

令和7年度

## 利用者アンケート

◎アンケート実施期間 令和7年11月4日～11月28日まで

### ◎アンケート結果

- |                  |    |
|------------------|----|
| ○ ふれんど・ぴあ        | 1  |
| ○ 羽ばたきヘルパーステーション | 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8年1月

社会福祉法人フレンドランド福祉会

## 令和7年度 ご利用アンケート（ふれんど・ぴあ）

回収率 50.0% (令和6年度 42.5%)

### 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<br>(不明) |  |  | 合計     |
|---------|--------|-------|-------------|--|--|--------|
| 件数      | 12     | 8     | 0           |  |  | 20     |
| 割合      | 60.0%  | 40.0% | 0.0%        |  |  | 100.0% |
| (令和6年度) | 70.6%  | 29.4% | 0.0%        |  |  | 100.0% |
| 差       | ▲ 10.6 | 10.6  | 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<br>(不明) | 合計     |
|---------|-------------|--------|-------|-------|-------------|--------|
| 件数      | 9           | 5      | 3     | 1     | 2           | 20     |
| 割合      | 45.0%       | 25.0%  | 15.0% | 5.0%  | 10.0%       | 100.0% |
| (令和6年度) | .....       | 35.3%  | 17.7% | 0.0%  | 0.0%        | 53.0%  |
| 差       | .....       | ▲ 10.3 | ▲ 2.7 | 5.0   | 10.0        | 2.0    |
|         | ショートステイふれんど | .....  | ..... | ..... | .....       |        |

### 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<br>(不明) |  | 合計     |
|---------|-------|-------|-------|-------------|--|--------|
| 件数      | 6     | 14    | 0     | 0           |  | 20     |
| 割合      | 30.0% | 70.0% | 0.0%  | 0.0%        |  | 100.0% |
| (令和6年度) | 23.5% | 70.6% | 5.9%  | 0.0%        |  | 100.0% |
| 差       | 6.5   | ▲ 0.6 | ▲ 5.9 | 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<br>えばはい | どちらかと言<br>えばいいえ | いいえ  | 未回答<br>(不明) | 合計     |
|---------|-------|----------------|-----------------|------|-------------|--------|
| 件数      | 18    | 2              | 0               | 0    | 0           | 20     |
| 割合      | 90.0% | 10.0%          | 0.0%            | 0.0% | 0.0%        | 100.0% |
| (令和6年度) | 88.2% | 5.9%           | 5.9%            | 0.0% | 0.0%        | 100.0% |
| 差       | 1.8   | 4.1            | ▲ 5.9           | 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<br>えばはい | どちらかと言<br>えばいいえ | いいえ  | 未回答<br>(不明) | 合計     |
|---------|-------|----------------|-----------------|------|-------------|--------|
| 件数      | 16    | 4              | 0               | 0    | 0           | 20     |
| 割合      | 80.0% | 20.0%          | 0.0%            | 0.0% | 0.0%        | 100.0% |
| (令和6年度) | 70.6% | 23.5%          | 0.0%            | 0.0% | 5.9%        | 100.0% |
| 差       | 9.4   | ▲ 3.5          | 0.0             | 0.0  | ▲ 5.9       | 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    | 3          | 0           | 0    | 0       | 20     |
| 割合      | 85.0% | 15.0%      | 0.0%        | 0.0% | 0.0%    | 100.0% |
| (令和6年度) | 82.4% | 17.6%      | 0.0%        | 0.0% | 0.0%    | 100.0% |
| 差       | 2.6   | ▲ 2.6      | 0.0         | 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      | 16    | 4          | 0           | 0    | 0       | 20     |
| 割合      | 80.0% | 20.0%      | 0.0%        | 0.0% | 0.0%    | 100.0% |
| (令和6年度) | 76.5% | 17.6%      | 5.9%        | 0.0% | 0.0%    | 100.0% |
| 差       | 3.5   | 2.4        | ▲ 5.9       | 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      | 16    | 2          | 2           | 0    | 0       | 20     |
| 割合      | 80.0% | 10.0%      | 4.5%        | 0.0% | 0.0%    | 94.5%  |
| (令和6年度) | 76.5% | 23.5%      | 4.5%        | 0.0% | 0.0%    | 104.5% |
| 差       | 3.5   | ▲ 13.5     | 0.0         | 0.0  | 0.0     | ▲ 10.0 |
|         |       |            |             |      |         |        |

### 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      | 17    | 3          | 0           | 0    | 0       | 20     |
| 割合      | 85.0% | 15.0%      | 0.0%        | 0.0% | 0.0%    | 100.0% |
| (令和6年度) | 81.9% | 5.9%       | 5.9%        | 0.0% | 0.0%    | 93.7%  |
| 差       | 3.1   | 9.1        | ▲ 5.9       | 0.0  | 0.0     | 6.3    |
|         |       |            |             |      |         |        |

