

令和5年度

# 利用者アンケート

◎アンケート実施期間 令和5年12月1日から12月28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	6
○ 羽ばたきケアプランセンター	11
○ ふれんどホーム	13
○ ショートステイふれんど	15

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、その内容に係る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6年2月

社会福祉法人フレンドランド福祉会

## 令和5年度 ご利用アンケート（ふれんど・ぴあ）

回収率 53.7% (令和4年度 52.4%)

### 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	男性	女性	未回答 (不明)			合計
件数	12	10				22
割合	54.5%	45.5%	0.0%			100.0%
(令和4年度)	68.2%	31.8%	0.0%			100.0%
差	▲ 13.7	13.7	0.0			0.0

### 質問1-2 ご利用者さまの年代をお聞かせください

質問1-2	20代	30代	40代	50代	未回答 (不明)	合計
件数	16	4	2			22
割合	72.7%	18.2%	9.1%	0.0%	0.0%	100.0%
(令和4年度)	63.6%	31.8%	4.6%	0.0%	0.0%	100.0%
差	9.1	▲ 13.6	4.5	0.0	0.0	▲ 0.0

### 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	17				22
割合	22.7%	77.3%	0.0%	0.0%		100.0%
(令和4年度)	31.8%	68.2%	0.0%	0.0%		100.0%
差	▲ 9.1	9.1	0.0	0.0		▲ 0.0

### 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	19	3				22
割合	86.4%	13.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
(令和4年度)	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
差	4.6	▲ 4.6	0.0	0.0	0.0	0.0

### 質問4 職員の電話対応は丁寧でしょうか

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	19	3				22
割合	86.4%	13.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
(令和4年度)	86.4%	4.5%	0.0%	0.0%	9.1%	100.0%
差	0.0	9.1	0.0	0.0	▲ 9.1	0.0

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			1	22
割合	77.3%	18.2%	0.0%	0.0%	4.5%	100.0%
(令和4年度)	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
差	▲ 4.5	0.0	0.0	0.0	4.5	0.0

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	19	2	1			22
割合	86.4%	9.1%	4.5%	0.0%	0.0%	100.0%
(令和4年度)	72.7%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
差	13.7	▲ 18.2	4.5	0.0	0.0	▲ 0.0

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	19	2	1			22
割合	86.4%	9.1%	4.5%	0.0%	0.0%	100.0%
(令和4年度)	81.8%	9.1%	9.1%	0.0%	0.0%	100.0%
差	4.6	0.0	▲ 4.6	0.0	0.0	0.0

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	18	3			1	22
割合	81.9%	13.6%	0.0%	0.0%	4.5%	100.0%
(令和4年度)	77.3%	22.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
差	4.6	▲ 9.1	0.0	0.0	4.5	▲ 0.0

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	20	2				22
割合	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
(令和4年度)	77.2%	13.6%	4.6%	4.6%	0.0%	100.0%
差	13.7	▲ 4.5	▲ 4.6	▲ 4.6	0.0	0.0

質問10 当施設へ意見や要望を申し出た場合、また、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	16	3			3	22
割合	72.8%	13.6%	0.0%	0.0%	13.6%	100.0%
(令和4年度)	72.7%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
差	0.1	▲ 13.7	0.0	0.0	13.6	0.0

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	15	3	1		3	22
割合	68.2%	13.6%	4.6%	0.0%	13.6%	100.0%
(令和4年度)	72.7%	18.2%	9.1%	0.0%	0.0%	100.0%
差	▲ 4.5	▲ 4.6	▲ 4.5	0.0	13.6	0.0

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	12	6			4	22
割合	54.5%	27.3%	0.0%	0.0%	18.2%	100.0%
(令和4年度)	63.6%	18.2%	4.6%	0.0%	13.6%	100.0%
差	▲ 9.1	9.1	▲ 4.6	0.0	4.6	0.0

