

令和3年度

利用者アンケート

◎アンケート実施期間 令和3年11月1日から11月30日まで

◎アンケート結果

○ ふれんど・ぴあ	1
○ 羽ばたきヘルプステーション	5
○ 羽ばたきケアプランセンター	9
○ ふれんどホーム	11
○ ショートステイふれんど	12

なお、記述によりいただいたその他の意見や要望等については、後日、回答や考え方などをお示ししたうえで公表いたします。

令和4年1月

社会福祉法人フレンドランド福祉会

令和3年度 利用者アンケートふれんど・ぴあ)

回収率 48.8% (R02 : 48.9%)

質問1 ご利用者さまの性別、年代をお聞かせください

質問1(1)	男性	女性	未回答 (不明)			合計
件数	14	7	0			21
割合	66.7%	33.3%	0.0%			100.0%

質問1(2)	20代	30代	40代	50代	未回答 (不明)	合計
件数	14	6	1	0	0	21
割合	66.7%	28.6%	4.8%	0.0%	0.0%	100.0%

質問2 アンケートを回答された方をお聞かせください

質問2	本人	ご家族	その他	未回答 (不明)		合計
件数	7	12	2	0		21
割合	33.3%	57.1%	9.5%	0.0%		100.0%

質問3 職員は、笑顔で気持ちの良い挨拶をしていますか

質問3	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	16	5	0	0	0	21
割合	76.2%	23.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

質問4 職員の電話対応を丁寧でしょうか

質問4	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	16	5	0	0	0	21
割合	76.2%	23.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

質問5 職員の服装や身だしなみ、態度について好感・親近感が持てますか

質問5	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	17	4	0	0	0	21
割合	81.0%	19.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

質問6 職員の支援は適切で、ご利用者様のために頑張っているでしょうか

質問6	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	14	7	0	0	0	21
割合	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

質問7 職員とは、連絡や意見交換などコミュニケーションが取れていますか

質問7	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	16	4	1	0	0	21
割合	76.2%	19.0%	4.8%	0.0%	0.0%	100.0%

質問8 職員は、困ったことや相談、要望に対してしっかり対応してくれますか

質問8	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	12	7	2	0	0	21
割合	57.1%	33.3%	9.5%	0.0%	0.0%	100.0%

質問9 当施設は、重要事項や個別支援計画など、サービスを受ける上で適切な説明をしていますか

質問9	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	15	5	1	0	0	21
割合	71.4%	23.8%	4.8%	0.0%	0.0%	100.0%

質問10 当施設は、要望や苦情があった際、また諸手続きなど、きめ細かく迅速に対応していますか

質問10	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	11	5	0	1	4	21
割合	52.4%	23.8%	0.0%	4.8%	19.0%	100.0%

質問11 当施設は、積極的な情報提供、情報開示に取り組んでいると思いますか

質問11	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	11	4	2	0	4	21
割合	52.4%	19.0%	9.5%	0.0%	19.0%	100.0%

質問12 ご利用者様が受けるサービスの施設、設備または備品は快適で充実していますか

質問12	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	9	7	0	1	4	21
割合	42.9%	33.3%	0.0%	4.8%	19.0%	100.0%

質問13 当施設的环境、臭いや清潔感は快適でしょうか

質問13	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	11	5	0	0	5	21
割合	52.4%	23.8%	0.0%	0.0%	23.8%	100.0%

質問14 当施設は、ご利用者様のプライバシーがしっかりと守られていると思いますか

質問14	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	11	6	0	0	4	21
割合	52.4%	28.6%	0.0%	0.0%	19.0%	100.0%

質問15 当施設は、ご利用者様の人権を尊重した対応を行っていますか

質問15	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	12	5	0	1	3	21
割合	57.1%	23.8%	0.0%	4.8%	14.3%	100.0%

質問16 ケガなど緊急時の報告や処置を適切に行っていますか。または体制が
できていると思いますか

質問16	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	12	5	0	0	4	21
割合	57.1%	23.8%	0.0%	0.0%	19.0%	100.0%

