

平成28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・五番町デイサービス	P 20 ～
	特別養護老人ホームゆうらいふ	P 27 ～
	グループホームゆうらいふ	P 32 ～
	配食サービス	P 37 ～

平成28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や配食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28年12月1日～平成29年1月10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・五番町デイサービス	(通所介護・予防、認知症通所介護・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)
配食サービス	(町受託事業)

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	デイサービス(五番町)	特別養護老人ホーム	グループホーム	配食サービス	全体(計)
1	配布数	143	56	22	111	30	18	22	402
2	回収数	99	37	10	83	16	15	15	275
	回収率	69.2%	66.1%	45.5%	74.8%	53.3%	83.3%	68.2%	68.4%

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	デイサービス(五番町)	特別養護老人ホーム	グループホーム	配食サービス	全体(計)
1	本人	23	12	0	20	2	0	14	71
2	家族	72	19	9	59	13	14	1	187
0	無回答	4	6	1	4	1	1	0	17
	合計	99	37	10	83	16	15	15	275

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	デイサービス(五番町)	特別養護老人ホーム	グループホーム	配食サービス	全体(計)
1	男	25	12	3	9	7	3	8	67
2	女	74	23	7	74	9	12	7	206
0	無回答	0	2	0	0	0	0	0	2
	合計	99	37	10	83	16	15	15	275

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	デイサービス(五番町)	特別養護老人ホーム	グループホーム	配食サービス	全体(計)
1	40-64歳	6	0	2	2	1	0	1	12
2	65-74歳	10	6	0	6	0	0	7	29
3	75-84歳	26	11	4	15	7	3	5	71
4	85-94歳	51	14	3	53	7	9	2	139
5	95歳以上	6	4	0	5	1	2	0	18
0	無回答	0	2	1	2	0	1	0	6
	合計	99	37	10	83	16	15	15	275

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						全体
			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	デイサービス(五番町)	特別養護老人ホーム	グループホーム	
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。）	4.64	4.54	4.70	4.57	4.63	4.60	4.61
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。）	4.67	4.59	4.50	4.56	4.63	4.67	4.60
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。）	4.65	4.51	4.50	4.54	4.44	4.71	4.56
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。）	4.67	4.54	4.50	4.57	4.56	4.47	4.55
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。）	4.43	4.41	4.60	4.44	4.69	4.47	4.51
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。				4.34	4.08	4.60	4.34
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。				4.52	4.15	4.57	4.41
8	機能訓練	機能訓練や生活上でのリハビリ（レクリエーション活動含む）について、満足していますか。				4.27	3.85	4.40	4.17
9	行事レク	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。）				4.36	4.07	4.60	4.34
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。				4.48			4.48
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。				4.54	4.40	4.67	4.54
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	4.80	4.57	4.40	4.60	4.61
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。）	4.60	4.59	4.80				4.66
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。）		4.65	4.70				4.68
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。	4.65	4.65	4.50	4.65			4.61
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。）		4.59	4.40	4.55	4.60	4.60	4.55
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。）	4.69				4.36	4.73	4.59
18	ケアの専門性	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。）	4.65						4.65
19	ケア対応	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。）	4.69						4.69
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。）	4.50	4.54	4.56	4.37	4.20	4.53	4.45
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。	4.59	4.51	4.60	4.56	4.69	4.53	4.58
		計	4.62	4.57	4.60	4.49	4.38	4.58	4.53

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

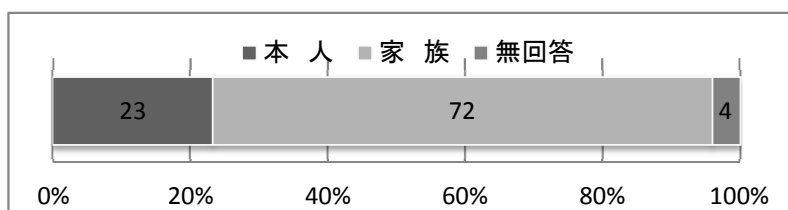
調査期間: 平成28年12月1日～平成29年1月10日

1. 調査配布数及び回収数(回収率)

配布数:	143	回収数:	99	回収率:	69.2%
------	-----	------	----	------	-------

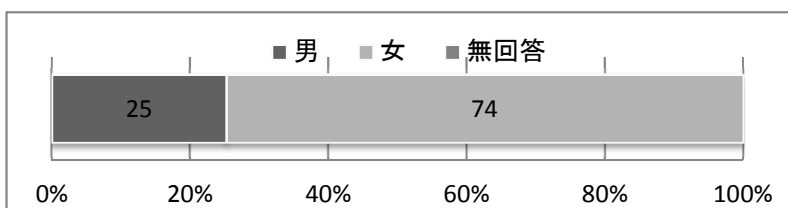
2. 調査の回答者

	回答数	割合
本人	23	23%
家族	72	73%
無回答	4	4%
合計	99	100%



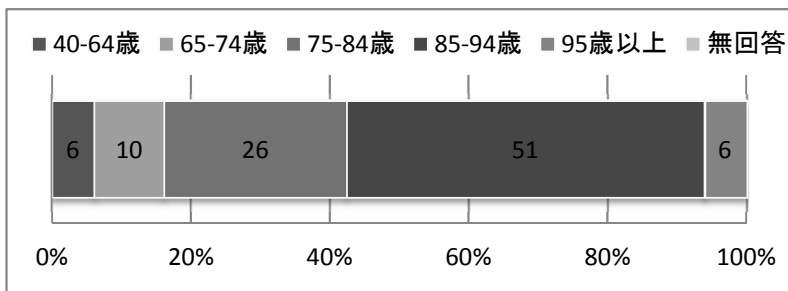
3. ご利用者様の性別

	回答数	割合
男	25	25%
女	74	75%
無回答	0	0%
合計	99	100%



4. ご利用者様の年齢

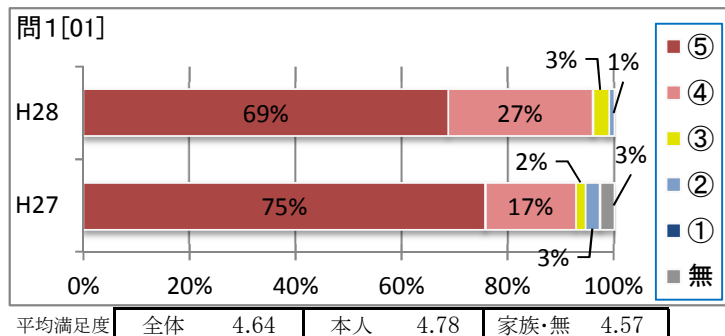
	回答数	割合
40-64歳	6	6%
65-74歳	10	10%
75-84歳	26	26%
85-94歳	51	52%
95歳以上	6	6%
無回答	0	0%
合計	99	100%



5. 設 問 (問1～問12)

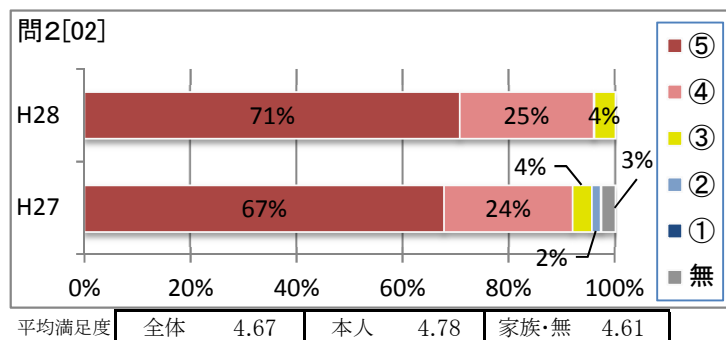
問1 「ゆうらいふ居宅介護支援サービス」のスタッフの接遇(言葉づかいや礼儀・態度)は、いかがですか。(満足ですか。)

	満足度	H27	H28
満足	⑤	85	68
ほぼ満足	④	20	27
どちらともいえない	③	2	3
やや不満	②	3	1
不満	①	0	0
無回答	無	3	0
合計		113	99



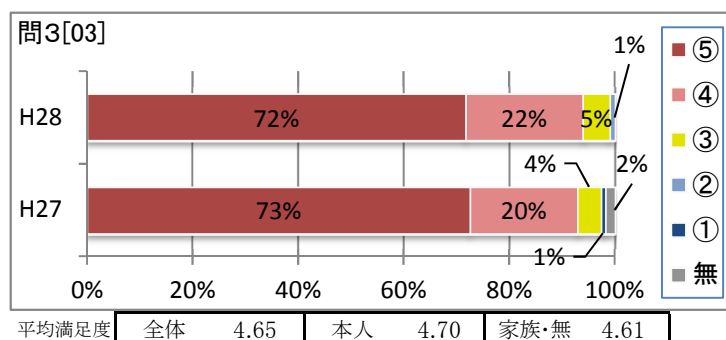
問2 スタッフの話し（話す内容や言葉、説明の丁寧さなど）は、分かりやすいですか。
[02] （満足ですか。）

満足度	H27	H28
満足 ⑤	76	70
ほぼ満足 ④	28	25
どちらともいえない ③	4	4
やや不満 ②	2	0
不満 ①	0	0
無回答 無	3	0
合計	113	99



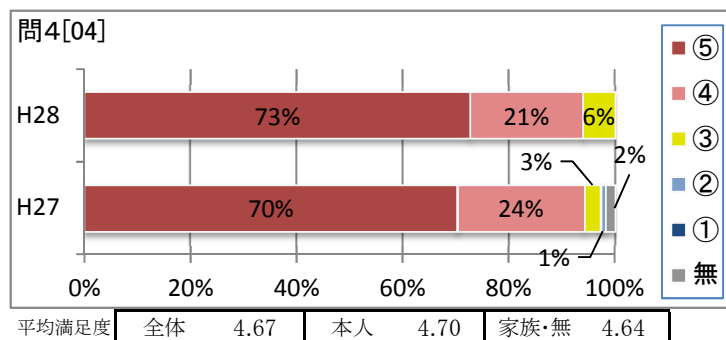
問3 スタッフのコミュニケーション（声掛けや会話、表情、笑顔、話しやすい雰囲気など）は、良好ですか。
[03]

満足度	H27	H28
満足 ⑤	82	71
ほぼ満足 ④	23	22
どちらともいえない ③	5	5
やや不満 ②	0	1
不満 ①	1	0
無回答 無	2	0
合計	113	99



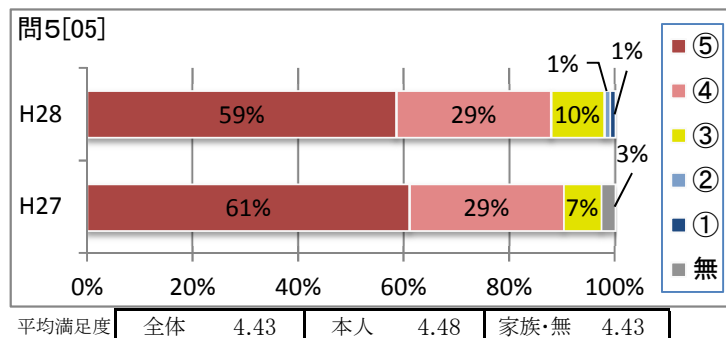
問4 事業所やスタッフは、ご利用者様やご家族のプライバシー（個人情報）の保護や配慮について、適切にできていますか。（満足ですか）。
[04]

満足度	H27	H28
満足 ⑤	79	72
ほぼ満足 ④	27	21
どちらともいえない ③	4	6
やや不満 ②	1	0
不満 ①	0	0
無回答 無	2	0
合計	113	99



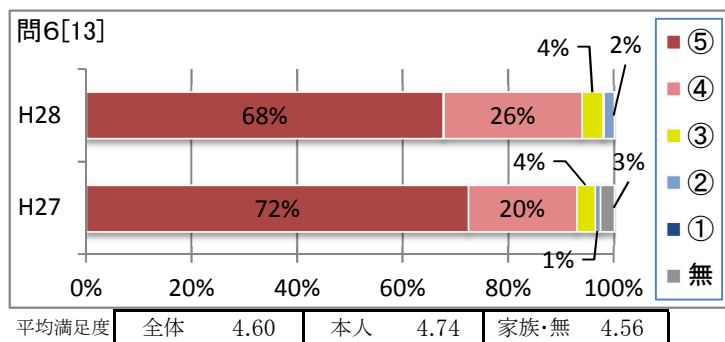
問5 事業所からの書面（お知らせや広報紙、連絡帳、文書）は、見やすく、分かりやすくなっていますか。
[05]

満足度	H27	H28
満足 ⑤	69	58
ほぼ満足 ④	33	29
どちらともいえない ③	8	10
やや不満 ②	0	1
不満 ①	0	1
無回答 無	3	0
合計	113	99



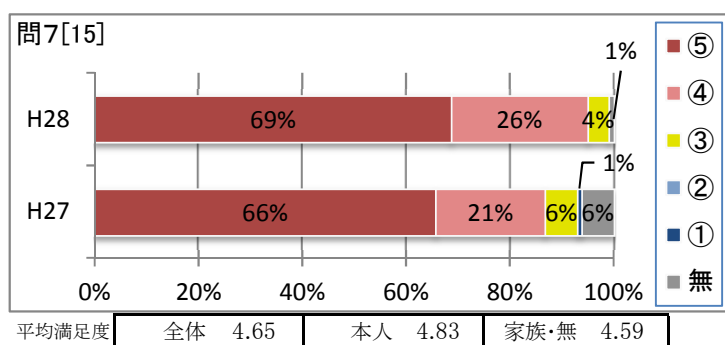
問6 サービスの提供時間や訪問日時（遅れる場合は事前に連絡するなど）が守られていると感じますか。（満足ですか。）

満足度	H27	H28
満足 ⑤	82	67
ほぼ満足 ④	23	26
どちらともいえない ③	4	4
やや不満 ②	1	2
不満 ①	0	0
無回答 無	3	0
合計	113	99



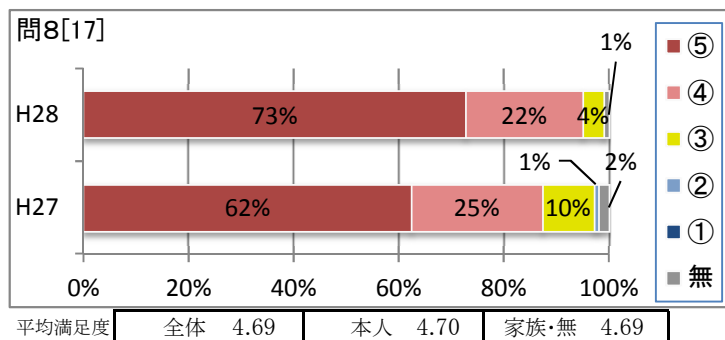
問7 急なサービスの変更などの申し出をした際の対応について、満足していますか。

満足度	H27	H28
満足 ⑤	74	68
ほぼ満足 ④	24	26
どちらともいえない ③	7	4
やや不満 ②	0	0
不満 ①	1	0
無回答 無	7	1
合計	113	99



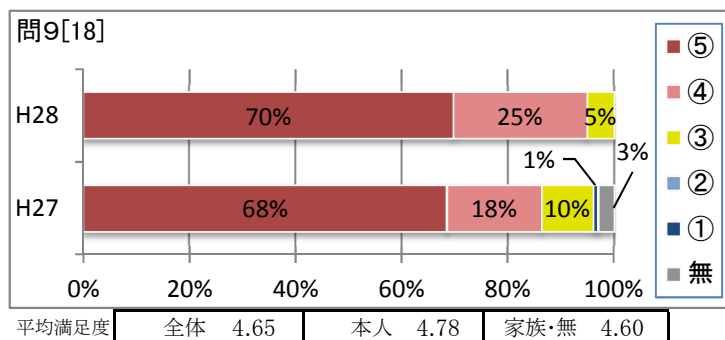
問8 ケアプラン（介護計画書）について、ご利用者様ご自身の立場に立った内容であると感じますか。（満足です）

