

平成29年度 ご利用アンケート（ふれんど・ぴあ）

回収率： 50%

あてはまる回答に☑を付けてください。

1. このアンケートの回答者は

		H29	H28	差
本人	4	22%	29%	-7%
家族	14	78%	71%	7%
その他	0	0%	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？

		H29	H28	差
いつも挨拶されている。	17	100%	100%	0%
ときどき挨拶されないことがある。	0	0%	0%	0%
その他	0	0%	0%	0%

②職員の言葉使いは丁寧ですか？

		H29	H28	差
いつも丁寧である。	17	100%	88.2%	11.8%
馴れ馴れしいと感じることがある。	0	0%	11.8%	-11.8%
その他	0	0%	0%	0.0%

③職員の身だしなみで気になる点はありませんか？

		H29	H28	差
気になる点はない。	17	100%	94.1%	5.9%
気になる点がある。	0	0%	5.9%	-5.9%

⑤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？

		H29	H28	差
いつもすぐに対応してくれる。	14	82%	94.1%	-11.7%
すぐに対応してくれないことがある。	3	18%	5.9%	11.7%
未回答	0	0%	0%	0.0%

⑥クレーム時の対応について問題はありますか？

		H29	H28	差
対応に問題はない。	15	94%	88.2%	5.6%
対応に問題がある。	1	6%	5.9%	0.4%
未回答	0	0%	5.9%	-5.9%

⑧ふれんど・ぴあでは、ご利用される方ごとに担当職員を決めています。担当職員にどのようなことを求めますか？

		H29	H28	差
緊急時の対応。	9	45%	23.5%	21.5%
支援計画に沿ったサービス。	9	45%	47.1%	-2.1%
クレーム対応。	0	0%	5.9%	-5.9%
その他	2	10%	5.9%	4.1%
未回答	0	0%	17.6%	-17.6%

その他回答：担当ではない事が多い！

3. 今年度の事業について

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？

		H29	H28	差
満足している。	16	94%	88.2%	5.9%
不満である。	1	6%	5.9%	0.0%
未回答	0	0%	5.9%	-5.9%

不満である。の内容：毎回書いているが、外出行事での食事！！

③楽しかった、満足された行事を教えてください。

護国神社参拝	4	ふるさと村とウォーターシャトルの旅	8
いくとぴあ食花	5	新潟県立植物園	1
イオン新潟南	9	新潟グランドホテル食事会	4
調理行事	0	ボーリング/カラオケ	5

その他回答（外出が大好きなので、出来るだけ行事に参加したいです）

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？

		H29	H28	差
満足している。	12	92.3%	94.1%	-1.8%
満足していない。	1	7.7%	5.9%	1.8%

満足していないの内容：食事の内容（製造元：ぐるめし本舗）

③口腔ケアについて、満足されていますか？

		H29	H28	差
満足している。	12	85.7%	94.1%	-8.4%
満足していない。	2	14.3%	5.9%	8.4%

満足していないの内容：

- ・歯ブラシが固いようなので持参しています。
- ・主に誤嚥防止と聞いていますが、虫歯予防も兼ねて欲しい。

⑤排泄介助について、満足されていますか？

		H29	H28	差
満足している。	15	94%	100%	-6.3%
満足していない。	1	6%	0%	6.3%

⑦更衣介助について、満足されていますか？

		H29	H28	差
満足している。	13	100%	82.4%	17.6%
満足していない。	0	0%	0.0%	0.0%
未回答	0	0%	17.6%	-17.6%

⑨当事業所では、毎月末に車イス点検を実施しています。この事について必要とお考えですか？

		H29	H28	差
継続して欲しい。	14	87.5%	76.5%	11.0%
必要ない。	1	6.3%	5.9%	0.4%
未回答	0	0.0%	17.6%	-17.6%
利用していない。	1	6.3%	0.0%	6.3%

⑩送迎時の運転について、安全だと感じますか？

		H29	H28	差
安全と感じる。	10	62.5%	24%	39.0%
感じない。	0	0.0%	6%	-5.9%
分からない。	6	37.5%	47%	-9.6%
未回答	0	0.0%	24%	-23.5%

⑪リフト操作及び車両への固定について、安全だと感じますか？

		H29	H28	差
安全と感じる。	10	62.5%	35.3%	27.2%
感じない。	0	0.0%	0%	0.0%
分からない。	6	37.5%	47.1%	-9.6%
未回答	0	0.0%	17.6%	-17.6%

