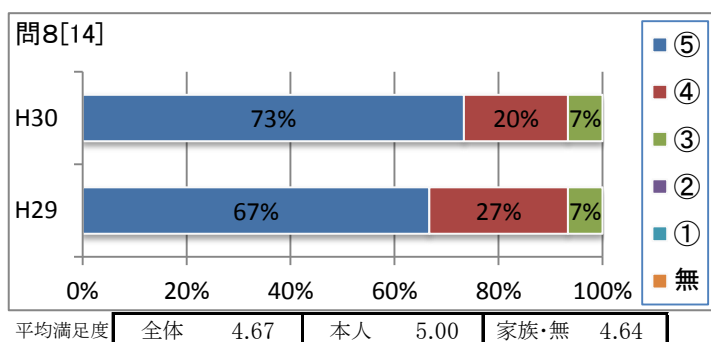
問7 サービスの提供時間や訪問日時（遅れる場合は事前に連絡するなど）が守られていると感じますか。（満足ですか。）
[13]

	満足度	H29	H30
満足	⑤	9	9
ほぼ満足	④	5	5
どちらともいえない	③	0	1
やや不満	②	1	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		15	15



問8 スタッフは、ご自宅の物品や電気水道等の使用を無駄なく丁寧に扱っていると感じますか。（満足ですか。）
[14]

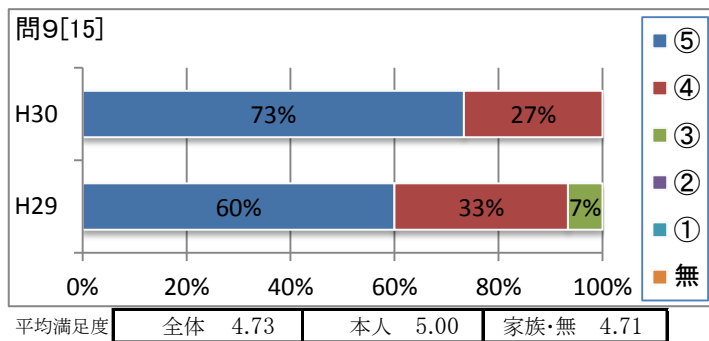
	満足度	H29	H30
満足	⑤	10	11
ほぼ満足	④	4	3
どちらともいえない	③	1	1
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		15	15



問9 急なサービスの変更などの申し出をした際の対応について、満足していますか。

[15]

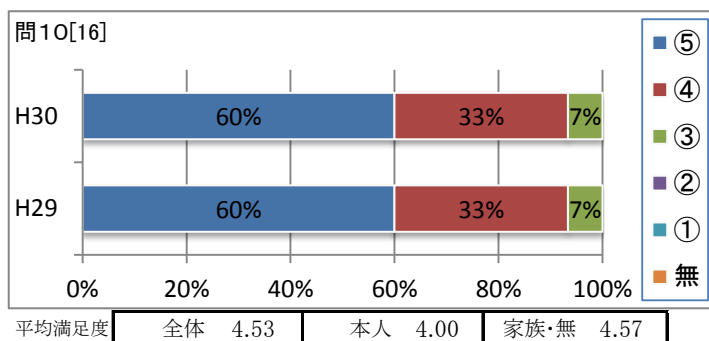
	満足度	H29	H30
満足	⑤	9	11
ほぼ満足	④	5	4
どちらともいえない	③	1	0
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		15	15



問10 スタッフの介護技術について、安心できますか。（満足ですか。）

[16]

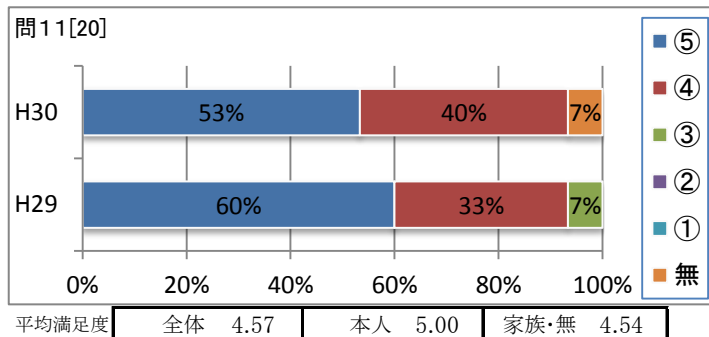
	満足度	H29	H30
満足	⑤	9	9
ほぼ満足	④	5	5
どちらともいえない	③	1	1
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		15	15



問11 ご利用者様の自立の支援（自分でできることは自分でできるよう配慮）について、尊重されていると感じますか。（満足ですか。）

[20]

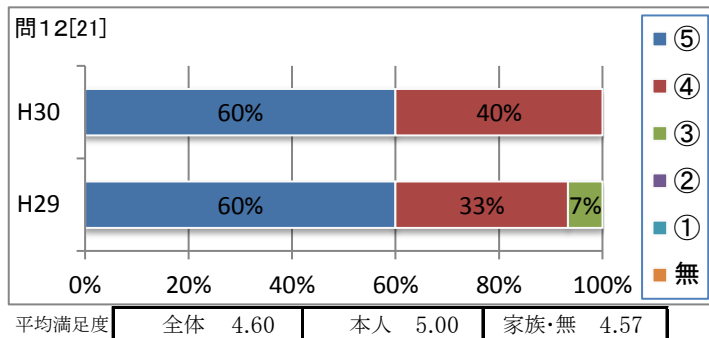
	満足度	H29	H30
満足	⑤	9	8
ほぼ満足	④	5	6
どちらともいえない	③	1	0
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	1
合計		15	15



問12 総合的に「ゆうらいふ訪問入浴サービス」が行う、「訪問入浴介護サービス」について、満足していますか。

[21]

	満足度	H29	H30
満足	⑤	9	9
ほぼ満足	④	5	6
どちらともいえない	③	1	0
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		15	15



その他、ご意見ご要望(自由記述、一部要約)

○ スタッフの言葉遣いが気になるときがある。

【回答】大変ご迷惑をおかけいたしました。声がけの仕方等、接遇マナーについて内部研修等を行い、見直してまいります。

○ プライバシーの保護や配慮について、引き続き適切な対応をお願いします。

【回答】プライバシー保護について、職員一同適切な対応ができるよう徹底してまいります。

○ 訪問記録簿については内容の見直しが必要だと思えます。

【回答】各記録につきましては記載する内容を見直し、検討してまいります。

ゆうらいふデイサービス ご利用者様満足度アンケート 集計結果

◇指定通所介護(予防)

事業所番号 : 0473100550

調査期間: 平成30年12月10日～平成31年1月11日

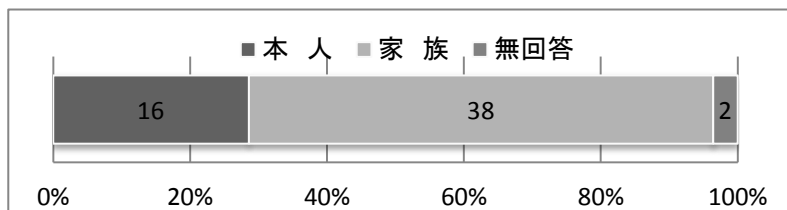
※平成28年度まで、五番町デイサービスと併せて満足度アンケート調査を実施していたため、ゆうらいふデイサービスのみのデータではありませんが、目安として前年度比較をしております。

1. 調査配布数及び回収数(回収率)

配布数:	91	回収数:	56	回収率:	61.5%
------	----	------	----	------	-------

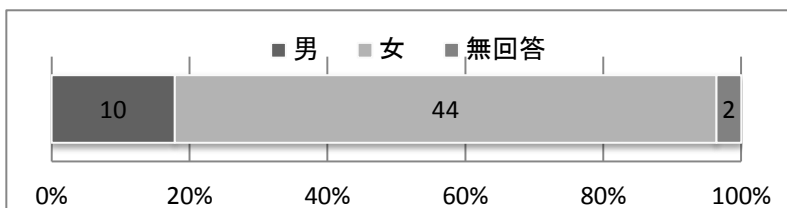
2. 調査の回答者

	回答数	割合
本人	16	29%
家族	38	68%
無回答	2	4%
合計	56	100%



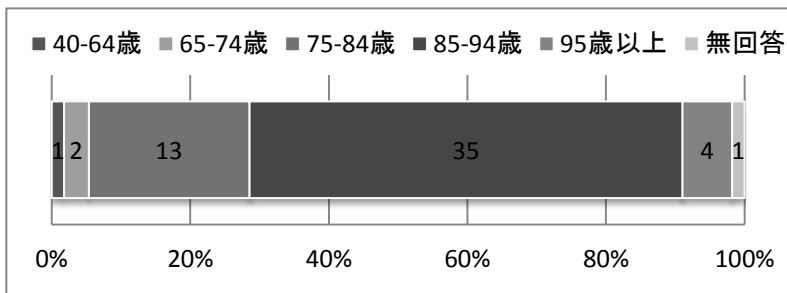
3. ご利用者様の性別

	回答数	割合
男	10	18%
女	44	79%
無回答	2	4%
合計	56	100%



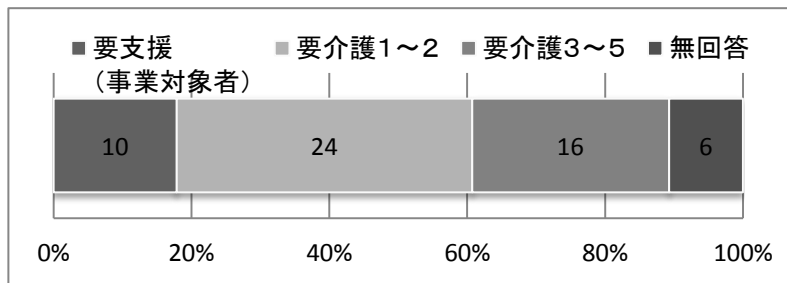
4. ご利用者様の年齢

	回答数	割合
40-64歳	1	2%
65-74歳	2	4%
75-84歳	13	23%
85-94歳	35	63%
95歳以上	4	7%
無回答	1	2%
合計	56	100%



5. ご利用者様の介護度

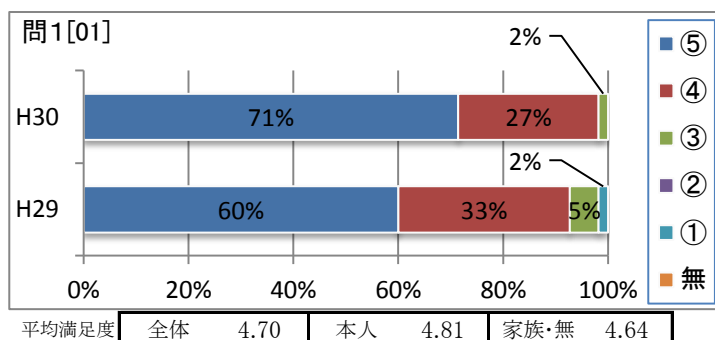
	回答数	割合
要支援 (事業対象者)	10	18%
要介護1～2	24	43%
要介護3～5	16	29%
無回答	6	11%
合計	56	100%



5. 設 問 （問1～問16）

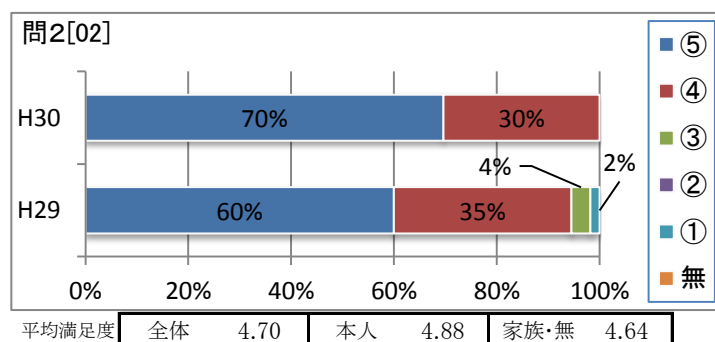
問1 「ゆうらいふデイサービス」のスタッフの接遇（言葉づかいや礼儀・態度）は、いかがですか。
[01] （満足ですか。）

	満足度	H29	H30
満足	⑤	33	40
ほぼ満足	④	18	15
どちらともいえない	③	3	1
やや不満	②	0	0
不満	①	1	0
無回答	無	0	0
計		55	56



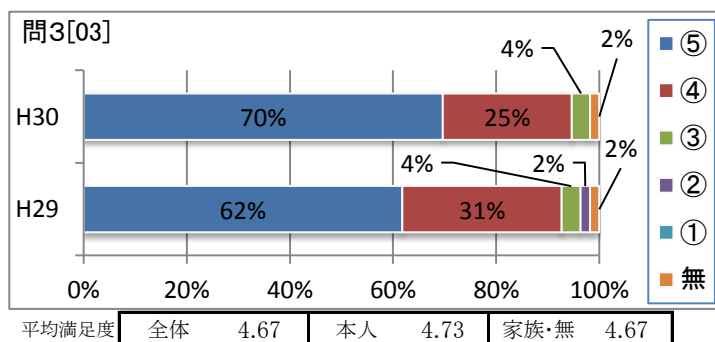
問2 スタッフの話し（話す内容や言葉、説明の丁寧さなど）は、分かりやすいですか。
[02] （満足ですか。）

	満足度	H29	H30
満足	⑤	33	39
ほぼ満足	④	19	17
どちらともいえない	③	2	0
やや不満	②	0	0
不満	①	1	0
無回答	無	0	0
計		55	56



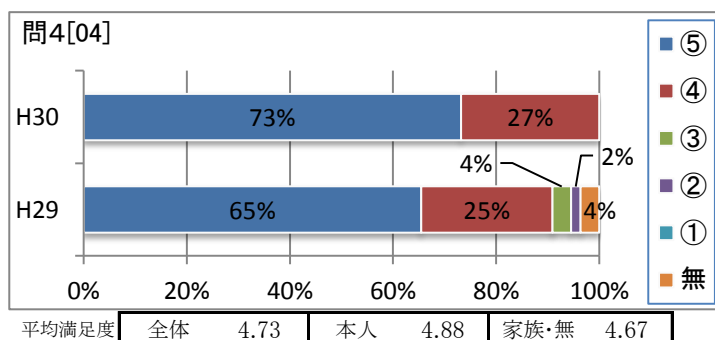
問3 スタッフのコミュニケーション（声掛けや会話、表情、笑顔、話しやすい雰囲気など）は、良好ですか。
[03]