満足度	H27	H28
満足 ⑤	70	72
ほぼ満足 ④	28	22
どちらともいえない ③	11	4
やや不満 ②	1	0
不満 ①	0	0
無回答 無	3	1
合計	113	99



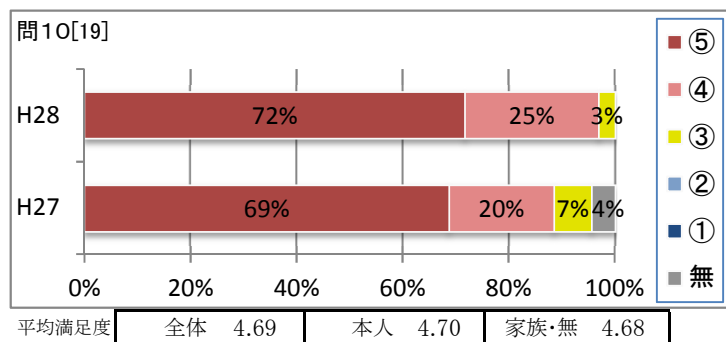
問9 ケアマネジャーは、多様なサービスや制度を理解し相談や支援をしていると感じますか。（満足ですか。）

満足度	H27	H28
満足 ⑤	77	69
ほぼ満足 ④	20	25
どちらともいえない ③	11	5
やや不満 ②	0	0
不満 ①	1	0
無回答 無	4	0
合計	113	99



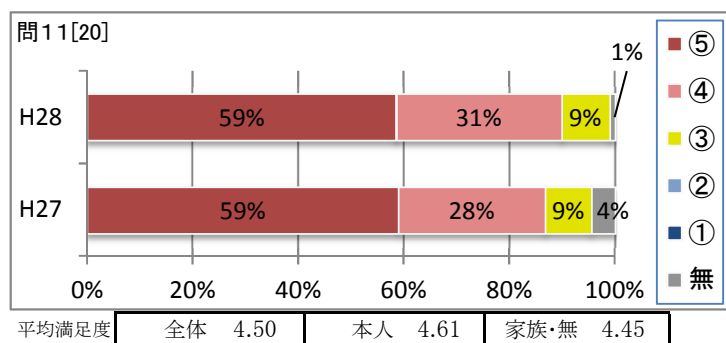
問10 ケアマネジャーの対応（サービス調整、日程調整、連絡など）は、スムーズだと感じますか。
[19] （満足ですか。）

	満足度	H27	H28
満足	⑤	78	71
ほぼ満足	④	22	25
どちらともいえない	③	8	3
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	5	0
合計		113	99



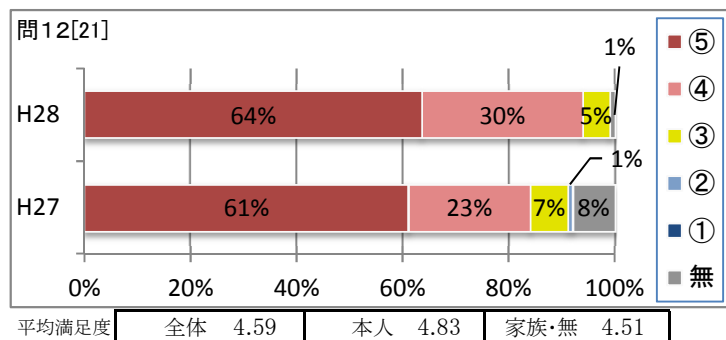
問11 ご利用者様の自立の支援（自分でできることは自分でできるよう配慮）について、尊重されている
[20] と感じますか。（満足ですか。）

	満足度	H27	H28
満足	⑤	67	58
ほぼ満足	④	31	31
どちらともいえない	③	10	9
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	5	1
合計		113	99



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	H27	H28
満足	⑤	69	63
ほぼ満足	④	26	30
どちらともいえない	③	8	5
やや不満	②	1	0
不満	①	0	0
無回答	無	9	1
合計		113	99



その他、ご意見ご要望(自由記述)

- いつも大変ありがとうございます。これからもよろしくお願い申し上げます
- 介護サービスがあり、家族も安心して介護ができます
- 色々アドバイスを頂きありがとうございます
- 色々話を聞いてくれたり、尋ねるとアドバイスや親切に対応してくれ感謝しています
- なし
- 問4はどこまで対応しているのか知らないので回答に困る。問9も同様
- 体の不自由な母親を面倒みて下さいまして感謝しています
- いつもありがとうございます
- 不安を解消する手立てを家族と利用者のどちらの気持ちも理解して下さり適切に対処して頂きました。大変感謝しています。有難うございました
- ゆうらいふでのカラオケが少し音が大きいのので、音を少し低くするとか、カラオケルームをもうけ、好きな方がその部屋でする様にするとかの工夫をお願い致します。いつもお世話になって有難うございます
- いつもご協力ありがとうございます。今後も宜しくお願いします
- いつでもとても親切にさせていただいており感謝しております。今後ともよろしくお願い致します。ゆうらいふにもショートステイがあるととても良いと思うのですが、ぜひ実現して頂きたいと思います
- 日頃よりケアマネジャーさんにはたいへんお世話になり、感謝しています。家族の様に接して頂き親身になって頂き、また、ちょっとしたことですぐ話を聞いて私どものために動いて下さり本当にいつもありがたく思っています。現状では不満要望等は全くありませんので、今後とも今まで同様に宜しくお願いしたいと思っております
- いつも優しい対応ありがとうございます
- ナシ
- ケアマネさんには本当に心から感謝しています。ありがとうございます。
- こちらの話も聞いてくれ大変助かってます。これからもよろしくお願い致します。
- 何もしません。
- 全て満足にしてもよかったが、なおいっそうの向上に期待してこのようになりました。
- 問1以外は全部満足です。利用している本人によく話を聞きますが、皆さんが大変親切でとてもよいが若干一部のスタッフがトイレに行った際のズボンの上げ下ろしを半分しか手伝わないで行ってしまうと聞く事があります。全員同じではないのですね。
- 安心していろいろ相談していただいているので良かったです。これからもお願いします。
- いつもありがとうございます。本人も毎回とても楽しみに通所しております。どのかたも笑顔がとてもすてきです。今後も宜しくお願い致します。
- 担当ケアマネジャーさんが本人はもちろん家族のことも配慮していただき、大変助けていただいております。感謝しています。これからもよろしくお願い致します。
- 寒い今頃は中で寝てばかりいます。とてもよい刺激となっています。その他、どんなサービスがあるか認知症本人がカフェで友達を作る様な、あるいは思っていることを吐き出せる場があるといいと考えています。
- 意見や要望等ありません。こまごまとお世話頂いております。ありがとうございます。
- なし

- いつも親身になって対応していただきありがとうございます。
- 急な入所にもかかわらず親身になって居宅介護を探していただき本当に助かりました。ありがとうございました。
- 常に理解有で急でも対応してもらえるので助かります。今後も宜しくお願いします。
- 足腰が弱くなり思い通りの動作ができない頃から段々外出を拒み、家の外に1人で出れなくなっていました。四年前に私の父親が急死してから一人暮らしどころか生活そのものが不安になってしまったようです。ケアマネジャーさんのお世話でデイやショートステイのサービスを受け何より毎月の訪問でのお声掛けに笑顔で本人はもとより、私(長女)も心なごみ助けて頂いています。感謝です。本当にありがとうございます。
- 大変たすかっています。

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

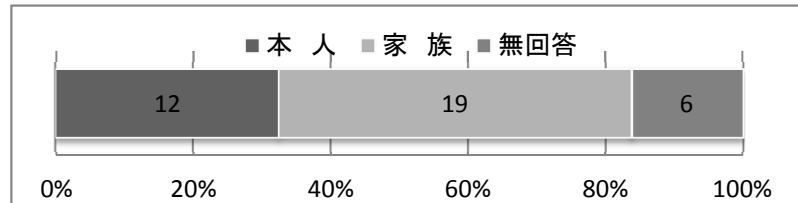
調査期間: 平成28年12月1日～平成29年1月10日

1. 調査配布数及び回収数(回収率)

配布数:	56	回収数:	37	回収率:	66.1%
------	----	------	----	------	-------

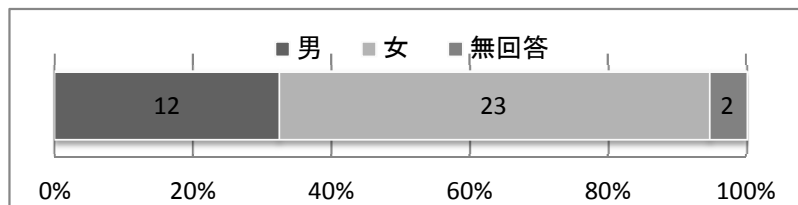
2. 調査の回答者

	回答数	割合
本人	12	32%
家族	19	51%
無回答	6	16%
合計	37	100%



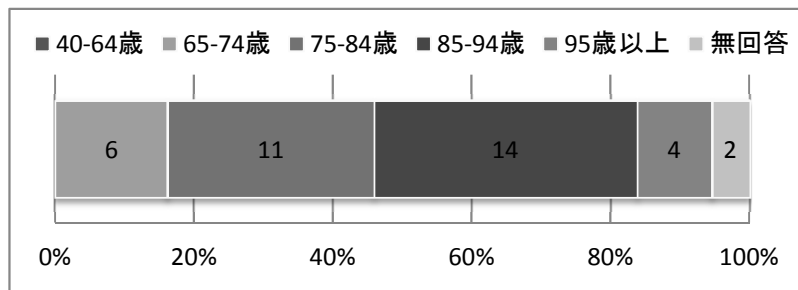
3. ご利用者様の性別

	回答数	割合
男	12	32%
女	23	62%
無回答	2	5%
合計	37	100%



4. ご利用者様の年齢

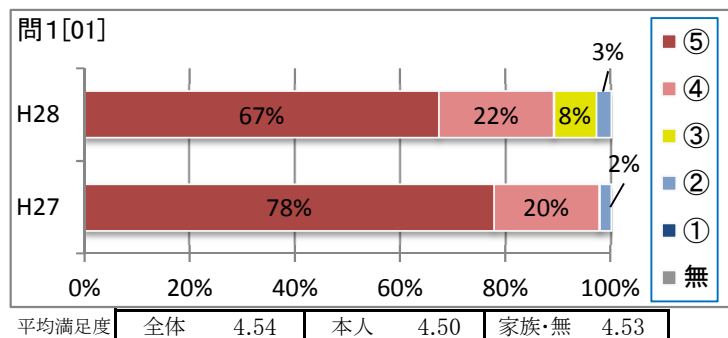
	回答数	割合
40-64歳	0	0%
65-74歳	6	16%
75-84歳	11	30%
85-94歳	14	38%
95歳以上	4	11%
無回答	2	5%
合計	37	100%



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。)

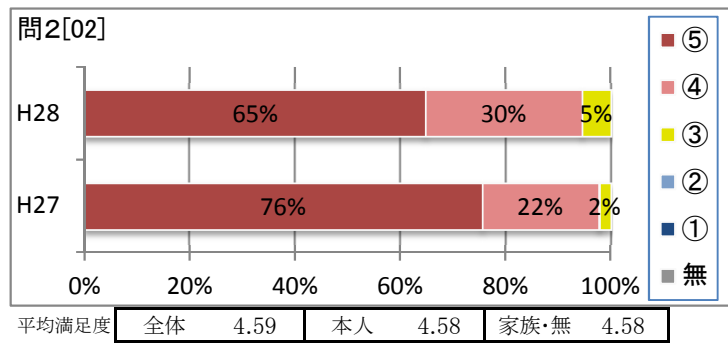
	満足度	H27	H28
満足	⑤	35	25
ほぼ満足	④	9	8
どちらともいえない	③	0	3
やや不満	②	1	1
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		45	37



平均満足度 全体 4.54 本人 4.50 家族・無 4.53

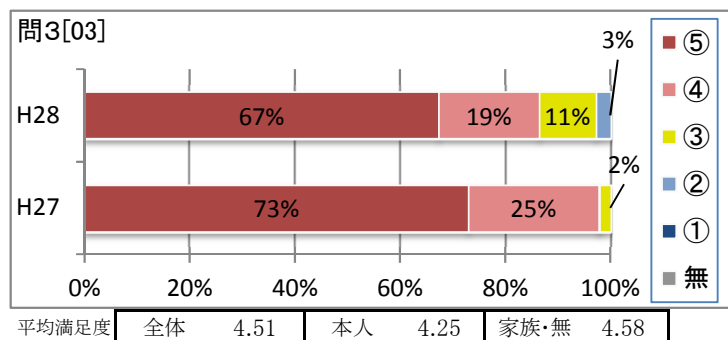
問2 スタッフの話し（話す内容や言葉、説明の丁寧さなど）は、分かりやすいですか。
[02] （満足ですか。）

	満足度	H27	H28
満足	⑤	34	24
ほぼ満足	④	10	11
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		45	37



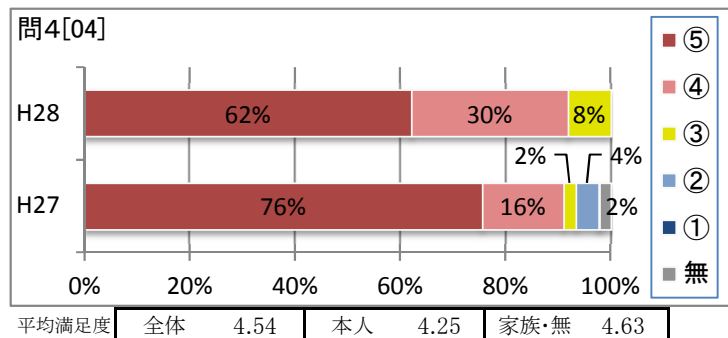
問3 スタッフのコミュニケーション（声掛けや会話、表情、笑顔、話しやすい雰囲気など）は、良好ですか。
[03]

	満足度	H27	H28
満足	⑤	33	25
ほぼ満足	④	11	7
どちらともいえない	③	1	4
やや不満	②	0	1
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		45	37



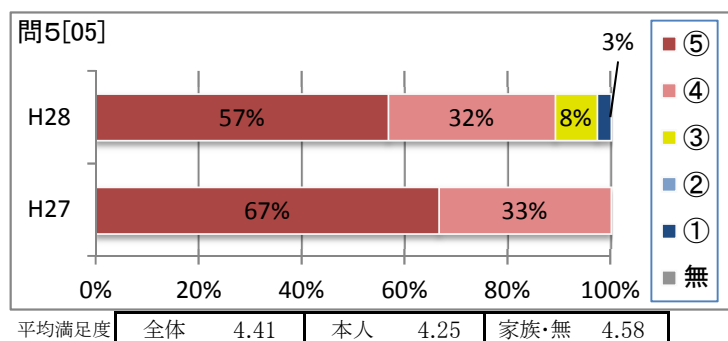
問4 事業所やスタッフは、ご利用者様やご家族のプライバシー（個人情報）の保護や配慮について、適切にできていますか。（満足ですか）。
[04]

	満足度	H27	H28
満足	⑤	34	23
ほぼ満足	④	7	11
どちらともいえない	③	1	3
やや不満	②	2	0
不満	①	0	0
無回答	無	1	0
合計		45	37