### 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      | 17    | 3          | 0           | 0     | 0       | 20     |
| 割合      | 85.0% | 15.0%      | 0.0%        | 0.0%  | 0.0%    | 100.0% |
| (令和6年度) | 64.7% | 11.8%      | 11.8%       | 5.9%  | 5.9%    | 100.1% |
| 差       | 20.3  | 3.2        | ▲ 11.8      | ▲ 5.9 | ▲ 5.9   | ▲ 0.1  |
|         |       |            |             |       |         |        |

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      | 15    | 2          | 1           | 0    | 2       | 20     |
| 割合      | 75.0% | 10.0%      | 5.0%        | 0.0% | 10.0%   | 100.0% |
| (令和6年度) | 72.8% | 17.6%      | 0.0%        | 0.0% | 23.5%   | 113.9% |
| 差       | 2.2   | ▲ 7.6      | 5.0         | 0.0  | ▲ 13.5  | ▲ 13.9 |
|         |       |            |             |      |         |        |

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    | 2          | 1           | 0    | 2       | 20     |
| 割合      | 75.0% | 10.0%      | 5.0%        | 0.0% | 10.0%   | 100.0% |
| (令和6年度) | 58.8% | 17.6%      | 0.0%        | 0.0% | 23.5%   | 99.9%  |
| 差       | 16.2  | ▲ 7.6      | 5.0         | 0.0  | ▲ 13.5  | 0.1    |
|         |       |            |             |      |         |        |

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    | 4          | 1           | 0    | 3       | 20     |
| 割合      | 60.0% | 20.0%      | 5.0%        | 0.0% | 15.0%   | 100.0% |
| (令和6年度) | 47.1% | 29.4%      | 0.0%        | 0.0% | 23.5%   | 100.0% |
| 差       | 12.9  | ▲ 9.4      | 5.0         | 0.0  | ▲ 8.5   | 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          | 0           | 0    | 2       | 20     |
| 割合      | 70.0% | 20.0%      | 0.0%        | 0.0% | 10.0%   | 100.0% |
| (令和6年度) | 47.1% | 23.5%      | 5.9%        | 0.0% | 23.5%   | 100.0% |
| 差       | 22.9  | ▲ 3.5      | ▲ 5.9       | 0.0  | ▲ 13.5  | 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      | 13    | 4          | 0           | 0    | 3       | 20     |
| 割合      | 65.0% | 20.0%      | 0.0%        | 0.0% | 15.0%   | 100.0% |
| (令和6年度) | 47.1% | 35.3%      | 0.0%        | 0.0% | 17.6%   | 100.0% |
| 差       | 17.9  | ▲ 15.3     | 0.0         | 0.0  | ▲ 2.6   | 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      | 13    | 5          | 0           | 0    | 2       | 20     |
| 割合      | 65.0% | 25.0%      | 0.0%        | 0.0% | 10.0%   | 100.0% |
| (令和6年度) | 58.8% | 17.6%      | 5.9%        | 0.0% | 17.6%   | 99.9%  |
| 差       | 6.2   | 7.4        | ▲ 5.9       | 0.0  | ▲ 7.6   | 0.1    |

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      | 13    | 4          | 0           | 0     | 3       | 20     |
| 割合      | 65.0% | 20.0%      | 0.0%        | 0.0%  | 15.0%   | 100.0% |
| (令和6年度) | 58.8% | 11.8%      | 5.9%        | 5.9%  | 17.6%   | 100.0% |
| 差       | 6.2   | 8.2        | ▲ 5.9       | ▲ 5.9 | ▲ 2.6   | 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      | 14    | 3          | 0           | 0    | 3       | 20     |
| 割合      | 70.0% | 15.0%      | 0.0%        | 0.0% | 15.0%   | 100.0% |
| (令和6年度) | 58.8% | 5.8%       | 11.8%       | 0.0% | 23.5%   | 99.9%  |
| 差       | 11.2  | 9.2        | ▲ 11.8      | 0.0  | ▲ 8.5   | 0.1    |

質問18 入浴サービスに満足していますか

| 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     | 1          | 0           | 0    | 10      | 20     |
| 割合      | 45.0% | 5.0%       | 0.0%        | 0.0% | 50.0%   | 100.0% |
| (令和6年度) | 47.0% | 0.0%       | 0.0%        | 0.0% | 52.9%   | 99.9%  |
| 差       | ▲ 2.0 | 5.0        | 0.0         | 0.0  | ▲ 2.9   | 0.1    |