質問13 当施設の清潔感や臭いなどの環境面は快適でしょうか

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	14	4			4	22
割合	63.6%	18.2%	0.0%	0.0%	18.2%	100.0%
(令和4年度)	68.2%	18.2%	0.0%	4.5%	9.1%	100.0%
差	▲ 4.6	0.0	0.0	▲ 4.5	9.1	0.0

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	15	2	1		4	22
割合	68.2%	9.1%	4.6%	0.0%	18.1%	100.0%
(令和4年度)	68.2%	22.7%	4.6%	0.0%	4.5%	100.0%
差	0.0	▲ 13.6	0.0	0.0	13.6	0.0

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  
できていると思いますか

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	15	4			3	22
割合	68.2%	18.2%	0.0%	0.0%	13.6%	100.0%
(令和4年度)	63.6%	31.8%	0.0%	0.0%	4.6%	100.0%
差	4.6	▲ 13.6	0.0	0.0	9.0	0.0

質問16 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	1		4	22
割合	54.5%	22.7%	4.6%	0.0%	18.2%	100.0%
(令和4年度)	72.7%	22.7%	4.6%	0.0%	0.0%	100.0%
差	▲ 18.2	0.0	0.0	0.0	18.2	0.0

質問17 プログラムや活動など、サービスを利用して充実感を感じていますか

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	7	1		4	22
割合	45.5%	31.8%	4.6%	0.0%	18.1%	100.0%
(令和4年度)	59.1%	31.8%	9.1%	0.0%	0.0%	100.0%
差	▲ 13.6	0.0	▲ 4.5	0.0	18.1	0.0

質問18 入浴サービスに満足していますか  
受けていますか

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	9	2			11	22
割合	41.0%	9.0%	0.0%	0.0%	50.0%	100.0%

(新設質問の為、前年度実績無し)

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	12	4	1	1	4	22
割合	54.6%	18.2%	4.5%	4.5%	18.2%	100.0%
(令和4年度)	68.2%	31.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
差	▲ 13.6	▲ 13.6	4.5	4.5	18.2	0.0

質問20 昼食について、メニューや味などに満足していますか

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	7	5	2		8	22
割合	31.8%	22.7%	9.1%	0.0%	36.4%	100.0%
(令和4年度)	40.9%	27.3%	13.6%	0.0%	18.2%	100.0%
差	▲ 9.1	▲ 4.6	▲ 4.5	0.0	18.2	0.0

## 令和5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 51.9% （令和4年度 55.6%）

### 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	9	5				14
割合	65.0%	35.0%	0.0%			100.0%
(令和4年度)	66.7%	33.3%	0.0%			100.0%
差	▲ 1.7	1.7	0.0			0.0

質問1(2)	20代	30代	40代	50代	60代以上	合計
件数	4	3	3	0	4	14
割合	29.0%	21.0%	21.0%	0.0%	29.0%	100.0%
(令和4年度)	33.3%	33.3%	6.7%	0.0%	26.7%	100.0%
差	▲ 4.3	▲ 12.3	14.3	0.0	2.3	0.0

### 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		合計
件数	9	5	0	0		14
割合	65.0%	35.0%	0.0%	0.0%		100.0%
(令和4年度)	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%		100.0%
差	▲ 1.7	1.7	0.0	0.0		0.0

### 【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	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	合計
件数	11	2	0	0	1	14
割合	79.0%	14.0%	0.0%	0.0%	7.0%	100.0%
(令和4年度)	93.3%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
差	▲ 14.3	7.3	0.0	0.0	7.0	0.0

#### 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	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	合計
件数	13	1	0	0	0	14
割合	93.0%	7.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
(令和4年度)	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
差	13.0	▲ 13.0	0.0	0.0	0.0	0.0

