

平成 27 年度 ご利用者様・ご家族様アンケート集計結果(ふれんど・びあ)

1. 回収率

配布数	回収数	回収率
32	23	72%

2. アンケートの回答者

利用者本人	4	17%
家族	13	57%
その他	0	0%
未回答	6	26%
合計	23	

3. 職員について

対応時や電話等の挨拶や言葉使いなどは礼儀正しいですか？

礼儀正しい	10	43%
普通だと思う	11	48%
適切ではない	0	0%
その他	0	0%
未回答	2	9%
合計	23	

4. 行事について

①行事内容や回数、日程(開催頻度)について満足されていますか？

満足している	18	78%
不満である	2	9%
宿泊があるとよい	0	0%
未回答	3	13%
合計	23	

①ー1 前項で、『宿泊があると良い』『不満である』とお答えの方は、具体的にお聞かせください。

- ・ショートの日と年 1 回の行事が被るのが残念。毎年曜日を変えて欲しい。
- ・他の施設に通所している為、クリスマス会や豆まきなどの大きな行事に日程が被ってしまい参加することができない。
- ・努力をしていると思う

①ー2 楽しかった、満足された行事を 3 つ教えてください。

護国神社参拝	5	濁川公園散策	3
新潟駅へ電車で行こう！	11	せんべい王国	2
さくらんぼ狩り	5	出前行事	4
東イオンに昼食を買いに行こう	2	調理行事	0
ボウリング	7	マリンピア日本海	12

②外出行事の際の外での食事について

毎回あった方がよい	5	22%
どちらでもよい	14	61%
未回答	4	17%
合計	23	

5. 食事提供について

満足している	18	78%
満足していない	0	0%
未回答	5	22%
合計	23	

6. 日中の活動内容について

①日中活動の内容(陶芸、製作、ミュージックケア、東総合スポーツセンターでのレクリエーション等)を知っていますか？

知っている	13	57%
知らなかった	0	0%
未回答	10	43%
合計	23	

②今年度より、日中の活動(レクリエーション)に外部ボランティアによるレクリエーションを盛り込んでいることを知っていますか？

知っている	10	44%
知らなかった	4	17%
未回答	9	39%
合計	23	

③日中の活動内容について満足されていますか？

満足している	12	52%
不満がある	1	4%
もっと詳しい活動内容を知りたい	2	9%
未回答	8	35%
合計	23	

③-1 前項で、『不満がある』とお答えの方は、改善すべき点についてお聞かせください。

- ・なかなかスポーツをする機会が無いので、東総合スポーツセンターでのレクを同じ曜日だけではなく、他の曜日でも実施して欲しい。

7. 記録について

①連絡帳の記録で何を重要視しますか？

現状のままで良い	14	60%
求める内容が違う	0	0%
今の記録では不足である	1	5%
未回答	8	35%
合計	23	

①-1 前項で、『不足である』『違う』とお答えの方は、改善すべき点についてお聞かせください。

- ・前回連絡した事を忘れてしまうので、利用者からの連絡と施設からの連絡を1ページにまとめて欲しい。

8. 工賃額について

①陶芸作業に対する年1回の工賃額について満足されていますか？

満足している	11	65%
満足していない	0	0%
未回答	6	35%
合計	17	

②パソコン作業等に対する毎月の工賃額について満足されていますか？

満足している	1	17%
満足していない	1	17%
未回答	4	66%
合計	6	

②-1『満足していない』とお答えの方は、改善すべき点についてお聞かせください

- ・もうちょっと金額を上げて欲しい

9. その他

- ①当法人が行っている地域交流事業(壁画制作、ミュージックケアを活用した他施設訪問、大形ウォークラリーへの参加)を知っていますか？

知っている	21	91%
知らない	2	9%
未回答	0	0%
合計	23	

- ②誕生日月に実施を予定している面談(モニタリング)について、事業所に来ていただくことは可能ですか？

来れる	20	87%
来れない	2	9%
未回答	1	4%
合計	23	

来れない理由

- ・休みが取れるか分からない
- ・仕事がある為来れない
- ・勤務状況により分からないが、都合が合えば可能

- ③入浴サービスがあった場合、利用を希望しますか？

希望する	15	65%
希望しない	7	31%
未回答	1	4%
合計	23	

- ③-1 前項で、『希望する』とお答えの方は希望する利用頻度を教えてください。

週1回	7	47%
週2回	2	12%
週1~2回	4	27%
週3回	1	7%
月4回	1	7%
合計	15	

- ④短期入所サービスがあった場合、利用を希望しますか？

希望する	15	65%
希望しない	8	35%
未回答	0	0%
合計	23	

④-1 前項で、『希望する』とお答えの方は希望する利用頻度を教えてください。

週 1 回	3	20%
週 1～2 回	1	7%
月 1 回	4	27%
月 2 回	3	20%
月 1～2 回	2	12%
月 2～3 回	1	7%
月 10 回	1	7%
合計	15	

