

平成30年度 ご利用アンケート（ふれんど・ぴあ）

回収率： 46.2% （H29：50.0%）

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

	H30	H29	差
本人	22.2%	22.2%	0.0
家族	77.8%	77.8%	0.0
その他	0.0%	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？

	H30	H29	差
いつも挨拶されている。	100.0%	100.0%	0.0
ときどき挨拶されないことがある。	0.0%	0.0%	0.0
その他	0.0%	0.0%	0.0

②職員の言葉使いは丁寧ですか？

	H30	H29	差
いつも丁寧である。	94.4%	100.0%	-5.6
馴れ馴れしいと感じることがある。	5.6%	0.0%	5.6
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？

	H30	H29	差
気になる点はない。	94.4%	100.0%	-5.6
気になる点がある。	5.6%	0.0%	5.6

④具体的な気になる点

・男性職員で年配の方の服装がだらしくみえました。

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？

	H30	H29	差
いつもすぐに対応してくれる。	100.0%	82.4%	17.6
すぐに対応してくれないことがある。	0.0%	17.6%	-17.6
未回答	0.0%	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？

	H30	H29	差
対応に問題はない。	83.3%	93.8%	-10.4
対応に問題がある。	0.0%	6.3%	-6.3
未回答	16.7%	0.0%	16.7

⑦具体的な問題

・なし

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？（複数回答）

	H30	H29	差
緊急時の対応。	43.5%	45.0%	-1.5
支援計画に沿ったサービス。	34.8%	45.0%	-10.2
クレーム対応。	4.3%	0.0%	4.3
その他	8.7%	10.0%	-1.3
未回答	8.7%	0.0%	8.7

その他回答：

・子どもの良き理解者でいてほしい。

・一人ひとりの対応ではないので心配な点がありますが、全てのことを求めます。

### 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？

	H30	H29	差
満足している。	83%	94.1%	-10.8
不満である。	17%	5.9%	10.8
未回答	0%	0.0%	0.0

#### ②不満であるの内容：

- ・同じような内容の行事が続いたような気がする。天候などの考慮があったと思うが、昨年に比べるとそんな気がした。
- ・外出行事のボランティアさんの対応（今年はボランティアの実績無し）
- ・外食の点、粥食の子も行けるところを！
- ・乗り物に乗りたい！（汽車や船など）

#### ③楽しかった、満足された行事を教えてください。

公園散策	5.8%	万代シティ外出	13.5%
昼食購入行事	7.7%	ぶどう狩り	13.5%
イオン新潟南	19.2%	新潟グランドホテル食事会	9.6%
調理行事	1.9%	ボウリング/カラオケ	13.5%
クリスマス会	15.4%		

### 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？

	H30	H29	差
満足している。	93.8%	92.3%	1.4
満足していない。	6.3%	7.7%	-1.4

#### ②前項で満足していない場合の改善すべき点

	H30	H29	差
食事の開始時間(11:30～)	0.0%	0.0%	0.0
食事の内容(ぐるめし本舗)	100.0%	100.0%	0.0
金額(セット310円・おかず230円)	0.0%	0.0%	0.0
施設での加工	0.0%	0.0%	0.0

#### ③口腔ケアについて、満足されていますか？

	H30	H29	差
満足している。	100.0%	85.7%	14.3
満足していない。	0.0%	14.3%	-14.3

#### ④満足していない場合の改善すべき点

- ・施設の歯ブラシが高すぎる。

#### ⑤排泄介助について、満足されていますか？

	H30	H29	差
満足している。	82.4%	93.8%	-11.4
満足していない。	17.6%	6.3%	11.4

#### ⑥満足していない場合の改善すべき点

- ・オムツをあけたら漏れがあったとのこと。タオルを使用など速さが必要
- ・子どもの様子をもう少し観察しながら対応してほしい。「これで大丈夫？」と確認するなど
- ・行きたいときに「待つて」と言われると困る