#### 質問5 挨拶や言葉遣いに好感がもてますか

質問5	はい	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	合計
件数	12	2	0	0	0	14
割合	86.0%	14.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
(令和4年度)	66.7%	26.6%	6.7%	0.0%	0.0%	100.0%
差	19.3	▲ 12.6	▲ 6.7	0.0	0.0	0.0

### 質問6 サービスを始める前に利用者様の体調の確認をしていますか

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	合計
件数	7	2	3	1	1	14
割合	51.0%	14.0%	21.0%	7.0%	7.0%	100.0%
(令和4年度)	60.0%	6.7%	13.3%	20.0%	0.0%	100.0%
差	▲ 9.0	7.3	7.7	▲ 13.0	7.0	0.0

### 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	合計
件数	11	2	0	0	1	14
割合	79.0%	14.0%	0.0%	0.0%	7.0%	100.0%
(令和4年度)	80.0%	13.3%	6.7%	0.0%	0.0%	100.0%
差	▲ 1.0	0.7	▲ 6.7	0.0	7.0	0.0

### 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	合計
件数	10	3	0	0	1	14
割合	72.0%	21.0%	0.0%	0.0%	7.0%	100.0%
(令和4年度)	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
差	5.3	▲ 12.3	0.0	0.0	7.0	0.0

### 質問9 家の物品を大切に扱っていますか

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	合計
件数	11	2	0	0	1	14
割合	79.0%	14.0%	0.0%	0.0%	7.0%	100.0%
(令和4年度)	73.3%	20.0%	0.0%	0.0%	6.7%	100.0%
差	5.7	▲ 6.0	0.0	0.0	0.3	0.0

### 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	合計
件数	11	2	0	0	1	14
割合	79.0%	14.0%	0.0%	0.0%	7.0%	100.0%
(令和4年度)	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
差	▲ 1.0	▲ 6.0	0.0	0.0	7.0	0.0



### 質問11 個人情報の保護やプライバシーは守られていますか

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	合計
件数	11	1	1	0	1	14
割合	79.0%	7.0%	7.0%	0.0%	7.0%	100.0%
(令和4年度)	86.6%	0.0%	6.7%	0.0%	6.7%	100.0%
差	▲ 7.6	7.0	0.3	0.0	0.3	0.0

### 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	合計
件数	10	4	0	0	0	14
割合	71.0%	29.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
(令和4年度)	73.3%	26.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
差	▲ 2.3	2.3	0.0	0.0	0.0	0.0

### 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せんか

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	合計
件数	13	1	0	0	0	14
割合	93.0%	7.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
(令和4年度)	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
差	▲ 7.0	7.0	0.0	0.0	0.0	0.0

### 【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	合計
件数	10	2	0	0	2	14
割合	72.0%	14.0%	0.0%	0.0%	14.0%	100.0%
(令和4年度)	80.0%	6.7%	0.0%	0.0%	13.3%	100.0%
差	▲ 8.0	7.3	0.0	0.0	0.7	0.0

#### 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	合計
件数	9	1	1	1	2	14
割合	65.0%	7.0%	7.0%	7.0%	14.0%	100.0%
(令和4年度)	40.0%	6.7%	13.3%	20.0%	20.0%	100.0%
差	25.0	0.3	▲ 6.3	▲ 13.0	▲ 6.0	0.0

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	合計
件数	7	0	3	1	3	14
割合	51.0%	0.0%	21.0%	7.0%	21.0%	100.0%
(令和4年度)	40.0%	6.7%	6.7%	20.0%	26.6%	100.0%
差	11.0	▲ 6.7	14.3	▲ 13.0	▲ 5.6	0.0

質問17 介助の際、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	合計
件数	9	1	1	0	3	14
割合	65.0%	7.0%	7.0%	0.0%	21.0%	100.0%
(令和4年度)	53.3%	13.3%	6.7%	0.0%	26.7%	100.0%
差	11.7	▲ 6.3	0.3	0.0	▲ 5.7	0.0

