

平成27年度
ご利用者様満足度アンケート調査
報告書

平成28年1月

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 9 ～
	ゆうらいふ訪問入浴サービス	P 14 ～
	ゆうらいふデイサービス	P 19 ～
	・五番町デイサービス	
	特別養護老人ホームゆうらいふ	P 25 ～
	グループホームゆうらいふ	P 30 ～
	配食サービス	P 35 ～

平成27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利用者様、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27年12月1日～平成28年1月8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

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. 調査配布数及び回答数(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	195	64	35	124	28	18	18	482
2	回収数	113	45	19	77	15	15	8	292
	回収率	57.9%	70.3%	54.3%	62.1%	53.6%	83.3%	44.4%	60.6%

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	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	32	17	0	18	0	0	7	74
2	家族	78	22	19	51	13	14	1	198
0	無回答	3	6	0	8	2	1	0	20
	合計	113	45	19	77	15	15	8	292

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	30	10	5	5	8	3	3	64
2	女	82	32	14	69	7	12	4	220
0	無回答	1	3	0	3	0	0	1	8
	合計	113	45	19	77	15	15	8	292

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	3	2	2	2	3	0	1	13
2	65-74歳	9	5	1	6	1	1	2	25
3	75-84歳	35	11	7	17	4	3	2	79
4	85-94歳	60	22	8	44	7	10	3	154
5	95歳以上	5	2	0	3	0	1	0	11
0	無回答	1	3	1	5	0	0	0	10
	合計	113	45	19	77	15	15	8	292

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	「 <u>（事業所）</u> 」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。）	4.70	4.73	4.53	4.55	4.60	4.60	4.62
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。）	4.62	4.73	4.58	4.51	4.53	4.53	4.58
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。）	4.67	4.71	4.47	4.49	4.60	4.53	4.58
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。）	4.66	4.66	4.47	4.55	4.47	4.43	4.54
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。）	4.55	4.67	4.63	4.47	4.60	4.67	4.60
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。				4.33	4.38	4.36	4.36
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。				4.54	4.38	4.20	4.37
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。				4.24	4.27	4.29	4.27
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。）				4.36	4.47	4.40	4.41
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。				4.66			4.66
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。				4.51	4.33	4.47	4.44
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。）		4.69	4.74	4.45	4.50	4.40	4.56
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。）	4.69	4.82	4.58				4.70
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。）		4.84	4.72				4.78
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。	4.60	4.80	4.53	4.49			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。）		4.71	4.56	4.53	4.57	4.43	4.56
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。）	4.52				4.57	4.53	4.54
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。）	4.58						4.58
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。）	4.65						4.65
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。）	4.53	4.60	4.47	4.39	4.47	4.53	4.50
21	共通・総合	総合的に「 <u>（事業所）</u> 」が行う、「 <u>（サービス）</u> 」について、満足していますか。	4.57	4.73	4.74	4.53	4.60	4.60	4.63
		計	4.61	4.72	4.59	4.48	4.49	4.46	4.55

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

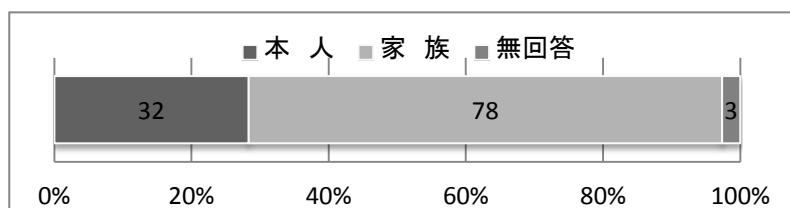
調査期間: 平成27年12月1日～平成28年1月8日

1. 調査配布数及び回答数(回収率)

配布数:	195	回収数:	113	回収率:	57.9%
------	-----	------	-----	------	-------

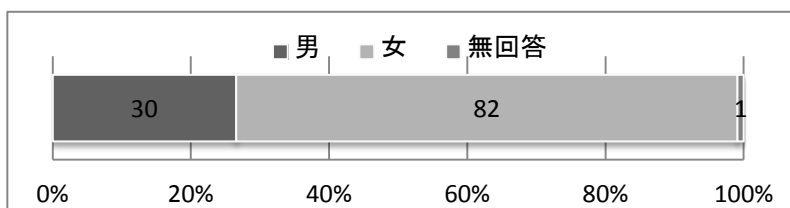
2. 調査の回答者

	回答数	割合
本人	32	28%
家族	78	69%
無回答	3	3%
合計	113	100%



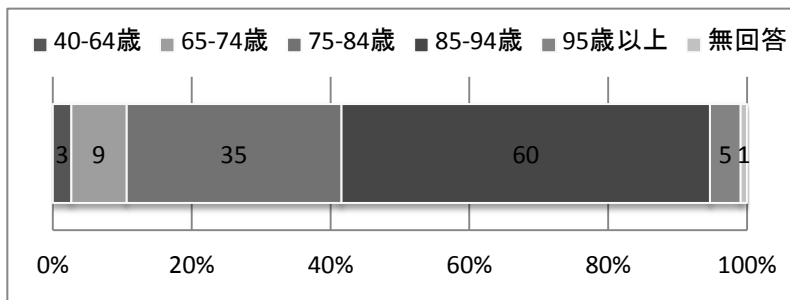
3. ご利用者様の性別

	回答数	割合
男	30	27%
女	82	73%
無回答	1	1%
合計	113	100%



4. ご利用者様の年齢

	回答数	割合
40-64歳	3	3%
65-74歳	9	8%
75-84歳	35	31%
85-94歳	60	53%
95歳以上	5	4%
無回答	1	1%
合計	113	100%



5. 設 問 (問1～問12)

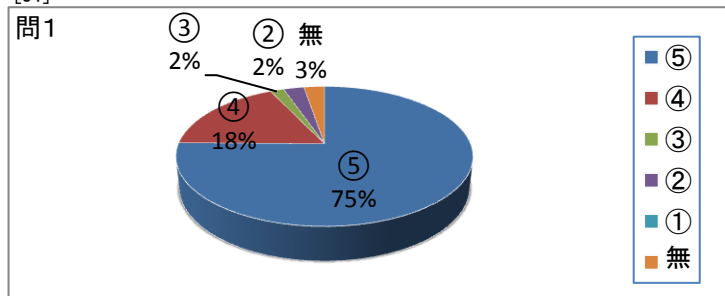
[01]

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	回答数	割合
満足	⑤	85	75%
ほぼ満足	④	20	18%
どちらともいえない	③	2	2%
やや不満	②	3	3%
不満	①	0	0%
無回答	無	3	3%
計		113	100%

[01]

問1



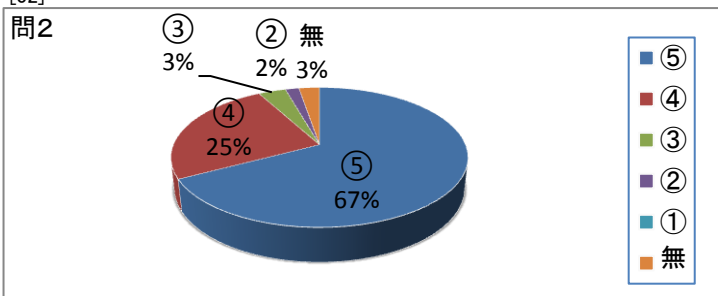
平均満足度 全体 4.70 本人 4.71 家族・無 4.70

[02]

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	回答数	割合
満足	⑤	76	67%
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	2%
不満	①	0	0%
無回答	無	3	3%
計		113	100%

[02]



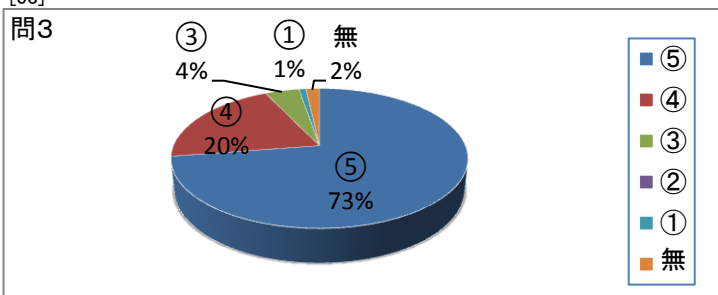
平均満足度	全体	4.62	本人	4.71	家族・無	4.58
-------	----	------	----	------	------	------

[03]

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。（満足ですか。）

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	82	73%
ほぼ満足	④	23	20%
どちらともいえない	③	5	4%
やや不満	②	0	0%
不満	①	1	1%
無回答	無	2	2%
計		113	100%

[03]



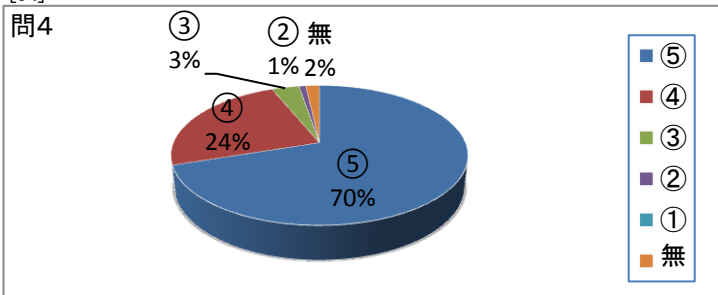
平均満足度	全体	4.67	本人	4.68	家族・無	4.66
-------	----	------	----	------	------	------

[04]

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	回答数	割合
満足	⑤	79	70%
ほぼ満足	④	27	24%
どちらともいえない	③	4	4%
やや不満	②	1	1%
不満	①	0	0%
無回答	無	2	2%
計		113	100%

[04]



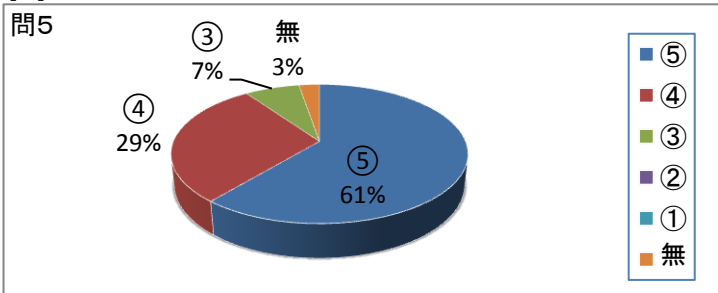
平均満足度	全体	4.66	本人	4.61	家族・無	4.68
-------	----	------	----	------	------	------

[05]

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。（満足ですか。）

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	69	61%
ほぼ満足	④	33	29%
どちらともいえない	③	8	7%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	3	3%
計		113	100%

[05]



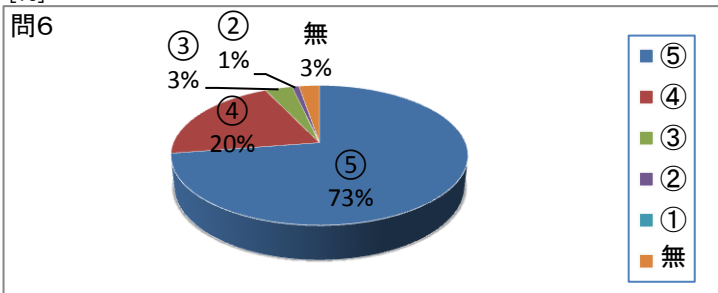
平均満足度	全体	4.55	本人	4.66	家族・無	4.52
-------	----	------	----	------	------	------

[13]

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	回答数	割合
満足	⑤	82	73%
ほぼ満足	④	23	20%
どちらともいえない	③	4	4%
やや不満	②	1	1%
不満	①	0	0%
無回答	無	3	3%
		113	100%

[13]



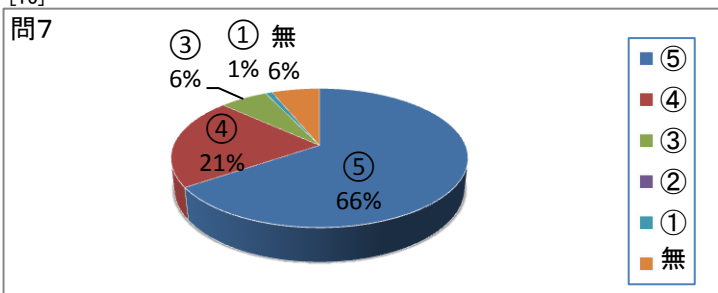
平均満足度	全体	4.69	本人	4.69	家族・無	4.69
-------	----	------	----	------	------	------

[15]

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	回答数	割合
満足	⑤	74	65%
ほぼ満足	④	24	21%
どちらともいえない	③	7	6%
やや不満	②	0	0%
不満	①	1	1%
無回答	無	7	6%
計		113	100%

[15]



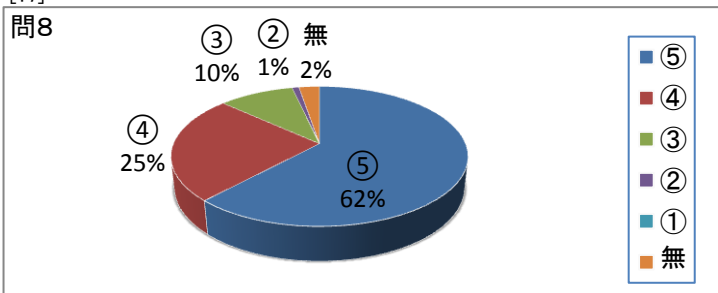
平均満足度	全体	4.60	本人	4.54	家族・無	4.63
-------	----	------	----	------	------	------

[17]

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。（満足ですか。）

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	70	62%
ほぼ満足	④	28	25%
どちらともいえない	③	11	10%
やや不満	②	1	1%
不満	①	0	0%
無回答	無	3	3%
計		113	100%

[17]



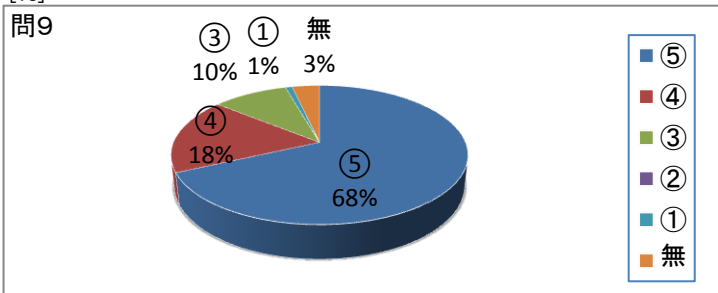
平均満足度	全体	4.52	本人	4.37	家族・無	4.58
-------	----	------	----	------	------	------

[18]