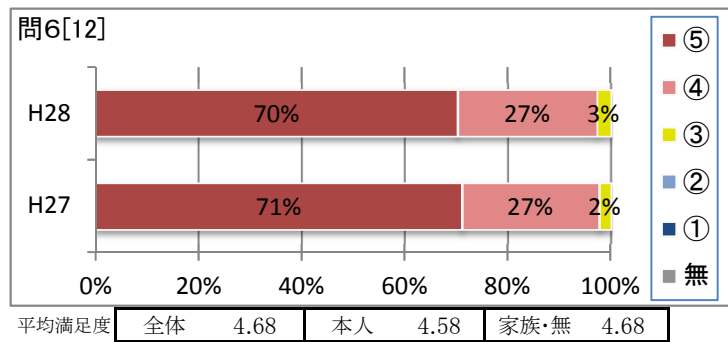
問5 事業所からの書面（お知らせや広報紙、連絡帳、文書）は、見やすく、分かりやすくなっていますか。
[05]

	満足度	H27	H28
満足	⑤	30	21
ほぼ満足	④	15	12
どちらともいえない	③	0	3
やや不満	②	0	0
不満	①	0	1
無回答	無	0	0
合計		45	37



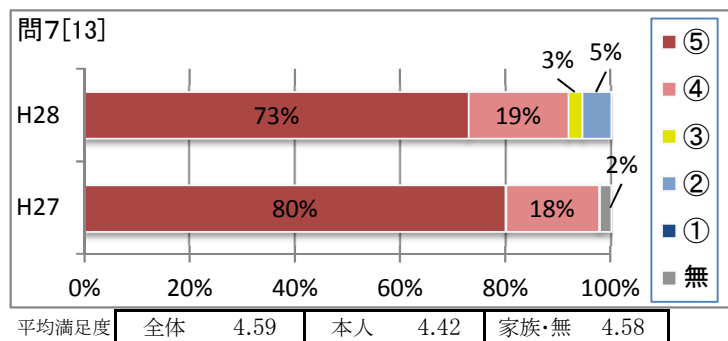
問6 その日の健康状態がきちんと理解され、サービスが提供されてると感じますか。（満足ですか。）
[12]

	満足度	H27	H28
満足	⑤	32	26
ほぼ満足	④	12	10
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		45	37



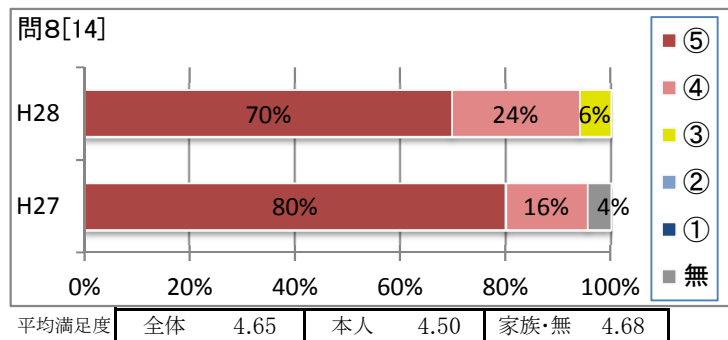
問7 サービスの提供時間や訪問日時（遅れる場合は事前に連絡するなど）が守られていると感じますか。（満足ですか。）
[13]

	満足度	H27	H28
満足	⑤	36	27
ほぼ満足	④	8	7
どちらともいえない	③	0	1
やや不満	②	0	2
不満	①	0	0
無回答	無	1	0
合計		45	37



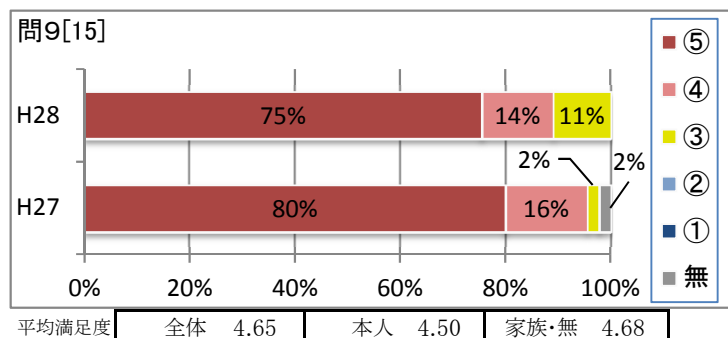
問8 問 スタッフは、ご自宅の物品や電気水道等の使用を無駄なく丁寧に扱っていると感じますか。（満足ですか。）
[14]

	満足度	H27	H28
満足	⑤	36	26
ほぼ満足	④	7	9
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	0
合計		45	37



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]

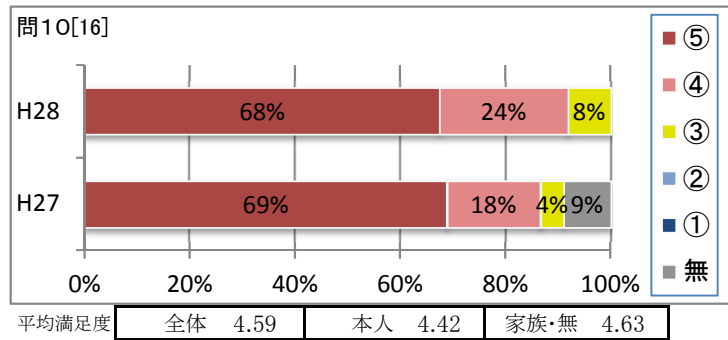
	満足度	H27	H28
満足	⑤	36	28
ほぼ満足	④	7	5
どちらともいえない	③	1	4
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	1	0
合計		45	37



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]

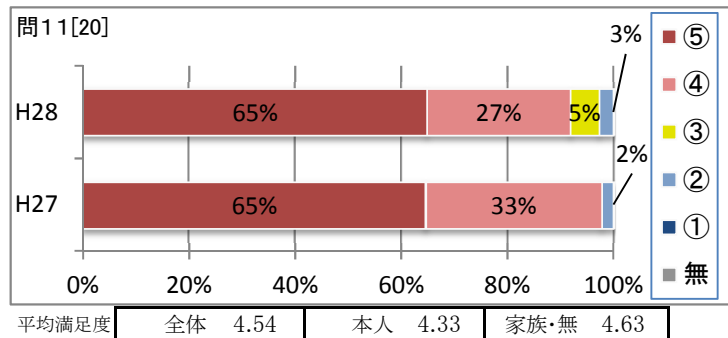
	満足度	H27	H28
満足	⑤	31	25
ほぼ満足	④	8	9
どちらともいえない	③	2	3
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	4	0
合計		45	37



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]

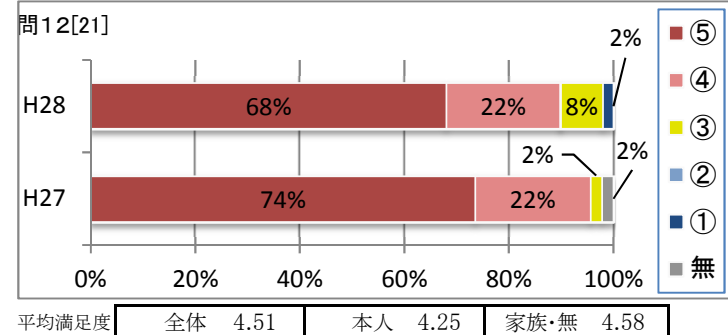
	満足度	H27	H28
満足	⑤	29	24
ほぼ満足	④	15	10
どちらともいえない	③	0	2
やや不満	②	1	1
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		45	37



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	H27	H28
満足	⑤	33	25
ほぼ満足	④	10	8
どちらともいえない	③	1	3
やや不満	②	0	0
不満	①	0	1
無回答	無	1	0
合計		45	37



その他、ご意見ご要望(自由記述)

- 色々気配り頂いてありがとうございます。
- いつもありがとうございます。
- いつもご協力ありがとうございます。今後ともよろしくお願いします。
- 私は一人になってから本当にゆうらいふの方達にはお世話になりわがママを言っています。でもちゃんと皆にはなれたと思っていますからこれからもよろしくお願い致します。私はお風呂に入っている時はまあまあなんですがね。あがった後がおっかないのです。それは小ほっさがおきてくるからです。そう思ってながく入らないようにしていますがね。どうしてもお風呂からあがって30分以上たつとくるものですからね。これからもよろしくお願い致します。
- 今後ともよろしく申し上げます。

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

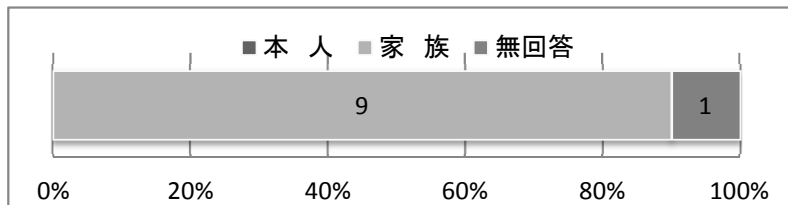
調査期間: 平成28年12月1日～平成29年1月10日

1. 調査配布数及び回収数(回収率)

配布数:	22	回収数:	10	回収率:	45.5%
------	----	------	----	------	-------

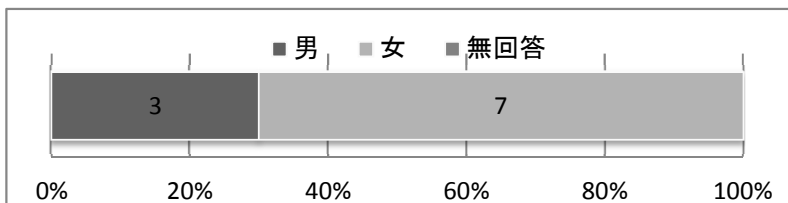
2. 調査の回答者

	回答数	割合
本人	0	0%
家族	9	90%
無回答	1	10%
合計	10	100%



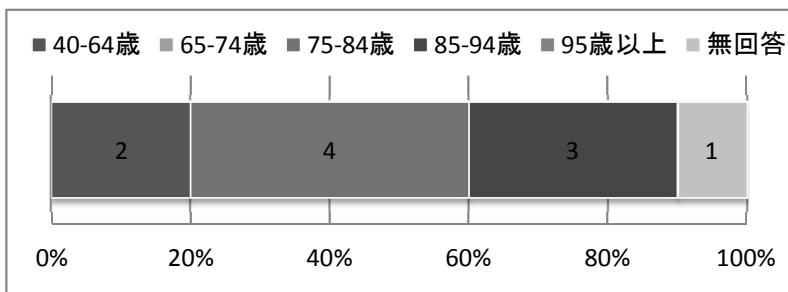
3. ご利用者様の性別

	回答数	割合
男	3	30%
女	7	70%
無回答	0	0%
合計	10	100%



4. ご利用者様の年齢

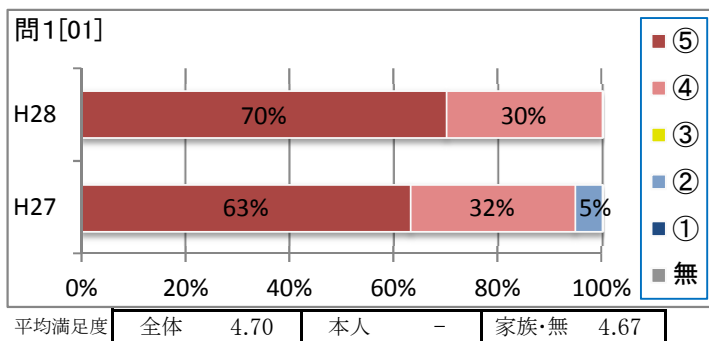
	回答数	割合
40-64歳	2	20%
65-74歳	0	0%
75-84歳	4	40%
85-94歳	3	30%
95歳以上	0	0%
無回答	1	10%
合計	10	100%



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。)

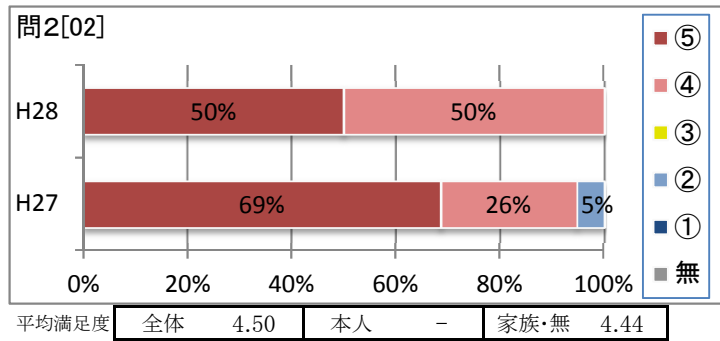
	満足度	H27	H28
満足	⑤	12	7
ほぼ満足	④	6	3
どちらともいえない	③	0	0
やや不満	②	1	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		19	10



平均満足度 全体 4.70 本人 - 家族・無 4.67

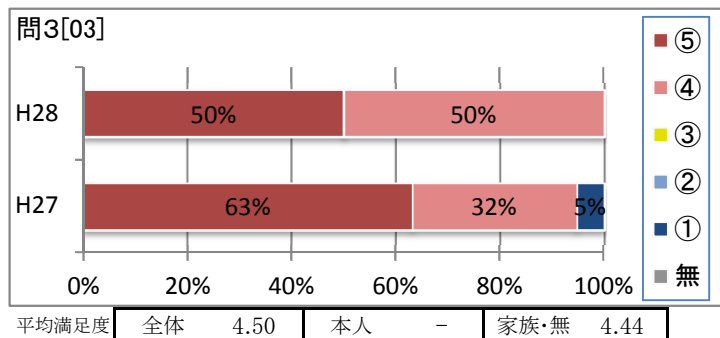
問2 スタッフの話し（話す内容や言葉、説明の丁寧さなど）は、分かりやすいですか。
[02] （満足ですか。）

満足度	H27	H28
満足 ⑤	13	5
ほぼ満足 ④	5	5
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	0	0
合計	19	10



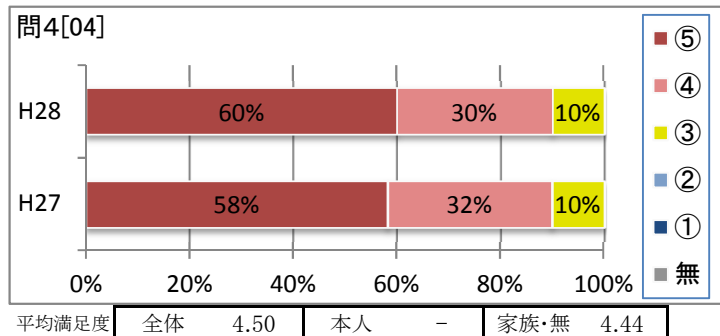
問3 スタッフのコミュニケーション（声掛けや会話、表情、笑顔、話しやすい雰囲気など）は、良好ですか。
[03]

満足度	H27	H28
満足 ⑤	12	5
ほぼ満足 ④	6	5
どちらともいえない ③	0	0
やや不満 ②	0	0
不満 ①	1	0
無回答 無	0	0
合計	19	10



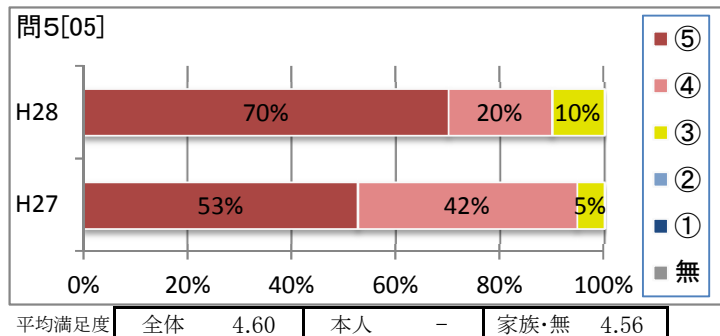
問4 事業所やスタッフは、ご利用者様やご家族のプライバシー（個人情報）の保護や配慮について、適切にできていますか。（満足ですか）。
[04]

