

北ひろしま福祉会

平成28年度

「ご利用者・ご家族様 サービス満足度アンケート」の 調査結果をお知らせします。

北ひろしま福祉会では、平成29年3月から4月にかけてご利用者及びご家族様へ平成28年度サービス満足度アンケートを実施しました。

障がい者支援施設7事業所、介護保険事業所3事業所をご利用いただいている659名に対し、アンケート用紙を郵送または直接お渡し（職員が利用者さんとの対面による調査含む）することにより、396名の方（回収率60.1%）からご協力をいただくことができました。

アンケートの項目につきましては、全事業所共通の項目（職員待遇）が10項目と事業所毎の項目が10項目（フィットマン）及び15項目（9事業所）となっています。

評価方法は、「大変満足＝4点」「満足＝3点」「普通＝2点」「少し不満1点」「不満＝0点」として各項目合計を100点満点の数値に置き換えて評価しました。また、満足度「大変満足＋満足」と不満足度「少し不満＋不満」がご回答者のどのくらいの割合かを調査しました。

また、自由記述欄に日頃お感じになっていることを自由にお書きいただき、事業所の取り組むべき課題は何か参考にさせていただきました。

【評価結果】

事業所共通項目（職員待遇）の評価は「77.8点」であり、大変満足と満足の割合が78.2%という結果となりましたが、「普通」「少し不満」「不満」を合わせると21.8%の方が満足して頂けていない結果となりました。

サービス業の基本であります職員待遇のより一層のレベルアップを図り、サービスの向上に努めて参ります。

アンケートにご協力いただき、多くの貴重なご意見を頂きました。あらためまして御礼申し上げます。このアンケート結果を踏まえ、サービスの質の向上にむけ取り組んでいきたいと存じます。事業所ごとの結果につきましても個別まとめておりますのでご確認くださいませ。

法人全体

アンケート実施事業所

障がい者支援事業所

1. とみがおか
2. 共栄
3. 就労センタージョブ
4. 北広島セルフ
5. 北広島デイセンター
6. グリーンパーク北ひろ
7. フィットマン

介護保険事業所

8. 特別養護老人ホーム東部緑の苑
9. ケアプランセンター東部緑の苑
10. デイサービスセンターヴェール

ご利用者・ご家族様 サービス満足度アンケート

法人全体

●回収状況

配布枚数	659
回収枚数	396
内有効回答枚数	394
内白紙枚数	2
回収率	60.1%

●記入者

利用者	76
ご家族	242
後見人	9
職員	8
無回答	61

●アンケート共通項目集計

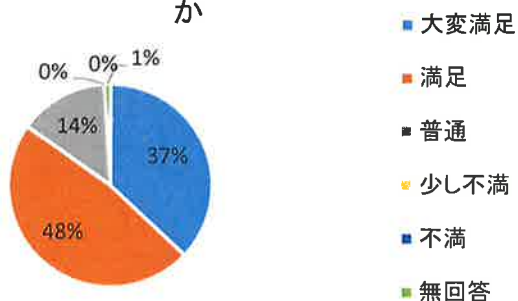
	大変満足	満足	普通	少し不満	不満	無回答	点数	平均評価
1 職員の挨拶はしっかりできていますか	68	88	26	0	0	2	588	3.2
2 職員の身だしなみは適切ですか	67	69	43	1	0	4	562	3.1
3 職員の家族への言葉遣いは丁寧ですか	74	80	25	2	0	3	588	3.2
4 職員の利用者への接し方は丁寧ですか	76	69	29	4	0	4	573	3.2
5 職員の電話の対応は丁寧ですか	64	92	23	2	0	3	580	3.2
6 職員は良く声を掛けるなど話しやすい雰囲気ですか	66	71	40	2	0	2	559	3.1
7 希望、要望について話を聞いてくれますか	68	74	34	3	1	3	565	3.1
8 希望、要望について迅速にに応じてくれますか	59	70	42	7	2	3	537	3
9 知りたいことをいつでも知ることができますか	52	70	46	8	1	7	518	2.9
10 介護・支援の方法は適切ですか	51	76	39	9	2	7	519	2.9
	645	759	347	38	6	38	5,589	3.1
	78.2%			2.5%		回答件数 1,795		
	満足			不満				

●回答結果

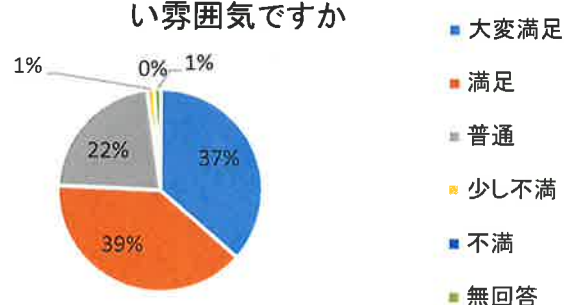
	獲得件数	獲得点数	10項目 合計※	1項目当り 平均
大変満足	645	2,580	77.8	3.09
満足	759	2,277		
普通	347	694		
少し不満	38	38		
不満	6	0		
無回答	38	0		

※10項目合計については、100点満点に置き換えた値を表記しています。

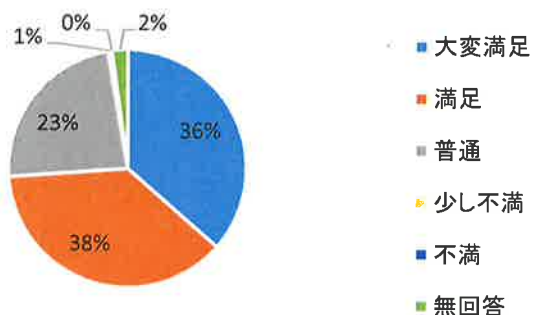
Q1.職員の挨拶はしっかりできていますか



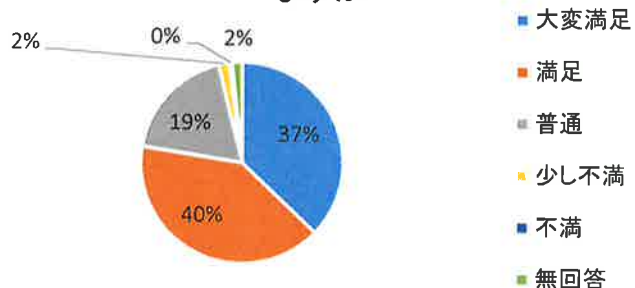
Q6.職員は良く声を掛けるなど話しやすい雰囲気ですか



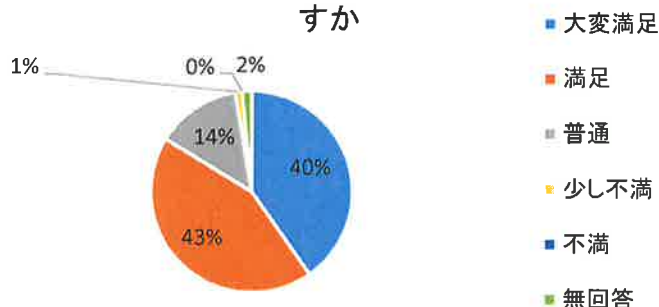
Q2.職員の身だしなみは適切ですか



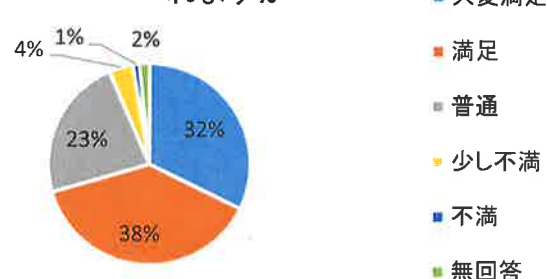
Q7.希望、要望について話を聞いてくれますか



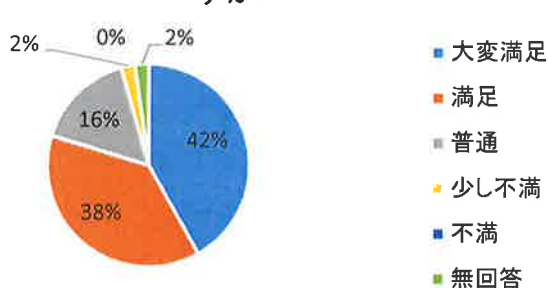
Q3.職員の家族への言葉遣いは丁寧ですか



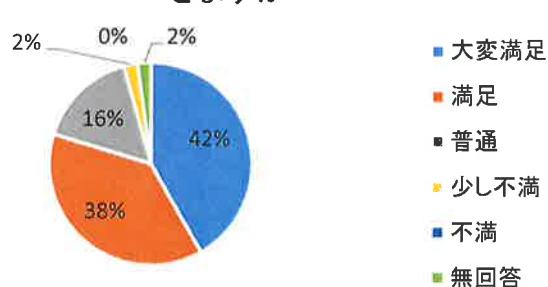
Q8.希望、要望について迅速に对应してくれますか



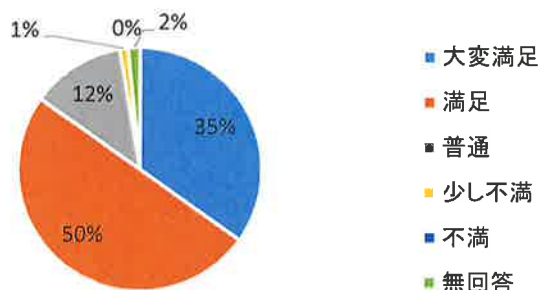
Q4.職員の利用者への接し方は丁寧ですか



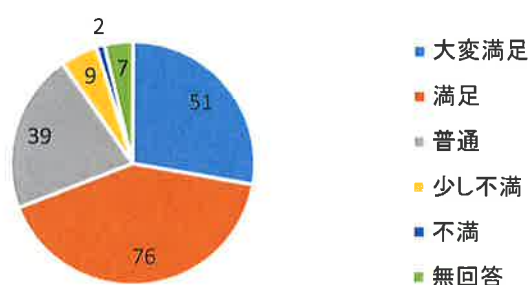
Q9.知りたいことをいつでも知ることができますか



Q5.職員の電話の対応は丁寧ですか



Q10.介護・支援の方法は適切ですか



1. とみがおか

ご利用者・ご家族様 サービス満足度アンケート

施設名 とみがおか

<記入者内訳>

利用者	1
ご家族	37
後見人	4
職員	0
無回答	16
合計	58

<獲得点>

	獲得点数	25項目 合計※	1項目当たり平均点
大変満足	433	75.5	3.0
満足	583		
普通	327		
少し不満	22		
不満	11		
無回答	73		

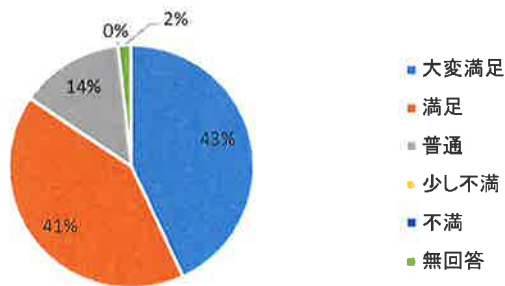
<回収率>

配布枚数	80
回収枚数	58
内有効回答枚数	58
内白紙枚数	0
回収率	72.5%

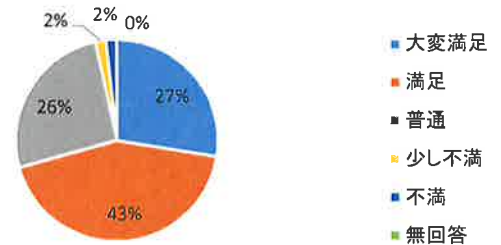
※25項目合計については、100点満点に置き換えた値を表記しています。

	大変満足	満足	普通	少し不満	不満	無回答	点数	平均評価
1. 職員の挨拶はしっかりできていますか	25	24	8	0	0	1	188	3.3
2. 職員の身だしなみは適切ですか	13	30	13	2	0	0	170	2.9
3. 職員の家族への言葉遣いは丁寧ですか	24	23	10	0	1	0	185	3.2
4. 職員の利用者への接し方は丁寧ですか	22	25	10	0	1	0	183	3.2
5. 職員の電話の対応は丁寧ですか	19	30	6	1	1	1	179	3.1
6. 職員は良く声を掛けるなど話しやすい雰囲気ですか	16	25	15	1	1	0	170	2.9
7. 希望、要望について話を聞いてくれますか	16	27	14	0	1	0	173	3
8. 希望、要望について迅速に答えてくれますか	16	20	21	0	1	0	166	2.9
9. 知りたいことをいつでも知ることができますか	14	22	18	1	1	2	159	2.8
10. 介護・支援の方法は適切ですか	14	27	13	2	0	2	165	2.9
11. 居室やトイレ、風呂などの共用スペースの清掃は行き届いていますか	10	26	16	2	0	4	152	2.8
12. 入浴や排泄は嫌な思いをすることなく配慮されていますか	14	20	12	3	0	9	143	2.9
13. 薬の管理や処置は適切にしてくれますか	20	26	7	0	1	4	172	3.2
14. ご本人の健康管理について施設の対応は適切ですか	25	23	9	1	0	0	188	3.2
15. 病気やケガなどの緊急時の対応は適切ですか	21	27	7	1	0	2	180	3.2
16. 食事は美味しいですか	11	16	17	0	0	14	126	2.9
17. 楽しみにしている行事やクラブ活動が行われていますか	17	24	12	0	0	5	164	3.1
18. 定期的に入所中の様子や行事など情報提供がありますか	20	21	12	1	1	3	168	3.1
19. お知らせや掲示物は見やすく分かりやすいですか	16	19	17	2	0	3	157	2.9
20. プライバシーや個人情報は守られていますか	16	20	14	0	0	8	152	3
21. 個別支援計画は、ご本人ご家族の意向や希望が反映されていますか	18	22	13	1	0	4	165	3.1
22. 個別支援計画や施設の決まりごとなどの説明は分かりやすいですか	13	24	17	1	0	3	159	2.9
23. 困りごとを第三者委員など職員以外にも相談できることを知っていますか	11	16	21	2	2	6	136	2.6
24. ご利用者様の服装、頭髪、顔など整容はきちんと行われていますか	14	23	19	1	0	1	164	2.9
25. この施設を利用して良かったですか	28	23	6	0	0	1	193	3.4
合計	433	583	327	22	11	73	4,157	3.0
	73.8%			2.4%		回答件数 1,376		
	満足			不満				