質問17 サービス内容について、プログラムや活動はよく考えられ工夫されてい
ますか

質問17	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	10	6	1	0	4	21
割合	47.6%	28.6%	4.8%	0.0%	19.0%	100.0%

質問18 プログラムや活動、サービスを利用して充実感を感じていますか

質問18	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	6	10	0	1	4	21
割合	28.6%	47.6%	0.0%	4.8%	19.0%	100.0%

質問19 ご利用者様の清潔保持、身だしなみについて、十分な支援やフォローを
受けていますか

質問19	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	9	7	1	0	4	21
割合	42.9%	33.3%	4.8%	0.0%	19.0%	100.0%

質問20 昼食のメニュー、味、温度などは満足ですか

質問20	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	5	6	2	0	8	21
割合	23.8%	28.6%	9.5%	0.0%	38.1%	100.0%

質問21 当法人のホームページは御覧になったことがありますか

質問21	はい	いいえ	未回答 (不明)			合計
件数	7	10	4			21
割合	33.3%	47.6%	19.0%			100.0%

令和3年度 利用者アンケート（羽ばたきヘルパーステーション）

回収率 46.9% (R02 : 47.1%)

質問1 ご利用者さまの性別、年代をお聞かせください

質問1(1)	男性	女性	未回答 (不明)			合計
件数	11	4	0			15
割合	73.3%	26.7%	0.0%			100.0%

質問1(2)	20代	30代	40代	50代	60代以上	合計
件数	7	4	0	0	4	15
割合	46.7%	26.7%	0.0%	0.0%	26.7%	100.0%

質問2 アンケートを回答された方をお聞かせください

質問2	本人	ご家族	その他	未回答 (不明)		合計
件数	10	5	0	0		15
割合	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%		100.0%

【事業所・ヘルパーについて】

質問3 予定時刻に訪問していますか

質問3	はい	いいえ	未回答 (不明)			合計
件数	14	1	0			15
割合	93.3%	6.7%	0.0%			100.0%

質問4 身だしなみや態度に好感が持てますか

質問4	はい	いいえ	未回答 (不明)			合計
件数	14	1	0			15
割合	93.3%	6.7%	0.0%			100.0%

質問5 挨拶や言葉遣いに好感がもてますか

質問5	はい	いいえ	未回答 (不明)			合計
件数	10	4	1			15
割合	66.7%	26.7%	6.7%			100.0%

質問6 サービスを始める前に体調の確認をしていますか

質問6	はい	いいえ	未回答 (不明)			合計
件数	9	6	0			15
割合	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

質問7 体調が悪いときや困りごとがあったときに適切に対応してくれますか

質問7	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	12	2	0	1	0	15
割合	80.0%	13.3%	0.0%	6.7%	0.0%	100.0%

質問8 話をよく聴き、思いや考えを受け止めていますか

質問8	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	12	3	0	0	0	15
割合	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

質問9 家の物品を大切に扱っていますか

質問9	はい	いいえ	未回答 (不明)			合計
件数	12	1	2			15
割合	80.0%	6.7%	13.3%			100.0%

質問10 依頼したこと(適正な依頼について)を快く行ってくれましたか

質問10	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	11	2	1	0	1	15
割合	73.3%	13.3%	6.7%	0.0%	6.7%	100.0%

質問11 プライバシーは守られていると思いますか

質問11	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	13	2	0	0	0	15
割合	86.7%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

質問12 担当ヘルパーに満足していますか

質問12	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	11	2	0	1	1	15
割合	73.3%	13.3%	0.0%	6.7%	6.7%	100.0%

質問13 引き続きヘルパーサービスを利用しようと思いますか

質問13	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	13	0	2	0	0	15
割合	86.7%	0.0%	13.3%	0.0%	0.0%	100.0%

【身体介護について】

質問14 安心して介助を受けられていますか

質問14	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	12	0	2	0	1	15
割合	80.0%	0.0%	13.3%	0.0%	6.7%	100.0%

質問15 危険な思いをしたことはありませんか

質問15	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	13	0	1	1	0	15
割合	86.7%	0.0%	6.7%	6.7%	0.0%	100.0%