5. ふれんど・ぴあ逢谷内のサービスについて

①入浴サービスについて、内容や対応に満足していますか？

満足している。	5	38%
満足していない。	0	0%
利用したことがない。	8	62%

その他の意見：

・入浴時間ですが、夏は午後の方がいいかなとも思いますが冬場は、帰りを考えると午前中に入浴し、体を慣れさせて帰宅する事もいいかなと思っています。

6. 『活動案内』について

①日中活動の内容をお知らせするためにお便りを発行していますが、日中活動について知っていただけましたか？

		H29	H28	差
知ることができた。	16	100%	76.5%	23.5%
分からない。	0	0%	5.9%	-5.9%
未回答	0	0%	17.6%	-17.6%

『分からない。』の内容

・最近、お便りが無い時があります。（ウォークラリー）

7. 授産工賃について（該当する方のみお答えください。）

①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？

		H29	H28	差
満足している。	2	100%	100%	0.0%
満足していない。	0	0%	0%	0.0%

8. その他

①事業所より、お誕生日の方へ『社会福祉法人フレンドランド福祉会後援会羽ばたきの会』からいただいた寄附金より色紙と記念の品を差し上げています。この事についてお聞かせください。

		H29	H28	差
現状のままで良い。	12	86%	55%	31.2%
つまらない。	1	7%	14%	-6.5%
未回答	0	0%	9%	-9.1%
その他	1	7%	23%	-15.6%

『その他』の内容

1
・品物は好みがあるので消える物（食品、花など）が良いのでは。
・利用される皆さんにとって有意義な提案が出されれば、どんどん変えてくださってけっこうです。

②送迎と通所についてお聞かせください。

		H29	H28	差
送迎付きで、通所日を増やしたい。	1	8%	0%	8.3%
通所日を増やす予定はない。	11	92%	47.1%	44.6%
未回答	0	0%	52.9%	-52.9%

③連絡帳に記入されている文章は適切ですか？

適切である。	14	93%
書き方が乱暴に感じる。	0	0%
分からない。	1	7%

④現在の連絡帳の項目（排泄、食事、水分、日中の様子）で不足していませんか？

現在のままで良い。	15	100%
不足している。	0	0%

- ⑥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。
- ・以前、車イスの調整は出来ないと言われたが車イスに座って頭部の高さを合せる位はしていただけないのでしょうか。
 - ・陶芸以外の製品を作るのはどうですか？例えば紙に絵を書いて売るなど・・・
 - ・週5日利用させて頂いています。福祉有償運送と自家用車での送迎です。来年1月からの値上げにより月1万5千円程度になります。出来ましたら、週1回の送迎を入れていただけるとありがたいです。

平成29年度 ご利用アンケート（ふれんどホーム）

回収率： 100%

あてはまる回答に☑を付けてください。

1. このアンケートの回答者は

		H29	H28	差
本人	4	100%	100%	0%
家族	0			
その他	0			

2. ヘルパー以外の職員について（生活支援員、世話人）

①対応時の挨拶や言葉使いなどは礼儀正しいですか？

		H29	H28	差
礼儀正しい。	0			
普通だと思う。	4	100%	100%	0%
適切ではない。	0			
その他	0			

②相談や困ったときなど、迅速に対応できていますか？

		H29	H28	差
いつもすぐに対応してくれる。	0			
普通だと思う。	4	100%	100%	0%
すぐに対応してくれないことがある	0			
その他	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？