	満足度	H29	H30
満足	⑤	34	39
ほぼ満足	④	17	14
どちらともいえない	③	2	2
やや不満	②	1	0
不満	①	0	0
無回答	無	1	1
計		55	56



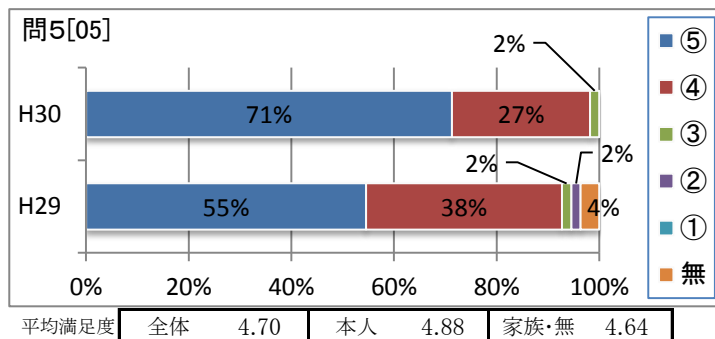
問4 事業所やスタッフは、ご利用者様やご家族のプライバシー（個人情報）の保護や配慮について、適切にできていますか。（満足ですか）。
[04]

	満足度	H29	H30
満足	⑤	36	41
ほぼ満足	④	14	15
どちらともいえない	③	2	0
やや不満	②	1	0
不満	①	0	0
無回答	無	2	0
計		55	56



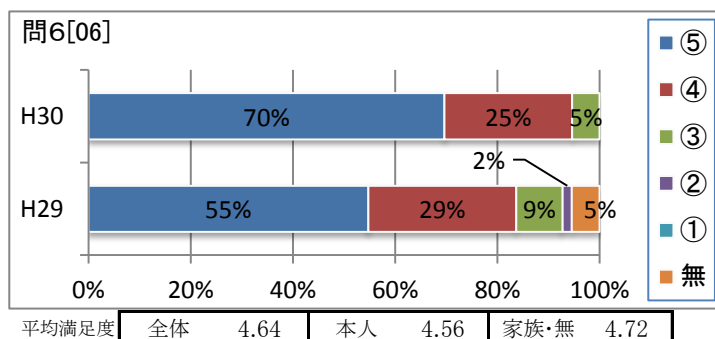
問5 事業所からの書面（お知らせや広報紙、連絡帳、文書）は、見やすく、分かりやすくなっていますか。
[05]

	満足度	H29	H30
満足	⑤	30	40
ほぼ満足	④	21	15
どちらともいえない	③	1	1
やや不満	②	1	0
不満	①	0	0
無回答	無	2	0
計		55	56



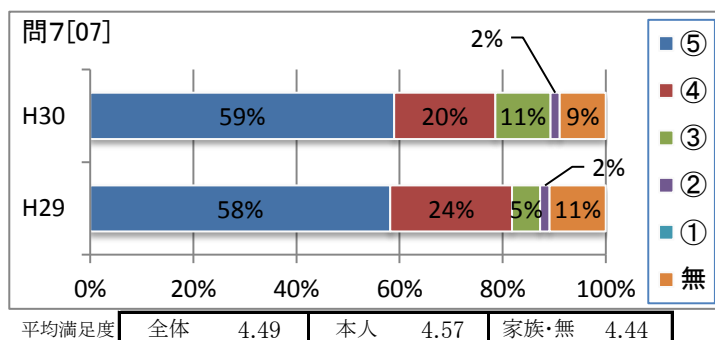
問6 食事の内容（質、味付け、献立など）について、満足していますか。
[06]

	満足度	H29	H30
満足	⑤	30	39
ほぼ満足	④	16	14
どちらともいえない	③	5	3
やや不満	②	1	0
不満	①	0	0
無回答	無	3	0
計		55	56



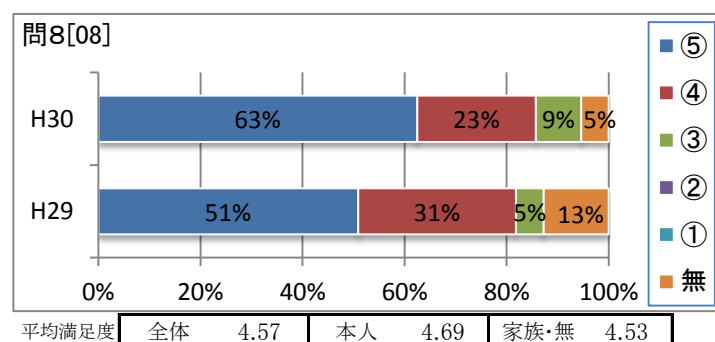
問7 入浴の内容（時間、温度、洗体・洗髪介助など）について、満足していますか。
[07]

	満足度	H29	H30
満足	⑤	32	33
ほぼ満足	④	13	11
どちらともいえない	③	3	6
やや不満	②	1	1
不満	①	0	0
無回答	無	6	5
計		55	56



問8 機能訓練や生活上でのリハビリ（レクリレーション活動含む）について、満足していますか。
[08]

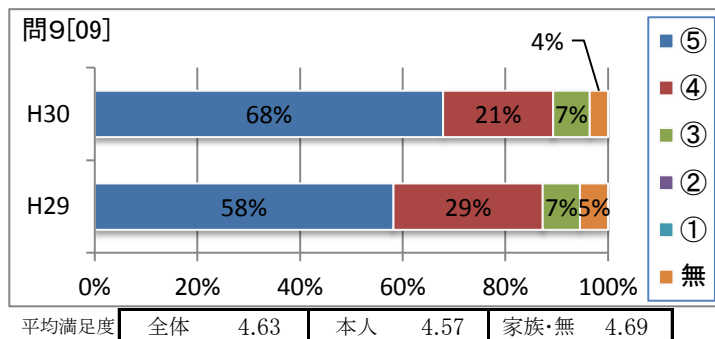
	満足度	H29	H30
満足	⑤	28	35
ほぼ満足	④	17	13
どちらともいえない	③	3	5
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	7	3
計		55	56



問9 季節毎の行事や催し、レクリエーションは、楽しいですか。（満足していますか）。

[09]

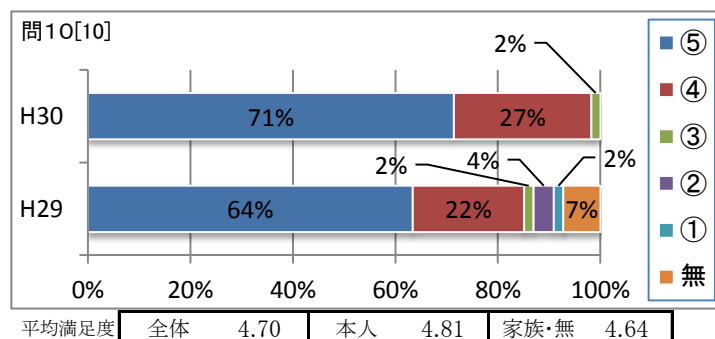
	満足度	H29	H30
満足	⑤	32	38
ほぼ満足	④	16	12
どちらともいえない	③	4	4
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	3	2
計		55	56



問10 デイサービスの送迎（時間、安全運転、乗降介助など）について、満足していますか。

[10]

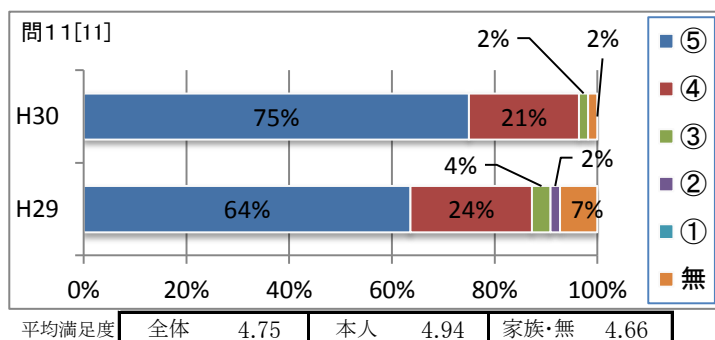
	満足度	H29	H30
満足	⑤	35	40
ほぼ満足	④	12	15
どちらともいえない	③	1	1
やや不満	②	2	0
不満	①	1	0
無回答	無	4	0
計		55	56



問11 施設の環境や衛生（清掃、室温、整理・整頓など）について、満足していますか。

[11]

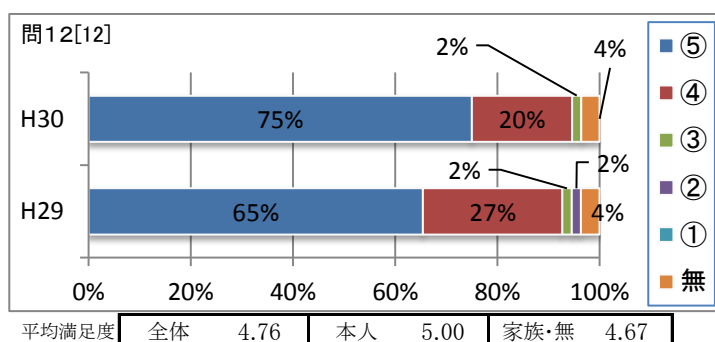
	満足度	H29	H30
満足	⑤	35	42
ほぼ満足	④	13	12
どちらともいえない	③	2	1
やや不満	②	1	0
不満	①	0	0
無回答	無	4	1
計		55	56



問12 その日の健康状態がきちんと理解され、サービスが提供されてると感じますか。（満足ですか。）

[12]

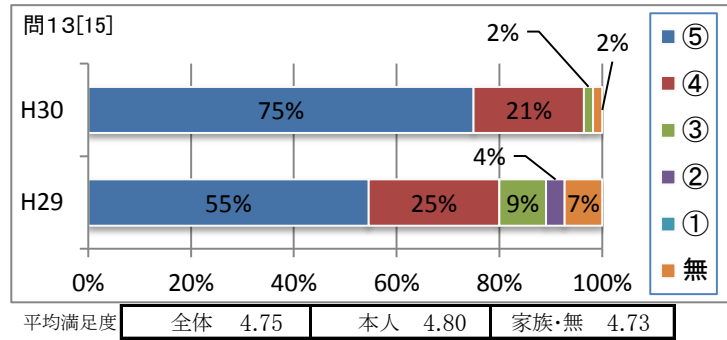
	満足度	H29	H30
満足	⑤	36	42
ほぼ満足	④	15	11
どちらともいえない	③	1	1
やや不満	②	1	0
不満	①	0	0
無回答	無	2	2
計		55	56



問13 急なサービスの変更などの申し出をした際の対応について、満足していますか。

[15]

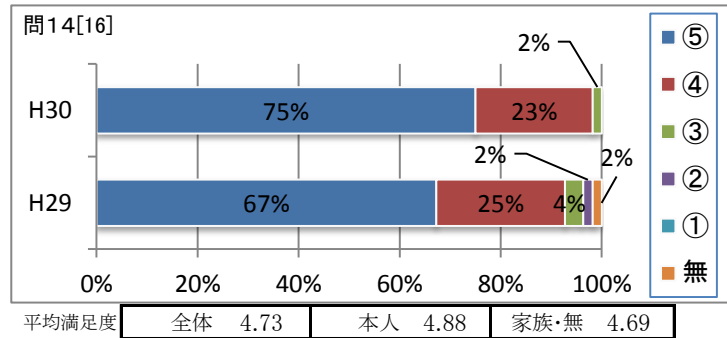
	満足度	H29	H30
満足	⑤	30	42
ほぼ満足	④	14	12
どちらともいえない	③	5	1
やや不満	②	2	0
不満	①	0	0
無回答	無	4	1
計		55	56



問14 スタッフの介護技術について、安心できますか。（満足ですか。）

[16]

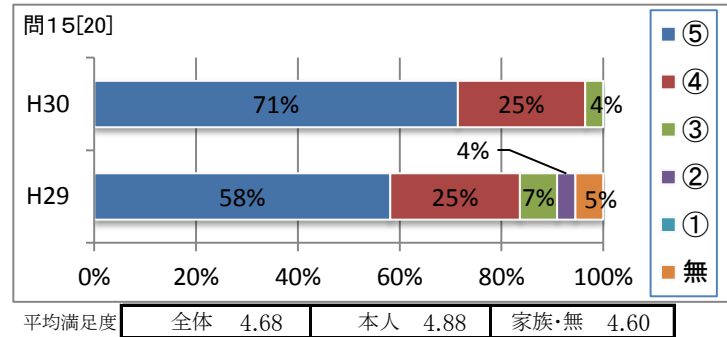
	満足度	H29	H30
満足	⑤	37	42
ほぼ満足	④	14	13
どちらともいえない	③	2	1
やや不満	②	1	0
不満	①	0	0
無回答	無	1	0
計		55	56



問15 ご利用者様の自立の支援（自分でできることは自分でできるよう配慮）について、尊重されていると感じますか。（満足ですか。）

[20]

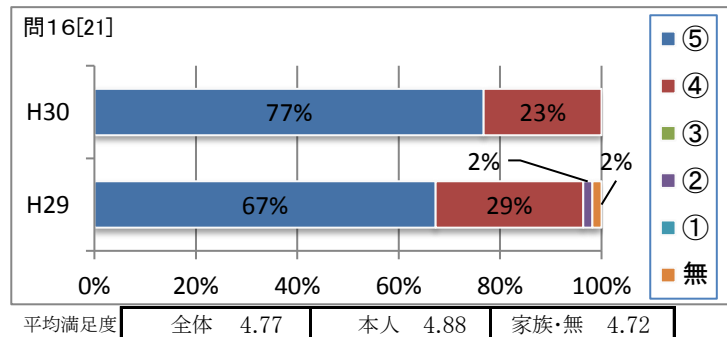
	満足度	H29	H30
満足	⑤	32	40
ほぼ満足	④	14	14
どちらともいえない	③	4	2
やや不満	②	2	0
不満	①	0	0
無回答	無	3	0
計		55	56



問16 総合的に「ゆうらいふデイサービス」が行う、「通所介護（予防）サービス」について、満足していますか。

[21]