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	回答数	割合
満足	⑤	77	68%
ほぼ満足	④	20	18%
どちらともいえない	③	11	10%
やや不満	②	0	0%
不満	①	1	1%
無回答	無	4	4%
計		113	100%

[18]



平均満足度	全体	4.58	本人	4.42	家族・無	4.64
-------	----	------	----	------	------	------

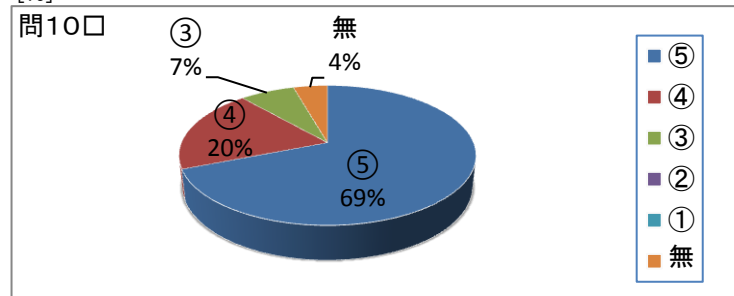
[19]

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。（満足ですか。）

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	78	69%
ほぼ満足	④	22	19%
どちらともいえない	③	8	7%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	5	4%
計		113	100%

[19]

問10□



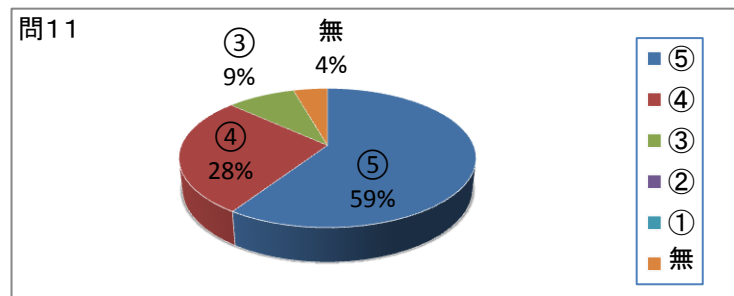
平均満足度	全体 4.65	本人 4.62	家族・無 4.66
-------	---------	---------	-----------

[20]

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。）

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	67	59%
ほぼ満足	④	31	27%
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	4%
計		113	100%

問11



平均満足度	全体 4.53	本人 4.50	家族・無 4.54
-------	---------	---------	-----------

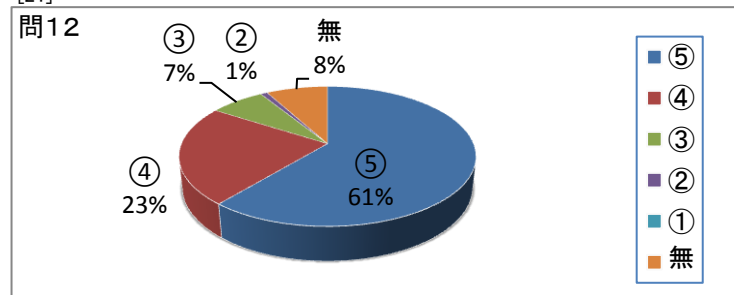
[21]

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、満足していますか。

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	69	61%
ほぼ満足	④	26	23%
どちらともいえない	③	8	7%
やや不満	②	1	1%
不満	①	0	0%
無回答	無	9	8%
計		113	100%

[21]

問12



平均満足度	全体 4.57	本人 4.67	家族・無 4.53
-------	---------	---------	-----------

その他、ご意見ご要望(自由記述)

- 家で一人の親をみるのも大変なのに、毎日何人もの世話をさせていただいてありがとうございます
- 以前にもお世話になったケアマネジャーさんなので本人、家族共話を聞いていただけますので、とても助かっております。
- 致れり盡せるの介護で何も申し分ございません。有難うございます。今後も宜しくお願い致します。
- いつもありがたく思っております。今後ともよろしくお願い致します。
- いつもありがとうございます。とても親切でていねいでわかりやすくアドバイスしてくださりうれしいです。いつもいきとどいたはからいで私どもの気持ち若いのにわかっているんだねっていっています。(おばあさん)こんなに家族でもないのにしてもらっていいのかしらって思っています。(おばあさんも私も)これからも宜しく願いいたします。
- いつもお世話になりありがとうございます
- いつも感謝して居ます
- いつも大変お世話さまです。本人から聞きながらアンケートに応えました。担当の方がとてもやさしいと話しています。ありがとうございます。これからもよろしくお願いいたします。
- 今の所本人は落ち着いて生活の方も変わりなくすごしていますので、これから変わった事など起きましたら連らくさせていたきたいと思っておりますのでよろしくお願いいたします。
- 大変お世話になっております。いろいろと本人主体にしながら、大切な点はケアプランの基によく介護していると思います。これからもよろしくお願い申し上げます。
- 担当の方は、いつも親切で丁寧に対応してくださるので、感謝しております
- 月1回のケアマネジャーさんの訪問を、すごく楽しみにしています。これからも宜しくお願い致します。
- デイサービスに行くようになって、本人も楽しみのようですし、家族も息抜きができるのでありがたいです。
- 特にありません。これからも宜しくお願い致します。
- 特にありませんが、急なサービス利用の変更がある場合宜しくお願い致します。
- 番号に一応◎印を付けましたが、スタッフの事を聞かれても③番よりも「よくわからない」の方が多い。返信用封筒が入っていなかったのので、再利用させていただきました。
- 普段は刺激のないボーッとした生活をしてますが、声掛けをしていただき(話しかけてもらい)ありがとうございます。活き活きと話をする時もあればそうでない時もありますけど、90代ばあちゃんですから、これからもよろしくお願い致します。
- フロに入って寒い風が吹くカーテンで仕切り
- もう少し、しんみになり配慮して欲しい!!
- もっとこういうサービスありますよと教えて欲しい
- 利用者が電話した時、担当のケアマネジャーが不在でも、ほかの方が対応してくれたのでよかったです。
- 利用者本人、私たち家族も気さく話しができました、対応等もスムーズで感謝致しています
- 涌谷町に母親を一人暮らしさせていますが、足腰が弱くなり動きずらくなり、心配で今は24時間以上はあけずに実家に行くようにしています。自分の(仙台の家)のこともあり、ケアマネジャーさんのサポートは本当にありがたく思っております。ケアマネジャーさんをたよりにしてはだめですが、いろいろ話を聞いていただきアドバイスは母親本人だけでなく私(娘)も介護する上で役に立っています。今後ともよろしくお願い致します。
- 私こと現在左ひじを骨折してギブス使用中で不自由な生活をおくっています。そんななかケアマネジャーさんにはいろいろお世話様になっています。生活指導はとてもたすかっています。ありがとうございます
- 私の家に来る皆様かんじがとてもすてきです。ゆうらいふに行ってもスタッフの皆様のおもしろい話をきかせていただきます。これからもよろしくお願い致します
- 私は年よりなのでみんなヘルパーさんにおまかせ致しております。たいへんありがたいです。これからもよろしくお願い致します
- ※問4について: 当然のことでアンケートとしては不適と思いますが
- ケアマネジャーの方にはたいへん満足しております。これからも宜しく願いいたします。

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

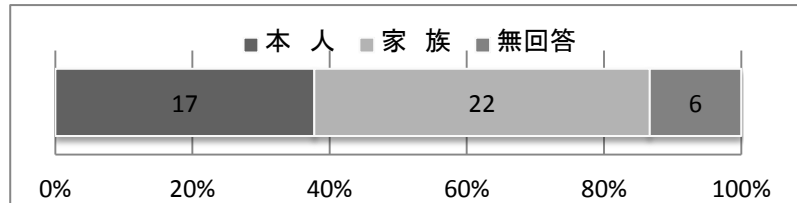
調査期間: 平成27年12月1日～平成28年1月8日

1. 調査配布数及び回答数(回収率)

配布数:	64	回収数:	45	回収率:	70.3%
------	----	------	----	------	-------

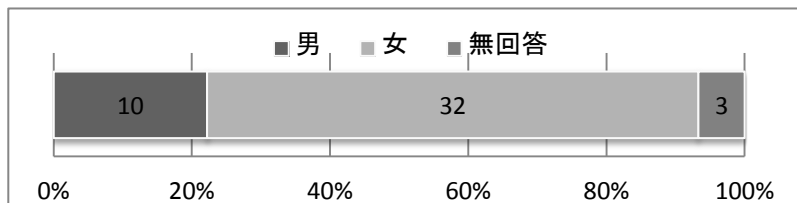
2. 調査の回答者

	回答数	割合
本人	17	38%
家族	22	49%
無回答	6	13%
合計	45	100%



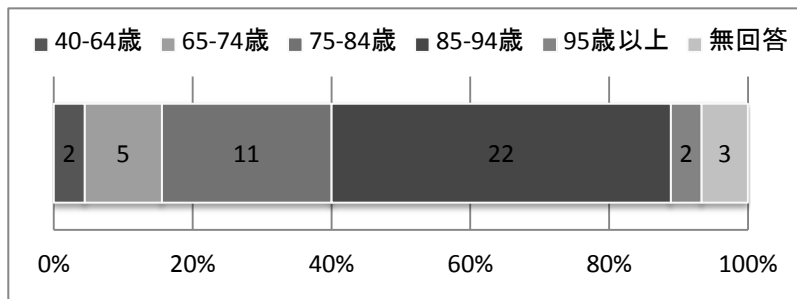
3. ご利用者様の性別

	回答数	割合
男	10	22%
女	32	71%
無回答	3	7%
合計	45	100%



4. ご利用者様の年齢

	回答数	割合
40-64歳	2	4%
65-74歳	5	11%
75-84歳	11	24%
85-94歳	22	49%
95歳以上	2	4%
無回答	3	7%
合計	45	100%



5. 設 問 (問1～問12)

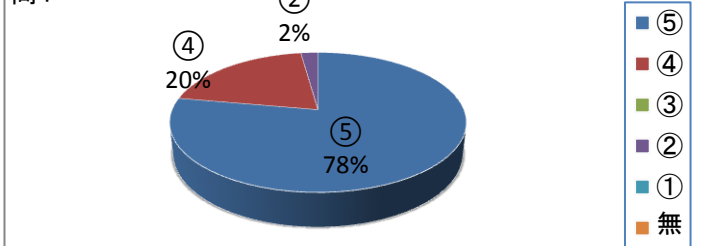
[01]

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	回答数	割合
満足	⑤	35	78%
ほぼ満足	④	9	20%
どちらともいえない	③	0	0%
やや不満	②	1	2%
不満	①	0	0%
無回答	無	0	0%
計		45	100%

[01]

問1



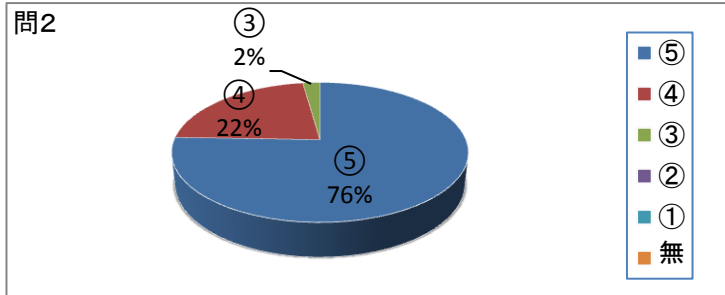
平均満足度 全体 4.73 本人 4.88 家族・無 4.64

[02]

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	回答数	割合
満足	⑤	34	76%
ほぼ満足	④	10	22%
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		45	100%

[02]

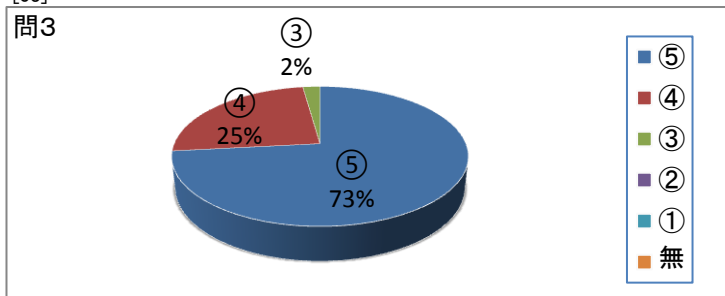


[03]

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。（満足ですか。）

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	33	73%
ほぼ満足	④	11	24%
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		45	100%

[03]

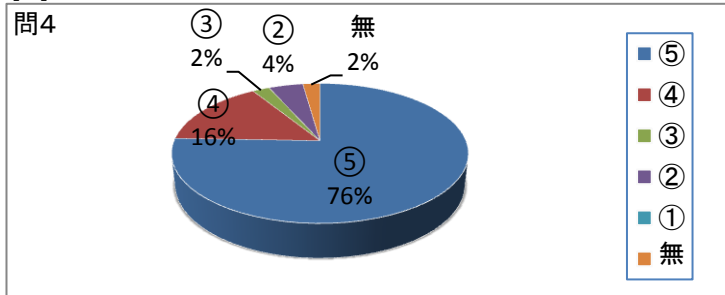


[04]

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	回答数	割合
満足	⑤	34	76%
ほぼ満足	④	7	16%
どちらともいえない	③	1	2%
やや不満	②	2	4%
不満	①	0	0%
無回答	無	1	2%
計		45	100%

[04]

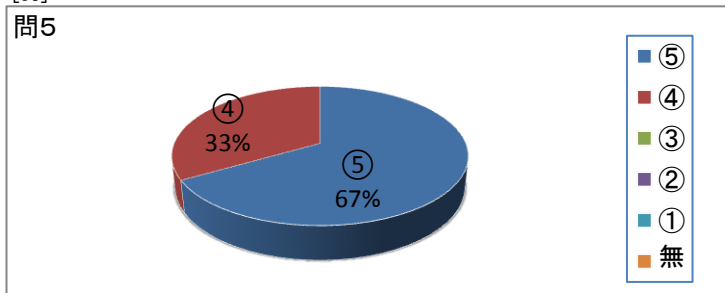


[05]

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。（満足ですか。）

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	30	67%
ほぼ満足	④	15	33%
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		45	100%

[05]

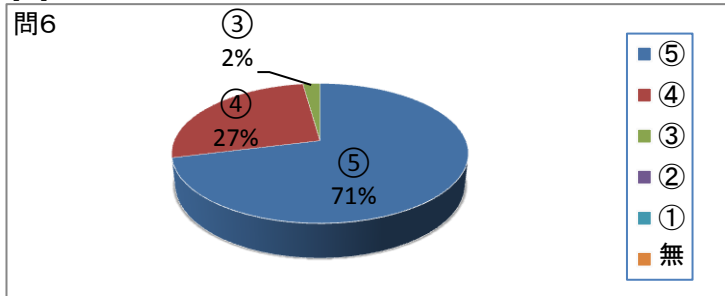


[12]