		H29	H28	差
良い。	3	75%	100%	25%
不満がある	1	25%	0%	25%

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。

- ・味付けが好みでない物があったり、味が薄過ぎたり、味付け自体が合わないと思うときがある。
- ・冬瓜を減らして欲しい。

4. ふれんどホームでの生活について

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せんか？

		H29	H28	差
特にない。	3	75%	66.7%	8.3%
感じている	1	25%	33.3%	8.3%

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。

- ・9月からの新体制に伴う同行などが増加し、生活に落ち着きがなくなってしまった。

③これからの将来で不安や心配な事、これからの将来で希望したい事がありましたら教えて下さい。

- ・新しい住まい、卒業後の進路などの模索。

5. 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。

- ・2月のモニタリングで、深く話したいです。

平成29年度 ご利用アンケート（ショートステイふれんど）

回収率： 47%

あてはまる回答に☑を付けてください。

1. このアンケートの回答者は

本人	1	12.5%
家族	7	87.5%
その他	0	0%

2. 職員について

①対応時の挨拶や言葉使いなどは礼儀正しいですか？

礼儀正しい	4	50.0%
普通だと思う	3	37.5%
適切ではな	0	0.0%
その他	1	12.5%

②ショートステイを利用する前に職員から受けた説明は理解できましたか？

十分理解できた。	2	25.0%
だいたい理解できた。	5	62.5%
理解できなかった。	0	0.0%
その他	1	12.5%

③前項で、『理解できなかった。』と回答された方は、不明な事柄を教えてください。

利用料	0	0.0%
申込方法	0	0.0%
利用時間	0	0.0%
持ち物	0	0.0%
実費	0	0.0%
その他	1	100.0%

3. 連絡、記録について

①ショートステイふれんどとご家族との利用前、利用後の連絡は十分出来ていますか？

十分取れている。	3	37.5%
だいたい取れている。	4	50.0%
取れていない。	0	0.0%
その他	1	12.5%

②ショートステイを退所される時、「記録」をお渡ししていますが、ショートステイでの生活の様子が分かりますか？

とてもよく分かる。	3	37.5%
だいたい分かる。	3	37.5%
分からない。	1	12.5%
その他	1	12.5%

4. 持ち物について

①衣類や洗面用具等の持ち物は、退所時に返ってきていますか？

返ってきている。	7	100.0%
返ってこないことがあった。	0	0.0%

②退所時の衣類等の持ち物は、整理されていきましたか？

整理されていた。	7	100.0%
整理されていなかった。	0	0.0%
その他	0	0.0%

③持参する持ち物の量は適当ですか？

適当だと思う。	6	75.0%
多すぎる。	2	25.0%

④施設側でオムツ類、タオル類を実費対応でも用意するべきと思いますか？

用意すべきと思う。	4	57.1%
思わない。	3	42.9%

5. その他

①今後利用回数を増やすお考えはありますか？

今の利用回数で考えている。	6	85.7%
増やしたい。	1	14.3%

②土曜日、日曜日の営業があった場合に利用を希望されますか？

利用を希望しない。	5	62.5%
利用を希望する。	3	37.5%

③前項で、『利用を希望する。』と回答された方は、主な理由をお聞かせください。

- ・何かあった場合、利用したい。
- ・いつも見ている家族が、土・日に用事が入る事があったり、家族の高齢化により介護を頼むのに不安があるため。
- ・平日は仕事で生活介護、入浴サービスを多く利用。日曜日は家人が対応しているが段々ツラくなりつつあるため。

④ショートステイを利用されるにあたって、心配なことはありますか？

夜勤が男性職員。	2	50.0%
夜勤が女性職員。	0	0.0%
その他	2	50.0%

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。

- ・月1回の利用で、本人も今のところ楽しみにしているようです。4月から増やしていきたいと考えています。
- ・ショートで入浴があると良いです。夏場のシャワーだけでも、又は足湯などがあったら良いです。
- ・利用が始まって2ヶ月が経ちました。美味しい手作りの食事と勉強を教えてください。洗濯物はどうせそのまま洗うので、わざわざ綺麗に畳まずとも良いかと思えます。現場のスタッフさん達と利用者が、雑務にとられる事無くゆったりと過ごせるのが何よりかと思えます。（保護者より）
- ・サービス提供記録で生活の様子が分かりやすく職員さんの方々に良くしていただき感謝しています。ありがとうございます。本人も、「食事がとても美味しく、友達と過ごすことが出来て楽しかった」と話しています。これからもよろしく願います。本人からの要望・・・部屋に時計が欲しいです。

平成29年度 ご利用アンケート（羽ばたきヘルパーステーション）

回収率： 79%

あてはまる回答に☑を付けてください。

質問1. 利用された方の性別

		H29	H28	差
<input type="checkbox"/> 男	19	61%	56%	5%
<input type="checkbox"/> 女	12	39%	44%	-5%

質問2. アンケートに回答された方

		H29	H28	差
<input type="checkbox"/> 本人	14	45%	38%	8%
<input type="checkbox"/> ご家族	17	55%	56%	-1%
<input type="checkbox"/> その他	0	0%	6%	-6%