	満足度	H29	H30
満足	⑤	37	43
ほぼ満足	④	16	13
どちらともいえない	③	0	0
やや不満	②	1	0
不満	①	0	0
無回答	無	1	0
計		55	56



その他、ご意見ご要望(自由記述、一部要約)

- 入浴の際、特に冬場はすぐに洗髪するのではなく体全体にお湯をかけ、あがり湯も十分にシャワーをかけてほしい。

【回答】浴前後のシャワーを十分にかけるよう、利用者様に声掛けしながら行うと共に、スタッフ間に周知をし、改善に努めます。

- レクリエーションは楽しいが、マンネリ化してきている。体操やリハビリの種類を増やしてほしい。

【回答】カラオケやレクリエーション、体操等の種類や方法を見直し、リハビリ機器の導入等も検討してまいります。

ゆうらいふ五番町デイサービス ご利用者様満足度アンケート 集計結果

◇指定認知症対応型通所介護(予防)

事業所番号 : 0493100028

調査期間: 平成30年12月10日～平成31年1月11日

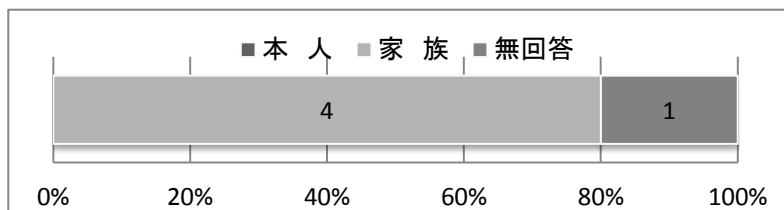
※平成28年度まで、ゆうらいふデイサービスと併せて満足度アンケート調査を実施していたため、五番町デイサービスでは前年度比較はしていません。

1. 調査配布数及び回収数(回収率)

配布数:	14	回収数:	5	回収率:	35.7%
------	----	------	---	------	-------

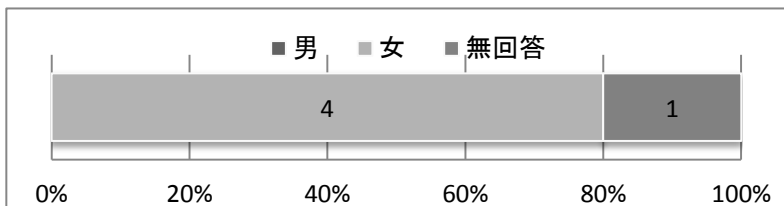
2. 調査の回答者

	回答数	割合
本人	0	0%
家族	4	400%
無回答	1	100%
合計	1	100%



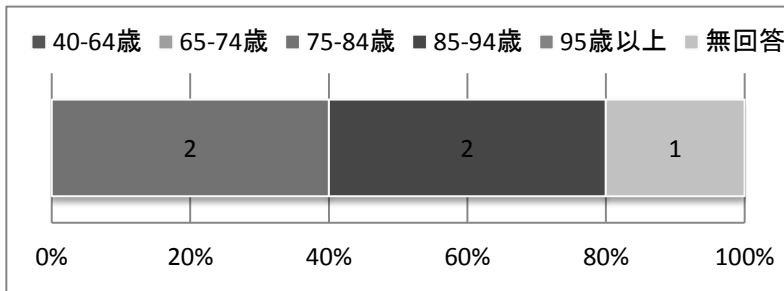
3. ご利用者様の性別

	回答数	割合
男	0	0%
女	4	80%
無回答	1	20%
合計	5	100%



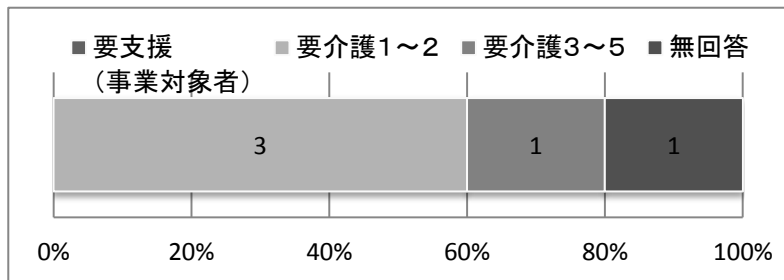
4. ご利用者様の年齢

	回答数	割合
40-64歳	0	0%
65-74歳	0	0%
75-84歳	2	40%
85-94歳	2	40%
95歳以上	0	0%
無回答	1	20%
合計	5	100%



5. ご利用者様の介護度

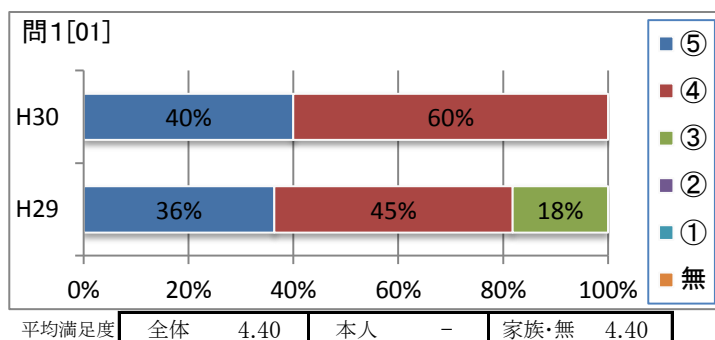
	回答数	割合
要支援 (事業対象者)	0	0%
要介護1～2	3	60%
要介護3～5	1	20%
無回答	1	20%
合計	5	100%



5. 設 問 （問1～問16）

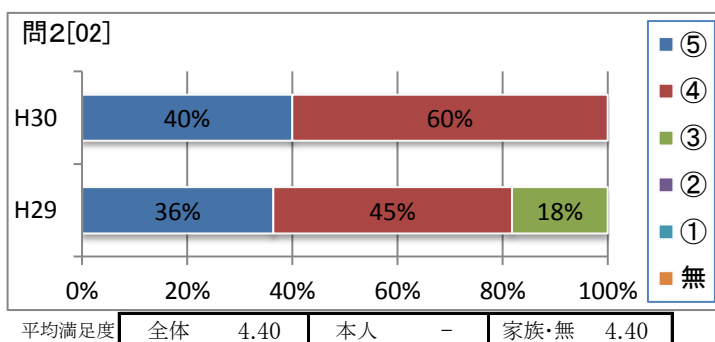
問1 「ゆうらいふ五番町デイサービス」のスタッフの接遇（言葉づかいや礼儀・態度）は、いかがですか。（満足ですか。）

	満足度	H29	H30
満足	⑤	4	2
ほぼ満足	④	5	3
どちらともいえない	③	2	0
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
計		11	5



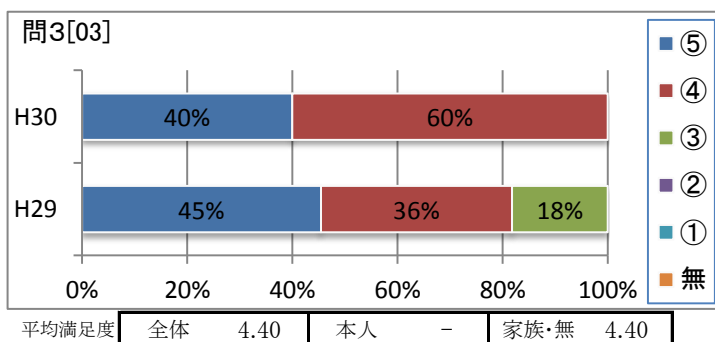
問2 スタッフの話し（話す内容や言葉、説明の丁寧さなど）は、分かりやすいですか。（満足ですか。）

	満足度	H29	H30
満足	⑤	4	2
ほぼ満足	④	5	3
どちらともいえない	③	2	0
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
計		11	5



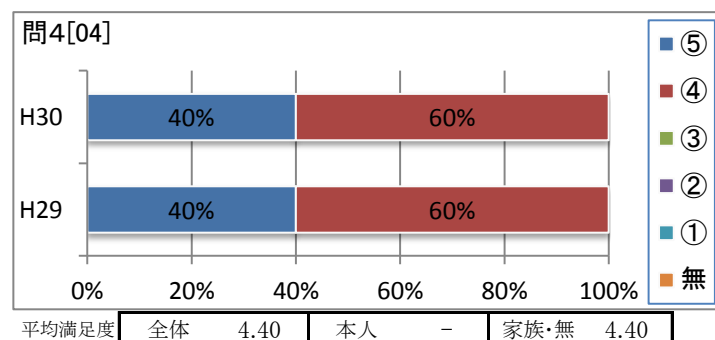
問3 スタッフのコミュニケーション（声掛けや会話、表情、笑顔、話しやすい雰囲気など）は、良好ですか。

	満足度	H29	H30
満足	⑤	5	2
ほぼ満足	④	4	3
どちらともいえない	③	2	0
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
計		11	5



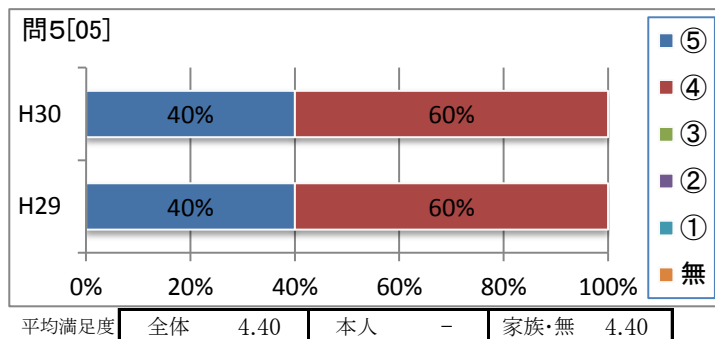
問4 事業所やスタッフは、ご利用者様やご家族のプライバシー（個人情報）の保護や配慮について、適切にできていますか。（満足ですか。）

	満足度	H29	H30
満足	⑤	5	2
ほぼ満足	④	4	3
どちらともいえない	③	2	0
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
計		11	5



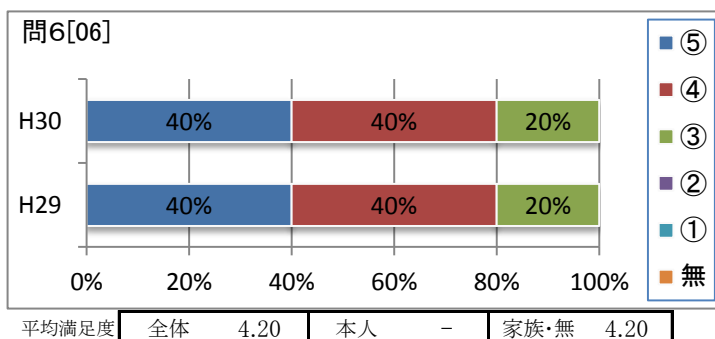
問5 事業所からの書面（お知らせや広報紙、連絡帳、文書）は、見やすく、分かりやすくなっていますか。
[05]

	満足度	H29	H30
満足	⑤	4	2
ほぼ満足	④	4	3
どちらともいえない	③	3	0
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
計		11	5



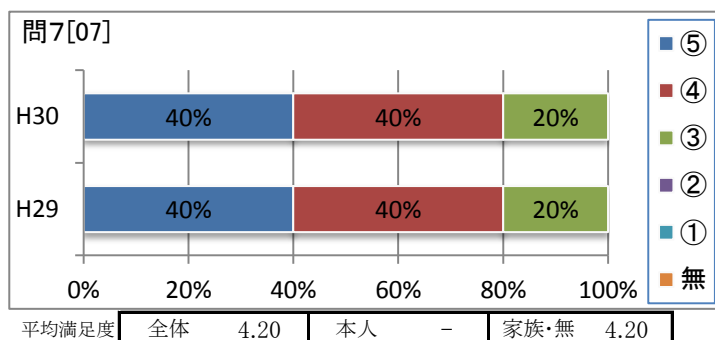
問6 食事の内容（質、味付け、献立など）について、満足していますか。
[06]

	満足度	H29	H30
満足	⑤	5	2
ほぼ満足	④	4	2
どちらともいえない	③	2	1
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
計		11	5



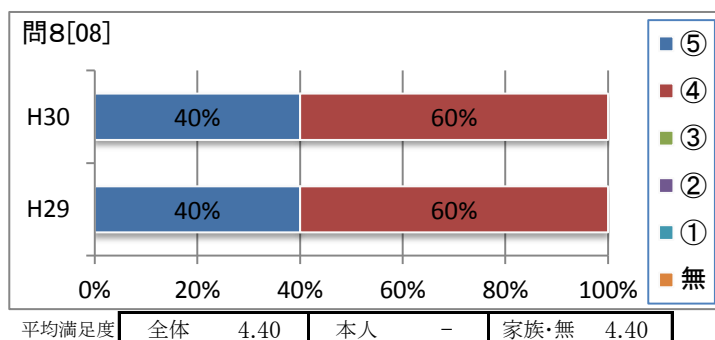
問7 入浴の内容（時間、温度、洗体・洗髪介助など）について、満足していますか。
[07]

	満足度	H29	H30
満足	⑤	4	2
ほぼ満足	④	3	2
どちらともいえない	③	2	1
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	2	0
計		11	5



問8 機能訓練や生活上でのリハビリ（レクリレーション活動含む）について、満足していますか。
[08]

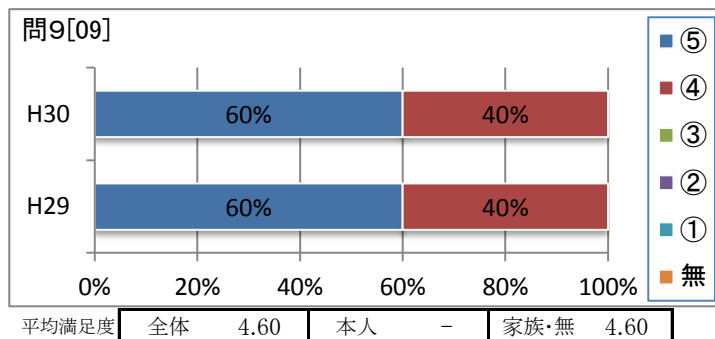
	満足度	H29	H30
満足	⑤	3	2
ほぼ満足	④	5	3
どちらともいえない	③	3	0
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
計		11	5



問9 季節毎の行事や催し、レクリエーションは、楽しいですか。（満足していますか）。

[09]