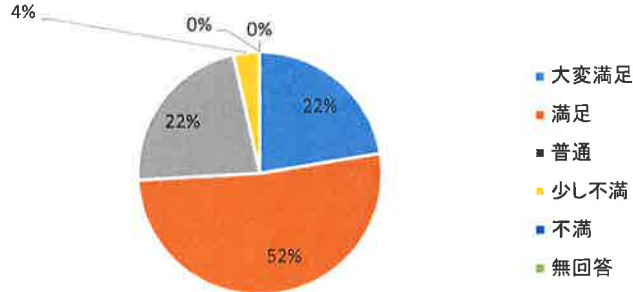
Q1.職員の挨拶はしっかりできていますか



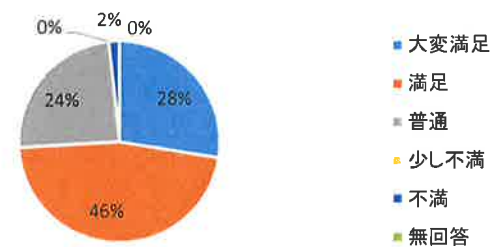
Q6.職員は良く声を掛けるなど話しやすい雰囲気ですか



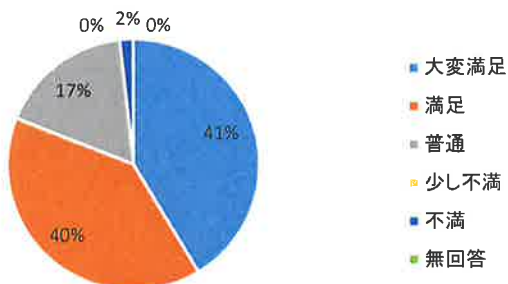
Q2.職員の身だしなみは適切ですか



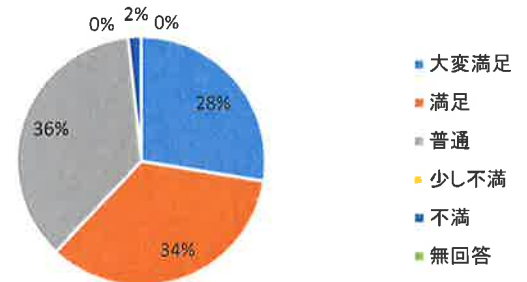
Q7.希望、要望について話を聞いてくれますか



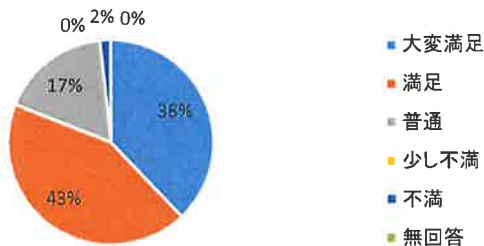
Q3.職員の家族への言葉遣いは丁寧ですか



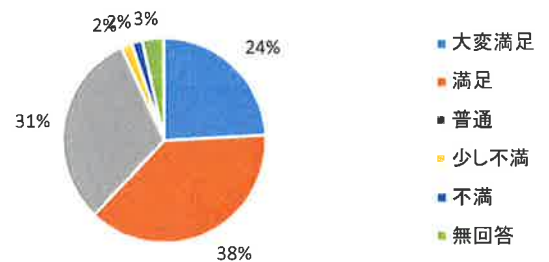
Q8.希望、要望について迅速に応じてくれますか



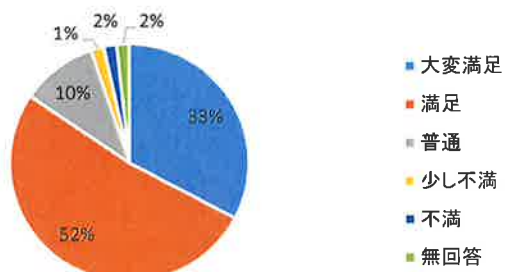
Q4.職員の利用者への接し方は丁寧ですか



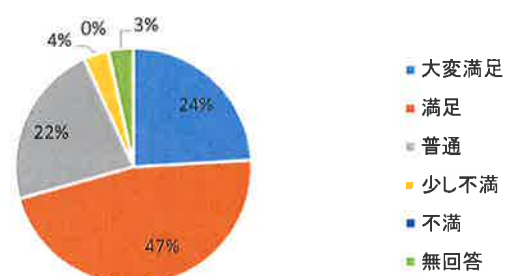
Q9.知りたいことをいつでも知ることができますか



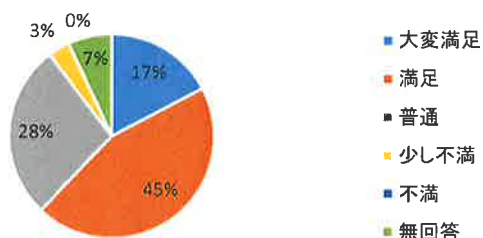
Q5.職員の電話の対応は丁寧ですか



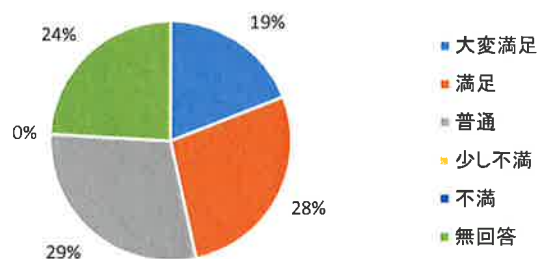
Q10.介護・支援の方法は適切ですか



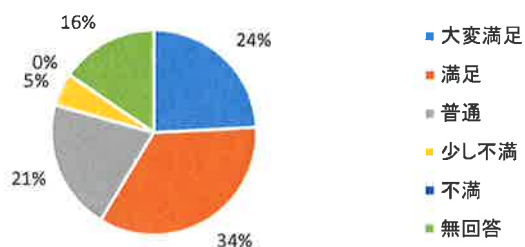
Q11.居室やトイレ、風呂などの共有スペースの清掃は行き届いていますか



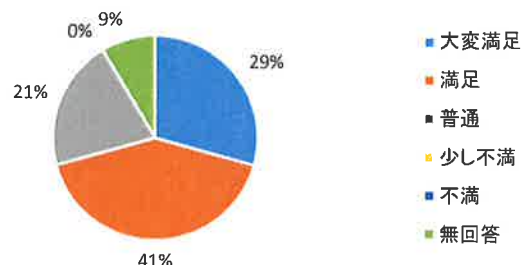
Q16.食事は美味しいですか



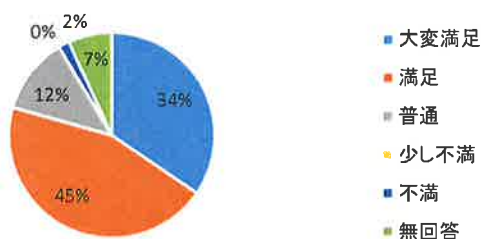
Q12.入浴や排泄は嫌な思いをすることなく配慮されていますか



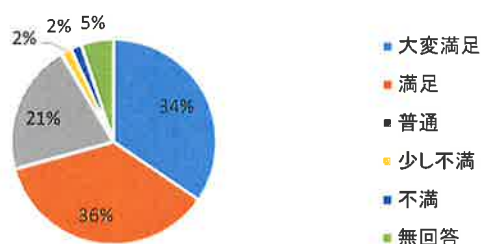
Q17.楽しみにしている行事やクラブ活動が行われていますか



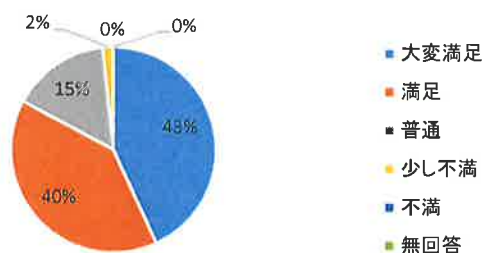
Q13.薬の管理や処置は適切にされていますか



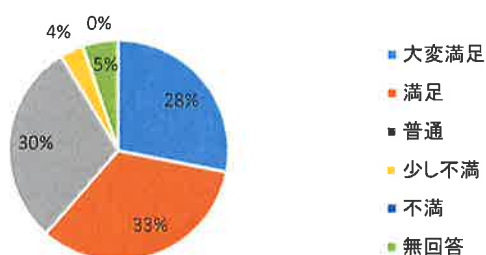
Q18.定期的に入所中の様子や行事など情報提供がありますか



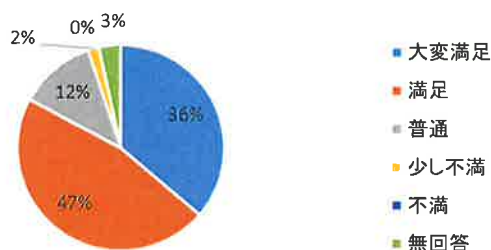
Q14.ご本人の健康管理について施設の対応は適切ですか



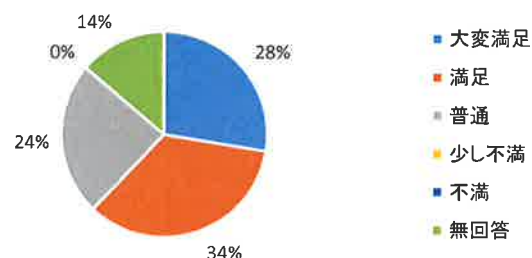
Q19.お知らせや掲示物は見やすく分かりやすいですか



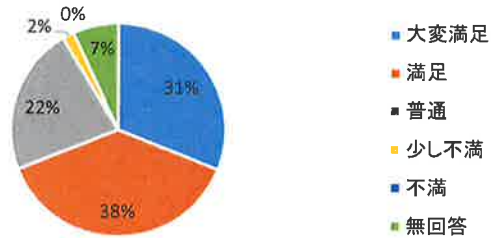
Q15.病気やケガなどの緊急時の対応は適切ですか



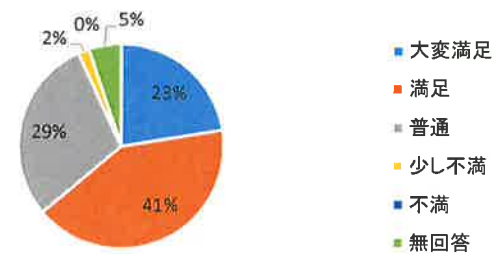
Q20.プライバシーや個人情報を守られていますか



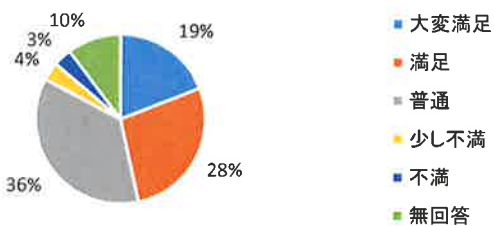
Q21.個別支援計画は、ご本人ご家族の意向
や希望が反映されていますか



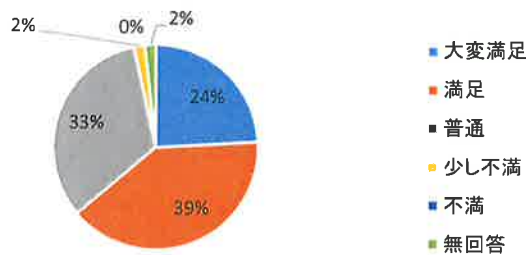
Q22.個別支援計画や施設の決まりごと
などの説明はわかりやすいですか



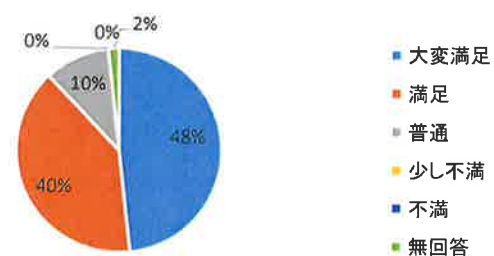
Q23.困りごとを第三者委員など職員
以外にも相談できることを知っていま
すか



Q24.ご利用者様の服装、頭髪、顔など
整容はきちんと行われていますか



Q25.この施設を利用してよかったで
すか



ご利用者・ご家族様 サービス満足度アンケート（自由記述）

施設名：とみがおか

- 時々爪が伸びすぎていることがあります。定期的にチェックしていただければと思います。日中の活動が専ら散歩になっています。子供の能力、先生方の体制からもやむを得ない事と存じますが、余暇活動の領域を拓ける上で例えばブランコ、木製遊具の設置などもあって良いのではないかと存じます。費用の問題もあるので簡単なことではないでしょうが市に助成をお願いするとかレクリエーションの森の中に設置をお願いする方法もあるかと思います。
- いつも行き届いたご支援に感謝しております。ありがとうございます。
- 指導員の方々も日頃一生懸命子供達に拘っていると思いますが、行動が静か、引込寡言というか内気な子にも接触、声掛けを全員が忘れず親として尚もお願いします。
- いつもお世話になっています。11番以降は本人に言葉がないため良くわからないですけど、帰省しても嫌がらずに帰るところをみると職員の皆様に良くしていただいていると思います。
- いつも家庭以上に細やかなご指導・心遣いを頂きありがとうございます。帰園の時は全く嫌がる様子を見せずに身支度をして車に乗ります。園が自分の居場所と思っているかの様です。今年もよろしくお願い致します。
- 遠方に居て年に1度旅行の時に園内に入るだけですが、利用者さん全員がいつもこぎれいにそしてリラックスしている様子が全てを物語っていると毎回安心しています。旅行の着替えも清潔で過不足なく心配りを感じております。ちょっと風邪気味でもきちんと対応して頂き、本当に安心して離れていても様子を見に行かずすんでいて助かっています。旅行の時もいつも身近にサポートの手があり、いつも楽しく行かせていただいております。
- 1日の流れの中で余暇を楽しむ能力のない子ですので決まった時間（1時間程度でも）何か取り組める事があるといいと思います。（作業的な事でもOK）散歩以外に。
- クリスマスにおいて子供のきれいなドリンクが支給されており好きなドリンクを支給して欲しい。

2. 共栄

ご利用者・ご家族様 サービス満足度アンケート

施設名 共栄

<記入者内訳>

利用者	2
ご家族	23
後見人	4
職員	1
無回答	12
合計	42

<獲得点>

	獲得点数	25項目 合計※	1項目当たり平均点
大変満足	197	73.6	2.9
満足	510		
普通	238		
少し不満	5		
不満	1		
無回答	99		

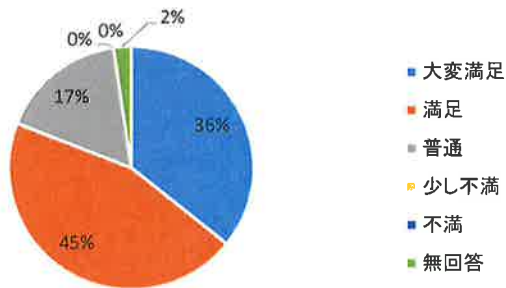
<回収率>

配布枚数	80
回収枚数	42
内有効回答枚数	41
内白紙枚数	1
回収率	52.5%

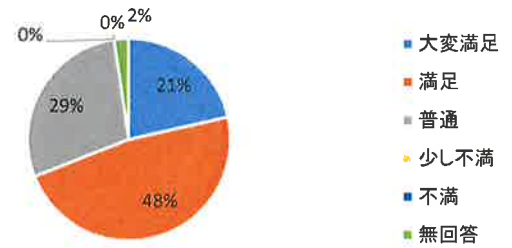
※25項目合計については、100点満点に置き換えた値を表記しています。

		大変満足	満足	普通	少し不満	不満	無回答	点数	平均評価
1.	職員の挨拶はしっかりできていますか	15	19	7	0	0	1	131	3.2
2.	職員の身だしなみは適切ですか	10	18	11	0	0	3	116	3
3.	職員の家族への言葉遣いは丁寧ですか	16	21	4	0	0	1	135	3.3
4.	職員の利用者への接し方は丁寧ですか	14	21	6	0	0	1	131	3.2
5.	職員の電話の対応は丁寧ですか	14	21	6	0	0	1	131	3.2
6.	職員は良く声を掛けるなど話しやすい雰囲気ですか	9	20	12	0	0	1	120	2.9
7.	希望、要望について話を聞いてくれますか	7	23	10	0	0	2	117	2.9
8.	希望、要望について迅速に伝えてくれますか	7	20	13	0	0	2	114	2.9
9.	知りたいことをいつでも知ることができますか	5	15	19	0	0	3	103	2.6
10.	介護・支援の方法は適切ですか	6	23	10	0	0	3	113	2.9
11.	居室やトイレ、風呂などの共用スペースの清掃は行き届いていますか	5	17	12	1	0	7	96	2.7
12.	入浴や排泄は嫌な思いをすることなく配慮されていますか	2	19	12	0	0	9	89	2.7
13.	薬の管理や処置は適切にしてくれますか	6	27	6	0	0	3	117	3
14.	ご本人の健康管理について施設の対応は適切ですか	9	25	4	1	0	3	120	3.1
15.	病気やケガなどの緊急時の対応は適切ですか	10	23	4	0	0	5	117	3.2
16.	食事は美味しいですか	3	16	11	0	0	12	82	2.7
17.	楽しみにしている行事やクラブ活動が行われていますか	9	21	7	1	0	4	114	3
18.	定期的に入所中の様子や行事など情報提供がありますか	8	20	11	0	0	3	114	2.9
19.	お知らせや掲示物は見やすく分かりやすいですか	1	21	13	0	0	7	93	2.7
20.	プライバシーや個人情報は守られていますか	5	21	10	0	0	6	103	2.9
21.	個別支援計画は、ご本人ご家族の意向や希望が反映されていますか	5	20	11	0	0	6	102	2.8
22.	個別支援計画や施設の決まりごとなどの説明は分かりやすいですか	6	20	11	0	0	5	106	2.9
23.	困りごとを第三者委員など職員以外にも相談できることを知っていますか	3	15	14	1	1	8	86	2.5
24.	ご利用者様の服装、頭髪、顔など整容はきちんと行われていますか	7	22	10	1	0	2	115	2.9
25.	この施設を利用して良かったですか	15	22	4	0	0	1	134	3.3
合計		197	510	238	5	1	99	2,799	2.9
		74.3%			0.6%		回答件数	951	
		満足			不満				

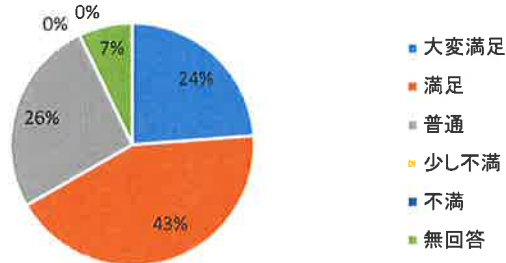
Q1.職員の挨拶はしっかりできていますか



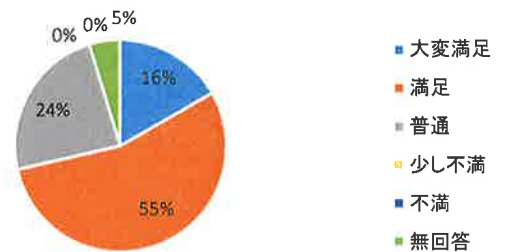
Q6.職員は良く声を掛けるなど話しやすい雰囲気ですか



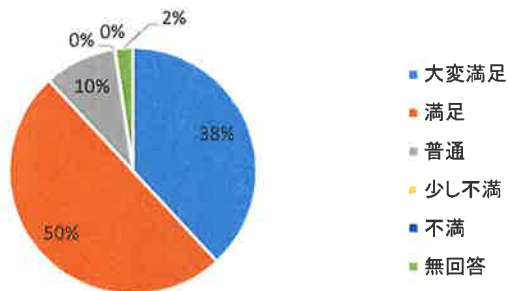
Q2.職員の身だしなみは適切ですか



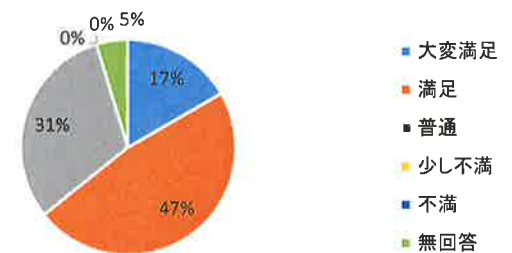
Q7.希望、要望について話を聞いてくれますか



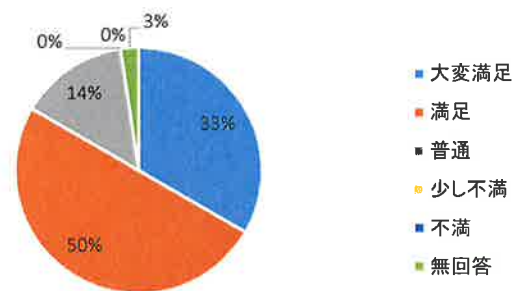
Q3.職員の家族への言葉遣いは丁寧ですか



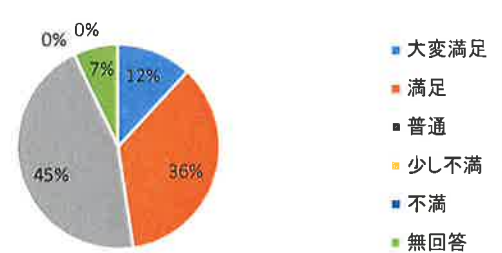
Q8.希望、要望について迅速に答应てくれますか



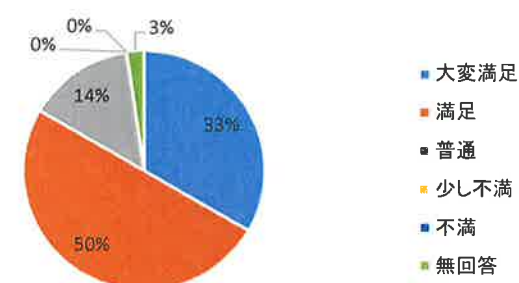
Q4.職員の利用者への接し方は丁寧ですか



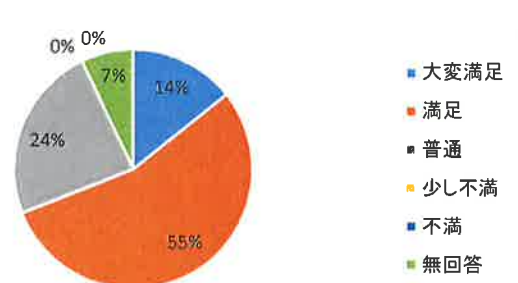
Q9.知りたいことをいつでも知ることができますか



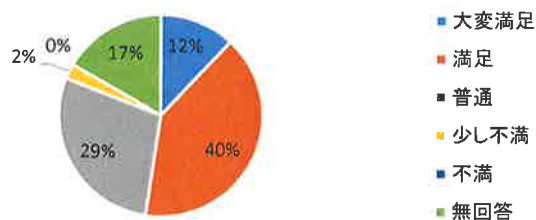
Q5.職員の電話の対応は丁寧ですか



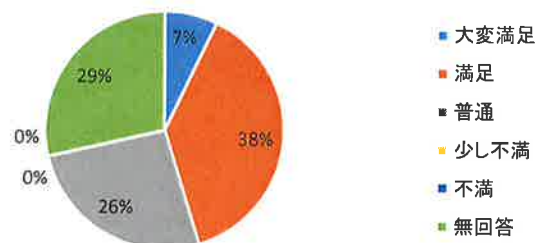
Q10.介護・支援の方法は適切ですか



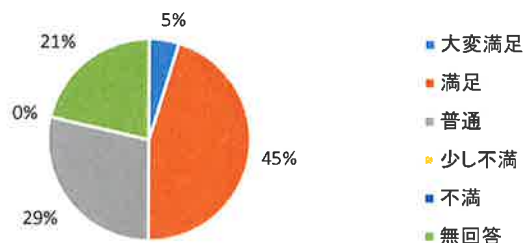
Q11.居室やトイレ、風呂などの共有スペースの清掃は行き届いていますか



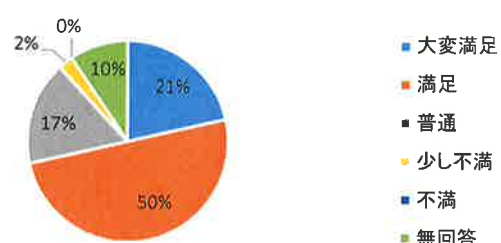
Q16.食事は美味しいですか



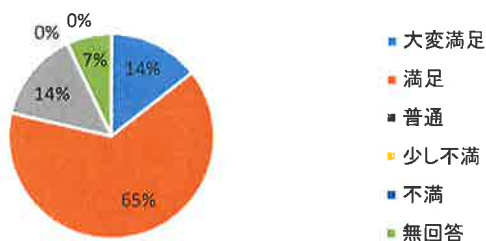
Q12.入浴や排泄は嫌な思いをすることなく配慮されていますか



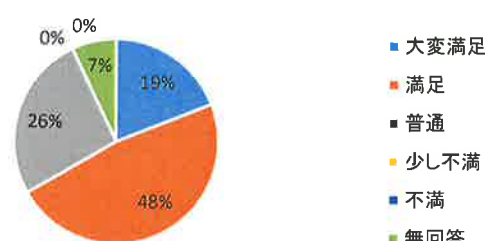
Q17.楽しみにしている行事やクラブ活動が行われていますか



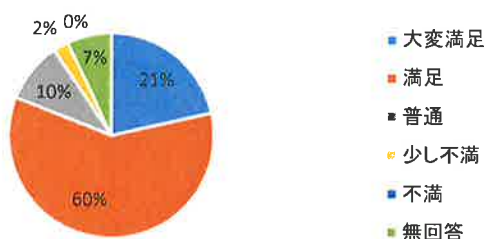
Q13.薬の管理や処置は適切にされていますか



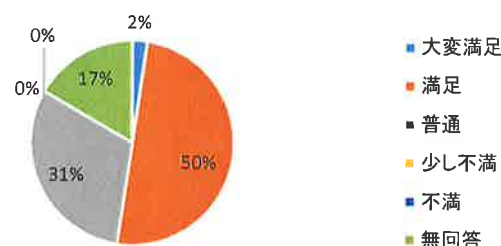
Q18.定期的に入所中の様子や行事など情報提供がありますか



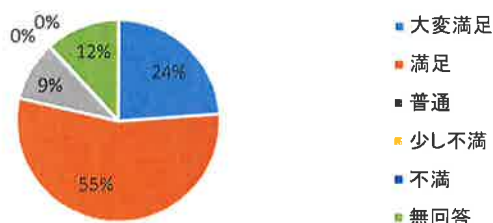
Q14.ご本人の健康管理について施設の対応は適切ですか



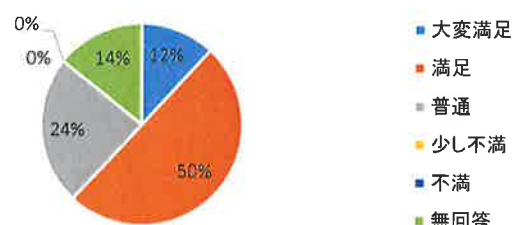
Q19.お知らせや掲示物は見やすく分かりやすいですか



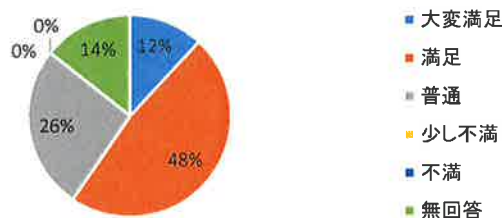
Q15.病気やケガなどの緊急時の対応は適切ですか



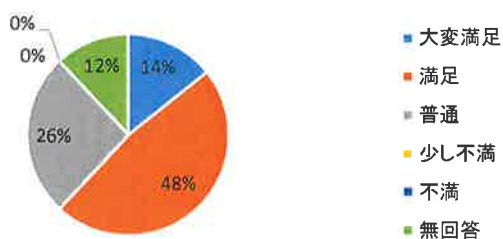
Q20.プライバシーや個人情報は守られていますか



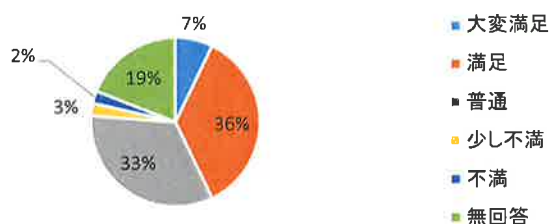
Q21.個別支援計画は、ご本人ご家族の意向や希望が反映されていますか



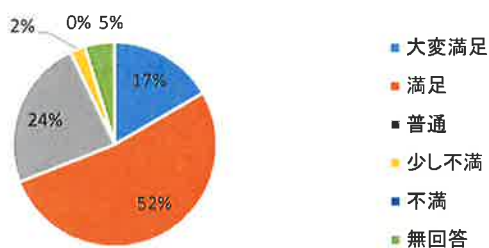
Q22.個別支援計画や施設の決まりごとなどの説明はわかりやすいですか



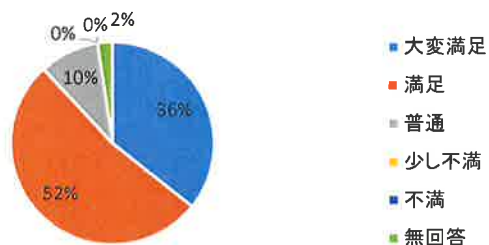
Q23.困りごとを第三者委員など職員以外にも相談できることを知っていますか



Q24.ご利用者様の服装、頭髪、顔など整容はきちんと行われていますか



Q25.この施設を利用してよかったですか



ご利用者・ご家族様 サービス満足度アンケート（自由記述）

施設名：共栄

- 本人ではないので質問によっては想像になっているところもありますが時々施設に伺った際、職員の皆さんが明るく親切で元気で利用者に一生懸命に向き合って努力している姿にありがたい気持ちでまた安心感もあります。大変なお仕事だと思いますが「大切な我が子をどうかよろしくお願いします」という気持ちでいっぱいです。職員の皆さんと協力しながら親としても出来ることは頑張っていこうと思います。要望ですが、夏の暑い時期など入浴日がもう一日増えると良いかなと思っています。または、入浴日以外に可能であればシャワーが使えると気分もさっぱりするのではと思いました。いずれにしても人手のいる事なので大変かと思いますが。
- 昨年の相模原障害者施設殺害事件に関しては本当に心が痛みます。絶対あってはならない事件であると思います。どうか福祉社会と職員さんの協力を節にお願いいたします。
- もう少し利用者と家族が出かけやすくしてほしい。買い物・食事などなんとなく誘いにくい。金銭的にも本人だけでなく家族も優遇して欲しい。
- 季節・天候に相応しい服装を宜しくお願いします。(EX 帽子、外履、靴等)
- 今後共宜しくお願いいたします。
- ありがとうございます。(ははより)
- 男性パートの居住区域の臭いが気になります。
- お世話になっています。子供が明るく暮らしている様で親として大変うれしく思っております。これからもよろしくお願い致します。私共も高齢になって来ましたので子供の事が気になりますが行って見れないので帰省の時は楽しみにしております。
- いつも大変お世話になっています。私（家族）が遠方なため年に3、4回ほど、帰省や旅行等で伺う程度ですがどの職員さんにお会いしてもとても気持ちよく利用者本人にとってもよくして頂いているのがわかります。家族の中でも本人が一番幸せではないかと思います。職員さん関係者の方々には本当にお世話になりますがこれからもよろしくお願い致します。
- 日常の服装にボタン、ファスナーなど無いものを希望する。
- 利用者だけでなく親や兄弟も高齢となりなかなか行事に参加できなくて申し訳ありません。
- ○印以外は、私は見ていないので分かりかねます。
- いつもお世話になっております。本人がとても楽しく生活している様子で家族としても喜んでおります。最近気になるのは、入所者の皆さんの高齢化が進んで来たようで二階への上り下りが今後今より大変になって来ると思います。その辺の対応をどうお考えなのか教えていただければ幸いです。体力の落ちた利用者全てを一階居住にするわけには行きませんよね。心配しております。今後とも宜しくお願い申し上げます。

3. 就労センタージョブ

ご利用者・ご家族様 サービス満足度アンケート

施設名 就労センタージョブ

<記入者内訳>

利用者	17
ご家族	11
後見人	1
職員	0
無回答	2
合計	31

<獲得点>

	獲得点数	25項目 合計※	1項目当たり平均点
大変満足	232	72.6	2.9
満足	294		
普通	198		
少し不満	30		
不満	16		
無回答	3		

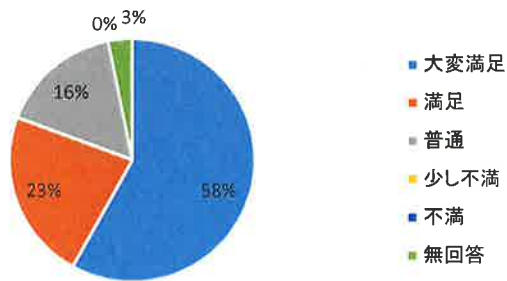
<回収率>

配布枚数	47
回収枚数	31
内有効回答枚数	31
内白紙枚数	0
回収率	66.0%

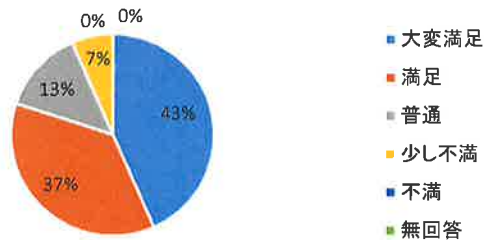
※25項目合計については、100点満点に置き換えた値を表記しています。

		大変満足	満足	普通	少し不満	不満	無回答	点数	平均評価
1.	職員の挨拶はしっかりできていますか	18	7	5	0	0	1	103	3.4
2.	職員の身だしなみは適切ですか	12	12	7	0	0	0	98	3.2
3.	職員の家族への言葉遣いは丁寧ですか	13	12	5	1	0	0	99	3.2
4.	職員の利用者への接し方は丁寧ですか	14	9	6	2	0	0	97	3.1
5.	職員の電話の対応は丁寧ですか	16	10	4	1	0	0	103	3.3
6.	職員は良く声を掛けるなど話しやすい雰囲気ですか	13	11	4	2	0	0	95	3.2
7.	希望、要望について話を聞いてくれますか	11	10	6	2	2	0	88	2.8
8.	希望、要望について迅速に伝えてくれますか	9	12	8	0	2	0	88	2.8
9.	知りたいことをいつでも知ることができますか	7	12	9	2	1	0	84	2.7
10.	介護・支援の方法は適切ですか	6	14	9	1	1	0	85	2.7
11.	作業(活動)場所はいつも片付いている	6	14	9	1	0	0	85	2.8
12.	作業(活動)内容は希望と一致していますか	5	15	8	2	1	0	83	2.7
13.	作業工賃は満足していますか	2	8	12	4	5	0	60	1.9
14.	ご本人の健康管理について施設の対応は適切ですか	8	13	8	2	0	0	89	2.9
15.	病気やケガなどの緊急時の対応は適切ですか	9	13	9	0	0	0	93	3
16.	食事は美味しいですか	8	18	3	1	0	1	93	3.1
17.	ここを利用するようになって、自分で出来ることが増えたり、気持ち明るくなるなど、心身の状態が良い方向に変わってきたと感じますか	8	14	8	1	0	0	91	2.9
18.	作業(活動)は楽しいですか	10	15	5	1	0	0	96	3.1
19.	定期的に通所中の様子や行事など情報提供がありますか	6	12	11	2	0	0	84	2.7
20.	プライバシーや個人情報を守られていますか	9	12	10	0	0	0	92	3
21.	個別支援計画は、ご本人ご家族の意向や希望が反映されていますか	8	13	9	0	1	0	89	2.9
22.	個別支援計画や施設の決まりごとなどの説明は分かりやすいですか	7	13	10	1	0	0	88	2.8
23.	困りごとを第三者委員など職員以外にも相談できることを知っていますか	7	8	12	3	0	1	79	2.6
24.	この施設を知人に紹介したいですか	7	7	14	1	2	0	78	2.5
25.	この施設を利用して良かったですか	13	10	7	0	1	0	96	3.1
合計		232	294	198	30	16	3	2,236	2.9
		68.3%			6.0%		回答件数	770	
		満足			不満				