⑤ 今後希望される事やご意見・ご要望、苦情等何でもお聞かせください。

・入浴+夕食をお願いして、18:00～19:00 に迎えに行くような利用ができるとありがたい。

・いつもお世話になっています。お弁当とスプーン・フォークをいつも洗っていただいたり、車から車イスの出し入れをしていただき感謝しています。本当にありがとうございます。今年、1年の楽しい思い出がたくさんできました。来年もよろしくお願いします。

・ショート的事では、食事が気になります。入浴の事では、冬場は利用せず夏場に利用したいです。

・外出行事で写真を撮ってもらう事、とても有り難く思っています。その写真に日付が入っていると、後で見た時に分かりやすくて、とても助かります。

・食事介助の時や、水分補給時、口の周りに付いた物、こぼしてしまった物をすぐに拭き取って欲しいです。本人もたぶん不快だと思うので、お願いします。

・いつも丁寧で、笑顔で対応してくださり、大変ありがたいです。変更がある時はきちんと確認してくださるので安心です。

・入浴サービスの項目があるということは、検討してもらえるということですか？

・短期入所がなかなか利用できない状況で、一か所でも多く利用可能な施設が増えてくれることはとても嬉しく思います。

・利用を毎回楽しみにしています。楽しみにできる場所を提供していただいて、有り難く思っています。

平成 27 年度 ご利用者様・ご家族様アンケート集計結果(羽ばたきヘルパーステーション)

1. 回収率

配布数	回収数	回収率
42	36	86%

2. アンケートの回答者

本人	9	22%
家族	16	40%
その他	0	0%
未記入	15	38%
合計	40	

3. 職員について

礼儀正しい	22	55%
普通だと思う	13	32%
適切ではない	0	0%
その他	1	3%
未記入	4	10%
合計	40	

『その他』記載内容

・人による

4. サービス内容について

①家事支援

サービスを利用していない	31	77%
満足している	6	15%
不満がある	1	3%
未記入	2	5%
合計	40	

①-1 前項の質問で『不満がある』と答えた方で該当するもの全て

調理	1
清掃	1
洗濯	1
買い物	2

②身体介護

サービスを利用していない	25	63%
満足している	13	33%
不満がある	1	2%
未回答	1	2%
合計	40	

②-1前項の質問で『不満がある』と答えた方で該当するもの全て

入浴	2
起床介助／就寝介助	0
排泄介助	1
食事介助	1

③移動支援

サービスを利用していない	4	10%
満足している	34	85%
不満がある	2	5%
合計	40	

③-1前項の質問で『不満がある』と答えた方で該当するもの全て

報告	0
連絡	0
安心・安全	0
車の運転	0
忘れ物	0
回数	1
時間	1

5. その他

①申し込み、追加、変更、キャンセルの連絡をした際に事業所からの連絡はされていますか？

連絡がある	34	85%
連絡がない	4	10%
未回答	2	5%
合計	40	

②緊急時の連絡先を知っていますか？

知っている	21	53%
知らない	18	45%
未回答	1	2%
合計	40	

③緊急時に事業所からの連絡はありましたか？

緊急事態がない	30	75%
連絡があった	9	23%
連絡がこなかった	0	0%
未回答	1	2%
合計	40	

④渋滞等で訪問時間に変更があった場合に事業所からの連絡がされていますか？

連絡がある	29	73%
連絡がない	3	7%
未回答	8	20%
合計	40	

⑤請求書・領収書の明細は分かりやすいですか？

分かりやすい	35	87%
分かりにくい	4	10%
未回答	1	3%
合計	40	

⑥前項で『分かりにくい』とお答えの方は、分かりにくい点をお聞かせください

- ・移動支援分と有償運送分の請求が別々で更に月が違う事
- ・請求書と領収書を別の用紙で発行してもらえると、高額支援サービス費の申請をする時に処理しやすいです。(月ごとの請求書と領収書を添付するために、一緒になっている領収書と請求書を切り離して、前月の請求書に添付しなければならないので・・・)
- ・どのサービスにどの位のお金がかかっているのか具体的に金額を書いた請求書の方が分かりやすいと思います。今は利用した時間が示されているだけで、分かりにくいです。

