

平成29年度
ご利用者様満足度アンケート調査
報告書

社会福祉法人涌谷町社会福祉協議会

目 次

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

平成29年度 ご利用者様満足度アンケート調査 結果

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

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

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

I 調査概要

1. 調査の目的

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

2. 調査期間

平成29年12月1日～平成30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	(指定通所介護・予防)
ゆうらいふ五番町デイサービス	(指定認知症通所介護・予防)
ゆうらいふ箕岳地域ケアセンター	(指定通所介護・予防)
特別養護老人ホームゆうらいふ	(指定介護老人福祉施設)
グループホームゆうらいふ	(指定認知症対応型共同生活介護)

4. 調査対象者

ご利用者様本人またはご家族様

5. 調査の方法

各事業所等から手渡しによる配布及び返信用封筒での郵送による回収

6. 調査内容

- ・各設問について満足度を回答いただいた。
- ・満足度の評価方法(5段階評価)

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

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

Ⅱ 調査結果(全体概要)

1. 調査配布数及び回収数(回収率)

		居宅介護支援サービス	ホームヘルプサービス	訪問入浴サービス	ゆうらいふデイサービス	五番町デイサービス	箕岳地域ケアセンター	特別養護老人ホーム	グループホーム	全体(計)
1	配布数	173	48	19	84	17	33	30	18	422
2	回収数	97	33	15	55	11	21	18	14	264
	回収率	56.1%	68.8%	78.9%	65.5%	64.7%	63.6%	60.0%	77.8%	62.6%

2. 調査の回答者

		居宅介護支援サービス	ホームヘルプサービス	訪問入浴サービス	ゆうらいふデイサービス	五番町デイサービス	箕岳地域ケアセンター	特別養護老人ホーム	グループホーム	全体(計)
1	本人	21	20	0	12	0	2	0	1	56
2	家族	69	12	15	42	11	18	18	13	198
0	無回答	7	1	0	1	0	1	0	0	10
	合計	97	33	15	55	11	21	18	14	264

3. ご利用者様の性別

		居宅介護支援サービス	ホームヘルプサービス	訪問入浴サービス	ゆうらいふデイサービス	五番町デイサービス	箕岳地域ケアセンター	特別養護老人ホーム	グループホーム	全体(計)
1	男	31	11	7	11	0	1	7	2	70
2	女	66	22	8	43	10	20	11	12	192
0	無回答	0	0	0	1	1	0	0	0	2
	合計	97	33	15	55	11	21	18	14	264

4. ご利用者様の年齢

		居宅介護支援サービス	ホームヘルプサービス	訪問入浴サービス	ゆうらいふデイサービス	五番町デイサービス	箕岳地域ケアセンター	特別養護老人ホーム	グループホーム	全体(計)
1	40-64歳	5	2	1	1	0	0	1	1	11
2	65-74歳	13	4	2	4	0	1	0	0	24
3	75-84歳	29	12	6	12	3	8	7	1	78
4	85-94歳	43	13	4	30	8	11	6	10	125
5	95歳以上	6	2	2	6	0	1	4	2	23
0	無回答	1	0	0	2	0	0	0	0	3
	合計	97	33	15	55	11	21	18	14	264

5. 御利用者様の介護度

※特別養護老人ホーム、グループホームのアンケート項目にはありません。

		居宅介護支援サービス	ホームヘルプサービス	訪問入浴サービス	ゆうらいふデイサービス	五番町デイサービス	箕岳地域ケアセンター	全体(計)
1	要支援(事業対象者)	10	10	0	4	0	3	27
2	要介護1~2	45	10	0	26	7	12	100
3	要介護3~5	34	8	13	22	4	6	87
0	無回答	8	5	2	3	0	0	18
	合計	97	33	15	55	11	21	232

5. 設問内容及び介護サービス事業別平均満足度

※平均満足度の算出は無回答を除いています。

No.	設問区分	設 問 内 容	介護サービス事業所別 平均満足度								
			居宅介護支援サービス	ホームヘルプサービス	訪問入浴サービス	ゆうらいふデイサービス	五番町デイサービス	麓岳地域ケアセンター	特別養護老人ホーム	グループホーム	全体
1	共通・接遇	「（事業所）」のスタッフの接遇（言葉づかいや礼儀・態度）は、いかがですか。（満足ですか。）	4.65	4.64	4.53	4.49	4.18	4.90	4.67	4.50	4.57
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。）	4.61	4.72	4.62	4.51	4.18	4.76	4.61	4.57	4.57
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	4.56	4.47	4.56	4.27	4.86	4.67	4.43	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。）	4.61	4.60	4.40	4.60	4.27	4.90	4.72	4.38	4.56
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。）	4.59	4.43	4.47	4.51	4.09	4.86	4.61	4.57	4.52
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。				4.44	4.27	4.80	4.33	4.15	4.40
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。				4.55	4.22	4.95	4.38	4.23	4.47
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。				4.52	4.00	4.89	4.27	4.00	4.34
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。）				4.54	4.18	4.75	4.50	4.43	4.48
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。				4.53	4.10	4.86			4.50
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。				4.61	4.18	4.89	4.44	4.43	4.51
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。）		4.52	4.60	4.62	4.18	4.90	4.61	4.21	4.52
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。）	4.67	4.68	4.47						4.60
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。）		4.63	4.60						4.61
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。	4.58	4.72	4.53	4.41	4.18	4.95			4.56
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。）		4.63	4.53	4.61	4.18	4.81	4.56	4.46	4.54
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。）	4.63						4.67	4.36	4.55
18	ケアマネ専門性	ケアマネジャーは、多様なサービスや制度を理解し相談や支援をしていると感じますか。（満足ですか。）	4.57								4.57
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。）	4.49	4.53	4.53	4.46	4.00	4.86	4.47	4.36	4.46
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。	4.60	4.66	4.53	4.65	4.27	4.95	4.56	4.57	4.60
		計	4.61	4.61	4.52	4.54	4.17	4.87	4.54	4.38	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

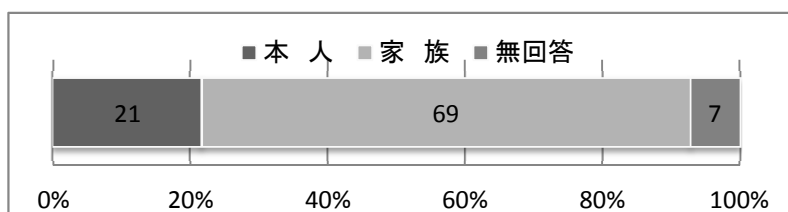
調査期間: 平成29年12月1日～平成30年1月10日

1. 調査配布数及び回収数(回収率)

配布数:	173	回収数:	97	回収率:	56.1%
------	-----	------	----	------	-------

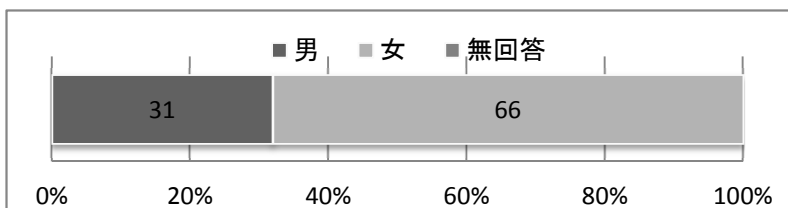
2. 調査の回答者

	回答数	割合
本人	21	22%
家族	69	71%
無回答	7	7%
合計	97	100%



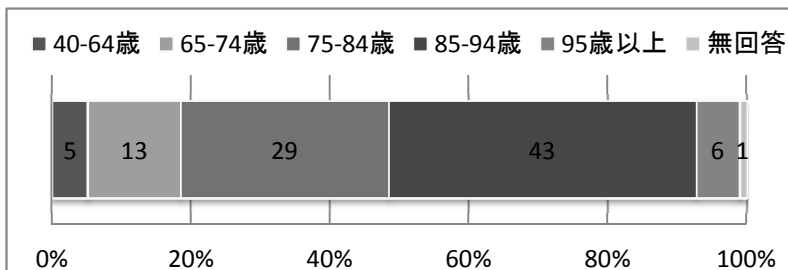
3. ご利用者様の性別

	回答数	割合
男	31	32%
女	66	68%
無回答	0	0%
合計	97	100%



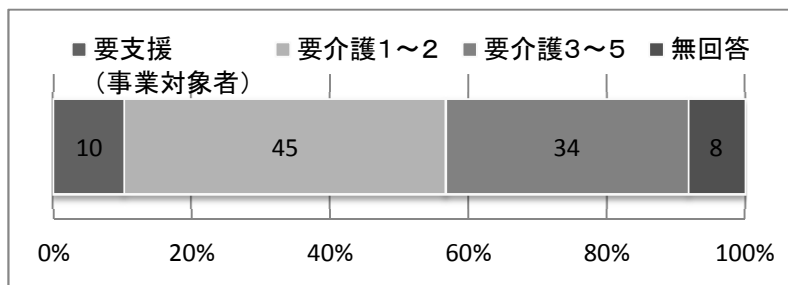
4. ご利用者様の年齢

	回答数	割合
40-64歳	5	5%
65-74歳	13	13%
75-84歳	29	30%
85-94歳	43	44%
95歳以上	6	6%
無回答	1	1%
合計	97	100%



5. ご利用者様の介護度

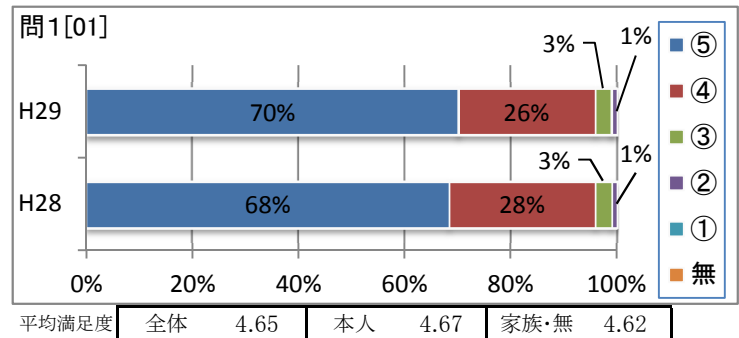
	回答数	割合
要支援 (事業対象者)	10	10%
要介護1～2	45	46%
要介護3～5	34	35%
無回答	8	8%
合計	97	100%



5. 設 問 （問1～問12）

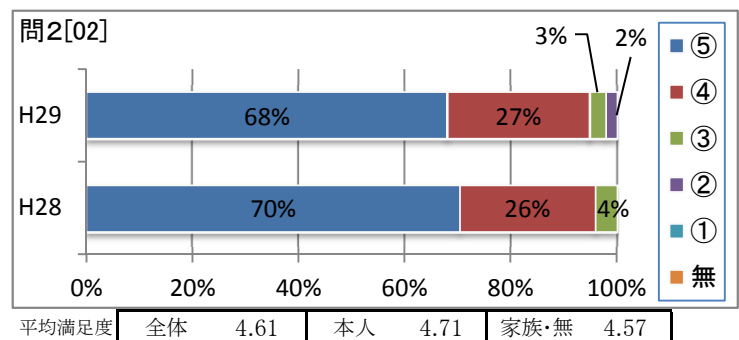
問1 「ゆうらいふ 居宅介護支援サービス」のスタッフの接遇（言葉づかいや礼儀・態度）は、いかがですか。（満足ですか。）

	満足度	H28	H29
満足	⑤	67	68
ほぼ満足	④	27	25
どちらともいえない	③	3	3
やや不満	②	1	1
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		98	97



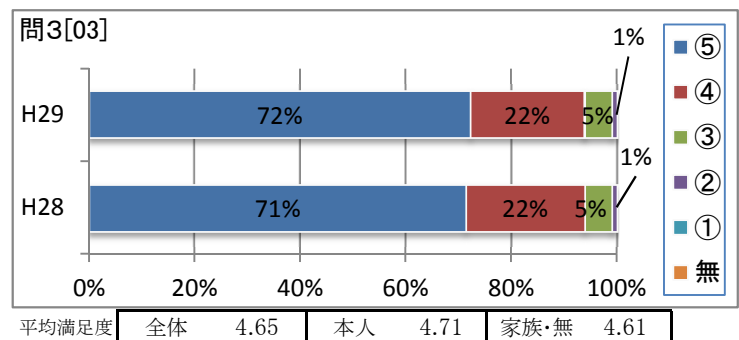
問2 スタッフの話し（話す内容や言葉、説明の丁寧さなど）は、分かりやすいですか。（満足ですか。）

	満足度	H28	H29
満足	⑤	69	66
ほぼ満足	④	25	26
どちらともいえない	③	4	3
やや不満	②	0	2
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		98	97



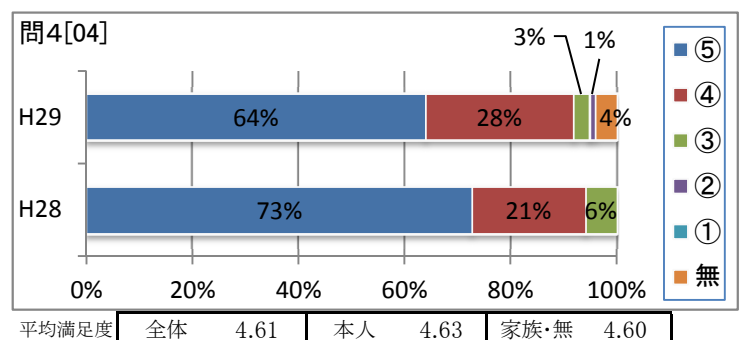
問3 スタッフのコミュニケーション（声掛けや会話、表情、笑顔、話しやすい雰囲気など）は、良好ですか。

	満足度	H28	H29
満足	⑤	70	70
ほぼ満足	④	22	21
どちらともいえない	③	5	5
やや不満	②	1	1
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		98	97



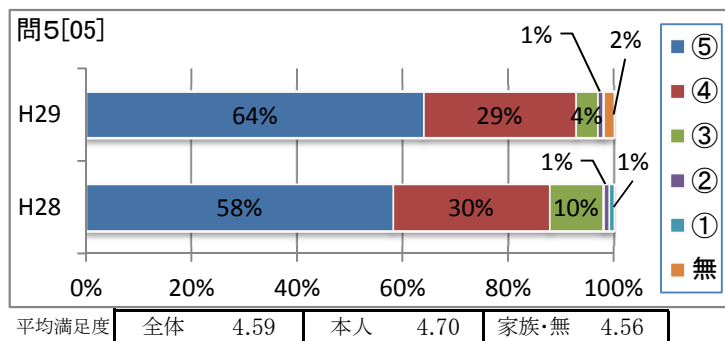
問4 事業所やスタッフは、ご利用者様やご家族のプライバシー（個人情報）の保護や配慮について、適切にできていますか。（満足ですか。）

	満足度	H28	H29
満足	⑤	71	62
ほぼ満足	④	21	27
どちらともいえない	③	6	3
やや不満	②	0	1
不満	①	0	0
無回答	無	0	4
合計		98	97



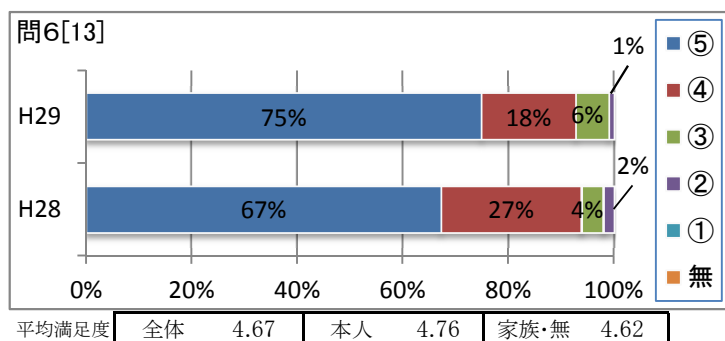
問5 事業所からの書面（お知らせや広報紙、連絡帳、文書）は、見やすく、分かりやすくなっていますか。
[05]

満足度	H28	H29
満足 ⑤	57	62
ほぼ満足 ④	29	28
どちらともいえない ③	10	4
やや不満 ②	1	1
不満 ①	1	0
無回答 無	0	2
合計	98	97



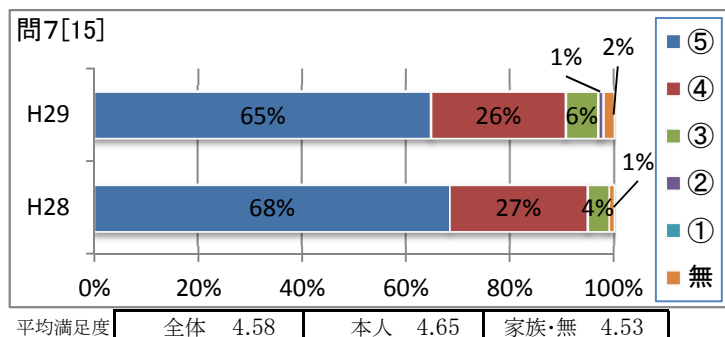
問6 サービスの提供時間や訪問日時（遅れる場合は事前に連絡するなど）が守られていると感じますか。（満足ですか。）
[13]

満足度	H28	H29
満足 ⑤	66	73
ほぼ満足 ④	26	17
どちらともいえない ③	4	6
やや不満 ②	2	1
不満 ①	0	0
無回答 無	0	0
合計	98	97



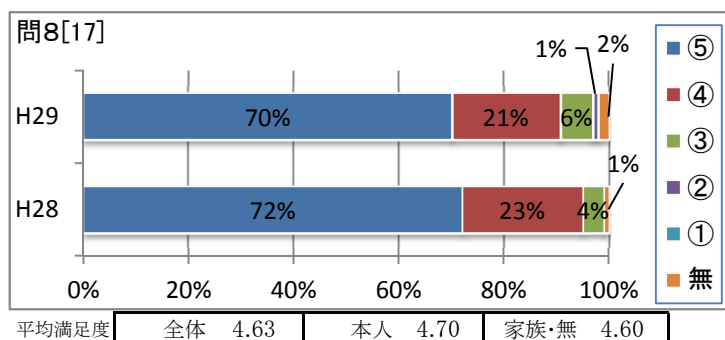
問7 急なサービスの変更などの申し出をした際の対応について、満足していますか。
[15]

満足度	H28	H29
満足 ⑤	67	63
ほぼ満足 ④	26	25
どちらともいえない ③	4	6
やや不満 ②	0	1
不満 ①	0	0
無回答 無	1	2
合計	98	97



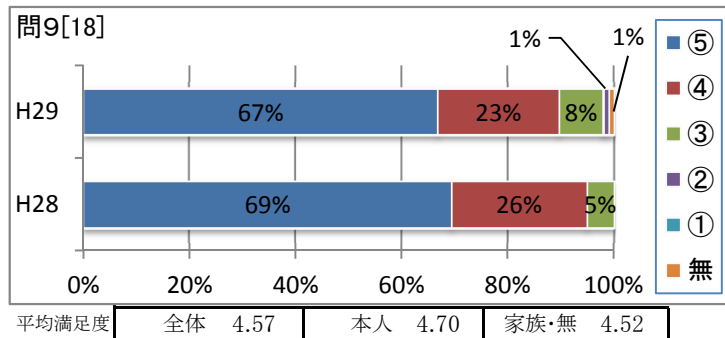
問8 ケアプラン（介護計画書）について、ご利用者様ご自身の立場に立った内容であると感じますか。（満足です）
[17]

満足度	H28	H29
満足 ⑤	71	68
ほぼ満足 ④	22	20
どちらともいえない ③	4	6
やや不満 ②	0	1
不満 ①	0	0
無回答 無	1	2
合計	98	97



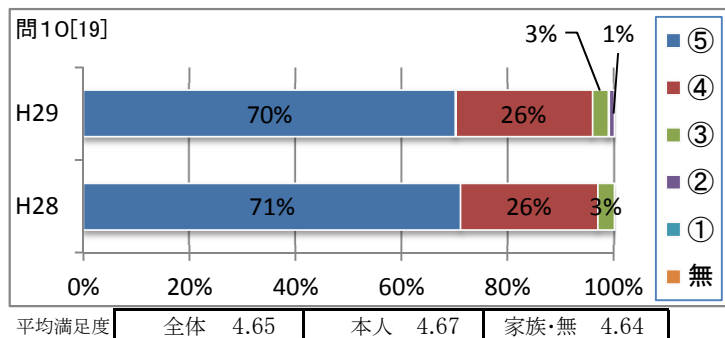
問9 ケアマネジャーは、多様なサービスや制度を理解し相談や支援をしていると感じますか。
[18] (満足ですか。)