質問3. 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疑問や不安を無くすように努めていると感じましたか？

		H29	H28	差
<input type="checkbox"/> 十分に感じた。	19	65.5%	59%	6%
<input type="checkbox"/> ある程度感じた。	7	24.1%	28%	-4%
<input type="checkbox"/> あまり感じなかった。	2	6.9%	9%	-3%
<input type="checkbox"/> 全然感じなかった。	0	0.0%	0%	0%
<input type="checkbox"/> 未回答	1	3.4%	3%	0%

質問4. 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？

		H29	H28	差
<input type="checkbox"/> とても良く分かった。	11	37.9%	25%	13%
<input type="checkbox"/> だいたい分かった。	13	44.8%	63%	-18%
<input type="checkbox"/> あまり分からなかった。	3	10.3%	6%	4%
<input type="checkbox"/> 全然分からなかった。	1	3.4%	0%	3%
<input type="checkbox"/> 未回答	1	3.4%	6%	-3%

質問5. サービス提供責任者又は管理者によるサービス内容の説明や利用料金、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？

		H29	H28	差
<input type="checkbox"/> とても良く分かった。	10	34.5%	28%	6%
<input type="checkbox"/> だいたい分かった。	14	48.3%	53%	-5%
<input type="checkbox"/> あまり分からなかった。	3	10.3%	13%	-2%
<input type="checkbox"/> 全然分からなかった。	1	3.4%	0%	3%
<input type="checkbox"/> 未回答	1	3.4%	6%	-3%

質問6. サービスについての苦情申出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？

		H29	H28	差
<input type="checkbox"/> とても良く分かった。	10	34.5%	23%	12%
<input type="checkbox"/> だいたい分かった。	14	48.3%	45%	3%
<input type="checkbox"/> あまり分からなかった。	3	10.3%	23%	-12%
<input type="checkbox"/> 全然分からなかった。	2	6.9%	0%	7%
<input type="checkbox"/> 未回答	0	0.0%	10%	-10%

質問 7. 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？

		H29	H28	差
<input type="checkbox"/> 必ず守っている。	19	63.3%	47%	16%
<input type="checkbox"/> だいたい守っている。	10	33.3%	34%	-1%
<input type="checkbox"/> あまり守られていない。	1	3.3%	3%	0%
<input type="checkbox"/> 守っていない。	0	0.0%	0%	0%
<input type="checkbox"/> 未回答	0	0.0%	16%	-16%

質問 8. サービス内容は、事前の説明・話し合いに基づいて決められた内容・計画に沿ってきちんと行われていますか？

		H29	H28	差
<input type="checkbox"/> きちんに行われている。	18	62.1%	59%	3%
<input type="checkbox"/> だいたい行われている。	10	34.5%	25%	9%
<input type="checkbox"/> あまり行われていない。	1	3.4%	3%	0%
<input type="checkbox"/> 行われていない。	0	0.0%	0%	0%
<input type="checkbox"/> 未回答	0	0.0%	13%	-13%

質問 9. 訪問するヘルパーは、お客様の家具や備品等を丁寧に取り扱いしていますか？

		H29	H28	差
<input type="checkbox"/> とても丁寧。	16	57.1%	44%	13%
<input type="checkbox"/> どちらかと言えば丁寧。	11	39.3%	28%	11%
<input type="checkbox"/> あまり丁寧ではない。	1	3.6%	3%	0%
<input type="checkbox"/> 乱雑。	0	0.0%	0%	0%
<input type="checkbox"/> 未回答	0	0.0%	25%	-25%

質問 10. 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？

		H29	H28	差
<input type="checkbox"/> きちんに行われている。	13	54.2%	38%	17%
<input type="checkbox"/> だいたい行われている。	9	37.5%	25%	13%
<input type="checkbox"/> あまり行われていない。	1	4.2%	3%	1%
<input type="checkbox"/> 行われていない。	1	4.2%	0%	4%
<input type="checkbox"/> 未回答	0	0.0%	34%	-34%

質問 11. 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？

		H29	H28	差
<input type="checkbox"/> 満足	18	64.3%	53%	11%
<input type="checkbox"/> ほぼ満足	9	32.1%	25%	7%
<input type="checkbox"/> やや不満	1	3.6%	6%	-3%
<input type="checkbox"/> 不満	0	0.0%	0%	0%
<input type="checkbox"/> 未回答	0	0.0%	16%	-16%