満足度	H27	H28
満足 ⑤	11	6
ほぼ満足 ④	6	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	0
合計	19	10



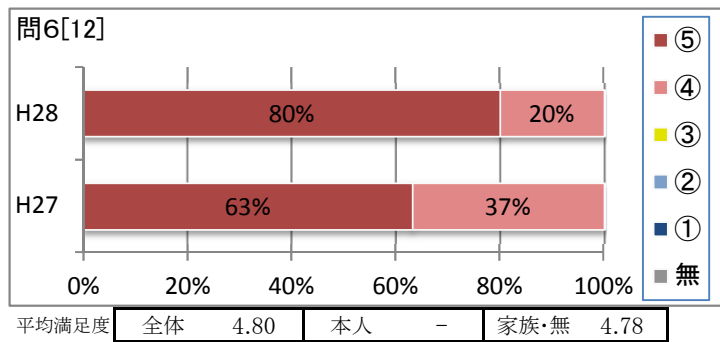
問5 事業所からの書面（お知らせや広報紙、連絡帳、文書）は、見やすく、分かりやすくなっていますか。
[05]

満足度	H27	H28
満足 ⑤	10	7
ほぼ満足 ④	8	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	0	0
合計	19	10



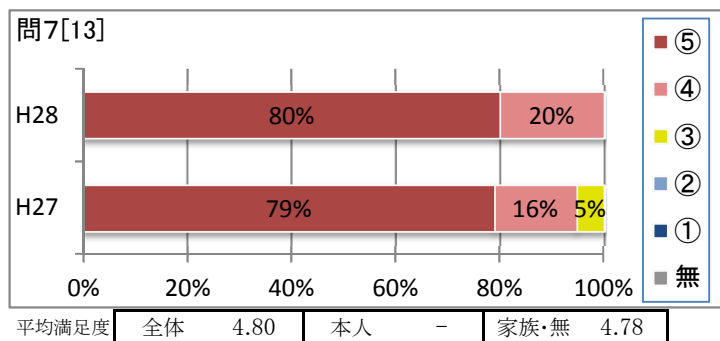
問6 その日の健康状態がきちんと理解され、サービスが提供されてると感じますか。（満足ですか。）
[12]

	満足度	H27	H28
満足	⑤	12	8
ほぼ満足	④	7	2
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		19	10



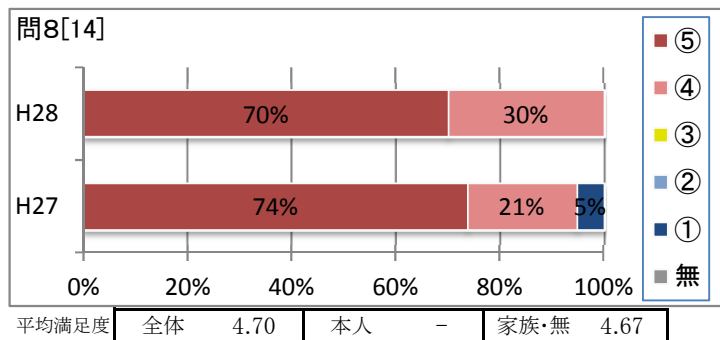
問7 サービスの提供時間や訪問日時（遅れる場合は事前に連絡するなど）が守られていると感じますか。（満足ですか。）
[13]

	満足度	H27	H28
満足	⑤	15	8
ほぼ満足	④	3	2
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		19	10



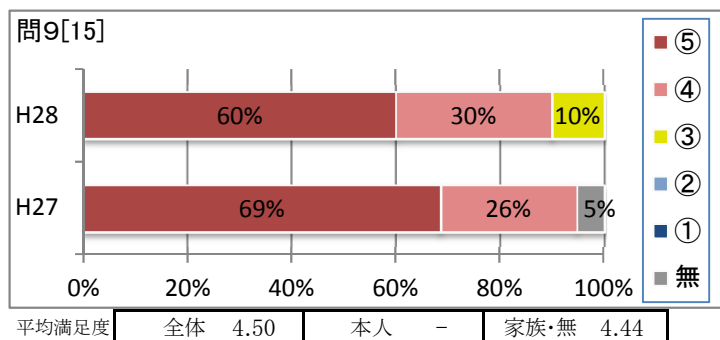
問8 問 スタッフは、ご自宅の物品や電気水道等の使用を無駄なく丁寧に扱っていると感じますか。（満足ですか。）
[14]

	満足度	H27	H28
満足	⑤	14	7
ほぼ満足	④	4	3
どちらともいえない	③	0	0
やや不満	②	0	0
不満	①	1	0
無回答	無	0	0
合計		19	10



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]

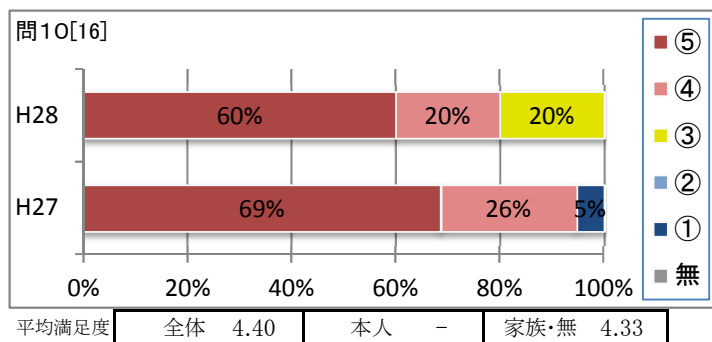
	満足度	H27	H28
満足	⑤	13	6
ほぼ満足	④	5	3
どちらともいえない	③	0	1
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	1	0
合計		19	10



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]

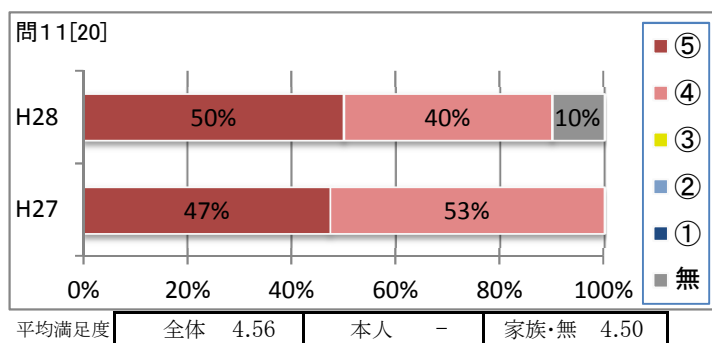
	満足度	H27	H28
満足	⑤	13	6
ほぼ満足	④	5	2
どちらともいえない	③	0	2
やや不満	②	0	0
不満	①	1	0
無回答	無	0	0
合計		19	10



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]

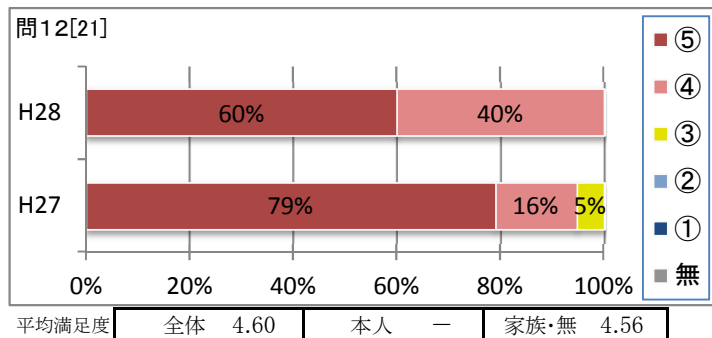
	満足度	H27	H28
満足	⑤	9	5
ほぼ満足	④	10	4
どちらともいえない	③	0	0
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	1
合計		19	10



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	H27	H28
満足	⑤	15	6
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
合計		19	10



その他、ご意見ご要望(自由記述)

- いつもお世話様でございます。お陰様で毎週の温泉入浴効果あり、この1年も安定して過ごすことができました。ありがとうございます。今後とも宜しくお願い致します。
- 前はちょっと、と思う点があったけどいまは満足です。
- 家に来てくれるスタッフさんは本人に声掛けをよくしてくれ助かってます。これからも宜しくお願い致します。

ゆうらいふデイサービス・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

◇指定通所介護(予防)
◇指定認知症対応型通所介護(予防)

事業所番号 : 0473100550
事業所番号 : 0493100028

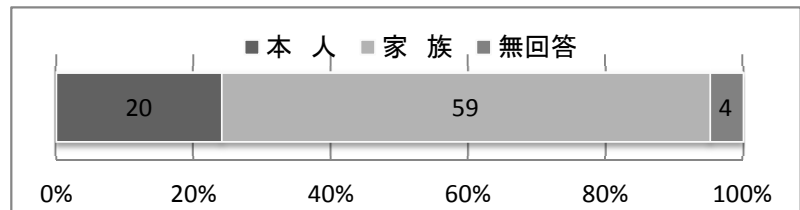
調査期間:平成28年12月1日～平成29年1月10日

1. 調査配布数及び回収数(回収率)

配布数:	111	回収数:	83	回収率:	74.8%
------	-----	------	----	------	-------

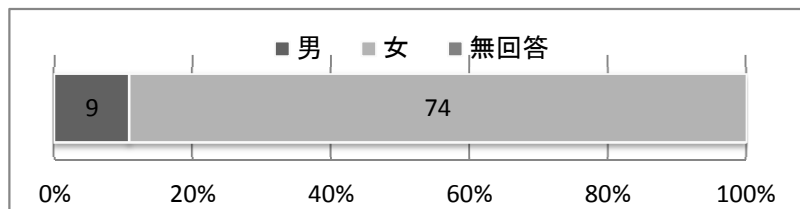
2. 調査の回答者

	回答数	割合
本人	20	24%
家族	59	71%
無回答	4	5%
合計	83	100%



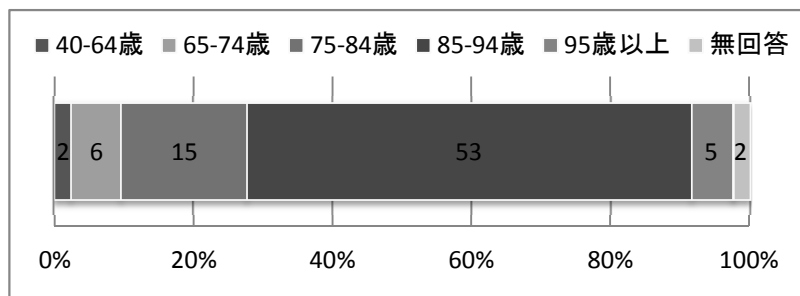
3. ご利用者様の性別

	回答数	割合
男	9	11%
女	74	89%
無回答	0	0%
合計	83	100%



4. ご利用者様の年齢

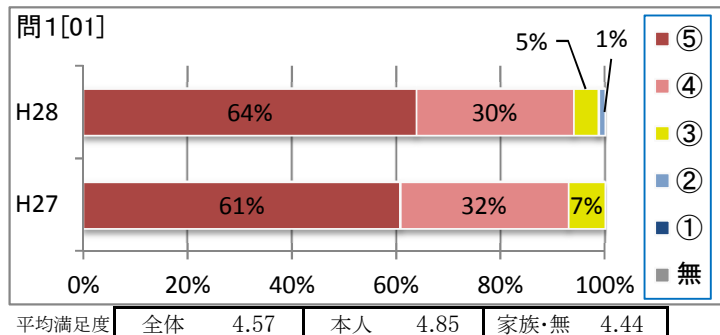
	回答数	割合
40-64歳	2	2%
65-74歳	6	7%
75-84歳	15	18%
85-94歳	53	64%
95歳以上	5	6%
無回答	2	2%
合計	83	100%



5. 設 問 (問1～問16)

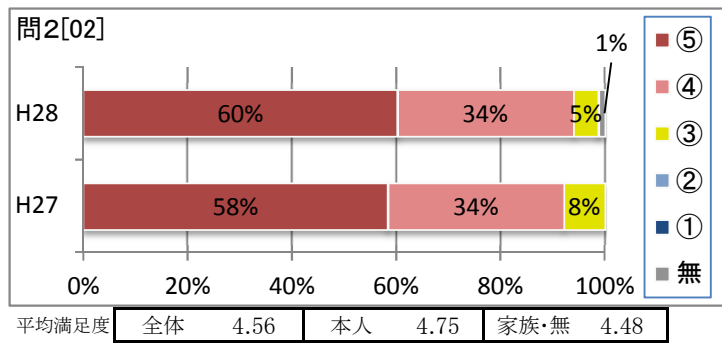
問1 「ゆうらいふデイサービス・五番町デイサービス」のスタッフの接遇(言葉づかいや礼儀・態度)
[01] は、いかがですか。(満足ですか。)

	満足度	H27	H28
満足	⑤	47	53
ほぼ満足	④	25	25
どちらともいえない	③	5	4
やや不満	②	0	1
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
計		77	83



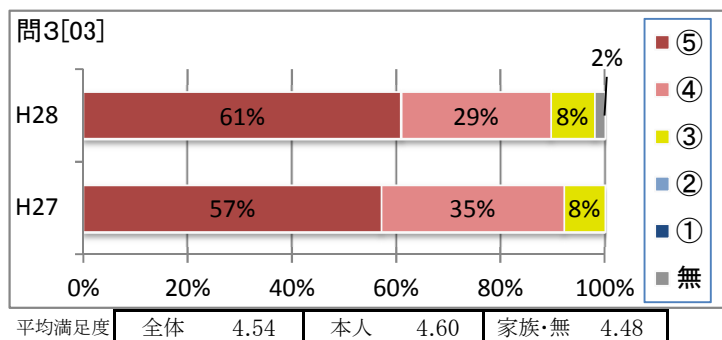
問2 スタッフの話し（話す内容や言葉、説明の丁寧さなど）は、分かりやすいですか。
[02] （満足ですか。）

満足度	H27	H28
満足 ⑤	45	50
ほぼ満足 ④	26	28
どちらともいえない ③	6	4
やや不満 ②	0	0
不満 ①	0	0
無回答 無	0	1
計	77	83



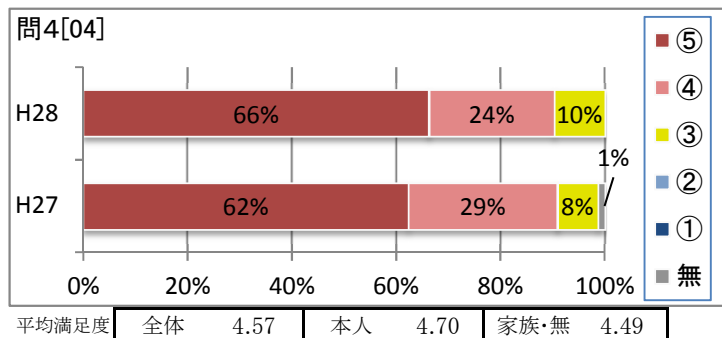
問3 スタッフのコミュニケーション（声掛けや会話、表情、笑顔、話しやすい雰囲気など）は、良好ですか。
[03]

満足度	H27	H28
満足 ⑤	44	51
ほぼ満足 ④	27	24
どちらともいえない ③	6	7
やや不満 ②	0	0
不満 ①	0	0
無回答 無	0	1
計	77	83