満足度	H28	H29
満足 ⑤	68	65
ほぼ満足 ④	25	22
どちらともいえない ③	5	8
やや不満 ②	0	1
不満 ①	0	0
無回答 無	0	1
合計	98	97



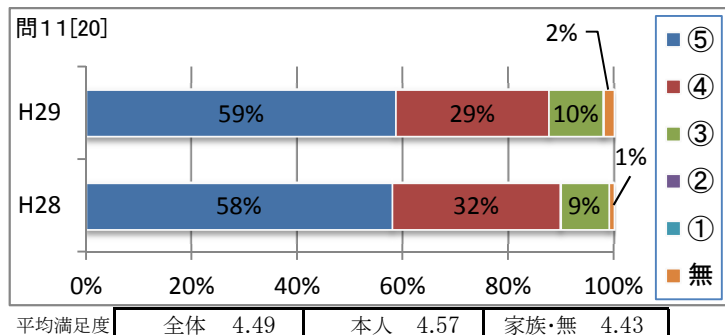
問10 ケアマネジャーの対応（サービス調整、日程調整、連絡など）は、スムーズだと感じますか。
[19] (満足ですか。)

満足度	H28	H29
満足 ⑤	70	68
ほぼ満足 ④	25	25
どちらともいえない ③	3	3
やや不満 ②	0	1
不満 ①	0	0
無回答 無	0	0
合計	98	97



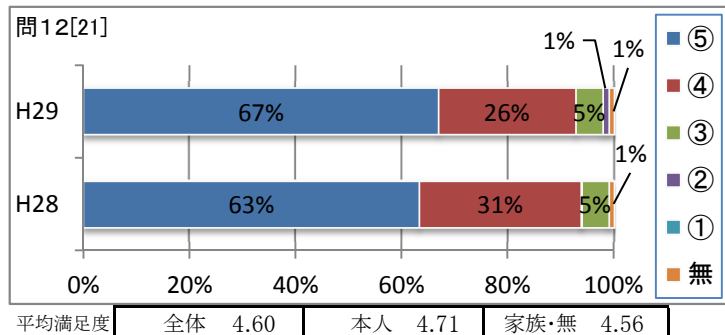
問11 ご利用者様の自立の支援（自分でできることは自分でできるよう配慮）について、尊重されている
[20] と感じますか。（満足ですか。）

満足度	H28	H29
満足 ⑤	57	57
ほぼ満足 ④	31	28
どちらともいえない ③	9	10
やや不満 ②	0	0
不満 ①	0	0
無回答 無	1	2
合計	98	97



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	H28	H29
満足 ⑤	62	65
ほぼ満足 ④	30	25
どちらともいえない ③	5	5
やや不満 ②	0	1
不満 ①	0	0
無回答 無	1	1
合計	98	97



その他、ご意見ご要望(自由記述)

- 何も言う事ありません。立派です。
- 週に2回ぐらい行きたいです(デイ?)
- 1日4回～6回来る人が2人いて困っていましたが、最近近所付き合いがほとんどない時代になり安定した生活ができません。でも1人でも(日中だけ)も良いと思います。うるさくなくて……
- 特にありません。
- 特になし
- いつも感謝しております。
- ナシ
- 急の事にでもいろいろと対応して下さいますので安心です。1人でどうしようと思ってもわかりやすく話を聞いて下さいますからありがたいです。これからもよろしくお願いします。
- いつもありがとうございます。
- いつも有難う御座います。来年も宜しく御願い致します。
- いつも大変お世話様になっています。本人は週2回ゆうらいふデイサービスに通わせていただき、大変楽しく過ごして帰って来ますのでこれからも宜しく御願いいたします。
- いつもお世話になっています。
- いつもありがとうございます！！
- 大変満足していますので、何もないです。これからも宜しくお願いします。
- 全てにおいて満足しており、感謝してますと利用者同様に感じてます。今後ともよろしくお願いします。
- いつでもお世話さまです。これからもよろしくお願いします。
- いつもケアマネージャーさんには大変お世話になっています。話しやすく相談しやすくサービスの利用には満足しております。今後も宜しくお願いしたいところです。
- カレンダーを頂きありがとうございます。本人は毎年ゆうらいふさんより頂くのを楽しみにしています。今回頂いたカレンダーを早速ベッドの近くに設置しました。
- 毎日ヘルパーさんの訪問いただきありがとうございます。日々のちょっとした様子を知る事ができますし、体調の変化にも気遣って頂けるので安心しております。ただわがままな部分も出てしまう事もあるので、それなりの対応よろしくお願い致します。冬場に急に私の訪問ができない時は連絡するのでよろしくお願いします。
- 回答が不満から満足の5段階で回答に困る時がある。いつも同じアンケート内容である。ケアマネジャーとしか面会しないので他のスタッフの事は知らない。
- いつも大変お世話になっております。これからもよろしくお願い致します。
- 今後よろしくお願い致します。
- いつも親切にご説明をいただき感謝しております。こんごともよろしくお願い致します。
- 利用者や家族に寄り添い、さまざまなことを考えサービス調整をはかってくれるケアマネージャーさんに感謝しています。利用者は情報を多く持っているわけでもないで、必要時はもちろん必要でない時も福祉サービスの情報を提供していただくとありがたいと思っています。高齢化がすすむ中でケアマネさんの仕事は重要になると思いますので自己研さんを積んでいただき安心した生活が送れるよう支援をお願いします。いつもありがとうございます。
- 今の所満足してます。

- これからもよろしくお願いします。
- 半年に1度位、有料でいいので散髪(床屋)をお願いしたいです。
- なし
- ケアマネジャーさんには、いつも親身にして頂いているので、とても満足しています。
- 満足してます。
- 心のもやもやをなくしてくれるので、笑顔で介護ができます。これからもよろしくお願いいたします。
- 皆さんが良くやって下さると感謝致しております。

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

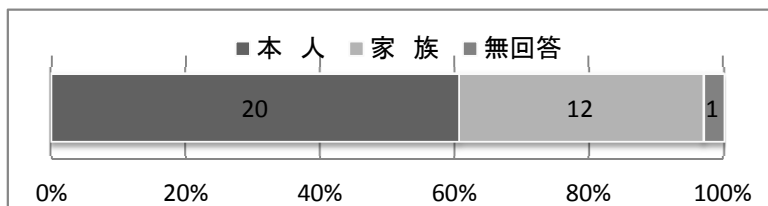
調査期間:平成29年12月1日～平成30年1月10日

1. 調査配布数及び回収数(回収率)

配布数:	48	回収数:	33	回収率:	68.8%
------	----	------	----	------	-------

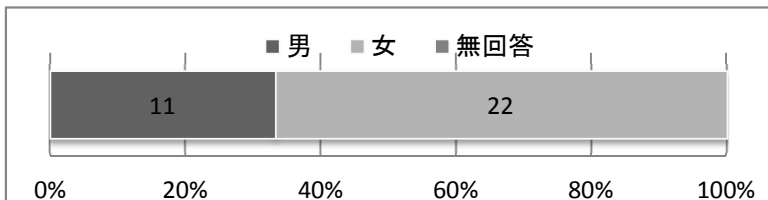
2. 調査の回答者

	回答数	割合
本人	20	61%
家族	12	36%
無回答	1	3%
合計	33	100%



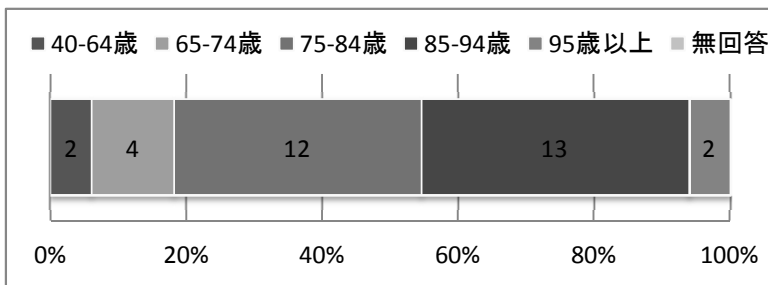
3. ご利用者様の性別

	回答数	割合
男	11	33%
女	22	67%
無回答	0	0%
合計	33	100%



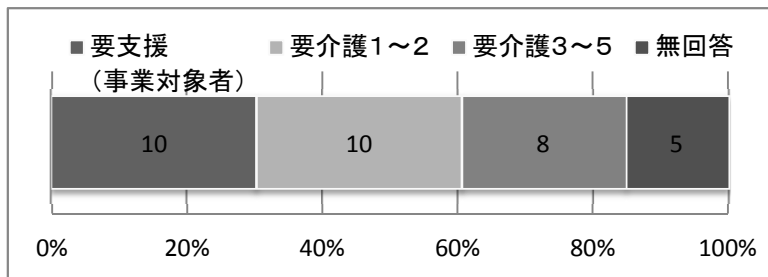
4. ご利用者様の年齢

	回答数	割合
40-64歳	2	6%
65-74歳	4	12%
75-84歳	12	36%
85-94歳	13	39%
95歳以上	2	6%
無回答	0	0%
合計	33	100%



5. ご利用者様の介護度

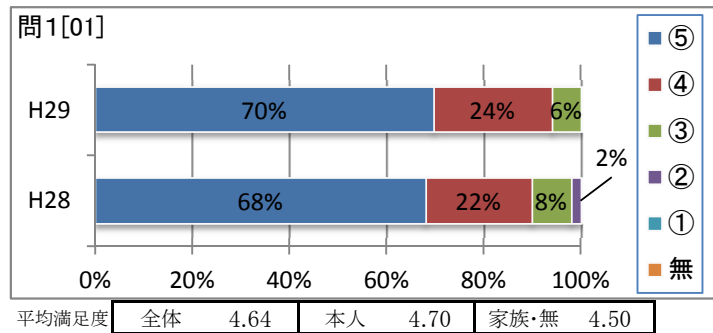
	回答数	割合
要支援 (事業対象者)	10	30%
要介護1～2	10	30%
要介護3～5	8	24%
無回答	5	15%
合計	33	100%



5. 設 問 （問1～問12）

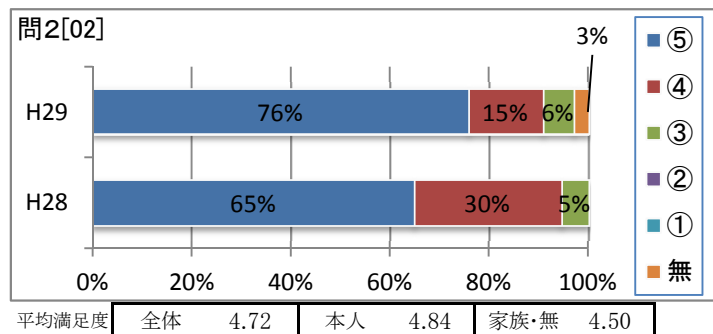
問1 「ゆうらいふホームヘルプサービス」のスタッフの接遇（言葉づかいや礼儀・態度）は、いかがですか。（満足ですか。）

満足度	H28	H29
満足	25	23
ほぼ満足	8	8
どちらともいえない	3	2
やや不満	1	0
不満	0	0
無回答	0	0
合計	37	33



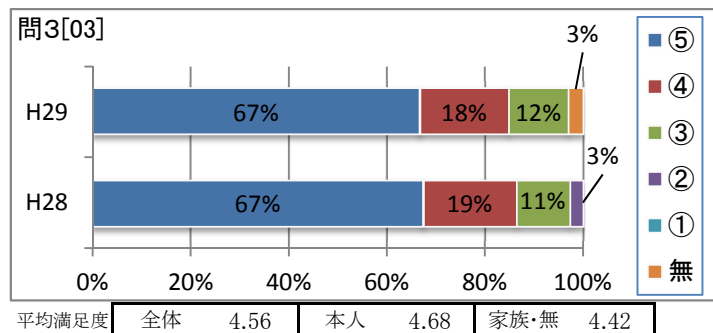
問2 スタッフの話し（話す内容や言葉、説明の丁寧さなど）は、分かりやすいですか。（満足ですか。）

満足度	H28	H29
満足	24	25
ほぼ満足	11	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	0	1
合計	37	33



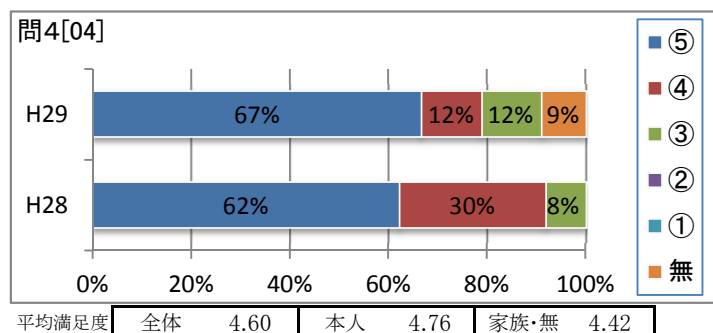
問3 スタッフのコミュニケーション（声掛けや会話、表情、笑顔、話しやすい雰囲気など）は、良好ですか。

満足度	H28	H29
満足	25	22
ほぼ満足	7	6
どちらともいえない	4	4
やや不満	1	0
不満	0	0
無回答	0	1
合計	37	33



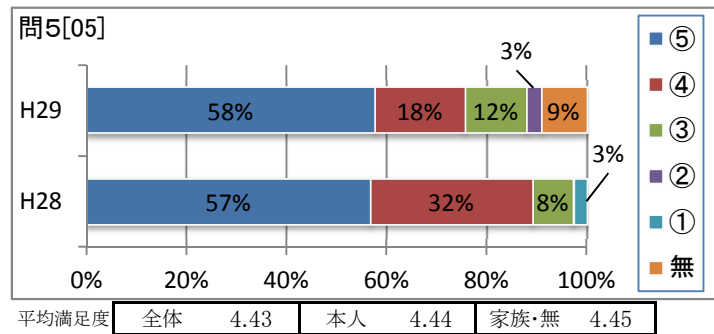
問4 事業所やスタッフは、ご利用者様やご家族のプライバシー（個人情報）の保護や配慮について、適切にできていますか。（満足ですか。）

満足度	H28	H29
満足	23	22
ほぼ満足	11	4
どちらともいえない	3	4
やや不満	0	0
不満	0	0
無回答	0	3
合計	37	33



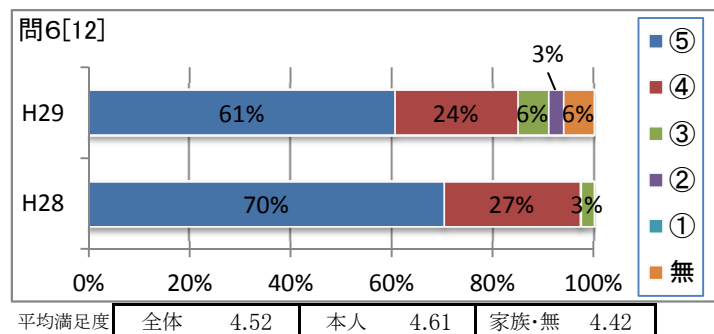
問5 事業所からの書面（お知らせや広報紙、連絡帳、文書）は、見やすく、分かりやすくなっていますか。
[05]

満足度	H28	H29
満足 ⑤	21	19
ほぼ満足 ④	12	6
どちらともいえない ③	3	4
やや不満 ②	0	1
不満 ①	1	0
無回答 無	0	3
合計	37	33



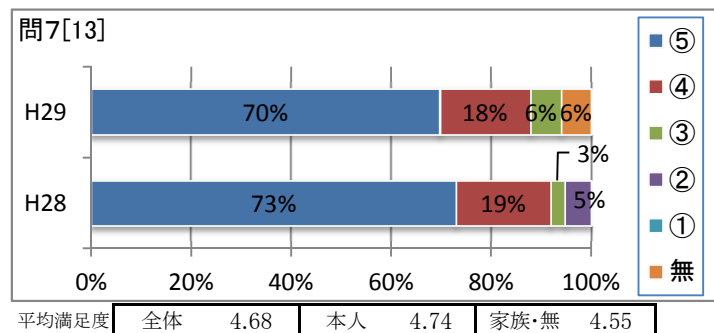
問6 その日の健康状態がきちんと理解され、サービスが提供されてると感じますか。（満足ですか。）
[12]

満足度	H28	H29
満足 ⑤	26	20
ほぼ満足 ④	10	8
どちらともいえない ③	1	2
やや不満 ②	0	1
不満 ①	0	0
無回答 無	0	2
合計	37	33



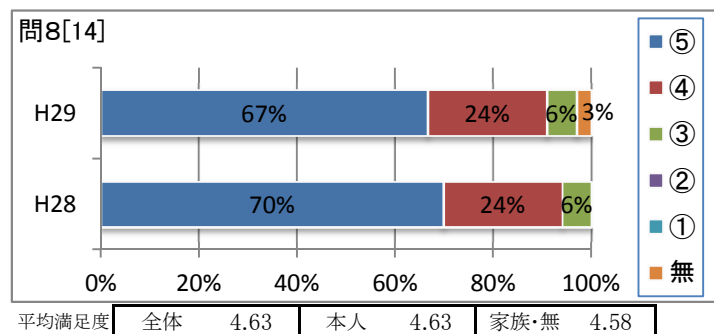
問7 サービスの提供時間や訪問日時（遅れる場合は事前に連絡するなど）が守られていると感じますか。（満足ですか。）
[13]

満足度	H28	H29
満足 ⑤	27	23
ほぼ満足 ④	7	6
どちらともいえない ③	1	2
やや不満 ②	2	0
不満 ①	0	0
無回答 無	0	2
合計	37	33



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

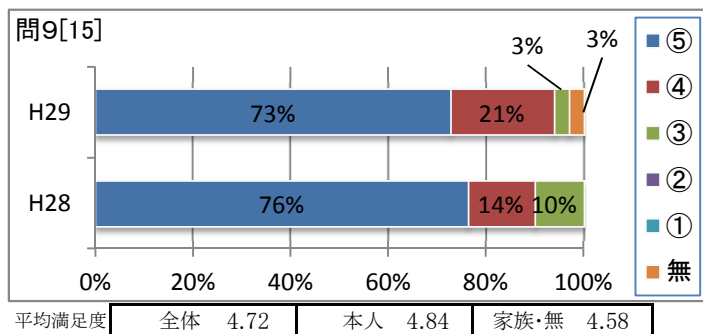
満足度	H28	H29
満足 ⑤	26	22
ほぼ満足 ④	9	8
どちらともいえない ③	2	2
やや不満 ②	0	0
不満 ①	0	0
無回答 無	0	1
合計	37	33



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]

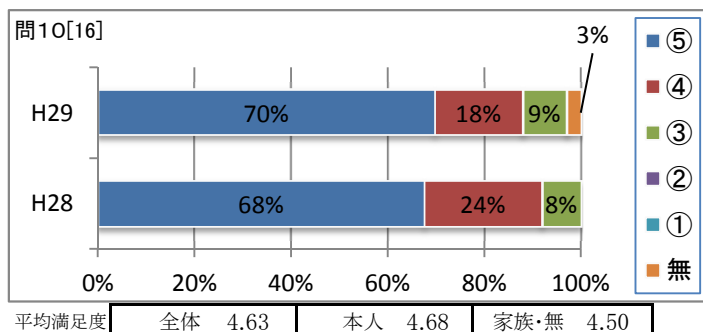
満足度	H28	H29
満足 ⑤	28	24
ほぼ満足 ④	5	7
どちらともいえない ③	4	1
やや不満 ②	0	0
不満 ①	0	0
無回答 無	0	1
合計	37	33



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]

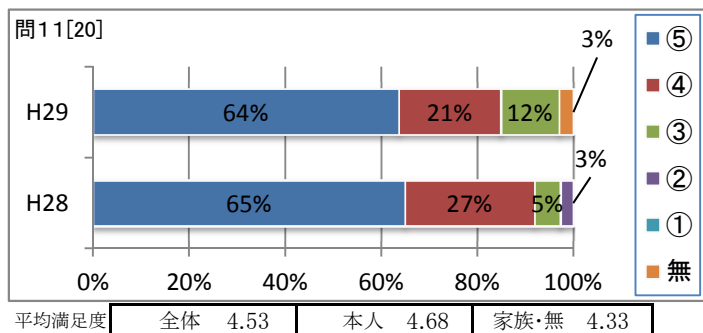
満足度	H28	H29
満足 ⑤	25	23
ほぼ満足 ④	9	6
どちらともいえない ③	3	3
やや不満 ②	0	0
不満 ①	0	0
無回答 無	0	1
合計	37	33