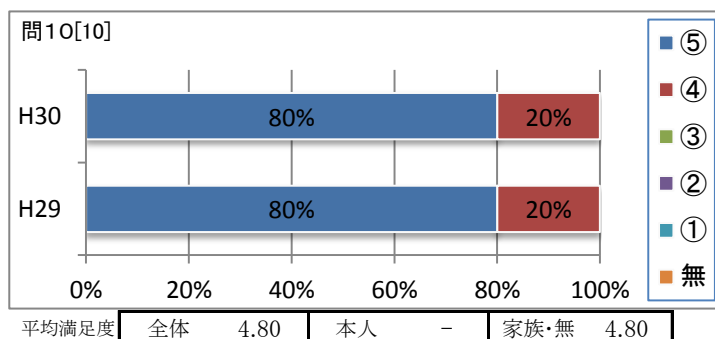
	満足度	H29	H30
満足	⑤	4	3
ほぼ満足	④	5	2
どちらともいえない	③	2	0
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
計		11	5



問10 デイサービスの送迎（時間、安全運転、乗降介助など）について、満足していますか。

[10]

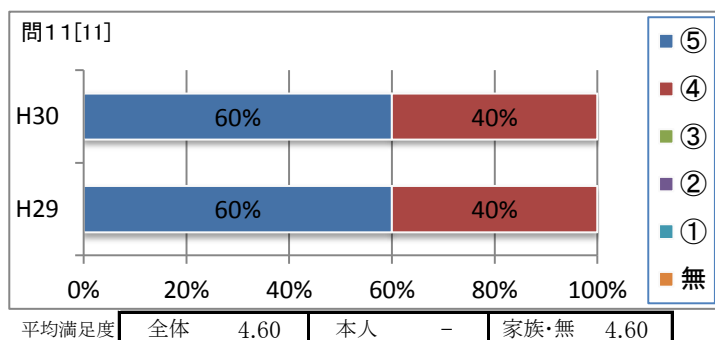
	満足度	H29	H30
満足	⑤	4	4
ほぼ満足	④	3	1
どちらともいえない	③	3	0
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	1	0
計		11	5



問11 施設の環境や衛生（清掃、室温、整理・整頓など）について、満足していますか。

[11]

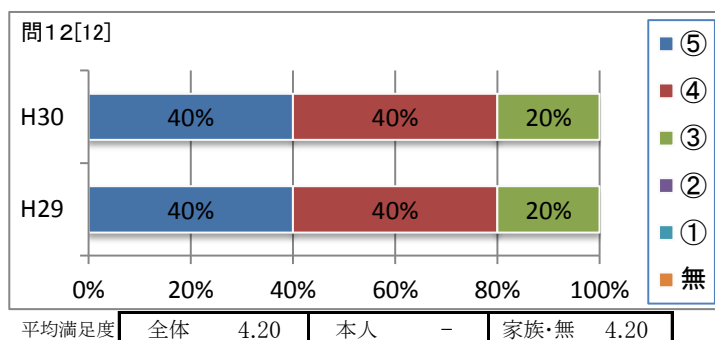
	満足度	H29	H30
満足	⑤	4	3
ほぼ満足	④	5	2
どちらともいえない	③	2	0
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
計		11	5



問12 その日の健康状態がきちんと理解され、サービスが提供されてると感じますか。（満足ですか。）

[12]

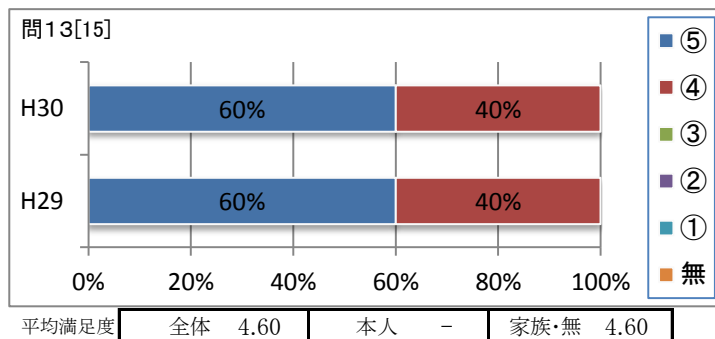
	満足度	H29	H30
満足	⑤	4	2
ほぼ満足	④	5	2
どちらともいえない	③	2	1
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
計		11	5



問13 急なサービスの変更などの申し出をした際の対応について、満足していますか。

[15]

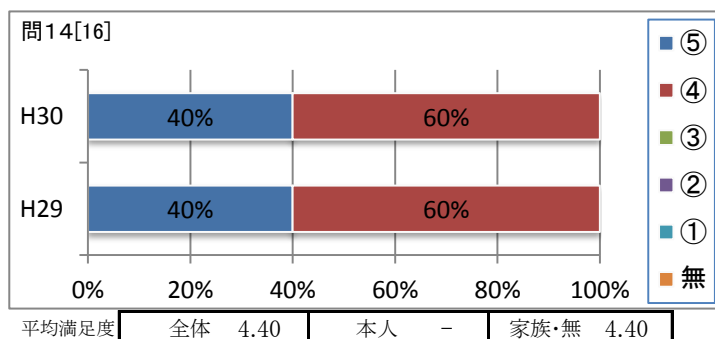
	満足度	H29	H30
満足	⑤	4	3
ほぼ満足	④	5	2
どちらともいえない	③	2	0
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
計		11	5



問14 スタッフの介護技術について、安心できますか。（満足ですか。）

[16]

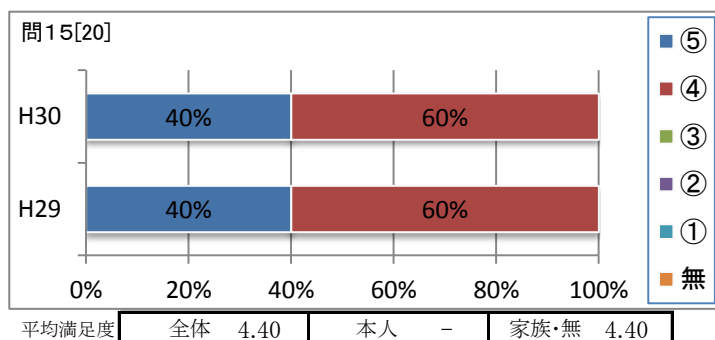
	満足度	H29	H30
満足	⑤	4	2
ほぼ満足	④	5	3
どちらともいえない	③	2	0
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
計		11	5



問15 ご利用者様の自立の支援（自分でできることは自分でできるよう配慮）について、尊重されていると感じますか。（満足ですか。）

[20]

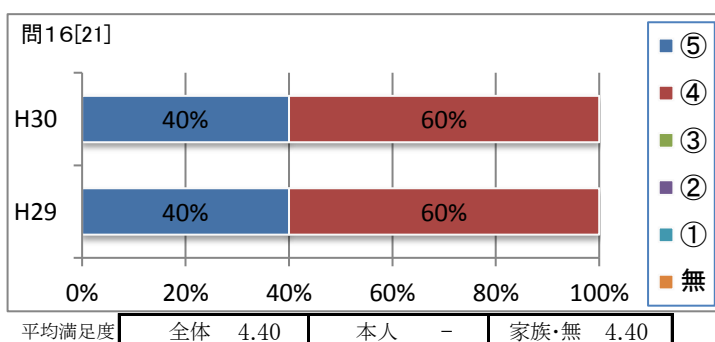
	満足度	H29	H30
満足	⑤	3	2
ほぼ満足	④	5	3
どちらともいえない	③	3	0
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
計		11	5



問16 総合的に「ゆうらいふ五番町デイサービス」が行う、「認知症対応型通所介護（予防）サービス」について、満足していますか。

[21]

	満足度	H29	H30
満足	⑤	5	2
ほぼ満足	④	4	3
どちらともいえない	③	2	0
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
計		11	5



その他、ご意見ご要望(自由記述、一部要約)

○ 家では寝たままでテレビを見ているか、家の中から外を見ているだけなので、デイサービスへ行った時にパズル(脳トレ等)をしているそうなので良いと思います。

○ 朝に咳をしている人がいないか等、適切な健康管理をお願いします。

【回答】看護師と相談し、早めの対応を心がけるとともに、咳エチケットの周知等を検討してまいります。また、場合によってはご利用の皆様にもご協力を頂戴し、実施してまいりたいと思います。

ゆうらいふ箕岳地域ケアセンター ご利用者様満足度アンケート 集計結果

◇指定通所介護(予防)

事業所番号 :0493100069

調査期間:平成30年12月10日～平成31年1月11日

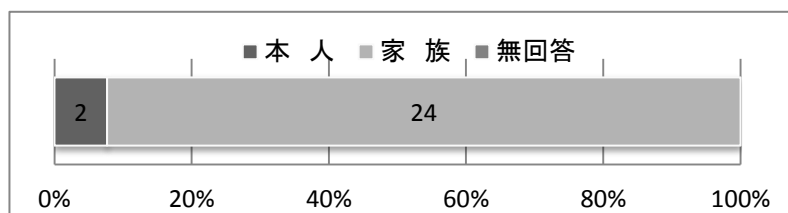
※ゆうらいふ箕岳地域ケアセンターは平成29年5月より事業を実施したため、平成28年度は満足度アンケート調査を実施しておりません。

1. 調査配布数及び回収数(回収率)

配布数:	41	回収数:	26	回収率:	63.4%
------	----	------	----	------	-------

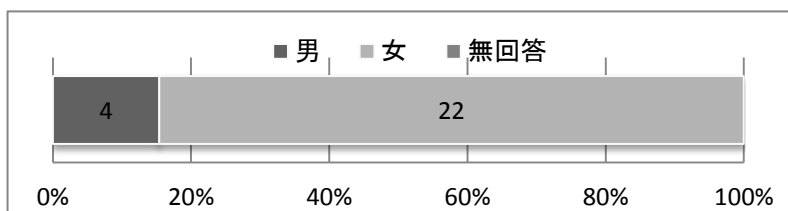
2. 調査の回答者

	回答数	割合
本人	2	8%
家族	24	92%
無回答	0	0%
合計	26	100%



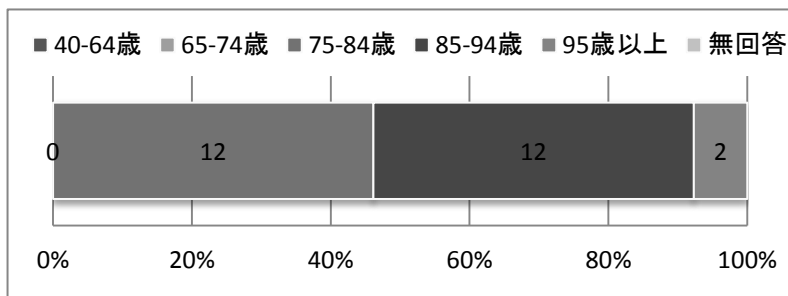
3. ご利用者様の性別

	回答数	割合
男	4	15%
女	22	85%
無回答	0	0%
合計	26	100%



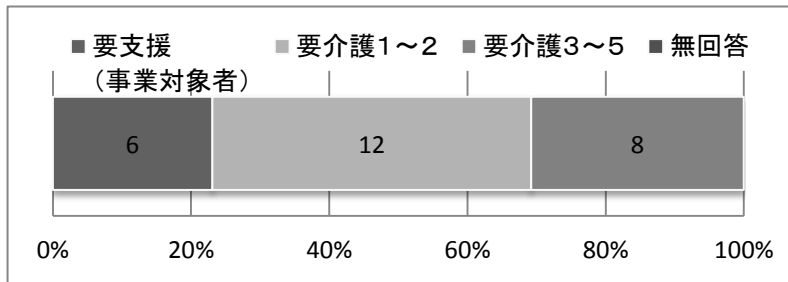
4. ご利用者様の年齢

	回答数	割合
40-64歳	0	0%
65-74歳	0	0%
75-84歳	12	46%
85-94歳	12	46%
95歳以上	2	8%
無回答	0	0%
合計	26	100%



5. ご利用者様の介護度

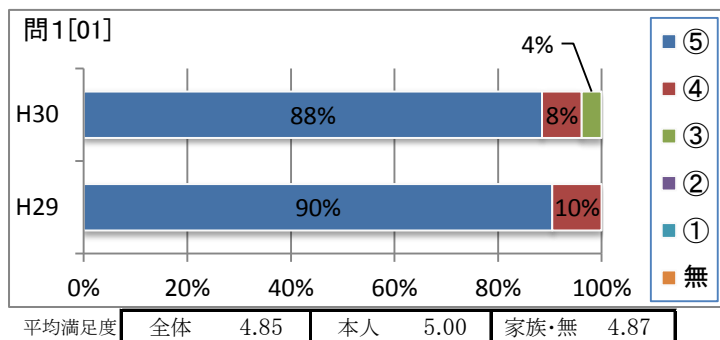
	回答数	割合
要支援 (事業対象者)	6	23%
要介護1～2	12	46%
要介護3～5	8	31%
無回答	0	0%
合計	26	100%



5. 設 問 （問1～問16）

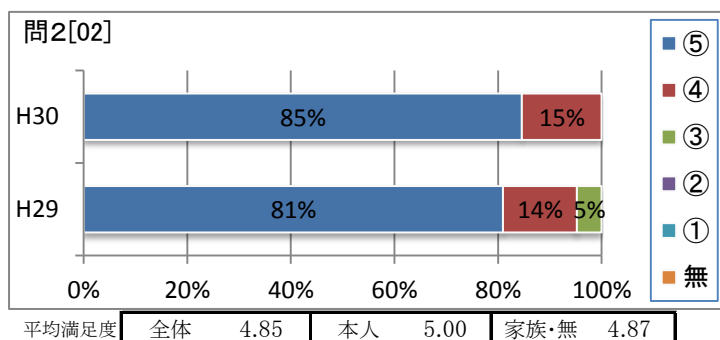
問1 「ゆうらいふ麓岳地域ケアセンター」のスタッフの接遇（言葉づかいや礼儀・態度）は、いかがですか。（満足ですか。）

	満足度	H29	H30
満足	⑤	19	23
ほぼ満足	④	2	2
どちらともいえない	③	0	1
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
計		21	26