#### ⑦更衣介助について、満足されていますか？

	H30	H29	差
満足している。	89%	100.0%	-11.1
満足していない。	0%	0.0%	0.0
未回答	11%	0.0%	11.1

⑧満足していない場合の改善すべき  
・なし

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

	H30	H29	差
継続して欲しい。	72.2%	87.5%	-15.3
必要ない。	16.7%	6.3%	10.4
未回答	11.1%	0.0%	11.1
利用していない。	0.0%	6.3%	-6.3

※その他の回答：その都度でよい。

⑩送迎時の運転について、安全だと感じますか？

	H30	H29	差
安全と感じる。	16.7%	62.5%	-45.8
感じない。	0.0%	0.0%	0.0
分からない。	55.6%	37.5%	18.1
未回答	27.8%	0.0%	27.8

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？

	H30	H29	差
安全と感じる。	16.7%	62.5%	-45.8
感じない。	5.6%	0%	5.6
分からない。	50.0%	37.5%	12.5
未回答	27.8%	0.0%	27.8

⑫その他、送迎に関して（運転マナーや送迎回数など）ご意見があればお聞かせください。

- ・固定に関し時々スイッチをONにしていなくても危険だと思うことがあります。
- ・二人で確認したほうが良いと思う。
- ・朝の元気の良い挨拶は気持ちいいです。帰りも同じです。

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？

	H30	H29	差
満足している。	27.8%	38.5%	-10.7
満足していない。	5.6%	0.0%	5.6
利用したことがない。	44.4%	61.5%	-17.1
未回答	22.2%	0.0%	22.2

※その他の意見：できれば利用日前日入浴したい。  
時間が合わなくて

②前項で、『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。

	H30	H29	差
入浴の開始時間	-	-	-
金額	-	-	-

その他(不便と感じる点をお聞かせください)

- ・シャンプー、リンス、ボディソープなど洗面用具は準備してほしい。

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？

	H30	H29	差
知ることができた。	83%	100.0%	-16.7
分からない。	6%	0.0%	5.6
未回答	11%	0.0%	11.1

②前項①で「分からない」とお答えの方は何が原因と考えますか。

	H30	H29	差
内容	-	-	-
その他	-	-	-

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？

	H30	H29	差
満足している。	11.1%	100.0%	-88.9
満足していない。	5.6%	0.0%	5.6
未回答	83.3%	0.0%	83.3

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。

・なし

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。このことについてお聞かせください。

	H30	H29	差
現状のままで良い。	66.7%	85.7%	-19.0
つまらない。(いつも変わりばえがない。)	5.6%	7.1%	-1.6
未回答	11.1%	0.0%	11.1
その他	16.7%	7.1%	9.5

『その他』の具体的な内容

- ・色紙を作るときに（サプライズではなく）本人にも聞いてほしい。
- ・年に何回かしか利用していないのに、毎年お祝いしていただき申し訳ありません。
- ・毎年、色紙と記念品ではなく、例えば誕生日カードと（歯みがき用）コップの組み合わせ等を交互にプレゼントするのはどうでしょうか？

『つまらない』の意見の内容

- ・いつも変わりばえがない。

②送迎と通所についてお聞かせください。

	H30	H29	差
送迎付きで、通所日を増やしたい。	7.7%	8.3%	-0.6
通所日を増やす予定はない。	84.6%	91.7%	-7.1
その他（検討中）	7.7%	0.0%	7.7

③連絡帳に記入されている文章は適切ですか？

	H30	H29	差
適切である。	83.3%	93.3%	-10.0
書き方が乱暴に感じる。	0.0%	0.0%	0.0
分からない。	16.7%	6.7%	10.0