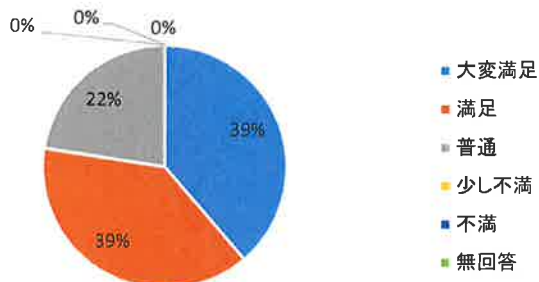
Q1.職員の挨拶はしっかりできていますか



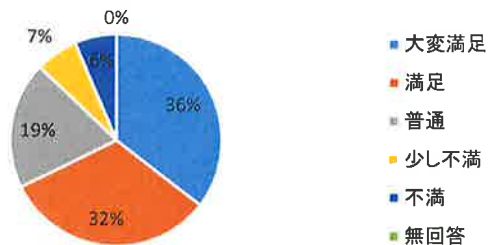
Q6.職員は良く声を掛けるなど話しやすい雰囲気ですか



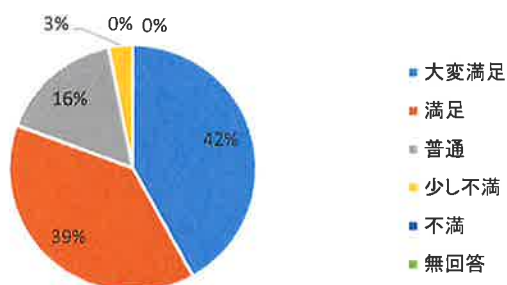
Q2.職員の身だしなみは適切ですか



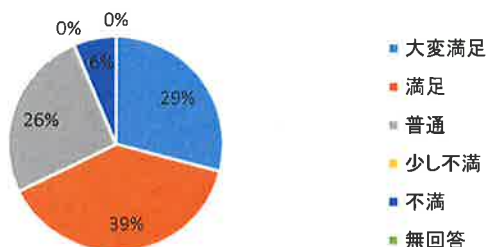
Q7.希望、要望について話を聞いてくれますか



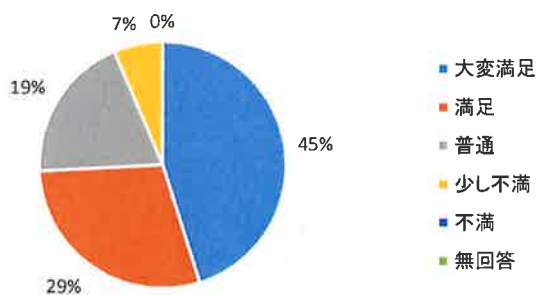
Q3.職員の家族への言葉遣いは丁寧ですか



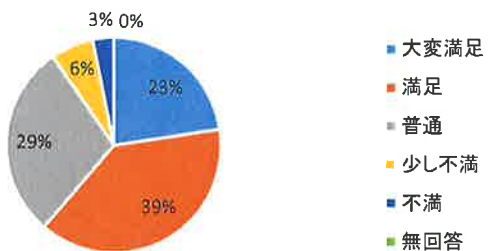
Q8.希望、要望について迅速に应运えてくれますか



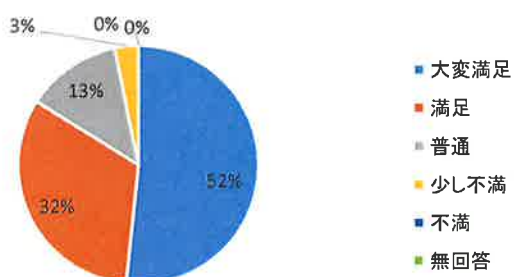
Q4.職員の利用者への接し方は丁寧ですか



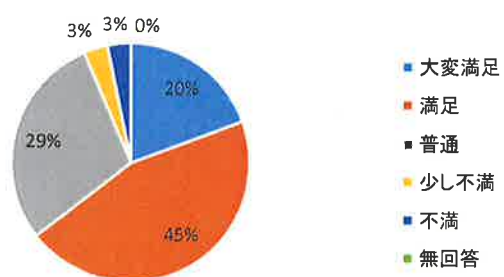
Q9.知りたいことをいつでも知ることが出来ますか



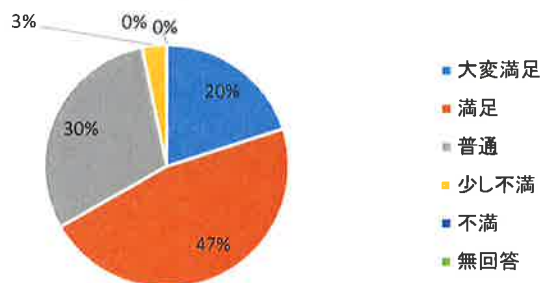
Q5.職員の電話の対応は丁寧ですか



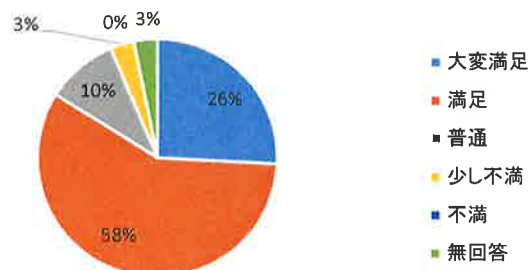
Q10.介護・支援の方法は適切ですか



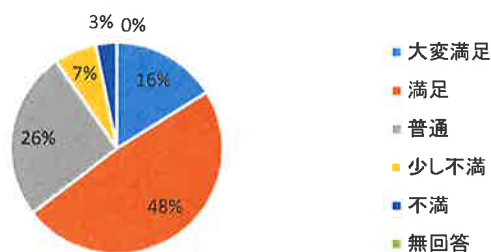
Q11.作業(活動)場所はいつも片付いている



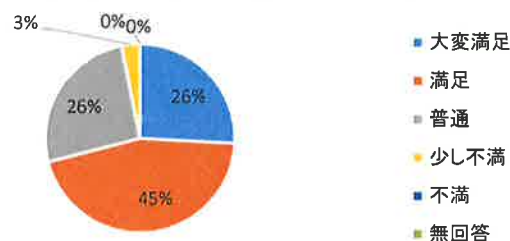
Q16.食事は美味しいですか



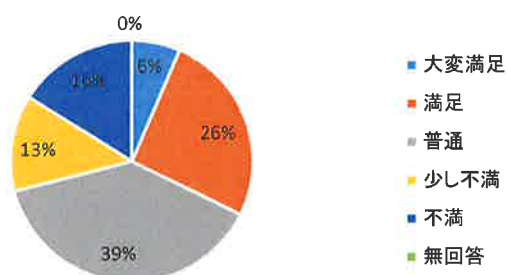
Q12.作業(活動)内容は希望と一致していますか



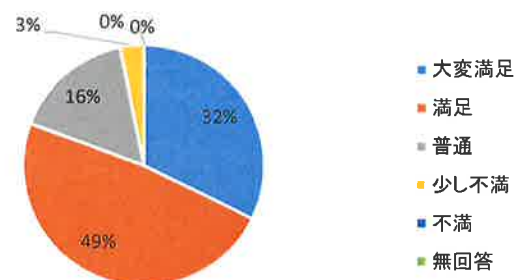
Q17.ここを利用するようになって、自分で出来ることが増えたり、気持ちが明るくなるなど、心身の状態が良い方向に変わってきたと感じますか



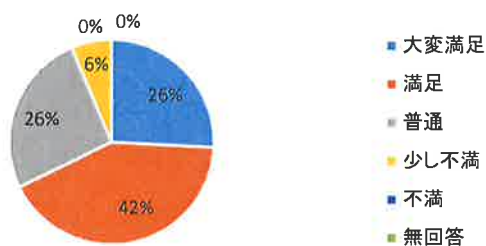
Q13.作業工賃は満足していますか



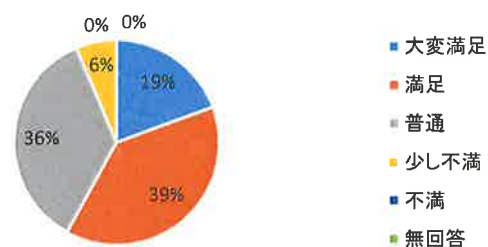
Q18.作業(活動)は楽しいですか



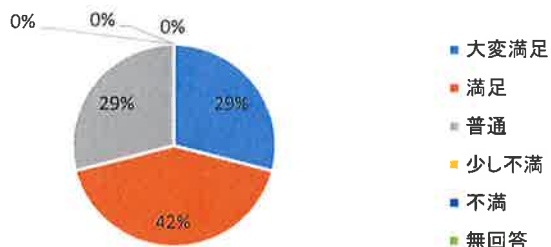
Q14.ご本人の健康管理について施設の対応はいかがですか



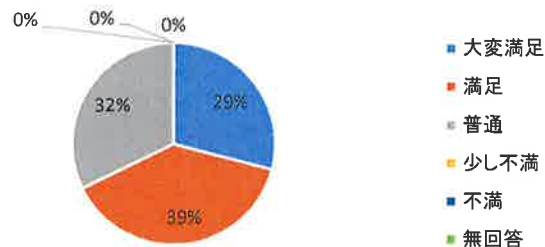
Q19.定期的に通所中の様子や行事など情報提供はありますか



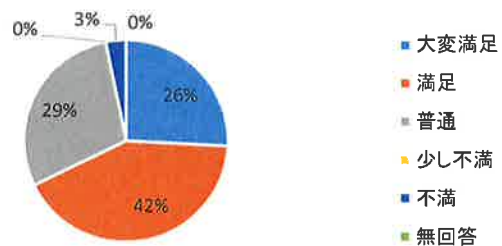
Q15.病気やケガなどの緊急時の対応は適切ですか



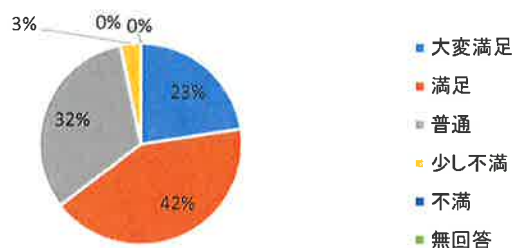
Q20.プライバシーや個人情報を守られていますか



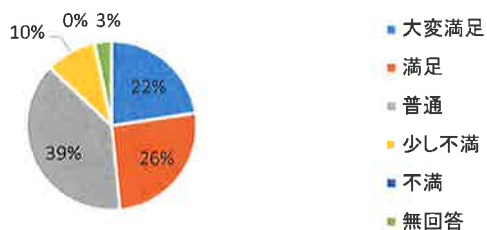
Q21.個別支援計画は、ご本人ご家族の意向や希望が反映されていますか



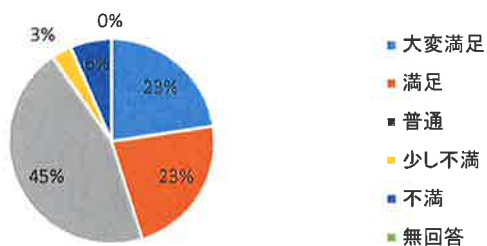
Q22.個別支援計画や施設の決まりごとなどの説明はわかりやすいですか



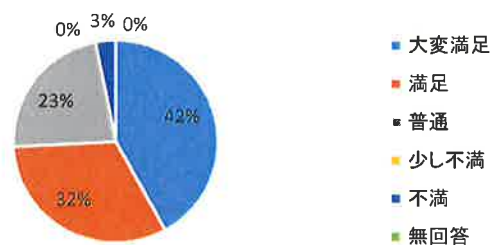
Q23.困りごとを第三者委員など職員以外にも相談できることを知っていますか



Q24.この施設を知人に紹介したいですか



Q25.この施設を利用してよかったですか



ご利用者・ご家族様 サービス満足度アンケート（自由記述）

施設名：就労センタージョブ

- 入所した当時より、安定した状態がふえた事。次にステップを踏みたいと思っているのでキッチリと職員が受け止め、自分でも努力をしてやっているのですが、入所して10年になるのではほかの所で動いて見たいのでバックアップしていただければと思います。
- 仕事の場所で、スマホでゲームをしているのは、どうなのか、職員さんのプライベートな話を耳にしてこまっている。気になっています。
- いつも大変お世話になりありがとうございます。様々な対応をしていただきありがとうございます。息子はいろいろな場面でいろいろなことを体験させていただいているので、仕事も充実して、毎日通うことができていると思います。今後もよろしくお願い致します。個別懇談もしていただきありがとうございます。日程の確認書ですが、仕事の都合シフトもあるので前の月(上旬ぐらい)に提示していただければ幸いです。
- 年に1,2回利用者、職員との行事(見学旅行等)があれば良い(日帰りのバス旅行とか)
- 相談できる個室にして欲しいです。(他の人が聞いていることがあるので)職員さんが忙しそうにしている話せそうで話せないのです。
- 要望①話し方について いつ、どこで、何を、と相手にわかるように話して欲しい。
②サービス満足度アンケートの2,3番目について知らないので教えてください。

4. 北広島セルプ

ご利用者・ご家族様 サービス満足度アンケート

施設名 北広島セルブ

＜記入者内訳＞

利用者	15
ご家族	9
後見人	0
職員	3
無回答	4
合計	31

＜獲得点＞

	獲得点数	25項目 合計※	1項目当たり平均点
大変満足	242	74.2	3.0
満足	292		
普通	140		
少し不満	35		
不満	18		
無回答	43		

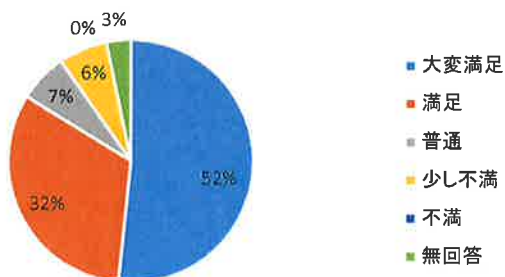
＜回収率＞

配布枚数	80
回収枚数	31
内有効回答枚数	30
内白紙枚数	1
回収率	38.8%

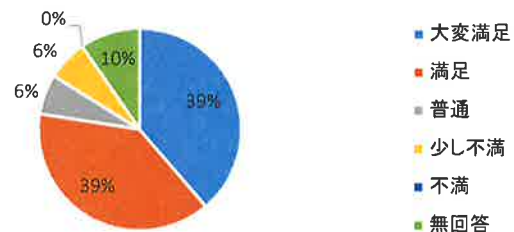
※25項目合計については、100点満点に置き換えた値を表記しています。

	大変満足	満足	普通	少し不満	不満	無回答	点数	平均評価
1. 職員の挨拶はしっかりできていますか	16	10	2	2	0	1	100	3.3
2. 職員の身だしなみは適切ですか	12	11	5	2	0	1	93	3.1
3. 職員の家族への言葉遣いは丁寧ですか	13	11	4	2	0	1	95	3.2
4. 職員の利用者への接し方は丁寧ですか	15	9	5	1	0	1	98	3.3
5. 職員の電話の対応は丁寧ですか	12	14	2	1	1	1	95	3.2
6. 職員は良く声を掛けるなど話しやすい雰囲気ですか	12	12	2	2	0	3	90	3.2
7. 希望、要望について話を聞いてくれますか	12	14	2	1	1	1	95	3.2
8. 希望、要望について迅速に伝えてくれますか	9	13	7	0	1	1	89	3
9. 知りたいことをいつでも知ることができますか	7	14	6	1	1	1	83	2.9
10. 介護・支援の方法は適切ですか	8	11	9	0	1	2	83	2.9
11. 作業(活動)場所はいつも片付いている	8	12	7	2	0	2	84	2.9
12. 作業(活動)内容は希望と一致していますか	9	13	6	1	0	2	88	3
13. 作業工賃は満足していますか	4	9	7	7	2	1	64	2.2
14. ご本人の健康管理について施設の対応は適切ですか	9	11	10	0	0	1	89	3
15. 病気やケガなどの緊急時の対応は適切ですか	10	11	8	1	0	1	90	3
16. 食事は美味しいですか	9	7	9	0	1	5	75	2.9
17. ここを利用するようになって、自分で出来ることが増えたり、気持ち明くなるなど、心身の状態が良い方向に変わってきたと感じますか	7	9	10	2	2	1	77	2.6
18. 作業(活動)は楽しいですか	9	16	4	0	0	2	92	3.2
19. 定期的に通所中の様子や行事など情報提供がありますか	8	13	5	1	2	2	82	2.8
20. プライバシーや個人情報は守られていますか	11	8	9	0	0	3	86	3.1
21. 個別支援計画は、ご本人ご家族の意向や希望が反映されていますか	8	16	4	1	0	2	89	3.1
22. 個別支援計画や施設の決まりごとなどの説明は分かりやすいですか	7	16	1	2	1	2	80	3
23. 困りごとを第三者委員など職員以外にも相談できることを知っていますか	5	5	11	4	2	3	61	2.3
24. この施設を知人に紹介したいですか	9	14	4	1	1	2	87	3
25. この施設を利用して良かったですか	13	13	1	1	2	1	94	3.1
合計	242	292	140	35	18	43	2,159	3.0
	73.5%			7.3%		回答件数 727		
	満足			不満				

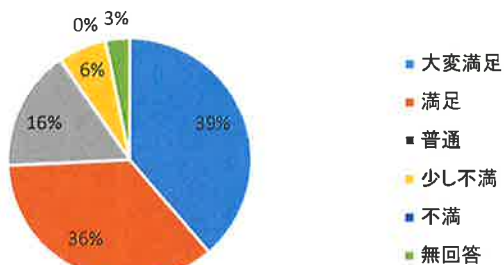
Q1.職員の挨拶はしっかりできていますか



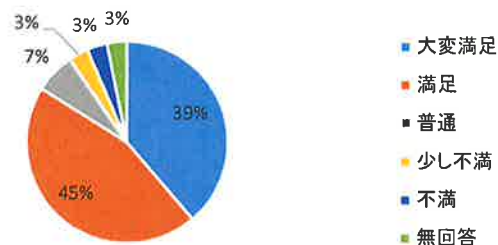
Q6.職員は良く声を掛けるなど話しやすい雰囲気ですか



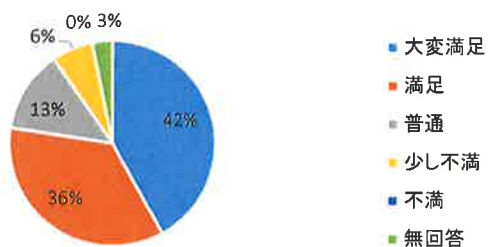
Q2.職員の身だしなみは適切ですか



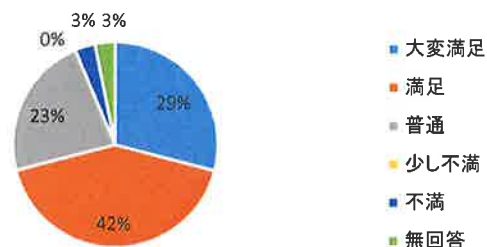
Q7.希望、要望について話を聞いてくれますか



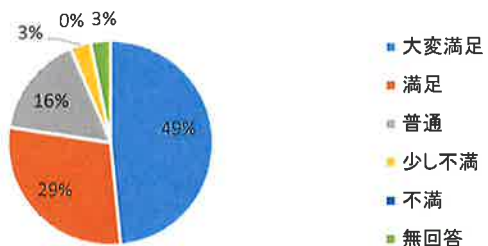
Q3.職員の家族への言葉遣いは丁寧ですか



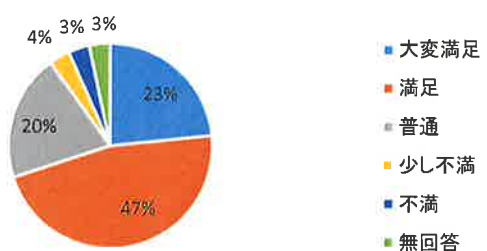
Q8.希望、要望について迅速に responding くれますか



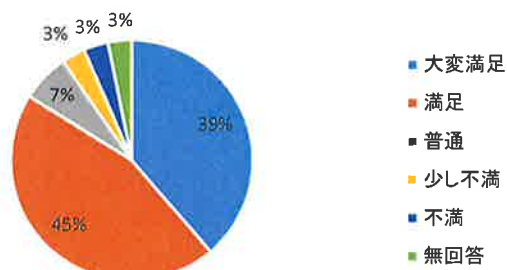
Q4.職員の利用者への接し方は丁寧ですか



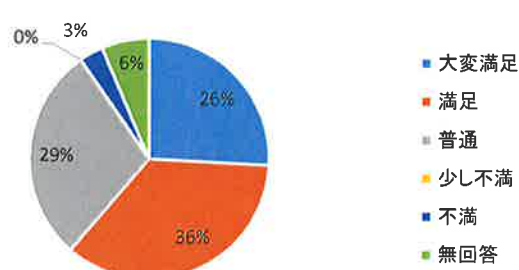
Q9.知りたいことをいつでも知ることができますか



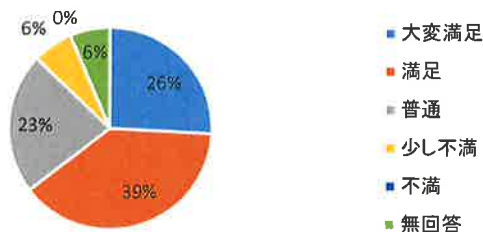
Q5.職員の電話の対応は丁寧ですか



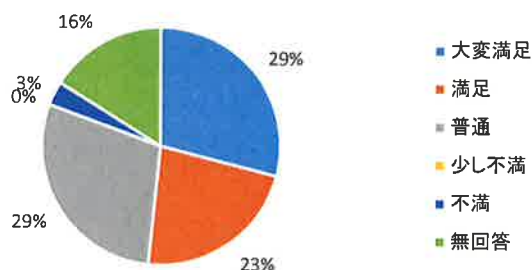
Q10.介護・支援の方法は適切ですか



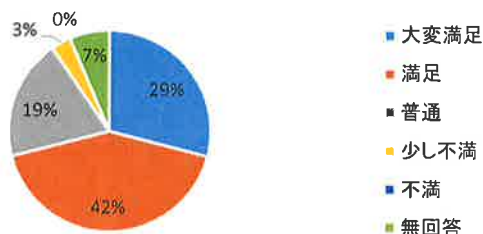
Q11.作業(活動)場所はいつも片付いている



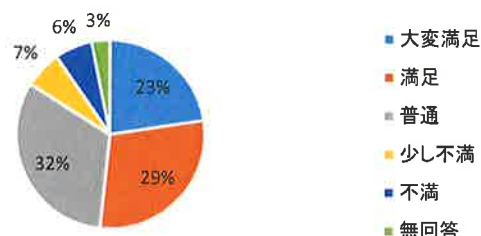
Q16.食事は美味しいですか



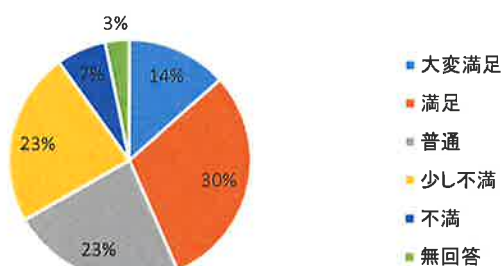
Q12.作業(活動)内容は希望と一致していますか



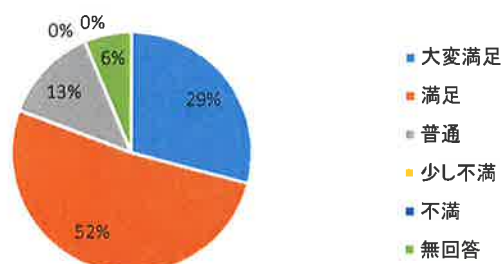
Q17.ここを利用するようになって、自分で出来ることが増えたり、気持ちが明るくなるなど、心身の状態が良い方向に変わってきたと感じますか