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]

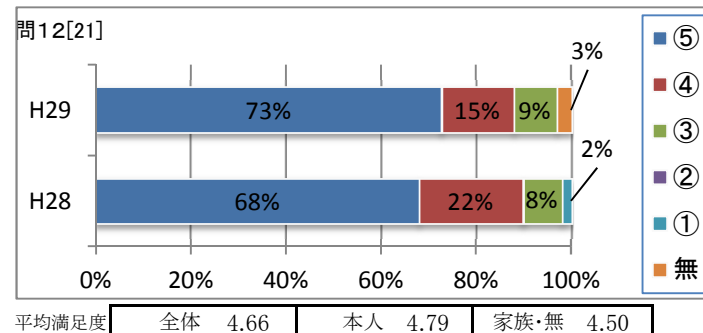
満足度	H28	H29
満足 ⑤	24	21
ほぼ満足 ④	10	7
どちらともいえない ③	2	4
やや不満 ②	1	0
不満 ①	0	0
無回答 無	0	1
合計	37	33



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	H28	H29
満足 ⑤	25	24
ほぼ満足 ④	8	5
どちらともいえない ③	3	3
やや不満 ②	0	0
不満 ①	1	0
無回答 無	0	1
合計	37	33



その他、ご意見ご要望(自由記述)

- 自分で出来る事は自分で出来る様にしているので無駄な手伝いとかもしないで、自立に協力的でありたいです。今後とも宜しくお願い致します。
- いつも親切にありがとうございます。
- 特にありません。
- ナシ
- おなじヘルパーはいつもちこしてくる。たいどもわるいしどうしてですか？そのほかのヘルパーさんはまじめです。
- とくにない。いつもありがとうございます。
- おかげさまで重い買物を手伝って貰って助かっております。今後共宜しく願い致します。
- アンケート用紙の連絡は本人にではなく家族にして下さい。ボケがありますので、わたしてくれなくなります。
- はじまったばかりなので良くわかりません。
- やや不満。体調が悪い時など、動きたくないのに動かそうとする人がいる。(代筆)
- 私はご意見と言われても何もありません。ただ、ヘルパーさんや配食を持ってきてくれる方達には本当にありがたいばかりです。カンシャ・カンゲキをしています。これからもどうぞよろしくお願いします。
- いつもお世話になっております。これからもよろしくお願いします。

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

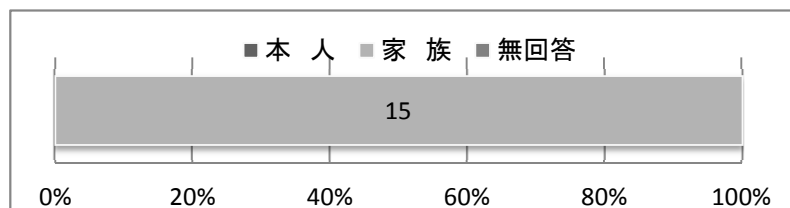
調査期間: 平成29年12月1日～平成30年1月10日

1. 調査配布数及び回収数(回収率)

配布数:	19	回収数:	15	回収率:	78.9%
------	----	------	----	------	-------

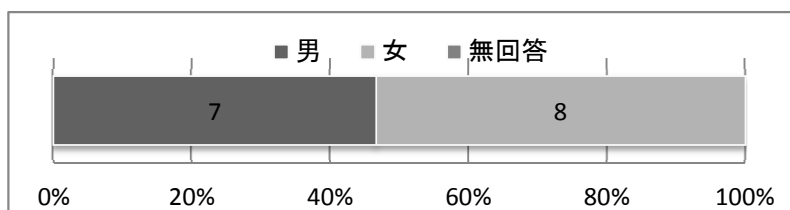
2. 調査の回答者

	回答数	割合
本人	0	0%
家族	15	100%
無回答	0	0%
合計	15	100%



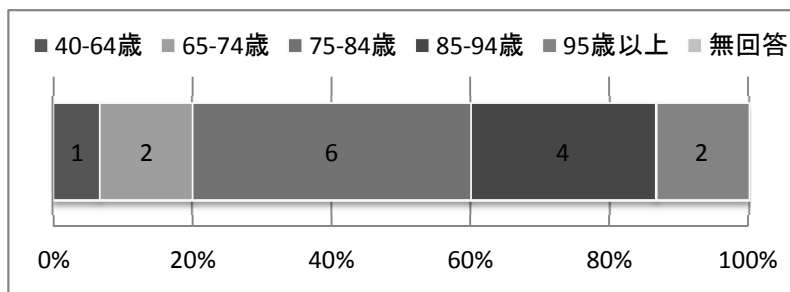
3. ご利用者様の性別

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



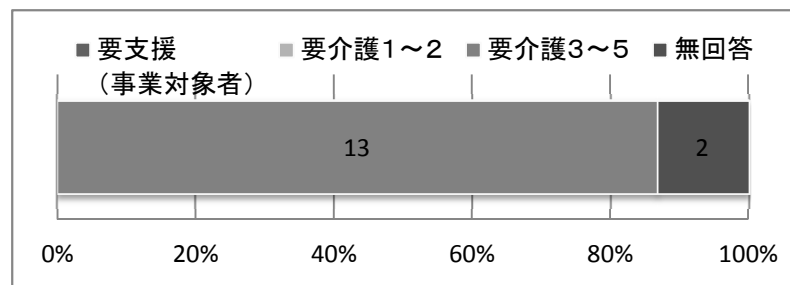
4. ご利用者様の年齢

	回答数	割合
40-64歳	1	7%
65-74歳	2	13%
75-84歳	6	40%
85-94歳	4	27%
95歳以上	2	13%
無回答	0	0%
合計	15	100%



5. ご利用者様の介護度

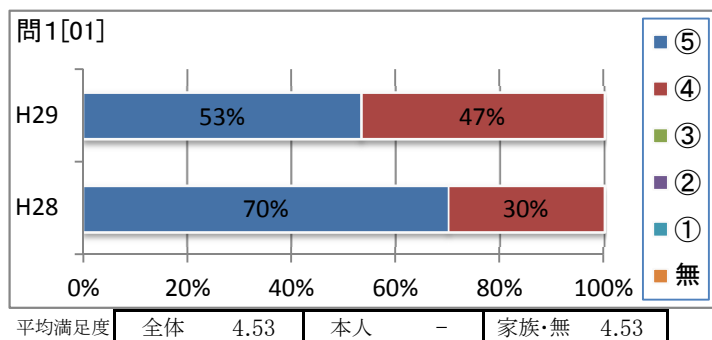
	回答数	割合
要支援 (事業対象者)	0	0%
要介護1～2	0	0%
要介護3～5	13	87%
無回答	2	13%
合計	15	100%



5. 設 問 （問1～問12）

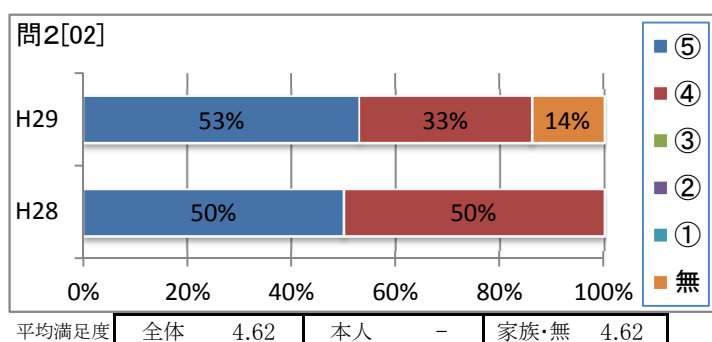
問1 「ゆうらいふ訪問入浴サービス」のスタッフの接遇（言葉づかいや礼儀・態度）は、いかがですか。（満足ですか。）

	満足度	H28	H29
満足	⑤	7	8
ほぼ満足	④	3	7
どちらともいえない	③	0	0
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		10	15



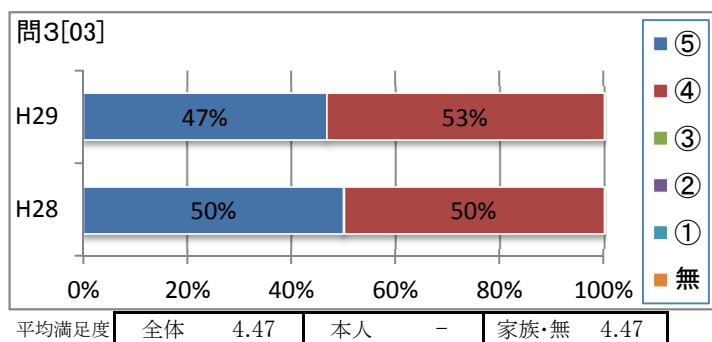
問2 スタッフの話し（話す内容や言葉、説明の丁寧さなど）は、分かりやすいですか。（満足ですか。）

	満足度	H28	H29
満足	⑤	5	8
ほぼ満足	④	5	5
どちらともいえない	③	0	0
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	2
合計		10	15



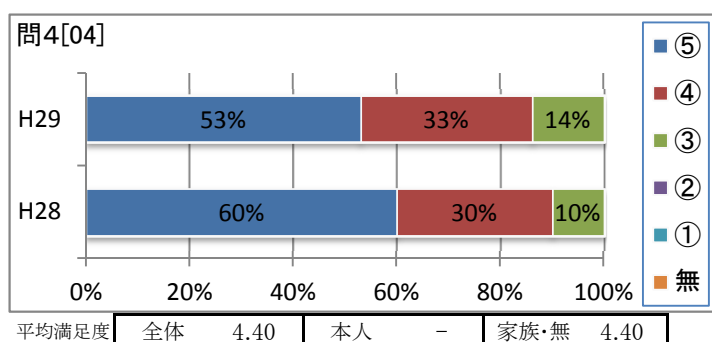
問3 スタッフのコミュニケーション（声掛けや会話、表情、笑顔、話しやすい雰囲気など）は、良好ですか。

	満足度	H28	H29
満足	⑤	5	7
ほぼ満足	④	5	8
どちらともいえない	③	0	0
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		10	15



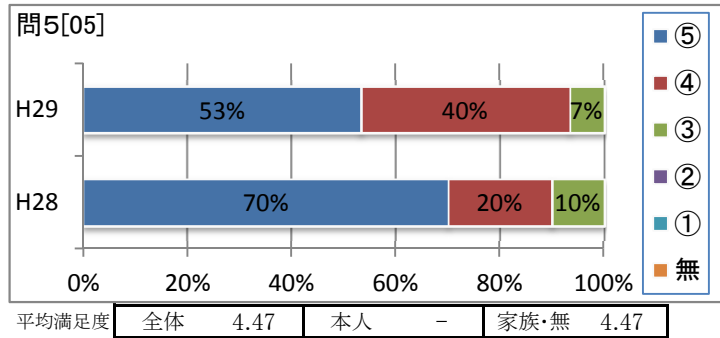
問4 事業所やスタッフは、ご利用者様やご家族のプライバシー（個人情報）の保護や配慮について、適切にできていますか。（満足ですか。）

	満足度	H28	H29
満足	⑤	6	8
ほぼ満足	④	3	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		10	15



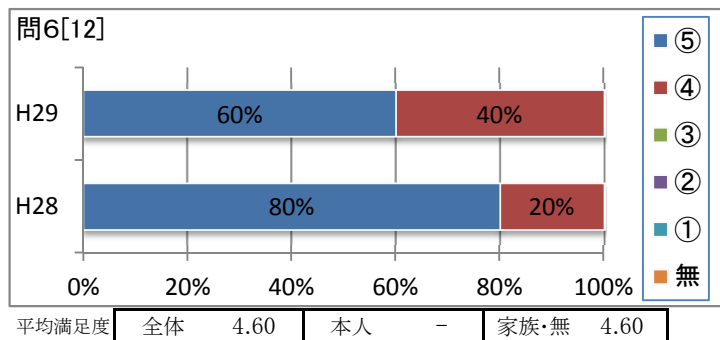
問5 事業所からの書面（お知らせや広報紙、連絡帳、文書）は、見やすく、分かりやすくなっていますか。
[05]

	満足度	H28	H29
満足	⑤	7	8
ほぼ満足	④	2	6
どちらともいえない	③	1	1
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		10	15



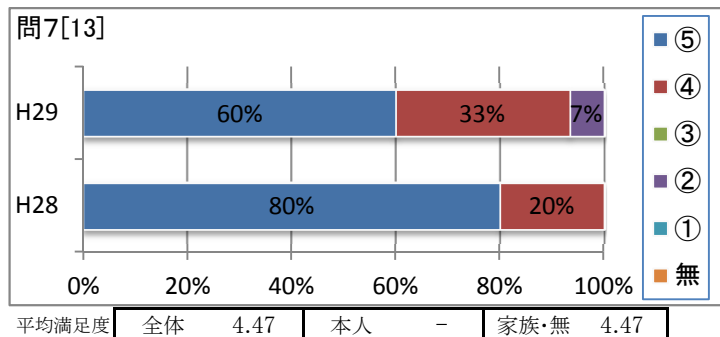
問6 その日の健康状態がきちんと理解され、サービスが提供されてると感じますか。（満足ですか。）
[12]

	満足度	H28	H29
満足	⑤	8	9
ほぼ満足	④	2	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		10	15



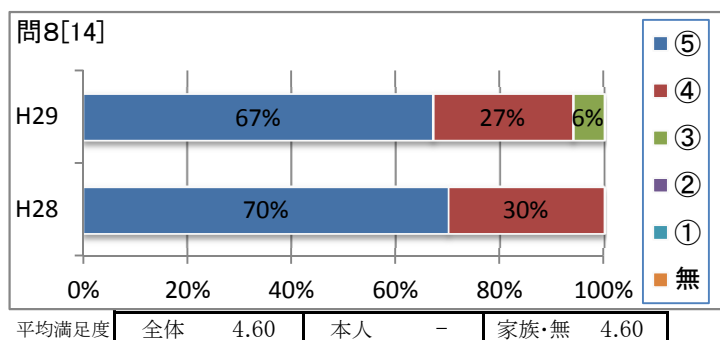
問7 サービスの提供時間や訪問日時（遅れる場合は事前に連絡するなど）が守られていると感じますか。（満足ですか。）
[13]

	満足度	H28	H29
満足	⑤	8	9
ほぼ満足	④	2	5
どちらともいえない	③	0	0
やや不満	②	0	1
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		10	15



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

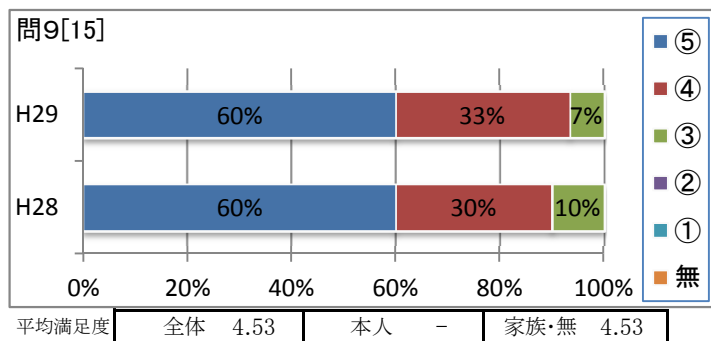
	満足度	H28	H29
満足	⑤	7	10
ほぼ満足	④	3	4
どちらともいえない	③	0	1
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		10	15



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

[15]

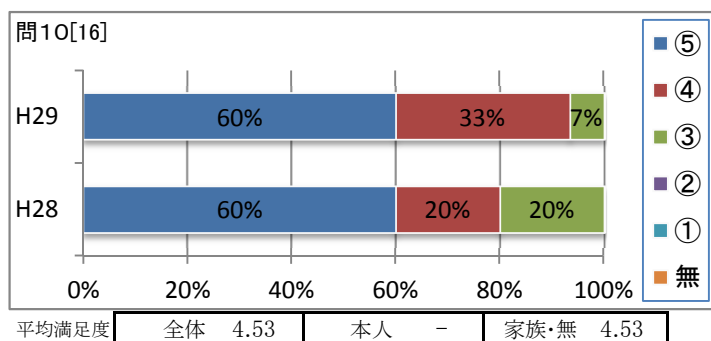
満足度	H28	H29
満足 ⑤	6	9
ほぼ満足 ④	3	5
どちらともいえない ③	1	1
やや不満 ②	0	0
不満 ①	0	0
無回答 無	0	0
合計	10	15



問10 スタッフの介護技術について、安心できますか。（満足ですか。）

[16]

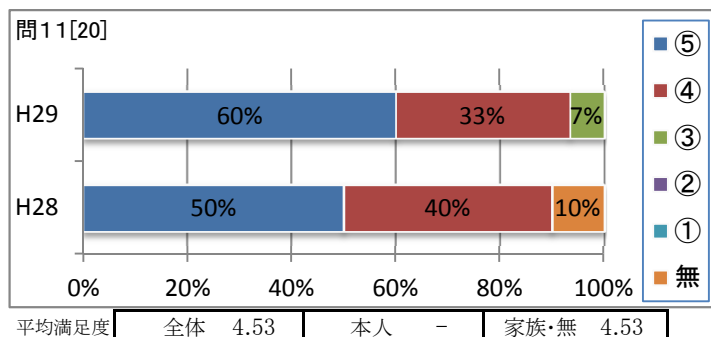
満足度	H28	H29
満足 ⑤	6	9
ほぼ満足 ④	2	5
どちらともいえない ③	2	1
やや不満 ②	0	0
不満 ①	0	0
無回答 無	0	0
合計	10	15



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

[20]

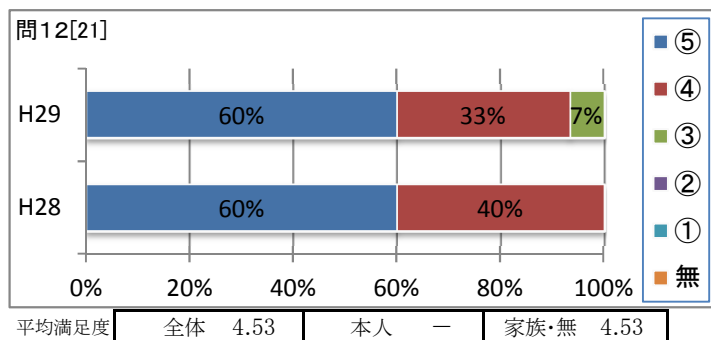
満足度	H28	H29
満足 ⑤	5	9
ほぼ満足 ④	4	5
どちらともいえない ③	0	1
やや不満 ②	0	0
不満 ①	0	0
無回答 無	1	0
合計	10	15



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

[21]

満足度	H28	H29
満足 ⑤	6	9
ほぼ満足 ④	4	5
どちらともいえない ③	0	1
やや不満 ②	0	0
不満 ①	0	0
無回答 無	0	0
合計	10	15



その他、ご意見ご要望(自由記述)

- 大変助かっております。安心して入浴してます。ありがとうございます。
- いつもありがとうございます。今後ともどうぞ宜しくお願い申し上げます！
- いつも訪問入浴サービスでもち良く入浴させてもらいありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
- 入浴後の手洗い・・・洗面所へ揃って行く。消毒剤の使い捨てタオル持参してはと思います。(※寒い時期です)

ゆうらいふデイサービス ご利用者様満足度アンケート 集計結果

◇指定通所介護(予防)

事業所番号 : 0473100550

調査期間: 平成29年12月1日～平成30年1月10日

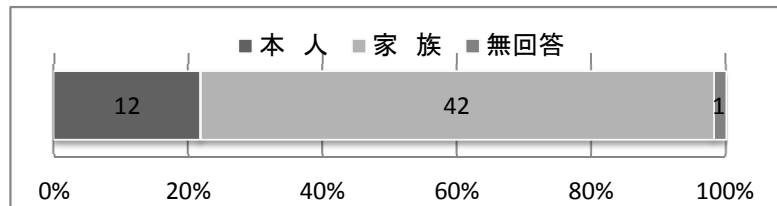
※平成28年度まで、五番町デイサービスと併せて満足度アンケート調査を実施していたため、ゆうらいふデイサービスのみのデータではありませんが、目安として前年度比較をしております。

1. 調査配布数及び回収数(回収率)