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。）

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	32	71%
ほぼ満足	④	12	27%
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		45	100%

[12]



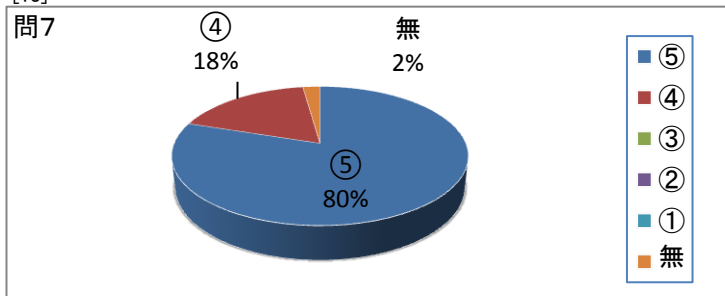
平均満足度	全体	4.69	本人	4.65	家族・無	4.71
-------	----	------	----	------	------	------

[13]

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。）

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	36	80%
ほぼ満足	④	8	18%
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	2%
計		45	100%

[13]



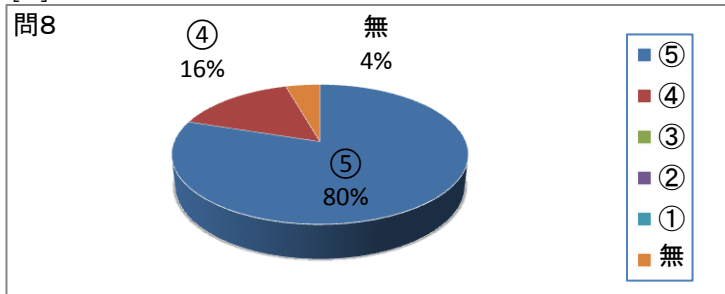
平均満足度	全体	4.82	本人	4.81	家族・無	4.82
-------	----	------	----	------	------	------

[14]

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。）

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	36	80%
ほぼ満足	④	7	16%
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	2	4%
計		45	100%

[14]



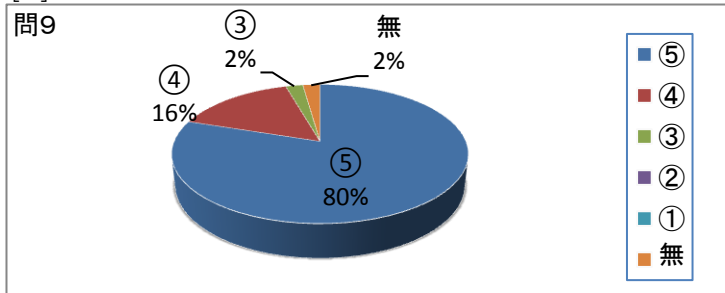
平均満足度	全体	4.84	本人	4.80	家族・無	4.86
-------	----	------	----	------	------	------

[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。

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	36	80%
ほぼ満足	④	7	16%
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%
計		45	100%

[15]



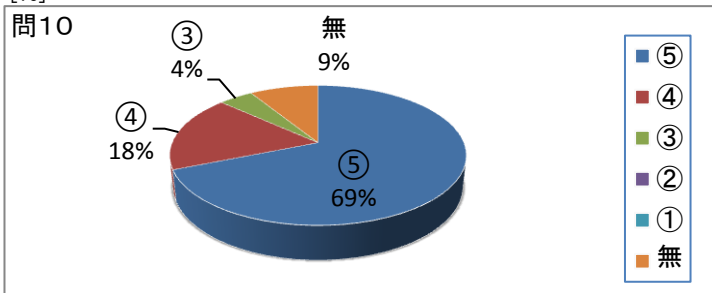
平均満足度	全体	4.80	本人	4.76	家族・無	4.81
-------	----	------	----	------	------	------

[16]

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。）

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	31	69%
ほぼ満足	④	8	18%
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	4	9%
計		45	100%

[16]



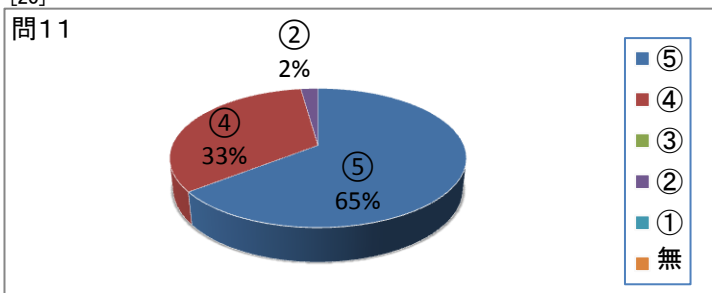
平均満足度	全体 4.71	本人 4.80	家族・無 4.65
-------	---------	---------	-----------

[20]

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。）

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	29	64%
ほぼ満足	④	15	33%
どちらともいえない	③	0	0%
やや不満	②	1	2%
不満	①	0	0%
無回答	無	0	0%
計		45	100%

[20]



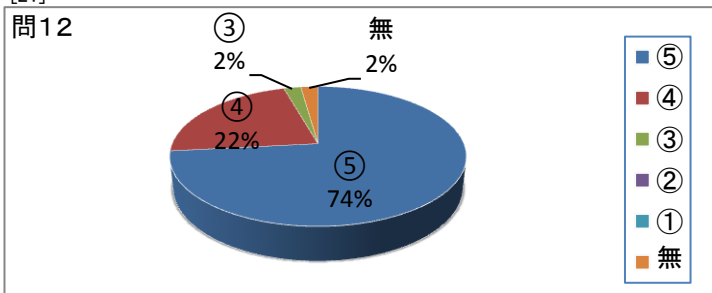
平均満足度	全体 4.60	本人 4.59	家族・無 4.61
-------	---------	---------	-----------

[21]

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。

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	33	73%
ほぼ満足	④	10	22%
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%
計		45	100%

[21]



平均満足度	全体 4.73	本人 4.75	家族・無 4.71
-------	---------	---------	-----------

その他、ご意見ご要望(自由記述)

- 毎日お仕事ご苦労様です。おかげ様で家族共に満足しております。今後ともよろしくお願い致します。
- どうもありがとうございます！！
- どうもありがとうございます！！
- サービスを利用してから一年たちましたが、入浴サービスに満足しております。これからもよろしくお願い致します。
- 特にありません。
- 意見も要望もございません。日々の支援に感謝いたして居ります。今後もよろしくお願いいたします。ありがとうございます。
- とても親切にしてもらっているので、何でも満足しています。食事も口に合っています。
- いつもありがとうございます。これからも宜しくお願い申し上げます。
- 家族が手がけられない時にほんとに助かります。何の不満もありません。こんごもよろしくお願い致します。
- おわかりました。さようならでは私がすまないのでお茶の1ふくぐらいの時間がほしいです。
- これからもよろしくお願い致します。私は本当にカンシャしています。ただちょっとした時と言うよりも自分の手のとどく所はして下さいね。と言われてするのですがね。後がアブナイのです。ヘルパーさんが帰ってからほっさをおこしてしまうのです。それで全部ヘルパーさんにまかせています。てんかんもちですからね、ちょっとした時に足がふるえたり、手がふるえたりしてしますのです。よろしくね。
- 特にありませんが、急なサービス利用の変更等がある場合など宜しくお願い致します。
- 7人に1人はやや不満です。
- 愛想の悪い人が来る時は、気分が悪くなるので態度を改めてほしいです！！
- いつもありがたく思っております。今後もよろしくお願いいたします。
- 私、現在左ひじを骨折しギブスを使用中で不自由な生活をしています。左手が使えないため食事は出来合いばかり食べています。ヘルパーさんには迷惑ばかりかけています。大変ありがたいことです。

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

事業所番号 : 0473100337

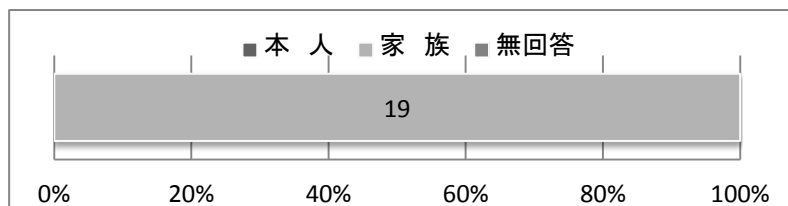
調査期間: 平成27年12月1日～平成28年1月8日

1. 調査配布数及び回答数(回収率)

配布数:	35	回収数:	19	回収率:	54.3%
------	----	------	----	------	-------

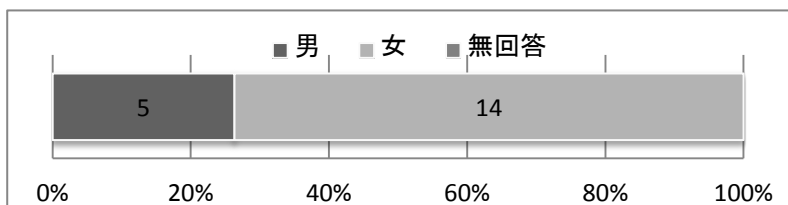
2. 調査の回答者

	回答数	割合
本人	0	0%
家族	19	100%
無回答	0	0%
合計	19	100%



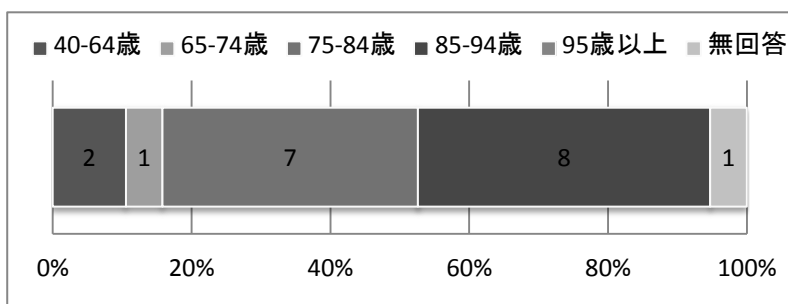
3. ご利用者様の性別

	回答数	割合
男	5	26%
女	14	74%
無回答	0	0%
合計	19	100%



4. ご利用者様の年齢

	回答数	割合
40-64歳	2	11%
65-74歳	1	5%
75-84歳	7	37%
85-94歳	8	42%
95歳以上	0	0%
無回答	1	5%
合計	19	100%



5. 設 問 (問1～問12)

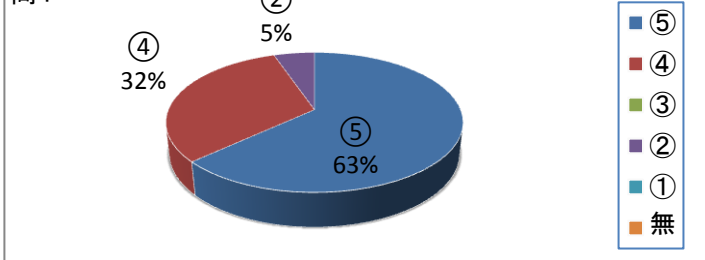
[01]

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	回答数	割合
満足	⑤	12	63%
ほぼ満足	④	6	32%
どちらともいえない	③	0	0%
やや不満	②	1	5%
不満	①	0	0%
無回答	無	0	0%
計		19	100%

[01]

問1



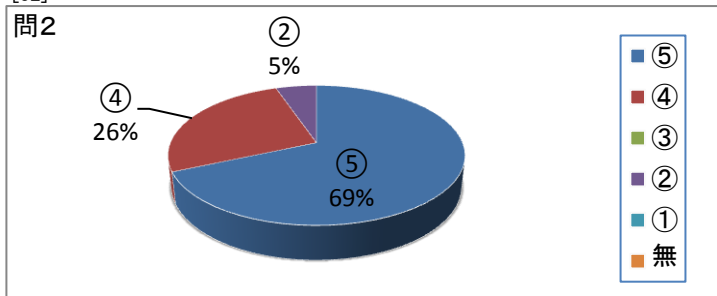
平均満足度	全体	4.53	本人	-	家族・無	4.53
-------	----	------	----	---	------	------

[02]

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	回答数	割合
満足	⑤	13	68%
ほぼ満足	④	5	26%
どちらともいえない	③	0	0%
やや不満	②	1	5%
不満	①	0	0%
無回答	無	0	0%
計		19	100%

[02]



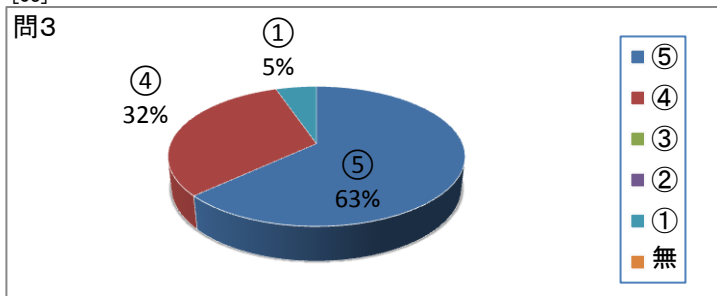
平均満足度	全体	4.58	本人	-	家族・無	4.58
-------	----	------	----	---	------	------

[03]

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。（満足ですか。）

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	12	63%
ほぼ満足	④	6	32%
どちらともいえない	③	0	0%
やや不満	②	0	0%
不満	①	1	5%
無回答	無	0	0%
計		19	100%

[03]



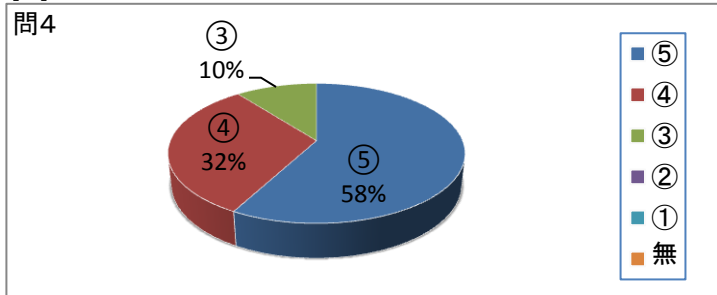
平均満足度	全体	4.47	本人	-	家族・無	4.47
-------	----	------	----	---	------	------

[04]

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	回答数	割合
満足	⑤	11	58%
ほぼ満足	④	6	32%
どちらともいえない	③	2	11%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	0	0%
計		19	100%

[04]