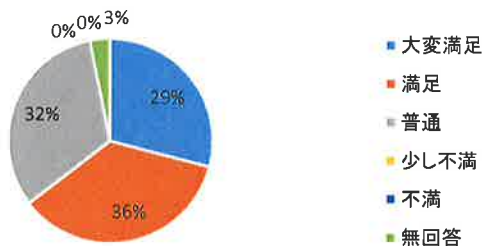
Q13.作業工賃は満足していますか



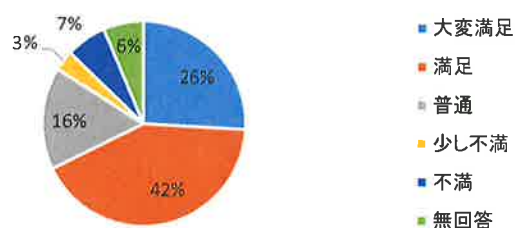
Q18.作業(活動)は楽しいですか



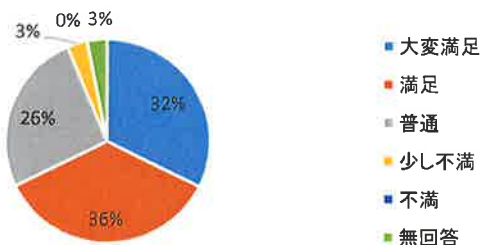
Q14.ご本人の健康管理について施設の対応はいかがですか



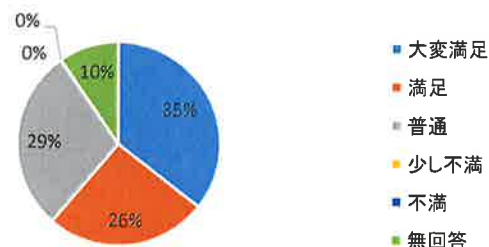
Q19.定期的に通所中の様子や行事など情報提供はありますか



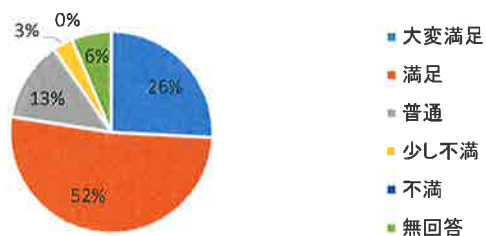
Q15.病気やケガなどの緊急時の対応は適切ですか



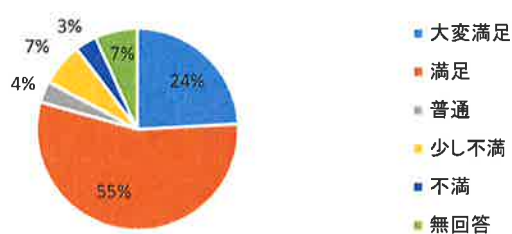
Q20.プライバシーや個人情報は守られていますか



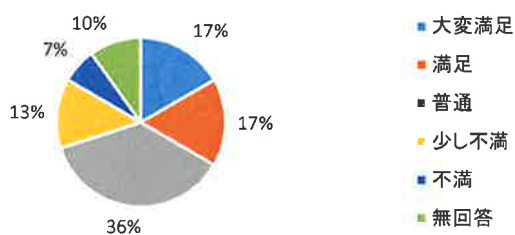
Q21.個別支援計画は、ご本人ご家族の意向や希望が反映されていますか



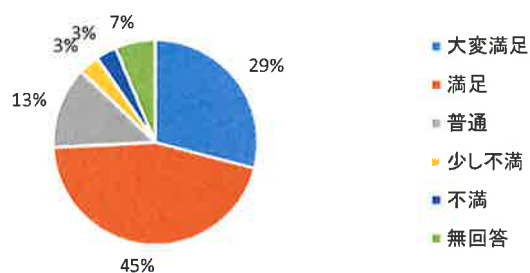
Q22.個別支援計画や施設の決まりごとなどの説明はわかりやすいですか



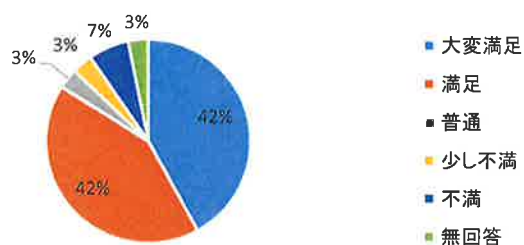
Q23.困りごとを第三者委員など職員以外にも相談できることを知っていますか



Q24.この施設を知人に紹介したいですか



Q25.この施設を利用してよかったですか



ご利用者・ご家族様 サービス満足度アンケート（自由記述）

施設名：北広島セルプ

①職員の対応、支援について②作業の内容について③通所したことで変わってきたこと

④セルプの長所と短所について⑤その他

- 何かあると電話で伝えてくれるのでありがたいです②本人が楽しく通所できているようでありありがたいです。③、④、⑤未記入
- なし②楽しい③、④なし⑤未記入
- とても良い対応をしていただいています。いつも感謝しています②一人一人の能力に合わせて作業をさせていただいていると思います③、④、⑤未記入
- 適切な対応や支援を受けていると思います②自分に合った作業でよいと思っています。職員さんの支援も良いので頑張れます。③通所を休みたくないという気持ちが強くなってきてます。④長所、楽しく通所できること、④、短所、⑤未記入
- その日起きたトラブルなど帰宅後お電話いただくことがあり、詳しい事情をお話ししてくれます。トラブルがあった人とは距離を置くなどして配慮していただいています。②入社してから、まわりの人とトラブルがありそのつど仕事の内容が変わり、今は落ち着いています。本人も今の仕事には満足しています。③未記入④長所 トラブルの時にすぐに対応してくれます。④短所、⑤未記入
- 話しするのがたのしいし、しえんはもうちょっとできるといい②のうえんに行くのがたのしい③あかるくなってきた④長所、ずっとかよってます 短所、少し話ずらいかな⑤なし
- 良い、満足している ②適当と思う、4月より清掃作業がなくなるのが残念 ③工賃をあてにして買物が多くなった④長所、本人の要望を取り入れてもらい、いやがらず通勤している 短所、年 2 回行う個別支援計画のマンネリ、毎回ほぼ同じ内容で生活面の問題も書面でのみ具体的な対策が出てこない。作業重点として理解しているが、今後の事を考え少しでも解決策を目指したい。⑤23、困りごとの第三者委員会の相談内容とは具体的にどのような事ですか
- ①～⑤未記載
- 満足している②中仕切りの作業が少し難しい③キンビールエプロンがたためるようになった。シールはがしができるようになった。④長所・短所特になし⑤未記入
- 職員さんも努力しているのですが、時々説明がわからない時があります。②セルプの中の仕事は眠くなりますが、外でやる仕事はあまりねむくなりません。ですが外での仕事をするると体が痛くなるのであまり体が痛くならない仕事内容にしてほしいです。③前の職場に比べて通勤する日数がふえました。 ④長所、利用者と職員が面白い 短所、仕事中に仕事に関係ない話をする人がうるさいです。⑤未記入「
- きちんとして戴いてます②よく考慮されていると思います③未記載④長所、職員の方々が一生懸命で何事もきちんとしている④短所、⑤未記入
- 満足している②特になし③仕切り作業ができるようになった。友達がたくさんできた④長所、職員が優しい、利用者も優しい人が多い。短所、特になし⑤未記入
- 皆さんの一生懸命が伝わります。高等養護卒業以来お世話になっており、心遣いや対応に感謝しております。毎日ありがとうございます。②本人のわがままもさる事なが

ら、やる気や思いに対応していただき細やかな対応に感謝しております。③本人の居場所を確立し日々楽しく通所させていただいております。④長所、明るいこと、職員の方はじめ利用者の方々の元気なあいさつに感げきしますよ。短所、特に感じる事はありません⑤個々の利用者さんに対応されている職員の皆様、1人1人に感謝申し上げます。多様化の時代の中で施設としても、職員の方々の対応にも心をくだき、よりよい施設の発展を希望します。

- 本人の希望を取り入れていただいて、楽しく作業しているようです。②農場での作業がたのしいようです。③学生の時より「大人」だという意識がめばえ、大人っぽくなりました。④長所、自立に向けて訓練できるところ。職員の人が優しく、がんばるとほめてくれるところ。短所、4月の新入所の方の歓迎会や、花見など、一緒に働く仲間との懇談会もあるとよいと思います。本人だけだと外出の機会がないので、歌屋などでのカラオケとかバイキングに行きたいといっています。⑤未記入
- 皆さんの一生懸命が伝わります。長くお世話になっている私共は、1つ1つの心遣いや対応に感謝しております。毎日ありがとうございます。②本人のやる気や思いに対応していただき手間のかかる事に心をくださっています。③自分の居場所を確立し、日々楽しく過ごしている。本人の姿を通し親として感謝申し上げます。④長所、明るいことが何よりうれしいです。短所、特に感じる事はありません⑤個々の利用者さんに対応されている職員の皆様、1人1人に感謝申し上げます。多様化の時代の中で施設としても、職員の方々の対応にも心をくだき、よりよい施設の発展を希望します。
- 本人を一個人として大事にしているのは良く伝わってきます。時々ていねいすぎて、そこまでしなくても大丈夫だと思うこともあります。②今の作業で大丈夫です。いつも配慮していただきありがとうございます。③社会人(大人)であることを意識するようになったと思う④長所、ノートでやり取りできるところ。いろんな年齢の方がいる事作業内容が豊富なこと。職員さんが親身になって、本人の事を考えてくれるところ。近い場所にある事。短所、新しい職員さんの名前が、なかなか覚えられないので、本人と話が合わない。⑤未記入
- 子供に聞いたり、私が知っている限りではとても良いと感じます。個別に性格をつかんで、対処して頂け手ありがたいです。②出来る事をレベルアップして新しい仕事もやらせて頂いているので続けてほしいと思います。③正直、出来る事もあり逆に出来なくなる事もあります。これは、やらなくては忘れてしまう障害ゆえ家庭が支援したいと思っています。“お仕事をしている”という点では、自信をもって気持ち的にもモチベーションは高いです!!④長所、職員の方が良く見て考えて下さるなと思っています。以前、所長さんが“自分が親だったら…”とお話ししてくれたことを今でも覚えています。短所、短所ではないのですが、今のご時世、安全の為玄関にカギをかけると思うのですが、火災や地震 etc 何かあった時に大丈夫かなと心配になった事があります。⑤これからもよろしくお願いします。(補足ではありませんが、いつも感謝しております)
- 対応支援はとても丁寧で感謝しております。②受注の確保など難しいことも多くあると思われすが宜しくお願い致します。作業の目標なども持ち、達成感なども感じられるようになるとよいなあ~と思っています。③何かにつけて、声かけしていただけているのだらうなあ~と実感できています。本人は以前に比べ穏やかに過ごせていると思います。④職員の皆様が明るく話しやすいのでとても気持ち良いです。いつも清潔にしようと努力していることが感じられます。短所、今後歯磨きのための洗面台、ト

イレなどの水回りについて環境の改善が必要です。現状やむを得ずでスタートした後手を入れてきたのでしょうか？ウォシュレットの配備などもされたのでしょうか。以前は手洗い場も少なかったように思っていたのですが…改善されたところなどあればお知らせ頂きたいと思います。⑤未記入

- 良くして頂いています。いろいろ工夫して頂いていますし、本人に合わない場合すぐやめてくれるのはうれしいです。②残念なことです、セルプが、…ではなく、慣れてきた頃仕事が入ってこなくなり、内容が変わってしまうのはしょうがないことです、安定しないことが、残念ではあります。③本人のスケジュールがしっかりしてきてありがたいです。休日などカレンダー通りなのは助かります。④長所、連絡事項、変化などくわしく伝えてくれ、一緒に考えてくれる。短所、待ち時間が多い、人数のわりにせまい、駐車スペースが少ない、風通しが悪い⑤未記入
- 本人を理解して適切に対応して下さっています。②本人は現在不満はないようです③精神的に落ち着いてきてます。④長所、仕事に行くところという意識を持ちつつあります。短所、行事(レクリエーション、その他)が少ない⑤未記入
- ①、②未記入③失敗経験が少なくなり、達成感・満足感が多くなりました。その分、自信がついて落ち着いてきている。④長所、発達障害の特性を理解していただき、適性に応じた支援をしてもらっている。短所、担当の支援者①と実際にそばにいる支援者②が異なる事があり、支援計画の際に②後者の方の声が聞けない。⑤未記入
- 特になし②今の所何もないです。③体の面でやはり運動不足が出てきた④長所、職員の対応の良さ 短所、気分がイライラした時の行動についてもう少しメリハリをつけてほしい。職員の方々の勉強会を聞いていたりするのか。⑤なし
- 職員に言われたら答える。②とても楽しい③時々胸が苦しくなって、胸が痛くなって、動悸がする④長所、色々な作業が多い 短所、好きな作業がない⑤年3回帰省する
- なにもゆうことはありません②毎日が勉強です③未記入④長所、所にはないです 短所、所にはないです⑤所にはないです。
- 未記入②未記入③10年間セルプに通所してますが、特に生活に変化なし④長所、なし 短所、時給の安さ、生活支援(セルプ)良くわからない⑤未記入

5. 北広島デイセンター

ご利用者・ご家族様 サービス満足度アンケート

施設名 北広島デイセンター

<記入者内訳>

利用者	8
ご家族	37
後見人	0
職員	0
無回答	5
合計	50

<獲得点>

	獲得点数	25項目 合計※	1項目 平均点
大変満足	474	77.6	3.1
満足	426		
普通	287		
少し不満	19		
不満	8		
無回答	42		

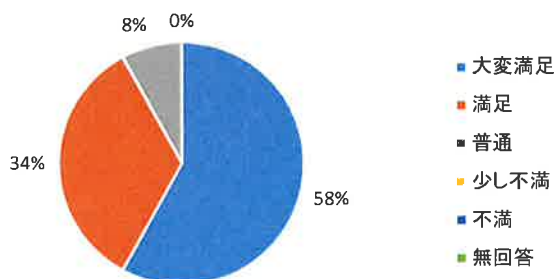
<回収率>

配布枚数	80
回収枚数	50
内有効回答枚数	50
内白紙枚数	0
回収率	62.5%

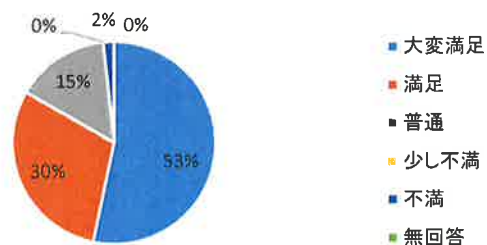
※25項目合計については、100点満点に置き換えた値を表記しています。

		大変満足	満足	普通	少し不満	不満	無回答	点数	平均評価
1.	職員の挨拶はしっかりできていますか	29	17	4	0	0	0	175	3.5
2.	職員の身だしなみは適切ですか	22	14	14	0	0	0	158	3.2
3.	職員の家族への言葉遣いは丁寧ですか	24	21	4	0	0	0	167	3.4
4.	職員の利用者への接し方は丁寧ですか	23	19	6	0	0	1	161	3.4
5.	職員の電話の対応は丁寧ですか	23	22	5	0	0	0	168	3.4
6.	職員は良く声を掛けるなど話しやすい雰囲気ですか	32	18	9	0	1	0	200	3.3
7.	希望、要望について話を聞いてくれますか	25	16	8	1	0	0	165	3.3
8.	希望、要望について迅速に答应てくれますか	17	20	11	1	1	0	151	3
9.	知りたいことをいつでも知ることができますか	14	19	14	2	0	0	143	2.9
10.	介護・支援の方法は適切ですか	14	23	9	1	1	2	144	3
11.	活動(作業)場所やトイレなどの共用部分はいつも片付いていますか	12	11	20	1	0	6	122	2.8
12.	排泄は嫌な思いをすることなく配慮されていますか	15	12	16	1	0	6	129	2.9
13.	活動(作業)内容や作業工賃は満足していますか	13	9	19	5	1	3	122	2.6
14.	ご本人の服薬や健康管理について施設の対応は適切ですか	16	19	12	2	0	1	147	3
15.	病気やケガなどの緊急時の対応は適切ですか	18	20	10	0	0	2	152	3.2
16.	食事は美味しいですか	18	14	13	0	1	4	140	3
17.	ここを利用するようになって、自分で出来ることが増えたり、気持ち明るくなるなど、心身の状態が良い方向に変わってきたと感じますか	12	20	16	1	0	1	141	2.9
18.	活動(作業)は楽しいですか	13	17	15	1	0	3	134	2.9
19.	送迎時の乗車、降車、運転は安全に行われていますか	24	14	11	0	0	1	160	3.3
20.	プライバシーや個人情報は守られていますか	20	16	12	0	0	2	152	3.2
21.	個別支援計画は、ご本人ご家族の意向や希望が反映されていますか	20	16	12	1	0	1	153	3.1
22.	個別支援計画や施設の決まりごとなどの説明は分かりやすいですか	21	18	9	1	0	1	157	3.2
23.	困りごとを第三者委員など職員以外にも相談できることを知っていますか	9	11	22	1	3	4	114	2.5
24.	この施設を知人に紹介したいですか	16	19	12	0	0	3	145	3.1
25.	この施設を利用して良かったですか	24	21	4	0	0	1	167	3.4
合計		474	426	287	19	8	42	3,767	3.1
		74.1%		2.2%		回答件数 1,214			
		満足		不満					

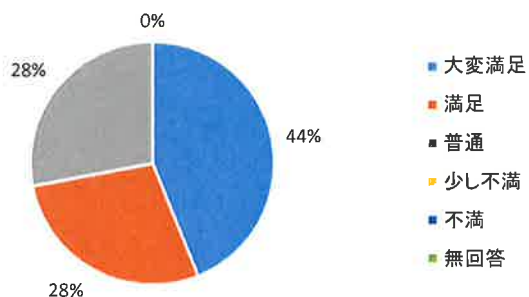
Q1.職員の挨拶はしっかりできていますか



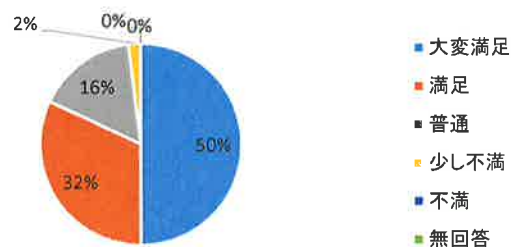
Q6.職員は良く声を掛けるなど話しやすい雰囲気ですか



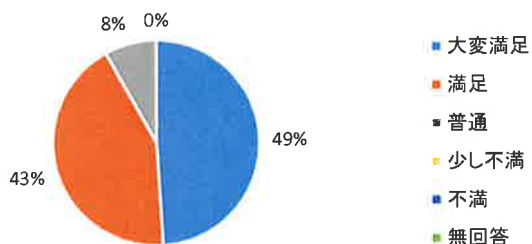
Q2.職員の身だしなみは適切ですか



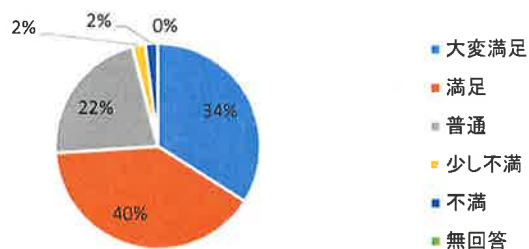
Q7.希望、要望について話を聞いてくれますか



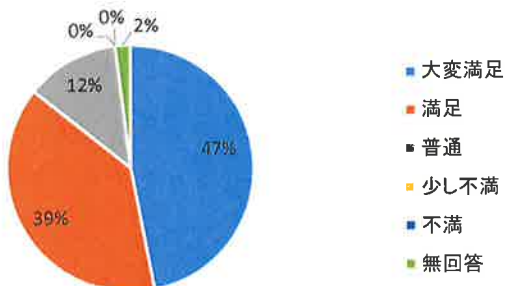
Q3.職員の家族への言葉遣いは丁寧ですか



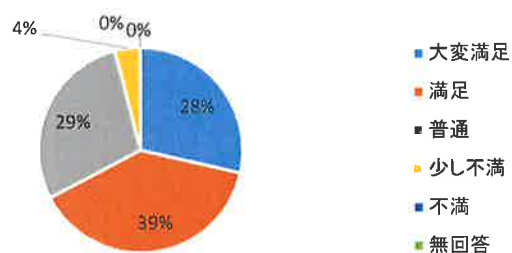
Q8.希望、要望について迅速に应运えますか



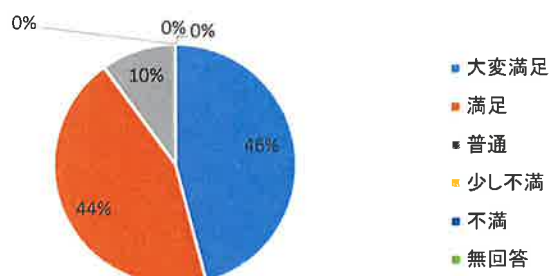
Q4.職員の利用者への接し方は丁寧ですか



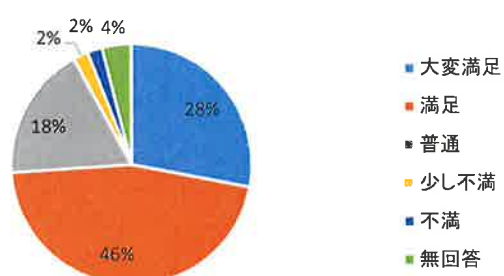
Q9.知りたいことをいつでも知ることができますか



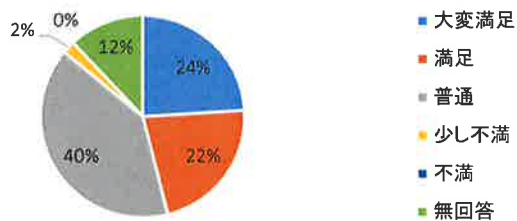
Q5.職員の電話の対応は丁寧ですか



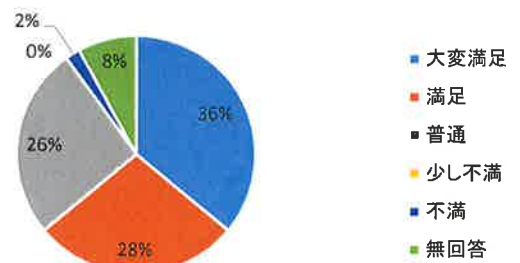
Q10.介護・支援の方法は適切ですか



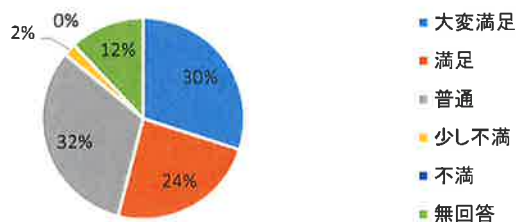
Q11.活動(作業)場所やトイレなどの共用部分はいつも片付いていますか



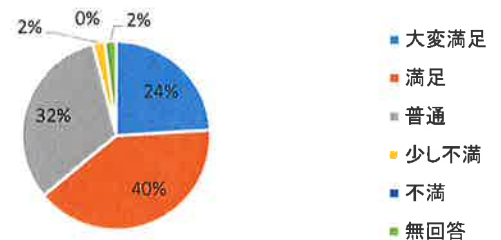
Q16.食事は美味しいですか



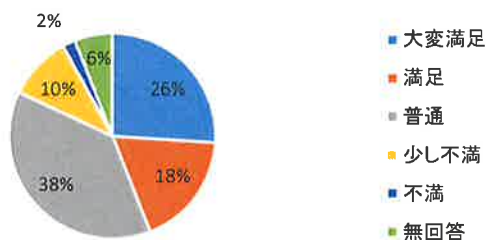
Q12.排泄は嫌な思いをすることなく配慮されていますか



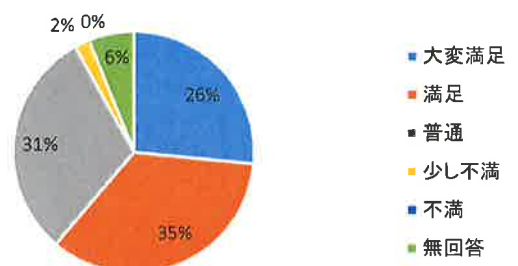
Q17.ここを利用するようになって、自分で出来ることが増えたり、気持ちが明るくなるなど、心身の状態が良い方向に変わってきたと感じますか