配布数:	84	回収数:	55	回収率:	65.5%
------	----	------	----	------	-------

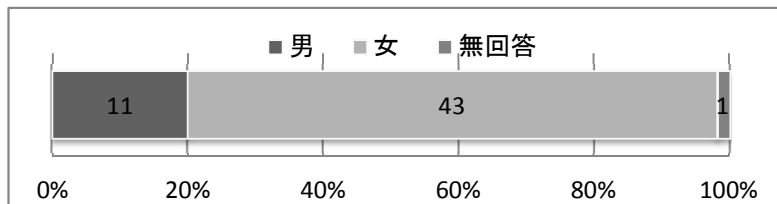
2. 調査の回答者

	回答数	割合
本人	12	22%
家族	42	76%
無回答	1	2%
合計	55	100%



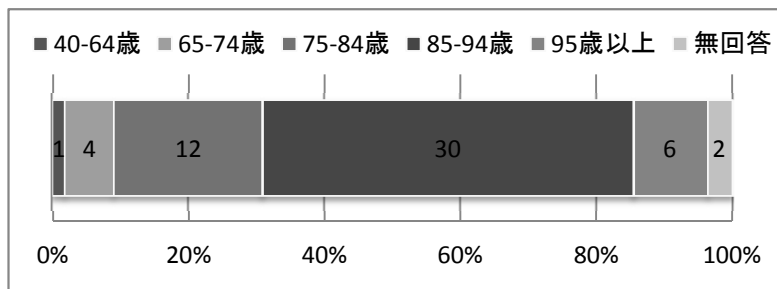
3. ご利用者様の性別

	回答数	割合
男	11	20%
女	43	78%
無回答	1	2%
合計	55	100%



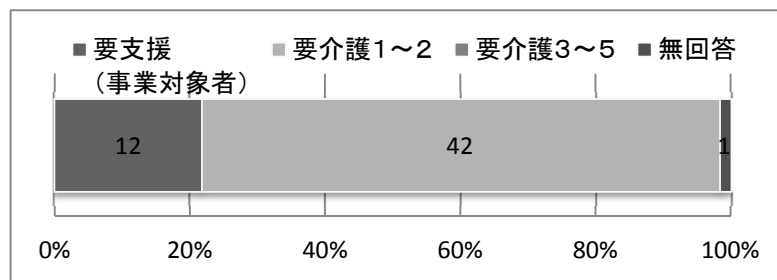
4. ご利用者様の年齢

	回答数	割合
40-64歳	1	2%
65-74歳	4	7%
75-84歳	12	22%
85-94歳	30	55%
95歳以上	6	11%
無回答	2	4%
合計	55	100%



5. ご利用者様の介護度

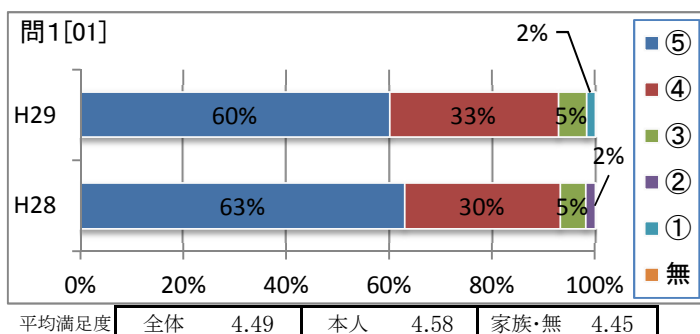
	回答数	割合
要支援 (事業対象者)	12	22%
要介護1～2	42	76%
要介護3～5	0	0%
無回答	1	2%
合計	55	100%



5. 設 問 （問1～問16）

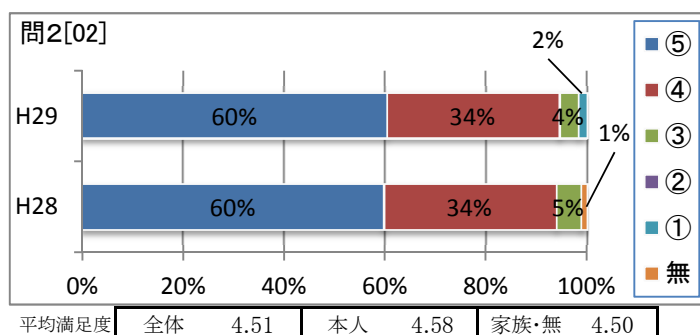
問1 「ゆうらいふデサービス」のスタッフの接遇（言葉づかいや礼儀・態度）は、いかがですか。
[01] （満足ですか。）

満足度	H28	H29
満足 ⑤	52	33
ほぼ満足 ④	25	18
どちらともいえない ③	4	3
やや不満 ②	1	0
不満 ①	0	1
無回答 無	0	0
計	82	55



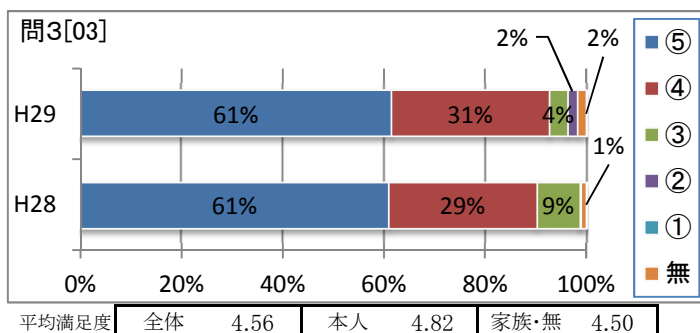
問2 スタッフの話し（話す内容や言葉、説明の丁寧さなど）は、分かりやすいですか。
[02] （満足ですか。）

満足度	H28	H29
満足 ⑤	49	33
ほぼ満足 ④	28	19
どちらともいえない ③	4	2
やや不満 ②	0	0
不満 ①	0	1
無回答 無	1	0
計	82	55



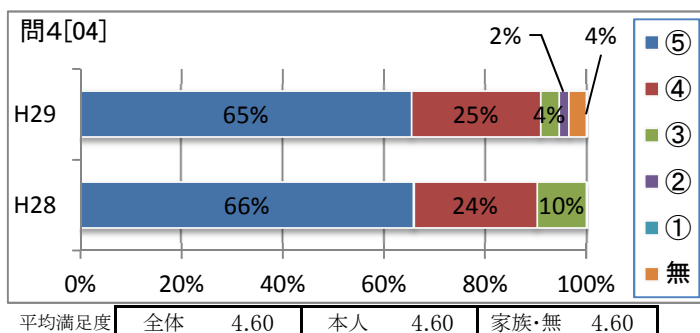
問3 スタッフのコミュニケーション（声掛けや会話、表情、笑顔、話しやすい雰囲気など）は、良好ですか。
[03] （満足ですか。）

満足度	H28	H29
満足 ⑤	50	34
ほぼ満足 ④	24	17
どちらともいえない ③	7	2
やや不満 ②	0	1
不満 ①	0	0
無回答 無	1	1
計	82	55



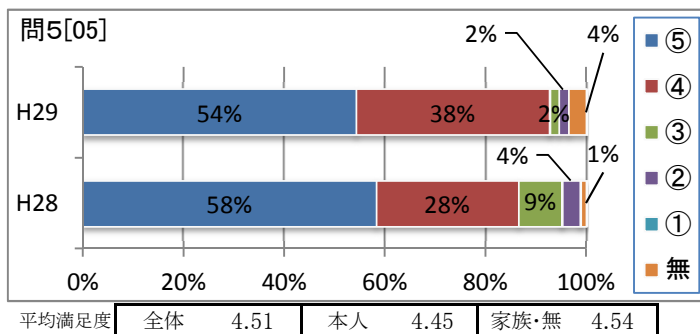
問4 事業所やスタッフは、ご利用者様やご家族のプライバシー（個人情報）の保護や配慮について、適切にできていますか。（満足ですか。）
[04] （満足ですか。）

満足度	H28	H29
満足 ⑤	54	36
ほぼ満足 ④	20	14
どちらともいえない ③	8	2
やや不満 ②	0	1
不満 ①	0	0
無回答 無	0	2
計	82	55



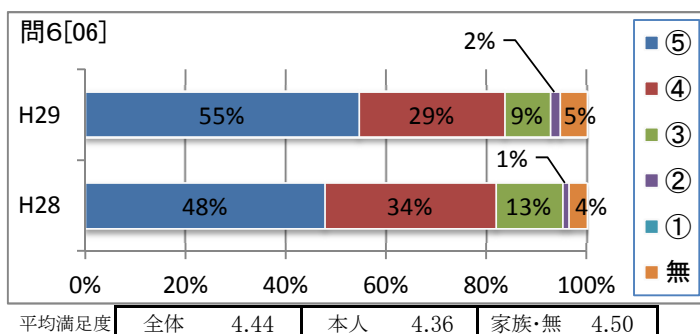
問5 事業所からの書面（お知らせや広報紙、連絡帳、文書）は、見やすく、分かりやすくなっていますか。
[05]

満足度	H28	H29
満足 ⑤	48	30
ほぼ満足 ④	23	21
どちらともいえない ③	7	1
やや不満 ②	3	1
不満 ①	0	0
無回答 無	1	2
計	82	55



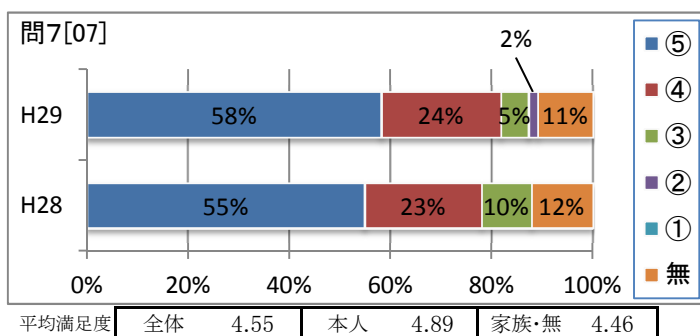
問6 食事の内容（質、味付け、献立など）について、満足していますか。
[06]

満足度	H28	H29
満足 ⑤	39	30
ほぼ満足 ④	28	16
どちらともいえない ③	11	5
やや不満 ②	1	1
不満 ①	0	0
無回答 無	3	3
計	82	55



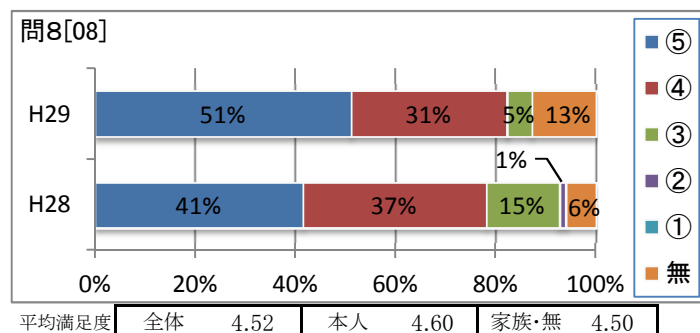
問7 入浴の内容（時間、温度、洗体・洗髪介助など）について、満足していますか。
[07]

満足度	H28	H29
満足 ⑤	45	32
ほぼ満足 ④	19	13
どちらともいえない ③	8	3
やや不満 ②	0	1
不満 ①	0	0
無回答 無	10	6
計	82	55



問8 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。
[08]

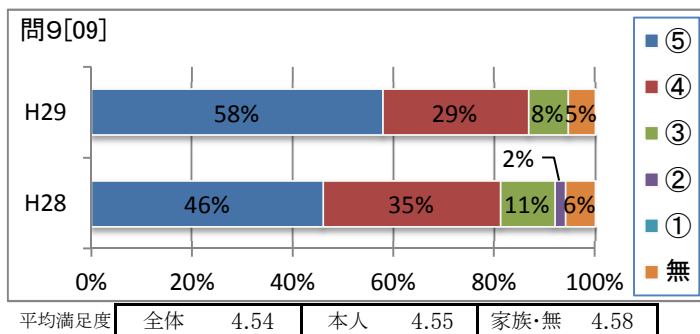
満足度	H28	H29
満足 ⑤	34	28
ほぼ満足 ④	30	17
どちらともいえない ③	12	3
やや不満 ②	1	0
不満 ①	0	0
無回答 無	5	7
計	82	55



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

[09]

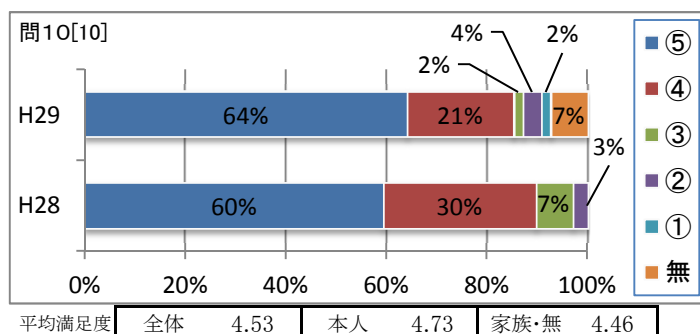
満足度	H28	H29
満足 ⑤	38	32
ほぼ満足 ④	29	16
どちらともいえない ③	9	4
やや不満 ②	1	0
不満 ①	0	0
無回答 無	5	3
計	82	55



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]

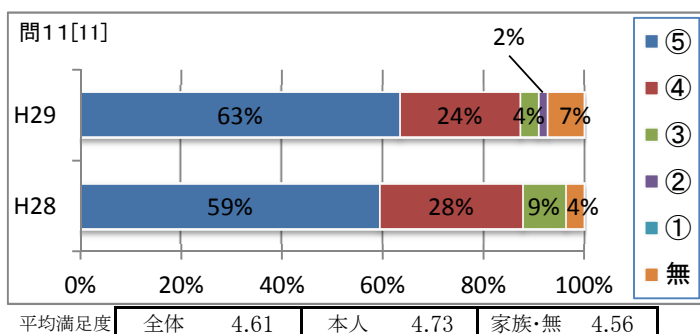
満足度	H28	H29
満足 ⑤	49	35
ほぼ満足 ④	25	12
どちらともいえない ③	6	1
やや不満 ②	2	2
不満 ①	0	1
無回答 無	0	4
計	82	55



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。

[11]

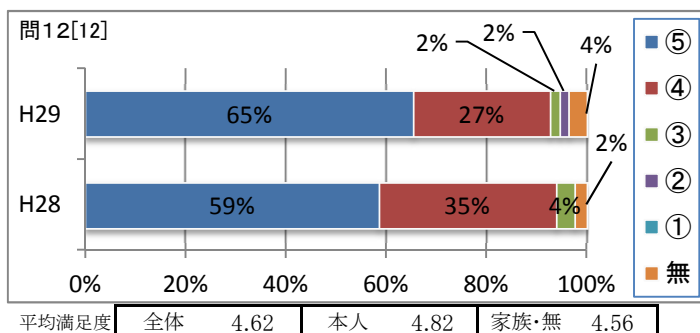
満足度	H28	H29
満足 ⑤	49	35
ほぼ満足 ④	23	13
どちらともいえない ③	7	2
やや不満 ②	0	1
不満 ①	0	0
無回答 無	3	4
計	82	55



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]

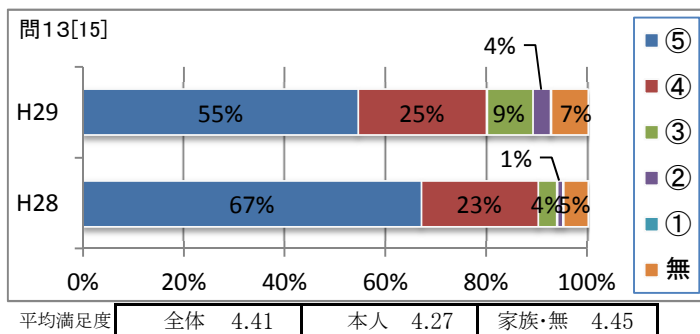
満足度	H28	H29
満足 ⑤	48	36
ほぼ満足 ④	29	15
どちらともいえない ③	3	1
やや不満 ②	0	1
不満 ①	0	0
無回答 無	2	2
計	82	55



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]

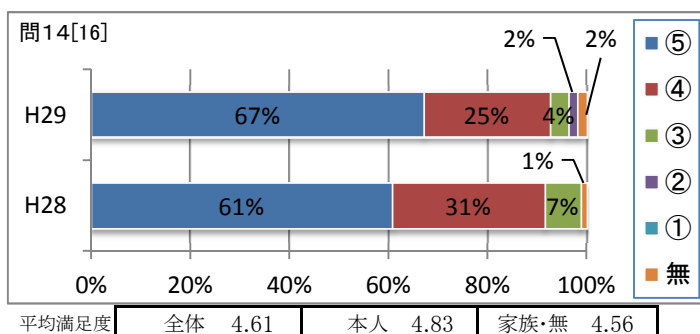
満足度	H28	H29
満足 ⑤	55	30
ほぼ満足 ④	19	14
どちらともいえない ③	3	5
やや不満 ②	1	2
不満 ①	0	0
無回答 無	4	4
計	82	55



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]

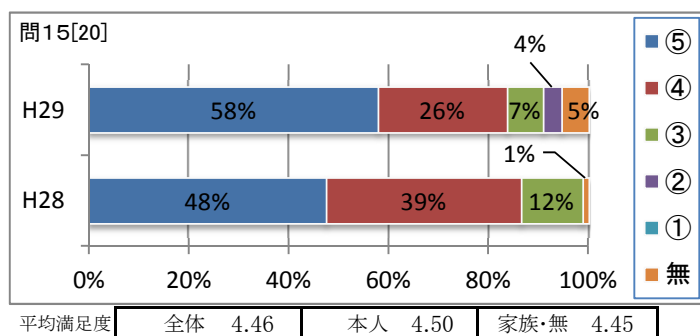
満足度	H28	H29
満足 ⑤	50	37
ほぼ満足 ④	25	14
どちらともいえない ③	6	2
やや不満 ②	0	1
不満 ①	0	0
無回答 無	1	1
計	82	55



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]

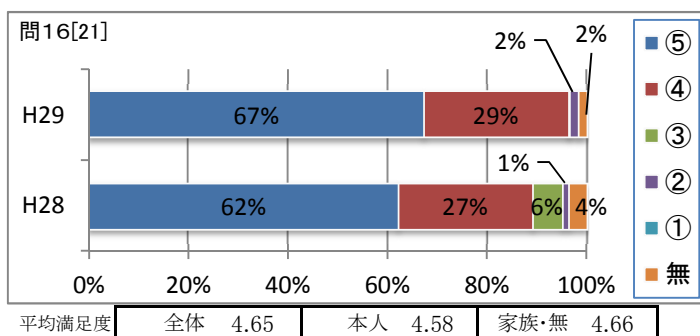
満足度	H28	H29
満足 ⑤	39	32
ほぼ満足 ④	32	14
どちらともいえない ③	10	4
やや不満 ②	0	2
不満 ①	0	0
無回答 無	1	3
計	82	55



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

[21]

満足度	H28	H29
満足 ⑤	51	37
ほぼ満足 ④	22	16
どちらともいえない ③	5	0
やや不満 ②	1	1
不満 ①	0	0
無回答 無	3	1
計	82	55



その他、ご意見ご要望(自由記述)

- いつも親切丁寧にして頂き感謝致しております。有り難うございます。よろしくお願い申し上げます。
- いつも大変お世話になりありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。
- 大変なお仕事と思います。ご苦労様です。これからもよろしくお世話頂きたく思います。
- ない。いつもありがとう。
- 家庭の事情なども配慮下さり、心のこもった介護サービスに感謝しております。家族の不安や負担などの問題も良く聞いて下さり心強く思っております。
- 週3回通わせて頂いております。本人はとても楽しみにして毎日行くものだという思い込みが中々消えません。一人暮らしなのでどうしても一人で居る時はボーッとしてしまい妄想などが出てしまう事があり心配です。今後共、楽しんで通えるように継続できますようお願いしております。
- ゆうらいふの中に(ショート*2泊3日)と出来るようにしてほしいと思います。ぜひお願い致します。
- 特にありません これからもよろしくお願い致します。
- 平成29年度スタッフの皆様には大変お世話様でした。今年も残り少ない日数となりましたがスタッフの皆様もお体には十分に気をつけて年を越して下さい。
- 送迎時間が10分以上前後する時は連絡が欲しいと思います。
- 楽しんで通所しているので、これからもよろしくお願い致します。
- いつも大変お世話様になっております。本人はゆうらいふデイサービスの行く日をとっても楽しみにしている様ですのでこれから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。良くお世話していただきましてありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。
- 今年も宜しくお願い致します。
- 半年に1度位、有料でいいので床屋(散髪)をお願いしたいです。
- スタッフがややたりないような気がします。
- スタッフの方々には、いつも良くして頂いてもらっているので何の“フマン”も有りません。
- スタッフの方々には、心から親身になって接して頂き感謝致しております。今後共宜しくお願い致します。