質問 12. 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？

		H29	H28	差
<input type="checkbox"/> よく気を配っている。	18	64.3%	56%	8%
<input type="checkbox"/> ある程度気を配っている。	8	28.6%	19%	10%
<input type="checkbox"/> あまり気を配っていない。	2	7.1%	3%	4%
<input type="checkbox"/> 全く気を配っていない。	0	0.0%	0%	0%
<input type="checkbox"/> 未回答	0	0.0%	22%	-22%

質問 13. 訪問するヘルパーは、お客様本人に満足いただけるサービスを提供するために誠意をもって仕事に取り組んでいると感じますか？

		H29	H28	差
<input type="checkbox"/> 十分に感じる。	18	62.1%	59%	3%
<input type="checkbox"/> ある程度感じる。	10	34.5%	16%	19%
<input type="checkbox"/> あまり感じない。	0	0.0%	6%	-6%
<input type="checkbox"/> 全く感じない。	1	3.4%	0%	3%
<input type="checkbox"/> 未回答	0	0.0%	19%	-19%

質問14. ヘルパーが記入するレセプト（請求記録）の記録内容は適切ですか？

		H29	H28	差
<input type="checkbox"/> 適切である。	20	69.0%	56%	13%
<input type="checkbox"/> だいたい適切である。	7	24.1%	22%	2%
<input type="checkbox"/> あまり適切ではない。	0	0.0%	0%	0%
<input type="checkbox"/> 不適切である。	0	0.0%	0%	0%
<input type="checkbox"/> 未回答	2	6.9%	22%	-15%

質問15. 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？

		H29	H28	差
<input type="checkbox"/> 満足。	12	42.9%	47%	-4%
<input type="checkbox"/> ほぼ満足。	15	53.6%	25%	29%
<input type="checkbox"/> やや不満。	0	0.0%	3%	-3%
<input type="checkbox"/> 不満。	1	3.6%	6%	-3%
<input type="checkbox"/> 未回答	0	0.0%	19%	-19%

質問16. 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？

		H29	H28	差
<input type="checkbox"/> しっかりと行っていると感じる。	17	60.7%	53%	8%
<input type="checkbox"/> ある程度行っていると感じる。	10	35.7%	34%	1%
<input type="checkbox"/> あまり行っていないと感じる。	0	0.0%	6%	-6%
<input type="checkbox"/> 全く行っていないと感じる。	0	0.0%	0%	0%
<input type="checkbox"/> 未回答	1	3.6%	6%	-3%

質問17. 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？

		H29	H28	差
<input type="checkbox"/> よく配慮していると感じる。	18	60.0%	63%	-3%
<input type="checkbox"/> ある程度配慮していると感じる。	9	30.0%	16%	14%
<input type="checkbox"/> あまり配慮していないと感じる。	2	6.7%	9%	-3%
<input type="checkbox"/> 全く配慮していないと感じる。	1	3.3%	0%	3%
<input type="checkbox"/> 未回答	0	0.0%	13%	-13%

質問18. サービス提供者が定期的（概ね1ヶ月に1回）にお客様の状況を確認していますか？

		H29	H28	差
<input type="checkbox"/> 定期的に確認している。	8	30.8%	31%	-1%
<input type="checkbox"/> 頻度は少ないが、必要に応じ確認している。	12	46.2%	41%	6%
<input type="checkbox"/> あまり確認していない。	3	11.5%	9%	2%
<input type="checkbox"/> 全く確認していない。	3	11.5%	3%	8%
<input type="checkbox"/> 未回答	0	0.0%	16%	-16%

質問19. 当事業所のサービス提供責任者は複数いますが、全員の名前を知っていますか？

		H29	H28	差
<input type="checkbox"/> 全員知っている。	12	44.4%	33%	11%
<input type="checkbox"/> サービス提供責任者が誰だか分からない。	6	22.2%	18%	4%
<input type="checkbox"/> 一人だと思っていた。	9	33.3%	21%	12%
<input type="checkbox"/> その他	0	0.0%	6%	-6%
<input type="checkbox"/> 未回答	0	0.0%	21%	-21%

質問20. 総合的に考え、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？

		H29	H28	差
<input type="checkbox"/> 満足。	15	55.6%	48.6%	7%
<input type="checkbox"/> ほぼ満足。	10	37.0%	45.9%	-9%
<input type="checkbox"/> やや不満。	1	3.7%	5.5%	-2%
<input type="checkbox"/> 不満。	1	3.7%	0%	4%

