

平成 28 年度利用者アンケート集計結果

事業所名：ふれんど・ぴあ

回答率 52%

1. アンケートの回答者

本人	5	29.4%
家族	12	70.6%
その他	0	0%

2. 職員について

①職員からの挨拶はされていますか？

いつも挨拶されている	17	100%
時々挨拶されないことがある	0	0%
その他	0	0%

②職員の言葉使いは丁寧ですか？

いつも丁寧である	15	88.2%
馴れ馴れしいと感じる	2	11.8%
命令口調になる	0	0%
その他	0	0%

③職員の身だしなみで気になる点はありませんか？

気になる点はない	16	94.1%
気になる点がある	1	5.9%

気になる点：雨の日は、帽子付のジャンパーを着用して欲しい（冬期も）

④職員に問い合わせた際に、職員はすぐに対応していますか？

いつもすぐに対応してくれる	16	94.1%
すぐに対応してくれない	0	5.9%
未回答	1	0%

⑤クレーム時の対応について問題はありますか？

対応に問題はない	15	88.2%
対応に問題がある	1	5.9%
未回答	1	5.9%

問題のある対応：送迎の安全運転

⑥担当職員にどのようなことを求めますか？

緊急時の連絡	4	23.5%
支援計画に沿ったサービス	8	47.1%
クレーム対応	1	5.9%
その他	1	5.9%
未回答	3	17.6%

3. 今年度の行事について

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	15	88.2%
不満である	1	5.9%
未回答	1	5.9%

不満の内容：時間が遅い

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	マリンピア日本海	6
新潟駅へ電車で行こう	8	カラオケ、ボーリング	7
新発田城散策	2	ドライブ	3
ホテル日航食事会	2	出前行事	2
スタジオジブリ・レイアウト展見学	4	調理行事	0
未回答	12		

③行事を少人数で行い内容を濃くするが回数が減ることについて

回数が減っても中身が濃い方がよい	4	23.5%
いままでどおりがよい	9	52.9%
どちらでもよい	3	17.6%
未回答	1	5.9%

④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	18.5%
どちらでもよい	10	37.0%
未回答	2	44.4%

4. サービス内容について

①食事について、内容や対応に満足していますか？

満足している	16	94.1%
満足していない	1	5.9%

満足していないの内容：食事時のエプロンを施設で用意して欲しい

②口腔ケアについて、満足していますか？

満足している	16	94.1%
満足していない	1	5.9%

『満足していない』の内容：定期的に健診があると良い（歯科）

③排泄介助について満足されていますか？

満足している	17	100%
満足していない	0	0%

④更衣介助について、満足されていますか？

満足している	14	82.4%
満足していない	0	0%
未回答	3	17.6%

⑤毎月末の車イス点検を継続した方が良いですか？

継続して欲しい	13	76.5%
必要ない	1	5.9%
未回答	3	17.6%

⑥送迎時の運転は、安全だと思いますか？

安全と感じる	4	23.5%
感じない	1	5.9%
分からない	8	47.1%
未回答	4	23.5%

⑦リフト操作及び車両への固定は安全にされていると思いますか？

安全と感じる	6	35.3%
感じない	0	0%
分からない	8	47.1%
未回答	3	17.6%

『送迎』に関する意見：安全運転を心掛けて欲しい

5. 『ぴあ便り』について

『ぴあ便り』によって、日中活動の内容や様子を知ることができましたか？

知ることができた	13	76.5%
活動内容が見えない	1	5.9%
未回答	3	17.6%

『活動内容が見えない』原因：発行頻度が3ヶ月に1度では遅い

6. 授産工賃額について（該当される方のみ）

①作業等に対する工賃について満足されていますか？

満足している	4	100%
満足していない	0	0%

7. その他

①お誕生日の色紙と記念の品について

現状のままで良い	12	54.5%
つまらない	3	13.6%
未回答	2	9.1%
その他	5	22.7%

その他意見

- ・ 記念の品は無くても良いが、年に1回の特別なことが嬉しいようです
- ・ どんなものよりも、お祝いしていただけるだけで嬉しいようです
- ・ プレゼントは無くても良いです
- ・ 毎年同じものでつまらない
- ・ 色紙は良いが、タオルは・・・。Q u oカードのような物の方が嬉しいです