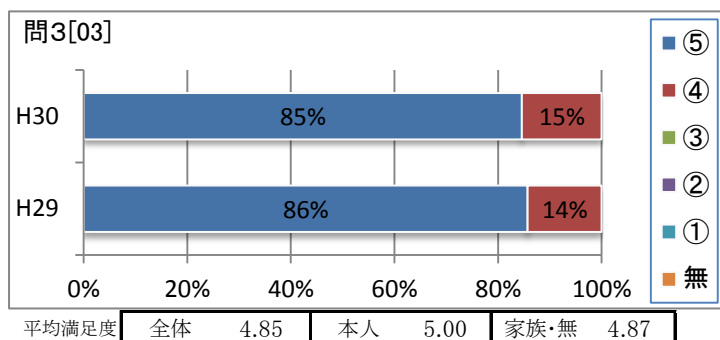
問2 スタッフの話し（話す内容や言葉、説明の丁寧さなど）は、分かりやすいですか。（満足ですか。）

	満足度	H29	H30
満足	⑤	17	22
ほぼ満足	④	3	4
どちらともいえない	③	1	0
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
計		21	26



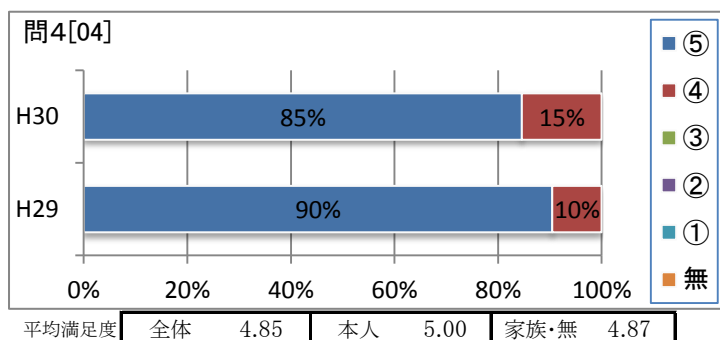
問3 スタッフのコミュニケーション（声掛けや会話、表情、笑顔、話しやすい雰囲気など）は、良好ですか。

	満足度	H29	H30
満足	⑤	18	22
ほぼ満足	④	3	4
どちらともいえない	③	0	0
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
計		21	26



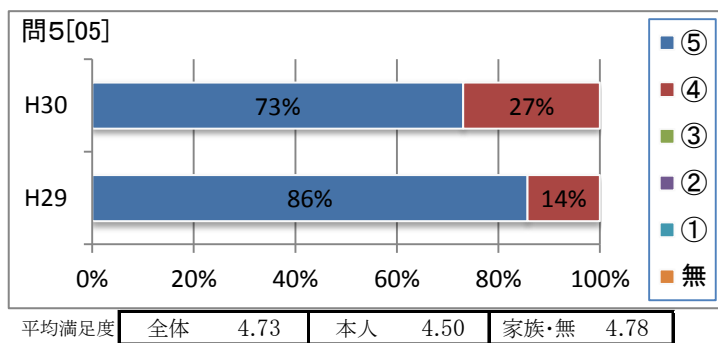
問4 事業所やスタッフは、ご利用者様やご家族のプライバシー（個人情報）の保護や配慮について、適切にできていますか。（満足ですか。）

	満足度	H29	H30
満足	⑤	19	22
ほぼ満足	④	2	4
どちらともいえない	③	0	0
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
計		21	26



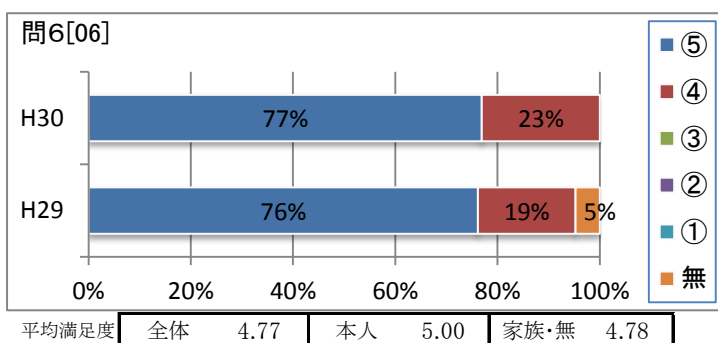
問5 事業所からの書面（お知らせや広報紙、連絡帳、文書）は、見やすく、分かりやすくなっていますか。
[05]

	満足度	H29	H30
満足	⑤	18	19
ほぼ満足	④	3	7
どちらともいえない	③	0	0
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
計		21	26



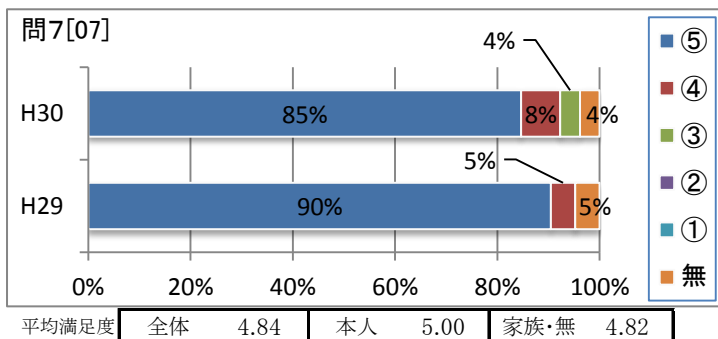
問6 食事の内容（質、味付け、献立など）について、満足していますか。
[06]

	満足度	H29	H30
満足	⑤	16	20
ほぼ満足	④	4	6
どちらともいえない	③	0	0
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	1	0
計		21	26



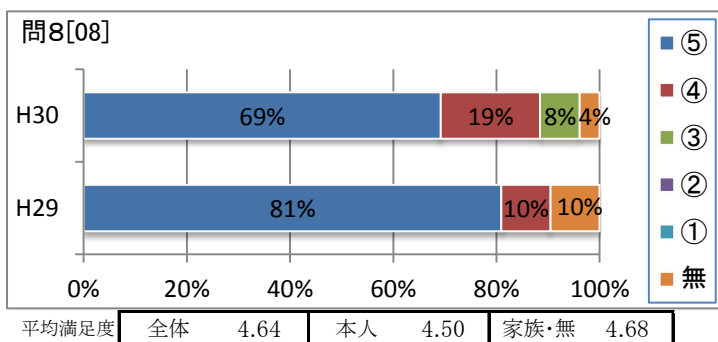
問7 入浴の内容（時間、温度、洗体・洗髪介助など）について、満足していますか。
[07]

	満足度	H29	H30
満足	⑤	19	22
ほぼ満足	④	1	2
どちらともいえない	③	0	1
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	1	1
計		21	26



問8 機能訓練や生活上でのリハビリ（レクリレーション活動含む）について、満足していますか。
[08]

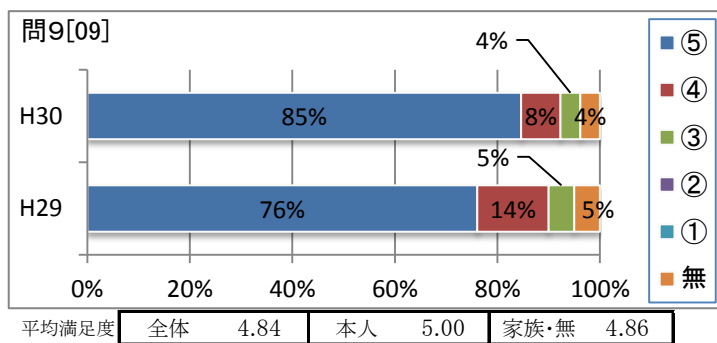
	満足度	H29	H30
満足	⑤	17	18
ほぼ満足	④	2	5
どちらともいえない	③	0	2
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	2	1
計		21	26



問9 季節毎の行事や催し、レクリエーションは、楽しいですか。（満足していますか）。

[09]

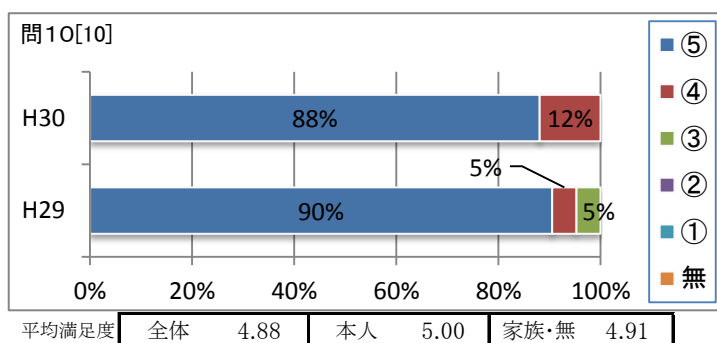
	満足度	H29	H30
満足	⑤	16	22
ほぼ満足	④	3	2
どちらともいえない	③	1	1
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	1	1
計		21	26



問10 ゆうらいふ箕岳地域ケアセンターの送迎（時間、安全運転、乗降介助など）について、満足していますか。

[10]

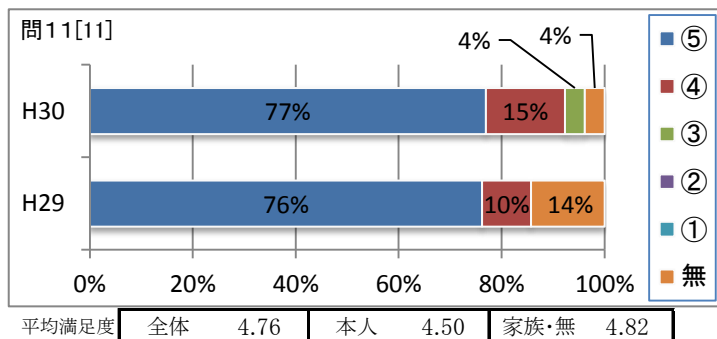
	満足度	H29	H30
満足	⑤	19	23
ほぼ満足	④	1	3
どちらともいえない	③	1	0
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
計		21	26



問11 施設の環境や衛生（清掃、室温、整理・整頓など）について、満足していますか。

[11]

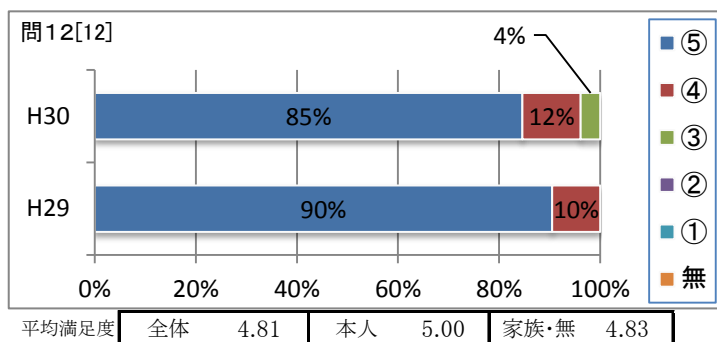
	満足度	H29	H30
満足	⑤	16	20
ほぼ満足	④	2	4
どちらともいえない	③	0	1
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	3	1
計		21	26



問12 その日の健康状態がきちんと理解され、サービスが提供されてると感じますか。（満足ですか。）

[12]

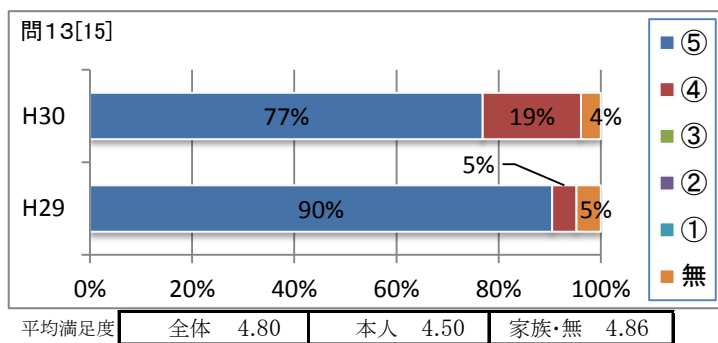
	満足度	H29	H30
満足	⑤	19	22
ほぼ満足	④	2	3
どちらともいえない	③	0	1
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
計		21	26



問13 急なサービスの変更などの申し出をした際の対応について、満足していますか。

[15]

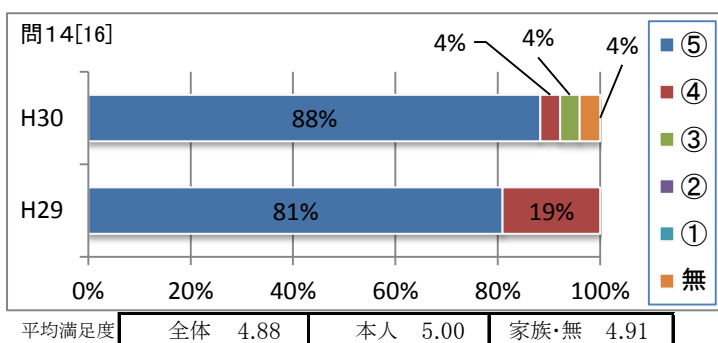
	満足度	H29	H30
満足	⑤	19	20
ほぼ満足	④	1	5
どちらともいえない	③	0	0
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	1	1
計		21	26



問14 スタッフの介護技術について、安心できますか。（満足ですか。）

[16]

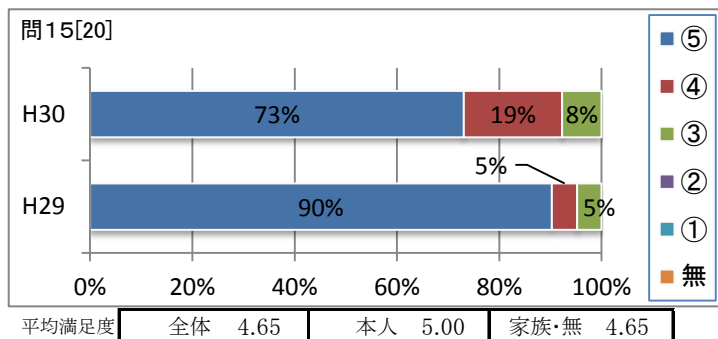
	満足度	H29	H30
満足	⑤	17	23
ほぼ満足	④	4	1
どちらともいえない	③	0	1
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	1
計		21	26



問15 ご利用者様の自立の支援（自分でできることは自分でできるよう配慮）について、尊重されていると感じますか。（満足ですか。）

[20]