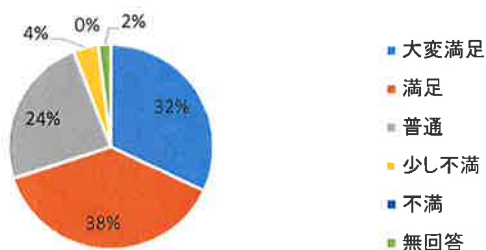
Q13.活動(作業)内容や作業工賃は満足していますか



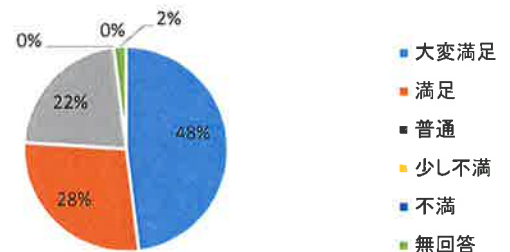
Q18.活動(作業)は楽しいですか



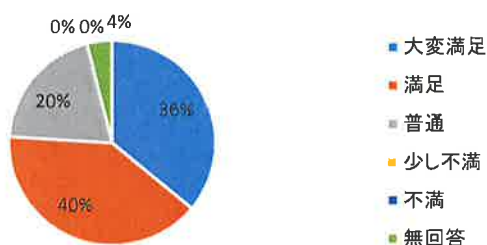
Q14.ご本人の服薬や健康管理について施設の対応は適切ですか



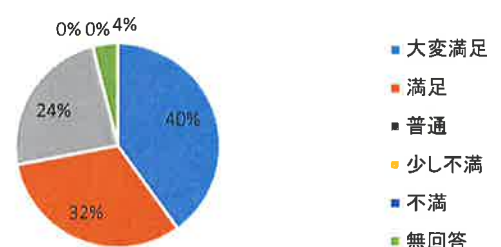
Q19.送迎時の乗車、降車、運転は安全に行われていますか



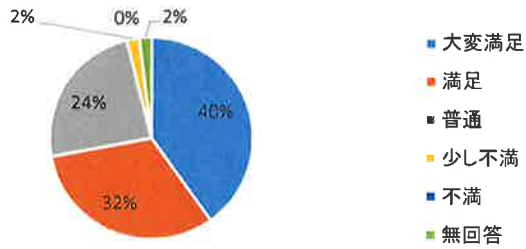
Q15.病気やケガなどの緊急時の対応は適切ですか



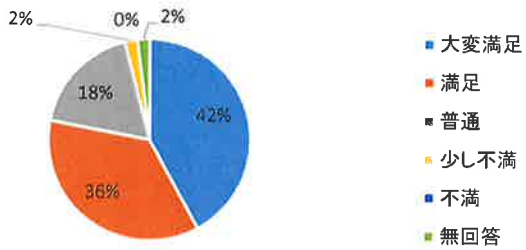
Q20.プライバシーや個人情報は守られていますか



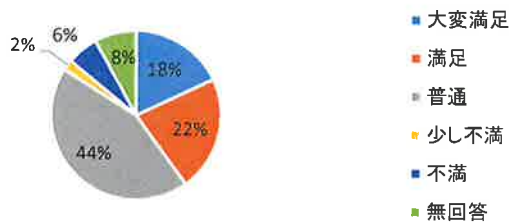
Q21.個別支援計画は、ご本人ご家族の意向や希望が反映されていますか



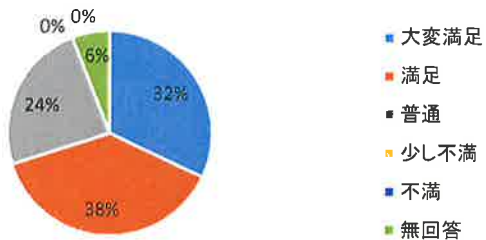
Q22.個別支援計画や施設の決まりごとなどの説明はわかりやすいですか



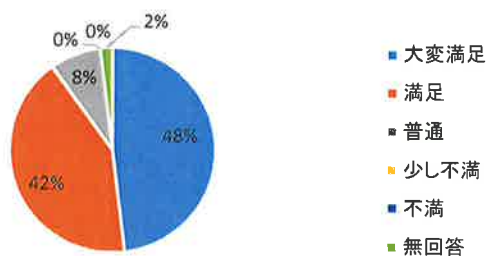
Q23.困りごとを第三者委員など職員以外にも相談できることを知っていますか



Q24.この施設を知人に紹介したいですか



Q25.この施設を利用してよかったですか



ご利用者・ご家族様 サービス満足度アンケート（自由記述）

施設名：北広島デイセンター

- しいたけ作業が急になくなり困惑している。体全体を使う作業の代替を希望します。失敗からの立ち直りへのサポートが丁寧で助かっている。障害特性をポジティブに受け入れ理解していただいているのがとてもうれしい
- 職員の皆様は一生懸命接して下さっています。一つだけ、大きな声で元気に話し方もわかる様に小さな声をだと不安になる利用者也親もいると想います。
- 私の考えがまちがっているのかもしれませんが、通所者を大切にしているのかの一つの目安に、働く環境もあると思いますが、いんくるの建物は古くてどうなのかなあとこの気持ちが私の心の中からどうもなくならないです。
- いつもお世話になり、大変感謝しています。本人の様子を見ていると満面笑顔で楽しんでいる様子がわかります。しかし、看護師の常勤がないのは、少し不安でもあり体調の少しの変化を見逃すことが心配です。今後も看護師配置の検当宜しく願います。
- No.22 個別支援計画は毎回ていねいに説明を受け意見希望等も聞いて頂いているのでわかりやすいと思いますが、施設の決まりごとの説明などは??どうかと思います。以前、遅刻で直接施設へ送り届けた際に職員が玄関へ来るより先に本人がエレベーターで2Fへ上がった際に“エレベーターの利用は利用者のみの使用はさせていない”と言われ、知らなかったので、良い事だとは思いますが少し残念でした。
- いろいろありがとうございます。対応、食事等とても満足しています。ただ、部屋の狭さや、窓の位置に不満あり。外に出なくても外気に触れたり日に当たったり・ながめたりできればいいのですが。
- 随所に工夫された対応いただき、感謝しています
- 毎日元気に通所させて頂いております。職員の対応も良く感謝しております。この後、宿泊の体験も予定されており、期待しております。親の年令も年々増し、体力体調を考えると、今後の過ごし方も考えながら、その場面にあった対応を宜しくお願い致します。
- 職員の方皆さんいつも笑顔で利用者にも親にも接してくれてとても気持ちが良いです。雰囲気がとても良いと思います。いろいろなことにもすぐに対応して下さい感謝しております。アンケート、本人から聞けないところは○できませんでした。
- 最近、工賃(お給料と言っています)が、遅れて持たされましたね。いつも15日の黄色い袋を楽しみにしていますので遅れないようにお願いします。一般の会社で遅れるなんて考えられませんよ。(事務の方、よろしくです) ず～っと思っていましたが、北ひろしま福祉会に通っている利用者の工賃が低すぎる。
- いつもお世話になっています。本人もたくましく通所しています。職員の方も優しく、重度の障害のケアは本当にたいへんだと思いますが若い方も多いのに皆さんがんばってらっしゃると思います。知的な障害があっても「わがまま」はだめだと思うのですが、上手に表現できない場合、自傷、外害等をおこし、ケアする方もたいへんです。家族も悩みのつきない毎日ですが、あまりにも「わがまま」なことは社会で通用しないということをおしえることも通所ケアでは重要なことのような気がします。「預り」

「ケア」「サービス」は優しい言葉ですが、高齢の方とちがって、まだ思春期をひきずった若い知的障害者は親の亡くなった後集団の中で生きていく訓練も必要だと思うので、厳しい部署もあるといいな～と思います。でも、保護者の方が「障害時・者はきのどくだから、わがままをかなえてあげて優しくしてあげて」と望んでいるのかもしれませんね。板ばさみで精神的にもたいへんなことの多い仕事と思いますが、やはり、職員の方が明るく元気な事が一番重要だと思います！職員の方の心に余裕があると通所者も安心できます。あまり「障害のケア」の方に心を思いつめずに明るくリラックスできる訓練の場所であるといいな～と思います。よろしくお願いします。

- 工賃がもう少し上がってほしい。・昼食のおかずの量が少なく、もう少し増やしてほしい。水回り…手洗い場？水飲み場？清潔じゃなく改善してほしい。（5月の環境整備時にいつも思います。

6. グリーンパーク北ひろ

ご利用者・ご家族様 サービス満足度アンケート

施設名 グリーンパーク北ひろ

<記入者内訳>

利用者	4
ご家族	25
後見人	0
職員	1
無回答	10
合計	40

<獲得点>

	獲得点数	25項目 合計※	1項目 当たり平均点
大変満足	194	69.4	2.8
満足	352		
普通	304		
少し不満	39		
不満	4		
無回答	99		

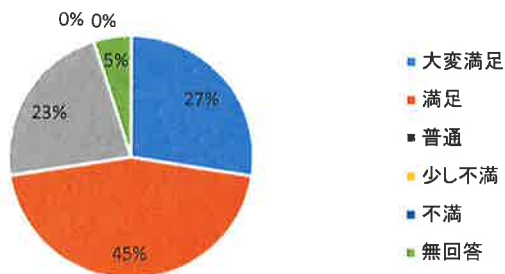
<回収率>

配布枚数	75
回収枚数	40
内有効回答枚数	40
内白紙枚数	0
回収率	53.3%

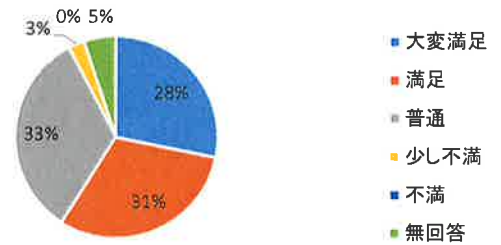
※25項目合計については、100点満点に置き換えた値を表記しています。

	大変満足	満足	普通	少し不満	不満	無回答	点数	平均評価
1. 職員の挨拶はしっかりできていますか	11	18	9	0	0	2	116	3.1
2. 職員の身だしなみは適切ですか	9	12	15	0	0	4	102	2.8
3. 職員の家族への言葉遣いは丁寧ですか	10	20	8	0	0	2	116	3.1
4. 職員の利用者への接し方は丁寧ですか	11	16	7	3	0	2	109	2.9
5. 職員の電話の対応は丁寧ですか	11	20	6	1	0	2	117	3.1
6. 職員は良く声を掛けるなど話しやすい雰囲気ですか	11	12	13	1	0	2	107	2.9
7. 希望、要望について話を聞いてくれますか	11	13	12	0	1	2	107	2.9
8. 希望、要望について迅速に伝えてくれますか	9	11	15	2	0	2	101	2.7
9. 知りたいことをいつでも知ることができますか	9	8	18	3	0	2	99	2.6
10. 介護・支援の方法は適切ですか	7	12	15	3	0	3	97	2.6
11. 居室やトイレ、風呂などの共用スペースの清掃は行き届いていますか	7	12	12	2	0	7	90	2.7
12. ご利用者様の服装、頭髪、顔など整容はきちんと行われていますか	7	10	12	7	0	4	89	2.5
13. 菓の管理や処置は適切にしてくれますか	8	18	8	1	0	5	103	2.9
14. ご本人の健康管理について施設の対応は適切ですか	6	17	13	1	0	3	102	2.8
15. 病気やケガなどの緊急時の対応は適切ですか	6	18	12	0	0	4	102	2.8
16. 食事は美味しいですか	5	14	11	1	0	9	85	2.7
17. 楽しみにしている行事やクラブ活動が行われていますか	4	14	12	3	0	7	85	2.6
18. 定期的に入居中の様子や行事など情報提供がありますか	5	10	18	1	0	6	87	2.6
19. お知らせや掲示物は見やすく分かりやすいですか	6	17	11	2	0	3	99	2.8
20. プライバシーや個人情報を守られていますか	6	15	13	1	0	4	96	2.7
21. 個別支援計画は、ご本人ご家族の意向や希望が反映されていますか	7	13	16	0	0	4	99	2.8
22. 個別支援計画や施設の決まりごとなどの説明は分かりやすいですか	6	11	17	1	0	4	92	2.6
23. 困りごとを第三者委員など職員以外にも相談できることを知っていますか	5	11	14	3	1	5	84	2.5
24. この施設を知人に紹介したいですか	6	13	11	2	1	7	87	2.6
25. この施設を利用して良かったですか	11	17	6	1	1	4	108	3
合計	194	352	304	39	4	99	2,479	2.8
	61.1%			4.8%		回答件数	893	
	満足			不満				

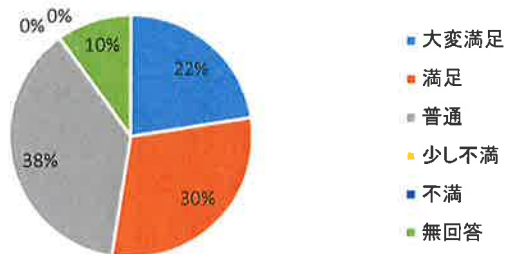
Q1.職員の挨拶はしっかりできていますか



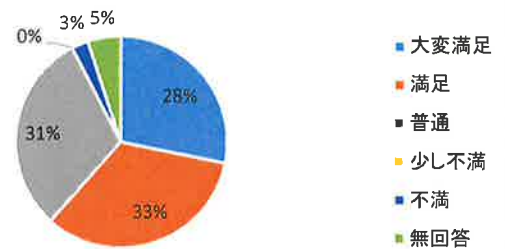
Q6.職員は良く声を掛けるなど話しやすい雰囲気ですか



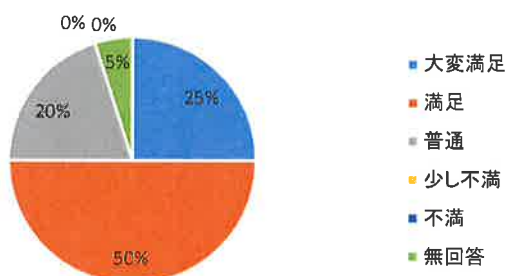
Q2.職員の身だしなみは適切ですか



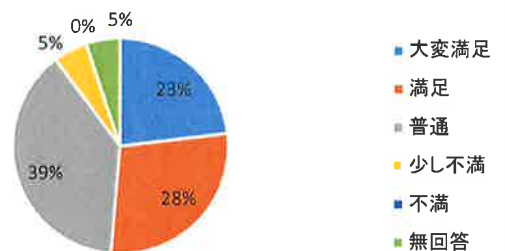
Q7.希望、要望について話を聞いてくれますか



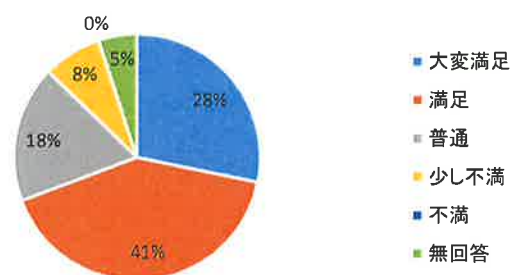
Q3.職員の家族への言葉遣いは丁寧ですか



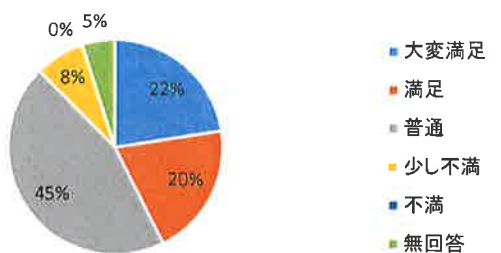
Q8.希望、要望について迅速に答应てくれますか



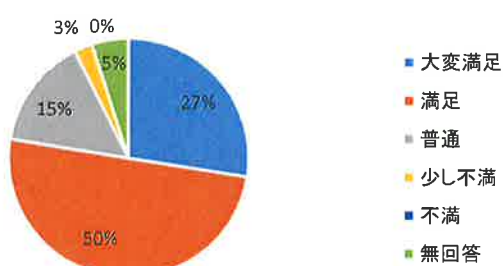
Q4.職員の利用者への接し方は丁寧ですか



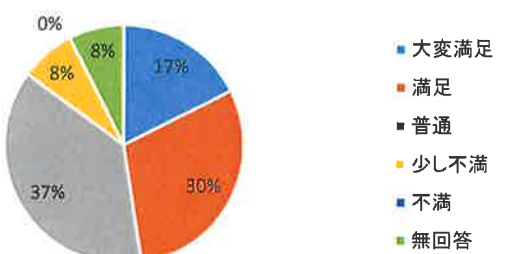
Q9.知りたいことをいつでも知ることができますか



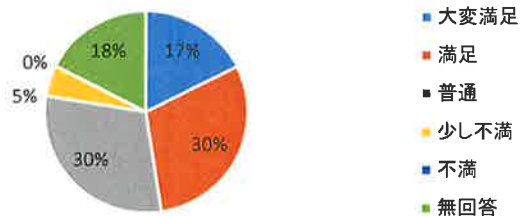
Q5.職員の電話の対応は丁寧ですか



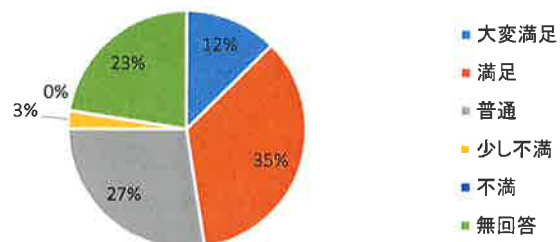
Q10.介護・支援の方法は適切ですか



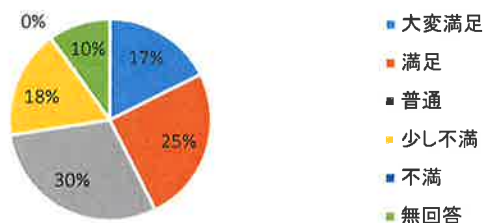
Q11.居室やトイレ、風呂などの共有スペースの清掃は行き届いていますか



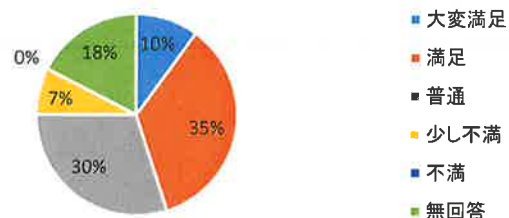
Q16.食事は美味しいですか



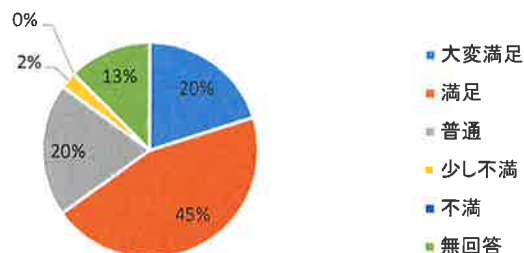
Q12.ご利用者様の服装、頭髪、顔など整容はきちんと行われていますか



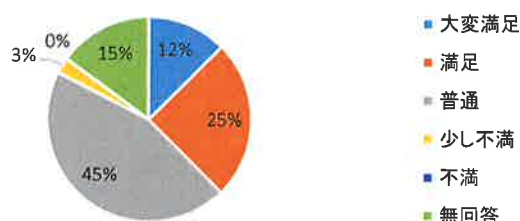
Q17.楽しみにしている行事やクラブ活動が行われていますか



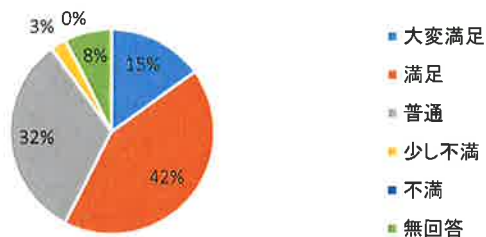
Q13.薬の管理や処置は適切にしてくれていますか



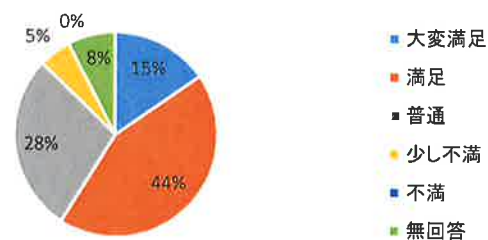
Q18.定期的に入居中の様子や行事など情報提供がありますか



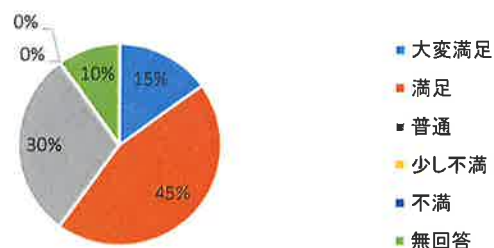
Q14.ご本人の健康管理について施設の対応はいかがですか



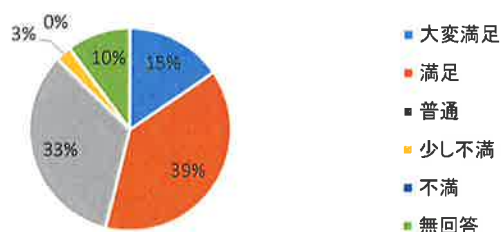
Q19.お知らせや掲示物は見やすく分かりやすいですか



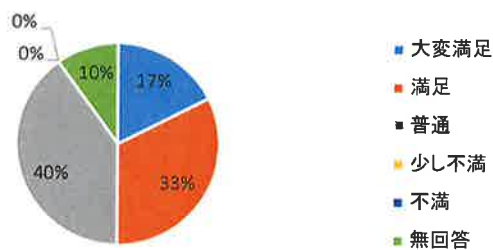
Q15.病気やケガなどの緊急時の対応は適切ですか



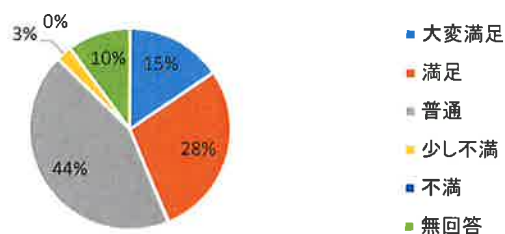
Q20.プライバシーや個人情報を守られていますか



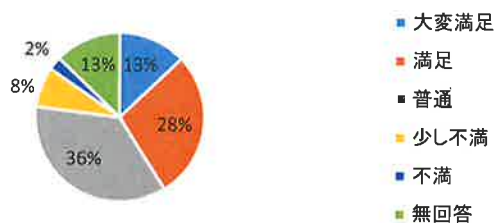
Q21.個別支援計画は、ご本人ご家族の意向や希望が反映されていますか



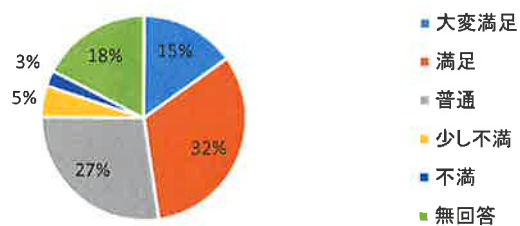
Q22.個別支援計画や施設の決まりごとなどの説明はわかりやすいですか



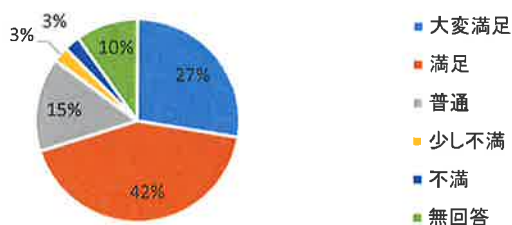
Q23.困りごとを第三者委員など職員以外にも相談できることを知っていますか



Q24.この施設を知人に紹介したいですか



Q25.この施設を利用してよかったですか



ご利用者・ご家族様 サービス満足度アンケート（自由記述）

施設名：グリーンパーク北ひろ

- いつも大変お世話になり有難うございます。お陰様で生活面少しづつよくなって感謝しています。将来の自立生活について、親も高齢になり息子の今後が心配。職業訓練(パソコン、その他一年位)さらなる段階は無理でしょうか？いろいろ今後の事で悩みが多いのですが、お陰様で元気に生活していける事感謝しています。
- 親が高齢になって、今後のことで不安な事ばかりです。入所者本人も病弱で自分で病状を説明できない等不安です。その時どなたに相談するのかがよくわからない。病院へ長期入院した場合もここを出なくてはいけなくなった時のことが不安等。
- 何時も、お世話様になり、とても感謝してます。子供が元気で日々を楽しんでくれたらそれでいいです。これからもよろしくお願いします。
- 会報など、いつもていねいな対応ありがとうございます。お陰様で、家族として安心してすごして居ります。これからもよろしくお願い致します。
- ここ 2, 3 年前迄は X マス等の行事の際には、行事の案内状を送られて来ましたが、もう来なくなりました。一寸さみしいです。
- いつもお世話に成に誠に有難うございます。これからもよろしくお願い申し上げます。
- たまたま会った時にくつ、髪型、服装など気になるので一言、二言言ってほしいです。大変だなとは思いますが、みだしなみをお願いします。あとは満足です。ありがとうございます。
- 日頃は息子が大変お世話に成り心から厚く御礼申し上げます。過ぎ去った時を思い出すと、北進町にある福祉センターの職員の方のお世話で、平成 16 年 4 月に北ひろしま福祉会に入会させていただきました。息子は白樺学校卒業と同時に白石にある紙器会社に就職しました。平成 13 年 10 月に脳梗塞を患い同年に会社を円満退社をさせていただきました。そのご、福祉会の職員の方のおすすめでグループホームにお世話になりました。早いもので 6 年目を迎えます。今年の 3 月 25 日に新グループホームなごみに入居できました。セルぷでのお仕事も職員の方のお取計いで体に無理なくお仕事を続けさせていただいて居ります。感謝申し上げます。私も高令になりました。息子も 62 才になりました。息子は様々の薬を服用しながら今後も体に気を付けて皆さんに支えていただきながら、仲良く生活してくれればと念じております。親子として色々と先行き不安もありますが、福祉会の皆様に色々な面でご指導下さいますようよろしくお願い申し上げます