質問21. 当事業所のサービスを利用したことで、お客様本人及びご家族様が生活しやすくなりましたか？

		H29	H28	差
<input type="checkbox"/> とても生活しやすくなった。	19	67.9%	65.6%	2%
<input type="checkbox"/> 少し生活しやすくなった。	8	28.6%	15.6%	13%
<input type="checkbox"/> あまり変わらない。	1	3.6%	6.3%	-3%
<input type="checkbox"/> 生活しにくくなった。	0	0.0%	3.1%	-3%
<input type="checkbox"/> 未回答	0	0.0%	9.4%	-9%

質問22. 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？

		H29	H28	差
<input type="checkbox"/> 頻繁に感じることもある。	4	14.8%	12.5%	2%
<input type="checkbox"/> 時々感じる。	13	48.1%	40.6%	8%
<input type="checkbox"/> あまり感じない。	7	25.9%	28.1%	-2%
<input type="checkbox"/> 全く感じない。	3	11.1%	6.3%	5%
<input type="checkbox"/> 未回答	0	0.0%	12.5%	-13%

質問23. もし、サービスの利用が必要な知人がいた場合、当事業所の利用を勧めたいと思いますか？

		H29	H28	差
<input type="checkbox"/> ぜひ勧めたい。	6	23.1%	31.3%	-8%
<input type="checkbox"/> 薦めても良い。	17	65.4%	40.6%	25%
<input type="checkbox"/> あまり薦めたくない。	0	0.0%	12.5%	-13%
<input type="checkbox"/> 絶対薦めない。	3	11.5%	0%	12%
<input type="checkbox"/> 未回答	0	0.0%	5.0%	-5%

その他、お気付きの点やご意見がありましたらご記入ください。

- ・利用したいが、5月を最後に予約がとれない。
- ・回答の選択肢の区別が付きにくいと思った。
- ・定期の利用日はなるべく予定通りにしていただきたいです。（都合の悪い時は早めに連絡をお願いしたい。）
- ・緊急時、今まで通りに対応をお願いします。
- ・いつもお世話になっています。利用回数が少ないので質問18、19はよく分かりませんが、全体的に満足していますので、これからも利用させていただきます。
- ・急な予定の変更などに対しても柔軟に対応して頂いています。どうもありがとうございます。
- ・人手が足りないのか、利用希望者が多いため、希望した日に利用できないことがあり残念です。

平成29年度 ご利用アンケート（羽ばたきケアプランセンター）

回収率： 79%

あてはまる回答に☑を付けてください。

1. このアンケートの回答者は

		H29	H28	差
本人	10	27%	28.9%	-2%
家族	27	73%	68.4%	5%
その他	0	0%	2.6%	-3%

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、話を十分に聞いてくれますか？

		H29	H28	差
充分聞いてくれる。	34	92%	81.6%	10%
普通だと思う。	3	8%	18.4%	-10%
聞いてくれない。	0	0%	0%	0%
その他	0	0%	0%	0%

②相談や困ったときなどに迅速に対応できていますか？

		H29	H28	差
いつもすぐに対応してくれる。	33	89%	78.9%	10%
普通だと思う。	4	11%	21.1%	-10%
すぐに対応してくれないことがある。	0	0%	0%	0%
その他	0	0%	0%	0%

③ご本人・ご家族にとってケアマネージャーは頼りになりますか？

		H29
充分頼りになる。	37	100%
どちらかといえば頼りになる。	0	0%
どちらかといえば頼りにならない。	0	0%
まったく頼りにならない。	0	0%

3. サービスの効果について

①介護サービスを利用して、心身や生活環境などは改善されましたか？

		H29	H28	差
改善された。	36	100%	84.2%	16%
変わらない。	0	0%	13.2%	-13%
改善されていない。	0	0%	0%	0%
その他	0	0%	2.6%	-3%

②ご家族にとって介護の負担が軽くなりましたか？

		H29	H28	差
軽くなった	34	94%	68.4%	26%
変わらない	1	3%	15.8%	-13%
悪化した。	0	0%	0%	0%
その他	1	3%	7.9%	-5%
記入無し	0	0%	7.9%	-8%