②送迎と通所について

送迎付きであれば通所日を増やしたい	0	0%
通所日を増やすつもりはない	8	47.1%
未回答	9	52.9%

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。

- ・ 今のままで良いと思います
- ・ ムース食
- ・ 緊急時預り（日中、夜間など）
- ・ 送迎やショートなど連絡ノートに書いても分かったか心配な時があるので見たという知らせがあると良いと思う
- ・ 送迎時間が遅くとも9:20頃までだと良いです
- ・ 職員のバランス（年齢のバランス）
- ・ 外出行事の内容がありきたりです

平成 28 年度利用者アンケート集計結果

事業所名：羽ばたきヘルパーステーション

回答率 49%

1. 性別

男	18	56.3%
女	14	43.8%

2. アンケートの回答者

本人	12	37.5%
家族	18	56.3%
その他	2	6.3%
記入無し	0	0%

3. 契約時の事前説明について

①契約書や重要事項説明書について、担当者は説明のために十分な時間を設け、お客様の疑問や不安を無くすように努めていると感じましたか？

充分に感じた	19	59.4%
ある程度感じた	9	28.1%
あまり感じなかった	3	9.4%
全然感じなかった	0	0%
無回答	1	3.1%

②契約書や重要事項説明書についての説明を聞いて、内容はよく分かりましたか？

とてもよく分かった	8	25.0%
だいたい分かった	20	62.5%
あまり分からなかった	2	6.3%
全然分からなかった	0	0%
無回答	2	6.3%

③サービス提供責任者又は管理者によるサービスの内容や利用料金、留意点等の説明を聞いて、その内容はよく分かりましたか？

とても良く分かった	9	28.1%
だいたい分かった	17	53.1%
あまり分からなかった	4	12.5%
全然分からなかった	0	0%
無回答	2	6.3%

④サービスについての苦情申出の際の窓口や方法の説明を聞いて、内容はよく分かりましたか？

とても良く分かった	7	22.6%
だいたい分かった	14	45.2%
あまり分からなかった	7	22.6%
全然分からなかった	0	0%
無回答	3	9.7%

4. サービス内容について

①訪問するヘルパーは、訪問日時やサービス提供時間を守っていますか？

必ず守っている	15	46.9%
だいたい守っている	11	34.4%
あまり守っていない	1	3.1%
守っていない	0	0%
無回答	5	15.6%

②サービス内容は、事前の説明・話し合いのもとに決められた内容・計画に沿ってきちんと行われていますか？

きちんと行われている	19	59.4%
だいたい行われている	8	25.0%
あまり行われていない	1	3.1%
行われていない	0	0%
無回答	4	12.5%

③訪問するヘルパーは、お客様のお宅の家具や備品等を丁寧に扱っていますか？

とても丁寧	14	43.8%
どちらかと言えば丁寧	9	28.1%
あまり丁寧ではない	1	3.1%
乱雑	0	0%
無回答	8	25.0%

④ヘルパーのサービス（排泄・入浴・食事介助等の身体介護や掃除・調理・洗濯等の生活援助）は全般的にきちんと行われていますか？

きちんと行われている	12	37.5%
だいたい行われている	8	25.0%
あまり行われていない	1	3.1%
行われていない	0	0%
無回答	11	34.4%

5. ヘルパーについて

①訪問するヘルパーの言葉使いや礼儀・態度に満足していますか？

満足	17	53.1%
ほぼ満足	8	25.0%
やや不満	2	6.3%
不満	0	0%
無回答	5	15.6%

②訪問するヘルパーは、お客様本人のご希望や尊厳に配慮した対応（嫌な思いや恥ずかしい思いをしないように）気を配っていますか？

よく気を使っている	18	56.3%
ある程度、気を配っている	6	18.8%
あまり気を配っていない	1	3.1%
全く気を配っていない	0	0%
無回答	7	21.9%

③訪問するヘルパーは、お客様に満足いただけるサービスを提供するために、誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？

充分に感じる	19	59.4%
ある程度感じる	5	15.6%
あまり感じない	2	6.3%
全く感じない	0	0%
無回答	6	18.8%

④ヘルパーが記載するレセプト（請求記録）の記録内容の記述は適切ですか？

適切である	18	56.3%
だいたい適切である	7	21.9%
あまり適切ではない	0	0%
不適切である	0	0%
無回答	7	21.9%

6. 事業所について

① サービス提供責任者やヘルパーによる、福祉サービスに関する専門的な助言や支援体制に満足していますか？

満足	15	46.9%
ほぼ満足	8	25.0%
やや不満	1	3.1%
不満	2	6.3%
無回答	6	18.8%

② 事業所は、介護技術や身だしなみ・態度等、ヘルパーの教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？