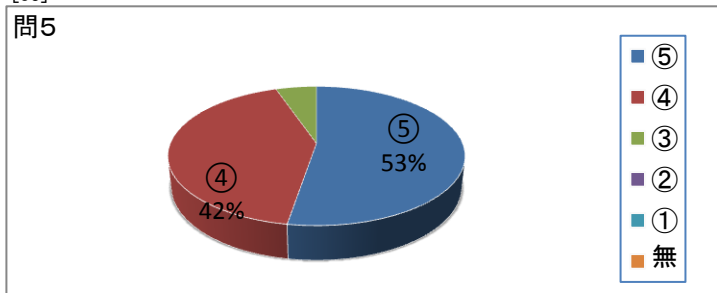
平均満足度	全体	4.47	本人	-	家族・無	4.47
-------	----	------	----	---	------	------

[05]

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。（満足ですか。）

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	10	53%
ほぼ満足	④	8	42%
どちらともいえない	③	1	5%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	0	0%
計		19	100%

[05]



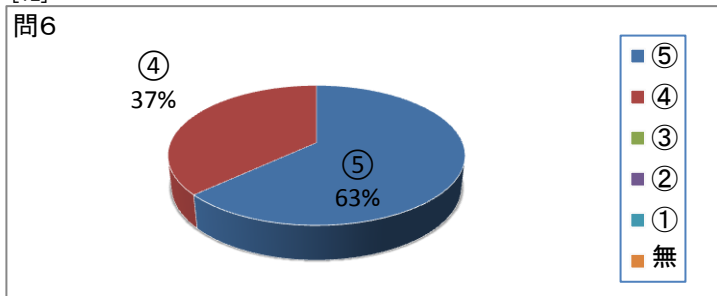
平均満足度	全体	4.47	本人	-	家族・無	4.47
-------	----	------	----	---	------	------

[12]

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。）

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	12	63%
ほぼ満足	④	7	37%
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		19	100%

[12]



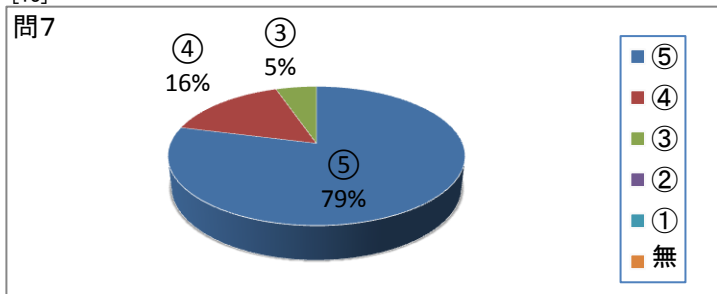
平均満足度	全体	4.63	本人	-	家族・無	4.63
-------	----	------	----	---	------	------

[13]

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。）

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	15	79%
ほぼ満足	④	3	16%
どちらともいえない	③	1	5%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	0	0%
計		19	100%

[13]



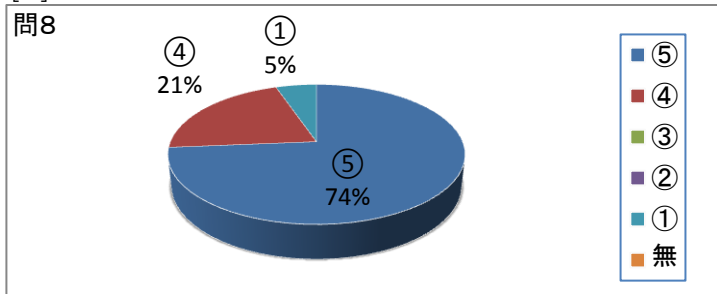
平均満足度	全体	4.74	本人	-	家族・無	4.74
-------	----	------	----	---	------	------

[14]

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。）

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	14	74%
ほぼ満足	④	4	21%
どちらともいえない	③	0	0%
やや不満	②	0	0%
不満	①	1	5%
無回答	無	0	0%
計		19	100%

[14]



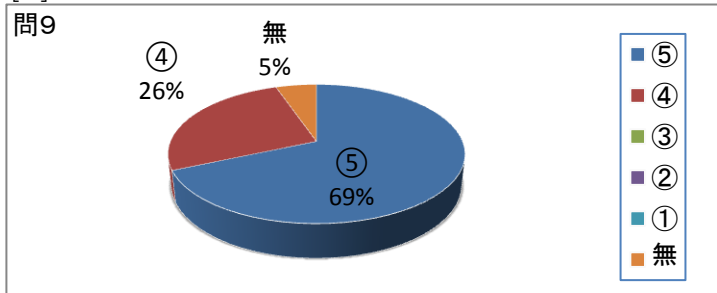
平均満足度	全体	4.58	本人	-	家族・無	4.58
-------	----	------	----	---	------	------

[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。

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	13	68%
ほぼ満足	④	5	26%
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	5%
計		19	100%

[15]



平均満足度	全体	4.72	本人	-	家族・無	4.72
-------	----	------	----	---	------	------

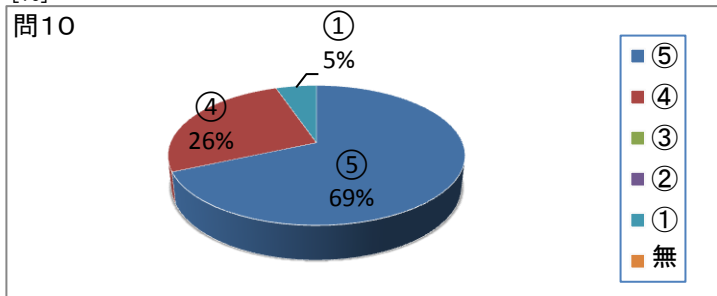
[16]

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。）

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	13	68%
ほぼ満足	④	5	26%
どちらともいえない	③	0	0%
やや不満	②	0	0%
不満	①	1	5%
無回答	無	0	0%
計		19	100%

[16]

問10



平均満足度	全体 4.53	本人 -	家族・無 4.53
-------	---------	------	-----------

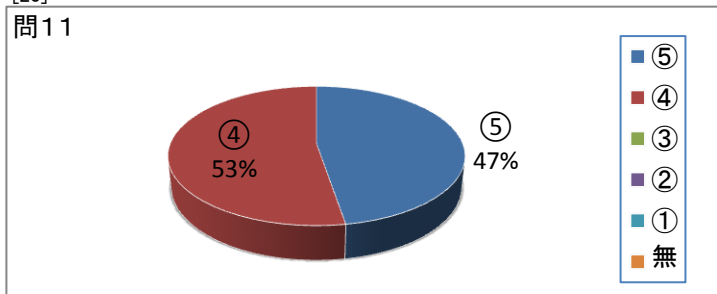
[20]

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。）

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	9	47%
ほぼ満足	④	10	53%
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		19	100%

[20]

問11



平均満足度	全体 4.47	本人 -	家族・無 4.47
-------	---------	------	-----------

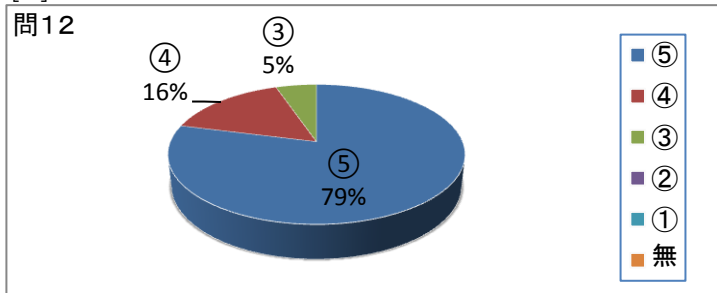
[21]

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。

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	15	79%
ほぼ満足	④	3	16%
どちらともいえない	③	1	5%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	0	0%
計		19	100%

[21]

問12



平均満足度	全体 4.74	本人 4.50	家族・無 3.86
-------	---------	---------	-----------

その他、ご意見ご要望（自由記述）

- 介護5の状態にもかかわらず、よく目の届いたサービスで満足しています。
- スタッフさんみなさん親切で丁寧でとてもやさしく心配りしてくださりとてもありがたいです。おばあさんもとても喜んでます。サービス利用初めは不安だったのですが、それも和らげてくださりとても安心してます。いつも私どもの事を考えてくれます。忘れていることなどカバーして下さいます。皆さんにお礼を言いたいです。おばあさんも、こんなにしてもらっていいのかしらって言っているくらいです。これからもよろしく願いいたします。
- 月に4～5回も温泉入浴させて頂けること、スタッフの皆様方の明るい声のあいさつから始まるお声掛けとご配慮に感謝申し上げます。今年もどうぞよろしくお願い申し上げます。
- 特になし！
- 訪問入浴サービスを提供して頂き心より感謝しております。
- 本人は、訪問入浴の日をいつも「今日は誰が来るのかな」等楽しみにいつも待っております。3人がそれぞれ話かけてくれ、本人はとてもうれしいようです。帰った後は「ああ、楽しかった」と言っております。
- 満足です。ありがとうございます。スタッフの皆さんによろしく。
- 利用者にはとても楽しいお話をしてくれて笑わせてくれます。本人は、お風呂を楽しみに待っています。

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

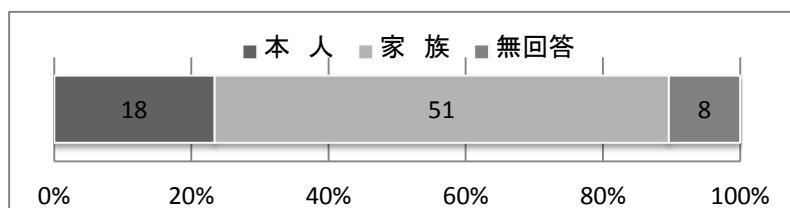
調査期間: 平成27年12月1日～平成28年1月8日

1. 調査配布数及び回答数(回収率)

配布数:	124	回収数:	77	回収率:	62.1%
------	-----	------	----	------	-------

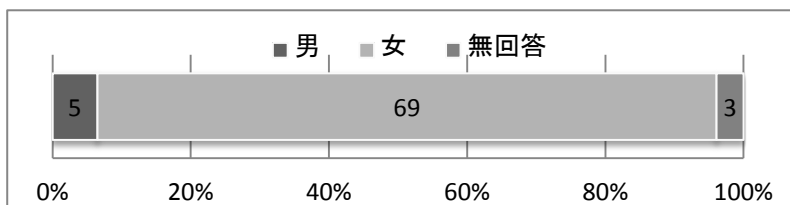
2. 調査の回答者

	回答数	割合
本人	18	23%
家族	51	66%
無回答	8	10%
合計	77	100%



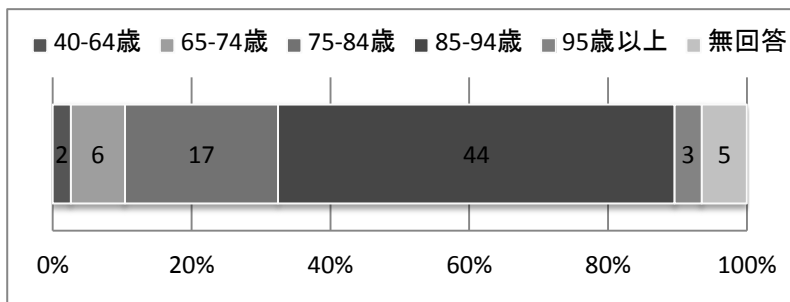
3. ご利用者様の性別

	回答数	割合
男	5	6%
女	69	90%
無回答	3	4%
合計	77	100%



4. ご利用者様の年齢

	回答数	割合
40-64歳	2	3%
65-74歳	6	8%
75-84歳	17	22%
85-94歳	44	57%
95歳以上	3	4%
無回答	5	6%
合計	77	100%



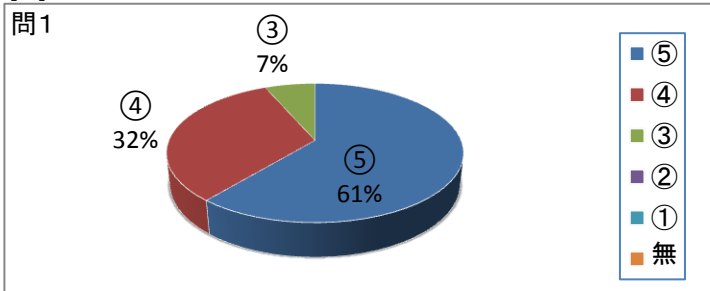
5. 設 問 (問1～問16)

[01]

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)は、いかがですか。(満足ですか。)

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	47	61%
ほぼ満足	④	25	32%
どちらともいえない	③	5	6%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	0	0%
計		77	100%

[01]



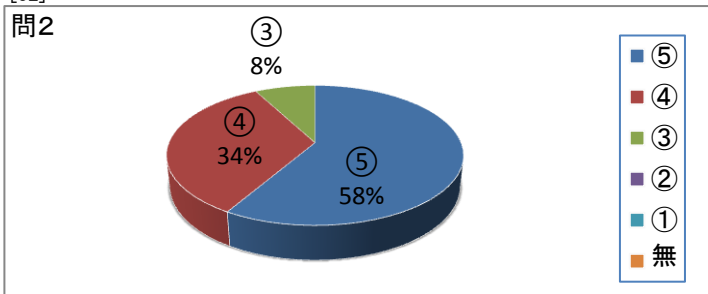
平均満足度	全体	4.55	本人	4.28	家族・無	4.63
-------	----	------	----	------	------	------

[02]

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	回答数	割合
満足	⑤	45	58%
ほぼ満足	④	26	34%
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	0	0%
計		77	100%

[02]



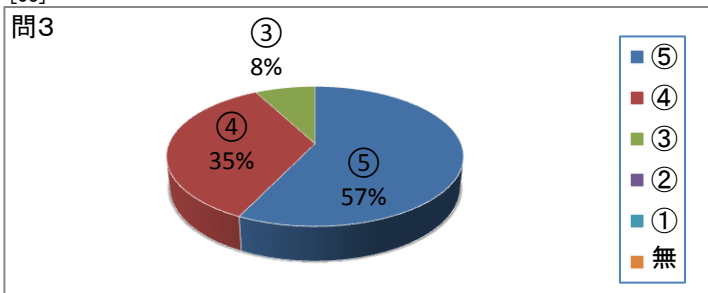
平均満足度	全体	4.51	本人	4.28	家族・無	4.58
-------	----	------	----	------	------	------

[03]

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。（満足ですか。）

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	44	57%
ほぼ満足	④	27	35%
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	0	0%
計		77	100%

[03]