⑦フレンドランド福祉会が運営する事業について今後希望される事やご意見・ご要望、苦情等何でもお聞かせください。

- ・今の施設が手狭となり、建物等の拡大等は歓迎しますが他事業への参入はどうでしょうか？いつまでも拘っているようですが、「水回りはお金がかかる」とその都度言われますがトイレ不

足は皆にとって健康的にも良くないのではないのでしょうか。外部の人も落ち着いて利用できる物が欲しいです。

- ・利用したときに、ヘルパーの方に「もうすぐ誕生日ですね」と言われ、その後に思いがけず誕生日カードが届いたので喜んでます。ありがとうございました。
- ・健康で、このままの生活が続けられるようにしたいです。
- ・懇切丁寧に対応してくれているので、本当に感謝しています。今後ともよろしくお願いします。
- ・いつもよくしていただき、ありがとうございます。特に急に娘を預けなければならない時に連絡すると快く引き受けて下さり、助かっています。今後も、手のかかる娘ですがよろしく願います。
- ・今後とも今のサービスが継続して受けられますように。
- ・いつも丁寧に対応してもらい、とても対応してもらいとても助かっています。これからもよろしく願います。
- ・忘年会があったらぜひ参加したい。
- ・いつもありがとうございます。今後ともよろしく願います。いつも笑顔で対応して下さり、大変ありがたいです。変更がある時は、きちんと確認して下さるので安心です。
- ・今年は3月に移動支援で利用しました。東区と南区で離れていることもあり、出来る限り優遇していただき感謝しています。
- ・いつもスタッフの皆さんが明るく声をかけてくれる。又、面白い事を言って笑わせてくれるスタッフも多いです。これからもよろしく願います。
- ・移動支援／有償運送サービスを市外まで広げて欲しい。
- ・いつもお世話になっています。急な送迎にも対応していただき大変助かっています。今後ともよろしく願います。
- ・現在、夕方 15:30 以降に羽ばたきヘルパーステーションの移動支援をお願いしていますが、今後ふれんど・ぴあで入浴サービス、短期入所サービスの検討をしてもらえらならガイドの利用を短期入所の方へ移行したいです。泊りの短期入所に加えて、入浴+夕食のみのサービス（日中一時）もあると良いなと思います。
- ・利用予定カレンダーに、火曜日の買い物の時間の記載をお願いします。
- ・短期入所があると良いが、食事など心配な点がある。

平成 27 年度 ご利用者様・ご家族様アンケート集計結果(羽ばたきケアプランセンター)

1. 回収率

配布数	回収数	回収率
37	24	65%

2. アンケートの回答者

本人	6	25%
ご家族	15	62%
その他	0	0%
未回答	3	13%
合計	24	

3. ケアマネージャーについて

①訪問時・電話等の挨拶や言葉遣いなどが礼儀正しいですか？

礼儀正しい	23	96%
普通だと思う	1	4%
適切ではない	0	0%
その他	0	0%
合計	24	

②ご本人・ご家族様の身になって話を聞いてくれていますか？

十分聞いてくれる	23	96%
普通だと思う	1	4%
満足していない	0	0%
その他	0	0%
合計	24	

③相談や困ったとき等迅速に対応できていますか？

いつもすぐに対応してくれる	20	84%
普通だと思う	1	4%
すぐに対応してくれないことがある	2	8%
その他	1	4%
合計	24	

④毎月1回ご自宅に訪問していますか？

毎月1回訪問されている	24	100%
訪問されていない	0	0%
未回答	0	0%
合計	24	

4. サービスの効果について

①介護サービスを利用して安心して生活できるようになりましたか？

できるようになった	24	100%
変わらない	0	0%
悪化した	0	0%
その他	0	0%
未回答	0	0%
合計	24	

②家族にとって介護の負担が軽くなりましたか？

軽くなった	20	83%
変わらない	0	0%
悪化した	0	0%
その他	4	17%
未回答	0	0%
合計	24	

③今後希望されることやご意見・ご要望、苦情等何でもお聞かせください。

- ・満足している
- ・すぐ対応してくれてありがたいです
- ・いつもお世話になっております。
- ・今後ともよろしく願います。
- ・苦情はありません。いつもありがとうございます。
- ・いつも私たちの要望などを快く聞いて下さり感謝しています。これからもよろしくおねがいします。