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      | 13    | 3          | 2           | 0     | 2       | 20     |
| 割合      | 65.0% | 15.0%      | 10.0%       | 0.0%  | 10.0%   | 100.0% |
| (令和6年度) | 47.1% | 23.5%      | 5.9%        | 5.9%  | 17.6%   | 100.0% |
| 差       | 17.9  | ▲ 8.5      | 4.1         | ▲ 5.9 | ▲ 7.6   | 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<br>えげけい | どちらかと言<br>えげいへ | いいえ  | 未回答<br>(不明) | 合計     |
|---------|-------|----------------|----------------|------|-------------|--------|
| 件数      | 9     | 3              | 4              | 0    | 4           | 20     |
| 割合      | 45.0% | 15.0%          | 20.0%          | 0.0% | 20.0%       | 100.0% |
| (令和6年度) | 23.5% | 35.3%          | 5.9%           | 0.0% | 35.3%       | 100.0% |
| 差       | 21.5  | ▲ 20.3         | 14.1           | 0.0  | ▲ 15.3      | 0.0    |
|         |       |                |                |      |             |        |

## 令和7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 57.1% (令和6年度 60.0%)

### 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<br>(不明) |  |  | 合計            |
|-----------|--------------|--------------|-------------|--|--|---------------|
| 件数        | 10           | 5            | 1           |  |  | 16            |
| <b>割合</b> | <b>62.5%</b> | <b>31.3%</b> | <b>6.3%</b> |  |  | <b>100.0%</b> |
| (令和6年度)   | 80.0%        | 20.0%        | 0.0%        |  |  | 100.0%        |
| 差         | ▲ 17.5       | 11.3         | 6.3         |  |  | 0.0           |

| 質問1(2)       | 20代          | 30代          | 40代          | 50代         | 60代以上       | 合計           |
|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------|--------------|
| 件数           | 6            | 4            | 2            | 0           | 1           | 13           |
| <b>割合</b>    | <b>37.5%</b> | <b>25.0%</b> | <b>12.5%</b> | <b>0.0%</b> | <b>6.3%</b> | <b>81.3%</b> |
| (令和6年度)      | 20.0%        | 40.0%        | 20.0%        | 0.0%        | 20.0%       | 100.0%       |
| 差            | .....        | ▲ 15.0       | ▲ 7.5        | 0.0         | ▲ 13.8      | -36.3        |
| ・不明、未ふれんどホーム | .....        | .....        | .....        | .....       | .....       | .....        |
| ショートステイふれんど  | .....        | .....        | .....        | .....       | .....       | .....        |

### 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        | 8            | 7            | 0           | 1           |  | 16            |
| <b>割合</b> | <b>50.0%</b> | <b>43.8%</b> | <b>0.0%</b> | <b>6.3%</b> |  | <b>100.0%</b> |
| (令和6年度)   | 73.3%        | 26.7%        | 0.0%        | 0.0%        |  | 100.0%        |
| 差         | ▲ 23.3       | 17.1         | 0.0         | 6.3         |  | 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<br>えばはい | どちらかと言<br>えばいいえ | いいえ         | 未回答          | 合計            |
|-----------|--------------|----------------|-----------------|-------------|--------------|---------------|
| 件数        | 12           | 2              | 0               | 0           | 2            | 16            |
| <b>割合</b> | <b>75.0%</b> | <b>12.5%</b>   | <b>0.0%</b>     | <b>0.0%</b> | <b>12.5%</b> | <b>100.0%</b> |
| (令和6年度)   | 73.3%        | 26.7%          | 0.0%            | 0.0%        | 0.0%         | 100.0%        |
| 差         | 1.7          | ▲ 14.2         | 0.0             | 0.0         | 12.5         | 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<br>えばはい | どちらかと言<br>えばいいえ | いいえ         | 未回答         | 合計            |
|-----------|--------------|----------------|-----------------|-------------|-------------|---------------|
| 件数        | 13           | 2              | 0               | 0           | 1           | 16            |
| <b>割合</b> | <b>81.3%</b> | <b>12.5%</b>   | <b>0.0%</b>     | <b>0.0%</b> | <b>6.3%</b> | <b>100.0%</b> |
| (令和6年度)   | 86.7%        | 13.3%          | 0.0%            | 0.0%        | 0.0%        | 100.0%        |
| 差         | ▲ 5.5        | ▲ 0.8          | 0.0             | 0.0         | 6.3         | 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        | 13           | 1           | 1           | 0           | 1           | 16            |
| <b>割合</b> | <b>81.3%</b> | <b>6.3%</b> | <b>6.3%</b> | <b>0.0%</b> | <b>6.3%</b> | <b>100.0%</b> |
| (令和6年度)   | 73.3%        | 20.0%       | 6.7%        | 0.0%        | 0.0%        | 100.0%        |
| 差         | 8.0          | ▲ 13.8      | ▲ 0.5       | 0.0         | 6.3         | 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        | 10           | 1           | 2            | 1           | 2            | 16            |
| <b>割合</b> | <b>62.5%</b> | <b>6.3%</b> | <b>12.5%</b> | <b>6.3%</b> | <b>12.5%</b> | <b>100.0%</b> |
| (令和6年度)   | 100.0%       | 0.0%        | 0.0%         | 0.0%        | 0.0%         | 100.0%        |
| 差         | ▲ 37.5       | 6.3         | 12.5         | 6.3         | 12.5         | 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        | 10           | 3            | 0           | 1           | 2            | 16            |
| <b>割合</b> | <b>62.5%</b> | <b>18.8%</b> | <b>0.0%</b> | <b>6.3%</b> | <b>12.5%</b> | <b>100.0%</b> |
| (令和6年度)   | 66.7%        | 20.0%        | 0.0%        | 0.0%        | 13.3%        | 100.0%        |
| 差         | ▲ 4.2        | ▲ 1.3        | 0.0         | 6.3         | ▲ 0.8        | 0.0           |