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	合計
件数	9	2	0	0	3	14
割合	65.0%	14.0%	0.0%	0.0%	21.0%	100.0%
(令和4年度)	60.0%	6.7%	0.0%	0.0%	33.3%	100.0%
差	5.0	7.3	0.0	0.0	▲ 12.3	0.0

【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	合計
件数	5	1	0	0	8	14
割合	36.0%	7.0%	0.0%	0.0%	57.0%	100.0%
(令和4年度)	20.0%	6.7%	0.0%	0.0%	73.3%	100.0%
差	16.0	0.3	0.0	0.0	▲ 16.3	0.0

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	合計
件数	5	1	0	0	8	14
割合	36.0%	7.0%	0.0%	0.0%	57.0%	100.0%
(令和4年度)	40.0%	6.7%	0.0%	0.0%	53.3%	100.0%
差	▲ 4.0	0.3	0.0	0.0	3.7	0.0

質問21 調理にはご利用者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	合計
件数	4	0	1	0	0	5
割合	28.6%	0.0%	7.1%	0.0%	0.0%	35.7%
(令和4年度)	13.3%	6.7%	0.0%	0.0%	80.0%	100.0%
差	15.3	▲ 6.7	7.1	0.0	▲ 80.0	-64.3

質問22 洗濯の仕方や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	合計
件数	4	1	0	0	9	14
割合	29.0%	7.0%	0.0%	0.0%	64.0%	100.0%
(令和4年度)	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	80.0%	100.0%
差	9.0	7.0	0.0	0.0	▲ 16.0	0.0

## 令和4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 76.5% （令和4年度 71.4%）

### 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	7	6				13
割合	53.8%	46.2%	0.0%	0.0%		100.0%
(令和4年度)	26.7%	60.0%	13.3%	0.0%		100.0%
差	27.1	▲ 13.8	▲ 13.3	0.0		0.0

### 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	13	0	0	0	0	13
割合	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
(令和4年度)	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
差	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

### 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	13	0	0	0	0	13
割合	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
(令和4年度)	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
差	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

### 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	13	0	0	0	0	13
割合	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
(令和4年度)	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
差	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

### 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	11	2	0	0	0	13
割合	84.6%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
(令和4年度)	93.3%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
差	▲ 8.7	8.7	0.0	0.0	0.0	0.0

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	12	1	0	0	0	13
割合	92.3%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
(令和4年度)	93.3%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
差	▲ 1.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0

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。今年も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	2	7	4	0	13
割合	0.0%	15.4%	53.8%	30.8%	0.0%	100.0%
(令和3年度)	13.4%	20.0%	33.3%	20.0%	13.3%	100.0%
差	▲ 13.4	▲ 4.6	20.5	10.8	▲ 13.3	0.0

## 令和5年度 ご利用アンケート（ふれんどホーム）

回収率 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%
(令和4年度)	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%		100.0%
差	50.0	▲ 50.0	0.0	0.0		0.0

### 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%
(令和4年度)	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	100.0%
差	▲ 50.0	100.0	▲ 50.0	0.0	0.0	0.0

### 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%
(令和4年度)	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
差	▲ 50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0

### 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	0	2	0	0	0	2
割合	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
(令和4年度)	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
差	▲ 50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0

### 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	2	0	0	0	2
割合	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
(令和4年度)	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	100.0%
差	0.0	50.0	▲ 50.0	0.0	0.0	0.0

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%
(令和3年度)	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
差	▲ 50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0

## 令和5年度 ご利用アンケート（ショートステイふれんど）

回収率 52.4% (令和4年度 52.4%)

### 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	4	0			11
割合	63.6%	36.4%	0.0%			100.0%
(令和4年度)	63.6%	36.4%	0.0%			100.0%
差	0.0	▲ 0.0	0.0			0.0