ゆうらいふ五番町デイサービス ご利用者様満足度アンケート 集計結果

◇指定認知症対応型通所介護(予防)

事業所番号 : 0493100028

調査期間: 平成29年12月1日～平成30年1月10日

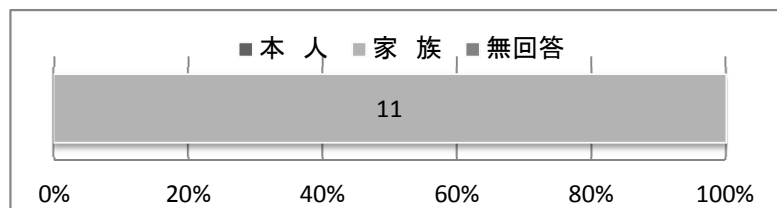
※平成28年度まで、ゆうらいふデイサービスと併せて満足度アンケート調査を実施していたため、五番町デイサービスでは前年度比較はしていません。

1. 調査配布数及び回収数(回収率)

配布数:	17	回収数:	11	回収率:	64.7%
------	----	------	----	------	-------

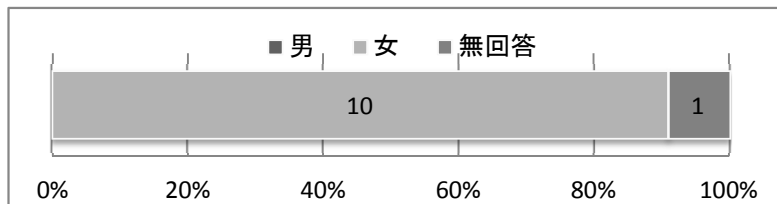
2. 調査の回答者

	回答数	割合
本人	0	0%
家族	11	100%
無回答	0	0%
合計	11	100%



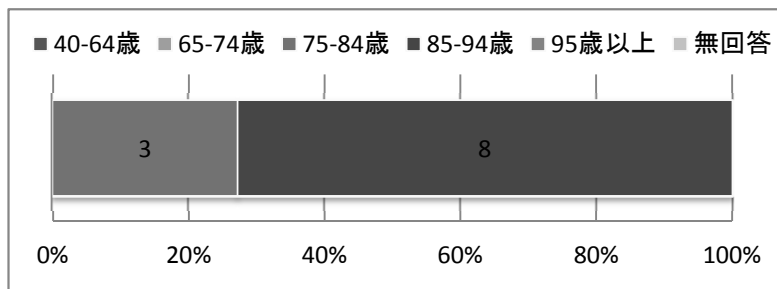
3. ご利用者様の性別

	回答数	割合
男	0	0%
女	10	91%
無回答	1	9%
合計	11	100%



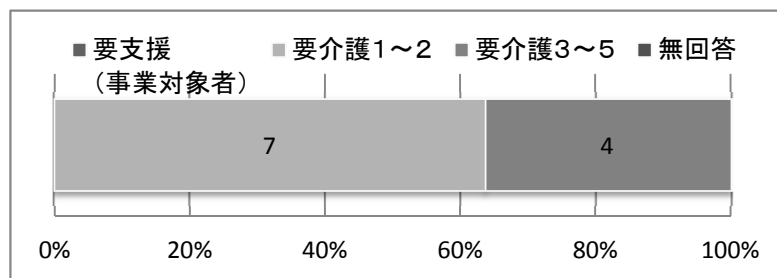
4. ご利用者様の年齢

	回答数	割合
40-64歳	0	0%
65-74歳	0	0%
75-84歳	3	27%
85-94歳	8	73%
95歳以上	0	0%
無回答	0	0%
合計	11	100%



5. ご利用者様の介護度

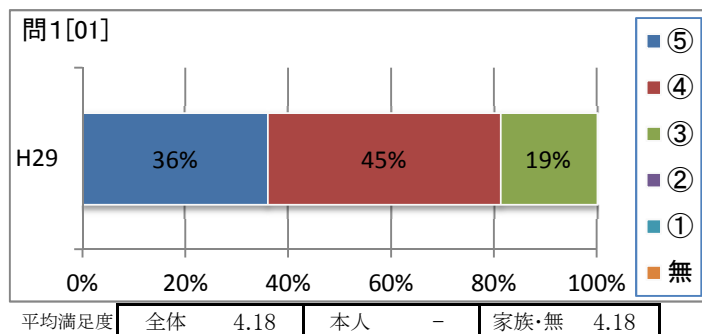
	回答数	割合
要支援(事業対象者)	0	0%
要介護1～2	7	64%
要介護3～5	4	36%
無回答	0	0%
合計	11	100%



5. 設 問 （問1～問16）

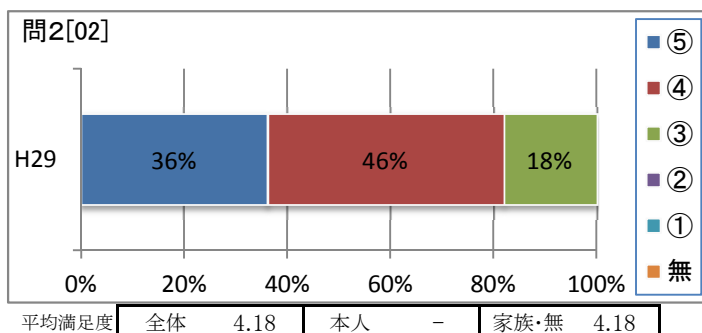
問1 「ゆうらいふ五番町サービス」のスタッフの接遇（言葉づかいや礼儀・態度）は、いかがですか。（満足ですか。）

満足度	H28	H29
満足 ⑤	－	4
ほぼ満足 ④	－	5
どちらともいえない ③	－	2
やや不満 ②	－	0
不満 ①	－	0
無回答 無	－	0
計	0	11



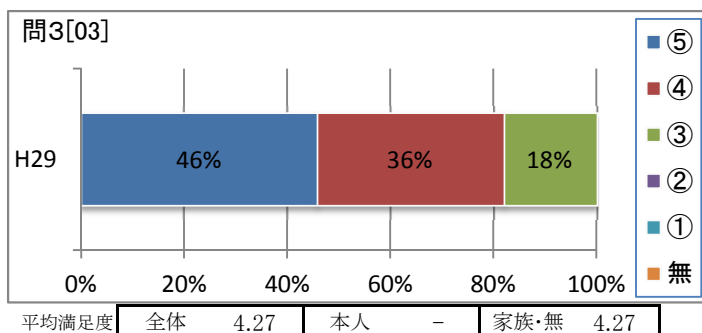
問2 スタッフの話し（話す内容や言葉、説明の丁寧さなど）は、分かりやすいですか。（満足ですか。）

満足度	H28	H29
満足 ⑤	－	4
ほぼ満足 ④	－	5
どちらともいえない ③	－	2
やや不満 ②	－	0
不満 ①	－	0
無回答 無	－	0
計	0	11



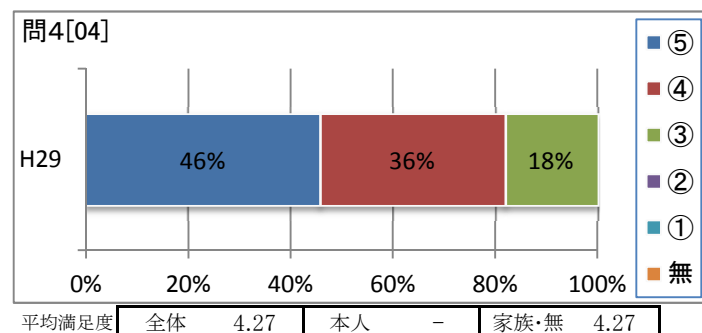
問3 スタッフのコミュニケーション（声掛けや会話、表情、笑顔、話しやすい雰囲気など）は、良好ですか。

満足度	H28	H29
満足 ⑤	－	5
ほぼ満足 ④	－	4
どちらともいえない ③	－	2
やや不満 ②	－	0
不満 ①	－	0
無回答 無	－	0
計	0	11



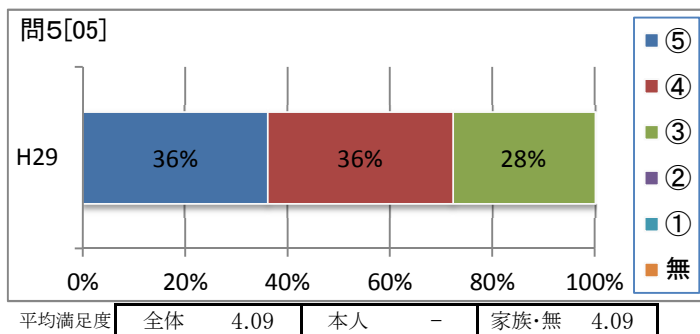
問4 事業所やスタッフは、ご利用者様やご家族のプライバシー（個人情報）の保護や配慮について、適切にできていますか。（満足ですか。）

満足度	H28	H29
満足 ⑤	－	5
ほぼ満足 ④	－	4
どちらともいえない ③	－	2
やや不満 ②	－	0
不満 ①	－	0
無回答 無	－	0
計	0	11



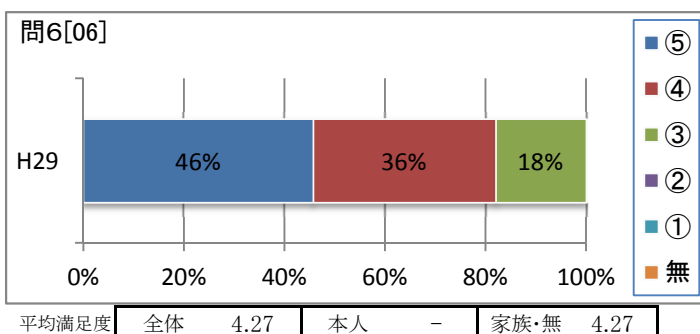
問5 事業所からの書面（お知らせや広報紙、連絡帳、文書）は、見やすく、分かりやすくなっていますか。
[05]

満足度	H28	H29
満足 ⑤	-	4
ほぼ満足 ④	-	4
どちらともいえない ③	-	3
やや不満 ②	-	0
不満 ①	-	0
無回答 無	-	0
計	0	11



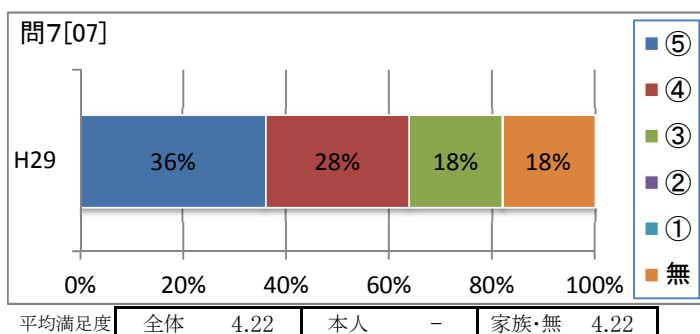
問6 食事の内容（質、味付け、献立など）について、満足していますか。
[06]

満足度	H28	H29
満足 ⑤	-	5
ほぼ満足 ④	-	4
どちらともいえない ③	-	2
やや不満 ②	-	0
不満 ①	-	0
無回答 無	-	0
計	0	11



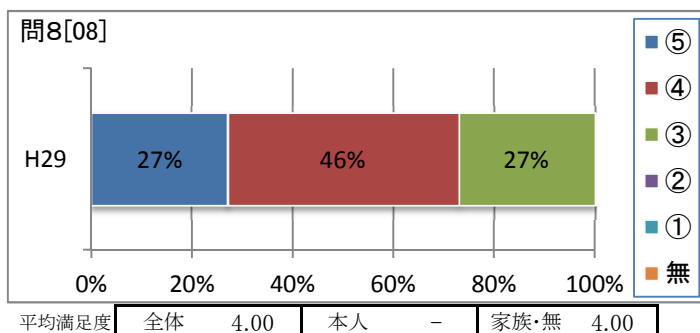
問7 入浴の内容（時間、温度、洗体・洗髪介助など）について、満足していますか。
[07]

満足度	H28	H29
満足 ⑤	-	4
ほぼ満足 ④	-	3
どちらともいえない ③	-	2
やや不満 ②	-	0
不満 ①	-	0
無回答 無	-	2
計	0	11



問8 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。
[08]

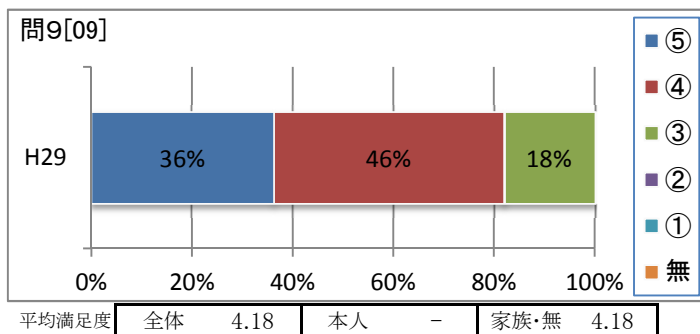
満足度	H28	H29
満足 ⑤	-	3
ほぼ満足 ④	-	5
どちらともいえない ③	-	3
やや不満 ②	-	0
不満 ①	-	0
無回答 無	-	0
計	0	11



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

[09]

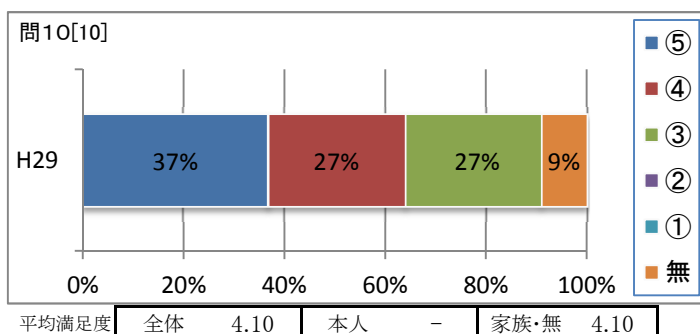
満足度	H28	H29
満足 ⑤	－	4
ほぼ満足 ④	－	5
どちらともいえない ③	－	2
やや不満 ②	－	0
不満 ①	－	0
無回答 無	－	0
計	0	11



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]

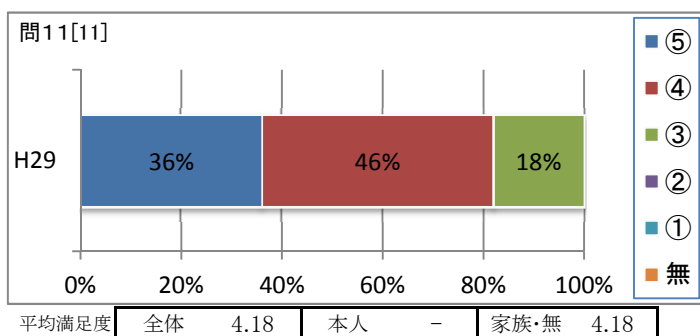
満足度	H28	H29
満足 ⑤	－	4
ほぼ満足 ④	－	3
どちらともいえない ③	－	3
やや不満 ②	－	0
不満 ①	－	0
無回答 無	－	1
計	0	11



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。

[11]

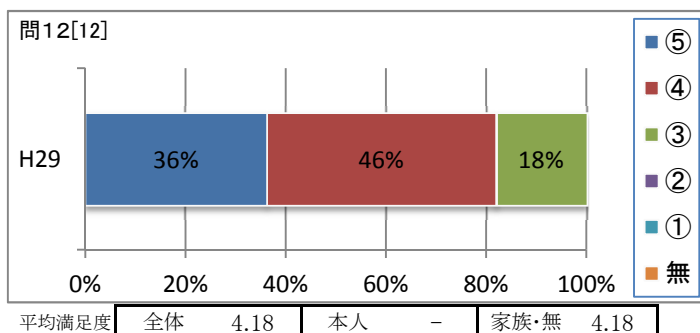
満足度	H28	H29
満足 ⑤	－	4
ほぼ満足 ④	－	5
どちらともいえない ③	－	2
やや不満 ②	－	0
不満 ①	－	0
無回答 無	－	0
計	0	11



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]

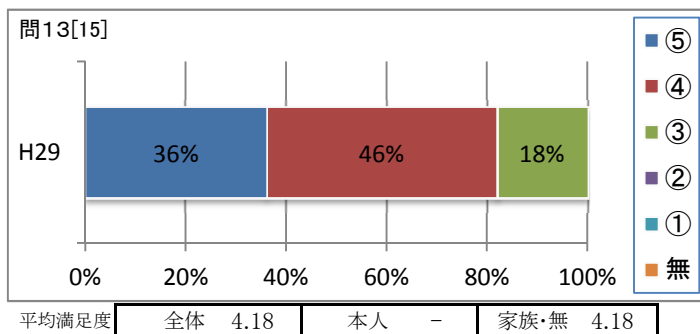
満足度	H28	H29
満足 ⑤	－	4
ほぼ満足 ④	－	5
どちらともいえない ③	－	2
やや不満 ②	－	0
不満 ①	－	0
無回答 無	－	0
計	0	11



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]

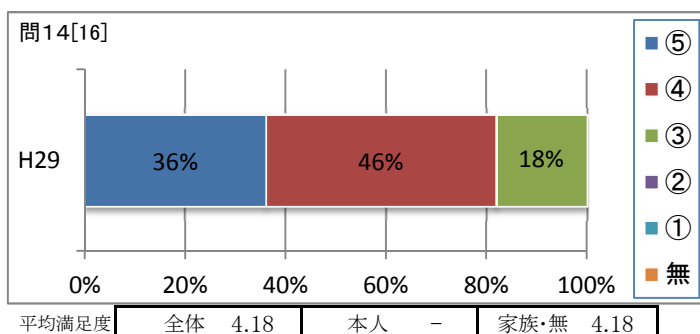
満足度	H28	H29
満足 ⑤	－	4
ほぼ満足 ④	－	5
どちらともいえない ③	－	2
やや不満 ②	－	0
不満 ①	－	0
無回答 無	－	0
計	0	11



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]

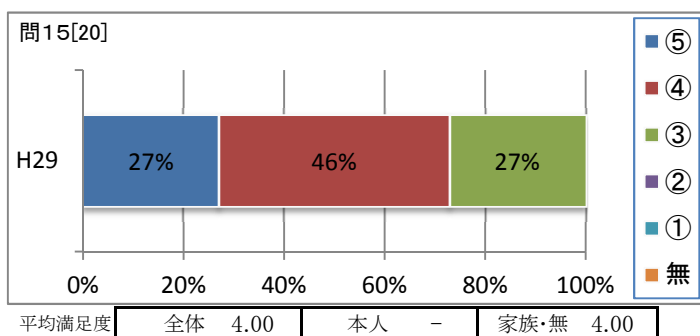
満足度	H28	H29
満足 ⑤	－	4
ほぼ満足 ④	－	5
どちらともいえない ③	－	2
やや不満 ②	－	0
不満 ①	－	0
無回答 無	－	0
計	0	11



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]

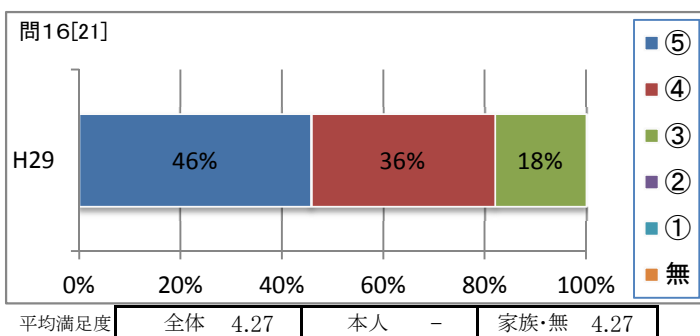
満足度	H28	H29
満足 ⑤	－	3
ほぼ満足 ④	－	5
どちらともいえない ③	－	3
やや不満 ②	－	0
不満 ①	－	0
無回答 無	－	0
計	0	11



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

[21]

満足度	H28	H29
満足 ⑤	－	5
ほぼ満足 ④	－	4
どちらともいえない ③	－	2
やや不満 ②	－	0
不満 ①	－	0
無回答 無	－	0
計	0	11



その他、ご意見ご要望(自由記述)

- いつもお世話様です。話もできないのですが、休まないで行きたがるのですが皆様に良くされているからだと思います。これからも宜しくお願いいたします。
- 早いもので6/9からお世話になって6ヶ月立ちました。家族も本人にとっても心のケアになっています。これからもお世話になります。
- いつもいろいろと配慮していただきありがたく感謝しております。
- いつもありがとうございます。車からおりてくる母はいつもにこにこです。これからもよろしくお願いします。