### 質問8 話をよく聴き、思いや考え方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        | 9            | 5            | 0           | 0           | 2            | 16            |
| <b>割合</b> | <b>56.3%</b> | <b>31.3%</b> | <b>0.0%</b> | <b>0.0%</b> | <b>12.5%</b> | <b>100.0%</b> |
| (令和6年度)   | 60.0%        | 33.3%        | 6.7%        | 0.0%        | 0.0%         | 100.0%        |
| 差         | ▲ 3.8        | ▲ 2.1        | ▲ 6.7       | 0.0         | 12.5         | 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        | 7            | 2            | 0           | 0           | 7            | 16            |
| <b>割合</b> | <b>43.8%</b> | <b>12.5%</b> | <b>0.0%</b> | <b>0.0%</b> | <b>43.8%</b> | <b>100.0%</b> |
| (令和6年度)   | 66.7%        | 26.7%        | 0.0%        | 0.0%        | 6.7%         | 100.1%        |
| 差         | ▲ 23.0       | ▲ 14.2       | 0.0         | 0.0         | 37.1         | -0.1          |

### 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        | 7            | 2            | 0           | 0           | 7            | 16            |
| <b>割合</b> | <b>43.8%</b> | <b>12.5%</b> | <b>0.0%</b> | <b>0.0%</b> | <b>43.8%</b> | <b>100.0%</b> |
| (令和6年度)   | 80.0%        | 20.0%        | 0.0%        | 0.0%        | 0.0%         | 100.0%        |
| 差         | ▲ 36.3       | ▲ 7.5        | 0.0         | 0.0         | 43.8         | 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        | 7            | 2            | 0           | 0           | 7            | 16            |
| <b>割合</b> | <b>43.8%</b> | <b>12.5%</b> | <b>0.0%</b> | <b>0.0%</b> | <b>43.8%</b> | <b>100.0%</b> |
| (令和6 年度)  | 66.7%        | 13.3%        | 6.7%        | 0.0%        | 13.3%        | 100.0%        |
| 差         | ▲ 23.0       | ▲ 0.8        | ▲ 6.7       | 0.0         | 30.5         | 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        | 7            | 2            | 0           | 0           | 7            | 16            |
| <b>割合</b> | <b>43.8%</b> | <b>12.5%</b> | <b>0.0%</b> | <b>0.0%</b> | <b>43.8%</b> | <b>100.0%</b> |
| (令和6 年度)  | 73.3%        | 26.7%        | 0.0%        | 0.0%        | 0.0%         | 100.0%        |
| 差         | ▲ 29.6       | ▲ 14.2       | 0.0         | 0.0         | 43.8         | 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          | 合計            |
|-----------|--------------|-------------|-------------|-------------|--------------|---------------|
| 件数        | 8            | 1           | 0           | 0           | 7            | 16            |
| <b>割合</b> | <b>50.0%</b> | <b>6.3%</b> | <b>0.0%</b> | <b>0.0%</b> | <b>43.8%</b> | <b>100.0%</b> |
| (令和6 年度)  | 80.0%        | 13.3%       | 6.7%        | 0.0%        | 0.0%         | 100.0%        |
| 差         | ▲ 30.0       | ▲ 7.1       | ▲ 6.7       | 0.0         | 43.8         | 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        | 8            | 1           | 0           | 0           | 7            | 16            |
| <b>割合</b> | <b>50.0%</b> | <b>6.3%</b> | <b>0.0%</b> | <b>0.0%</b> | <b>43.8%</b> | <b>100.0%</b> |
| (令和6 年度)  | 60.0%        | 20.0%       | 0.0%        | 0.0%        | 20.0%        | 100.0%        |
| 差         | ▲ 10.0       | ▲ 13.8      | 0.0         | 0.0         | 23.8         | 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        | 8            | 1           | 0           | 0           | 7            | 16            |
| <b>割合</b> | <b>50.0%</b> | <b>6.3%</b> | <b>0.0%</b> | <b>0.0%</b> | <b>43.8%</b> | <b>100.0%</b> |
| (令和6 年度)  | 60.0%        | 13.3%       | 6.7%        | 0.0%        | 20.0%        | 100.0%        |
| 差         | ▲ 10.0       | ▲ 7.1       | ▲ 6.7       | 0.0         | 23.8         | 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        | 6            | 0           | 1           | 2            | 7            | 16            |
| <b>割合</b> | <b>37.5%</b> | <b>0.0%</b> | <b>6.3%</b> | <b>12.5%</b> | <b>43.8%</b> | <b>100.0%</b> |
| (令和6年度)   | 46.7%        | 6.7%        | 13.3%       | 6.7%         | 26.7%        | 100.1%        |
| 差         | ▲ 9.2        | ▲ 6.7       | ▲ 7.1       | 5.8          | 17.1         | -0.1          |