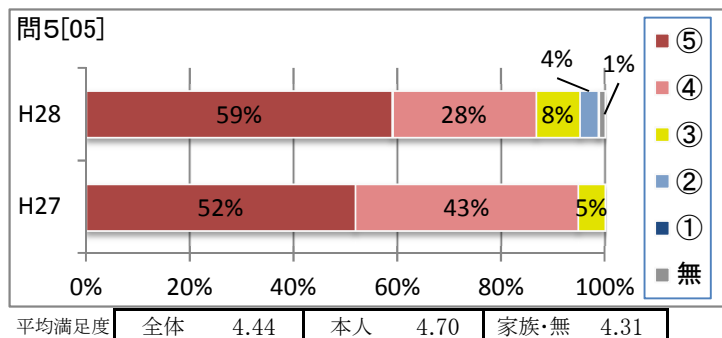
問4 事業所やスタッフは、ご利用者様やご家族のプライバシー（個人情報）の保護や配慮について、適切にできていますか。（満足ですか）。
[04]

満足度	H27	H28
満足 ⑤	48	55
ほぼ満足 ④	22	20
どちらともいえない ③	6	8
やや不満 ②	0	0
不満 ①	0	0
無回答 無	1	0
計	77	83



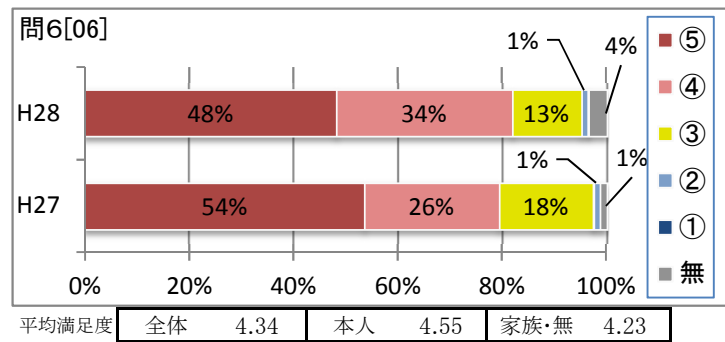
問5 事業所からの書面（お知らせや広報紙、連絡帳、文書）は、見やすく、分かりやすくなっていますか。
[05]

満足度	H27	H28
満足 ⑤	40	49
ほぼ満足 ④	33	23
どちらともいえない ③	4	7
やや不満 ②	0	3
不満 ①	0	0
無回答 無	0	1
計	77	83



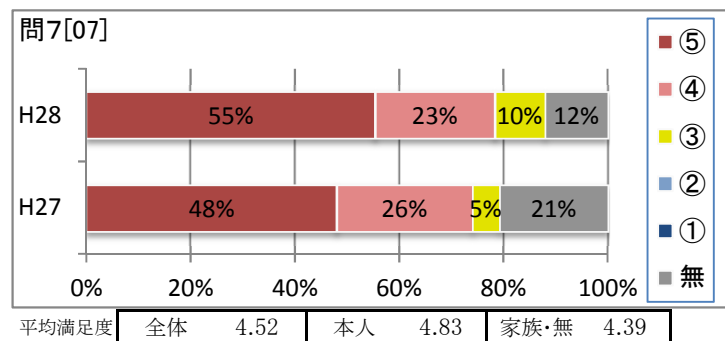
問6 食事の内容（質、味付け、献立など）について、満足していますか。
[06]

	満足度	H27	H28
満足	⑤	41	40
ほぼ満足	④	20	28
どちらともいえない	③	14	11
やや不満	②	1	1
不満	①	0	0
無回答	無	1	3
計		77	83



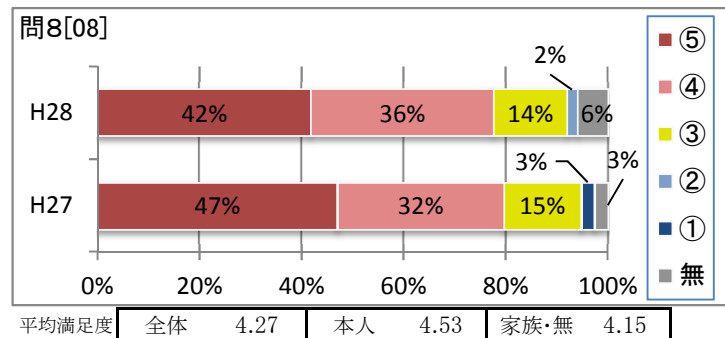
問7 入浴の内容（時間、温度、洗体・洗髪介助など）について、満足していますか。
[07]

	満足度	H27	H28
満足	⑤	37	46
ほぼ満足	④	20	19
どちらともいえない	③	4	8
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	16	10
計		77	83



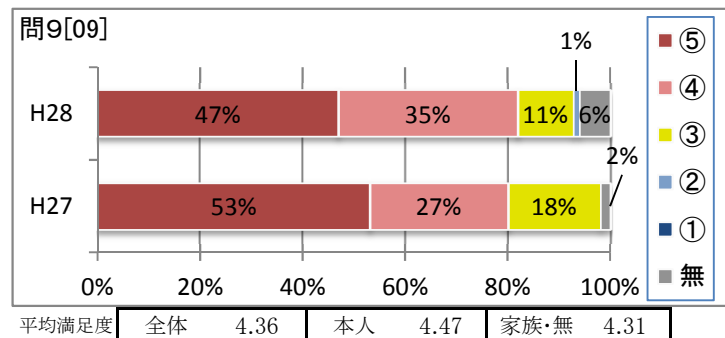
問8 機能訓練や生活上でのリハビリ（レクリレーション活動含む）について、満足していますか。
[08]

	満足度	H27	H28
満足	⑤	36	35
ほぼ満足	④	25	30
どちらともいえない	③	12	12
やや不満	②	0	1
不満	①	2	0
無回答	無	2	5
計		77	83



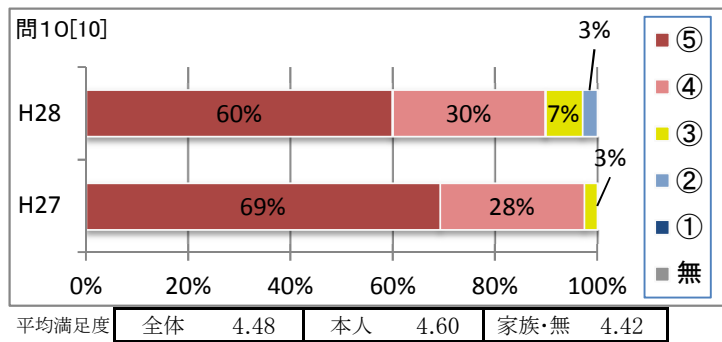
問9 季節毎の行事や催し、レクリーションは、楽しいですか。（満足していますか）。
[09]

	満足度	H27	H28
満足	⑤	41	39
ほぼ満足	④	21	29
どちらともいえない	③	14	9
やや不満	②	0	1
不満	①	0	0
無回答	無	1	5
計		77	83



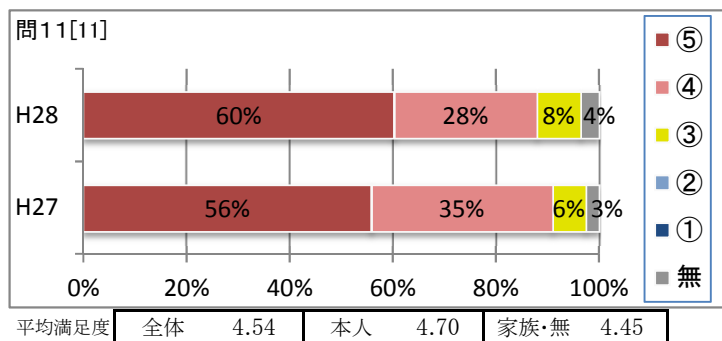
問10 デイサービスの送迎（時間、安全運転、乗降介助など）について、満足していますか。
[10]

満足度	H27	H28
満足 ⑤	53	50
ほぼ満足 ④	22	25
どちらともいえない ③	2	6
やや不満 ②	0	2
不満 ①	0	0
無回答 無	0	0
計	77	83



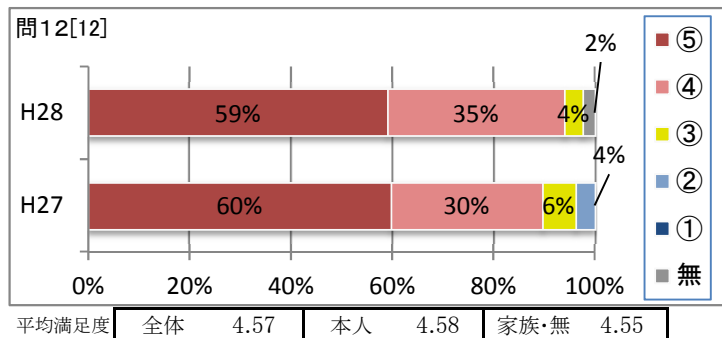
問11 施設の環境や衛生（清掃、室温、整理・整頓など）について、満足していますか。
[11]

満足度	H27	H28
満足 ⑤	43	50
ほぼ満足 ④	27	23
どちらともいえない ③	5	7
やや不満 ②	0	0
不満 ①	0	0
無回答 無	2	3
計	77	83



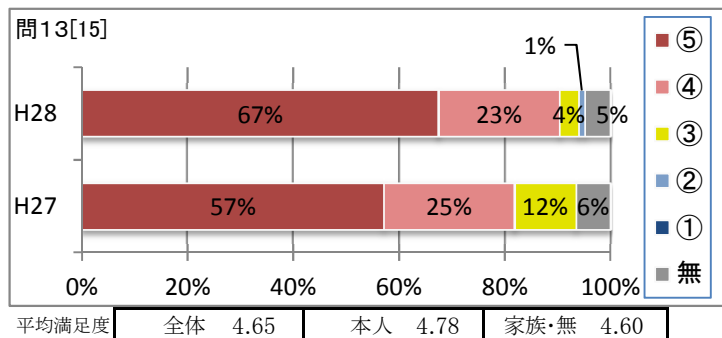
問12 その日の健康状態がきちんと理解され、サービスが提供されてると感じますか。（満足ですか。）
[12]

満足度	H27	H28
満足 ⑤	46	49
ほぼ満足 ④	23	29
どちらともいえない ③	5	3
やや不満 ②	3	0
不満 ①	0	0
無回答 無	0	2
計	77	83



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]

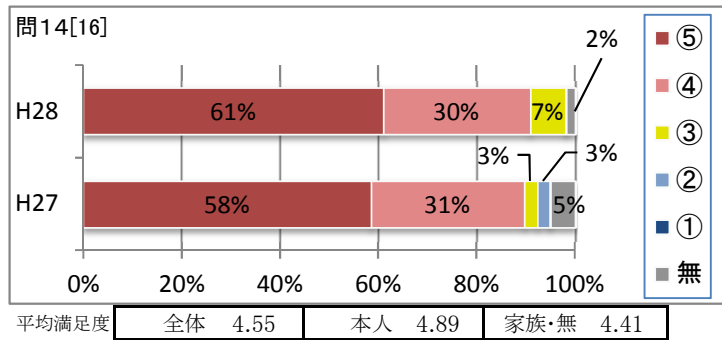
満足度	H27	H28
満足 ⑤	44	56
ほぼ満足 ④	19	19
どちらともいえない ③	9	3
やや不満 ②	0	1
不満 ①	0	0
無回答 無	5	4
計	77	83



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]

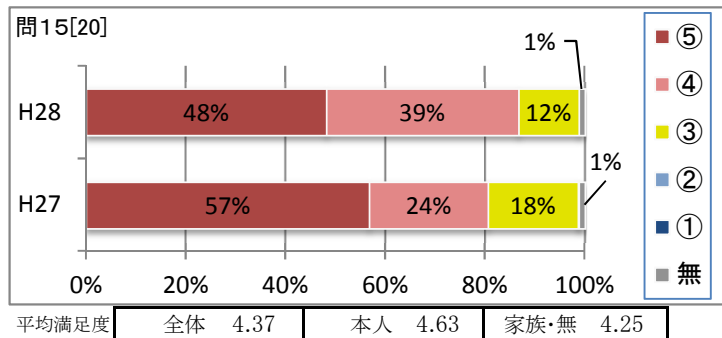
	満足度	H27	H28
満足	⑤	45	51
ほぼ満足	④	24	25
どちらともいえない	③	2	6
やや不満	②	2	0
不満	①	0	0
無回答	無	4	1
計		77	83



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]

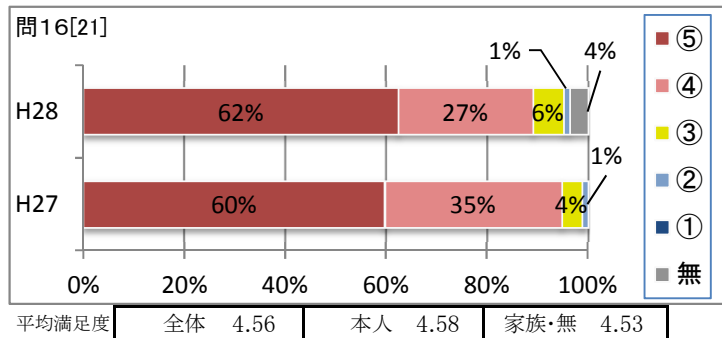
	満足度	H27	H28
満足	⑤	44	40
ほぼ満足	④	18	32
どちらともいえない	③	14	10
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	1	1
計		77	83



問16 総合的に「ゆうらいふデイサービス・五番町デイサービス」が行う、「通所介護（予防）、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	H27	H28
満足	⑤	46	52
ほぼ満足	④	27	22
どちらともいえない	③	3	5
やや不満	②	1	1
不満	①	0	0
無回答	無	0	3
計		77	83



その他、ご意見ご要望(自由記述)

- 送迎時間が不適で有。知らないでいる時があります。出来れば、声掛けしていただければと思っています。送迎時間が早いのは良いけど、遅れてくると本人が騒ぎます。よろしくお願いします。
- 大変な仕事だとわたくしは思っております。ごろうさんです。
- 利用者一人一人の状況に合わせて工夫や対処して下さっているのも、本人からもありがたがっている声が聞こえてくると、各行事のたびにプレゼントや料理など楽しく話してくれるので喜んでいて家族もうれしいです。これからもどうぞよろしくお願い申し上げます。
- 毎回、デイサービスに行くのに嫌だと言わず、楽しみにしているようです
- 出来るだけ自分が頑張ろうと思っていたのですが、周りの人たちにアドバイスされ、夏から利用させて頂いています。どれだけ助けて頂いたことか。ありがたいと思っています。だいぶ明るくなり、病院に行った時も隣の人に話しかけたりしています。ただ、以前はできていたことが、できなくなったことも多く、日々とまどうことも多いのが事実です。毎回お手数をおかけしているかと思いますが、よろしくお願いします。私も来年は、今年よりもちっとだけでもステップアップできる様頑張りますね。(笑)
- 楽しむ事は、大変良い事だと思います。それと同時に今、現在の社会の流れなどの、お話とかも、少しあっても良いのではないのでしょうか。
- スタッフの方の明るい対応に感謝
- 本人に聞きながら書き込みました。本人は記憶がないので、果たして的確を得ているか分かりません。ただ、問13は私の家族の者が行っていますので、いつも丁寧に感心するほどです。いつもありがとうございます。
- 訓練などは本人が嫌がっても日課として毎回実施して欲しい。冬期間は夕方、日暮が早いので少し時間を早く送ってほしい。(足元が見える頃、転んだりしないように)
- このままの形が維持されることを望みます。
- 問3については、各人の個性があり多様である。問5は連絡帳が家族にとっては最大の頼り。詳細な観察と報告を望む。問7利用したことがない
- スタッフさんには、本当にお世話になっております。ありがとうございます。
- お世話様です。スタッフの皆様には、挨拶から始まり変わったことがあればその日のノートと送って下さったスタッフが変更時の事を口頭で伝えて頂きます。家族は助かります。私の楽しみも広報紙で目読まさせて頂いております。これからも、スタッフ一同様の健康をお祈りしながら平成28年度の満足な接遇に感謝申し上げます。ありがとうございました。
- 爪など伸びている時は、はさんでもらいたいです。髪の毛も伸びていたら、切ってもらえないのかなと思っています(できれば)
- 入浴の順番をたまに変えていただけるとさらに有難いですが、いつも皆様に大変よくして頂き、家族一同心より感謝しております。これからもどうぞ宜しくお願いいたします。
- 全体的に安心感があります
- 95歳以上ですので何分よろしくお願いします
- 稀な出来事。家庭の事情で当日のみの午後からのサービスを依頼した。送り届ける場合でも受け付けてもらえなかった。県内でも突発的な変更サービスしてくれる施設が増えている。多様性の時代。サービスとは。何が必要とされ、何ができるのか、何をなさねばならないのか。マンネリ化の自己保存形では、魅力の悪い町として映る。人口減少はまぬかれない。
- 可能であれば1週間に1回ぐらい、テレビなどで時代劇やビデオ等で映画などを見て過ごせたら良いかなと思います。