ゆうらいふ箕岳地域ケアセンター ご利用者様満足度アンケート 集計結果

◇指定通所介護(予防)

事業所番号 : 0493100069

調査期間: 平成29年12月1日～平成30年1月10日

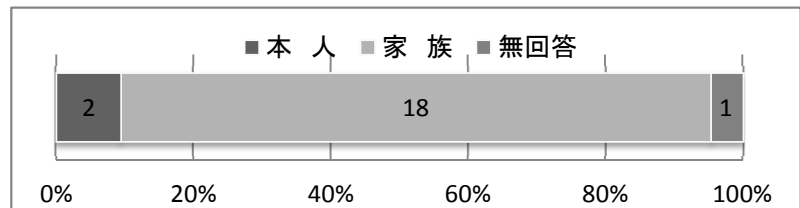
※ゆうらいふ箕岳地域ケアセンターは平成29年5月より事業を実施したため、平成28年度は満足度アンケート調査を実施していません。

1. 調査配布数及び回収数(回収率)

配布数:	33	回収数:	21	回収率:	63.6%
------	----	------	----	------	-------

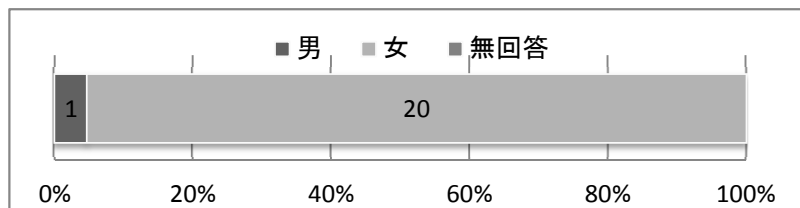
2. 調査の回答者

	回答数	割合
本人	2	10%
家族	18	86%
無回答	1	5%
合計	21	100%



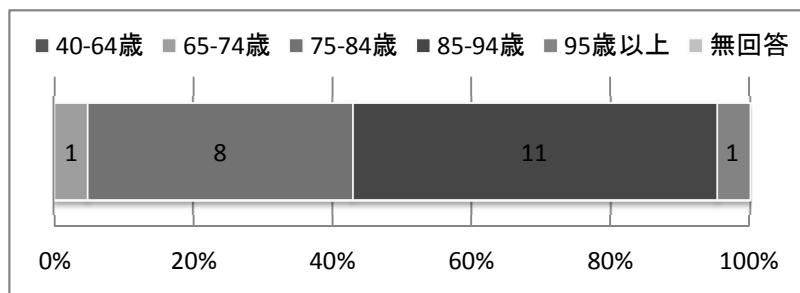
3. ご利用者様の性別

	回答数	割合
男	1	5%
女	20	95%
無回答	0	0%
合計	21	100%



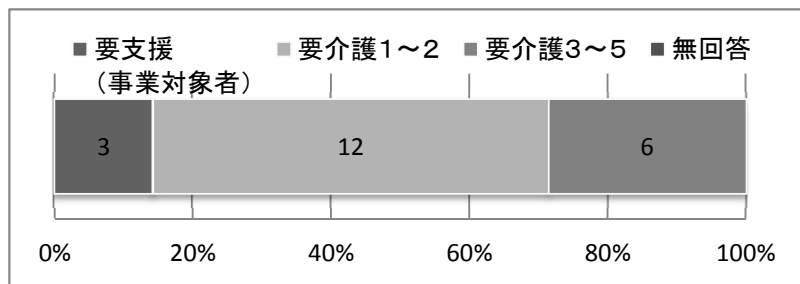
4. ご利用者様の年齢

	回答数	割合
40-64歳	0	0%
65-74歳	1	5%
75-84歳	8	38%
85-94歳	11	52%
95歳以上	1	5%
無回答	0	0%
合計	21	100%



5. ご利用者様の介護度

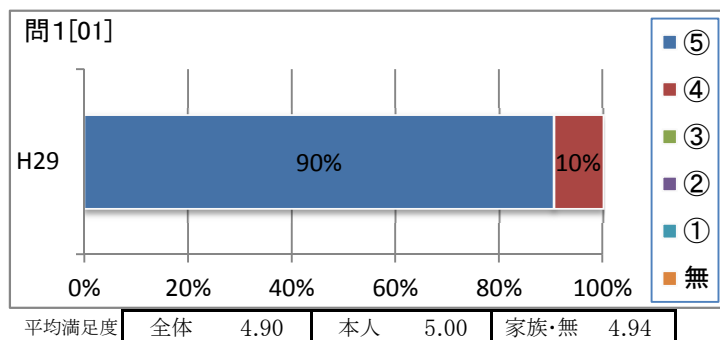
	回答数	割合
要支援 (事業対象者)	3	14%
要介護1～2	12	57%
要介護3～5	6	29%
無回答	0	0%
合計	21	100%



5. 設 問 （問1～問16）

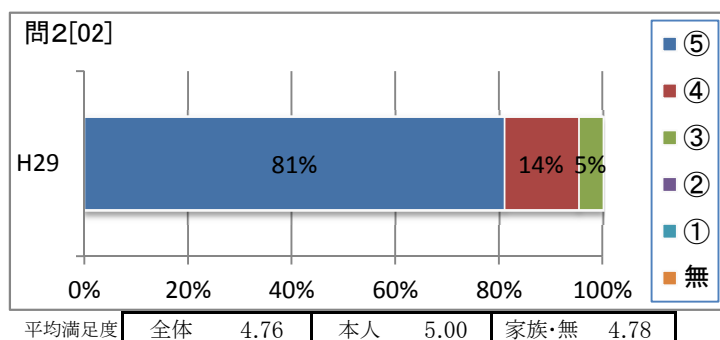
問1 「ゆうらいふ麓岳地域ケアセンター」のスタッフの接遇（言葉づかいや礼儀・態度）は、いかがですか。（満足ですか。）

	満足度	H28	H29
満足	⑤	－	19
ほぼ満足	④	－	2
どちらともいえない	③	－	0
やや不満	②	－	0
不満	①	－	0
無回答	無	－	0
計		0	21



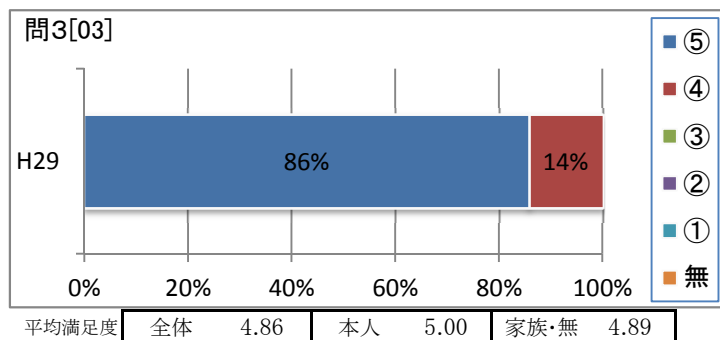
問2 スタッフの話し（話す内容や言葉、説明の丁寧さなど）は、分かりやすいですか。（満足ですか。）

	満足度	H28	H29
満足	⑤	－	17
ほぼ満足	④	－	3
どちらともいえない	③	－	1
やや不満	②	－	0
不満	①	－	0
無回答	無	－	0
計		0	21



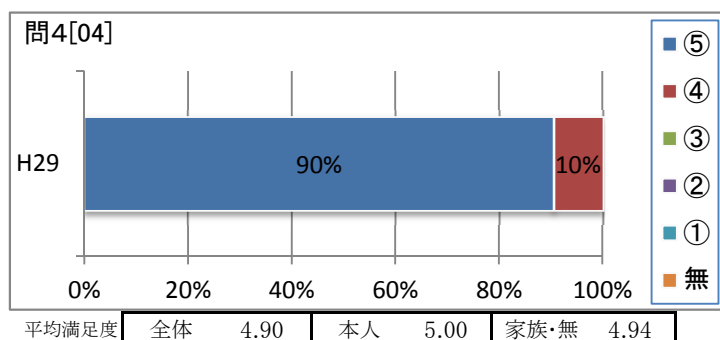
問3 スタッフのコミュニケーション（声掛けや会話、表情、笑顔、話しやすい雰囲気など）は、良好ですか。

	満足度	H28	H29
満足	⑤	－	18
ほぼ満足	④	－	3
どちらともいえない	③	－	0
やや不満	②	－	0
不満	①	－	0
無回答	無	－	0
計		0	21



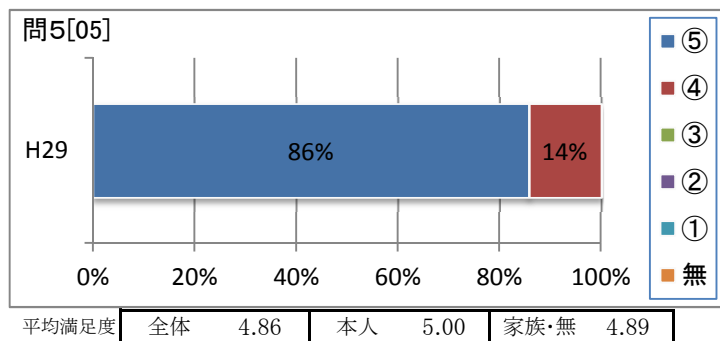
問4 事業所やスタッフは、ご利用者様やご家族のプライバシー（個人情報）の保護や配慮について、適切にできていますか。（満足ですか。）

	満足度	H28	H29
満足	⑤	－	19
ほぼ満足	④	－	2
どちらともいえない	③	－	0
やや不満	②	－	0
不満	①	－	0
無回答	無	－	0
計		0	21



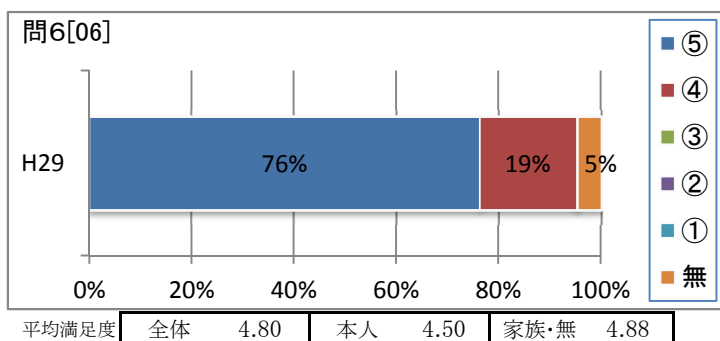
問5 事業所からの書面（お知らせや広報紙、連絡帳、文書）は、見やすく、分かりやすくなっていますか。
[05]

	満足度	H28	H29
満足	⑤	—	18
ほぼ満足	④	—	3
どちらともいえない	③	—	0
やや不満	②	—	0
不満	①	—	0
無回答	無	—	0
計		0	21



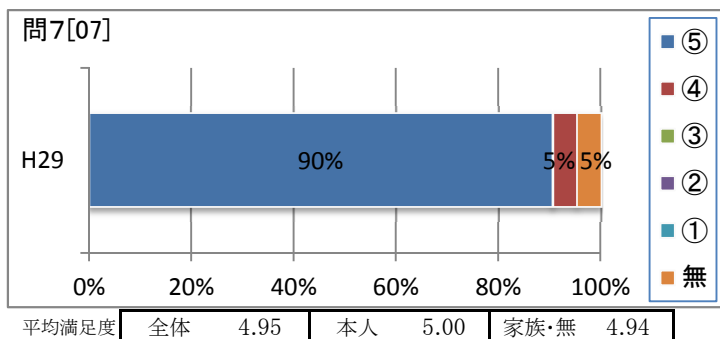
問6 食事の内容（質、味付け、献立など）について、満足していますか。
[06]

	満足度	H28	H29
満足	⑤	—	16
ほぼ満足	④	—	4
どちらともいえない	③	—	0
やや不満	②	—	0
不満	①	—	0
無回答	無	—	1
計		0	21



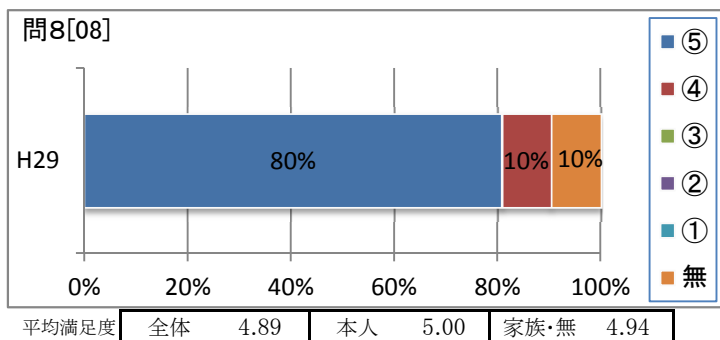
問7 入浴の内容（時間、温度、洗体・洗髪介助など）について、満足していますか。
[07]

	満足度	H28	H29
満足	⑤	—	19
ほぼ満足	④	—	1
どちらともいえない	③	—	0
やや不満	②	—	0
不満	①	—	0
無回答	無	—	1
計		0	21



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]

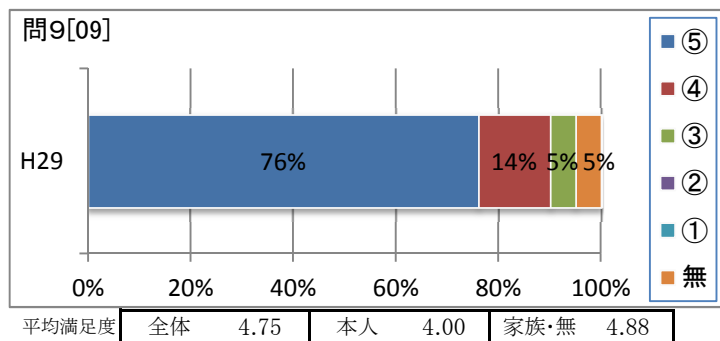
	満足度	H28	H29
満足	⑤	—	17
ほぼ満足	④	—	2
どちらともいえない	③	—	0
やや不満	②	—	0
不満	①	—	0
無回答	無	—	2
計		0	21



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

[09]

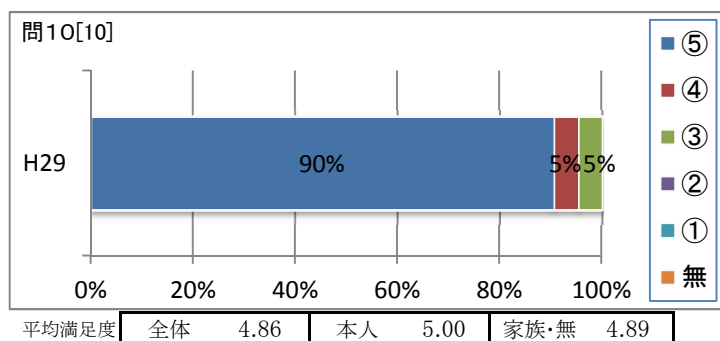
	満足度	H28	H29
満足	⑤	—	16
ほぼ満足	④	—	3
どちらともいえない	③	—	1
やや不満	②	—	0
不満	①	—	0
無回答	無	—	1
計		0	21



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

[10]

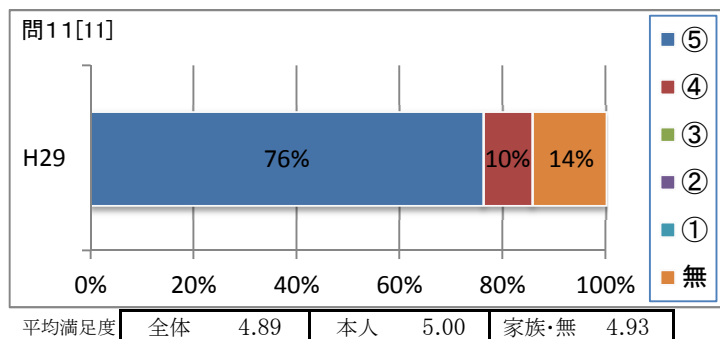
	満足度	H28	H29
満足	⑤	—	19
ほぼ満足	④	—	1
どちらともいえない	③	—	1
やや不満	②	—	0
不満	①	—	0
無回答	無	—	0
計		0	21



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]

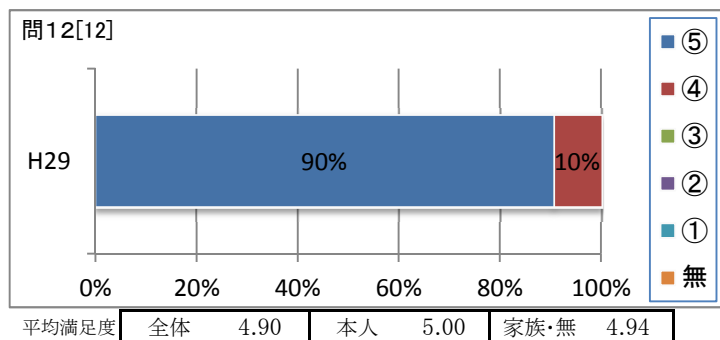
	満足度	H28	H29
満足	⑤	—	16
ほぼ満足	④	—	2
どちらともいえない	③	—	0
やや不満	②	—	0
不満	①	—	0
無回答	無	—	3
計		0	21



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]

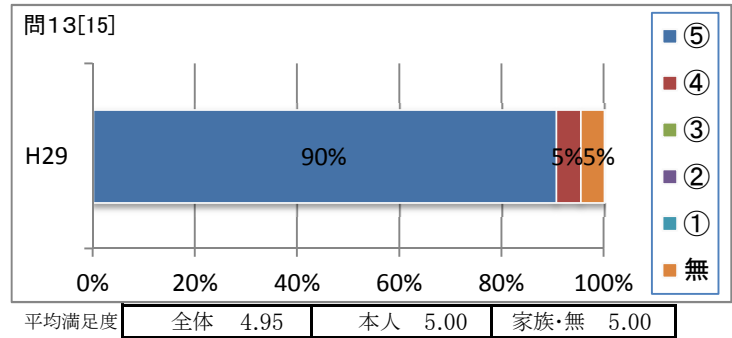
	満足度	H28	H29
満足	⑤	—	19
ほぼ満足	④	—	2
どちらともいえない	③	—	0
やや不満	②	—	0
不満	①	—	0
無回答	無	—	0
計		0	21



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]

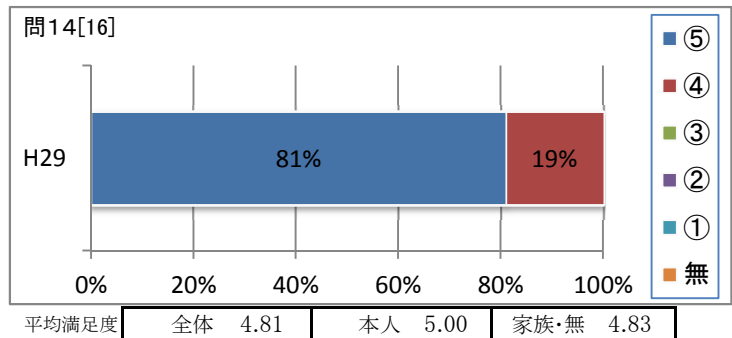
	満足度	H28	H29
満足	⑤	—	19
ほぼ満足	④	—	1
どちらともいえない	③	—	0
やや不満	②	—	0
不満	①	—	0
無回答	無	—	1
計		0	21



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]

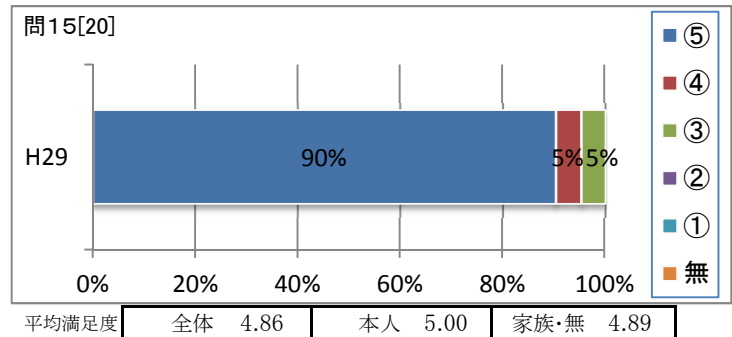
	満足度	H28	H29
満足	⑤	—	17
ほぼ満足	④	—	4
どちらともいえない	③	—	0
やや不満	②	—	0
不満	①	—	0
無回答	無	—	0
計		0	21



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]