7. フィットマン

ご利用者・ご家族様 サービス満足度アンケート

施設名 フィットマン

<記入者内訳>

利用者	4
ご家族	15
後見人	0
職員	0
無回答	1
合計	20

<獲得点>

	獲得点数	20項目 合計※	1項目 当り平均点
大変満足	194.699	73.5	2.9
満足	318		
普通	206		
少し不満	10.0191		
不満	4		
無回答	62		

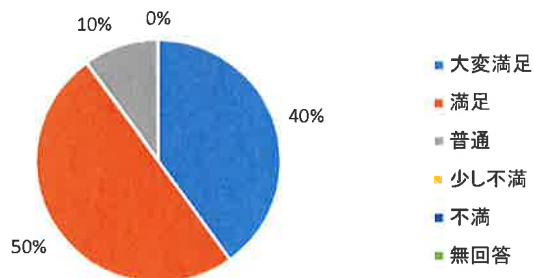
<回収率>

配布枚数	30
回収枚数	20
内有効回答枚数	20
内白紙枚数	0
回収率	66.7%

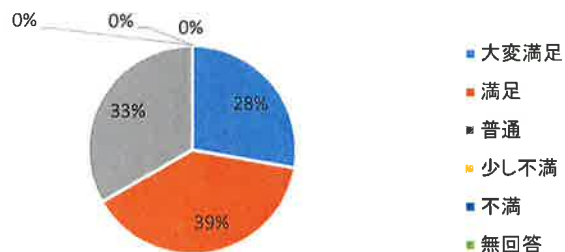
※20項目合計については、100点満点に置き換えた値を表記しています。

		大変満足	満足	普通	少し不満	不満	無回答	点数	平均評価
1.	職員の挨拶はしっかりできていますか	8	10	2	0	0	0	66	3.3
2.	職員の身だしなみは適切ですか	9	7	4	0	0	0	65	3.3
3.	職員の家族への言葉遣いは丁寧ですか	9	9	2	0	0	0	67	3.4
4.	職員の利用者への接し方は丁寧ですか	8	9	2	0	0	0	63	3.3
5.	職員の電話の対応は丁寧ですか	8	10	2	0	0	0	66	3.3
6.	職員は良く声を掛けるなど話しやすい雰囲気ですか	5	7	6	0	0	0	53	2.9
7.	希望、要望について話を聞いてくれますか	5	10	5	0	0	0	60	3
8.	希望、要望について迅速に応えてくれますか	4	9	5	1	1	0	54	2.7
9.	知りたいことをいつでも知ることができますか	3	7	9	0	0	1	51	2.7
10.	介護・支援の方法は適切ですか	3	12	5	0	0	0	58	2.9
11.	薬の管理や処置は適切にしてくれますか	3	6	6	0	0	5	42	2.8
12.	ご本人の健康管理について施設の対応は適切ですか	5	7	6	0	0	2	53	2.9
13.	病気やケガなどの緊急時の対応は適切ですか	4	5	5	0	0	6	41	2.9
14.	食事は美味しいですか	0	10	5	0	0	4	40	2.7
15.	お知らせや掲示物は見やすく分かりやすいですか	3	7	8	0	0	2	49	2.7
16.	プライバシーや個人情報は守られていますか	4	6	7	0	0	3	48	2.8
17.	個別支援計画は、ご本人ご家族の意向や希望が反映されていますか	2	7	7	1	0	4	44	2.6
18.	困りごとを第三者委員など職員以外にも相談できることを知っていますか	3	4	8	1	1	3	41	2.4
19.	この施設を知人に紹介したいですか	4	7	7	1	0	1	52	2.7
20.	この施設を利用して良かったですか	7	10	2	1	0	0	63	3.2
合計		97	159	103	5	2	31	1,076	2.9
		69.9%			1.9%		回答件数	366	
		満足			不満				

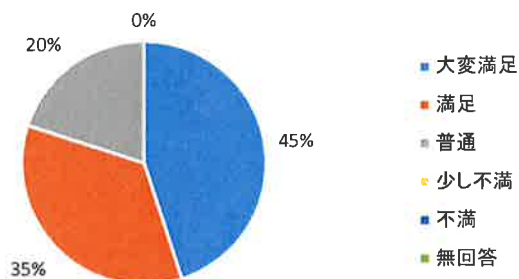
Q1.職員の挨拶はしっかりできていますか



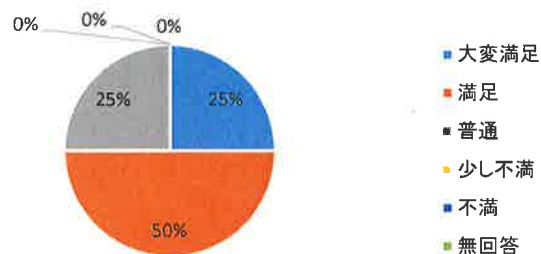
Q6.職員は良く声を掛けるなど話しやすい雰囲気ですか



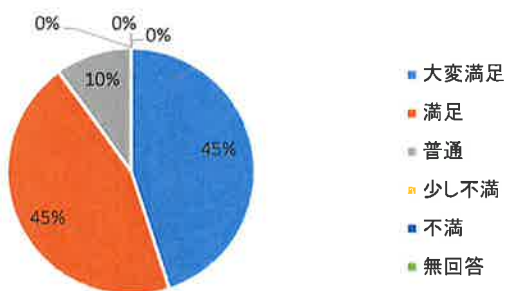
Q2.職員の身だしなみは適切ですか



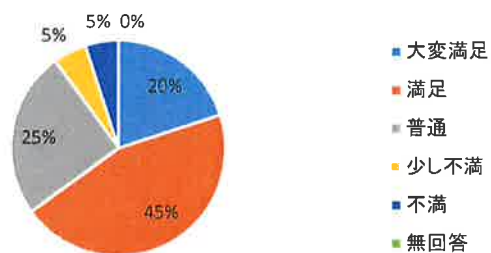
Q7.希望、要望について話を聞いてくれますか



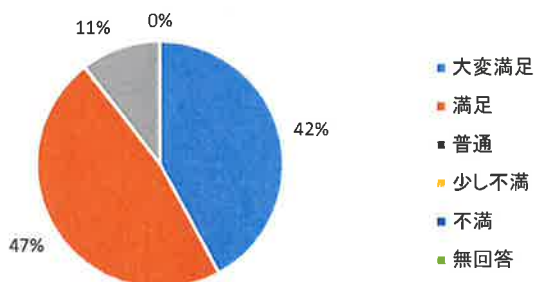
Q3.職員の家族への言葉遣いは丁寧ですか



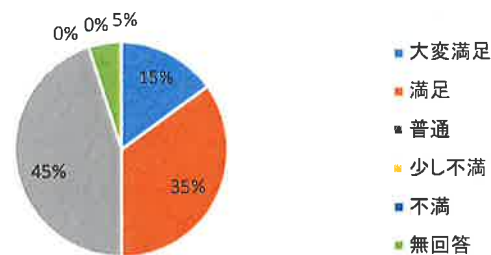
Q8.希望、要望について迅速に答应てくれますか



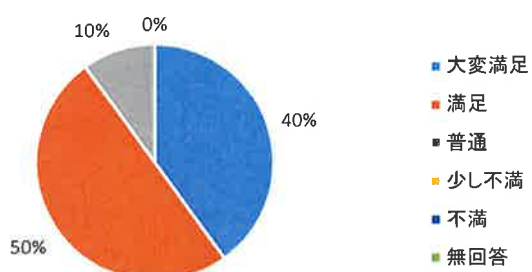
Q4.職員の利用者への接し方は丁寧ですか



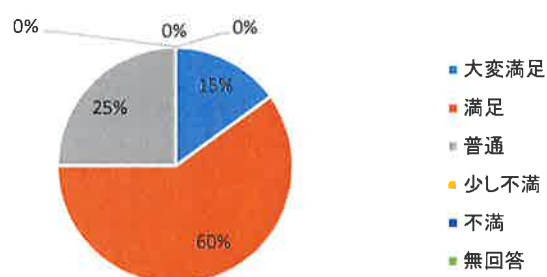
Q9.知りたいことをいつでも知ることが出来ますか



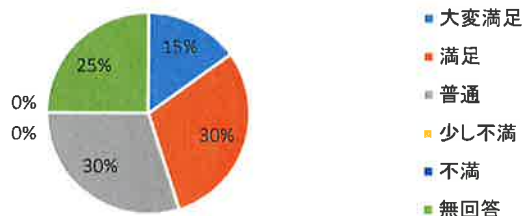
Q5.職員の電話の対応は丁寧ですか



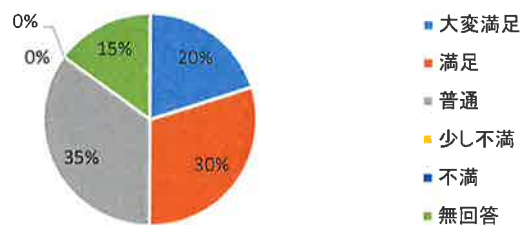
Q10.介護・支援の方法は適切ですか



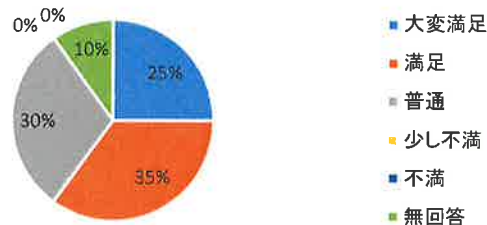
Q11.薬の管理や処置は適切にしてくれますか



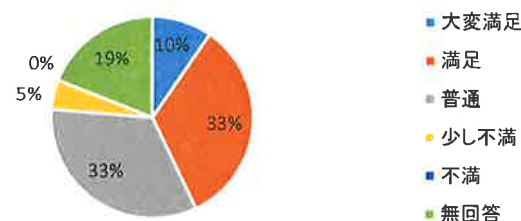
Q16.プライバシーや個人情報は守られていますか



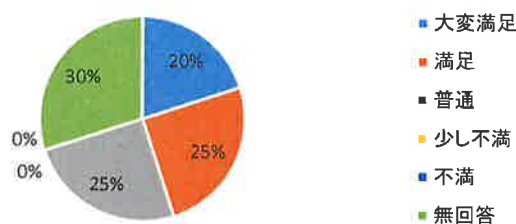
Q12.ご本人の健康管理について施設の対応は適切ですか



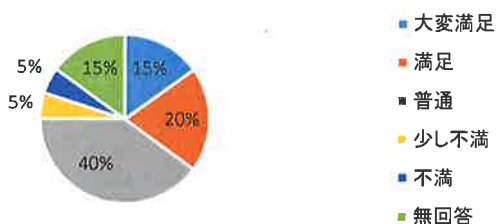
Q17.個別支援計画はご本人ご家族の意向や希望が反映されていますか



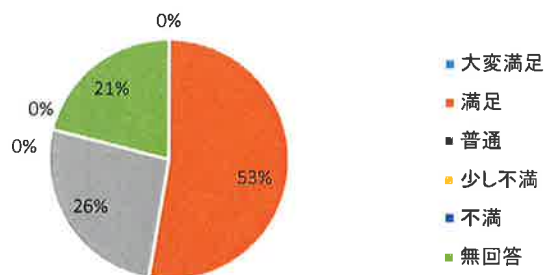
Q13.病気やケガなどの緊急時の対応は適切ですか



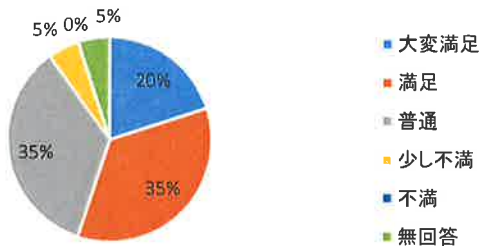
Q18.困りごとを第三者委員会など職員以外にも相談できることを知っていますか



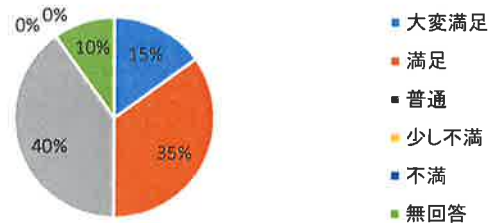
Q14.食事は美味しいですか



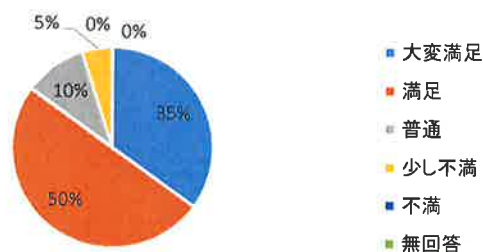
Q19.この施設を知人に紹介したいですか



Q15.お知らせや掲示物は見やすく分かりやすいですか



Q20.この施設を利用してよかったですか



ご利用者・ご家族様 サービス満足度アンケート（自由記述）

施設名：フィットマン

- フィットマンは毎回娘がとても楽しみにして利用しています。最近、大好きなヘルパーさんが次々とやめられ、とてもさみしがっています。女性職員の方がいて下さると安心して利用できるのも、新年度のフィットマン利用を心待ちにしています。特に月1回の”すまいる”が楽しみです。調理も珍しいメニューですし、キーホルダーやカレンダーを作ることも楽しみにしています。今後も続けてほしいです。職員さん、ボランティアさん、皆さんに優しい方ばかりでありがたく思っています。その他にも生活介護の事業所を作ってほしいです。デイセンターの流れも生活・作業も形態もすべて理想的で卒後ぜひぜひ通わせていただきたいと思います。受け入れ定員が増えるとうれしいです・…何とかありませんか？
- 薬の管理などお願いする場面がまだありません。これまで病気やケガなど緊急な事もないです。今ところ困り事もサービス利用の中ではないのですが、今後、長く利用させてもらう中でありましたら、相談させてもらいます。子供が楽しみにしている事が一番だと思います。安全面では十分に気を付けている事がこちらで分かっていますので、このまま現在の形で継続させてもらえたら大満足です。
- 移動支援は大変感謝・満足しております(本人も多分?) 日中一時支援は…本人の足取りが重いですが…親としては、「日中一時でえは”預かり”だから、お出かけや行動的な事のような楽しさがないのは仕方ないよね」と思っております(笑)日中一時の様子はあまりよくわかりませんが、音楽などがあれば本人は楽しいかな?と思います。(すでにあったらすみません!) 音楽嫌いな人もいるかもしれませんが…実績記録票が郵便より毎回の送迎の際に印鑑を押させてもらえるととてもありがたいのですが…。毎日朝・夕バタバタしており、ポストに寄るのをうっかり忘れてしまい、いつも提出が遅くなってしまう、大変申し訳ありません。
- フィットマンを利用させてもらっていますが、玄関が気になります。ドアを開けてマットがありますが、とても汚く、改善してほしいです。もっときれいに掃除してほしいです。
- 質問を満足度で表すには、難しい項目がありました。送迎をお願いした時は、様子を伝えてくれるので良いと思いますが、迎えに行ったときには、誰に聞いたらいいいのかわからず、お礼だけ言って帰りました。「すまいる」を楽しみにしていますので、また利用させていただきます。今後どうぞよろしくお願い致します。
- 職員の方には大変感謝しております。利用日を増やせたら、とてもうれしいのですが、なかなか難しいかと思っております。職員さんが増えると受け入れ、利用させて頂きやすくなるのかな?と思っております。
- 送ってもらえて本当に助かります。利用する時間はほぼ見守りかと思いますが、のんびりできて本人は喜んでいると思います。
- 他事業所では、夕食・送迎等に対応いただいておりますが対応できずと助かります。
- 皆さんが良くしてくれると本人が話してます

介護保険事業所

8. 特別養護老人ホーム東部緑の苑
9. ケアプランセンター東部緑の苑
10. デイサービスセンターヴェール

ご利用者・ご家族様 サービス満足度アンケート

施設名 特別養護老人ホーム東部緑の苑

<記入者内訳>

利用者	12
ご家族	76
後見人	0
職員	3
無回答	5
合計	96

<獲得点>

	獲得点数	25項目 合計※	1項目 平均点
大変満足	732	75	3.0
満足	992		
普通	450		
少し不満	84		
不満	37		
無回答	105		

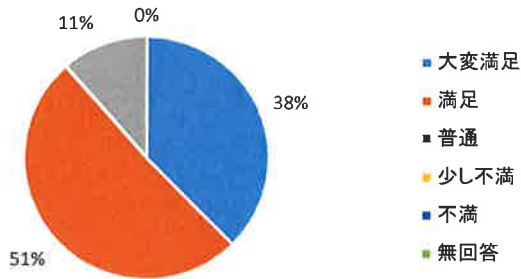
<回収率>

配布枚数	120
回収枚数	96
内有効回答枚数	96
内白紙枚数	0
回収率	80.0%

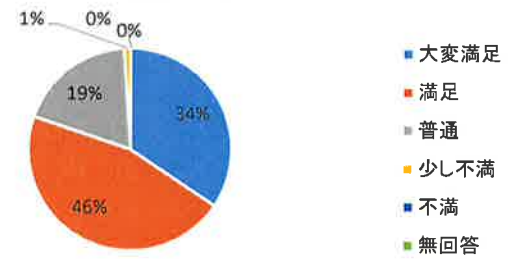
※25項目合計については、100点満点に置き換えた値を表記しています。

		大変満足	満足	普通	少し不満	不満	無回答	点数	平均評価
1.	職員の挨拶はしっかりできていますか	36	49	11	0	0	0	313	3.3
2.	職員の身だしなみは適切ですか	36	40	20	0	0	0	304	3.2
3.	職員の家族への言葉遣いは丁寧ですか	40	42	11	2	0	1	310	3.3
4.	職員の利用者への接し方は丁寧ですか	43	32	18	1	0	2	305	3.2
5.	職員の電話の対応は丁寧ですか	34	48	13	1	0	0	307	3.2
6.	職員は良く声を掛けるなど話しやすい雰囲気ですか	33	44	18	1	0	0	301	3.1
7.	希望、要望について話を聞いてくれますか	35	42	15	3	0	1	299	3.1
8.	希望、要望について迅速に答应てくれますか	30	43	17	4	1	1	287	3
9.	知りたいことをいつでも知ることができますか	27	44	15	5	1	4	275	3
10.	介護・支援の方法は適切ですか	28	39	18	5	2	4	270	2.9
11.	居室やトイレ、風呂などの共用スペースの清掃は行き届いていますか	19	43	12	13	5	4	242	2.6
12.	入浴や排泄は嫌な思いをすることなく配慮されていますか	26	39	21	2	3	5	265	2.9
13.	薬の管理や処置は適切にしてくれますか	31	39	17	4	1	4	279	3
14.	ご本人の健康管理について施設の対応は適切ですか	34	41	16	1	2	2	292	3.1
15.	病気やケガなどの緊急時の対応は適切ですか	29	43	12	2	2	8	271	3.1
16.	食事は美味しいですか	13	43	24	5	3	8	234	2.7
17.	楽しみにしている行事やクラブ活動が行われていますか	10	31	33	6	2	14	205	2.5
18.	定期的に入居中の様子や行事など情報提供がありますか	21	44	21	4	2	4	262	2.8
19.	お知らせや掲示物は見やすく分かりやすいですか	24	31	31	2	1	7	253	2.8
20.	プライバシーや個人情報は守られていますか	30	41	14	4	0	7	275	3.1
21.	個別ケア計画は、ご本人ご家族の意向や希望が反映されていますか	25	42	21	4	1	3	272	2.9
22.	個別ケア計画や施設の決まりごとなどの説明は分かりやすいですか	25	38	22	5	1	5	263	2.9
23.	困りごとを第三者委員など職員以外にも相談できることを知っていますか	13	24	31	5	8	15	191	2.4
24.	この施設を知人に紹介したいですか	42	32	14	2	1	5	294	3.2
25.	この施設を利用して良かったですか	48	38	5	3	1	1	319	3.4
合計		732	992	450	84	37	105	6,888	3.0
		75.1%			5.3%		回答件数	2,295	
		満足			不満				