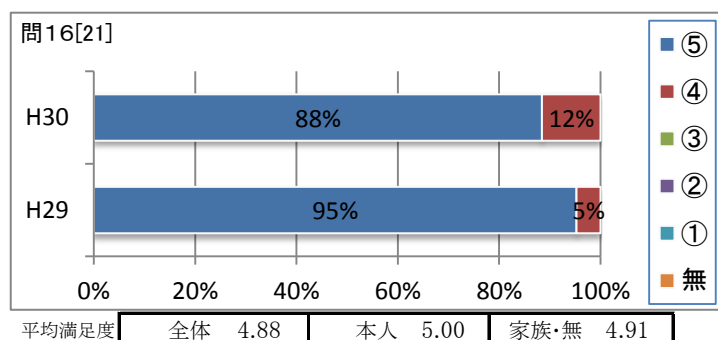
	満足度	H29	H30
満足	⑤	19	19
ほぼ満足	④	1	5
どちらともいえない	③	1	2
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
計		21	26



問16 総合的に「ゆうらいふ籠岳地域ケアセンター」が行う、「通所介護（予防）サービス」について、満足していますか。

[21]

	満足度	H29	H30
満足	⑤	20	23
ほぼ満足	④	1	3
どちらともいえない	③	0	0
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
計		21	26



その他、ご意見ご要望(自由記述、一部要約)

- 毎回楽しかったと話しています。麓岳白山小学校が近いのもいいですね。
- 集団での生活で気をつかっているようですが、活力にもなっていると思います。
- いろいろなレクリエーションを考えていただき、1日楽しく過ごして本人も満足していると思います。
- 認知症に対してのアドバイスや助言をいただきたいと思っています。
【回答】ご本人やご家族の要望に沿った情報が提供できるよう、準備を進めてまいります。
- ショートステイの展開を検討してほしいです。
【回答】ご本人やご家族に求められているサービスであることを意識し、検討してまいります。

特別養護老人ホームゆうらいふ ご利用者様満足度アンケート 集計結果

◇指定介護老人福祉施設

事業所番号 : 0473100709

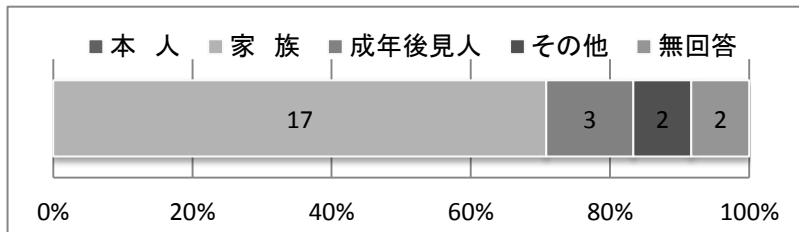
調査期間: 平成30年12月10日～平成31年1月11日

1. 調査配布数及び回収数(回収率)

配布数:	30	回収数:	24	回収率:	80.0%
------	----	------	----	------	-------

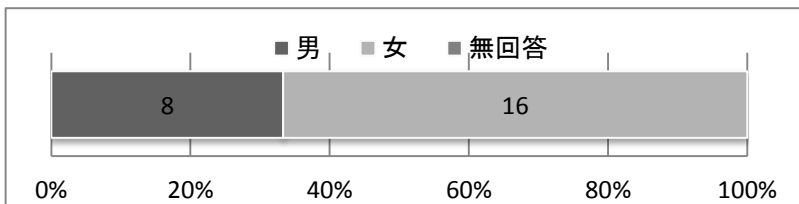
2. 調査の回答者

	回答数	割合
本人	0	0%
家族	17	71%
成年後見人	3	13%
その他	2	8%
無回答	2	8%
合計	24	100%



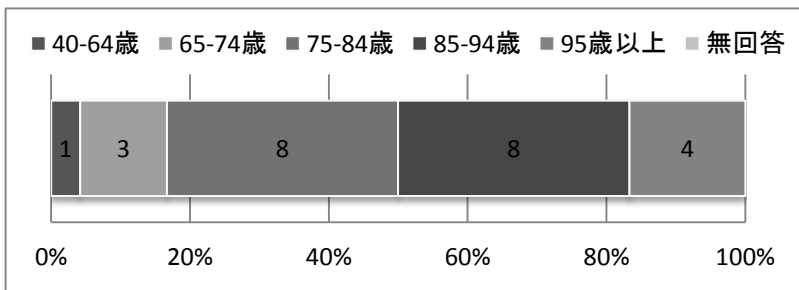
3. ご利用者様の性別

	回答数	割合
男	8	33%
女	16	67%
無回答	0	0%
合計	24	100%



4. ご利用者様の年齢

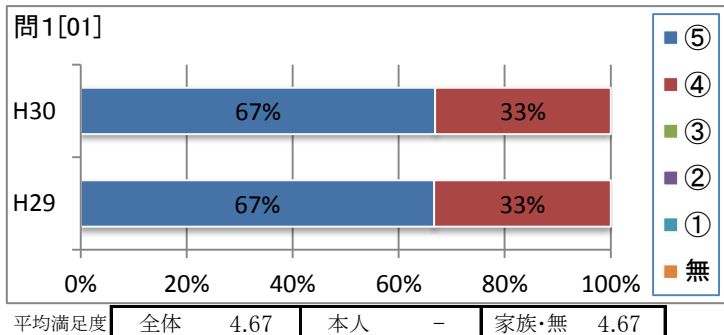
	回答数	割合
40-64歳	1	4%
65-74歳	3	13%
75-84歳	8	33%
85-94歳	8	33%
95歳以上	4	17%
無回答	0	0%
合計	24	100%



5. 設 問 (問1～問15)

問1 「特別養護老人ホームゆうらいふ」のスタッフの接遇（言葉づかいや礼儀・態度）は、いかがですか。（満足ですか。）

満足度	H29	H30
満足 (⑤)	12	16
ほぼ満足 (④)	6	8
どちらともいえない (③)	0	0
やや不満 (②)	0	0
不満 (①)	0	0
無回答 (無)	0	0
合計	18	24



平均満足度

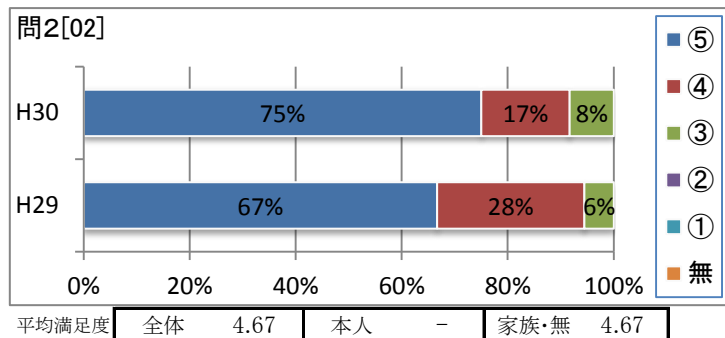
全体 4.67

本人 -

家族・無 4.67

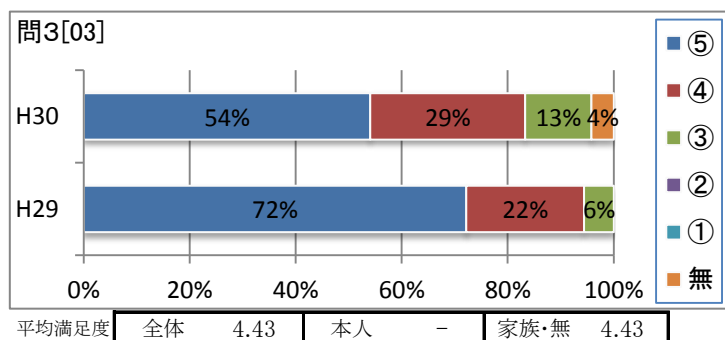
問2 スタッフの話し（話す内容や言葉、説明の丁寧さなど）は、分かりやすいですか。
[02] （満足ですか。）

満足度	H29	H30
満足 ⑤	12	18
ほぼ満足 ④	5	4
どちらともいえない ③	1	2
やや不満 ②	0	0
不満 ①	0	0
無回答 無	0	0
合計	18	24



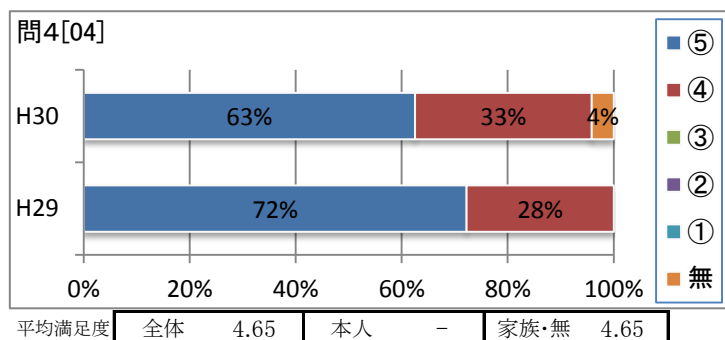
問3 スタッフのコミュニケーション（声掛けや会話、表情、笑顔、話しやすい雰囲気など）は、良好ですか。
[03]

満足度	H29	H30
満足 ⑤	13	13
ほぼ満足 ④	4	7
どちらともいえない ③	1	3
やや不満 ②	0	0
不満 ①	0	0
無回答 無	0	1
合計	18	24



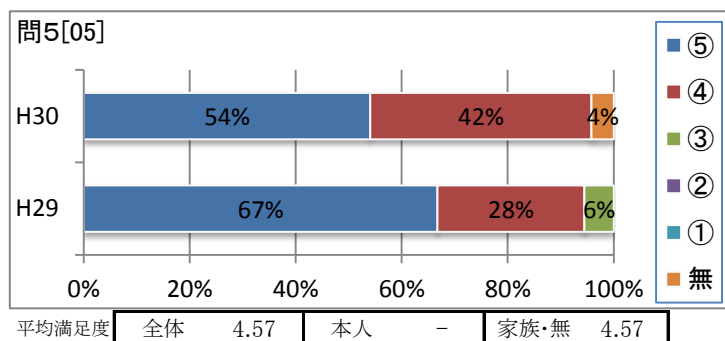
問4 事業所やスタッフは、ご利用者様やご家族のプライバシー（個人情報）の保護や配慮について、適切にできていますか。（満足ですか）。
[04]

満足度	H29	H30
満足 ⑤	13	15
ほぼ満足 ④	5	8
どちらともいえない ③	0	0
やや不満 ②	0	0
不満 ①	0	0
無回答 無	0	1
合計	18	24



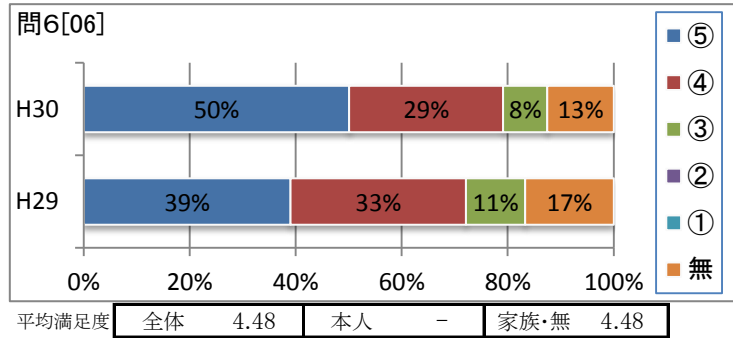
問5 事業所からの書面（お知らせや広報紙、連絡帳、文書）は、見やすく、分かりやすくなっていますか。
[05]

満足度	H29	H30
満足 ⑤	12	13
ほぼ満足 ④	5	10
どちらともいえない ③	1	0
やや不満 ②	0	0
不満 ①	0	0
無回答 無	0	1
合計	18	24



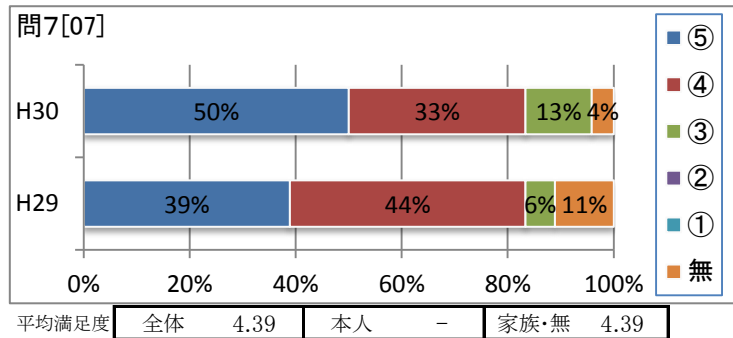
問6 食事の内容（質、味付け、献立など）について、満足していますか。
[06]

満足度	H29	H30
満足 ⑤	7	12
ほぼ満足 ④	6	7
どちらともいえない ③	2	2
やや不満 ②	0	0
不満 ①	0	0
無回答 無	3	3
合計	18	24



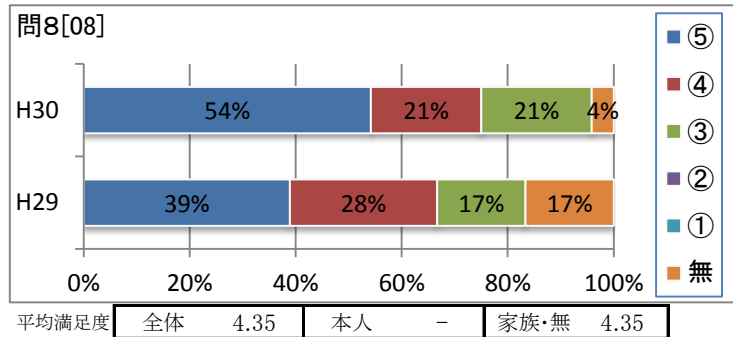
問7 入浴の内容（時間、温度、洗体・洗髪介助など）について、満足していますか。
[07]

満足度	H29	H30
満足 ⑤	7	12
ほぼ満足 ④	8	8
どちらともいえない ③	1	3
やや不満 ②	0	0
不満 ①	0	0
無回答 無	2	1
合計	18	24