### 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        | 7            | 2            | 0           | 0           | 7            | 16            |
| <b>割合</b> | <b>43.8%</b> | <b>12.5%</b> | <b>0.0%</b> | <b>0.0%</b> | <b>43.8%</b> | <b>100.0%</b> |
| (令和6年度)   | 60.0%        | 13.3%        | 0.0%        | 0.0%        | 26.7%        | 100.0%        |
| 差         | ▲ 16.3       | ▲ 0.8        | 0.0         | 0.0         | 17.1         | 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        | 7            | 2            | 0           | 0           | 7            | 16            |
| <b>割合</b> | <b>43.8%</b> | <b>12.5%</b> | <b>0.0%</b> | <b>0.0%</b> | <b>43.8%</b> | <b>100.0%</b> |
| (令和6年度)   | 60.0%        | 13.3%        | 0.0%        | 0.0%        | 26.7%        | 100.0%        |
| 差         | ▲ 16.3       | ▲ 0.8        | 0.0         | 0.0         | 17.1         | 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        | 2            | 2            | 0           | 0           | 12           | 16            |
| <b>割合</b> | <b>12.5%</b> | <b>12.5%</b> | <b>0.0%</b> | <b>0.0%</b> | <b>75.0%</b> | <b>100.0%</b> |
| (令和6年度)   | 26.7%        | 6.7%         | 0.0%        | 0.0%        | 66.7%        | 100.1%        |
| 差         | ▲ 14.2       | 5.8          | 0.0         | 0.0         | 8.3          | -0.1          |

#### 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        | 2            | 2            | 0           | 0           | 12           | 16            |
| <b>割合</b> | <b>12.5%</b> | <b>12.5%</b> | <b>0.0%</b> | <b>0.0%</b> | <b>75.0%</b> | <b>100.0%</b> |
| (令和6年度)   | 26.7%        | 6.7%         | 0.0%        | 0.0%        | 66.7%        | 100.1%        |
| 差         | ▲ 14.2       | 5.8          | 0.0         | 0.0         | 8.3          | -0.1          |

質問21 調理にはご利用者様の好みが取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        | 2            | 1           | 0           | 0           | 13           | 16            |
| <b>割合</b> | <b>12.5%</b> | <b>6.3%</b> | <b>0.0%</b> | <b>0.0%</b> | <b>81.3%</b> | <b>100.0%</b> |
| (令和6年度)   | 20.0%        | 6.7%        | 0.0%        | 0.0%        | 73.3%        | 100.0%        |
| 差         | ▲ 7.5        | ▲ 0.5       | 0.0         | 0.0         | 8.0          | 0.0           |

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        | 2            | 1           | 0           | 0           | 13           | 16            |
| <b>割合</b> | <b>12.5%</b> | <b>6.3%</b> | <b>0.0%</b> | <b>0.0%</b> | <b>81.3%</b> | <b>100.0%</b> |
| (令和6年度)   | 20.0%        | 6.7%        | 0.0%        | 0.0%        | 73.3%        | 100.0%        |
| 差         | ▲ 7.5        | ▲ 0.5       | 0.0         | 0.0         | 8.0          | 0.0           |