- いつもお世話さまです。本人は満足して楽しく通っています。家族としては、ショートステイも望んでいるのですが、本人がどうしても嫌がり苦悩しています。ゆうらいふデイサービスからそのままショートステイに移行できるシステムがあると大変助かります。検討の程よろしくお願いします。
- 楽しみで行っているの、これからも宜しくお願い致します。
- もっと早く入りたかった。本当にこれはいいことだと思う。これからも宜しくお願いいたします。
- 今は仲間の方々と会えるのが、楽しみな様で満足しています。今後とも、よろしくお願いいたします
- 送迎の方によって、玄関までしっかり送ってくれる人といない人がいます。しっかり玄関まで迎えに来て帰りは玄関の戸までしっかり付き添ってもらいたいです
- 特にない
- 具合が悪い時も適切に対処してもらえてありがとうございます。
- 体調にまばらなところある。母をみてくれて、大変ありがたいです。体調変化も気を付けていただき、その都度その都度に対処していただきありがとうございます。
- この頃、おもらしをするようになりましたので、紙パンツを少し多く袋の中に入れてやりますので、お願い
- スタッフにより、家族からの内容が伝わってないことがある

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

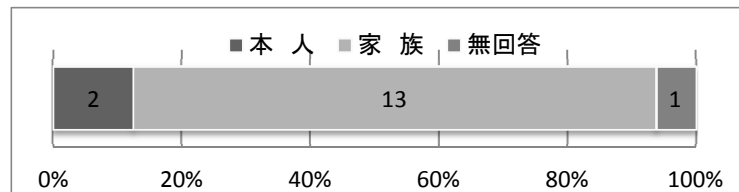
調査期間:平成28年12月1日～平成29年1月10日

1. 調査配布数及び回収数(回収率)

配布数:	30	回収数:	16	回収率:	53.3%
------	----	------	----	------	-------

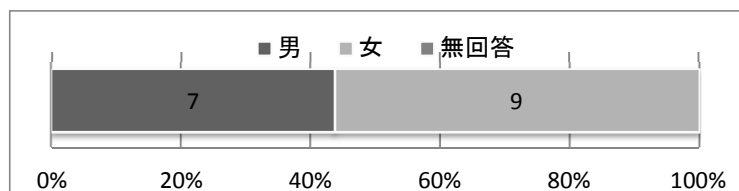
2. 調査の回答者

	回答数	割合
本人	2	13%
家族	13	81%
無回答	1	6%
合計	16	100%



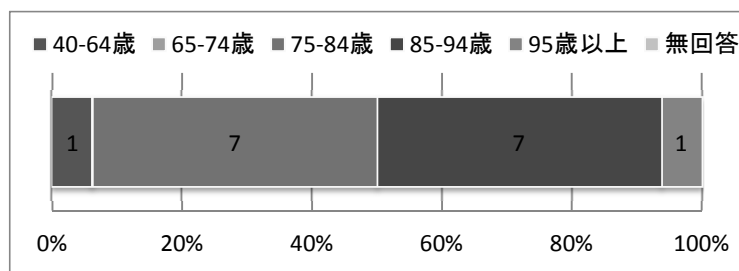
3. ご利用者様の性別

	回答数	割合
男	7	44%
女	9	56%
無回答	0	0%
合計	16	100%



4. ご利用者様の年齢

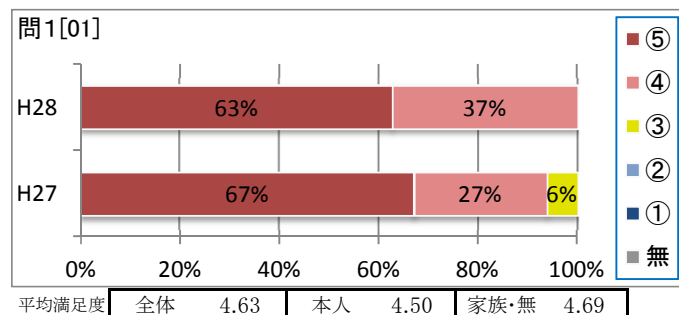
	回答数	割合
40-64歳	1	6%
65-74歳	0	0%
75-84歳	7	44%
85-94歳	7	44%
95歳以上	1	6%
無回答	0	0%
合計	16	100%



5. 設 問 (問1～問15)

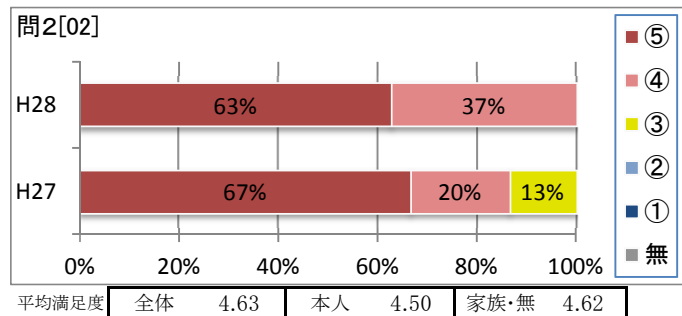
問1 「特別養護老人ホームゆうらいふ」のスタッフの接遇(言葉づかいや礼儀・態度)は、いかがですか。(満足ですか。)

	満足度	H27	H28
満足	⑤	10	10
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		15	16



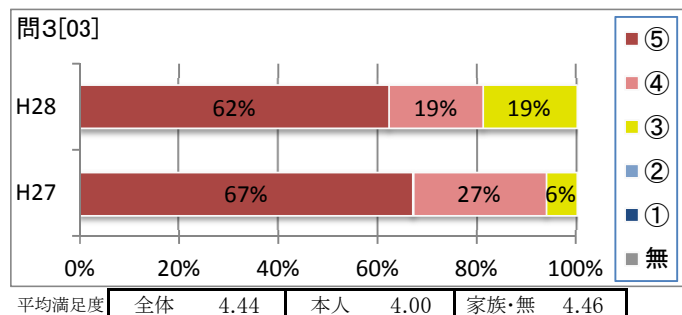
問2 スタッフの話し（話す内容や言葉、説明の丁寧さなど）は、分かりやすいですか。
[02] （満足ですか。）

満足度	H27	H28
満足 ⑤	10	10
ほぼ満足 ④	3	6
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
合計	15	16



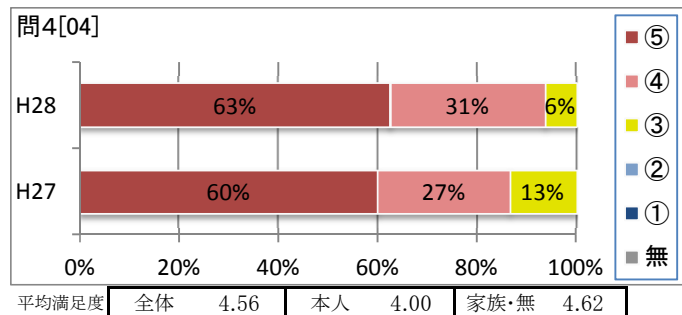
問3 スタッフのコミュニケーション（声掛けや会話、表情、笑顔、話しやすい雰囲気など）は、良好ですか。
[03]

満足度	H27	H28
満足 ⑤	10	10
ほぼ満足 ④	4	3
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	0
合計	15	16



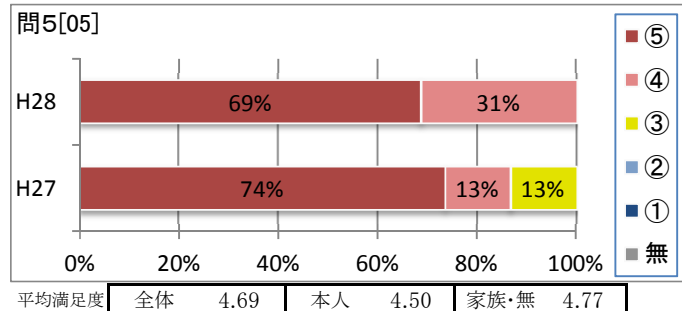
問4 事業所やスタッフは、ご利用者様やご家族のプライバシー（個人情報）の保護や配慮について、適切にできていますか。（満足ですか）。
[04]

満足度	H27	H28
満足 ⑤	9	10
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	15	16



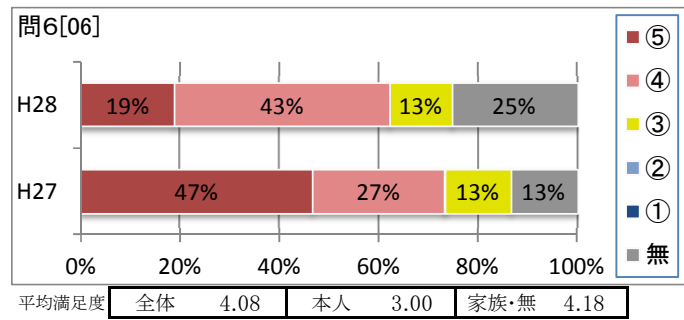
問5 事業所からの書面（お知らせや広報紙、連絡帳、文書）は、見やすく、分かりやすくなっていますか。
[05]

満足度	H27	H28
満足 ⑤	11	11
ほぼ満足 ④	2	5
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
合計	15	16



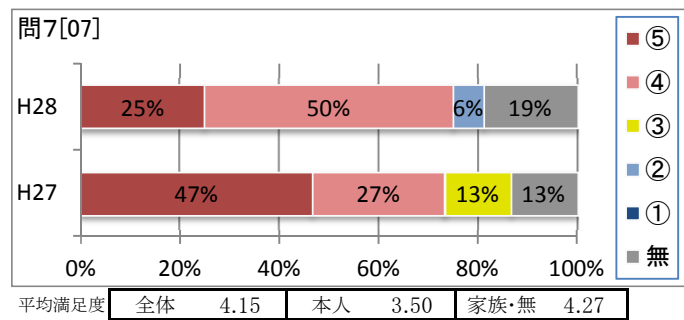
問6 食事の内容（質、味付け、献立など）について、満足していますか。
[06]

満足度	H27	H28
満足 ⑤	7	3
ほぼ満足 ④	4	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	2	4
合計	15	16



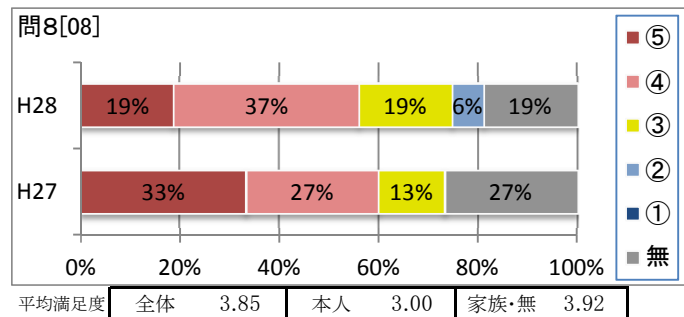
問7 入浴の内容（時間、温度、洗体・洗髪介助など）について、満足していますか。
[07]

満足度	H27	H28
満足 ⑤	7	4
ほぼ満足 ④	4	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	2	3
合計	15	16



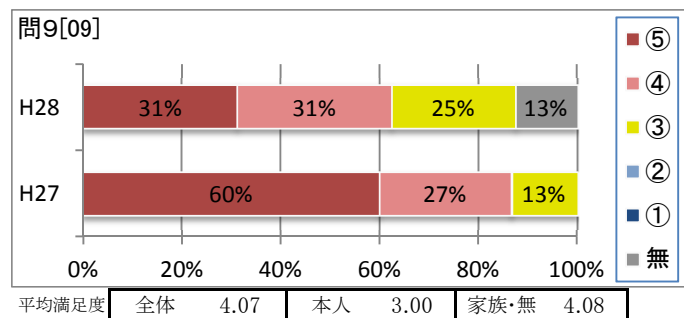
問8 機能訓練や生活上でのリハビリ（レクリレーション活動含む）について、満足していますか。
[08]

満足度	H27	H28
満足 ⑤	5	3
ほぼ満足 ④	4	6
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	4	3
合計	15	16



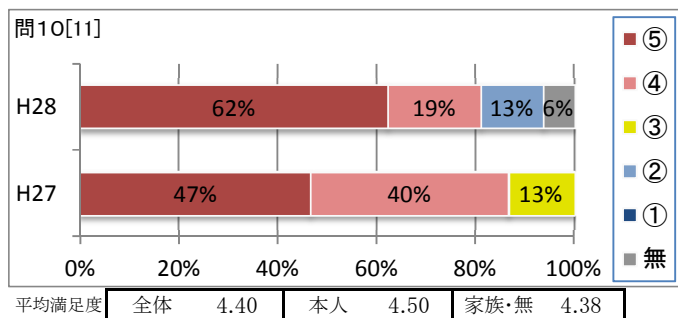
問9 季節毎の行事や催し、レクリーションは、楽しいですか。（満足していますか）。
[09]

満足度	H27	H28
満足 ⑤	9	5
ほぼ満足 ④	4	5
どちらともいえない ③	2	4
やや不満 ②	0	0
不満 ①	0	0
無回答 無	0	2
合計	15	16



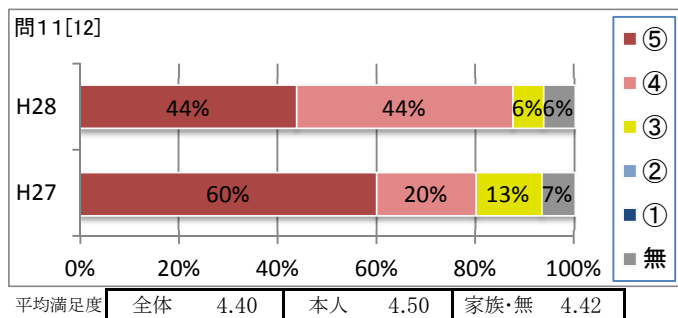
問10 施設の環境や衛生（清掃、室温、整理・整頓など）について、満足していますか。
[11]

満足度	H27	H28
満足 ⑤	7	10
ほぼ満足 ④	6	3
どちらともいえない ③	2	0
やや不満 ②	0	2
不満 ①	0	0
無回答 無	0	1
合計	15	16