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？

	H30	H29	差
現在のままで良い。	100.0%	100.0%	0.0
不足している。	0.0%	0.0%	0.0

⑤不足している場合の知りたいこと。

・なし

- 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。
- ・施設内でのミュージックケアは今後実施されますか？
  - ・近くのコンビニに散歩がてら、昼食を買いに行くことはどうでしょうか。
  - ・今はまだ送迎できますが、私たちが高齢になったら入浴や送迎をつかいたい
  - ・送迎時間が遅れても連絡が無い時があるので、遅くなる時は連絡してほしい
  - ・月1度くらいで就労班と寺山施設での一緒になる時間がほしい
  - ・職員の皆様にはお世話になっておりありがたく思っていますが、より一層子供が安心して通えるようご配慮いただきたいと思えます。

平成30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： 59.1% （H29：79.5%）

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

	H30	H29	差
男	69.2%	61.3%	7.9
女	30.8%	38.7%	-7.9

質問2. アンケートに回答された方

	H30	H29	差
本人	46.2%	45.2%	1.0
ご家族	53.8%	54.8%	-1.0
その他	0.0%	0.0%	0.0

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？

	H30	H29	差
十分に感じた。	61.5%	65.5%	-4.0
ある程度感じた。	23.1%	24.1%	-1.1
あまり感じなかった。	3.8%	6.9%	-3.1
全然感じなかった。	7.7%	0.0%	7.7
未回答	0.0%	3.4%	-3.4
その他	3.8%	0.0%	3.8

※『その他』の具体的な内容：昔過ぎて覚えてない

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？

	H30	H29	差
とても良く分かった。	34.6%	37.9%	-3.3
だいたい分かった。	57.7%	44.8%	12.9
あまり分からなかった。	0.0%	10.3%	-10.3
全然分からなかった。	3.8%	3.4%	0.4
未回答	0.0%	3.4%	-3.4
その他	3.8%	0.0%	3.8

※『その他』の具体的な内容：昔過ぎて覚えてない

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？

	H30	H29	差
とても良く分かった。	38.5%	34.5%	4.0
だいたい分かった。	50.0%	48.3%	1.7
あまり分からなかった。	3.8%	10.3%	-6.5
全然分からなかった。	3.8%	3.4%	0.4
未回答	0.0%	3.4%	-3.4
その他	3.8%	0.0%	3.8

※『その他』の具体的な内容：昔過ぎて覚えてない

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？

	H30	H29	差
とても良く分かった。	30.8%	34.5%	-3.7
だいたい分かった。	50.0%	48.3%	1.7
あまり分からなかった。	7.7%	10.3%	-2.7
全然分からなかった。	11.5%	6.9%	4.6
未回答	0.0%	0.0%	0.0

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？

	H30	H29	差
必ず守っている。	53.8%	63.3%	-9.5
だいたい守っている。	34.6%	33.3%	1.3
あまり守られていない。	0.0%	3.3%	-3.3
守っていない。	0.0%	0.0%	0.0
未回答	11.5%	0.0%	11.5

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？

	H30	H29	差
きちんと行われている。	57.7%	62.1%	-4.4
だいたい行われている。	30.8%	34.5%	-3.7
あまり行われていない。	7.7%	3.4%	4.2
行われていない。	0.0%	0.0%	0.0
未回答	3.8%	0.0%	3.8

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扱っていますか？

	H30	H29	差
とても丁寧。	53.8%	57.1%	-3.3
どちらかと言えば丁寧。	26.9%	39.3%	-12.4
あまり丁寧ではない。	3.8%	3.6%	0.3
乱雑。	0.0%	0.0%	0.0
未回答	15.4%	0.0%	15.4

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？

	H30	H29	差
きちんと行われている。	46.2%	54.2%	-8.0
だいたい行われている。	23.1%	37.5%	-14.4
あまり行われていない。	3.8%	4.2%	-0.3
行われていない。	7.7%	4.2%	3.5
未回答	19.2%	0.0%	19.2

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？

	H30	H29	差
満足	57.7%	64.3%	-6.6
ほぼ満足	26.9%	32.1%	-5.2
やや不満	3.8%	3.6%	0.3
不満	0.0%	0.0%	0.0
未回答	11.5%	0.0%	11.5