## 令和7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 91.3% (令和6年度 87.5%)

### 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<br>(不明) |  | 合計     |
|---------|-------|-------|-------|-------------|--|--------|
| 件数      | 5     | 15    | 1     | 0           |  | 21     |
| 割合      | 23.8% | 71.4% | 4.8%  | 0.0%        |  | 100.0% |
| (令和6年度) | 14.3% | 78.6% | 7.1%  | 0.0%        |  | 100.0% |
| 差       | 9.5   | ▲ 7.2 | ▲ 2.3 | 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<br>(不明) | 合計    |
|---------|-----------|------------|-------------|------|-------------|-------|
| 件数      | 21        | 0          | 0           | 0    | 0           | 21    |
| 割合      | · · · · · | 0.0%       | 0.0%        | 0.0% | 0.0%        | 0.0%  |
| (令和6年度) | · · · · · | 7.1%       | 0.0%        | 0.0% | 0.0%        | 7.1%  |
| 差       | · · · · · | ▲ 7.1      | 0.0         | 0.0  | 0.0         | ▲ 7.1 |

### 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<br>(不明) | 合計     |
|---------|--------|------------|-------------|------|-------------|--------|
| 件数      | 20     | 1          | 0           | 0    | 0           | 21     |
| 割合      | 95.2%  | 4.8%       | 0.0%        | 0.0% | 0.0%        | 100.0% |
| (令和6年度) | 100.0% | 0.0%       | 0.0%        | 0.0% | 0.0%        | 100.0% |
| 差       | ▲ 4.8  | 4.8        | 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<br>(不明) | 合計     |
|---------|--------|------------|-------------|------|-------------|--------|
| 件数      | 21     | 0          | 0           | 0    | 0           | 21     |
| 割合      | 100.0% | 0.0%       | 0.0%        | 0.0% | 0.0%        | 100.0% |
| (令和6年度) | 92.9%  | 7.1%       | 0.0%        | 0.0% | 0.0%        | 100.0% |
| 差       | 7.1    | ▲ 7.1      | 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<br>(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% |
| (令和6年度) | 71.4% | 28.6%      | 0.0%        | 0.0% | 0.0%        | 100.0% |
| 差       | ▲ 4.7 | 4.7        | 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<br>えばはい | どちらかと言<br>えばいいえ | いいえ   | 未回答<br>(不明) | 合計      |
|---------|--------|----------------|-----------------|-------|-------------|---------|
| 件数      | 20     | 1              | 0               | 0     | 0           | 21      |
| 割合      | 95. 2% | 4. 8%          | 0. 0%           | 0. 0% | 0. 0%       | 100. 0% |
| (令和6年度) | 85. 7% | 14. 3%         | 0. 0%           | 0. 0% | 0. 0%       | 100. 0% |
| 差       | 9. 5   | ▲ 9. 5         | 0. 0            | 0. 0  | 0. 0        | 0. 0    |

## 令和7年度 ご利用アンケート（ふれんどホーム）

回収率 100.0% (令和6年度 75.0%)

### 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<br>(不明) |  | 合計     |
|---------|--------|------|------|-------------|--|--------|
| 件数      | 3      | 0    | 0    | 1           |  | 4      |
| 割合      | 75.0%  | 0.0% | 0.0% | 25.0%       |  | 100.0% |
| (令和6年度) | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0%        |  | 100.0% |
| 差       | ▲ 25.0 | 0.0  | 0.0  | 25.0        |  | 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<br>えばはい | どちらかと言<br>えばいいえ | いいえ  | 未回答<br>(不明) | 合計     |
|---------|-----------|----------------|-----------------|------|-------------|--------|
| 件数      | 1         | 1              | 1               | 0    | 1           | 4      |
| 割合      | 25.0%     | 25.0%          | 25.0%           | 0.0% | 25.0%       | 100.0% |
| (令和6年度) | · · · · · | 33.3%          | 0.0%            | 0.0% | 0.0%        | 33.3%  |
| 差       | · · · · · | ▲ 8.3          | 25.0            | 0.0  | 25.0        | 66.7   |