しっかりと行っていると感じる	17	53.1%
ある程度行っていると感じる	11	34.4%
あまり行っていないと感じる	2	6.3%
全く行っていないと感じる	0	0%
無回答	2	6.3%

③ 事業所は、サービス提供の際にお客様及びご家族様のプライバシーへの配慮（むやみに個人情報を知ったり、他者の個人情報を話したりしない等）をしていると感じますか？

よく配慮していると感じる	20	62.5%
ある程度配慮していると感じる	5	15.6%
あまり配慮していないと感じる	3	9.4%
全く配慮していないと感じる	0	0%
無回答	4	12.5%

④ サービス提供責任者が定期的（概ね1ヶ月に1回）にお客様の状況を確認していますか？

定期的に確認している	10	31.3%
頻度は少ないが、必要に応じ確認している	13	40.6%
あまり確認していない	3	9.4%
全く確認していない	1	3.1%
無回答	5	15.6%

⑤ 当事業所のサービス提供責任者は複数人いますが、全員の名前を知っていますか？

全員知っている	11	33.3%
サービス提供責任者が誰だか分からない	6	18.2%
1人だと思っていた	7	21.2%
その他	2	6%
無回答	7	21.2%

その他の内容

- ・一部何を担当しているのか分からない人がいます
- ・お世話になっているサービス担当責任者の方は、分かります

7. サービスの総合評価

①総合的に考えて、羽ばたきヘルパーステーションのサービスに満足していますか？

満足	18	48.6%
ほぼ満足	17	45.9%
やや不満	2	5.4%
不満	0	0%
無回答	0	0%

②当事業所のサービスを利用した事で、お客様本人及びご家族様が生活しやすくなりましたか？

とても生活しやすくなった	21	65.6%
少し生活しやすくなった	5	15.6%
あまり変わらない	2	6.3%
生活しにくくなった	1	3.1%
無回答	3	9.4%

③制度で利用できるサービスは法律で定められていますが、制度外のサービスを利用したいと感じることはありますか？

頻繁に感じることもある	4	12.5%
時々感じる	13	40.6%
あまり感じない	9	28.1%
全く感じない	2	6.3%
無回答	4	12.5%

④もし、サービスに利用が必要な知人がいた場合、当事業所の利用を薦めたいと思いますか？

ぜひ薦めたい	10	31.3%
薦めても良い	13	40.6%
あまり薦めたくない	4	12.5%
絶対薦めない	0	0%
無回答	5	15.6%

8. お気付きの点・ご意見がありましたらご記入ください。

- ・移動支援のメ切をしっかりと欲したい。他の人が1ヶ月以内で申し込めたのに平等に欲したい。
- ・全職員の方から入浴や排せつ介助に入っただけになりました。本人も楽しみにしているので、助かっています。
- ・いつも無理な願いを急にすることがあります。その際も快く引き受けていただくので母は、仕事を続けることが出来ています。これからも引き続きお世話になりたいと思いますのでよろしくお願いします。

平成 28 年度利用者アンケート集計結果

事業所名：羽ばたきケアプランセンター

回答率 74%

1. アンケートの回答者

本人	11	28.9%
家族	26	68.4%
その他	1	2.6%

2. ケアマネージャーについて

①ご本人・ご家族の身になって十分に話を聞いてくれますか？

充分聞いてくれる	31	81.6%
普通	7	18.4%
満足していない	0	0%
その他	0	0%

②相談や困ったときに迅速に対応できていますか？

すぐにしてくれる	30	78.9%
普通	8	21.1%
すぐにしない	0	0%
その他	0	0%

③毎月訪問されていますか？

訪問される	37	97.4%
されていない	0	0%
記入無し	1	2.6%

3. 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	32	84.2%
変化なし	5	13.2%
悪化した	0	0%
その他	1	2.6%

その他の内容：少しは出来るようになった

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	26	68.4%
変わらない	6	15.8%
悪化した	0	0.0%
その他	3	7.9%
記入無し	3	7.9%