平成 27 年度 ご利用者様・ご家族様アンケート集計結果(ぴあケアプランセンター)

1. 回収率

配布数	回収数	回収率
42	36	86%

2. アンケートの回答者

利用者本人	15	42%
家族	16	44%
その他	0	0%
未記入	5	14%
合計	36	

3. 相談事業サービスについて

①相談支援事業(ぴあケアプランセンター)・相談支援専門員の役割について

理解している	13	36%
なんとなく理解している	19	52%
ほとんど分からない	2	6%
分からない	1	3%
未記入	1	3%
合計	36	

②ご本人やご家族の意向を取り入れたサービス等利用計画を作成されていますか？

満足している	15	42%
普通だと思う	17	47%
満足していない	1	3%
その他	0	0%
未記入	3	8%
合計	36	

4. 相談支援専門員について

①訪問時・電話等の挨拶や言葉遣いなどが礼儀正しいですか？

礼儀正しい	22	61%
普通だと思う	13	36%
適切ではない	0	0%
その他	1	3%
合計	36	

②ご本人・ご家族の身になって、話を十分にきいてくれていますか？

十分聞いてくれる	19	53%
普通だと思う	14	39%
満足していない	0	0%
その他	0	0%
未記入	3	8%
合計	36	

③相談や困ったとき等迅速に対応できていますか？

いつもすぐに対応してくれる	13	37%
普通だと思う	17	47%
すぐに対応してくれないことがある	0	0%
その他	3	8%
未記入	3	8%
合計	36	

『その他』記載内容

- ・あまり利用していない
- ・利用経験がない
- ・支援を必要としている方々を尊重していない

④今後希望される事や、ご意見・ご要望、苦情等何でもお聞かせください

- ・この制度を最近知りました。私どもが願っていた事で、とても嬉しく思います。今後は良い悪いを早く、はっきり解決して楽しく生活していきたいと思います。
- ・今後もお世話になります。よろしくお願いします。
- ・来年 65 歳になり、介護保険の対象となるので色々変わることがあるので心配です。
- ・相談に対応する所があって、助かっています。
- ・手術と入院を繰り返し、移動支援を利用しないまま今日に至っていますが、今後積極的に利用を考えていきたい。
- ・クレド変更した方が良い。
- ・まだ、お会いする機会が少ないのでこれからを期待したい。
- ・家族が健康でいる状態の時は、今迄通り過ごしていますが、親のどちらかが体調が悪くなった時の事を心配しています。そんな時、相談よろしくお願いします。
- ・相談支援専門員の役割がよく理解できたら利用したいと思います。

平成 27 年度 ご利用者様・ご家族様アンケート集計結果(ふれんどホーム)

1. 回収率

配布数	回収数	回収率
4	2	50%

2. アンケートの回答者

利用者本人	2	100%
家族	0	0%
その他	0	0%
合計	2	

3. 職員について

①対応時の挨拶や言葉遣いなどは礼儀正しいですか？

礼儀正しい	0	0%
普通だと思う	2	100%
適切ではない	0	0%
その他	0	0%
合計	2	

②相談や困ったとき等迅速に対応できていますか？

いつもすぐに対応してくれる	0	0%
普通だと思う	2	100%
すぐに対応してくれない	0	0%
その他	0	0%
合計	2	

4. 食事について

①提供されている食事についてどのように思いますか？

良い	1	50%
不満がある	1	50%
合計	2	

②前項で、『不満がある』とお答えの方は、改善すべき点についてお聞かせください。

・煮えていない野菜があったり、味が一定でなかったりするので、ある程度一定にしてほしい

5. ストレスについて

①ふれんどホームでの共同生活において、不満を感じる事はありませんか？

特にない	1	50%
感じている	1	50%
合計	2	

②前項で、『感じている』とお答えの方は、具体的にお聞かせください

・音がよく通るので、他の方々の話がよく聞こえたりするので、睡眠が浅くなったりする

③ご自身の理想とする生活はありますか？

特にある	1	50%
理想はある	1	50%
合計	2	

④前項で、『理想はある』とお答えの方は、具体的にお聞かせください

・来年4月からの大学生活が順調に遅れること

・リハビリでもっと動けるようになり、自分で出来る事を増やし、ここで楽しく生活したい

6. その他

今後希望される事やご意見・ご要望、苦情等何でもお聞かせください

・いつもありがとうございます。今後もよろしく願います。

・パズルなどをして、ホームに飾ったりできたらいいなと思っている。