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？

	H30	H29	差
よく気を配っている。	69.2%	64.3%	4.9
ある程度気を配っている。	15.4%	28.6%	-13.2
あまり気を配っていない。	3.8%	7.1%	-3.3
全く気を配っていない。	0.0%	0.0%	0.0
未回答	11.5%	0.0%	11.5

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？

	H30	H29	差
十分に感じる。	61.5%	62.1%	-0.5
ある程度感じる。	26.9%	34.5%	-7.6
あまり感じない。	0.0%	0.0%	0.0
全く感じない。	0.0%	3.4%	-3.4
未回答	11.5%	0.0%	11.5

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？

	H30	H29	差
適切である。	76.9%	69.0%	8.0
だいたい適切である。	7.7%	24.1%	-16.4
あまり適切ではない。	0.0%	0.0%	0.0
不適切である。	0.0%	0.0%	0.0
未回答	7.7%	6.9%	0.8
その他	7.7%	0.0%	7.7

※『その他』の具体的な内容：分からない（見ない）。見たことがない

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？

	H30	H29	差
満足。	42.3%	42.9%	-0.5
ほぼ満足。	46.2%	53.6%	-7.4
やや不満。	0.0%	0.0%	0.0
不満。	0.0%	3.6%	-3.6
未回答	7.7%	0.0%	7.7
その他	3.8%	0.0%	3.8

※『その他』の具体的な内容：助言になっていない。

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？

	H30	H29	差
しっかりと行っていると感じる。	65.4%	60.7%	4.7
ある程度行っていると感じる。	26.9%	35.7%	-8.8
あまり行っていないと感じる。	0.0%	0.0%	0.0
全く行っていないと感じる。	0.0%	0.0%	0.0
未回答	7.7%	3.6%	4.1

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？

	H30	H29	差
よく配慮していると感じる。	53.8%	60.0%	-6.2
ある程度配慮していると感じる。	30.8%	30.0%	0.8
あまり配慮していないと感じる。	7.7%	6.7%	1.0
全く配慮していないと感じる。	0.0%	3.3%	-3.3
未回答	7.7%	0.0%	7.7

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？

	H30	H29	差
定期的に確認している。	34.6%	30.8%	3.8
頻度は少ないが、必要に応じ確認している。	23.1%	46.2%	-23.1
あまり確認していない。	26.9%	11.5%	15.4
全く確認していない。	3.8%	11.5%	-7.7
未回答	11.5%	0.0%	11.5

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？

	H30	H29	差
全員知っている。	52.0%	44.4%	7.6
サービス提供責任者が誰だか分からない。	20.0%	22.2%	-2.2
一人だと思っていた。	20.0%	33.3%	-13.3
未回答	4.0%	0.0%	4.0
その他	4.0%	0.0%	4.0

※『その他』の具体的な内容：良く分からない



質問 20. 総合的に考え、羽ばたきヘルプステーションのサービスに満足していますか？

	H30	H29	差
満足。	69.2%	55.6%	13.7
ほぼ満足。	23.1%	37.0%	-14.0
やや不満。	7.7%	3.7%	4.0
不満。	0.0%	4%	-3.7

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？

	H30	H29	差
とても生活しやすくなった。	76.9%	67.9%	9.1
少し生活しやすくなった。	11.5%	28.6%	-17.0
あまり変わらない。	11.5%	3.6%	8.0
生活しにくくなった。	0.0%	0.0%	0.0
未回答	0.0%	0.0%	0.0

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？

	H30	H29	差
頻繁に感じることもある。	7.7%	14.8%	-7.1
時々感じる。	30.8%	48.1%	-17.4
あまり感じない。	46.2%	25.9%	20.2
全く感じない。	15.4%	11.1%	4.3
未回答	0.0%	0.0%	0.0

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

	H30	H29	差
ぜひ薦めたい。	15.4%	23.1%	-7.7
薦めても良い。	76.9%	65.4%	11.5
絶対薦めない。	7.7%	11.5%	-3.8
未回答	0.0%	0.0%	0.0