その他の内容：独居の為（3名）

4. その他

①健康福祉祭を次回に開催した場合、参加してみたいですか？

参加したい	11	28.9%
興味はある	20	52.6%
興味がない	5	13.2%
その他	1	2.6%
記入無し	1	2.6%

その他の内容：予定がなく、時間があれば参加したい

②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。

- ・現状で十分満足しています。
- ・いつも明るい感じの良さで対応していただきありがとうございます。感謝しています。
- ・今のままで十分です。
- ・いつも丁寧に対応していただき感謝しています。
- ・いつも親身に相談にのっていただきとても感謝しています。対応も早くしていただいています。これからもよろしくお願いします。
- ・いつもありがとうございます。今後ともよろしくお願いします。
- ・介護のアドバイスや他の例など教えてもらって参考になるのではないかと思います。
- ・願いどおりで満足しています。
- ・ケアマネージャーには、いつも私（家族）の話を聞いてくれてありがたいとおもっています。ずいぶん心が軽くなります。紙面にて厚くお礼申し上げます。今後ともよろしくお願いします。
- ・とても良くしていただき、ありがたいと思っています。

平成 28 年度利用者アンケート集計結果

事業所名：指定特定相談支援びあケアプランセンター

回答率 59%

1. アンケートの回答者

本人	17	45%
家族	17	45%
その他	1	2.8%
記入無し	2	5.4%

2. 相談支援サービスについて

①特定相談支援事業（びあケアプランセンター）・相談支援員の役割について

理解している	15	40%
なんとなく理解	16	43%
ほとんど分からない	3	8.1%
分からない	2	5.4%
記入無し	1	2.7%

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が作成されていますか？

満足している	17	45%
普通	17	45%
満足していない	1	3.3%
その他	1	3.3%
記入無し	1	3.3%

その他の内容：分からない

3. 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は礼儀正しいですか？

礼儀正しい	25	67.5%
普通	10	27%
適切でない	0	0%
その他	1	2.75%
記入無し	1	2.75%

その他の内容：分からない

②ご本人・ご家族の身になって、話を十分に聞いてくれていますか？

充分聞いてくれる	20	54.1%
普通だと思う	14	37.8%
満足していない	1	2.7%
その他	1	2.7%
記入無し	1	2.7%

その他の内容：分からない

③相談や困ったとき等、迅速に対応できていますか？

すぐに対応してくれる	17	47.2%
普通	16	44.4%
すぐしてくれない	0	0%
その他	3	8.3%

その他の内容：分からない

相談した事が無い

4. その他

①健康福祉祭を次回に開催した場合、参加してみたいですか？

参加したい	3	8.1%
興味はある	26	70.3%
興味がない	4	10.8%
その他	2	5.4%
記入無し	2	5.4%

その他の内容：市外のため、遠くて無理です。(2名)

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。

- ・いつも本当にお世話になっており、ありがとうございます。移動支援に空きが出来たら利用できるると嬉しいです。
- ・あまりお話する機会は少ないのですが、お話するときは親身になって聞いてくれるのでありがたいと感じています。今後ともよろしくお願いします。
- ・親（70代）が作業所へ送迎してくれていますが、これから先いつまで続けられるか心配です。
- ・ほとんど通所してないので日々のことは分からない。でも、質問すると丁寧に回答してくれるので助かっています。たまに、チラシなど入ると嬉しいです。
- ・もう少し、利用者側にたってプランを作成してほしい。
- ・電話でもお話しましたが、請求額の明細が分かれば良いと思う。何を基準に請求額を算出しているのか分からない。

平成 28 年度利用者アンケート集計結果

事業所名：指定共同生活援助ふれんどホーム

回答率 75%

1. アンケートの回答者

本人	3	100%
家族	0	0%
その他	0	0%

2. 職員について（生活支援員や世話人）※ヘルパー除く

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	3	100%
適切ではない	0	0%
その他	0	0%

②相談や困ったときに迅速に対応できていますか？

すぐにしてくれる	0	0%
普通	3	100%
すぐにしない	0	0%
その他	0	0%

3. 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	3	100%
不満がある	0	0%

4. 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、不満に感じることはありますか？

特にない	2	66.7%
感じている	1	33.3%

不満に感じている内容：リビングの生活音が気になり、よく二度寝してしまう。

②ご自身の理想とする生活はありますか？

特にない	1	33.3%
理想はある	1	33.3%
未回答	1	33.3%

理想とする生活の内容：リハビリをして、自分で自立できるようになりたい。

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。

・連絡事項は直前や、確定後ではなく早めに伝えてもらえるとありがたいです。