質問1(2)	20代	30代	40代	50代	未回答 (不明)	合計
件数	9	1	1	0		11
割合	81.8%	9.1%	9.1%	0.0%	0.0%	100.0%
(令和4年度)	81.8%	9.1%	9.1%	0.0%	0.0%	100.0%
差	0.0	▲ 0.0	▲ 0.0	0.0	0.0	0.0

### 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	1	10	0	0		11
割合	9.1%	90.9%	0.0%	0.0%		100.0%
(令和4年度)	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%		100.0%
差	▲ 24.2	24.2	0.0	0.0		0.0

### 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	0	1	0		11
割合	90.9%	0.0%	9.1%	0.0%	0.0%	100.0%
(令和4年度)	81.8%	9.1%	9.1%	0.0%	0.0%	100.0%
差	9.1	▲ 9.1	▲ 0.0	0.0	0.0	0.0

### 質問4 職員の電話対応は丁寧でしょうか

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	10	1	0	0	0	11
割合	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
(令和4年度)	72.7%	18.2%	0.0%	0.0%	9.1%	100.0%
差	18.2	▲ 9.1	0.0	0.0	▲ 9.1	0.0



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	10	1	0	0	0	11
割合	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
(令和4年度)	81.8%	9.1%	9.1%	0.0%	0.0%	100.0%
差	9.1	▲ 0.0	▲ 9.1	0.0	0.0	0.0

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	9	1	0	0	1	11
割合	81.8%	9.1%	0.0%	0.0%	9.1%	100.0%
(令和4年度)	72.7%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
差	9.1	▲ 18.2	0.0	0.0	9.1	0.0

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	8	2	1	0	0	11
割合	72.7%	18.2%	9.1%	0.0%	0.0%	100.0%
(令和4年度)	81.8%	9.1%	9.1%	0.0%	0.0%	100.0%
差	▲ 9.1	9.1	▲ 0.0	0.0	0.0	0.0

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	10	1	0	0	0	11
割合	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
(令和4年度)	72.7%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
差	18.2	▲ 18.2	0.0	0.0	0.0	▲ 0.0

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	10	1	0	0	0	11
割合	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
(令和4年度)	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
差	9.1	▲ 9.1	0.0	0.0	0.0	0.0

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	7	2	1	0	1	11
割合	63.6%	18.2%	9.1%	0.0%	9.1%	100.0%
(令和4年度)	72.7%	18.2%	9.1%	0.0%	0.0%	100.0%
差	▲ 9.1	▲ 0.0	▲ 0.0			▲ 9.1

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	9	0	1	0	1	11
割合	81.8%	0.0%	9.1%	0.0%	9.1%	100.0%
(令和4年度)	63.6%	18.2%	9.1%	0.0%	9.1%	100.0%
差	18.2	▲ 18.2	▲ 0.0	0.0	▲ 0.0	0.0

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	7	2	0	0	2	11
割合	63.6%	18.2%	0.0%	0.0%	18.2%	100.0%
(令和4年度)	63.6%	27.3%	0.0%	0.0%	9.1%	100.0%
差	0.0	▲ 9.1	0.0	0.0	9.1	0.0

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	8	2	0	0	1	11
割合	72.7%	18.2%	0.0%	0.0%	9.1%	100.0%
(令和4年度)	72.7%	18.2%	0.0%	0.0%	9.1%	100.0%
差	0.0	▲ 0.0	0.0	0.0	▲ 0.0	0.0

質問14 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	8	2	0	0	1	11
割合	72.7%	18.2%	0.0%	0.0%	9.1%	100.0%
(令和4年度)	63.6%	9.1%	18.2%	0.0%	9.1%	100.0%
差	9.1	9.1	▲ 18.2	0.0	▲ 0.0	0.0

質問15 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	7	2	1	0	1	11
割合	63.6%	18.2%	9.1%	0.0%	9.1%	100.0%
(令和4年度)	72.7%	18.2%	9.1%	0.0%	0.0%	100.0%
差	▲ 9.1	▲ 0.0	▲ 0.0	0.0	9.1	0.0