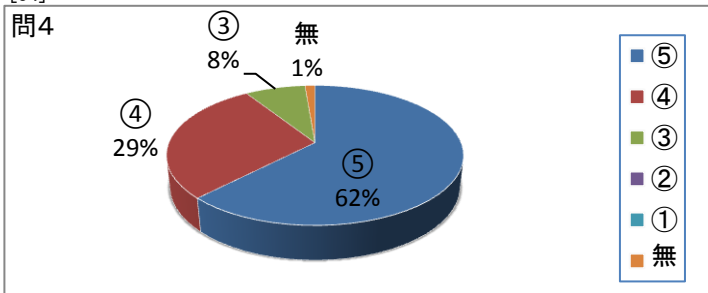
平均満足度	全体	4.49	本人	4.22	家族・無	4.58
-------	----	------	----	------	------	------

[04]

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	回答数	割合
満足	⑤	48	62%
ほぼ満足	④	22	29%
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	1%
計		77	100%

[04]



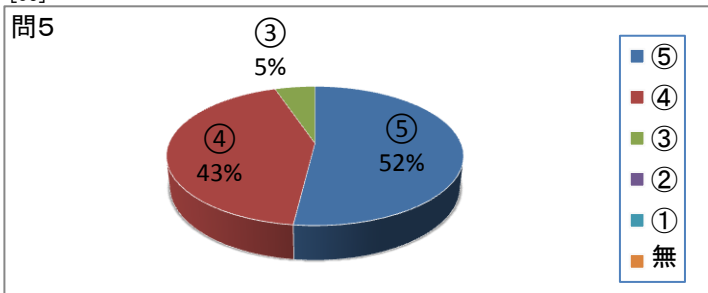
平均満足度	全体	4.55	本人	4.33	家族・無	4.62
-------	----	------	----	------	------	------

[05]

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。（満足ですか。）

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	40	52%
ほぼ満足	④	33	43%
どちらともいえない	③	4	5%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	0	0%
計		77	100%

[05]



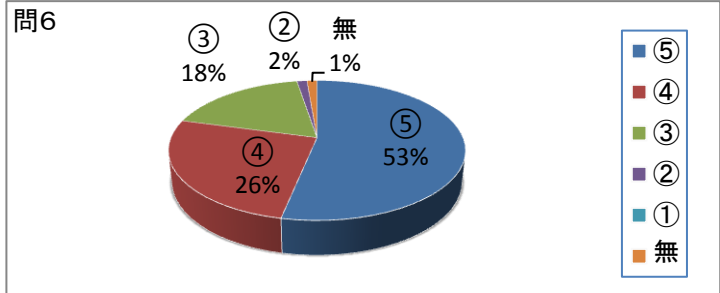
平均満足度	全体	4.47	本人	4.56	家族・無	4.44
-------	----	------	----	------	------	------

[06]

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。

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	41	53%
ほぼ満足	④	20	26%
どちらともいえない	③	14	18%
やや不満	②	1	1%
不満	①	0	0%
無回答	無	1	1%
計		77	100%

[06]



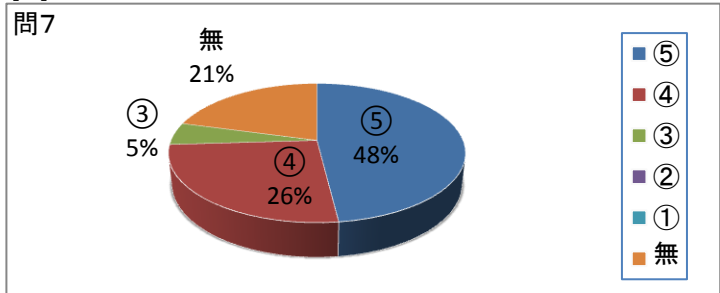
平均満足度 全体 4.33 本人 4.11 家族・無 4.40

[07]

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。

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	37	48%
ほぼ満足	④	20	26%
どちらともいえない	③	4	5%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	16	21%
計		77	100%

[07]



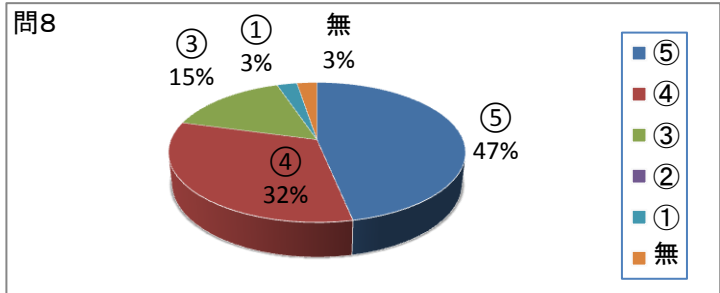
平均満足度 全体 4.54 本人 4.40 家族・無 4.59

[08]

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。

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	36	47%
ほぼ満足	④	25	32%
どちらともいえない	③	12	16%
やや不満	②	0	0%
不満	①	2	3%
無回答	無	2	3%
計		77	100%

[08]



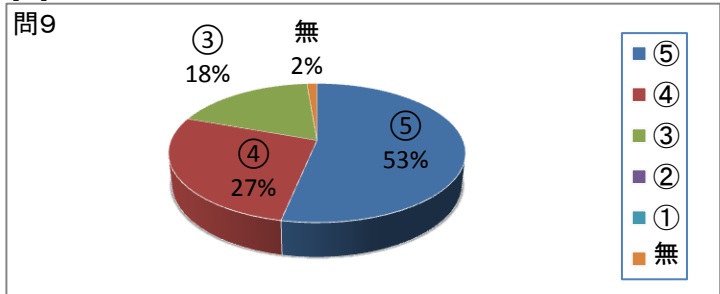
平均満足度 全体 4.24 本人 3.88 家族・無 4.34

[09]

問9 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）。

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	41	53%
ほぼ満足	④	21	27%
どちらともいえない	③	14	18%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	1	1%
計		77	100%

[09]



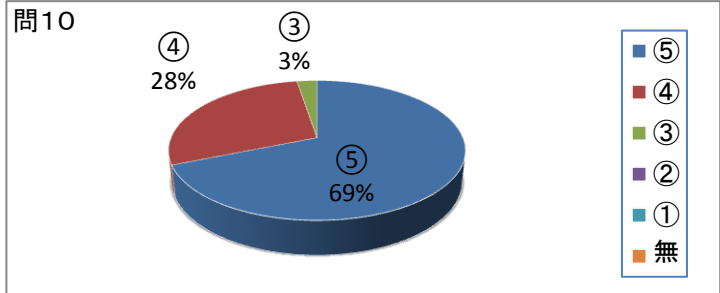
平均満足度 全体 4.36 本人 4.06 家族・無 4.45

[10]

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。

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	53	69%
ほぼ満足	④	22	29%
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	0	0%
計		77	100%

[10]



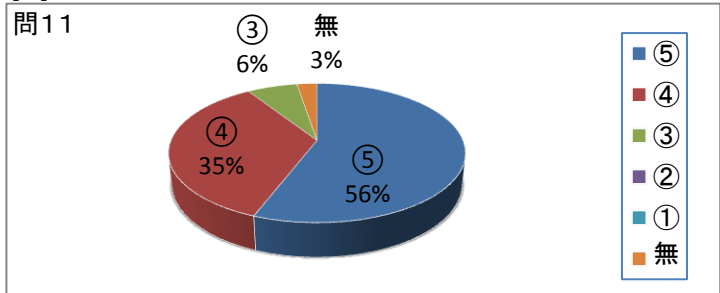
平均満足度	全体 4.66	本人 4.50	家族・無 4.71
-------	---------	---------	-----------

[11]

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

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	43	56%
ほぼ満足	④	27	35%
どちらともいえない	③	5	6%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	2	3%
計		77	100%

[11]



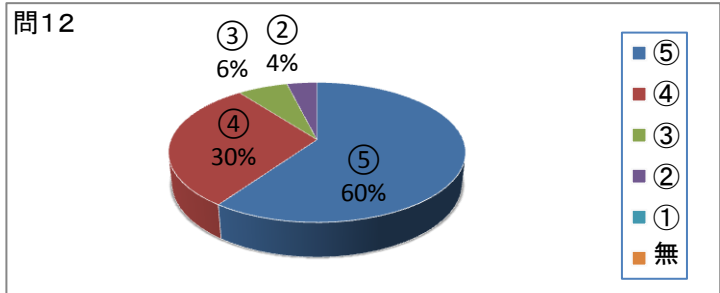
平均満足度	全体 4.51	本人 4.39	家族・無 4.54
-------	---------	---------	-----------

[12]

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。）

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	46	60%
ほぼ満足	④	23	30%
どちらともいえない	③	5	6%
やや不満	②	3	4%
不満	①	0	0%
無回答	無	0	0%
計		77	100%

[12]



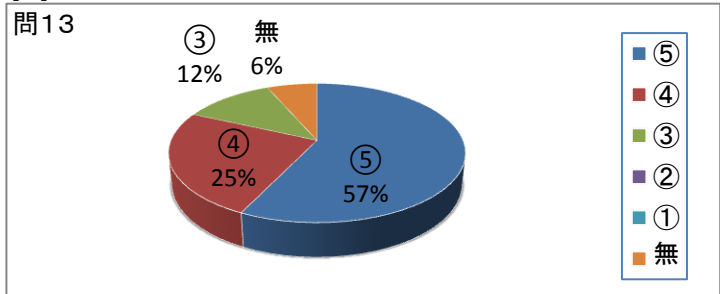
平均満足度	全体 4.45	本人 4.17	家族・無 4.54
-------	---------	---------	-----------

[15]

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。

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	44	57%
ほぼ満足	④	19	25%
どちらともいえない	③	9	12%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	5	6%
計		77	100%

[15]



平均満足度	全体 4.49	本人 4.53	家族・無 4.47
-------	---------	---------	-----------

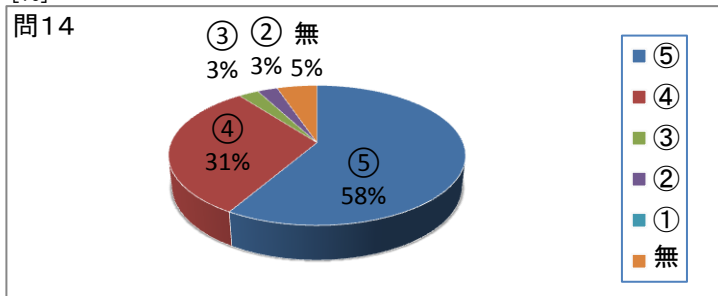
[16]

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。）

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	45	58%
ほぼ満足	④	24	31%
どちらともいえない	③	2	3%
やや不満	②	2	3%
不満	①	0	0%
無回答	無	4	5%
計		77	100%

[16]

問14



平均満足度	全体 4.53	本人 4.24	家族・無 4.63
-------	---------	---------	-----------

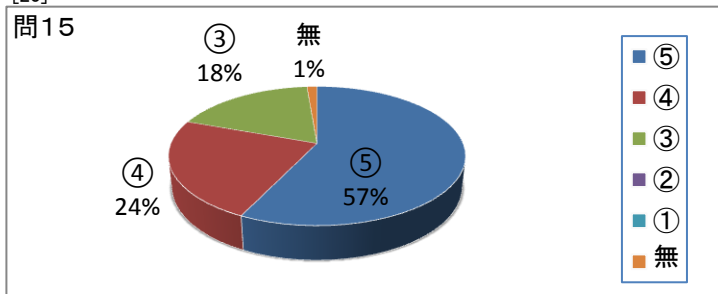
[20]

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。）

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	44	57%
ほぼ満足	④	18	23%
どちらともいえない	③	14	18%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	1	1%
計		77	100%

[20]

問15



平均満足度	全体 4.39	本人 4.39	家族・無 4.40
-------	---------	---------	-----------

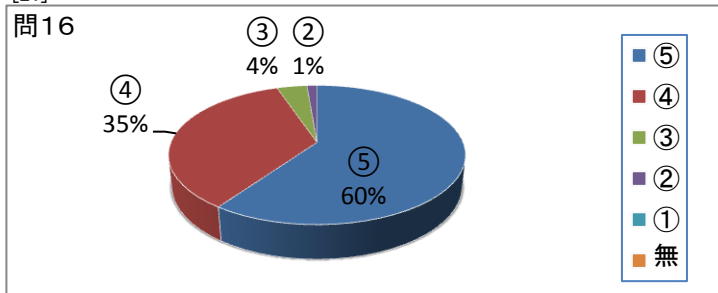
[21]

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。

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	46	60%
ほぼ満足	④	27	35%
どちらともいえない	③	3	4%
やや不満	②	1	1%
不満	①	0	0%
無回答	無	0	0%
計		77	100%

[21]

問16



平均満足度	全体 4.53	本人 4.50	家族・無 4.54
-------	---------	---------	-----------

その他、ご意見ご要望(自由記述)

- デイサービスに行くと色々な人と話ができるし、スタッフの人達も皆良い人たちだよと、いつも話してくれています。季節の行事をととても楽しみにしているようです。感謝、感謝です。これからもよろしくお願い致します。
- デイサービスの送迎は家族として、皆様のやさしさと丁寧な対応に本当に感謝いたします。
- 特になし
- 100点満点です
- 大変お世話になっております。細かい点まで常に目をかけて介護頂きありがとうございます。日が短い冬期間は、特に希望なければやや早めに帰宅でも良いかと…暗くて足が安定しないので。
- 満足しているので、何もありません。デイで残した食べ物は、家に持ち帰って、ゆっくりと食べたいのですが、だめなのですか？
- 特になし
- いつもお世話になっております。ありがとうございます。
- 冬場の入浴は、とてもありがたいです。送迎の方には、ご負担をかけてます。話しかけてもらい安心して移乗してると感じています。送迎の太平さんには、とても頭が下がります。雨の日の敷物をして車いすを移動し、て車いすを移動しタオルでタイヤを拭いてました。本当にありがとうございました。これからも、よろしくお願い致します。一日中、車いす生活の90代です。
- 利用者の電話対応にも、きちんと返答していただいております。そして何より、スタッフの皆様に明るく丁寧に接してもらっているようです。ありがとうございます。ボランティアの皆様にも本当に頭が下がる思いです。皆様のご健康を心からお祈り申し上げますとともに、これからもよろしくお願い申し上げます。
- 爪もはさんでもらいたいです
- 大変お世話になっています。デイサービスのお蔭で家族は大変助かっております。今後ともよろしくお願い致します。本人も楽しみで喜んでいるので、本当にありがたいです。
- 話も何もできないのですが、皆さんに親切にさせていただくので、毎日楽しいようです。行かないということは一切ないです。これからも宜しくお願いいたします。
- ちょっとしたことですが電話があり不満です。
- 耳が悪いのでまわりの方々の声にかき消されて、スタッフの話が聞こえにくい時もあるそうですが、皆様スタッフは親切にして下さるとの事で、安心して通っております。1年間色々とお世話になりました。ありがとうございます。来年もどうぞよろしくお願い致します。
- すべてにおいて満足しております。今後とも、よろしくお願い致します。
- 私は、現在左ひじを骨折し、ギブスを使用中で不自由な生活をしていますが、スタッフの方々の温かい介護をいただいて大満足です。体力不調で度々お休みをしておりますが、デイサービスは楽しく参加しています。ありがとうございます。乱筆でごめんなさい。
- 大変お世話になっています。毎回の利用の際には親身になって対応していただき、感謝の気持ちでいっぱいです。何せ高齢なものですから、何かと迷惑をかけていると思います。今後ともよろしくお願い致します。
- 昼食のカロリー、塩分、少し多いように思います。
- 問8、9は、ベッド上でたまに見るそうです。よくわからないそうです
- 今のところ、ほぼ満足しているので、別にありません。
- 本人に聞いた問1～3は、思い出せるのかどうかちょっと不安になりました。(3)は「どちらともいえない」だよ、と言うとじゃあ4かなとか、言っているので確かなアンケートにならず申し訳ありません。皆さん笑みを絶やさず、一生懸命にいただいております。
- デイサービスの車で自宅まで送って頂いていますが、遠い方から、送って行くのでしょうか？自宅は近いせいか、最後になるようです。この頃、日が沈むのが早くなるので、うす暗くなり、自宅に付くのが、4時半頃になりますので、どうしたらよいのか？と考えているところです。