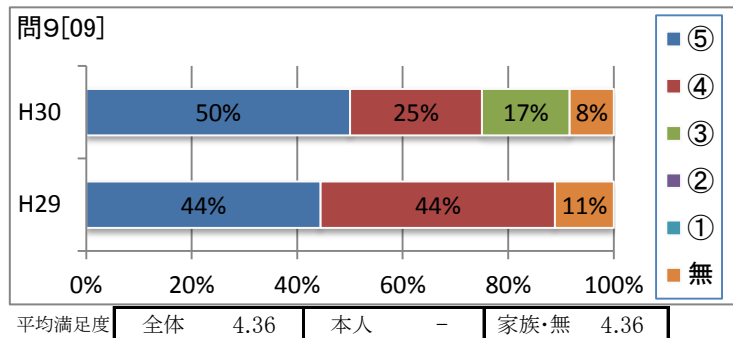
問8 機能訓練や生活上でのリハビリ（レクリレーション活動含む）について、満足していますか。
[08]

満足度	H29	H30
満足 ⑤	7	13
ほぼ満足 ④	5	5
どちらともいえない ③	3	5
やや不満 ②	0	0
不満 ①	0	0
無回答 無	3	1
合計	18	24



問9 季節毎の行事や催し、レクリーションは、楽しいですか。（満足していますか）。
[09]

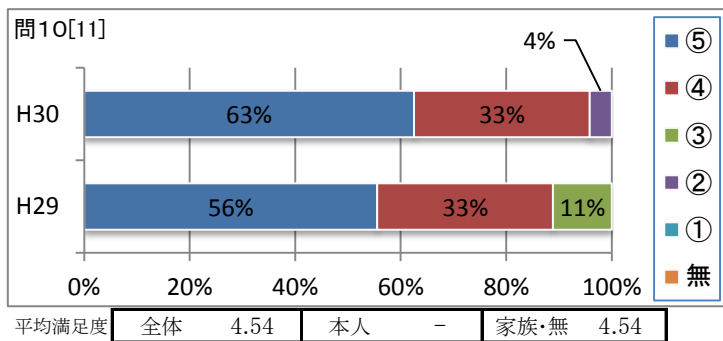
満足度	H29	H30
満足 ⑤	8	12
ほぼ満足 ④	8	6
どちらともいえない ③	0	4
やや不満 ②	0	0
不満 ①	0	0
無回答 無	2	2
合計	18	24



問10 施設の環境や衛生（清掃、室温、整理・整頓など）について、満足していますか。

[11]

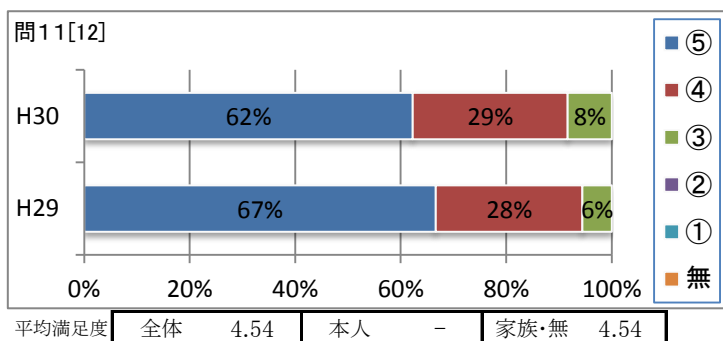
満足度	H29	H30
満足 ⑤	10	15
ほぼ満足 ④	6	8
どちらともいえない ③	2	0
やや不満 ②	0	1
不満 ①	0	0
無回答 無	0	0
合計	18	24



問11 その日の健康状態がきちんと理解され、サービスが提供されてると感じますか。（満足ですか。）

[12]

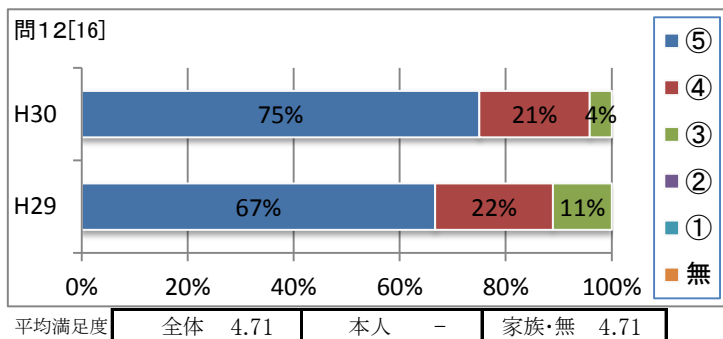
満足度	H29	H30
満足 ⑤	12	15
ほぼ満足 ④	5	7
どちらともいえない ③	1	2
やや不満 ②	0	0
不満 ①	0	0
無回答 無	0	0
合計	18	24



問12 スタッフの介護技術について、安心できますか。（満足ですか。）

[16]

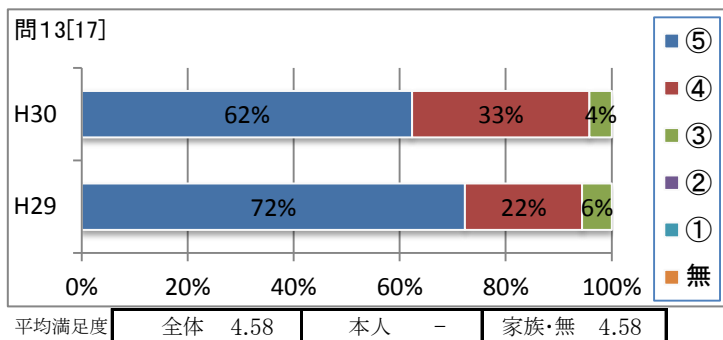
満足度	H29	H30
満足 ⑤	12	18
ほぼ満足 ④	4	5
どちらともいえない ③	2	1
やや不満 ②	0	0
不満 ①	0	0
無回答 無	0	0
合計	18	24



問13 ケアプラン（介護計画書）について、ご利用者様ご自身の立場に立った内容であると感じますか。（満足です）

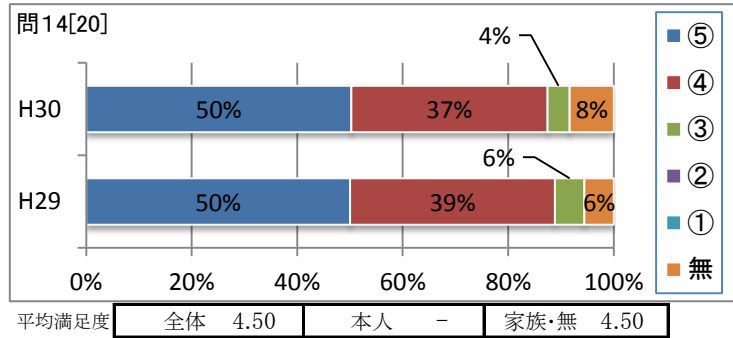
[17]

満足度	H29	H30
満足 ⑤	13	15
ほぼ満足 ④	4	8
どちらともいえない ③	1	1
やや不満 ②	0	0
不満 ①	0	0
無回答 無	0	0
合計	18	24



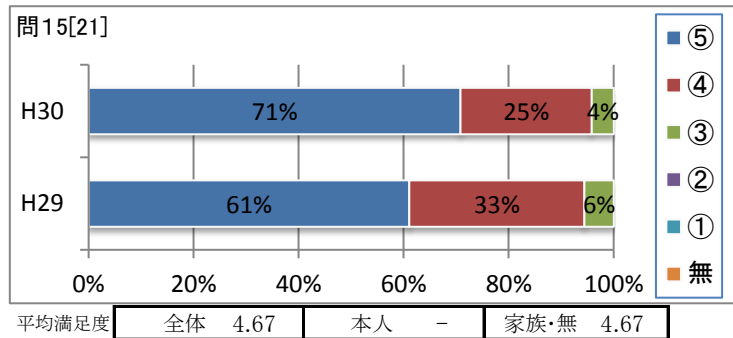
問14 ご利用者様の自立の支援（自分でできることは自分でできるよう配慮）について、尊重されている
[20] と感じますか。（満足ですか。）

	満足度	H29	H30
満足	⑤	9	12
ほぼ満足	④	7	9
どちらともいえない	③	1	1
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	1	2
合計		18	24



問15 総合的に「特別養護老人ホームゆうらいふ」が行う、「介護老人福祉施設サービス」について、満
[21] 足していますか。

	満足度	H29	H30
満足	⑤	11	17
ほぼ満足	④	6	6
どちらともいえない	③	1	1
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		18	24



その他、ご意見ご要望（自由記述、一部要約）

- 毎日のようにゆうらいふに行っておりますけれど、いつでも笑顔で迎えてくれますので心がアツくなる程、感謝の気持ちでいっぱいです。
 - 部屋の隅に綿ゴミがあり、気になりました。
- 【回答】部屋の隅まで目が行き届いておりませんでした。居室を含めた施設内の点検と清掃を実施いたしました。今後気をつけてまいります。

グループホームゆうらいふ ご利用者様満足度アンケート 集計結果

◇指定認知症対応型共同生活介護

事業所番号 : 0473100709

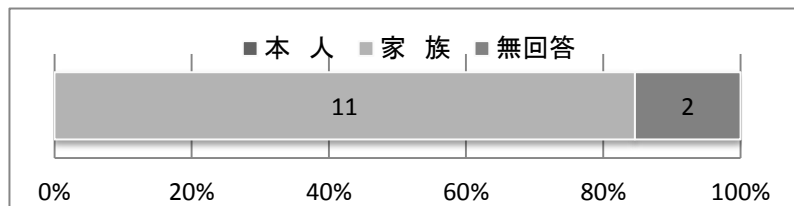
調査期間:平成30年12月10日～平成31年1月11日

1. 調査配布数及び回収数(回収率)

配布数:	18	回収数:	13	回収率:	72.2%
------	----	------	----	------	-------

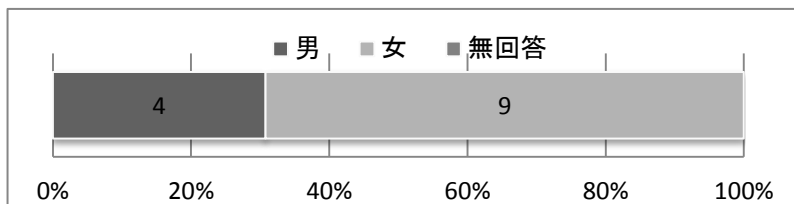
2. 調査の回答者

	回答数	割合
本人	0	0%
家族	11	85%
無回答	2	15%
合計	13	100%



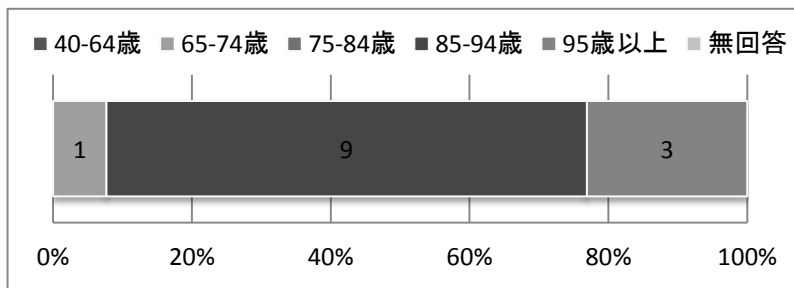
3. ご利用者様の性別

	回答数	割合
男	4	31%
女	9	69%
無回答	0	0%
合計	13	100%



4. ご利用者様の年齢

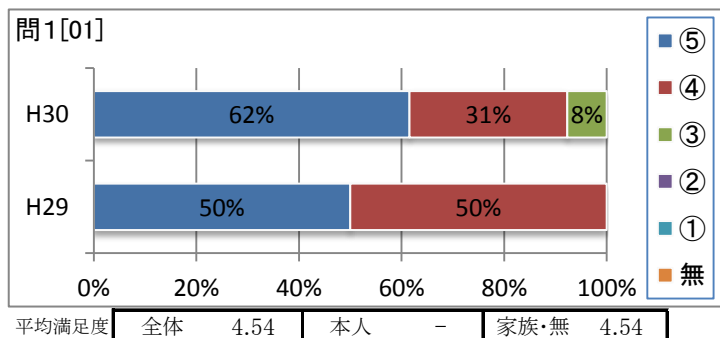
	回答数	割合
40-64歳	0	0%
65-74歳	1	8%
75-84歳	0	0%
85-94歳	9	69%
95歳以上	3	23%
無回答	0	0%
合計	13	100%



5. 設 問 (問1～問15)

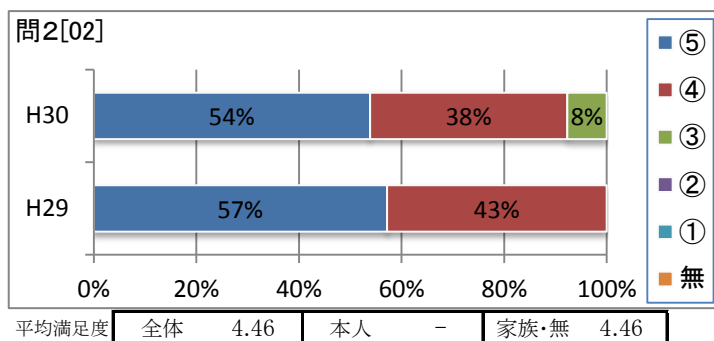
問1 「グループホームゆうらいふ」のスタッフの接遇(言葉づかいや礼儀・態度)は、いかがですか。
[01] (満足ですか。)

	満足度	H29	H30
満足	⑤	7	8
ほぼ満足	④	7	4
どちらともいえない	③	0	1
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		14	13



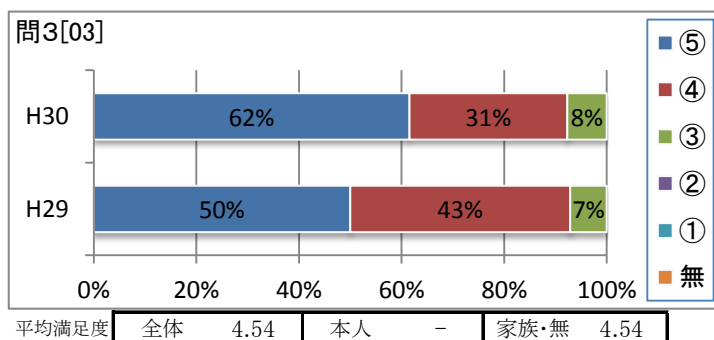
問2 スタッフの話し（話す内容や言葉、説明の丁寧さなど）は、分かりやすいですか。
[02] （満足ですか。）

満足度	H29	H30
満足 ⑤	8	7
ほぼ満足 ④	6	5
どちらともいえない ③	0	1
やや不満 ②	0	0
不満 ①	0	0
無回答 無	0	0
合計	14	13