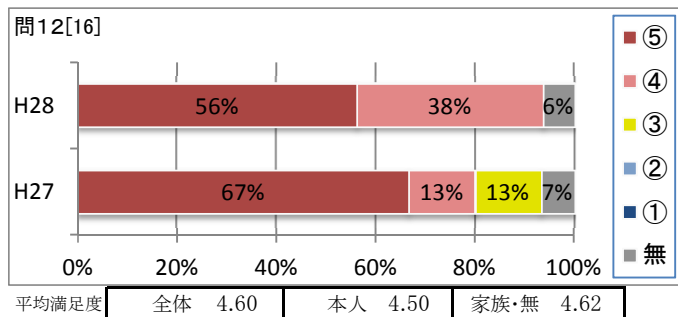
問11 その日の健康状態がきちんと理解され、サービスが提供されてると感じますか。（満足ですか。）
[12]

満足度	H27	H28
満足 ⑤	9	7
ほぼ満足 ④	3	7
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	1	1
合計	15	16



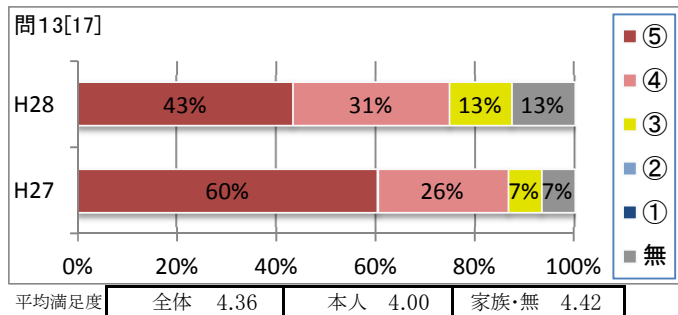
問12 スタッフの介護技術について、安心できますか。（満足ですか。）
[16]

満足度	H27	H28
満足 ⑤	10	9
ほぼ満足 ④	2	6
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	1
合計	15	16



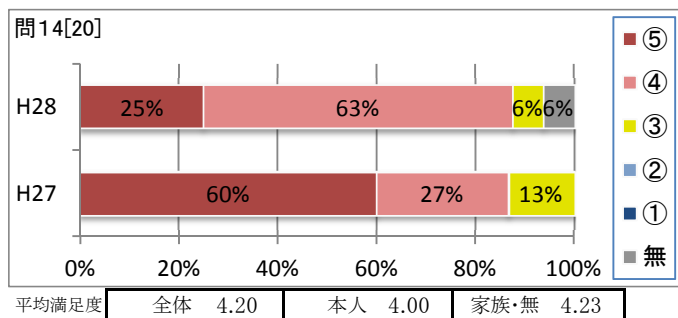
問13 ケアプラン（介護計画書）について、ご利用者様ご自身の立場に立った内容であると感じますか。
[17] （満足です）

満足度	H27	H28
満足 ⑤	9	7
ほぼ満足 ④	4	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	1	2
合計	15	16



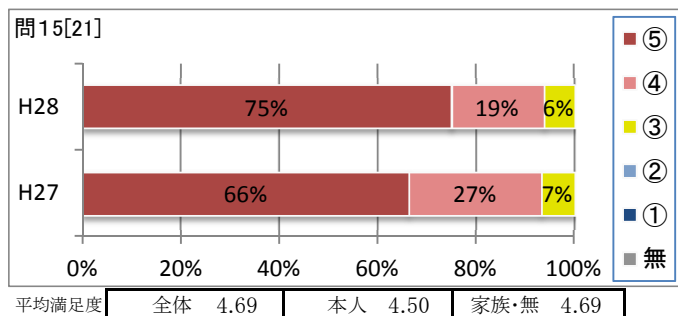
問14 ご利用者様の自立の支援（自分でできることは自分でできるよう配慮）について、尊重されている
[20] と感じますか。（満足ですか。）

満足度	H27	H28
満足 ⑤	9	4
ほぼ満足 ④	4	10
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	16



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	H27	H28
満足 ⑤	10	12
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	16



その他、ご意見ご要望（自由記述）

- スタッフの人員が少なく、忙しく働いているので介護の時間が少ない気がします。
- 本人の症状が進むにつれ、スタッフの皆様にはご苦勞をお掛けいたしておりますが、いつも寄り添い目を配って頂き、又、本人の最良の方法を考え対応して頂いておりますことに感謝申し上げます。面会した時に様子を伺っておりますが、アンケートの内容でどのように答えていいかわからない質問もありましたので、以前のように様子をお知らせ頂ければ幸いです。よろしくお願い致します。
- 今のまま、つつがなく生活できて行ければ良いと思います。
- 大変良くして頂き、本当にありがたいと思っております。今後も引き続き宜しくお願い致します。
- 特になし
- 大変お世話さまです。願わくば現在の状態で継続して下さることをお願い致します。
- 何もありません、ただただありがとうございます。という気持ちです。
- 毎回、会いに行くたび本人の落ち着いた態度に安心して帰ってきます。近くにいないため、ゆうらいふのスタッフの皆様感謝しながら帰ってきます。今後ともよろしくお願い致します。
- 特別養護スタッフ様にご大変良くして頂き心から深く感謝申し上げます。今後ともよろしくお願い致します。

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

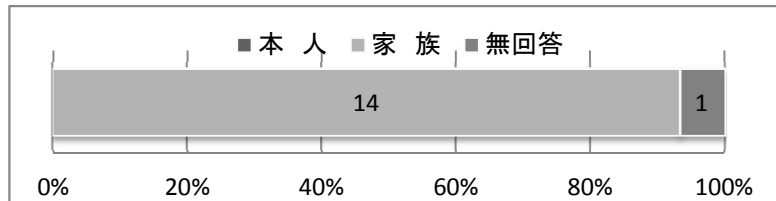
調査期間: 平成28年12月1日～平成29年1月10日

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%
------	----	------	----	------	-------

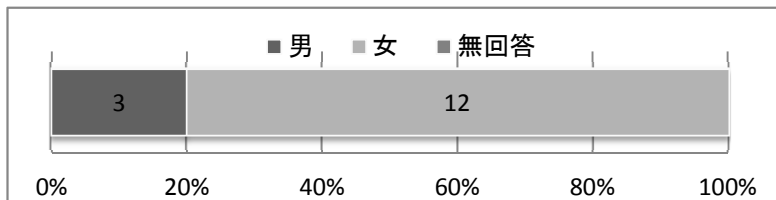
2. 調査の回答者

	回答数	割合
本人	0	0%
家族	14	93%
無回答	1	7%
合計	15	100%



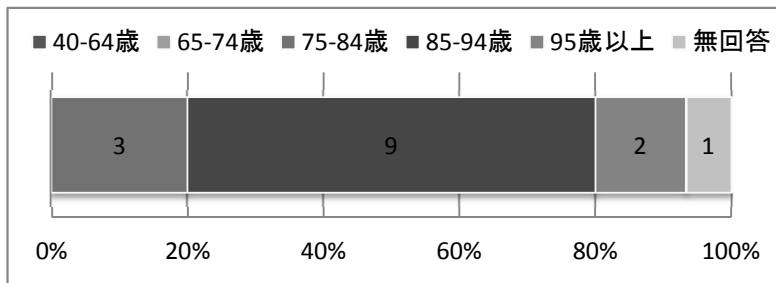
3. ご利用者様の性別

	回答数	割合
男	3	20%
女	12	80%
無回答	0	0%
合計	15	100%



4. ご利用者様の年齢

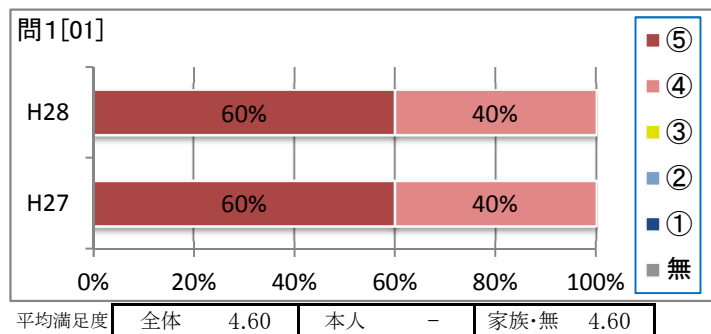
	回答数	割合
40-64歳	0	0%
65-74歳	0	0%
75-84歳	3	20%
85-94歳	9	60%
95歳以上	2	13%
無回答	1	7%
合計	15	100%



5. 設 問 (問1～問15)

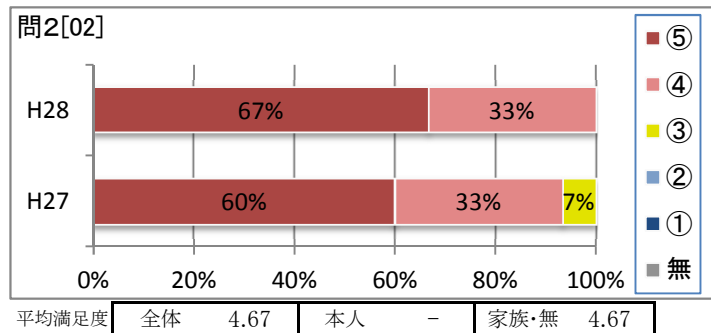
問1 「グループホームゆうらいふ」のスタッフの接遇（言葉づかいや礼儀・態度）は、いかがですか。（満足ですか。）

	満足度	H27	H28
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



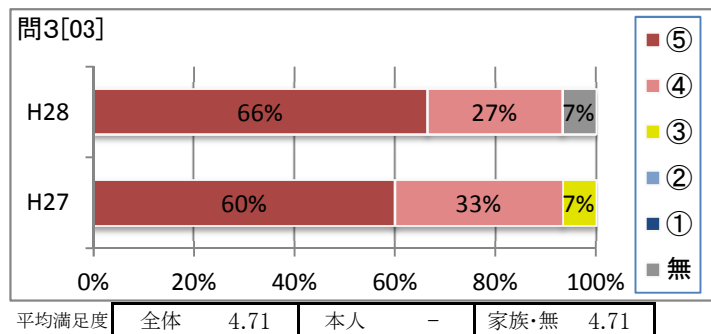
問2 スタッフの話し（話す内容や言葉、説明の丁寧さなど）は、分かりやすいですか。
[02] （満足ですか。）

満足度	H27	H28
満足 ⑤	9	10
ほぼ満足 ④	5	5
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



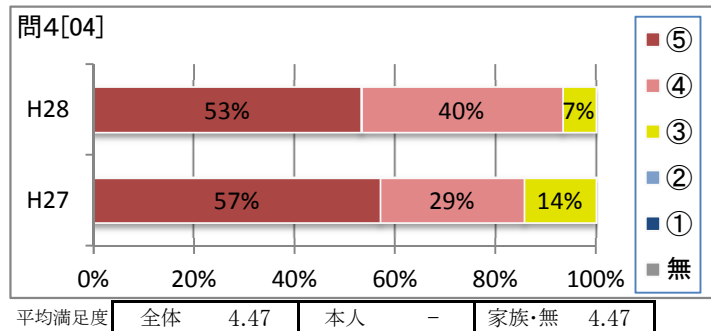
問3 スタッフのコミュニケーション（声掛けや会話、表情、笑顔、話しやすい雰囲気など）は、良好ですか。
[03]

満足度	H27	H28
満足 ⑤	9	10
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	1
合計	15	15



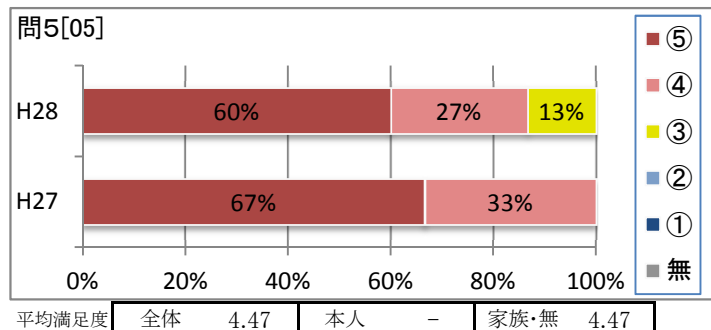
問4 事業所やスタッフは、ご利用者様やご家族のプライバシー（個人情報）の保護や配慮について、適切にできていますか。（満足ですか）。
[04]

満足度	H27	H28
満足 ⑤	8	8
ほぼ満足 ④	4	6
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	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]

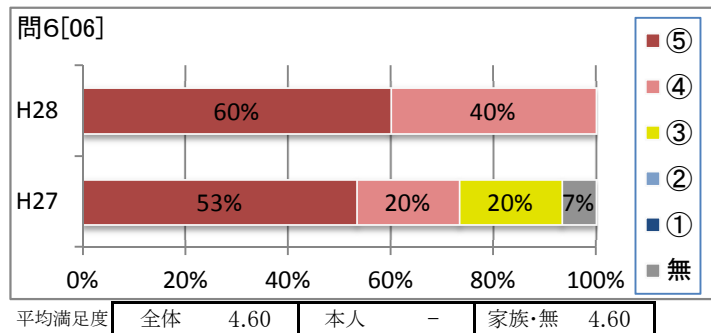
満足度	H27	H28
満足 ⑤	10	9
ほぼ満足 ④	5	4
どちらともいえない ③	0	2
やや不満 ②	0	0
不満 ①	0	0
無回答 無	0	0
合計	15	15



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]

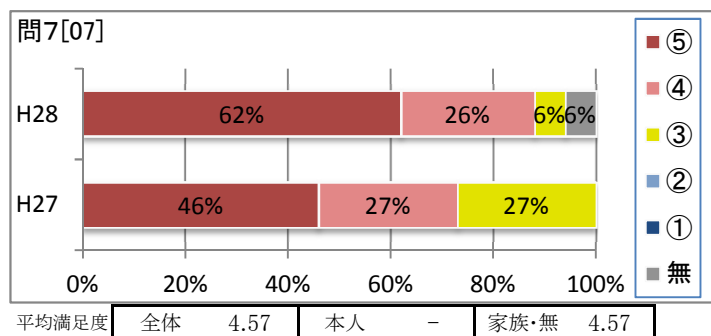
満足度	H27	H28
満足	8	9
ほぼ満足	3	6
どちらともいえない	3	0
やや不満	0	0
不満	0	0
無回答	1	0
合計	15	15



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]

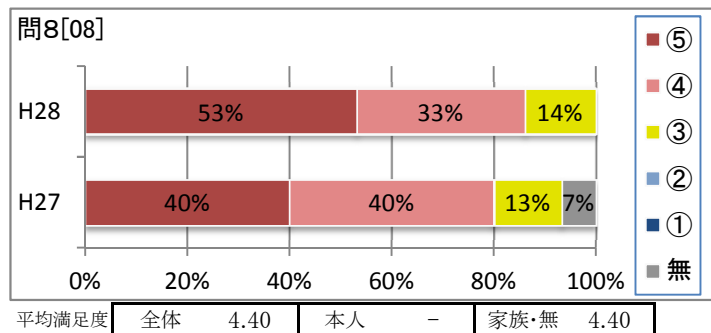
満足度	H27	H28
満足	7	9
ほぼ満足	4	4
どちらともいえない	4	1
やや不満	0	0
不満	0	0
無回答	0	1
合計	15	15



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]

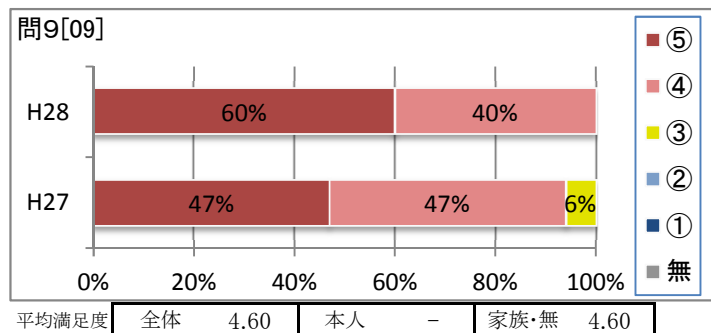
満足度	H27	H28
満足	6	8
ほぼ満足	6	5
どちらともいえない	2	2
やや不満	0	0
不満	0	0
無回答	1	0
合計	15	15