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

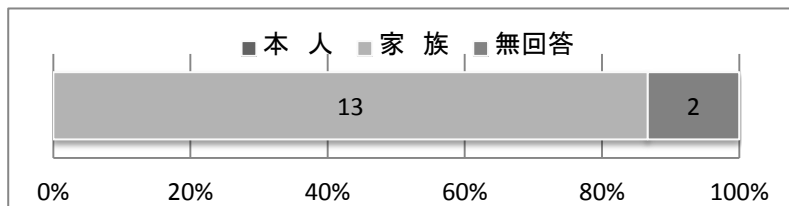
調査期間: 平成27年12月1日～平成28年1月8日

1. 調査配布数及び回答数(回収率)

配布数:	28	回収数:	15	回収率:	53.6%
------	----	------	----	------	-------

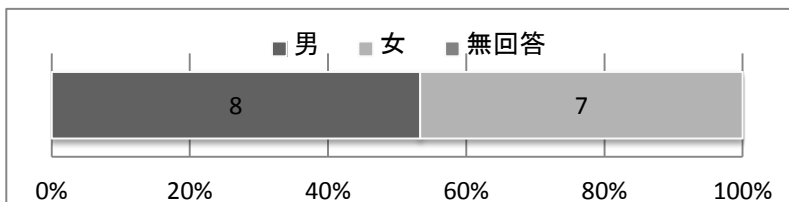
2. 調査の回答者

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



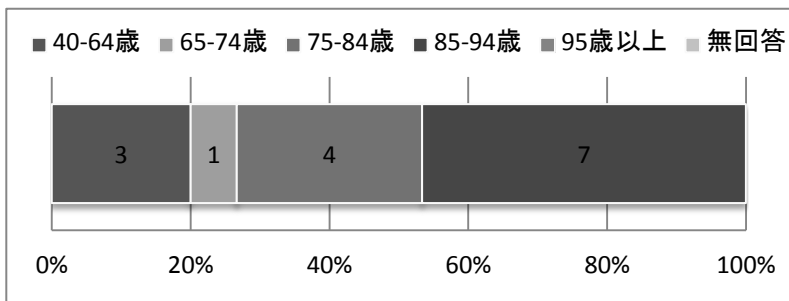
3. ご利用者様の性別

	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	3	20%
65-74歳	1	7%
75-84歳	4	27%
85-94歳	7	47%
95歳以上	0	0%
無回答	0	0%
合計	15	100%



5. 設 問 (問1～問15)

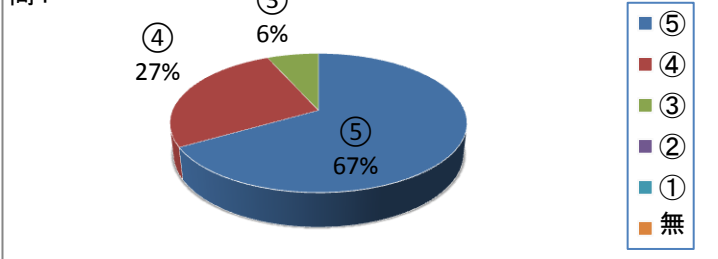
[01]

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	回答数	割合
満足	⑤	10	67%
ほぼ満足	④	4	27%
どちらともいえない	③	1	7%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	0	0%
計		15	100%

[01]

問1



平均満足度	全体	4.60	本人	-	家族・無	4.60
-------	----	------	----	---	------	------

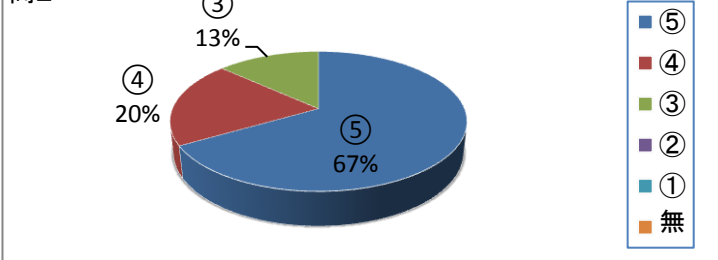
[02]

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	回答数	割合
満足	⑤	10	67%
ほぼ満足	④	3	20%
どちらともいえない	③	2	13%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	0	0%
計		15	100%

[02]

問2



平均満足度	全体	4.53	本人	-	家族・無	4.53
-------	----	------	----	---	------	------

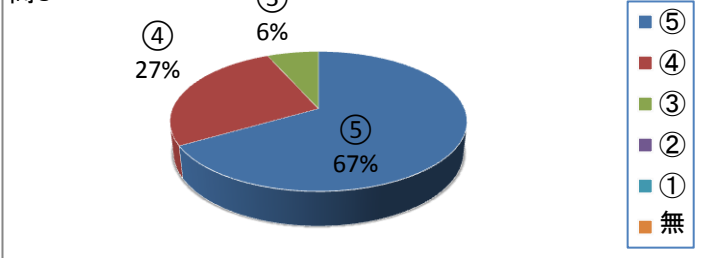
[03]

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。（満足ですか。）

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	10	67%
ほぼ満足	④	4	27%
どちらともいえない	③	1	7%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	0	0%
計		15	100%

[03]

問3



平均満足度	全体	4.60	本人	-	家族・無	4.60
-------	----	------	----	---	------	------

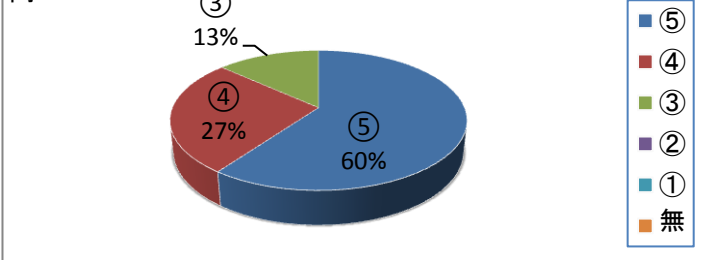
[04]

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	回答数	割合
満足	⑤	9	60%
ほぼ満足	④	4	27%
どちらともいえない	③	2	13%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	0	0%
計		15	100%

[04]

問4



平均満足度	全体	4.47	本人	-	家族・無	4.47
-------	----	------	----	---	------	------

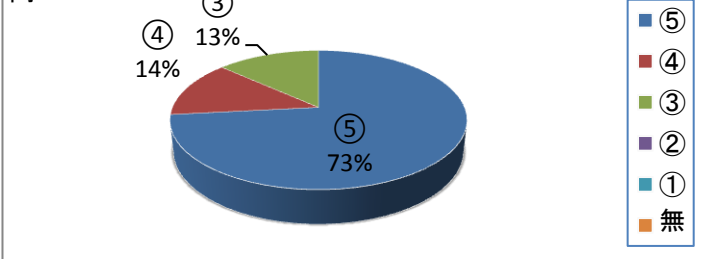
[05]

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。（満足ですか。）

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	11	73%
ほぼ満足	④	2	13%
どちらともいえない	③	2	13%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	0	0%
計		15	100%

[05]

問5



平均満足度	全体	4.60	本人	-	家族・無	4.60
-------	----	------	----	---	------	------

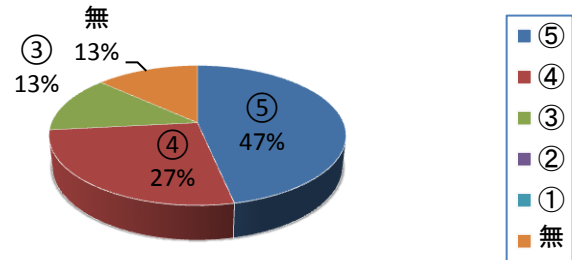
[06]

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。

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	7	47%
ほぼ満足	④	4	27%
どちらともいえない	③	2	13%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	2	13%
計		15	100%

[06]

問6



平均満足度	全体 4.38	本人 -	家族・無 4.38
-------	---------	------	-----------

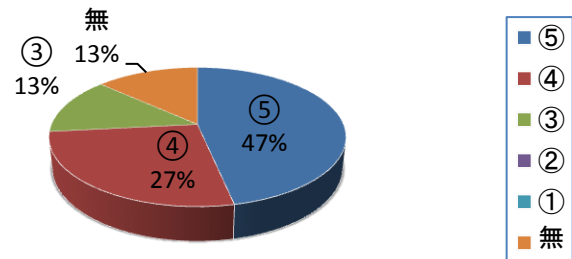
[07]

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。

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	7	47%
ほぼ満足	④	4	27%
どちらともいえない	③	2	13%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	2	13%
計		15	100%

[07]

問7



平均満足度	全体 4.38	本人 -	家族・無 4.38
-------	---------	------	-----------

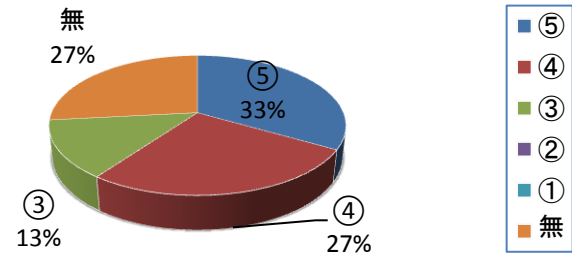
[08]

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。

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	5	33%
ほぼ満足	④	4	27%
どちらともいえない	③	2	13%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	4	27%
計		15	100%

[08]

問8



平均満足度	全体 4.27	本人 4.50	家族・無 4.67
-------	---------	---------	-----------

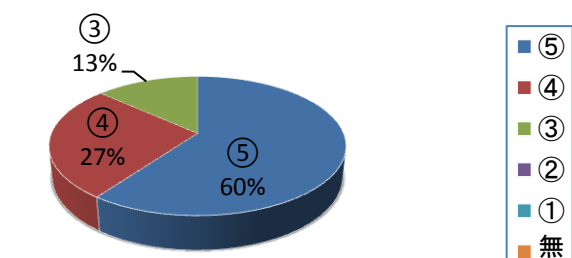
[09]

問9 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）。

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	9	60%
ほぼ満足	④	4	27%
どちらともいえない	③	2	13%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	0	0%
計		15	100%

[09]

問9



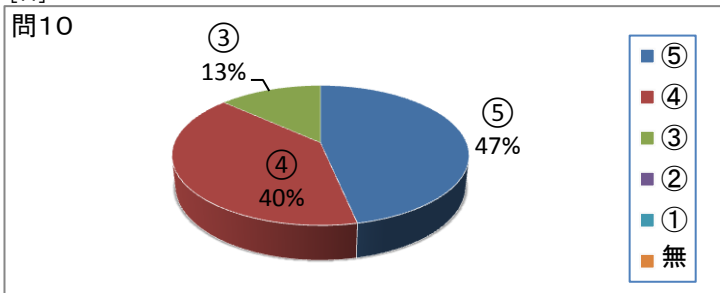
平均満足度	全体 4.47	本人 4.50	家族・無 4.55
-------	---------	---------	-----------

[11]

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。

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	7	47%
ほぼ満足	④	6	40%
どちらともいえない	③	2	13%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	0	0%
計		15	100%

[11]



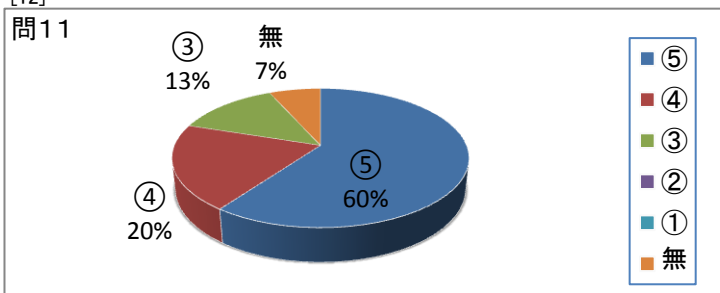
平均満足度 全体 4.33 本人 4.50 家族・無 4.73

[12]

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。）

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	9	60%
ほぼ満足	④	3	20%
どちらともいえない	③	2	13%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	1	7%
計		15	100%

[12]



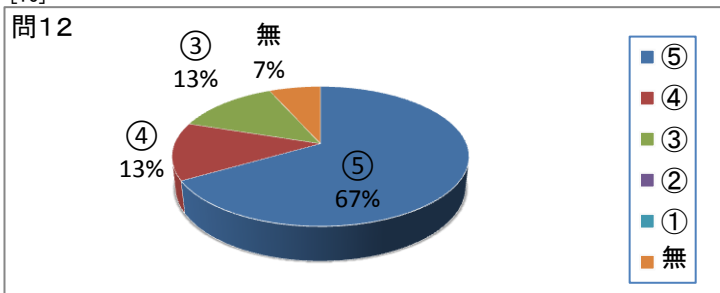
平均満足度 全体 4.50 本人 4.50 家族・無 4.50

[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。）

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	10	67%
ほぼ満足	④	2	13%
どちらともいえない	③	2	13%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	1	7%
計		15	100%

[16]