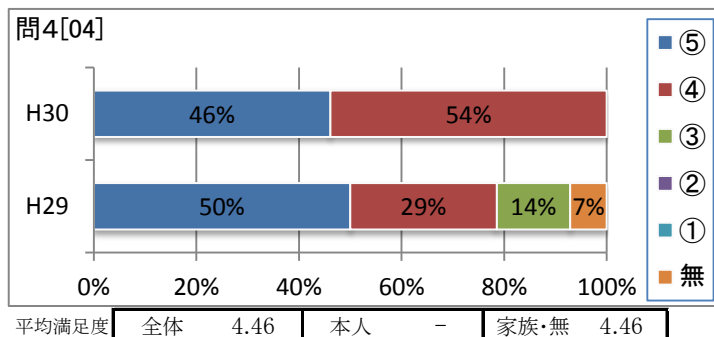
問3 スタッフのコミュニケーション（声掛けや会話、表情、笑顔、話しやすい雰囲気など）は、良好ですか。
[03]

満足度	H29	H30
満足 ⑤	7	8
ほぼ満足 ④	6	4
どちらともいえない ③	1	1
やや不満 ②	0	0
不満 ①	0	0
無回答 無	0	0
合計	14	13



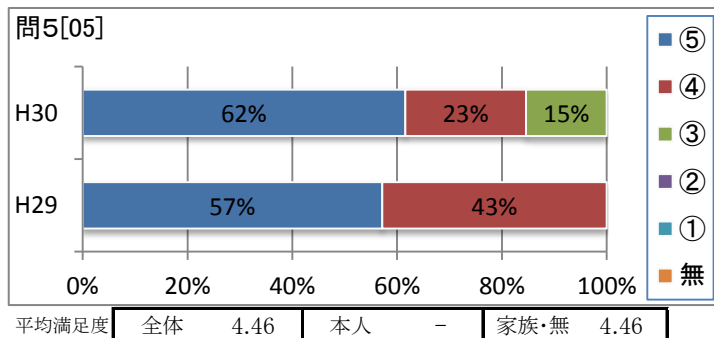
問4 事業所やスタッフは、ご利用者様やご家族のプライバシー（個人情報）の保護や配慮について、適切にできていますか。（満足ですか）。
[04]

満足度	H29	H30
満足 ⑤	7	6
ほぼ満足 ④	4	7
どちらともいえない ③	2	0
やや不満 ②	0	0
不満 ①	0	0
無回答 無	1	0
合計	14	13



問5 事業所からの書面（お知らせや広報紙、連絡帳、文書）は、見やすく、分かりやすくなっていますか。
[05]

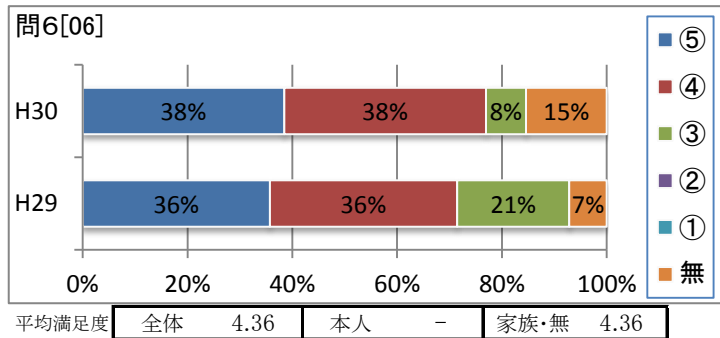
満足度	H29	H30
満足 ⑤	8	8
ほぼ満足 ④	6	3
どちらともいえない ③	0	2
やや不満 ②	0	0
不満 ①	0	0
無回答 無	0	0
合計	14	13



問6 食事の内容（質、味付け、献立など）について、満足していますか。

[06]

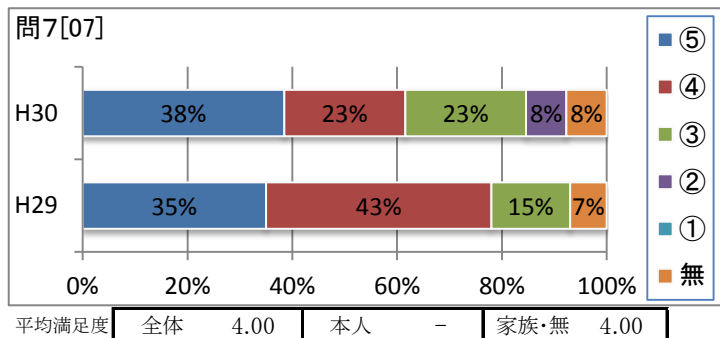
	満足度	H29	H30
満足	⑤	5	5
ほぼ満足	④	5	5
どちらともいえない	③	3	1
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	1	2
合計		14	13



問7 入浴の内容（時間、温度、洗体・洗髪介助など）について、満足していますか。

[07]

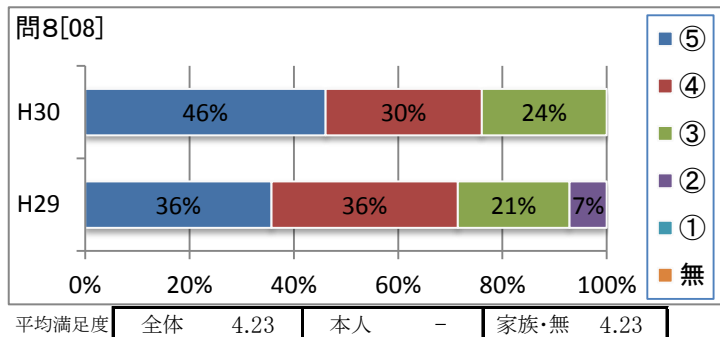
	満足度	H29	H30
満足	⑤	5	5
ほぼ満足	④	6	3
どちらともいえない	③	2	3
やや不満	②	0	1
不満	①	0	0
無回答	無	1	1
合計		14	13



問8 機能訓練や生活上でのリハビリ（レクリレーション活動含む）について、満足していますか。

[08]

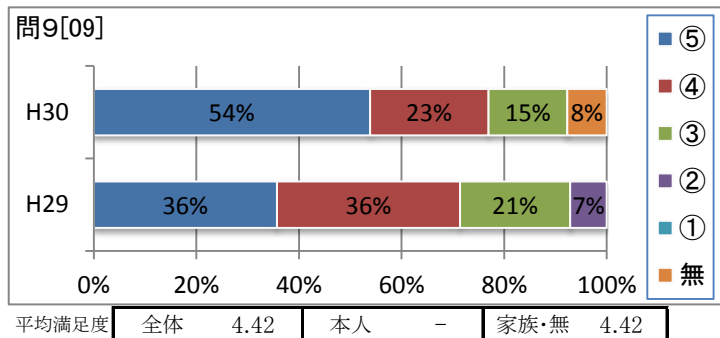
	満足度	H29	H30
満足	⑤	5	6
ほぼ満足	④	5	4
どちらともいえない	③	3	3
やや不満	②	1	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		14	13



問9 季節毎の行事や催し、レクリーションは、楽しいですか。（満足していますか）。

[09]

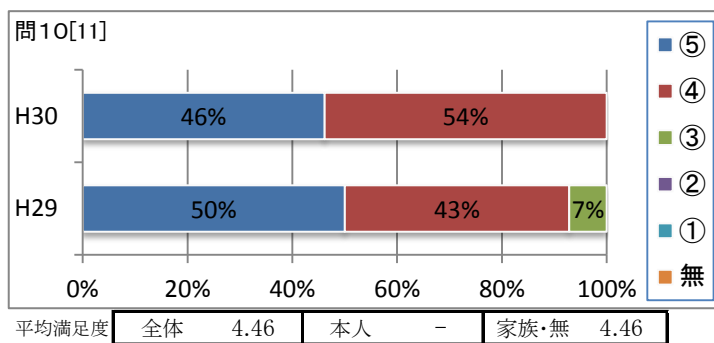
	満足度	H29	H30
満足	⑤	5	7
ほぼ満足	④	5	3
どちらともいえない	③	3	2
やや不満	②	1	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	1
合計		14	13



問10 施設の環境や衛生（清掃、室温、整理・整頓など）について、満足していますか。

[11]

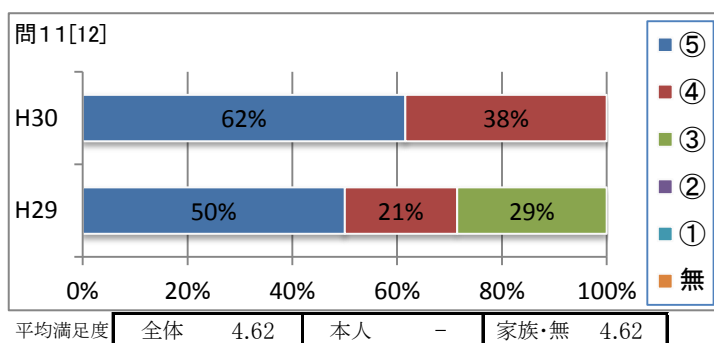
	満足度	H29	H30
満足	⑤	7	6
ほぼ満足	④	6	7
どちらともいえない	③	1	0
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		14	13



問11 その日の健康状態がきちんと理解され、サービスが提供されてると感じますか。（満足ですか。）

[12]

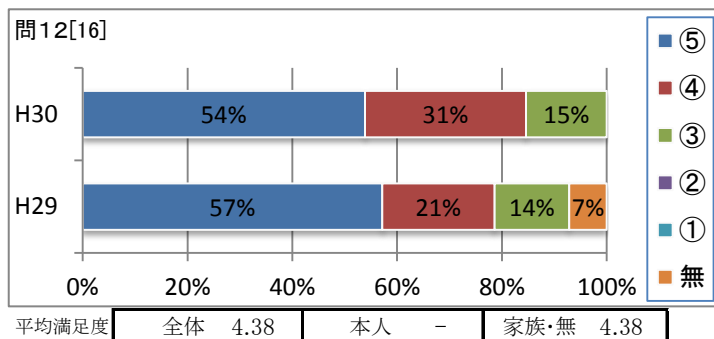
	満足度	H29	H30
満足	⑤	7	8
ほぼ満足	④	3	5
どちらともいえない	③	4	0
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		14	13



問12 スタッフの介護技術について、安心できますか。（満足ですか。）

[16]

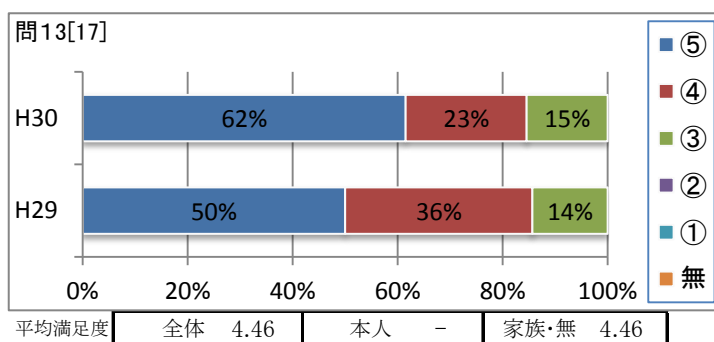
	満足度	H29	H30
満足	⑤	8	7
ほぼ満足	④	3	4
どちらともいえない	③	2	2
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	1	0
合計		14	13



問13 ケアプラン（介護計画書）について、ご利用者様ご自身の立場に立った内容であると感じますか。（満足です）

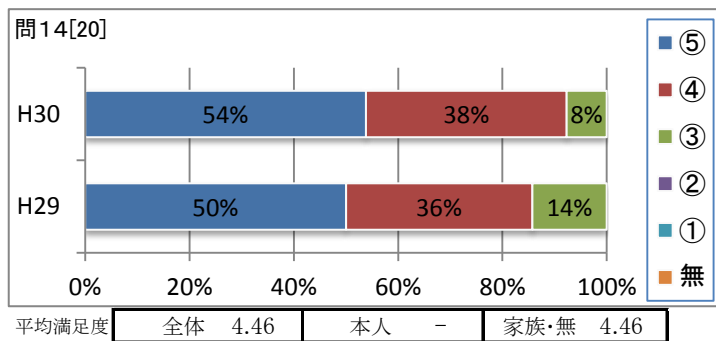
[17]

	満足度	H29	H30
満足	⑤	7	8
ほぼ満足	④	5	3
どちらともいえない	③	2	2
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		14	13



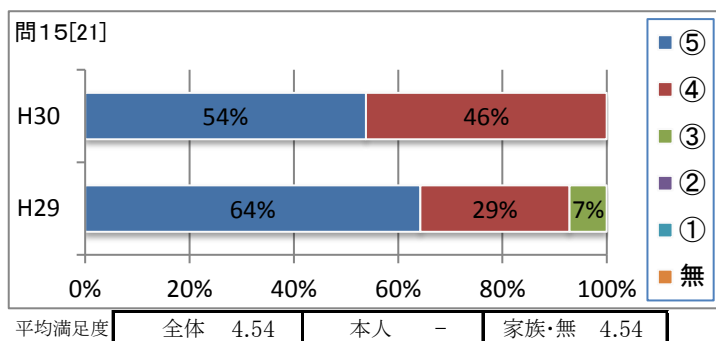
問14 ご利用者様の自立の支援（自分でできることは自分でできるよう配慮）について、尊重されている[20]と感じますか。（満足ですか。）

	満足度	H29	H30
満足	⑤	7	7
ほぼ満足	④	5	5
どちらともいえない	③	2	1
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		14	13



問15 総合的に「グループホームゆうらいふ」が行う、「認知症対応型共同生活介護サービス」について、満足していますか。[21]

	満足度	H29	H30
満足	⑤	9	7
ほぼ満足	④	4	6
どちらともいえない	③	1	0
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		14	13



その他、ご意見ご要望（自由記述、一部要約）

○ 多忙でも受診等に付き添っていただけることが、本当に助かります。

○ 部屋の隅に綿ゴミがあり、気になりました。

【回答】部屋の隅まで目が行き届いておりませんでした。居室を含めた施設内の点検と清掃を実施いたしました。今後気をつけてまいります。

○ 食事の献立メニューが多彩なのは素晴らしいですが、食事の分量を考慮してほしいです。

【回答】ご本人の状況に応じた対応ができるよう、検討してまいります。