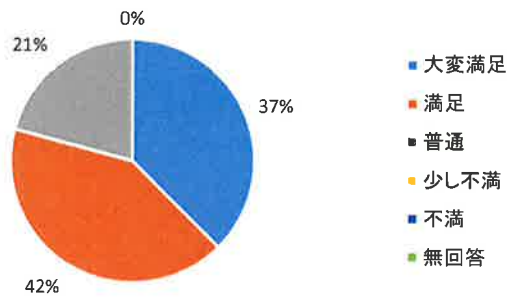
Q1.職員の挨拶はしっかりできていますか



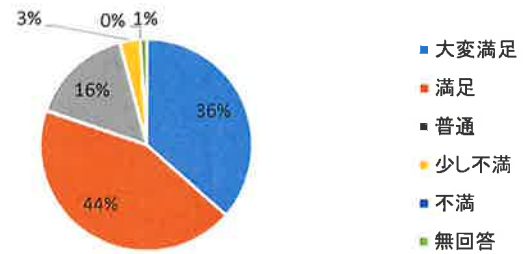
Q6.職員は良く声を掛けるなど話しやすい雰囲気ですか



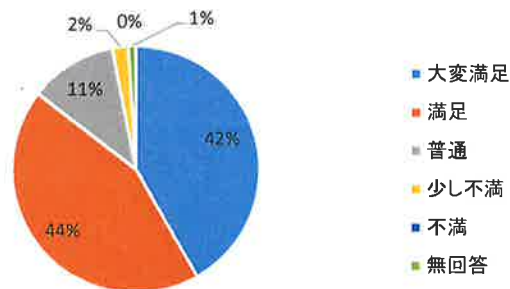
Q2.職員の身だしなみは適切ですか



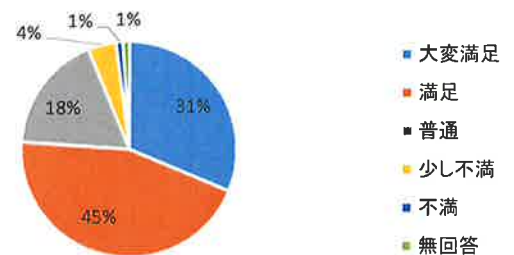
Q7.希望、要望について話を聞いてくれますか



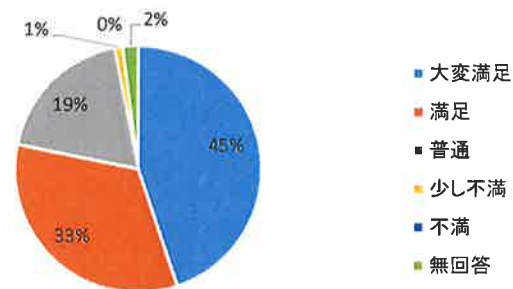
Q3.職員の家族への言葉遣いは丁寧ですか



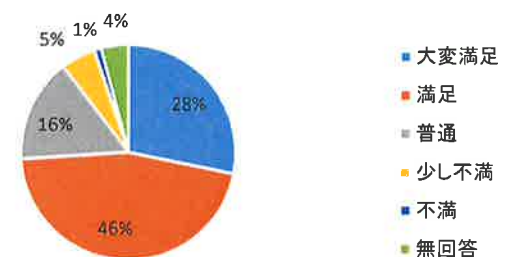
Q8.希望、要望について迅速に答应してくれますか



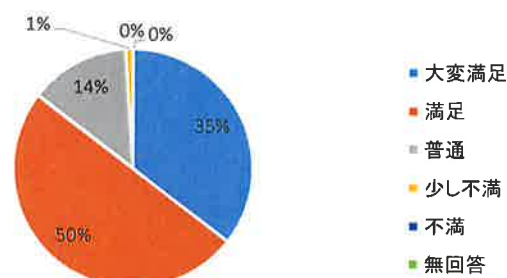
Q4.職員の利用者への接し方は丁寧ですか



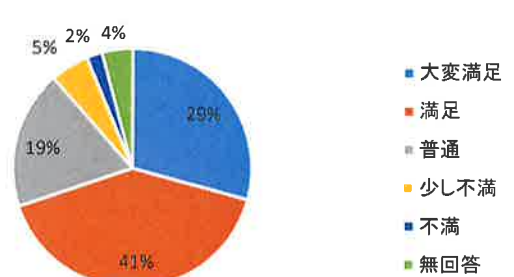
Q9.知りたいことをいつでも知ることができますか



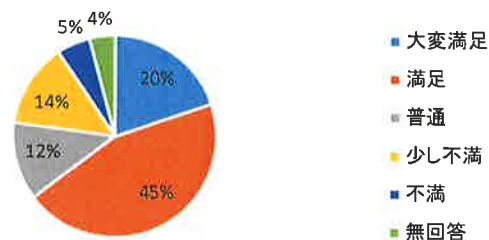
Q5.職員の電話の対応は丁寧ですか



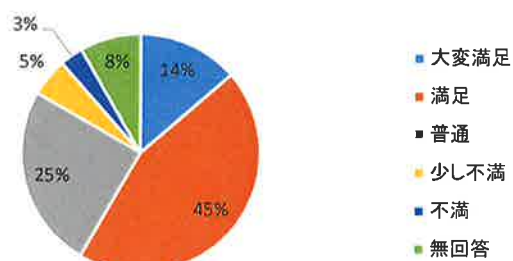
Q10.介護・支援の方法は適切ですか



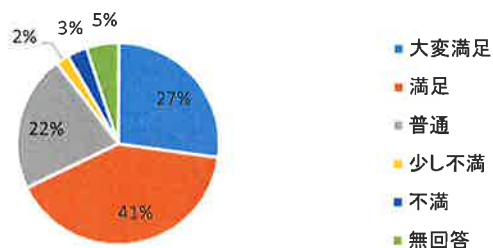
Q11.居室やトイレ、風呂などの共有スペースの清掃は行き届いていますか



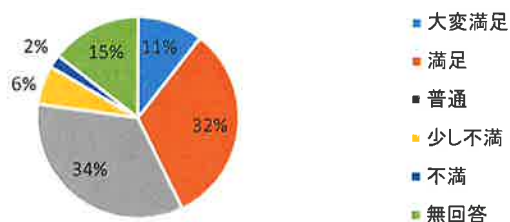
Q16.食事は美味しいですか



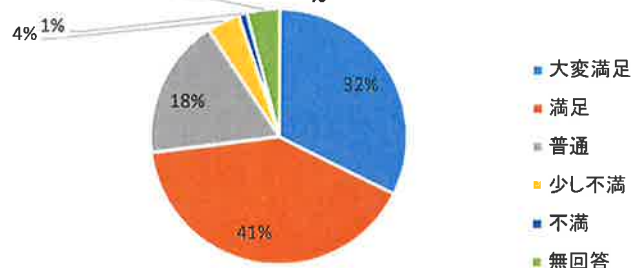
Q12.入浴や排泄は嫌な思いをすることなく配慮されていますか



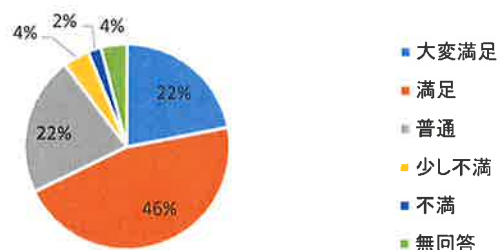
Q17.楽しみにしている行事やクラブ活動が行われていますか



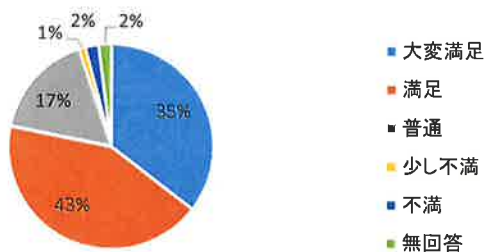
Q13.薬の管理や処置は適切にしてくれますか



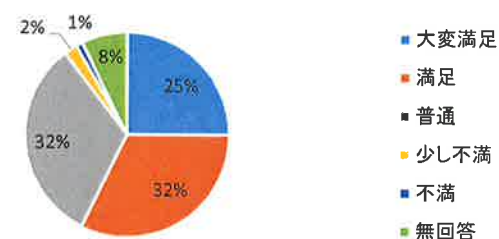
Q18.定期的に入居中の様子や行事など情報提供がありますか



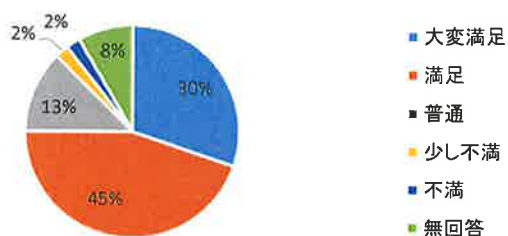
Q14.ご本人の健康管理について施設の対応はいかがですか



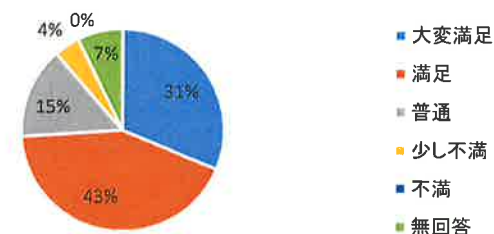
Q19.お知らせや掲示物は見やすく分かりやすいですか



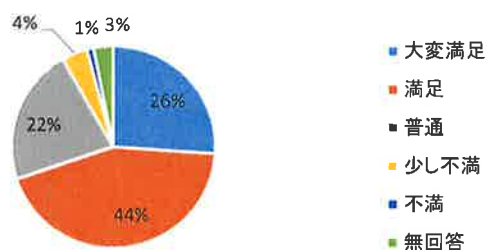
Q15.病気やケガなどの緊急時の対応は適切ですか



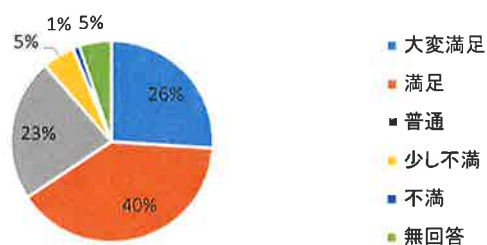
Q20.プライバシーや個人情報を守られていますか



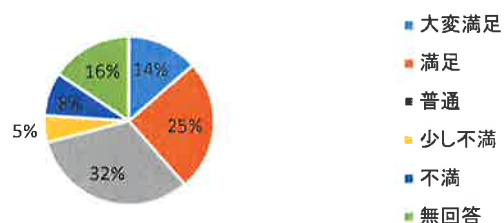
Q21.個別ケア計画は、ご本人ご家族の意向や希望が反映されていますか



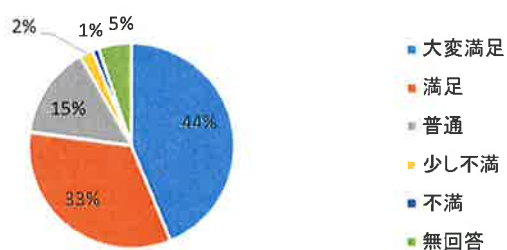
Q22.個別ケア計画や施設の決まりごとなどの説明はわかりやすいですか



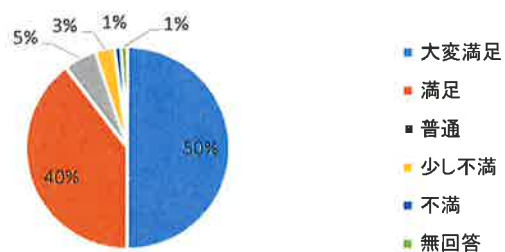
Q23.困りごとを第三者委員など職員以外にも相談できることを知っていますか



Q24.この施設を知人に紹介したいですか



Q25.この施設を利用してよかったですか



ご利用者・ご家族様 サービス満足度アンケート

施設名 ケアプランセンター東部緑の苑

<記入者内訳>

利用者	8
ご家族	7
後見人	0
職員	0
無回答	2
合計	17

<獲得点>

	獲得点数	25項目 合計※	1項目当たり平均点
大変満足	176	41.5	3.2
満足	158		
普通	81		
少し不満	4		
不満	2		
無回答	7		

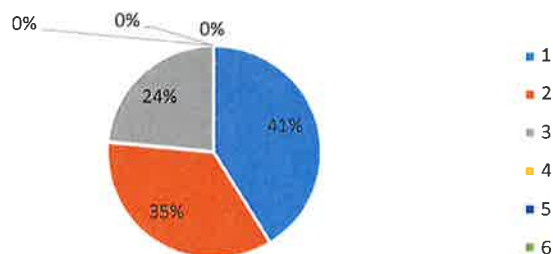
<回収率>

配布枚数	30
回収枚数	17
内有効回答枚数	17
内白紙枚数	0
回収率	56.7%

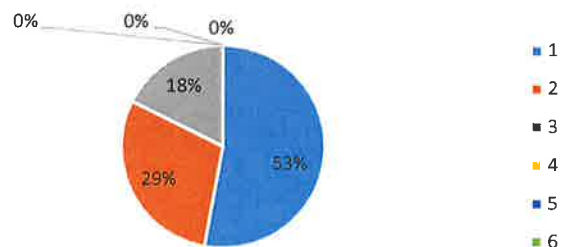
※25項目合計については、100点満点に置き換えた値を表記しています。

		大変満足	満足	普通	少し不満	不満	無回答	点数	平均評価
1.	ケアマネジャーの挨拶はしっかりできていますか	7	6	4	0	0	0	54	3.2
2.	ケアマネジャーの身だしなみは適切ですか	6	6	4	1	0	0	51	3
3.	ケアマネジャーのご家族への言葉遣いは丁寧ですか	8	5	4	0	0	0	55	3.2
4.	ケアマネジャーのご利用者様への接し方は丁寧ですか	8	7	2	0	0	0	57	3.4
5.	ケアマネジャーの電話の対応は丁寧ですか	6	9	2	0	0	0	55	3.2
6.	ケアマネジャーは良く声を掛けるなど、話しやすい雰囲気です	9	5	3	0	0	0	57	3.4
7.	ケアマネジャーは希望、要望について話を聞いてくれますか	9	6	2	0	0	0	58	3.4
8.	ケアマネジャーは希望、要望について迅速に応じてくれますか	8	4	5	0	0	0	54	3.2
9.	知りたいことをいつでも知ることができますか	7	6	4	0	0	0	54	3.2
10.	ケアマネジャーはあなたの身体の状態や気持ち、環境・家族の希望を含めケアプランを立てていますか	7	8	1	1	0	0	55	3.2
11.	ケアマネジャーは、状況が変わったときはケアプランを見直し、専門的な助言や援助をしてくれますか	7	7	2	1	0	0	54	3.2
12.	ケアマネジャーは介護保険やサービス利用についての説明は適切ですか	6	10	1	0	0	0	56	3.3
13.	現在ご利用されているサービス内容は適切ですか	7	7	3	0	0	0	55	3.2
14.	いろいろな事業所の特徴説明は適切ですか	5	9	3	0	0	0	53	3.1
15.	紹介してくれた事業所に満足していますか	6	9	1	0	0	1	53	3.3
16.	訪問時間は守られていますか	7	8	2	0	0	0	56	3.3
17.	ケアマネジャーが提供するサービスを利用するようになって、自分で出来ることが増えたり、気持ちが明るくなるなど、心身の状態が良い方向に変わってきたと感じられますか	6	7	4	0	0	0	53	3.1
18.	制度やサービスについて定期的に情報提供がありますか	6	5	4	0	1	1	47	2.9
19.	ケアマネジャーを信頼できますか	8	6	3	0	0	0	56	3.3
20.	プライバシーや個人情報は守られていますか	7	6	4	0	0	0	54	3.2
21.	個別ケア計画は、ご本人ご家族の意向や希望が反映されていますか	6	6	3	1	0	1	49	3.1
22.	介護保険やサービス利用について、重要事項説明書に分かりやすく書かれていますか	5	7	4	0	0	1	49	3.1
23.	困りごとを第三者委員など職員以外にも相談できることを知っていますか	5	2	7	0	1	2	40	2.7
24.	このケアプランセンターを利用して良かったですか	12	5	3	0	0	0	69	3.5
25.	このケアプランセンターを知人に紹介したいですか	8	2	6	0	0	1	50	3.1
合計		176	158	81	4	2	7	1,344	3.2
		79.3%			1.4%		回答件数	421	
		満足			不満				

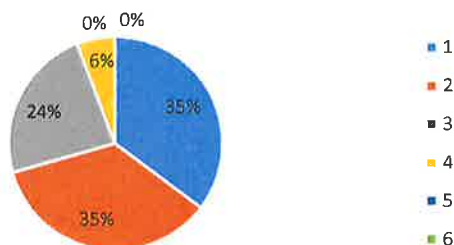
Q1. ケアマネージャーの挨拶はしっかりできていますか



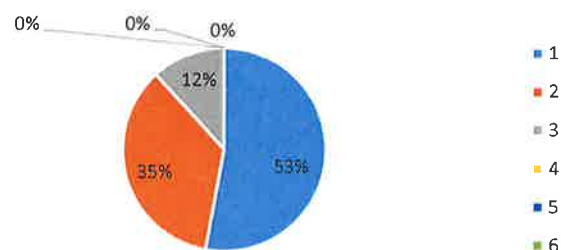
Q6. ケアマネージャーは良く声を掛けるなど話しやすい雰囲気ですか



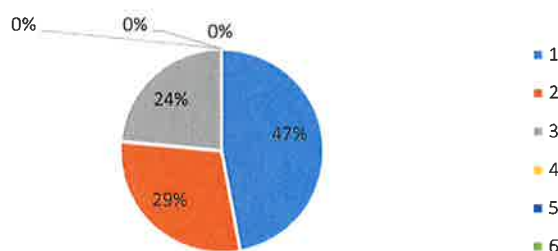
Q2. ケアマネージャーの身だしなみは適切ですか



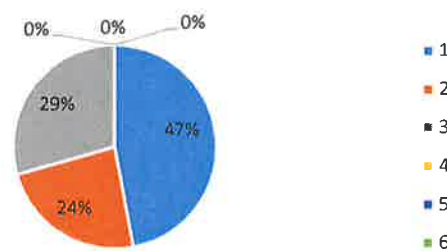
Q7. ケアマネージャーは希望、要望について話を聞いてくれますか



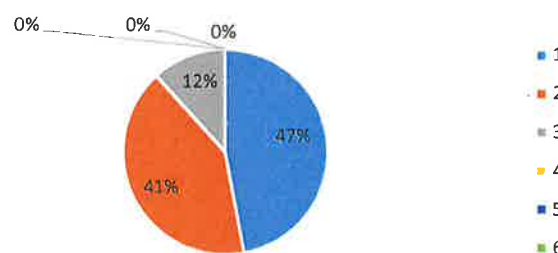
Q3. ケアマネージャーの家族への言葉遣いは丁寧ですか



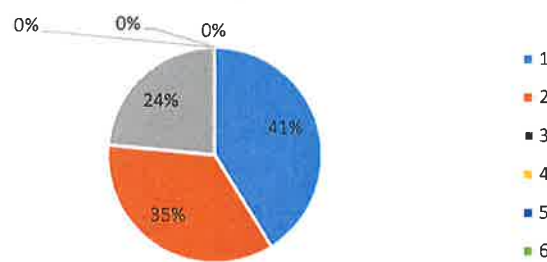
Q8. ケアマネージャー希望、要望について迅速に答应てくれますか



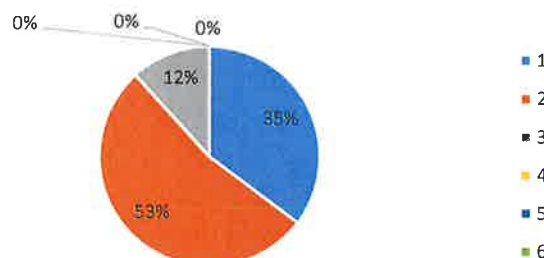
Q4. ケアマネージャーのご利用者様への接し方は丁寧ですか



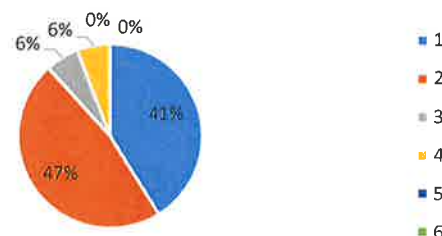
Q9. 知りたいことをいつでも知ることができますか



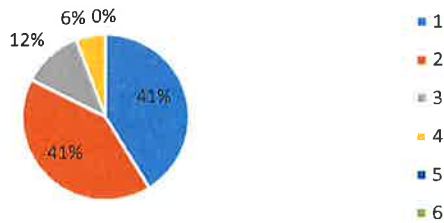
Q5. ケアマネージャーの電話の対応は丁寧ですか



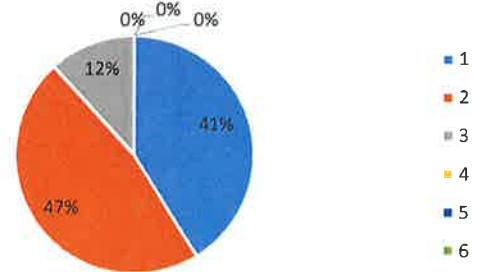
Q10. ケアマネージャーはあなたの身体の状態や気持ち、環境・家族の希望を含めケアプランを立てていますか



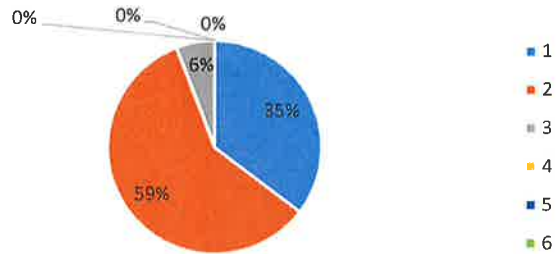
Q11. ケアマネージャーは、状況が変わったときはケアプランを見直し、専門的な助言や援助をしてくれますか



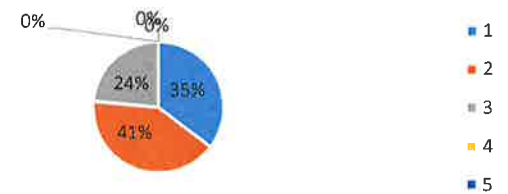
Q16. 訪問時間は守られていますか



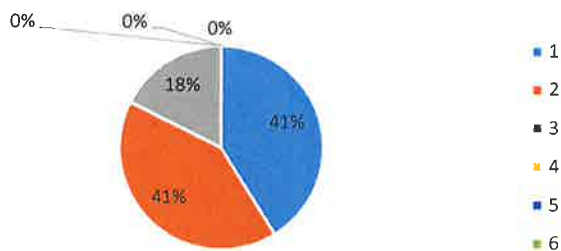
Q12. ケアマネージャーは介護保険やサービス利用についての説明は適切ですか



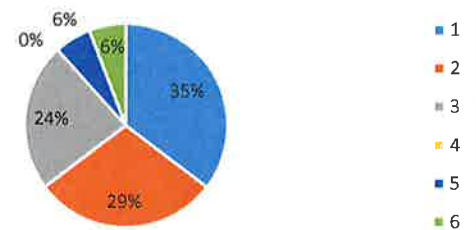
Q17. ケアマネージャーが提供するサービスを利用するようになって、自分ができることが増えたり、気持ちが明るくなるなど、心身の状態が良い方向に…



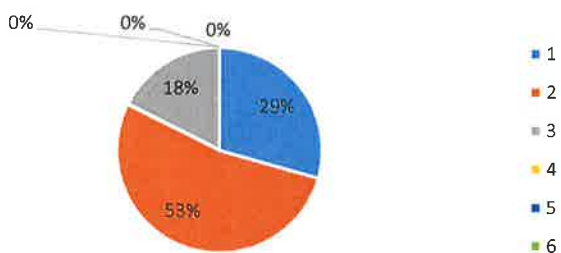
Q13. 現在ご利用されているサービス内容は適切ですか



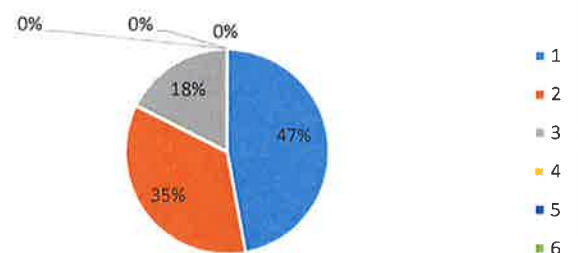
Q18. 制度やサービスについて定期的に情報提供がありますか



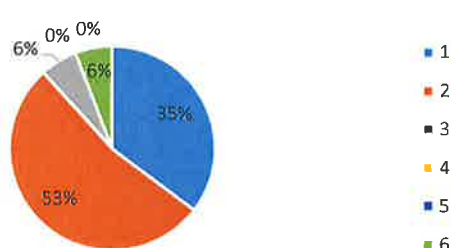
Q14. いろいろな事業所の特徴説明は適切ですか



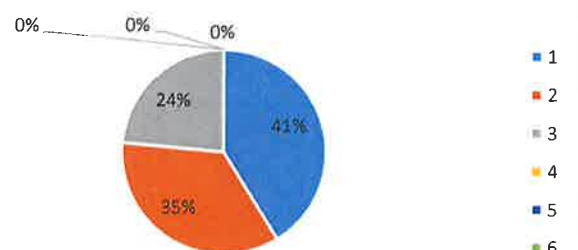
Q19. ケアマネージャーを信頼できますか



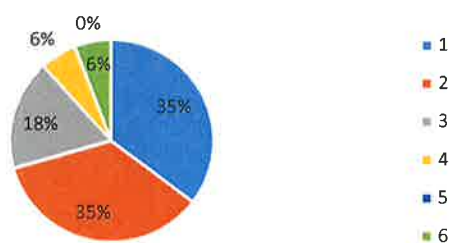
Q15. 紹介してくれた事業所に満足していますか



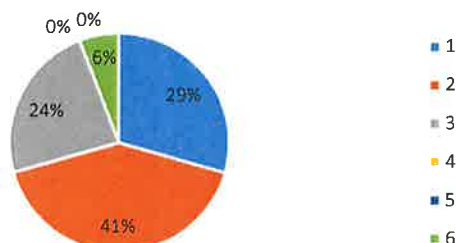
Q20. プライバシーや個人情報を守られていますか



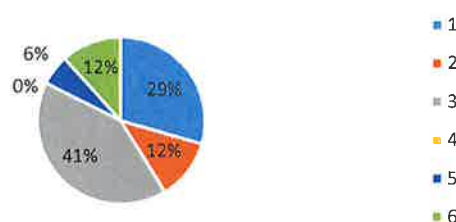
Q21.個別ケア計画は、ご本人ご家族の意向や希望が反映されていますか



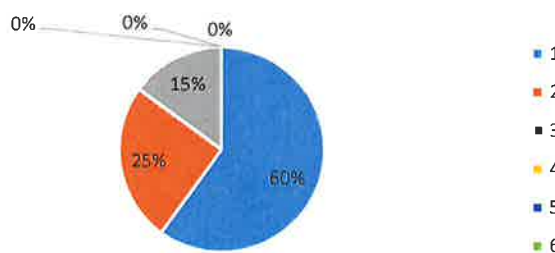
Q22.介護保険やサービス利用について、重要事項説明書に分かりやすく書かれていますか



