

平成27年度

サービス満足度調査アンケート

○職員<sup>しよくいん</sup>の対応<sup>たいおう</sup>について

①職員<sup>しよくいん</sup>の挨拶<sup>あいさつ</sup>、言葉遣い<sup>ことばづか</sup>は適切<sup>てきせつ</sup>ですか？

	とても適切 <sup>てきせつ</sup> である	まあまあ適切 <sup>てきせつ</sup> である	あまり適切 <sup>てきせつ</sup> ではない	ふてきせつ <sup>ふてきせつ</sup> である	わからない
セルプ	11%	11%	4%	0%	0%
スター	38%	16%	4%	0%	0%
北セルプ	7%	9%	0%	0%	0%
合計	56%	36%	9%	0%	0%

②職員<sup>しよくいん</sup>の服装<sup>ふくそう</sup>、身だしなみ<sup>み</sup>は適切<sup>てきせつ</sup>ですか？

	とても適切 <sup>てきせつ</sup> である	まあまあ適切 <sup>てきせつ</sup> である	あまり適切 <sup>てきせつ</sup> ではない	ふてきせつ <sup>ふてきせつ</sup> である	わからない
セルプ	9%	16%	0%	0%	2%
スター	31%	27%	0%	0%	0%
北セルプ	4%	9%	0%	0%	2%
合計	44%	51%	0%	0%	4%

③職員<sup>しよくいん</sup>は相談<sup>そうだん</sup>を親身<sup>しんみ</sup>になって聞いてくれますか<sup>き</sup>？

	いつも聞いてくれる <sup>き</sup>	聞いてくれる <sup>き</sup>	あまり聞いてくれない <sup>き</sup>	まったく聞いてくれない <sup>まったくき</sup>	わからない
セルプ	7%	16%	2%	2%	0%
スター	32%	18%	0%	2%	5%
北セルプ	7%	9%	0%	0%	0%
合計	45%	43%	2%	5%	5%

## ○サービス(共通)について

### ①事業所に通うことを楽しみにされていますか？

	とても楽しみ である	まあまあ楽 しみである	あまり楽し みではない	たの しみでない	わからない
セルプ	9%	9%	4%	0%	4%
スター	31%	22%	2%	0%	2%
北セルプ	11%	4%	0%	0%	0%
合計	51%	36%	7%	0%	7%

### ②個別支援計画に沿った支援・サービスが適切に提供されていると感じています

	とても感 じて いる	まあまあ感 じて いる	あまり感 じて いない	感 じていない	わからない
セルプ	7%	18%	0%	2%	0%
スター	23%	25%	5%	0%	5%
北セルプ	5%	11%	0%	0%	0%
合計	34%	55%	5%	2%	5%

### ③個人情報やプライバシーへの配慮はなされていますか？

	とても配 慮さ れている	配 慮さ れて いる	配 慮さ れて いない	ま った 配 慮 さ れて いない	わからない
セルプ	14%	11%	0%	0%	0%
スター	11%	36%	0%	0%	11%
北セルプ	5%	11%	0%	0%	0%
合計	30%	59%	0%	0%	11%

### ④トイレ等の設備や環境に満足されていますか？

	とても満 足 している	満 足 している	少 し 不 満 が ある	と ても 不 満 が ある	わからない
セルプ	5%	16%	5%	2%	0%
スター	12%	23%	12%	2%	9%
北セルプ	2%	12%	0%	0%	0%
合計	19%	51%	16%	5%	9%

⑤事業所はいつもきれいに保たれていますか？

	とてもきれい である	きれいである	きたない 汚い	とてもきたない 汚い	わからない
セルプ	7%	14%	2%	2%	2%
スター	7%	32%	2%	0%	16%
北セルプ	5%	11%	0%	0%	0%
合計	18%	57%	5%	2%	18%

⑥広報誌の内容には満足されていますか？

	とても満足 している	満足している	すこ 少し不満 がある	とても不満 がある	わからない
セルプ	5%	16%	0%	0%	5%
スター	5%	47%	0%	0%	5%
北セルプ	5%	7%	0%	0%	7%
合計	14%	70%	0%	0%	16%

## ○サービス(部門別)について

①日々の活動内容(散策・作業など)には満足されていますか？

	とても満足 している	満足 している	少し不満 がある	とても不満 がある	わからない
セルプ	9%	11%	4%	2%	0%
スター	4%	39%	0%	0%	13%
北セルプ	2%	15%	0%	0%	0%
合計	15%	65%	4%	2%	13%

②生活支援(排泄・食事など)に関して満足されていますか？

	とても満足 している	満足 している	少し不満 がある	とても不満 がある	わからない
セルプ	9%	14%	2%	0%	0%
スター	12%	37%	5%	0%	7%
北セルプ	2%	9%	0%	0%	2%
合計	23%	60%	7%	0%	9%

③行事(誕生会など)には満足されていますか？

	とても満足 している	満足 している	少し不満 がある	とても不満 がある	わからない
セルプ	11%	13%	2%	0%	0%
スター	13%	41%	0%	0%	2%
北セルプ	0%	15%	0%	0%	2%
合計	24%	70%	2%	0%	4%

④連絡帳の記載内容で活動の様子が伝わっていますか？

	とても伝わ っている	伝わ っている	あまり伝わ ていない	伝わ ていない	わからない
セルプ	7%	11%	7%	0%	0%
スター	7%	36%	7%	7%	0%
北セルプ	0%	16%	2%	0%	0%
合計	14%	64%	16%	7%	0%

⑤給食きゅうしょくには満足まんぞくされていますか？

	とても満足 <small>まんぞく</small> している	満足 <small>まんぞく</small> している	少し不満 <small>すこ ぶまん</small> がある	とても不満 <small>ぶまん</small> がある	わからない
セルプ	19%	5%	5%	0%	0%
スター	10%	43%	0%	0%	7%
北セルプ	0%	7%	0%	0%	5%
合計	29%	55%	5%	0%	12%

⑥送迎時そうげい じの対応たいおう(時間じかん・運転うんてんなど)について満足まんぞくされていますか？

	とても満足 <small>まんぞく</small> している	満足 <small>まんぞく</small> している	少し不満 <small>すこ ぶまん</small> がある	とても不満 <small>ぶまん</small> がある	わからない
セルプ	12%	9%	2%	2%	2%
スター	14%	42%	0%	0%	5%
北セルプ	0%	12%	0%	0%	0%
合計	26%	63%	2%	2%	7%