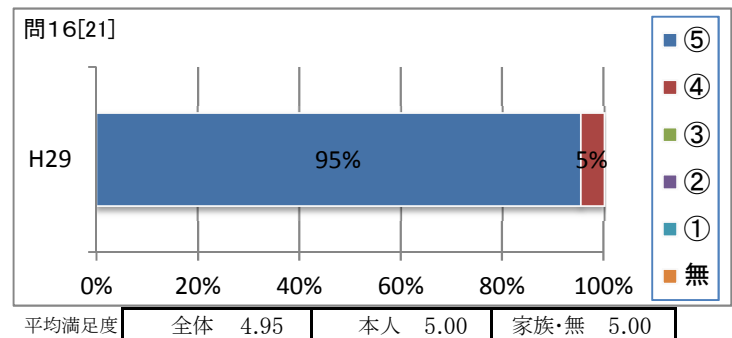
	満足度	H28	H29
満足	⑤	—	19
ほぼ満足	④	—	1
どちらともいえない	③	—	1
やや不満	②	—	0
不満	①	—	0
無回答	無	—	0
計		0	21



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

[21]

	満足度	H28	H29
満足	⑤	—	20
ほぼ満足	④	—	1
どちらともいえない	③	—	0
やや不満	②	—	0
不満	①	—	0
無回答	無	—	0
計		0	21



その他、ご意見ご要望(自由記述)

- 母がたのしい時間を過ごさせて頂き感謝しております。
- 涌谷のゆうらいふよりなんとなくさびしいので涌谷に帰りたくなる時があります。
- たのしいです。
- レクリエーションで「オセロ」や「マージャン」とかあると良いと思います。
- 感謝しています。
- 大変お世話になっています。来年も宜しく御願い致します。
- いつもお世話になっています。私ごとですが、仕事で朝や帰りが、スタッフの人たちに合うことが出来ない日がこれから多くなると思いますが、おばあさんのこと、よろしくお願いします。食事も10割食べましたと書いてあると家にいる時より食べているように思います。これからもよろしくお願いします。あばあさんにとって、ゆうらいふが1番の楽しい所ようです。
- 室温については少し寒く感じるようです。日数がまだ少ないのでサービスの変更などは今のところはありません。また、他の施設を利用した事がないので良く分かりませんが、毎日楽しく過ごして来ようで、帰ってくると明るい表情になっています。利用する事が出来て良かったと思います。
- リハビリテーションの扱いを求めたい。

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

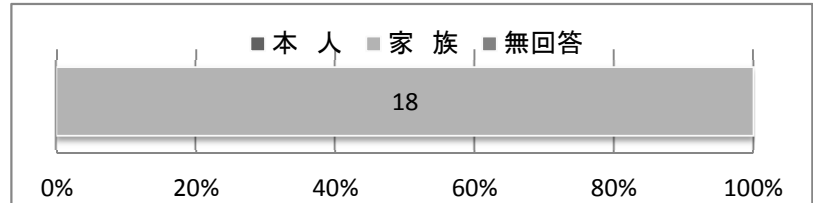
調査期間: 平成29年12月1日～平成30年1月10日

1. 調査配布数及び回収数(回収率)

配布数:	30	回収数:	18	回収率:	60.0%
------	----	------	----	------	-------

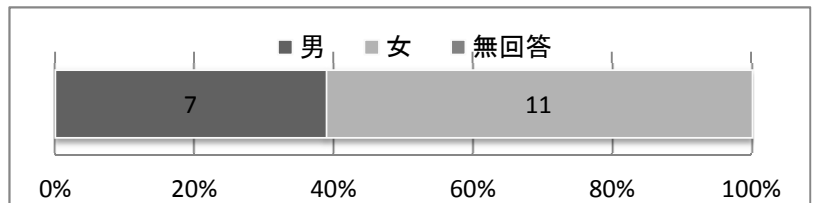
2. 調査の回答者

	回答数	割合
本人	0	0%
家族	18	100%
無回答	0	0%
合計	18	100%



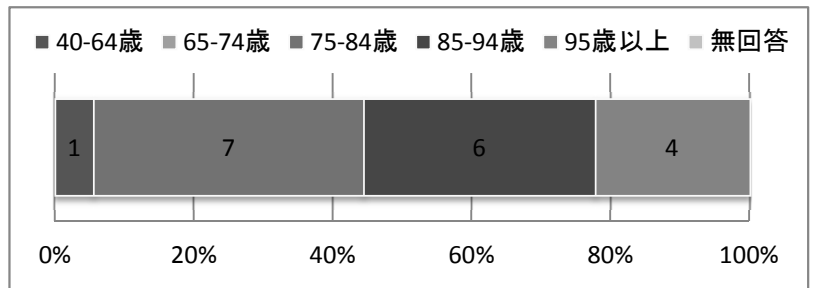
3. ご利用者様の性別

	回答数	割合
男	7	39%
女	11	61%
無回答	0	0%
合計	18	100%



4. ご利用者様の年齢

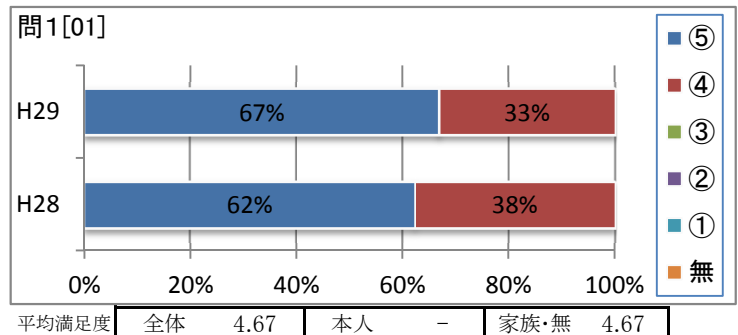
	回答数	割合
40-64歳	1	6%
65-74歳	0	0%
75-84歳	7	39%
85-94歳	6	33%
95歳以上	4	22%
無回答	0	0%
合計	18	100%



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。）

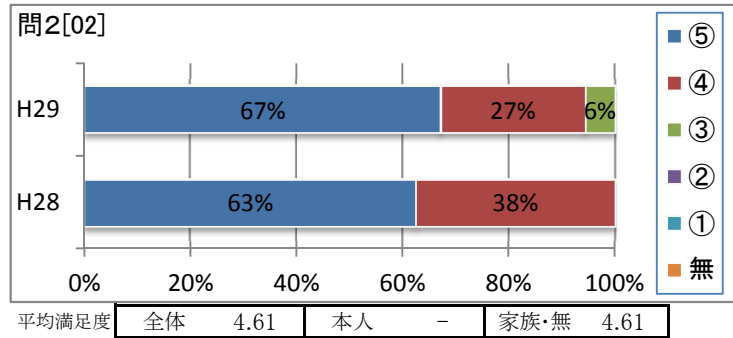
満足度	H28	H29
満足 (⑤)	10	12
ほぼ満足 (④)	6	6
どちらともいえない (③)	0	0
やや不満 (②)	0	0
不満 (①)	0	0
無回答 (無)	0	0
合計	16	18



平均満足度 全体 4.67 本人 - 家族・無 4.67

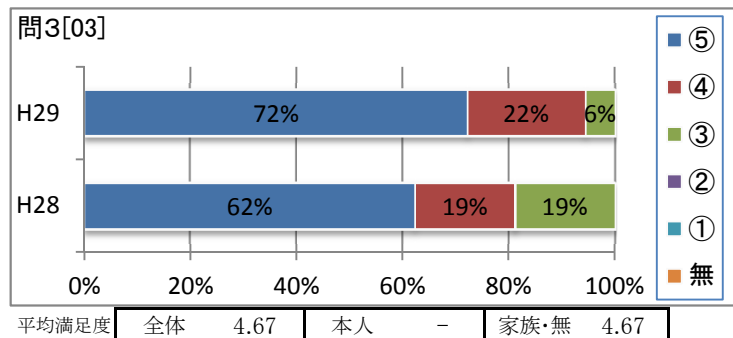
問2 スタッフの話し（話す内容や言葉、説明の丁寧さなど）は、分かりやすいですか。
[02] （満足ですか。）

満足度	H28	H29
満足 ⑤	10	12
ほぼ満足 ④	6	5
どちらともいえない ③	0	1
やや不満 ②	0	0
不満 ①	0	0
無回答 無	0	0
合計	16	18



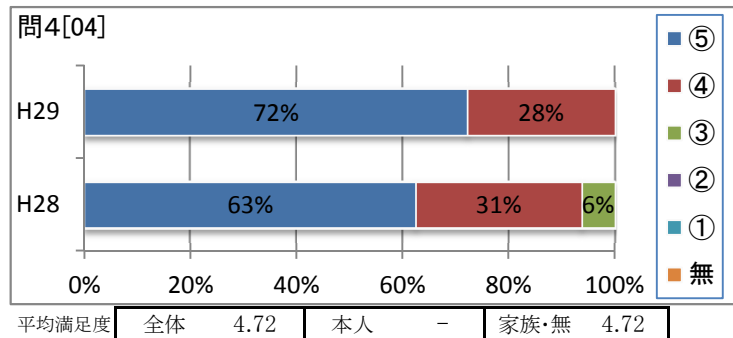
問3 スタッフのコミュニケーション（声掛けや会話、表情、笑顔、話しやすい雰囲気など）は、良好ですか。
[03]

満足度	H28	H29
満足 ⑤	10	13
ほぼ満足 ④	3	4
どちらともいえない ③	3	1
やや不満 ②	0	0
不満 ①	0	0
無回答 無	0	0
合計	16	18



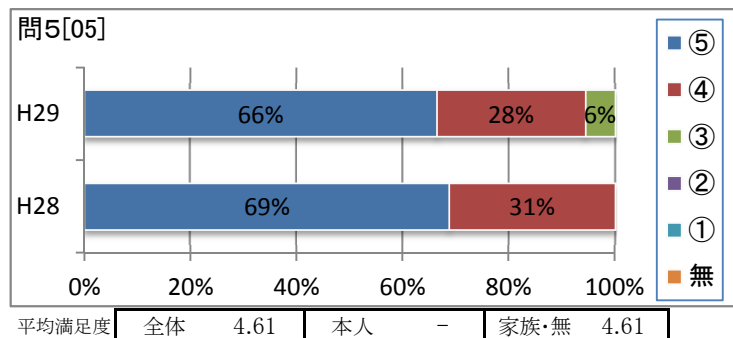
問4 事業所やスタッフは、ご利用者様やご家族のプライバシー（個人情報）の保護や配慮について、適切にできていますか。（満足ですか）。
[04]

満足度	H28	H29
満足 ⑤	10	13
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	16	18



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]

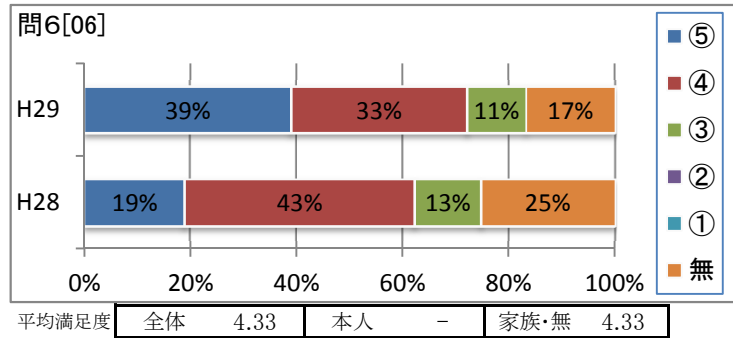
満足度	H28	H29
満足 ⑤	11	12
ほぼ満足 ④	5	5
どちらともいえない ③	0	1
やや不満 ②	0	0
不満 ①	0	0
無回答 無	0	0
合計	16	18



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]

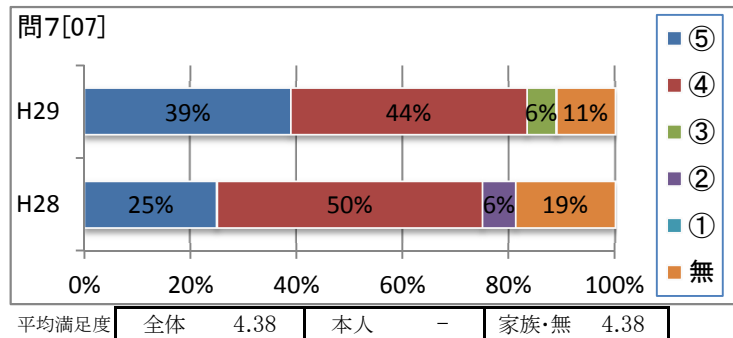
	満足度	H28	H29
満足	⑤	3	7
ほぼ満足	④	7	6
どちらともいえない	③	2	2
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	4	3
合計		16	18



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]

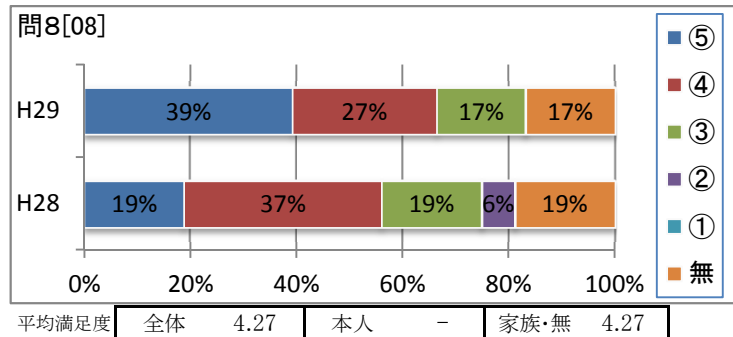
	満足度	H28	H29
満足	⑤	4	7
ほぼ満足	④	8	8
どちらともいえない	③	0	1
やや不満	②	1	0
不満	①	0	0
無回答	無	3	2
合計		16	18



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]

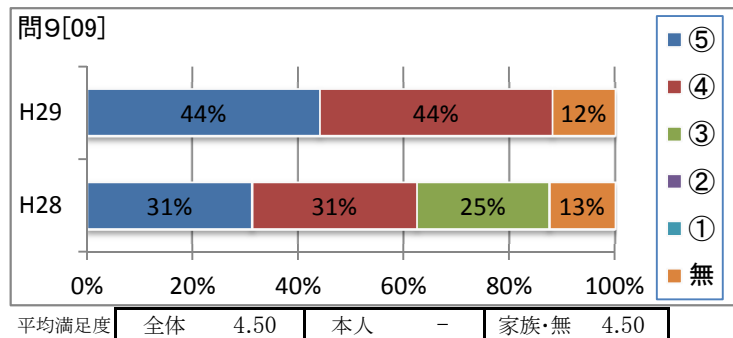
	満足度	H28	H29
満足	⑤	3	7
ほぼ満足	④	6	5
どちらともいえない	③	3	3
やや不満	②	1	0
不満	①	0	0
無回答	無	3	3
合計		16	18



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]

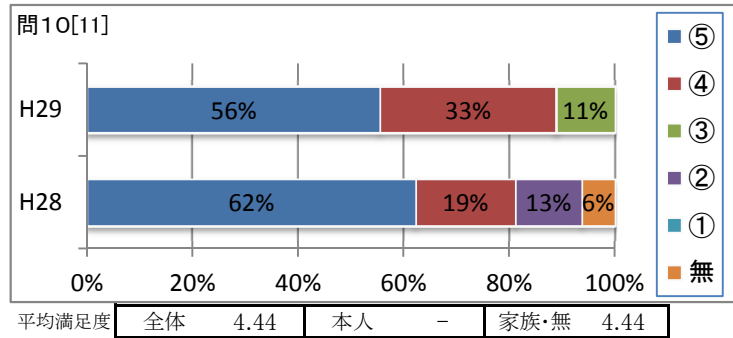
	満足度	H28	H29
満足	⑤	5	8
ほぼ満足	④	5	8
どちらともいえない	③	4	0
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	2	2
合計		16	18



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]

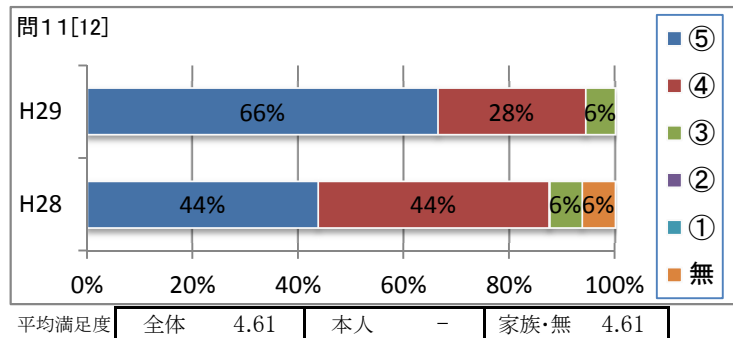
	満足度	H28	H29
満足	⑤	10	10
ほぼ満足	④	3	6
どちらともいえない	③	0	2
やや不満	②	2	0
不満	①	0	0
無回答	無	1	0
合計		16	18



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]

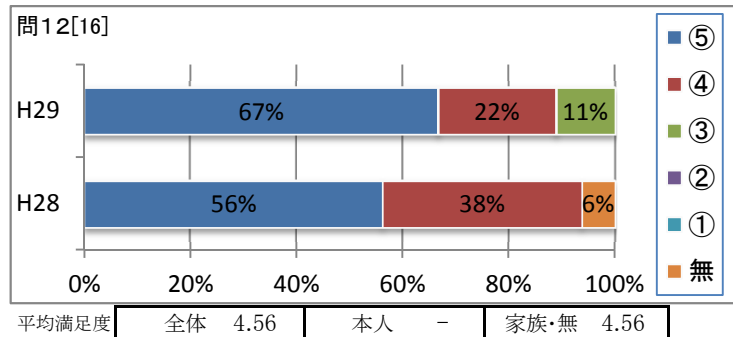
	満足度	H28	H29
満足	⑤	7	12
ほぼ満足	④	7	5
どちらともいえない	③	1	1
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	1	0
合計		16	18



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	H28	H29
満足	⑤	9	12
ほぼ満足	④	6	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	1	0
合計		16	18

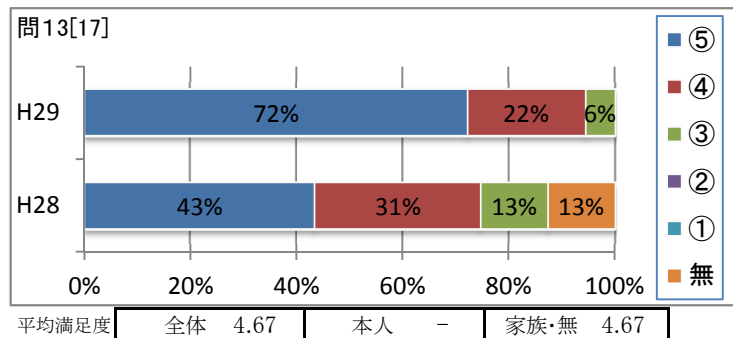


問13 ケアプラン（介護計画書）について、ご利用者様ご自身の立場に立った内容であると感じますか。

[17]

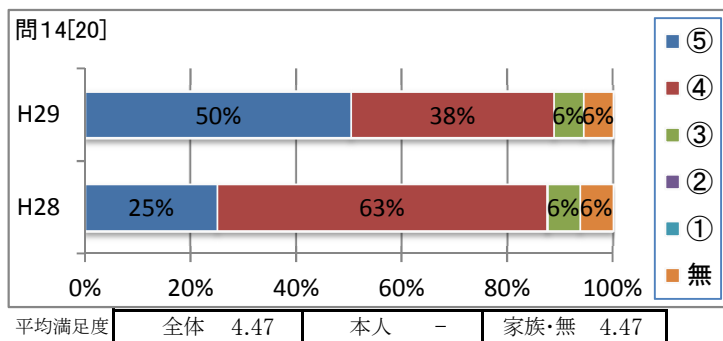
（満足です）

	満足度	H28	H29
満足	⑤	7	13
ほぼ満足	④	5	4
どちらともいえない	③	2	1
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	2	0
合計		16	18



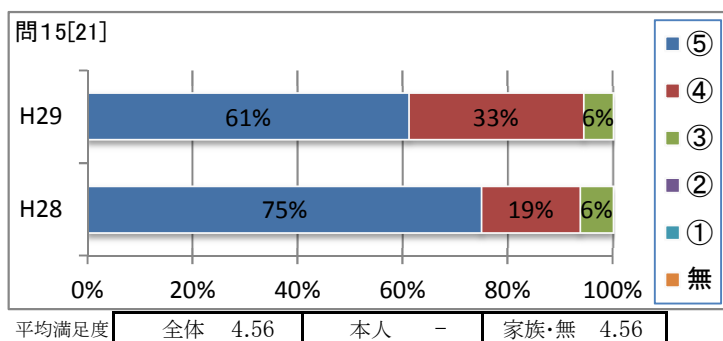
問14 ご利用者様の自立の支援（自分でできることは自分でできるよう配慮）について、尊重されている
[20] と感じますか。（満足ですか。）