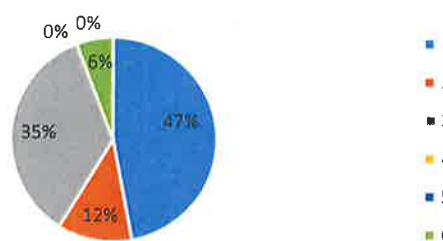
Q23.困りごとを第三者委員など職員以外にも相談できることを知っていますか



Q24.このケアプランセンターを利用してよかったですか



Q25.このケアプランセンターを知人に紹介したいですか



ご利用者・ご家族様 サービス満足度アンケート

施設名 デイサービスセンターヴェール

<記入者内訳>

利用者	5
ご家族	2
後見人	0
職員	0
無回答	4
合計	11

<獲得点>

	獲得点数	25項目 合計※	1項目当たり平均点
大変満足	164	89.6	3.6
満足	106		
普通	4		
少し不満	0		
不満	0		
無回答	1		

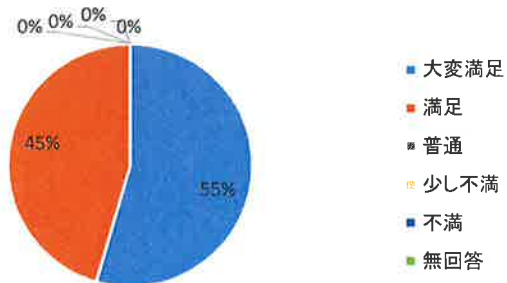
<回収率>

配布枚数	37
回収枚数	11
内有効回答枚数	11
内白紙枚数	0
回収率	29.7%

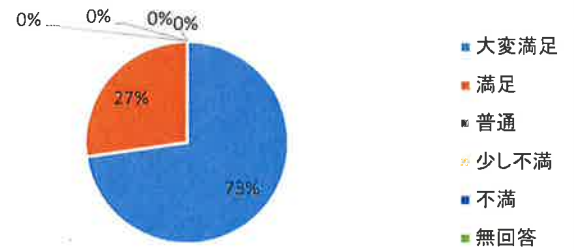
※25項目合計については、100点満点に置き換えた値を表記しています。

		大変満足	満足	普通	少し不満	不満	無回答	点数	平均評価
1.	職員の挨拶はしっかりできていますか	6	5	0	0	0	0	39	3.5
2.	職員の身だしなみは適切ですか	7	4	0	0	0	0	40	3.6
3.	職員の家族への言葉遣いは丁寧ですか	7	4	0	0	0	0	40	3.6
4.	職員の利用者への接し方は丁寧ですか	6	5	0	0	0	0	39	3.5
5.	職員の電話の対応は丁寧ですか	5	5	0	0	0	1	35	3.5
6.	職員は良く声を掛けるなど話しやすい雰囲気ですか	8	3	0	0	0	0	41	3.7
7.	希望、要望について話を聞いてくれますか	8	3	0	0	0	0	41	3.7
8.	希望、要望について迅速に応じてくれますか	8	3	0	0	0	0	41	3.7
9.	知りたいことをいつでも知ることができますか	6	5	0	0	0	0	39	3.5
10.	介護・支援の方法は適切ですか	6	5	0	0	0	0	39	3.5
11.	居室やトイレ、風呂などの共用スペースの清掃は行き届いていますか	6	5	0	0	0	0	39	3.5
12.	入浴時、嫌な思いをすることなく配慮されていますか	6	4	1	0	0	0	38	3.5
13.	トイレを待たされたり、恥ずかしい思いをすることなく適切に行われておりますか	6	5	0	0	0	0	39	3.5
14.	ご本人の健康管理について施設の対応は適切ですか	7	4	0	0	0	0	40	3.6
15.	食事の献立や固さなどお好みの要望を聞いてくれますか	6	5	0	0	0	0	39	3.5
16.	食事は美味しいですか	7	4	0	0	0	0	40	3.6
17.	ここを利用するようになって、自分で出来ることが増えたり、気持ちりが明るくなるなど、心身の状態が良い方向に変わってきたと感じますか	5	6	0	0	0	0	38	3.5
18.	送迎時の乗車、降車、運転は安全に行われていますか	8	3	0	0	0	0	41	3.7
19.	お知らせや掲示物は見やすく分かりやすいですか	7	4	0	0	0	0	40	3.6
20.	プライバシーや個人情報は守られていますか	6	5	0	0	0	0	39	3.5
21.	個別ケア計画は、ご本人ご家族の意向や希望が反映されていますか	6	5	0	0	0	0	39	3.5
22.	個別ケア計画や施設の決まりごとなどの説明は分かりやすいですか	8	3	0	0	0	0	41	3.7
23.	困りごとを第三者委員など職員以外にも相談できることを知っていますか	4	4	3	0	0	0	34	3.1
24.	この施設を利用して良かったか	8	3	0	0	0	0	41	3.7
25.	この施設を知人に紹介したいですか	7	4	0	0	0	0	40	3.6
合計		164	106	4	0	0	1	982	3.6
		98.5%		0.0%		回答件数		274	
		満足		不満					

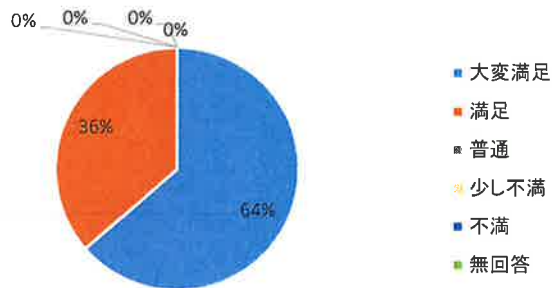
Q1.職員の挨拶はしっかりできていますか



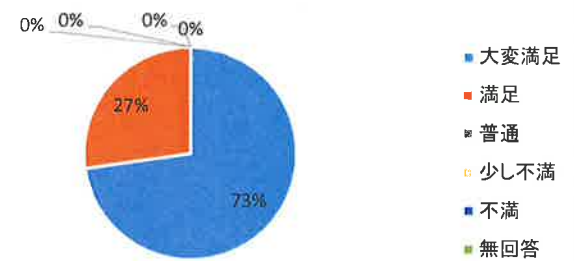
Q6.職員は良く声を掛けるなど話しやすい雰囲気ですか



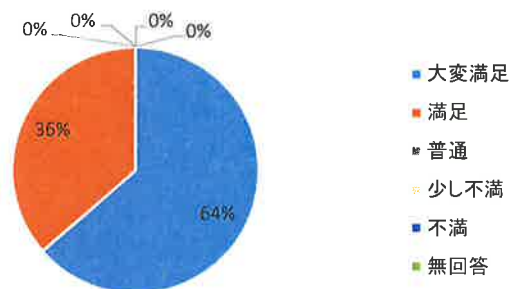
Q2.職員の身だしなみは適切ですか



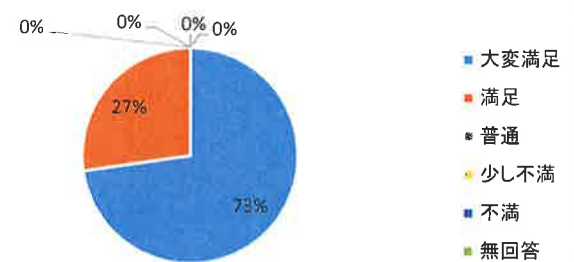
Q7.希望、要望について話を聞いてくれますか



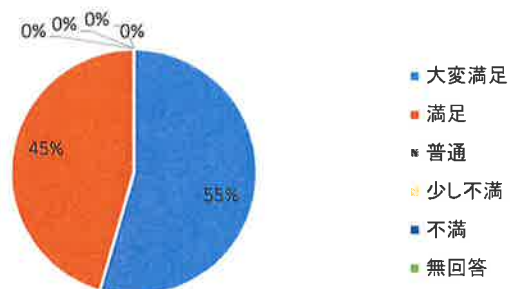
Q3.職員の家族への言葉遣いは丁寧ですか



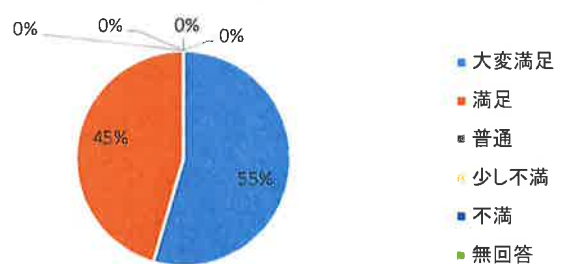
Q8.希望、要望について迅速に答应てくれますか



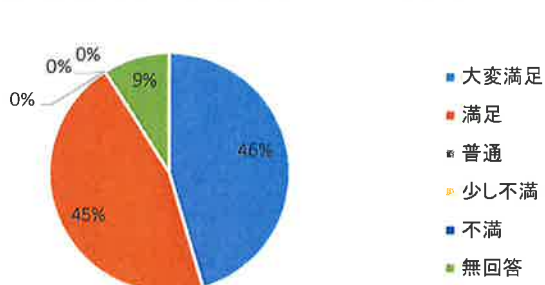
Q4.職員の利用者への接し方は丁寧ですか



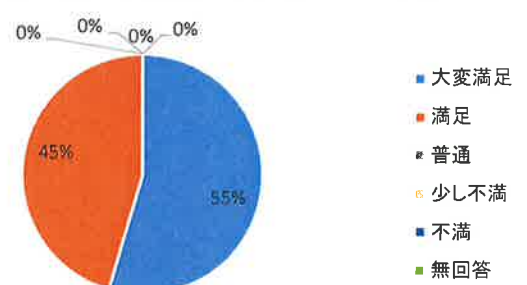
Q9.知りたいことをいつでも知ることができま



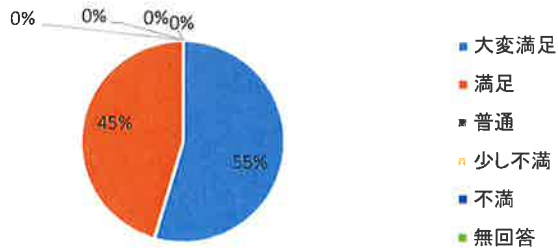
Q5.職員の電話の対応は丁寧ですか



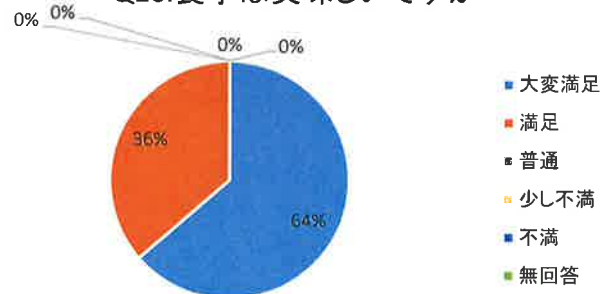
Q10.介護・支援の方法は適切ですか



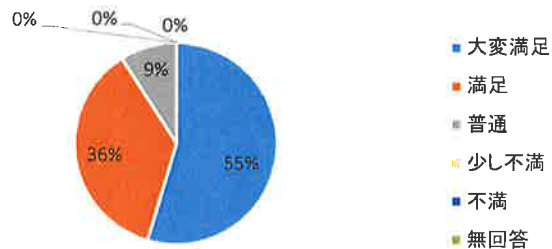
Q11.居室やトイレ、風呂などの共有スペースの清掃は行き届いていますか



Q16.食事は美味しいですか



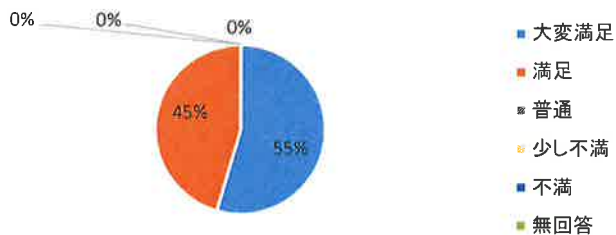
Q12.入浴時、嫌な思いをすることなく配慮されていますか



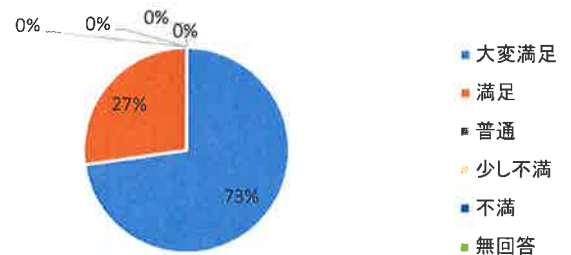
Q17.ここを利用するようになって、自分で出来ることが増えたり、気持ちが明るくなるなど、心身の状態が良い方向に変わってきたと感じますか



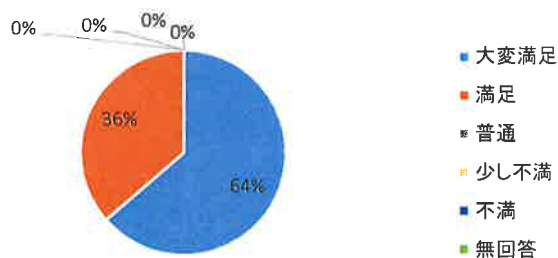
Q13.トイレを待たされたり、恥ずかしい思いをすることなく適切に行われておりますか



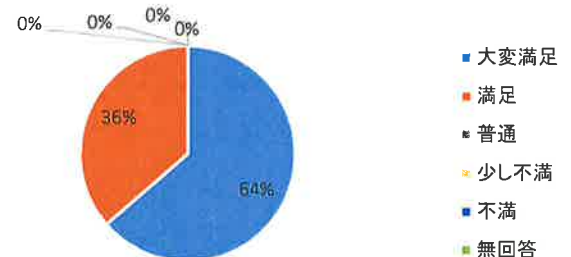
Q18.送迎時の乗車、降車、運転は安全に行われていますか



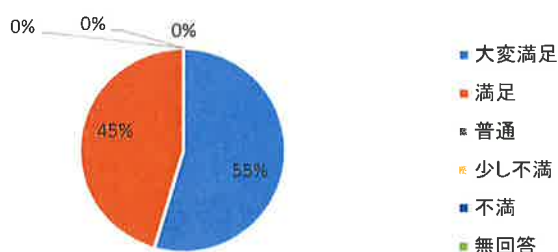
Q14.ご本人の健康管理について施設の対応はいかがですか



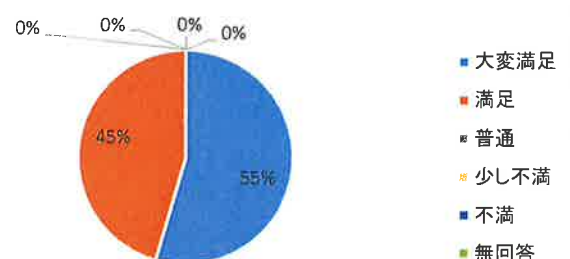
Q19.お知らせや掲示物は見やすく分かりやすいですか



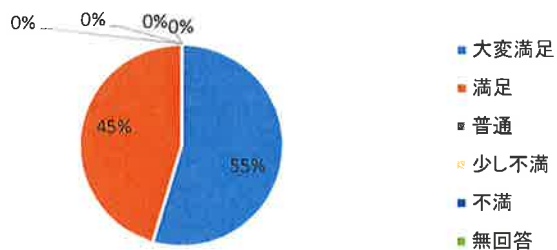
Q15.食事の献立や固さなどお好みの要望を聞いてくれますか



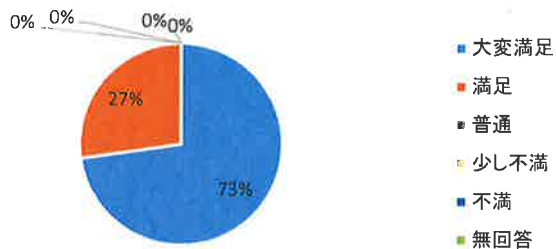
Q20.プライバシーや個人情報は守られていますか



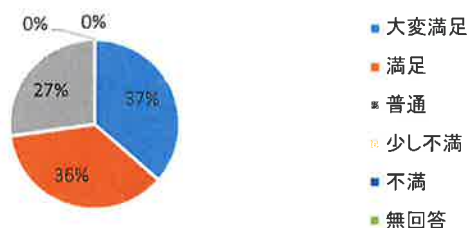
Q21.個別ケア計画は、ご本人ご家族の意向や希望が反映されていますか



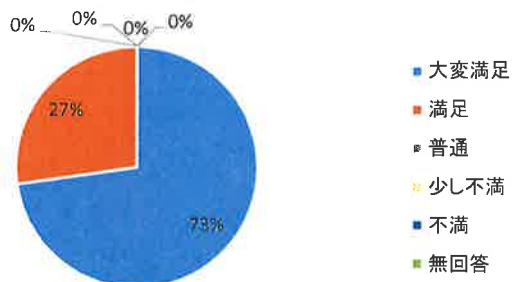
Q22.個別ケア計画や施設の決まりごとなどの説明はわかりやすいですか



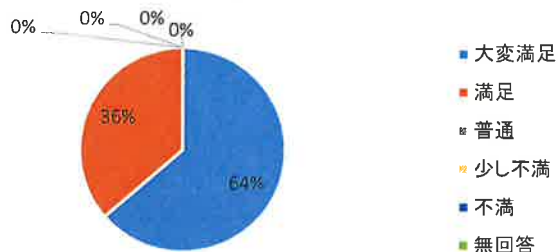
Q23.困りごとを第三者委員など職員以外にも相談できることを知っていますか



Q24.この施設を利用してよかったか



Q25.この施設を知人に紹介したいですか



ご利用者・ご家族様 サービス満足度アンケート（自由記述）

施設名：東部緑の苑

- いつもお世話になって感謝しています。職員さんのお休みの関係で仕方がないことかも知れませんが、日祭日の送迎もしていただければ助かります。認知症なのでショートステイに行ったことも何も覚えていませんので、帰宅後何をたずねてもわかりません。以前に帰宅後非常に不機嫌なことがありました。理由はわかりません。
- 食事について 時間をもう少し早めに出して欲しい。介護士さんの仕事って何の何ですか？人手不足なのでしょう。
- 毎月の現金(預け金) の管理費は安くなりませんか？
- 利用してまだ日が浅いのでよくわかりません。私が母を倶知安から北広島と一緒に住むようになって3年近くなります。1年～2年目位までは自分のこともできて手がかかりませんでしたけど、去年の暮れくらいから、今までの事が忘れることが多く、生活が困難になりました。体的には今のところ心配ありません。私事ですが、入院することになったので母の介護が困難になりました。3ヶ月位お世話になりますがよろしく願います。緑の苑の皆様には感謝致します。
- 居室がいつも汚い。洗濯の戻りがかなり遅い。お風呂職員の都合で週1回とか入浴日も決まっていない。必ず週2回は入れて欲しい。
- 入浴時に男性の介護職員がお世話してくださる事があるのですが、母が嫌がるので困っています。
- 入居してまだ浅い為、わからないところも多々ありますが、職員の方に関しては悪い印象はありません。回答できないところもあり申し訳ありません。もう少し様子がわかったら回答できると思います。
- 11番の清掃ですが、風呂とトイレに関しては見ていないのでお答えできかねます。逆にお風呂とトイレは勝手に見ても良いのでしょうか？入居の方が使用している場合もありますよね？入居した頃は人手が足りていたのか6番～10番は満足から大変満足でした。今は違います。1階の事務の方は、2階～4階にはお手伝いに行ったりしないのでしょうか？上の階の皆さんはいつも忙しそうにしておりますので。介護職の方々に負担がかからないように人員多めに配置をお願いいたします。
- 本人の言葉・・・食べる事とTVが楽しみ。この施設はとても良いところだよ。たまに外に出たい。自分はとても元気だから、なにか行動したい。家族・・・毎日、母や皆さんの介護をしてもらいありがとうございます。安心して仕事と生活しております。1日の流れが、毎日あまり変わらずの流れでもう少し活気が見られると嬉しく思います。母も部屋にばかりいるくせに言葉はいろんな事を言っております。朝朝食が終わった

ら、皆を集めて体操やゲームなどや、お散歩などする日など本当に少しの時間、機会があると・・・と思いますが・・・どうでしょうか？そんな事をふと感じています。

- 家族が忙しくしているため、行事などもう少し早めに日程を知らせて欲しいと思っています。
- 職員さんの対応にとっても感謝しています。こちらの気持ちになり接していただけていると思います。ショートステイを利用なので、余り余計な物は持ち込みたくないと思っていますので持たせていませんが部屋に何か温かな気持ちになる物（インテリアを含め雑貨等）があると良いかと感じます。それから、洗濯と乾燥が迅速で助かります。
- 私たち家族の感謝の気持ちを書かせていただきます。お世話になっている父は、昨年の日々を思い出すと震えがきます。その日常を東部緑の苑の担当者、ケアマネネジャーさんに助けていただきました。担当の職員さんは、日々真摯に対応して下さい、必ず父の目をまっすぐに見て話してください。要介護4の父と接してくれます。（担当職員の方の目力はすごいです）私たち家族はもちろん、父も全幅の信頼を寄せています。また、ユニットでお世話になっている方々も父に寄り添い、毎日の介護に感謝しています。皆様のおかげで、父も私たち家族も穏やかな毎日を送ることができています。ありがとうございます。
- （要望事項） 1. 大きな施設なのでやはり第一は火の元の安全です。十分注意はしておられると思いますが、なお一段の注意をお願いします。 2. 各階に配置されている介護職員は十分でしょうか？手のかかる高齢者ばかりで大変にご苦勞されていると思いますが、職員の十分な配置について特にご配慮をお願いします。 3. 駅より施設迄の送迎バスの件ですが、現在12時45分からの迎いのバスの時間は良いのですが送りのバス時間が午後2時半か～40分頃と時間があまりなく、せめて送りのバス時間を30分位延長していただきたいとの声がありますので検討をしていただきたいと思っています。

ご利用者・ご家族様 サービス満足度アンケート（自由記述）

施設名：ケアプランセンター東部緑の苑

- 緑の苑様にお世話になりましたからまだ半年ほどになりますが、今のところでは大変満足で心地良く生活できております。特に TEL の連絡は早くて良いですね。私の担当の方は、何時も気持ちよく心安く相談を聞いて下さり、細かくはっきりと助言してくださいます。お人柄が感じられて嬉しく感謝しています。
- 特にありません。大変良くしていただいていると思っております。

ご利用者・ご家族様 サービス満足度アンケート（自由記述）

施設名：デイサービスセンターヴェール

- アンケートにお答えします。いつの間にか年齢を重ねて不自由な事ばかりですが、職員の皆様にあらゆる事に気遣いを頂き感謝のみ。幸せなときを過ごしていただいています。これからの人生職員の皆様に助けられながらお世話になるつもりでいます。どうぞよろしくお願いします。眼が悪いので乱筆で悪しからず。
- これからもこの施設を利用したいと思いますのでよろしくお願いします。