質問16 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	3	4	2	1	1	11
割合	27.3%	36.4%	18.2%	9.1%	9.1%	100.0%
(令和4年度)	18.2%	18.2%	18.2%	45.4%	0.0%	100.0%
差	9.1	18.2	▲ 0.0	▲ 36.3	9.1	0.0

質問17 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	0	2	3	5	1	11
割合	0.0%	18.2%	27.3%	45.5%	9.1%	100.0%
(令和4年度)	9.1%	9.1%	9.1%	72.7%	0.0%	100.0%
差	▲ 9.1	9.1	18.2	▲ 27.2	9.1	0.0

令和5年度

# 利用者アンケート

(その他意見等に係る回答)

◎アンケート実施期間 令和5年12月1日から12月28日まで

◎その他の意見及び回答

- ふれんど・ぴあ・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
- 羽ばたきヘルパーステーション・・・・・・・・・・ 2
- ショートステイふれんど・・・・・・・・・・・・・・・・ 3

## 令和5年度利用者アンケートにおけるその他の意見等の回答

部門：ふれんど・ぴあ

ご意見等	回 答 等
<p>毎日笑顔で利用させて頂いています。どのスタッフも感じが良く他の施設には無い熱量のある職員さんばかりで、そんな職員さんにお世話頂き感謝しています。 これからも我が子が笑顔で楽しく過ごせる様職員さんの元気を頂けるとありがたいです。</p>	<p>嬉しいお言葉をありがとうございます。 今後もより満足頂けますよう努力してまいります。</p>
<p>排便後の陰部の清潔感が気になる事がある。 顔と名前を覚えられない。年度変わりなどで一覧で紹介があるといいと思う。</p>	<p>不十分な点があり申し訳ございません。 この内容を周知徹底し、排泄介助に生かして参ります。 貴重なご意見ありがとうございます。</p>
<p>担当者が支援について相談したいことがあるとお迎えの際に話してくれるのでありがたいです。 私たち親も少しでも心配なことがあれば相談させてください。</p>	<p>今後とも何か心配事や要望があればいつでもお声掛け下さい。</p>
<p>本人も来るのが楽しみになってきたようです。これからもよろしくお願いします。</p>	<p>ご本人様も来るのが楽しみになってきている様で安心しています。 今後も本人様とも話をしながら不安なことは解消していき安心して通所して頂けるよう支援してまいります。</p>
<p>満足しています。</p>	<p>今後とも満足頂ける様努力してまいります。 また、何かありましたらいつでもお声掛け下さい。</p>
<p>適切な支援をしていただきありがとうございます。今後ともよろしくお願い致します。</p>	<p>今後とも満足頂ける様努力してまいります。 また、何かありましたらいつでもお声掛け下さい。</p>
<p>いつもありがとうございます。本人も楽しみに利用させて頂いています。職員さんも安心して預けられる方々ばかりで不安を感じておりません。</p>	<p>安心して利用していただける施設でいられるよう努力して参ります。</p>
<p>外出行事が少ないと思います。来年度はもう少し考えてほしい。</p>	<p>申し訳ございません。コロナウィルス感染症が5類に移行した後もリスクが高いことや施設の改修工事に伴い利用者様方には制限のある活動になってしまっていること心苦しく思っておりました。来年度は外出行事も再開していきたいと考えております。今後とも満足頂けるような活動をしていきたいと思っております。</p>
<p>いつも一生懸命お世話いただきありがとうございます。お出掛けが大好きなので少しずつまたお出掛けが増えると嬉しいです。これからもよろしくお願い致します。</p>	<p>来年度は外出行事も再開していく予定です。 今後とも満足頂けるような活動をしていける様努力してまいります。</p>
<p>外出行事を増やして欲しいです。ドライブでも気分が変わります。</p>	<p>来年度は外出行事も再開していく予定です。 利用者様も多くまた障がい特性も様々であり大がかりな行事は難しいかもしれませんが、利用者様の生活の質が向上できるよう工夫して参ります。</p>