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]

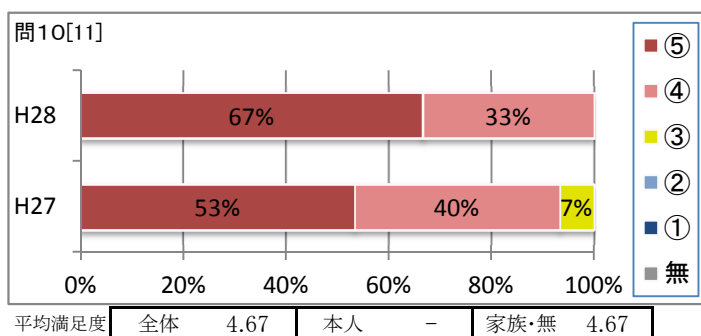
満足度	H27	H28
満足	7	9
ほぼ満足	7	6
どちらともいえない	1	0
やや不満	0	0
不満	0	0
無回答	0	0
合計	15	15



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]

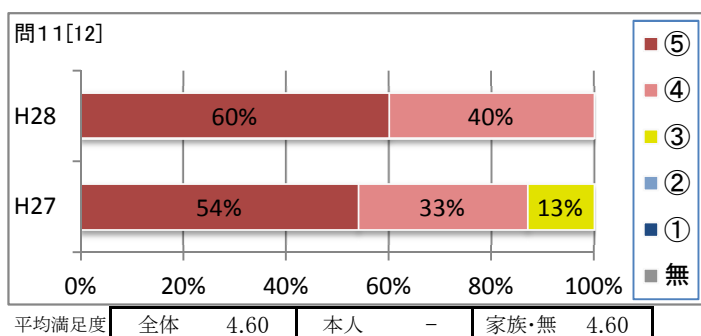
満足度	H27	H28
満足	8	10
ほぼ満足	6	5
どちらともいえない	1	0
やや不満	0	0
不満	0	0
無回答	0	0
合計	15	15



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]

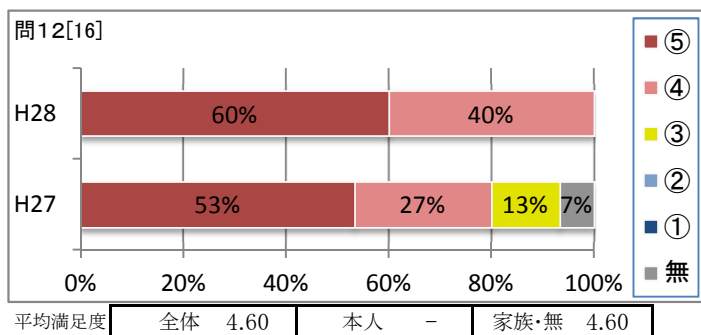
満足度	H27	H28
満足	8	9
ほぼ満足	5	6
どちらともいえない	2	0
やや不満	0	0
不満	0	0
無回答	0	0
合計	15	15



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]

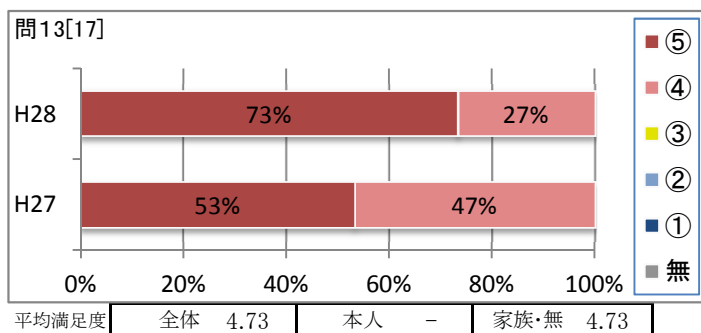
満足度	H27	H28
満足	8	9
ほぼ満足	4	6
どちらともいえない	2	0
やや不満	0	0
不満	0	0
無回答	1	0
合計	15	15



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）

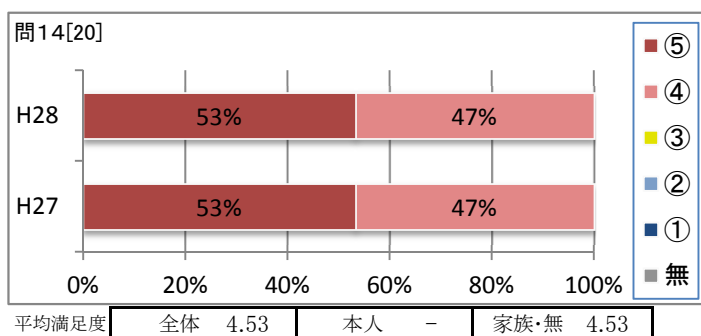
[17]

満足度	H27	H28
満足	8	11
ほぼ満足	7	4
どちらともいえない	0	0
やや不満	0	0
不満	0	0
無回答	0	0
合計	15	15



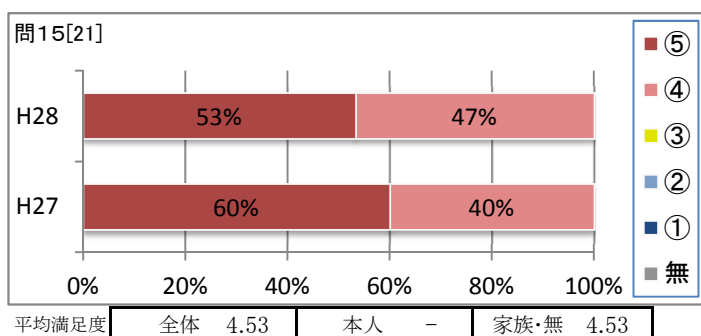
問14 ご利用者様の自立の支援（自分でできることは自分でできるよう配慮）について、尊重されている[20] と感じますか。（満足ですか。）

満足度	H27	H28
満足 ⑤	8	8
ほぼ満足 ④	7	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
合計	15	15



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	H27	H28
満足 ⑤	9	8
ほぼ満足 ④	6	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
合計	15	15



その他、ご意見ご要望（自由記述）

- 面会に行くたびに母はどんな顔をしているか心配しながら玄関の戸を開けるといつもスタッフの方がにこやかに出迎えてくれてほっとします。年中、温度管理された部屋、栄養のバランスを考えた食事、手作りのおやつ、さらに行事食など、申し分ない環境で家族として出来なかったことをスタッフの方々の一人一人に合った心配りに、この上ない有難さを感じ大変感謝しております。今後とも、よろしくお願い申し上げます。
- 大変お世話になっております。心からお礼申し上げます。母は無頓着で衣類の整理が出来ておりませんようです。月に1～2回面倒を見て頂ければと思っています。
- いつもお世話になっているスタッフ様のお顔とお名前が解らずそちらにお邪魔した時もお名前でお呼びが出来ず申し訳なく思います。問7は様子が解らず○をつけませんでした。
- 家族にとりましては、大変ありがたく感謝の一言です。本当に毎日お疲れ様です。

配食サービス ご利用者様満足度アンケート 集計結果

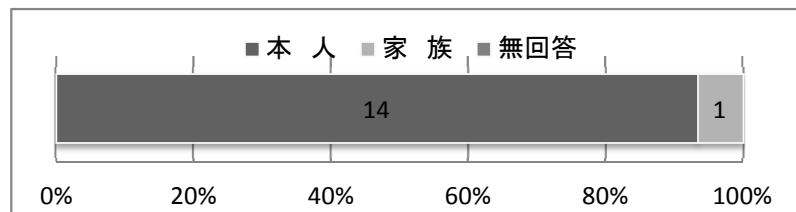
調査期間:平成28年12月1日～平成29年1月10日

1. 調査配布数及び回収数(回収率)

配布数:	22	回収数:	15	回収率:	68.2%
------	----	------	----	------	-------

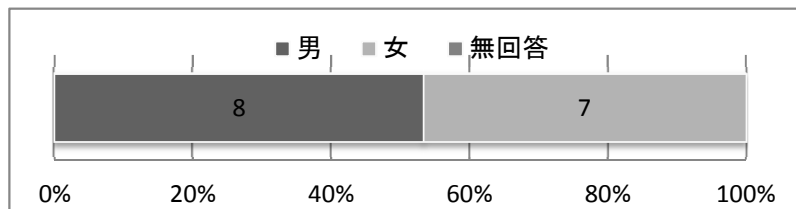
2. 調査の回答者

	回答数	割合
本人	14	93%
家族	1	7%
無回答	0	0%
合計	15	100%



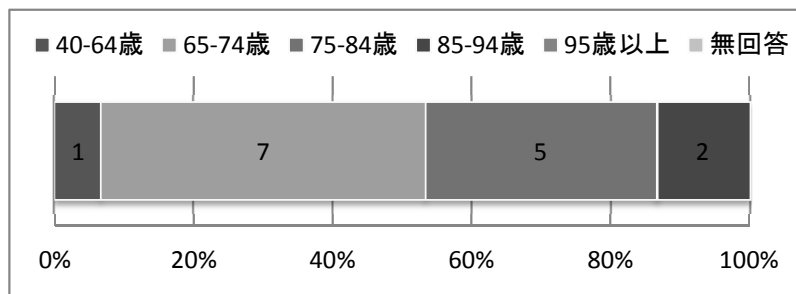
3. ご利用者様の性別

	回答数	割合
男	8	53%
女	7	47%
無回答	0	0%
合計	15	100%



4. ご利用者様の年齢

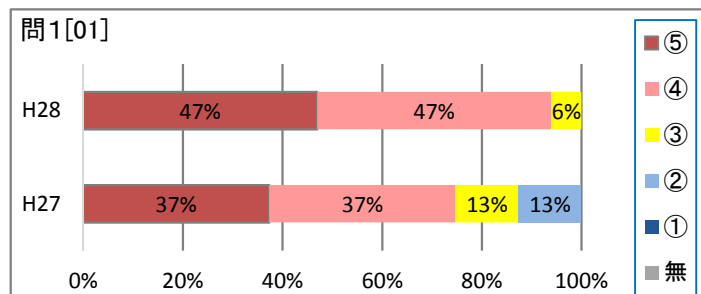
	回答数	割合
40-64歳	1	7%
65-74歳	7	47%
75-84歳	5	33%
85-94歳	2	13%
95歳以上	0	0%
無回答	0	0%
合計	15	100%



5. 設 問 (問1～問5)

問1 契約時の説明(サービス内容等)は分かりやすいですか。(満足ですか。)
[01]

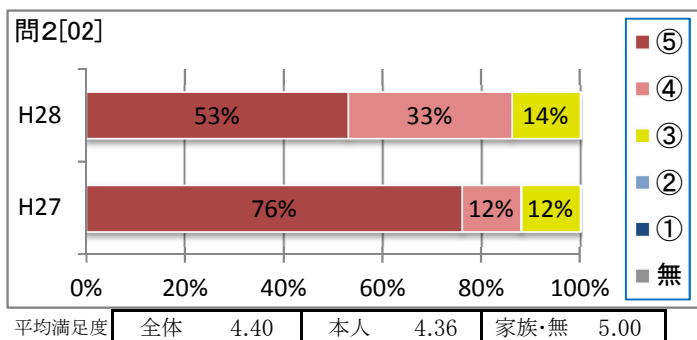
	満足度	H27	H28
満足	⑤	3	7
ほぼ満足	④	3	7
どちらともいえない	③	1	1
やや不満	②	1	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		8	15



平均満足度 全体 4.40 本人 4.36 家族・無 5.00

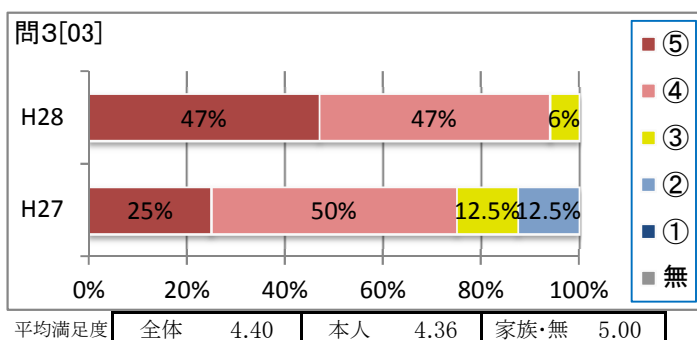
問2 苦情相談への対応はしっかり出来ていますか。
[02]

	満足度	H27	H28
満足	⑤	6	8
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
合計		8	15



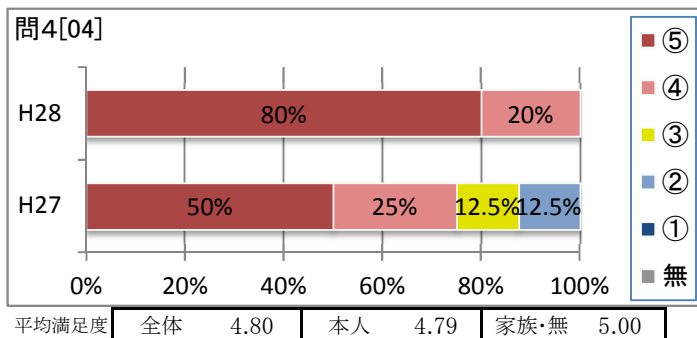
問3 食事について、好みや要望などを聞いてもらえていますか。
[03]

	満足度	H27	H28
満足	⑤	2	7
ほぼ満足	④	4	7
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	0	0
合計		8	15



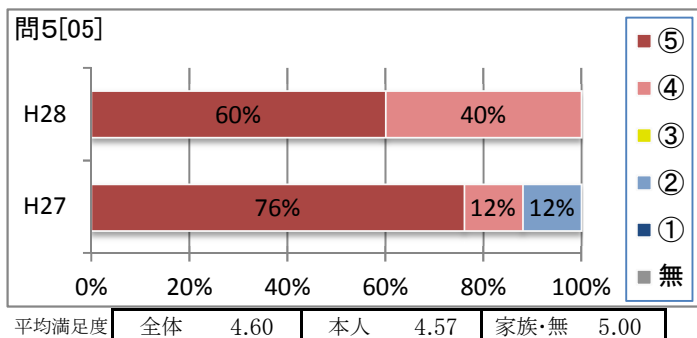
問4 配食サービスを利用することで安心出来ていますか。
[04]

	満足度	H27	H28
満足	⑤	4	12
ほぼ満足	④	2	3
どちらともいえない	③	1	0
やや不満	②	1	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		8	15



問5 夕食をお届けする協力員の対応はいかがですか。
[05]

	満足度	H27	H28
満足	⑤	6	9
ほぼ満足	④	1	6
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	0	0
合計		8	15



その他、ご意見ご要望(自由記述)

- 満足しております。
- 夕食時間帯に丁度いい時間で又料理も満足しております。これからもおいしい料理を沢山なものに楽しみにしております。
- 残さないように食べています。
- 初めて配食サービスを経験しました。とても楽しみにしています。よろしくお願いします。
- 私はわがまま者ですからね。時間は5時すぎてもいいのです。4時25分やなんかにこられるのはちょっとね。でもわかってくれた人1番最後にもってきてくれますからね。本当にとってもおいしくいただいています。ただ、私のわがままはこれからも続くと思いますがね。本当においしくいただいているのでこれからもどうぞよろしくお願い致します。とってもおいしくいただいています。これからもよろしくね。
- なるべく早く届けて下さい。
- 体調の悪い私にとってとてもありがたいです。
おいしいごちそうありがとう。
- 28年12月からご利用させて戴いた者ですが、お手製のご料理を何年か振りで頂戴し感謝、感謝の気持ちで味わっています。