質問16 介助をしながら体調の確認をしていますか

質問16	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	11	0	2	1	1	15
割合	73.3%	0.0%	13.3%	6.7%	6.7%	100.0%

質問17 羞恥心への配慮はされていますか

質問17	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	11	2	1	0	1	15
割合	73.3%	13.3%	6.7%	0.0%	6.7%	100.0%

質問18 使用した箇所・物品はきちんと片付けられていますか

質問18	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	10	4	0	0	1	15
割合	66.7%	26.7%	0.0%	0.0%	6.7%	100.0%

【生活援助について】

質問19 掃除の仕方に満足していますか

質問19	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	5	1	0	0	9	15
割合	33.3%	6.7%	0.0%	0.0%	60.0%	100.0%

質問20 買い物の聞き取りは十分に行い、希望の品物を購入していますか

質問20	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	5	1	0	0	9	15
割合	33.3%	6.7%	0.0%	0.0%	60.0%	100.0%

質問21 調理にはあなたの好みが入り入れられていますか

質問21	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	5	0	0	0	10	15
割合	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	100.0%

質問22 洗濯の仕方・干し方に満足していますか

質問22	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	5	0	0	0	10	15
割合	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	100.0%

質問23 当法人のホームページは御覧になったことがありますか

質問23	はい	いいえ	未回答 (不明)			合計
件数	2	11	2			15
割合	13.3%	73.3%	13.3%			100.0%

令和3年度 利用者アンケート（羽ばたきケアプランセンター）

回収率 63.2% (R02 : 65.9%)

質問1 アンケートを回答された方をお聞かせください

質問1	本人	ご家族	その他	未回答 (不明)		合計
件数	2	9	1	0		12
割合	16.7%	75.0%	8.3%	0.0%		100.0%

質問2 ケアマネジャーは、ご本人様やご家族様の身になって、話を十分聞いてくれますか

質問2	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	11	1	0	0	0	12
割合	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

質問3 ケアマネジャーは、困ったことや相談、要望に対してしっかり対応してくれますか

質問3	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	11	1	0	0	0	12
割合	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

質問4 ケアプランについて、ご本人様やご家族様の意見が反映されていますか

質問4	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	11	1	0	0	0	12
割合	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

質問5 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

質問5	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	9	3	0	0	0	12
割合	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

質問6 ご本人様やご家族様にとってケアマネジャーは頼りになりますか

質問6	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	11	1	0	0	0	12
割合	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

質問7 当事業所では、平成27年度から地域の健康をテーマに毎年9月に「健康福祉祭り」を開催しています。昨年、今年と新型コロナウイルス感染症の感染防止のため、やむを得ず中止とさせていただきましたが、来年開催された場合は、参加してみたいと思いますか

質問7	はい	どちらかと言え ばはい	どちらかと言え ばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	0	4	3	4	1	12
割合	0.0%	33.3%	25.0%	33.3%	8.3%	100.0%

質問8 当法人のホームページは御覧になったことがありますか

質問8	はい	いいえ	未回答 (不明)			合計
件数	1	11	0			12
割合	8.3%	91.7%	0.0%			100.0%

令和3年度 利用者アンケート（ふれんどホーム）

回収率 66.7% (R02 : 66.7%)

質問1 アンケートを回答された方をお聞かせください

質問1	本人	ご家族	その他	未回答 (不明)		合計
件数	2	0	0	0		2
割合	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%		100.0%

質問2 職員は、笑顔で気持ちの良い挨拶をしていますか

質問2	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	0	2	0	0	0	2
割合	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

質問3 職員の服装や身だしなみ、態度について好感・親近感が持てますか

質問3	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	0	2	0	0	0	2
割合	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

質問4 職員は、困ったことや相談、要望に対してしっかり対応してくれますか

質問4	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	1	1	0	0	0	2
割合	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

質問5 食事は美味しいでしょうか

質問5	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	0	1	1	0	0	2
割合	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	100.0%

質問6 ふれんどホームはあなたにとって良いところですか

質問6	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	0	2	0	0	0	2
割合	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