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。

いつもありがとうございます。これからも宜しく申し上げます。  
毎日、入浴楽しみにしています。家族も助かっています。  
回答欄をもっと具体的にされた方がいいと思う。

平成30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： 79.5% （H29：78.7%）

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

	H30	H29	差
本人	26%	27.0%	-1.3
家族	71%	73.0%	-1.5
未記入	3%	0.0%	2.9

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？

	H30	H29	差
充分聞いてくれる。	94.3%	91.9%	2.4
普通だと思う。	5.7%	8.1%	-2.4
聞いてくれない。	0.0%	0.0%	0.0
その他	0.0%	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？

	H30	H29	差
いつもすぐに対応してくれる。	91.4%	89.2%	2.2
普通だと思う。	2.9%	10.8%	-8.0
すぐに対応してくれないことがある。	2.9%	0.0%	2.9
未記入	2.9%	0.0%	2.9

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？

	H30	H29	差
充分頼りになる。	91.4%	100.0%	-8.6
どちらかといえば頼りになる。	5.7%	0.0%	5.7
どちらかといえば頼りにならない。	0.0%	0.0%	0.0
まったく頼りにならない。	0.0%	0.0%	0.0
未記入	2.9%	0.0%	2.9

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？

	H30	H29	差
改善された。	88.6%	100.0%	-11.4
変わらない。	8.6%	0.0%	8.6
改善されていない。	0.0%	0.0%	0.0
その他（改善されてきた）	2.9%	0.0%	2.9

②ご家族にとって介護の負担が軽くなりましたか？

	H30	H29	差
軽くなった。	71.4%	94.4%	-23.0
変わらない。	8.6%	2.8%	5.8
悪化した。	2.9%	0.0%	2.9
その他	8.6%	2.8%	5.8
記入無し	8.6%	0.0%	8.6

※その他の内訳

軽くなってきた（1）

家族がいません（1）

年々、本人も年を重ねて進というか出来なくなることが多くなっていくので、プラスマイナスゼロよりも出来なくなることが多くなるのかな。上手く言い表せませんが。

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22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？

	H30	H29	差
参加したい。	11.4%	27.8%	-16.3
興味はあるが分からない。	71.4%	55.6%	15.9
興味がない。	8.6%	8.3%	0.2
その他	5.7%	8.3%	-2.6
記入無し	2.9%	0.0%	2.9

※その他の内訳

現在あまり時間がない。

介護者も病気なのですみません。

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。

◎いつもお世話様になりまして本当にありがとうございます。これからも、どうぞ宜しくお願い致します。＊いつも助かって居ります。

◎がんばってください。

◎その時々に対応していただいておりますし、こちらからその調子でお願いしたいと思っております。今とりあえず急をお願いする事はない様です。

◎もっと身体を動かす機会があると良い（運動がしたい）

◎いつも色々ありがとうございます。これからも宜しくお願いします。

◎今のままで。

◎今のところ浮かばない。

◎いつもお世話になってます。ありがとうございます。

◎いつもきめ細やかにして対応していただきありがとうございます。こちらからよろしくお祈りします。

◎いつも親切に対応して頂き感謝しております。今後又お世話になりますがよろしくお祈り致します。

◎もう少しリハビリしたい

◎いつも親身になって話しをきいていただいて親にとっても私にとってもいいよう調整してもらい、とってもありがたいです。他に相談できる人もいなくケアマネジャーだけが頼りです。色々大変なケースで申し訳ありませんが今後もよろしくお祈りします。

◎現在比較的安定して生活していますが、今後何があった時は適切なアドバイスを受けたい。

平成30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： 29.0% （H29：43.3%）

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

	H30	H29	差
本人	44.4%	58.6%	-14.2
家族	44.4%	37.9%	6.5
その他	11.1%	3.4%	7.7
未回答	0.0%	0.0%	0.0