ショートステイふれんど · · · · ·

### 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<br>えばはい | どちらかと言<br>えばいいえ | いいえ  | 未回答<br>(不明) | 合計     |
|---------|--------|----------------|-----------------|------|-------------|--------|
| 件数      | 0      | 3              | 0               | 0    | 1           | 4      |
| 割合      | 0.0%   | 75.0%          | 0.0%            | 0.0% | 25.0%       | 100.0% |
| (令和6年度) | 33.3%  | 66.7%          | 0.0%            | 0.0% | 0.0%        | 100.0% |
| 差       | ▲ 33.3 | 8.3            | 0.0             | 0.0  | 25.0        | 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<br>えばはい | どちらかと言<br>えばいいえ | いいえ  | 未回答<br>(不明) | 合計     |
|---------|--------|----------------|-----------------|------|-------------|--------|
| 件数      | 0      | 3              | 0               | 0    | 1           | 4      |
| 割合      | 0.0%   | 75.0%          | 0.0%            | 0.0% | 25.0%       | 100.0% |
| (令和6年度) | 33.3%  | 66.7%          | 0.0%            | 0.0% | 0.0%        | 100.0% |
| 差       | ▲ 33.3 | 8.3            | 0.0             | 0.0  | 25.0        | 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<br>えばはい | どちらかと言<br>えばいいえ | いいえ  | 未回答<br>(不明) | 合計     |
|---------|--------|----------------|-----------------|------|-------------|--------|
| 件数      | 0      | 3              | 0               | 0    | 1           | 4      |
| 割合      | 0.0%   | 75.0%          | 0.0%            | 0.0% | 25.0%       | 100.0% |
| (令和6年度) | 33.3%  | 33.3%          | 33.3%           | 0.0% | 0.0%        | 99.9%  |
| 差       | ▲ 33.3 | 41.7           | ▲ 33.3          | 0.0  | 25.0        | 0.1    |

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<br>えばはい | どちらかと言<br>えばいいえ | いいえ  | 未回答<br>(不明) | 合計     |
|---------|------|----------------|-----------------|------|-------------|--------|
| 件数      | 0    | 3              | 0               | 0    | 1           | 4      |
| 割合      | 0.0% | 75.0%          | 0.0%            | 0.0% | 25.0%       | 100.0% |
| (令和6年度) | 0.0% | 100.0%         | 0.0%            | 0.0% | 0.0%        | 100.0% |
| 差       | 0.0  | ▲ 25.0         | 0.0             | 0.0  | 25.0        | 0.0    |

## 令和7年度 ご利用アンケート（ショートステイふれんど）

回収率 59.1% (令和6年度 59.1%)

### 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<br>(不明) |  |  | 合計     |
|---------|-------|-------|-------------|--|--|--------|
| 件数      | 8     | 5     | 0           |  |  | 13     |
| 割合      | 61.5% | 38.5% | 0.0%        |  |  | 100.0% |
| (令和7年度) | 70.0% | 30.0% | 0.0%        |  |  | 100.0% |
| 差       | ▲ 8.5 | 8.5   | 0.0         |  |  | 0.0    |

| 質問1(2)  | 20代   | 30代   | 40代   | 50代  | 未回答<br>(不明) | 合計     |
|---------|-------|-------|-------|------|-------------|--------|
| 件数      | 7     | 2     | 3     | 0    | 1           | 13     |
| 割合      | 53.8% | 15.4% | 23.1% | 0.0% | 7.7%        | 100.0% |
| (令和7年度) | 70.0% | 10.0% | 20.0% | 0.0% | 0.0%        | 100.0% |
| 差       | ..... | 5.4   | 3.1   | 0.0  | 7.7         | 16.2   |

ふれんどホーム.....

### 質問2 アンショートステイふれんど.....

| 質問2     | 本人    | ご家族   | その他  | 未回答<br>(不明) |  | 合計     |
|---------|-------|-------|------|-------------|--|--------|
| 件数      | 2     | 11    | 0    | 0           |  | 13     |
| 割合      | 15.4% | 84.6% | 0.0% | 0.0%        |  | 100.0% |
| (令和7年度) | 20.0% | 80.0% | 0.0% | 0.0%        |  | 100.0% |
| 差       | ▲ 4.6 | 4.6   | 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<br>えばはい | どちらかと言<br>えばいいえ | いいえ  | 未回答<br>(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7年度) | 100.0% | 0.0%           | 0.0%            | 0.0% | 0.0%        | 100.0% |
| 差       | ▲ 7.7  | 7.7            | 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<br>えばはい | どちらかと言<br>えばいいえ | いいえ  | 未回答<br>(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7年度) | 90.0% | 10.0%          | 0.0%            | 0.0% | 0.0%        | 100.0% |
| 差       | 2.3   | ▲ 2.3          | 0.0             | 0.0  | 0.0         | 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      | 11     | 2          | 0           | 0    | 0       | 13     |
| 割合      | 84.6%  | 15.4%      | 0.0%        | 0.0% | 0.0%    | 100.0% |
| (令和7年度) | 100.0% | 0.0%       | 0.0%        | 0.0% | 0.0%    | 100.0% |
| 差       | ▲ 15.4 | 15.4       | 0.0         | 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      | 11     | 2          | 0           | 0    | 0       | 13     |
| 割合      | 84.6%  | 15.4%      | 0.0%        | 0.0% | 0.0%    | 100.0% |
| (令和7年度) | 100.0% | 0.0%       | 0.0%        | 0.0% | 0.0%    | 100.0% |
| 差       | ▲ 15.4 | 15.4       | 0.0         | 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      | 9      | 3          | 1           | 0    | 0       | 13     |
| 割合      | 69.2%  | 23.1%      | 7.7%        | 0.0% | 0.0%    | 100.0% |
| (令和7年度) | 80.0%  | 20.0%      | 0.0%        | 0.0% | 0.0%    | 100.0% |
| 差       | ▲ 10.8 | 3.1        | 7.7         | 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      | 11    | 0          | 2           | 0    | 0       | 13     |
| 割合      | 84.6% | 0.0%       | 15.4%       | 0.0% | 0.0%    | 100.0% |
| (令和7年度) | 90.0% | 10.0%      | 0.0%        | 0.0% | 0.0%    | 100.0% |
| 差       | ▲ 5.4 | ▲ 10.0     | 15.4        | 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      | 11    | 2          | 0           | 0    | 0       | 13     |
| 割合      | 84.6% | 15.4%      | 0.0%        | 0.0% | 0.0%    | 100.0% |
| (令和7年度) | 90.9% | 10.0%      | 0.0%        | 0.0% | 0.0%    | 100.9% |
| 差       | ▲ 6.3 | 5.4        | 0.0         | 0.0  | 0.0     | ▲ 0.9  |