質問7 当法人のホームページは御覧になったことがありますか

質問7	はい	いいえ	未回答 (不明)			合計
件数	0	2	0			2
割合	0.0%	100.0%	0.0%			100.0%

令和3年度 利用者アンケート（ショートステイふれんど）

回収率 53.6% (R02 : 51.7%)

質問1 ご利用者さまの性別、年代をお聞かせください。

質問1(1)	男性	女性	未回答 (不明)			合計
件数	7	8	0			15
割合	46.7%	53.3%	0.0%			100.0%

質問1(2)	20代	30代	40代	50代	未回答 (不明)	合計
件数	12	2	0	0	1	15
割合	80.0%	13.3%	0.0%	0.0%	6.7%	100.0%

質問2 アンケートを回答された方をお聞かせください。

質問2	本人	ご家族	その他	未回答 (不明)		合計
件数	5	10	0	0		15
割合	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%		100.0%

質問3 職員は、笑顔で気持ちの良い挨拶をしていますか

質問3	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	10	4	0	0	1	15
割合	66.7%	26.7%	0.0%	0.0%	6.7%	100.0%

質問4 職員の電話対応を丁寧でしょうか

質問4	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	12	0	1	0	2	15
割合	80.0%	0.0%	6.7%	0.0%	13.3%	100.0%

質問5 職員の服装や身だしなみ、態度について好感・親近感が持てますか

質問5	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	12	3	0	0	0	15
割合	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

質問6 職員の支援は適切で、ご利用者様のために頑張っているでしょうか

質問6	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	13	1	1	0	0	15
割合	86.7%	6.7%	6.7%	0.0%	0.0%	100.0%

質問7 職員とは、連絡や意見交換などコミュニケーションが取れていますか

質問7	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	9	6	0	0	0	15
割合	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

質問8 職員は、困ったことや相談、要望に対してしっかり対応してくれますか

質問8	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	12	1	1	0	1	15
割合	80.0%	6.7%	6.7%	0.0%	6.7%	100.0%

質問9 ショートステイふれんど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

質問9	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	9	6	0	0	0	15
割合	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

質問10 ショートステイふれんどは、積極的な情報提供、情報開示に取り組んでいると思いますか

質問10	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	8	5	2	0	0	15
割合	53.3%	33.3%	13.3%	0.0%	0.0%	100.0%

質問11 ショートステイふれんどは、要望や苦情があった際、また諸手続きなど、きめ細かく迅速に対応していますか

質問11	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	10	4	1	0	0	15
割合	66.7%	26.7%	6.7%	0.0%	0.0%	100.0%

質問12 当施設的环境、臭いや清潔感は快適でしょうか

質問12	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	12	3	0	0	0	15
割合	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

質問13 当施設は、ご利用者様のプライバシーがしっかりと守られていると思いますか

質問13	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	11	4	0	0	0	15
割合	73.3%	26.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

質問14 当施設は、ご利用者様の人権を尊重した対応を行っていますか

質問14	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	11	4	0	0	0	15
割合	73.3%	26.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

質問15 ケガなど緊急時の報告や処置を適切に行っていますか。または体制ができていますか

質問15	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	10	4	1	0	0	15
割合	66.7%	26.7%	6.7%	0.0%	0.0%	100.0%

質問16 ご利用者様の清潔保持、身だしなみについて、十分な支援やフォローを受けていますか

質問16	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	11	4	0	0	0	15
割合	73.3%	26.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

質問17 今後、ショートステイふれんどを利用される回数を増やすお考えはありますか

質問17	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	3	4	5	3	0	15
割合	20.0%	26.7%	33.3%	20.0%	0.0%	100.0%

質問18 ショートステイふれんどを利用されるに当たって心配なことはありますか

質問18	はい	どちらかと言 えばはい	どちらかと言 えばいいえ	いいえ	未回答 (不明)	合計
件数	2	0	2	11	0	15
割合	13.3%	0.0%	13.3%	73.3%	0.0%	100.0%

質問19 当法人のホームページは御覧になったことがありますか

質問19	はい	いいえ	未回答 (不明)			合計
件数	7	8	0			15
割合	46.7%	53.3%	0.0%			100.0%