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

	H30	H29	差
理解している。	22.2%	50.0%	-27.8
なんとなく理解している。	55.6%	40.0%	15.6
ほとんど分からない。	16.7%	6.7%	10.0
分からない。	5.6%	3.3%	2.2
未回答	0.0%	0.0%	0.0

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？

	H30	H29	差
満足している。	55.6%	51.7%	3.8
普通だと思う。	38.9%	31.0%	7.9
満足していない。	5.6%	3.4%	2.1
その他	0.0%	3.4%	-3.4
未回答	0.0%	10.3%	-10.3

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？

	H30	H29	差
充分聞いてくれる。	50.0%	31.0%	19.0
普通だと思う。	38.9%	51.7%	-12.8
満足していない。	5.6%	10.3%	-4.8
その他	5.6%	6.9%	-1.3
未回答	0.0%	0.0%	0.0

『その他』の具体的な内容：知りたいことが知らないようです。

②相談や困った時など、迅速に対応できていますか？

	H30	H29	差
いつもすぐに対応してくれる。	44.4%	34.5%	10.0
普通だと思う。	50%	41.4%	8.6
すぐに対応してくれないことがある。	5.6%	6.9%	-1.3
その他	0%	13.8%	-13.8
未回答	0.0%	3.4%	-3.4

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？

	H30	H29	差
充分頼りになる。	44.4%	31.0%	13.4
どちらかといえば頼りになる。	44.4%	44.8%	-0.4
どちらかといえば頼りにならない。	5.6%	10.3%	-4.8
まったく頼りにならない。	5.6%	10.3%	-4.8
未回答	0.0%	3.4%	-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22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？

	H30	H29	差
参加したい。	11.1%	13.8%	-2.7
興味はあるが分からない。	44.4%	48.3%	-3.8
興味がない。	44.4%	27.6%	16.9
その他	0.0%	10.3%	-10.3
未回答	0.0%	0.0%	0.0

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。

- ・大変よろこんでいます。私もショートステイに行ってる間、出来るだけ休むようにしています。これからもよろしく願います。
- ・いつもありがとうございます。本人も頼りにしていますので、今後もよろしく願います。

平成30年度 ご利用アンケート（ふれんどホーム）

回収率： 75.0% （H29：100.0%）

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

	H30	H29	差
本人	100.0%	100.0%	0.0
家族	0.0%	0.0%	0.0
その他	0.0%	0.0%	0.0

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？

	H30	H29	差
礼儀正しい。	33.3%	0.0%	33.3
普通だと思う。	66.7%	100.0%	-33.3
適切ではない。	0.0%	0.0%	0.0
その他	0.0%	0.0%	0.0

②相談や困ったときなど、迅速に対応できていますか？

	H30	H29	差
いつもすぐに対応してくれる。	0.0%	0.0%	0.0
普通だと思う。	33.3%	100.0%	-66.7
すぐに対応してくれないことがある。	33.3%	0.0%	33.3
その他	0.0%	0.0%	0.0
未回答	33.3%	0.0%	33.3

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？

	H30	H29	差
良い。	33.3%	75.0%	-41.7
不満がある。	66.7%	25.0%	41.7

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。

- ・もっと一般的な味付けをしてほしい
- ・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？

	H30	H29	差
特にない。	66.7%	75.0%	-8.3
感じている。	33.3%	25.0%	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。

- ・以前に比べ慌ただしい日が増え職員の方々も疲労がたまっているようで心配だ

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。

- ・今後の人生設計を検討中
- ・もう少し訓練を続けて機能を維持向上できるようにしたい
- ・母が高齢なので心配

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。

- ・来年は外出が増えるかもしれない

平成30年度 ご利用アンケート（ショートステイふれんど）

回収率： 43.2% （H29：47.1%）

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

	H30	H29	差
本人	18.8%	12.5%	6.3
家族	81.3%	87.5%	-6.3
その他	0%	0.0%	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？

	H30	H29	差
礼儀正しい。	68.8%	50.0%	18.8
普通だと思う。	25.0%	37.5%	-12.5
適切ではない。	0.0%	0.0%	0.0
その他	0.0%	12.5%	-12.5
未回答	6.3%	0.0%	6.3