4. その他

①当事業所では、平成27年より『地域の健康』をテーマに健康福祉祭を開催しています。今年は9月23日に開催しました。次回開催した場合、参加してみたいですか？

		H29	H28	差
参加したい。	10	28%	28.9%	-1%
興味はあるが分からな	20	56%	52.6%	3%
興味がない。	3	8%	13.2%	-5%
その他	3	8%	2.6%	6%
記入無し	0	0%	2.6%	-3%

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。

- ・特にありませんが、現在、ケアマネージャーさんがよくしてくれます。頼りにしていますので、これからもよろしくお願いします。
- ・介護の相談にのってもらいとても助かっています。
- ・いつも善くしていただいています。今後ともよろしくお願いします。
- ・昨年から引き続き、入院、手術、治療がありいつも親身に相談にのり対応してくださってありがたいと思います。これからもよろしくお願いします。
- ・私は大変ですが、ケアマネ、スタッフの方々が十分対応してくださっています。助かります。
- ・本人のいう事がコロコロ変わり、怒ったり優しくなったりし、家族もケアマネも困ってしまう。いつも優しく見守り、変更しても嫌な顔ひとつせず対応して下さいありがとうございます。便りにしています。

平成29年度 ご利用アンケート集計結果（ぴあケアプランセンター）

回収率： 43%

あてはまる回答に☑を付けてください。

1. このアンケートの回答者は

		H29	H28	差
本人	17	59%	45%	14%
家族	11	38%	45%	-7%
その他	1	3.4%	2.8%	1%
記入無し	0	0.0%	5.4%	-5%

2. 相談支援サービスについて

①特定相談支援事業（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

		H29	H28	差
理解している。	15	50%	40%	10%
ほとんど分からない。	2	6.7%	43%	-36%
なんとなく理解している。	12	40%	8.1%	32%
分からない。	1	3.3%	5.4%	-2%
記入無し	0	0%	2.7%	-3%

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？

		H29	H28	差
満足している。	15	52%	45%	7%
満足していない。	1	3%	45%	-42%
普通だと思う。	9	31%	3.3%	28%
その他	1	3%	3.3%	0%
記入無し	3	10%	3.3%	7%

3. 相談支援専門員について

①ご本人・ご家族の身になって話を聞いてくれていると感じますか？

		H29	H28	差
充分聞いてくれる。	9	31%	67.5%	-36.5%
満足していない。	3	10%	27%	-17%
普通だと思う。	15	52%	0%	52%
その他	2	7%	2.75%	4.15%
記入無し	0	0%	2.75%	-2.75%

②相談や困った時など、迅速に対応できていますか？

		H29	H28	差
いつもすぐに対応してくれる。	10	34.5%	54.1%	-19.6%
すぐに対応してくれないことがある。	2	6.9%	37.8%	-30.9%
普通だと思う。	12	41%	2.7%	38.7%
その他	4	14%	2.7%	11.1%
記入無し	1	3.4%	2.7%	0.7%

③ご本人・ご家族にとって相談支援専門員は頼りになりますか？

		H29
充分頼りになる。	9	31.0%
どちらかといえば頼りにならない。	3	10.3%
どちらかといえば頼りになる。	13	44.8%
まったく頼りにならない。	3	10.3%
記入無し	1	3.4%

4. その他

①当事業所では、平成27年より『地域の健康』をテーマに健康福祉祭を開催しています。今年は9月23日に開催しました。次回開催した場合、参加してみたいですか？

		H29	H28	差
参加したい。	4	13.8%	8.1%	5.7%
興味がない。	8	27.6%	70.3%	-42.7%
興味はあるが分からない。	14	48.3%	10.8%	37.5%
その他	3	10.3%	5.4%	4.9%
記入無し	0	0.0%	5.4%	-5.4%

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。

- ・歩けないし、文字も満足に書けなくて、話し相手が欲しいです。
- ・計画書を区役所に早く出して下さい。困っています。
- ・いつも大変お世話になり感謝しております。今後とも宜しくお願い致します。
- ・次回の談話の際に踏み込んだ話が出来ればと思います。
- ・相談事をしても、対応してくれず解決しない。
- ・何時もお便りありがとうございます。今後もよろしく願いいたします。
- ・長く対応するのが苦痛なので、長くても30分位にしてほしい。
- ・出来ればショートステイ、1日か2日長くしていただきたいと思います。