## 令和5年度利用者アンケートにおけるその他の意見等の回答

部門：羽ばたきヘルパーステーション

ご意見等	回 答 等
<p>ガイドでリハビリ・神経内科など利用しています。とても助かっています。入浴も本人の希望で良かったです。本人も安心しています。これからもよろしく願います。</p>	<p>いつもご利用有難うございます。 今後も何かございましたらお声かけください。</p>
<p>全体的に満足しています。良くやってくれています。</p>	<p>サービスの質を継続できるよう、今後も努力して参ります。</p>
<p>いつもお世話になっております。家事等のサービスをまだ利用したことが無くきちんと答えることが出来ず申し訳ございません。今後は利用する機会が増えると思いますのでどうぞよろしく願います。</p>	<p>サービスの追加や困り事など、相談だけでも構いません。 ご利用者様、ご家族様の在宅生活が継続できるよう検討させていただきます。</p>
<p>いつもお世話になっています。利用時間など急に変更することがあっても対応して頂き感謝しています。また利用時職員さんが〇〇のことを細かく教えて下さり（利用した際の事業所での様子を）ありがとうございます。これからもよろしく願います。</p>	<p>今後も何かあればご相談ください。 出来る範囲は限られますが、検討させていただきます。</p>
<p>ガイドヘルパーさんに女性ヘルパーと行ってもらうのは可能か。もし出来るのだったらあってもいいと思う。</p>	<p>シフトについては、他利用者様との兼合いも考慮し作成しています。 希望に添えない事もあるでしょうがご了承いただけたらと思います。</p>

## 令和5年度利用者アンケートにおけるその他の意見等の回答

部門：ショートステイふれんど

ご意見等	回 答 等
<p>施設への連絡方法が電話、ショートメールなのでアドレスのメールがあるとありがたいです。職員が増えてないようですが、対応に無理はないのでしょうか、利用している側は満足しています。</p>	<p>いつもご利用ありがとうございます。現在の営業は問題なく支援させて頂いていますが、当初のように土曜の営業等では、まだまだご迷惑をお掛けしています。今後当初の支援に近づけるよう努力していきます。 連絡方法につきましては、即対応させていただきます。</p>
<p>様々な面で手がかかる娘を受け入れて頂いています。それなのにうちの要望を細かくきいて頂き感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございます。これからもよろしくお祈いします。</p>	<p>いつもご利用ありがとうございます。施設側としても落ち着いてご利用が出来る様になり嬉しく思っています。これからもよろしくお祈い致します。</p>
<p>ショートに行く時は夜寝ないと心配してますが、行ってしまえば考えないことにしてます。1日ゆっくりできるので助かります。これからもよろしくお祈いします。</p>	<p>安心安全にお過ごしできるよう支援していきます。これからもよろしくお祈い致します。</p>
<p>マウスケアをもう少し力を入れて欲しい。 排便後の陰部の清潔がいつも気になる。 土曜日のショート of 退所を以前の様に昼食後に検討して頂きたい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。支援方法を再度確認し徹底していきます。 土曜日の件は大変ご迷惑をおかけしていますが、当初の支援に近づけるよう現在検討中です。</p>
<p>要望、改善が必要な点はありません。ご支援いただきありがとうございます。今後ともどうぞよろしくお祈い致します。</p>	<p>いつもご利用ありがとうございます。これからもよろしくお祈い致します。</p>
<p>いつも一生懸命にお世話していただきありがとうございます。大変なお仕事だと思いますがこれからもよろしくお祈いいたします。</p>	<p>いつもご利用ありがとうございます。これからもよろしくお祈い致します。</p>
<p>満足していますので特にありません。</p>	<p>いつもご利用ありがとうございます。これからもよろしくお祈い致します。</p>