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？

	H30	H29	差
十分理解できた。	43.8%	25.0%	18.8
だいたい理解できた。	56.3%	62.5%	-6.3
理解できなかった。	0.0%	0.0%	0.0
その他	0.0%	12.5%	-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。

	H30	H29	差
利用料	0.0%	0.0%	0.0
申込方法	0.0%	0.0%	0.0
利用時間	0.0%	0.0%	0.0
持ち物	0.0%	0.0%	0.0
実費	0.0%	0.0%	0.0
その他	0.0%	100.0%	-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？

	H30	H29	差
十分取れている。	43.8%	46.7%	-2.9
だいたい取れている。	50.0%	53.3%	-3.3
取れていない。	0.0%	0.0%	0.0
その他	0.0%	0.0%	0.0
未回答	6.3%	0.0%	6.3

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わかりますか？

	H30	H29	差
とてもよく分かる。	43.8%	37.5%	6.3
だいたい分かる。	50.0%	37.5%	12.5
分からない。	0.0%	12.5%	-12.5
その他	0.0%	12.5%	-12.5
未回答	6.3%	0.0%	6.3

#### 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？

	H30	H29	差
返ってきている。	93.8%	100.0%	-6.3
返ってこないことがあった。	0.0%	0.0%	0.0
未回答	6.3%	0.0%	6.3

②退所時の衣類等の持ち物は、整理されていきましたか？

	H30	H29	差
整理されていた。	87.5%	100.0%	-12.5
整理されていなかった。	0.0%	0.0%	0.0
その他	0.0%	0.0%	0.0
未回答	12.5%	0.0%	12.5

③持参する持ち物の量は適当ですか？

	H30	H29	差
適当だと思う。	75.0%	75.0%	0.0
多すぎる。	6.3%	25.0%	-18.8
未回答	18.8%	0.0%	18.8

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？

	H30	H29	差
用意すべきと思う。	25.0%	75.0%	-50.0
思わない。	62.5%	25.0%	37.5
分からない	6.3%	0.0%	6.3
未回答	6.3%	0.0%	6.3

#### 5. その他

①今後利用回数を増やすお考えはありますか？

	H30	H29	差
今の利用回数で考えている。	62.5%	85.7%	-23.2
増やしたい。	31.3%	14.3%	17.0
未回答	6.3%	0.0%	6.3

②日曜日の営業について利用を希望されますか？

	H30
利用を希望する。	12.5%
利用を希望しない。	75.0%
未回答	12.5%

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。  
・家の用事で本人を連れていけない状況のときに預かってほしい

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？

	H30	H29	差
夜勤が男性職員。	0.0%	50.0%	-50.0
夜勤が女性職員。	0.0%	0.0%	0.0
その他	31.3%	50.0%	-18.8
未回答	68.8%	0.0%	68.8

※その他の意見：オムツ交換ができない時間帯があることが心配  
夜間の職員体制が一人であることが不安  
眠らず周囲に迷惑を掛けていないか心配



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。

- ・入浴を利用したい
- ・シャンプー、リンス、ボディソープを用意してほしい
- ・他施設を見学の際、「基本は同性介助」と言われた。介護の原則はそうなのかなと思った
- ・学校～ふれんどの行き来なので、荷物の整理などの内情を知らない
- ・記録が詳細なのは良いが、もっと簡単が良い。記録作業に時間を取るより見守りをきちんとしたほうが大切
- ・楽しく利用させてもらっている
- ・本人の要望に応じて体制を変えてくれ、眠れるようになっており安心している
- ・15日、8:00に間に合うよう利用申込書FAXしたにも関わらず、繋がらなかった。非常に困った。改善してほしい。
- ・今は週末の利用はしないが、常に臨時で入れるようにしてほしい。
- ・金曜から日曜までの入浴の使用を希望。土曜の受入時間を早い時間帯から対応してほしい