	満足度	H28	H29
満足	⑤	4	9
ほぼ満足	④	10	7
どちらともいえない	③	1	1
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	1	1
合計		16	18



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	H28	H29
満足	⑤	12	11
ほぼ満足	④	3	6
どちらともいえない	③	1	1
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		16	18



その他、ご意見ご要望（自由記述）

- ゆうらいふスタッフの方々優しい、介護計画を継続してもらいたい。
- 家族としては本人が自活意欲を持つようになってもらいたい、病気が進んできているようなので現状の介護サービス以上の事は望んでも無理と思われるますので、今後共によりしくお願いいたします。
- 大変に助かっております。ありがとうございます。
- ゆうらいふ一同様には大変要としていただき心から感謝しています。
- 後見人
- 今まで通りの、お願いでいつも感謝しております。今後共よろしくお願いします。
- 大変良くしていただき、感謝しております。ありがとうございます。早く自立して家族のもとへ帰してやりたいと思っています。今後ともよろしくお願い致します。
- ありがたく感謝しています。
- ゆうらいふに入所できて感謝しています。ただ問6, 7は答えられません。

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

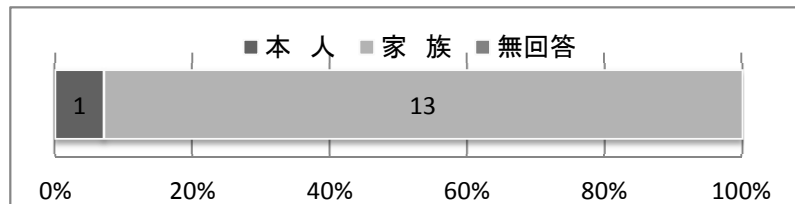
調査期間: 平成29年12月1日～平成30年1月10日

1. 調査配布数及び回収数(回収率)

配布数:	18	回収数:	14	回収率:	77.8%
------	----	------	----	------	-------

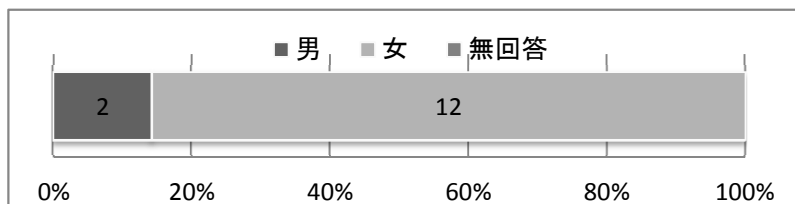
2. 調査の回答者

	回答数	割合
本人	1	7%
家族	13	93%
無回答	0	0%
合計	14	100%



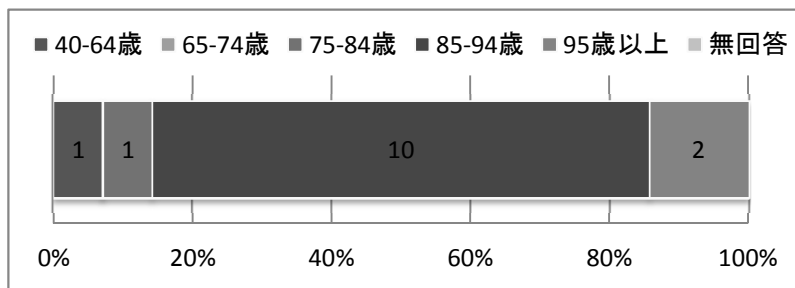
3. ご利用者様の性別

	回答数	割合
男	2	14%
女	12	86%
無回答	0	0%
合計	14	100%



4. ご利用者様の年齢

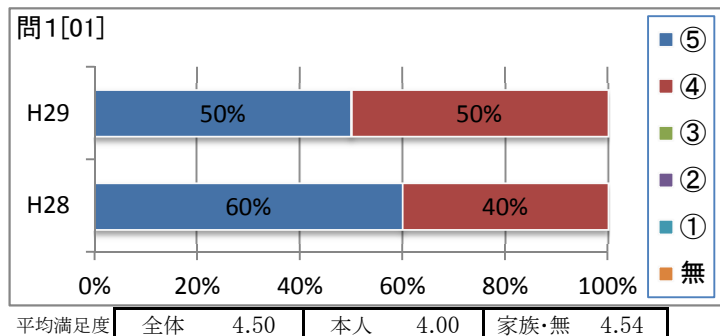
	回答数	割合
40-64歳	1	7%
65-74歳	0	0%
75-84歳	1	7%
85-94歳	10	71%
95歳以上	2	14%
無回答	0	0%
合計	14	100%



5. 設 問 (問1～問15)

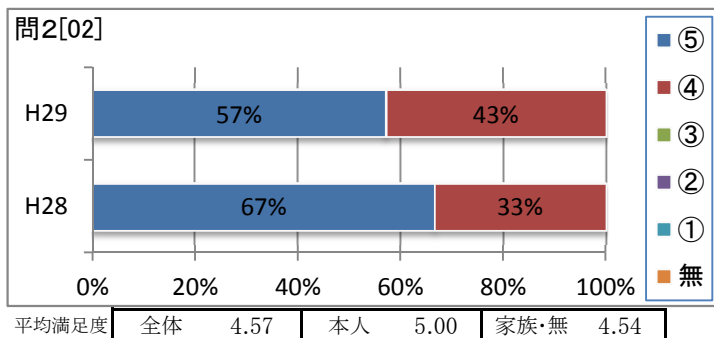
問1 「グループホームゆうらいふ」のスタッフの接遇(言葉づかいや礼儀・態度)は、いかがですか。
[01] (満足ですか。)

	満足度	H28	H29
満足	⑤	9	7
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	14



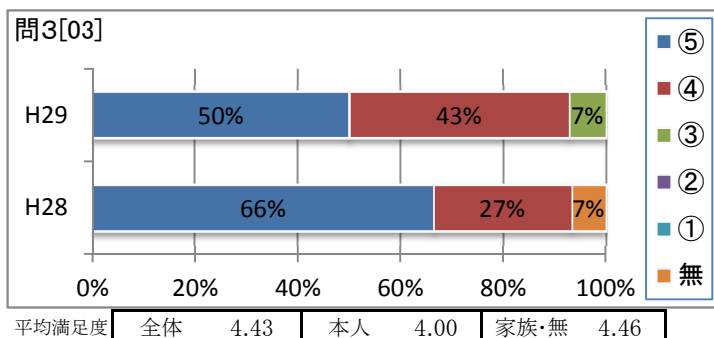
問2 スタッフの話し（話す内容や言葉、説明の丁寧さなど）は、分かりやすいですか。
[02] （満足ですか。）

	満足度	H28	H29
満足	⑤	10	8
ほぼ満足	④	5	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	14



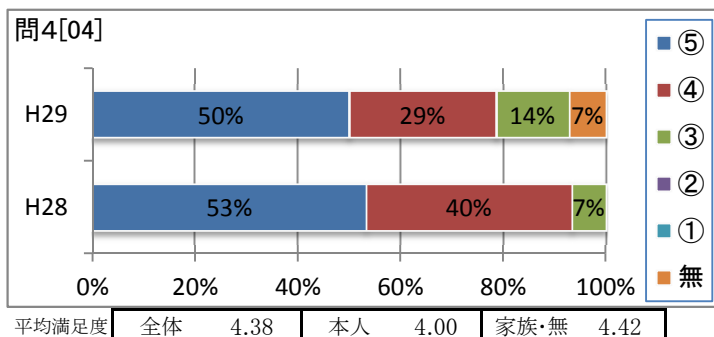
問3 スタッフのコミュニケーション（声掛けや会話、表情、笑顔、話しやすい雰囲気など）は、良好ですか。
[03]

	満足度	H28	H29
満足	⑤	10	7
ほぼ満足	④	4	6
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		15	14



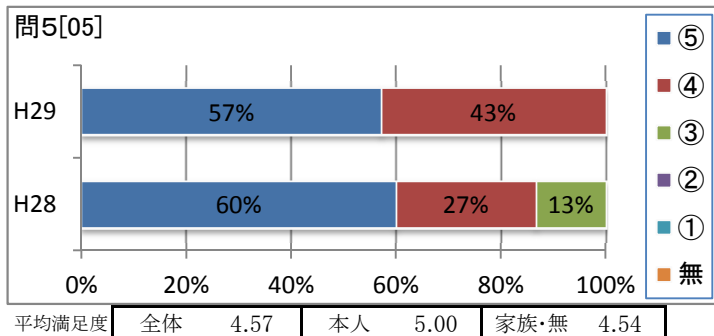
問4 事業所やスタッフは、ご利用者様やご家族のプライバシー（個人情報）の保護や配慮について、適切にできていますか。（満足ですか）。
[04]

	満足度	H28	H29
満足	⑤	8	7
ほぼ満足	④	6	4
どちらともいえない	③	1	2
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	1
合計		15	14



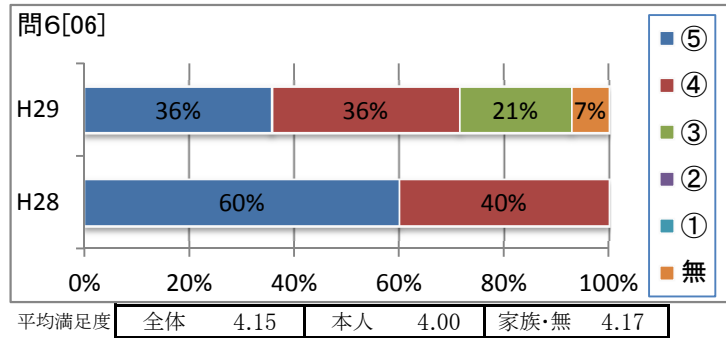
問5 事業所からの書面（お知らせや広報紙、連絡帳、文書）は、見やすく、分かりやすくなっていますか。
[05]

	満足度	H28	H29
満足	⑤	9	8
ほぼ満足	④	4	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	14



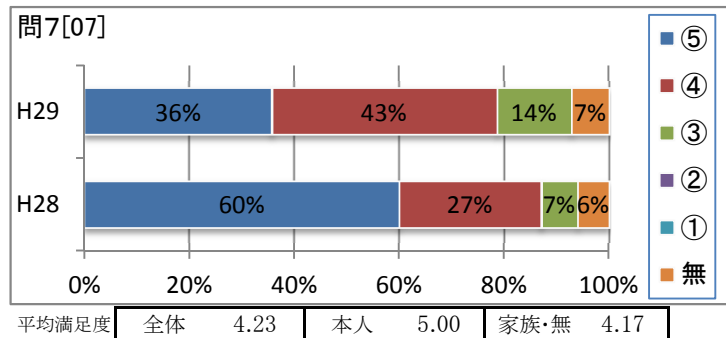
問6 食事の内容（質、味付け、献立など）について、満足していますか。
[06]

	満足度	H28	H29
満足	⑤	9	5
ほぼ満足	④	6	5
どちらともいえない	③	0	3
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	1
合計		15	14



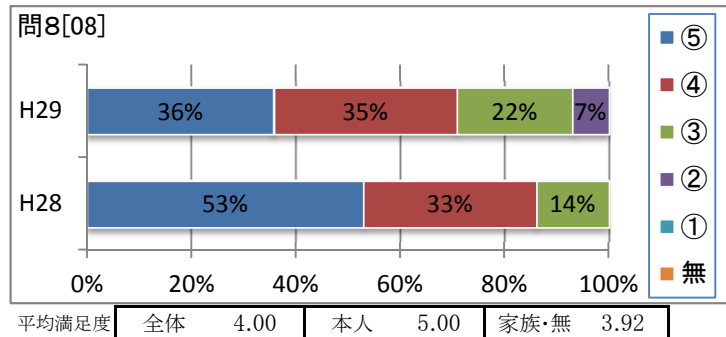
問7 入浴の内容（時間、温度、洗体・洗髪介助など）について、満足していますか。
[07]

	満足度	H28	H29
満足	⑤	9	5
ほぼ満足	④	4	6
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	1
合計		15	14



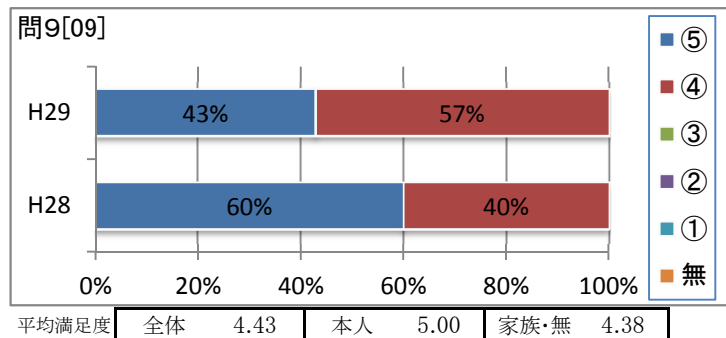
問8 機能訓練や生活上でのリハビリ（レクリレーション活動含む）について、満足していますか。
[08]

	満足度	H28	H29
満足	⑤	8	5
ほぼ満足	④	5	5
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	0	0
合計		15	14



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]

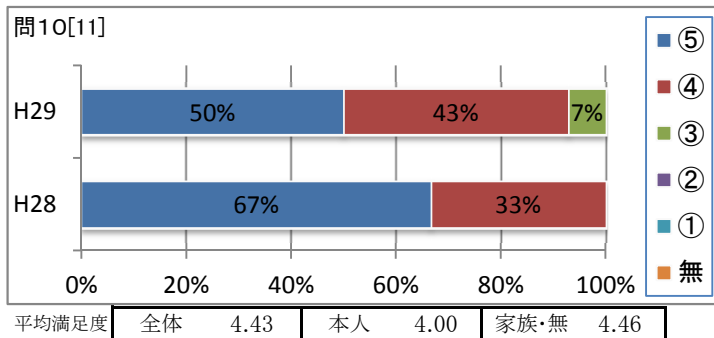
	満足度	H28	H29
満足	⑤	9	6
ほぼ満足	④	6	8
どちらともいえない	③	0	0
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		15	14



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]

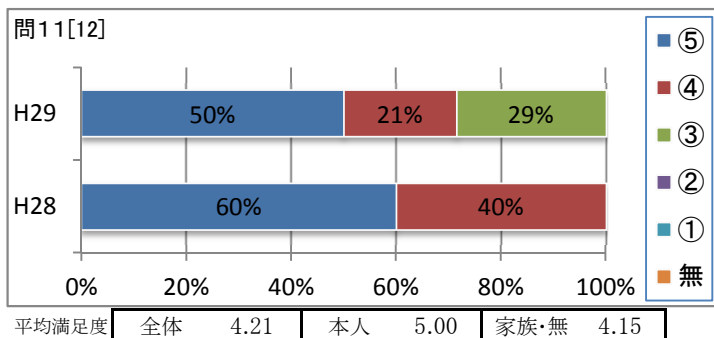
	満足度	H28	H29
満足	⑤	10	7
ほぼ満足	④	5	6
どちらともいえない	③	0	1
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		15	14



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]

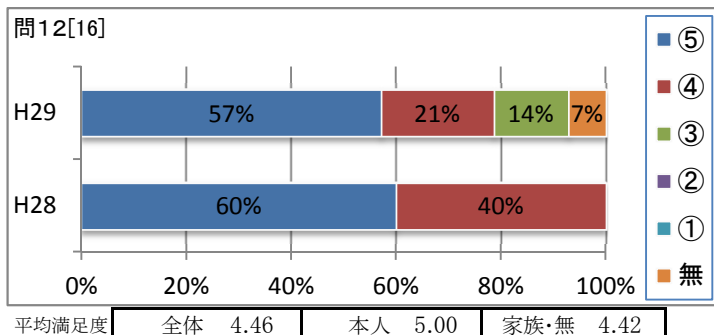
	満足度	H28	H29
満足	⑤	9	7
ほぼ満足	④	6	3
どちらともいえない	③	0	4
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		15	14



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	H28	H29
満足	⑤	9	8
ほぼ満足	④	6	3
どちらともいえない	③	0	2
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	1
合計		15	14

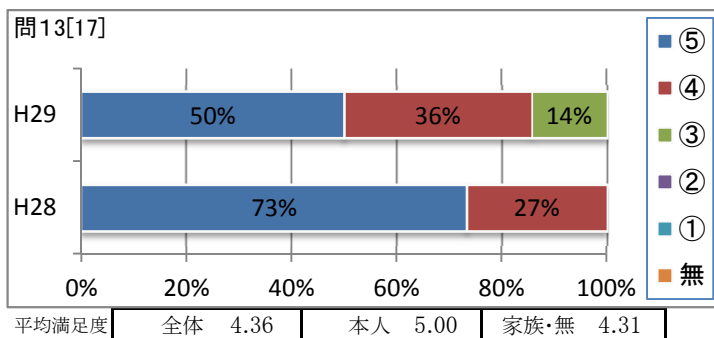


問13 ケアプラン（介護計画書）について、ご利用者様ご自身の立場に立った内容であると感じますか。

[17]

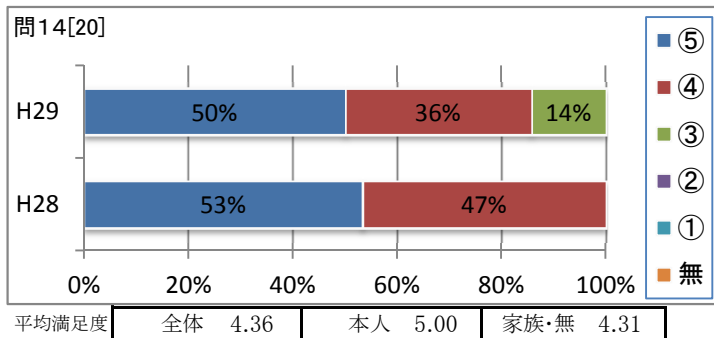
（満足です）

	満足度	H28	H29
満足	⑤	11	7
ほぼ満足	④	4	5
どちらともいえない	③	0	2
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		15	14



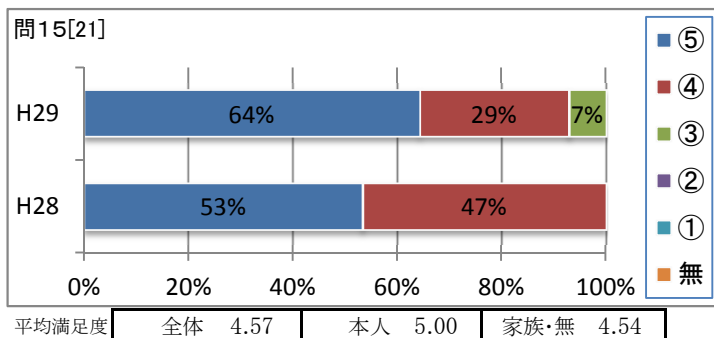
問14 ご利用者様の自立の支援（自分でできることは自分でできるよう配慮）について、尊重されている[20] と感じますか。（満足ですか。）

満足度	H28	H29
満足 ⑤	8	7
ほぼ満足 ④	7	5
どちらともいえない ③	0	2
やや不満 ②	0	0
不満 ①	0	0
無回答 無	0	0
合計	15	14



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	H28	H29
満足 ⑤	8	9
ほぼ満足 ④	7	4
どちらともいえない ③	0	1
やや不満 ②	0	0
不満 ①	0	0
無回答 無	0	0
合計	15	14



その他、ご意見ご要望（自由記述）

- 食事はスタッフも食べているのでしょうか？味など（食材も）スタッフも確認していますか？おいしく食べているように感じないのですが、よろしく。
- 料金についてですが、支払は入所者本人の年金で賄っていますが、家族の負担が発生しておりできれば1～2割くらい安くして頂くとありがたいと思います。それ以外は、大変満足しております。ありがとうございます。
- リハビリがおろそかでは？テレビは見せないでラジオに切り替えてはいかがですか？話しかけて下さい。テレビは悪いですよ（考えさせない）
- 設問内容が一緒に居ないと、わからない内容が多くて判断しにくいです。家族にもわかるような時間があってほしいです。施設に何回回数が少なく普段の生活が見えていません。
- 月に1度、グループホームでの様子をおしえてほしいです。
- 本当に毎日ありがとうございます。家族の側からは、感謝の一言です。今後ともよろしくお願いいたします。
- 今後とも、よろしくお願いいたします。