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     | 4          | 1           | 0    | 0       | 13     |
| 割合      | 61.5% | 30.8%      | 7.7%        | 0.0% | 0.0%    | 100.0% |
| (令和7年度) | 60.0% | 30.0%      | 0.0%        | 0.0% | 10.0%   | 100.0% |
| 差       | 1.5   | 0.8        | 7.7         |      | ▲ 10.0  | 0.0    |

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    | 2          | 1           | 0    | 0       | 13     |
| 割合      | 76.9% | 15.4%      | 7.7%        | 0.0% | 0.0%    | 100.0% |
| (令和7年度) | 80.0% | 20.0%      | 0.0%        | 0.0% | 0.0%    | 100.0% |
| 差       | ▲ 3.1 | ▲ 4.6      | 7.7         | 0.0  | 0.0     | ▲ 0.0  |

質問12 当施設の環境、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     | 1          | 0           | 0    | 0       | 13     |
| 割合      | 92.3%  | 7.7%       | 0.0%        | 0.0% | 0.0%    | 100.0% |
| (令和7年度) | 100.0% | 0.0%       | 0.0%        | 0.0% | 0.0%    | 100.0% |
| 差       | ▲ 7.7  | 7.7        | 0.0         | 0.0  | 0.0     | 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      | 11    | 2          | 0           | 0    | 0       | 13     |
| 割合      | 84.6% | 15.4%      | 0.0%        | 0.0% | 0.0%    | 100.0% |
| (令和7年度) | 70.0% | 30.0%      | 0.0%        | 0.0% | 0.0%    | 100.0% |
| 差       | 14.6  | ▲ 14.6     | 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ていますか。または体制ができて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    | 1          | 1           | 0    | 0       | 13     |
| 割合      | 84.6% | 7.7%       | 7.7%        | 0.0% | 0.0%    | 100.0% |
| (令和7年度) | 70.0% | 20.0%      | 0.0%        | 0.0% | 10.0%   | 100.0% |
| 差       | 14.6  | ▲ 12.3     | 7.7         | 0.0  | ▲ 10.0  | 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      | 10    | 1          | 2           | 0    | 0       | 13     |
| 割合      | 76.9% | 7.7%       | 15.4%       | 0.0% | 0.0%    | 100.0% |
| (令和7年度) | 70.0% | 20.0%      | 0.0%        | 0.0% | 10.0%   | 100.0% |
| 差       | 6.9   | ▲ 12.3     | 15.4        | 0.0  | ▲ 10.0  | 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      | 2      | 7          | 2           | 2     | 0       | 13     |
| 割合      | 15.4%  | 53.8%      | 15.4%       | 15.4% | 0.0%    | 100.0% |
| (令和7年度) | 30.0%  | 70.0%      | 0.0%        | 0.0%  | 0.0%    | 100.0% |
| 差       | ▲ 14.6 | ▲ 16.2     | 15.4        | 15.4  | 0.0     | 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      | 2     | 2          | 0           | 9      | 0       | 13     |
| 割合      | 15.4% | 15.4%      | 0.0%        | 69.2%  | 0.0%    | 100.0% |
| (令和7年度) | 0.0%  | 0.0%       | 0.0%        | 100.0% | 0.0%    | 100.0% |
| 差       | 15.4  | 15.4       | 0.0         | ▲ 30.8 | 0.0     | 0.0    |