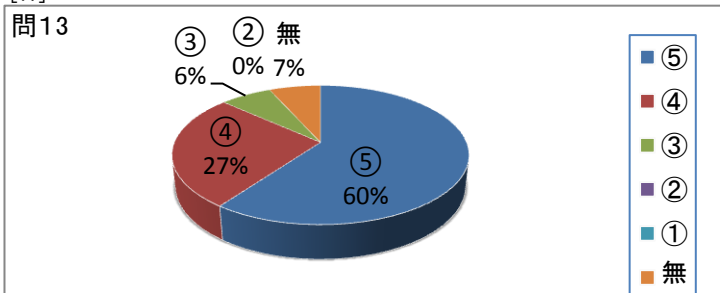
平均満足度 全体 4.57 本人 4.50 家族・無 4.42

[17]

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。（満足ですか。）

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	9	60%
ほぼ満足	④	4	27%
どちらともいえない	③	1	7%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	1	7%
計		15	100%

[17]



平均満足度 全体 4.57 本人 4.50 家族・無 4.42

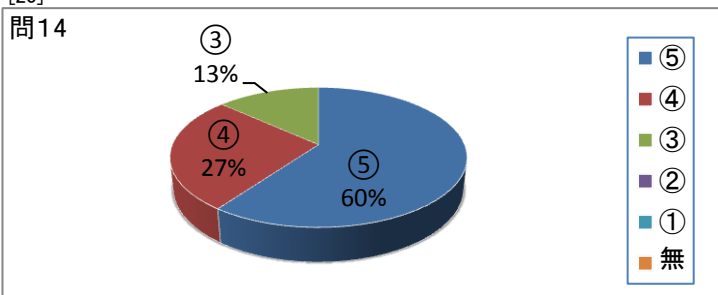
[20]

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、尊重されていると感じますか。（満足ですか。）

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	9	60%
ほぼ満足	④	4	27%
どちらともいえない	③	2	13%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	0	0%
計		15	100%

[20]

問14



平均満足度	全体 4.47	本人 4.50	家族・無 4.55
-------	---------	---------	-----------

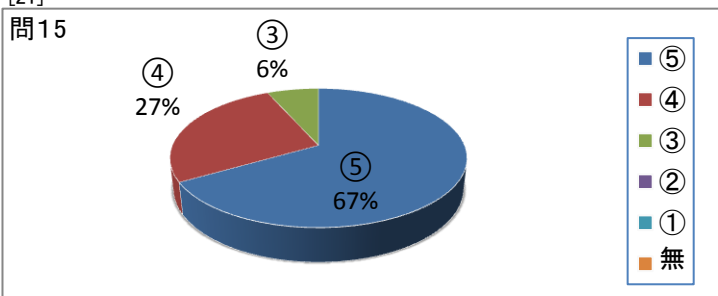
[21]

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、満足していますか。

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	10	67%
ほぼ満足	④	4	27%
どちらともいえない	③	1	7%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	0	0%
計		15	100%

[21]

問15



平均満足度	全体 4.60	本人 4.50	家族・無 4.36
-------	---------	---------	-----------

その他、ご意見ご要望（自由記述）

- ゆうらいふに入居して心も安定したので、今の状態が続くといいと思っています。
- 寝たきりで食べていないのでわからない。アンケートがありました。入浴の内容のアンケート見ていない。わからない。今年はお世話になりました。来年も、よろしくお願い致します。
- いつもお世話様でございます。先日のクリスマス会では普段の様子をテレビに映していただいていたいつも笑顔だったので本人も幸せなんだなと安心しました。スタッフの皆様に感謝申し上げます。施設的环境は季節毎に飾られていて快よい環境だなあと感じております。忙しい中、本当にありがとうございます。
- ゆうらいふの職員様には、大変よくしてもらいありがとうございます。これからも宜しくお願いします。
- ○○○○の妹です。どうぞ今後ともよろしくお願い致します。
- とても満足しており感謝しています。ありがとうございます。また、希望としてですが、入浴が、週2回となっていますが、週3回の入浴が出来れば良いかと思っています。
- 11月6日から石巻赤十字病院へ入院することになりました。ゆうらいふの方々には、大変お世話になりました。特に、柴さんには夜遅くまで付き添って下さいましてお礼申し上げます。本当にありがとうございました。
- いつも職員方々には感謝しています。要望は特にありません。利用している部屋の掃除なのですが、掃除は部屋を使っている人がするのでしょうか。それとも、家族が面会に行ったときにしてきた方がいいんですか。
- 問1～3 個人差があって(2)の人もあり。問10 個室清掃、綿埃が残っている日多くみられる。問6.7.11.12.13 判断できません。
- いつもありがとうございます。

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

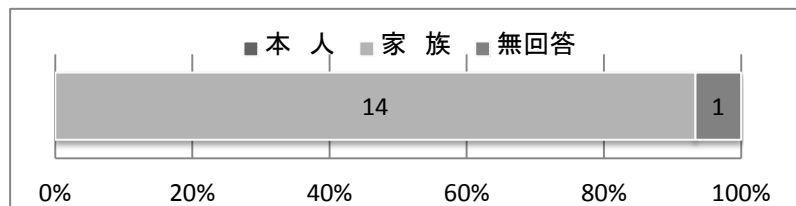
調査期間: 平成27年12月1日～平成28年1月8日

1. 調査配布数及び回答数(回収率)

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

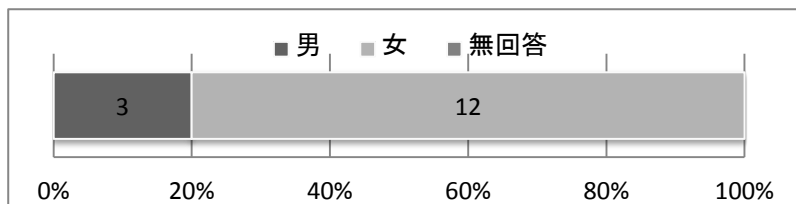
2. 調査の回答者

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



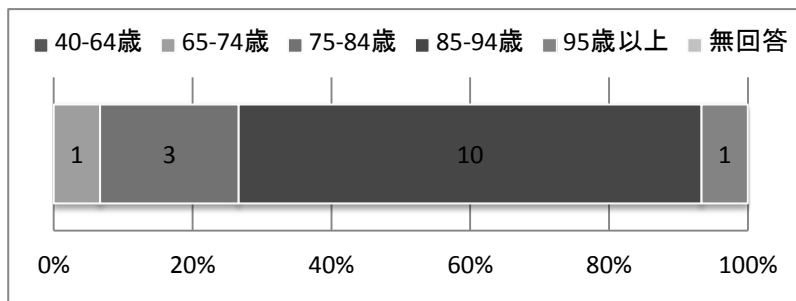
3. ご利用者様の性別

	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	1	7%
75-84歳	3	20%
85-94歳	10	67%
95歳以上	1	7%
無回答	0	0%
合計	15	100%



5. 設問 (問1～問15)

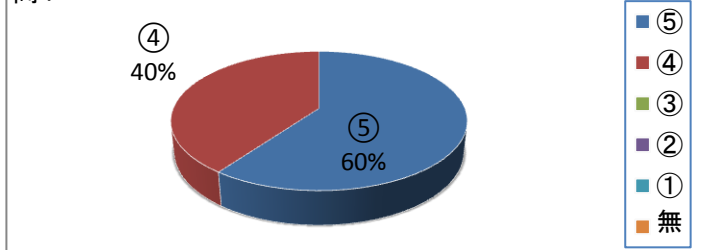
[01]

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	回答数	割合
満足	⑤	9	60%
ほぼ満足	④	6	40%
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		15	100%

[01]

問1



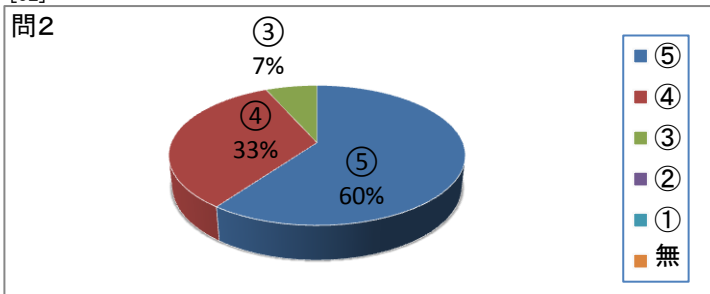
平均満足度	全体	4.60	本人	-	家族・無	4.60
-------	----	------	----	---	------	------

[02]

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	回答数	割合
満足	⑤	9	60%
ほぼ満足	④	5	33%
どちらともいえない	③	1	7%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	0	0%
計		15	100%

[02]



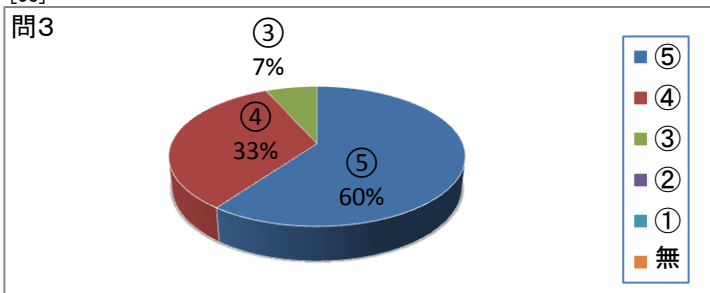
平均満足度	全体	4.53	本人	-	家族・無	4.53
-------	----	------	----	---	------	------

[03]

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。（満足ですか。）

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	9	60%
ほぼ満足	④	5	33%
どちらともいえない	③	1	7%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	0	0%
計		15	100%

[03]



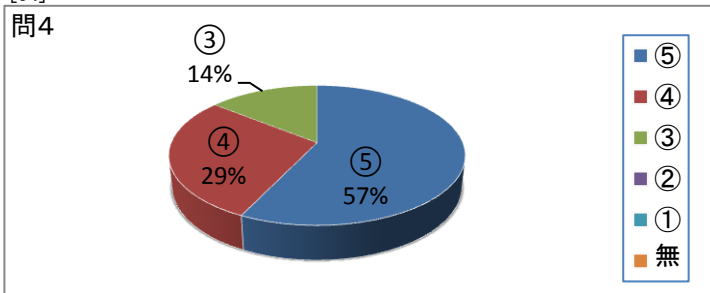
平均満足度	全体	4.53	本人	-	家族・無	4.53
-------	----	------	----	---	------	------

[04]

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	回答数	割合
満足	⑤	8	57%
ほぼ満足	④	4	29%
どちらともいえない	③	2	14%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	0	0%
計		14	100%

[04]



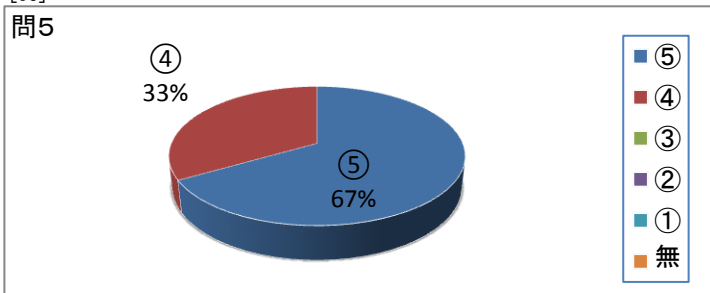
平均満足度	全体	4.43	本人	-	家族・無	4.43
-------	----	------	----	---	------	------

[05]

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。（満足ですか。）

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	10	67%
ほぼ満足	④	5	33%
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		15	100%

[05]



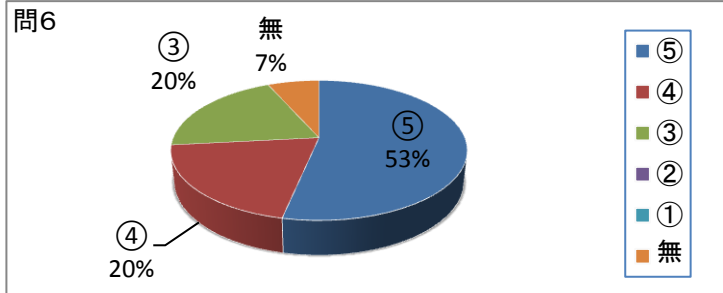
平均満足度	全体	4.67	本人	-	家族・無	4.67
-------	----	------	----	---	------	------

[06]

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。

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	8	53%
ほぼ満足	④	3	20%
どちらともいえない	③	3	20%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	1	7%
計		15	100%

[06]

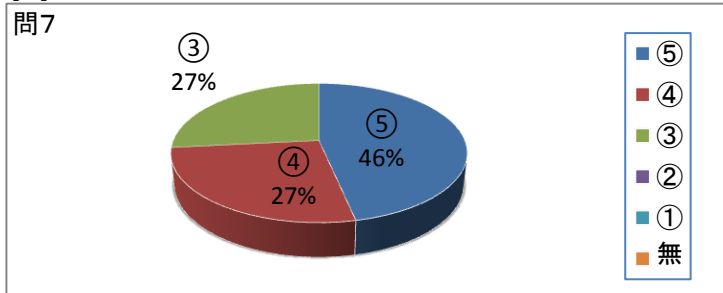


[07]

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。

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	7	47%
ほぼ満足	④	4	27%
どちらともいえない	③	4	27%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	0	0%
計		15	100%

[07]

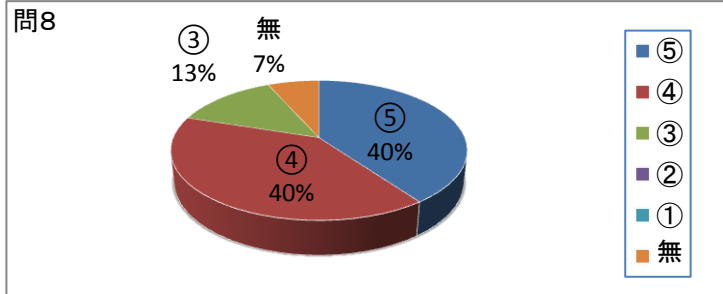


[08]

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。

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	6	40%
ほぼ満足	④	6	40%
どちらともいえない	③	2	13%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	1	7%
計		15	100%

[08]

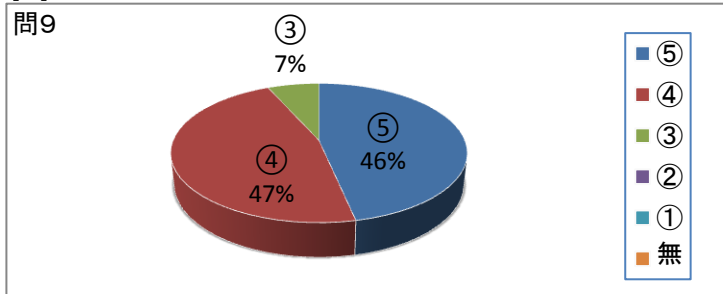


[09]

問9 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）。

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	7	47%
ほぼ満足	④	7	47%
どちらともいえない	③	1	7%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	0	0%
計		15	100%

[09]



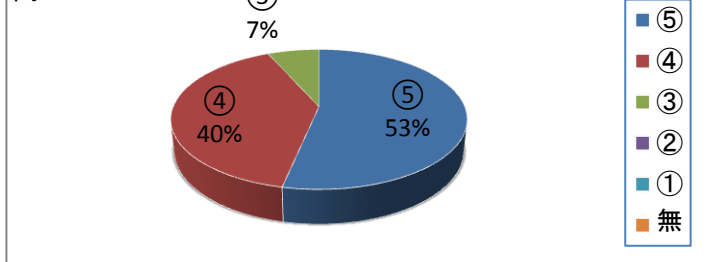
[11]

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。

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	8	53%
ほぼ満足	④	6	40%
どちらともいえない	③	1	7%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	0	0%
計		15	100%

[11]

問10



平均満足度	全体 4.47	本人 -	家族・無 4.47
-------	---------	------	-----------

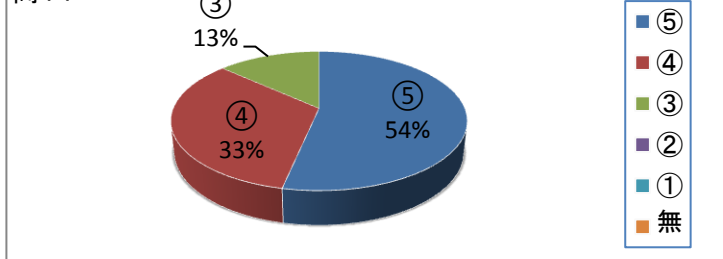
[12]

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。）

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	8	53%
ほぼ満足	④	5	33%
どちらともいえない	③	2	13%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	0	0%
計		15	100%

[12]

問11



平均満足度	全体 4.40	本人 -	家族・無 4.40
-------	---------	------	-----------

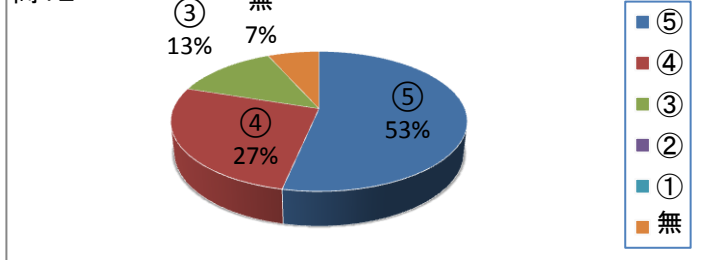
[16]

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。）

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	8	53%
ほぼ満足	④	4	27%
どちらともいえない	③	2	13%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	1	7%
計		15	100%

[16]

問12



平均満足度	全体 4.43	本人 -	家族・無 4.43
-------	---------	------	-----------

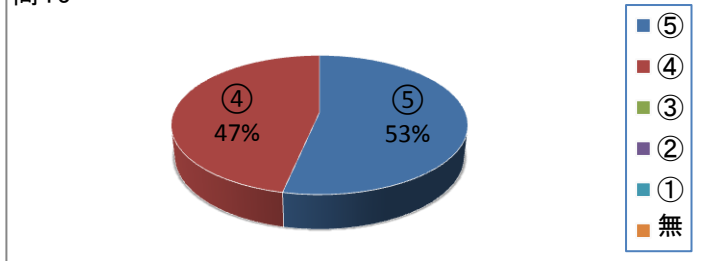
[17]

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。（満足ですか。）

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	8	53%
ほぼ満足	④	7	47%
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		15	100%

[17]

問13



平均満足度	全体 4.53	本人 4.50	家族・無 4.45
-------	---------	---------	-----------

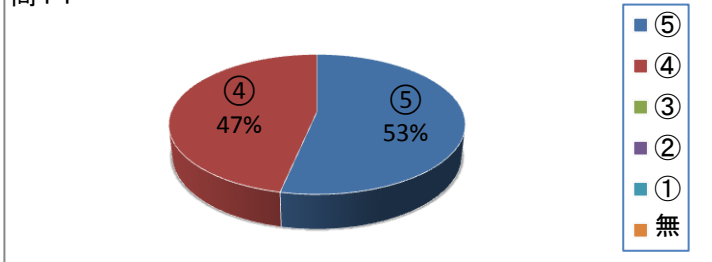
[20]

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、尊重されていると感じますか。（満足ですか。）

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	8	53%
ほぼ満足	④	7	47%
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		15	100%

[20]

問14



平均満足度	全体 4.53	本人 -	家族・無 4.53
-------	---------	------	-----------

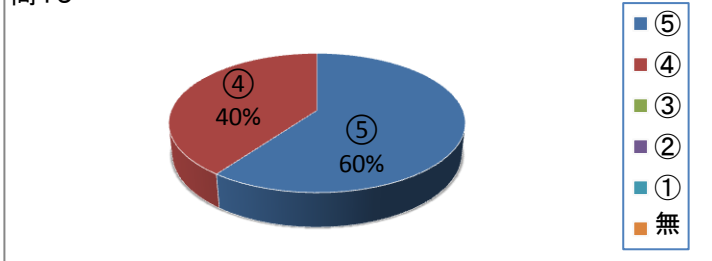
[21]

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。

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	9	60%
ほぼ満足	④	6	40%
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		15	100%

[21]

問15



平均満足度	全体 4.60	本人 -	家族・無 4.60
-------	---------	------	-----------

その他、ご意見ご要望（自由記述）

- 認知症の方は入院等環境の変化に敏感と思いますので今後、看取りを検討していただけると幸いです。
- 車椅子のブレーキ等は自分でさせてください。（自分で何もしなくなってしまうそうです）毎日、生年月日を聞いてください。忘れています。
- グループホームスタッフの皆様自身の、向上心とプロ意識も高く笑顔を絶やさず利用者とその家族に接してください。家族の事情が生じたときもまるごと引き受けて下さる事、心から感謝しております。
- 遠方にいる為、実際にわからない項目には「3」にしました。日頃、本当に皆様にお世話になっております。有難く思っております。
- アンケート結果は、どのように生かされているのでしょうか。アンケートは何度も出したのですがどうなっているのかわかりません。

配食サービス ご利用者様満足度アンケート 集計結果

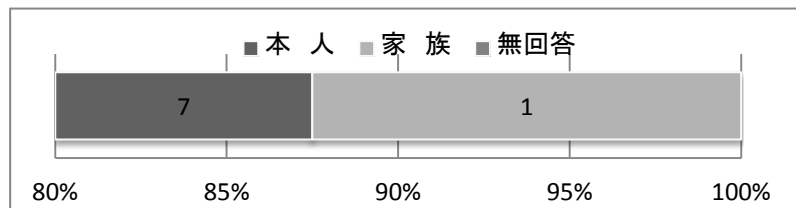
調査期間:平成27年12月1日～平成28年1月8日

1. 調査配布数及び回答数(回収率)

配布数:	18	回収数:	8	回収率:	44.4%
------	----	------	---	------	-------

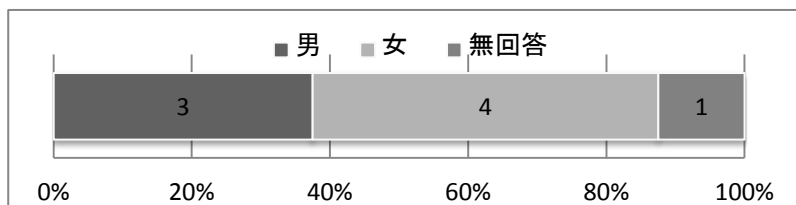
2. 調査の回答者

	回答数	割合
本人	7	88%
家族	1	13%
無回答	0	0%
合計	8	100%



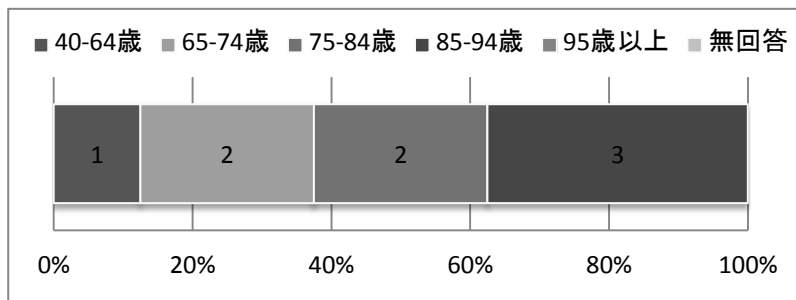
3. ご利用者様の性別

	回答数	割合
男	3	38%
女	4	50%
無回答	1	13%
合計	8	100%



4. ご利用者様の年齢

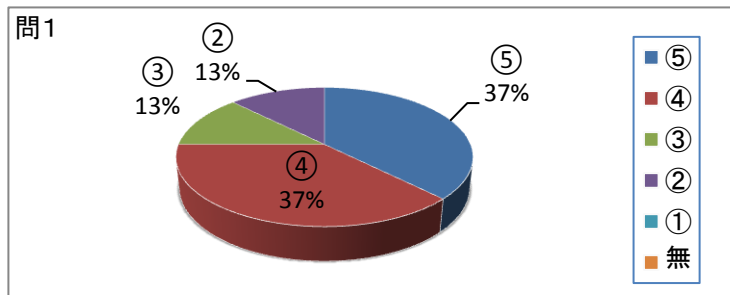
	回答数	割合
40-64歳	1	13%
65-74歳	2	25%
75-84歳	2	25%
85-94歳	3	38%
95歳以上	0	0%
無回答	0	0%
合計	8	100%



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。)

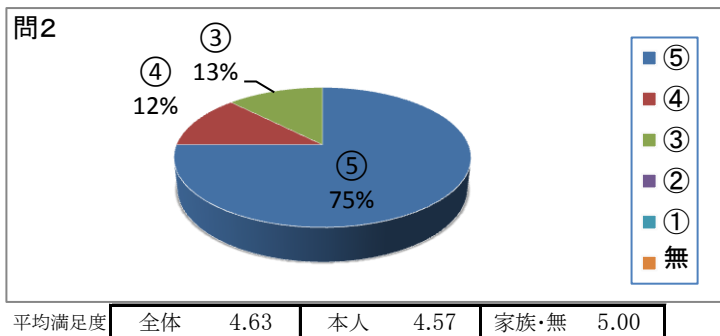
	満足度	回答数	割合
満足	⑤	3	38%
ほぼ満足	④	3	38%
どちらともいえない	③	1	13%
やや不満	②	1	13%
不満	①	0	0%
無回答	無	0	0%
計		8	100%



平均満足度	全体	4.00	本人	3.86	家族・無	5.00
-------	----	------	----	------	------	------

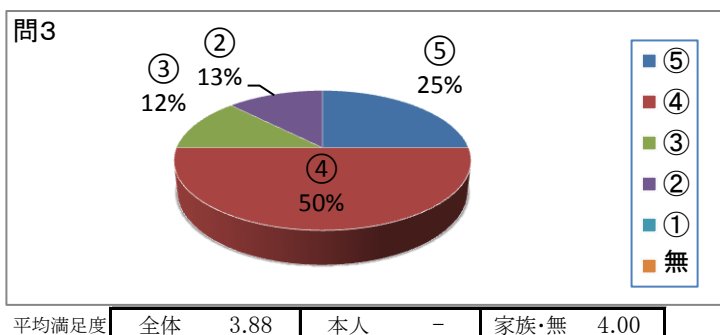
問2 苦情相談への対応はしっかり出来ていますか。

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	6	75%
ほぼ満足	④	1	13%
どちらともいえない	③	1	13%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	0	0%
計		8	100%



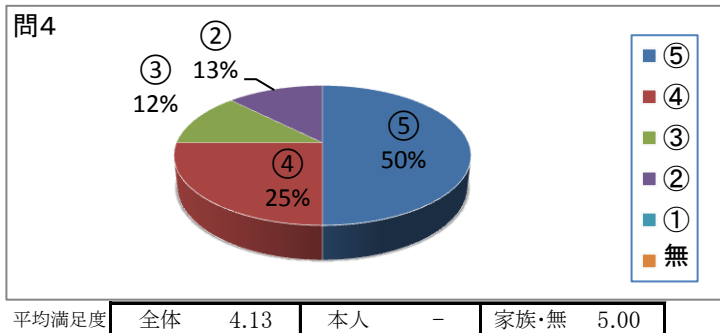
問3 食事について、好みや要望などを聞いてもらえていますか。

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	2	25%
ほぼ満足	④	4	50%
どちらともいえない	③	1	13%
やや不満	②	1	13%
不満	①	0	0%
無回答	無	0	0%
計		8	100%



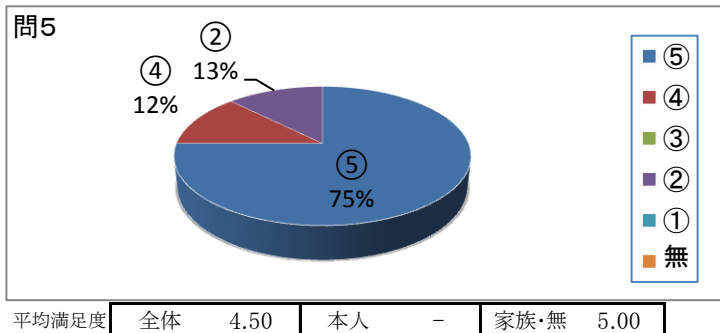
問4 配食サービスを利用することで安心出来ていますか。

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	4	50%
ほぼ満足	④	2	25%
どちらともいえない	③	1	13%
やや不満	②	1	13%
不満	①	0	0%
無回答	無	0	0%
計		8	100%



問5 夕食をお届けする協力員の対応はいかがですか。

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	6	75%
ほぼ満足	④	1	13%
どちらともいえない	③	0	0%
やや不満	②	1	13%
不満	①	0	0%
無回答	無	0	0%
計		8	100%



その他、ご意見ご要望(自由記述)

- 一ヶ月おきに帰りが違うので、なかなか配食サービスに間に合わない時があります。大体、16:25～16:30頃をお願いします。
- 早めに配達してください。
- 食事時間が合わない。
- 本人(母)は高齢となり、栄養面より嗜好優先となっていて、口に合わないと食べ残しています。家族としては、献立に変化もあり手料理されて、とても好ましい内容でサービスを受けられることに感謝しております。週3回夕食を届けて頂けて安心できます。当方では、高齢の母と精神障害者の弟(母の長男)2名分のサービスを利用させて頂いており、配達時の声掛けも有難く思います。今後ともよろしくお願いたします。