

# 目 次

ご挨拶・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P1

ショートステイご利用者様・ご家族様・・・・・・・・P2

デイサービスセンターご利用者様・ご家族様・・・・P8

ケアプランセンターご利用者様・ご家族様・・・・P14

## ご挨拶

時下ますますご清祥の段、お慶び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。日頃から当法人の事業にご理解・ご協力を頂き誠にありがとうございます。

さて、当法人はご利用者様・ご家族様より頂いたご意見を今後の施設運営に活かし、より良いサービスを提供するためにH22年度より特別養護老人ホーム、ショートステイ、デイサービスのご利用者様・ご家族様、加えてH24年度よりケアプランセンターのご利用者様、ご家族様に向けて「施設サービス向上のためのアンケート調査」を実施しております。

H30年度の集計結果がまとまりましたのでご報告いたします。ご協力をいただきました皆様方におかれましては誠にありがとうございました。皆様より頂いた貴重なご意見を真摯に受け止め、地域の皆様の身近な施設として、お役に立てるよう頑張っておりますので、今後ともよろしくお願い申し上げます。

H31年2月  
社会福祉法人  
理事長

和悦会  
村本真吾

「施設サービス向上のためのアンケート調査」結果報告

【調査実施日】平成30年9月  
 【調査対象者】ショートステイご利用者様・ご家族様 137名  
 【有効回収数】57名（41.6%）

1) ご利用者様との続柄をご記入下さい

- |         |     |
|---------|-----|
| ①本人     | 6名  |
| ②配偶者    | 10名 |
| ③子      | 33名 |
| ④その他の家族 | 8名  |
| ⑤その他    | 0名  |
| ⑥回答なし   | 0名  |

2) ご利用者様の性別をお答えください

- |       |     |
|-------|-----|
| ①男性   | 12名 |
| ②女性   | 45名 |
| ③回答なし | 0名  |

3) ご利用者様の介護度をお答え下さい

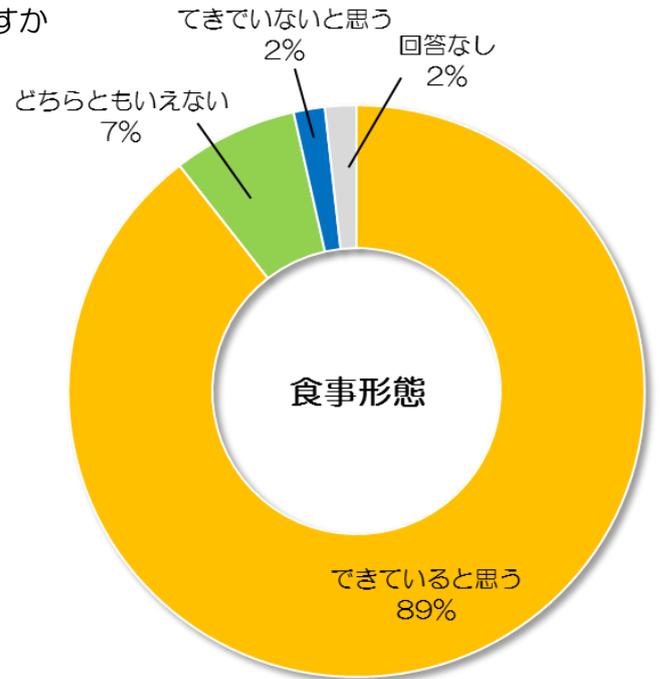
- |       |    |       |     |
|-------|----|-------|-----|
| ①要支援1 | 1名 | ③要介護1 | 3名  |
| ②要支援2 | 3名 | ④要介護2 | 4名  |
|       |    | ⑤要介護3 | 15名 |
|       |    | ⑥要介護4 | 23名 |
|       |    | ⑦要介護5 | 7名  |
|       |    | ⑧回答なし | 1名  |

4) 当施設の利用頻度をお答えください

- |              |     |
|--------------|-----|
| ①月に2日以内      | 5名  |
| ②月に3日以上7日以内  | 19名 |
| ③月に8日以上14日以内 | 11名 |
| ④月に15日以上     | 20名 |
| ⑤回答なし        | 2名  |

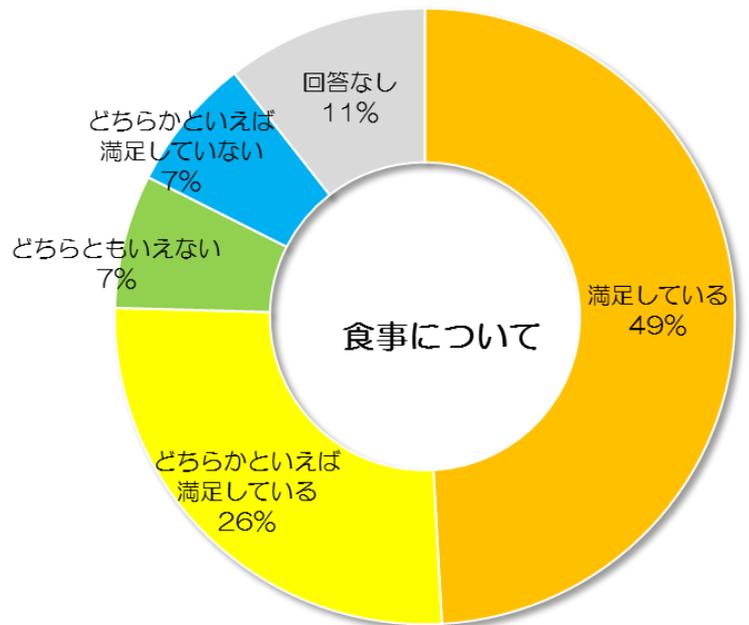
5) 食事はご利用者様に合わせた形態で提供できていますか

- ①できていると思う 51名 (89%)
- ②どちらともいえない 4名 (7%)
- ③できていないと思う 1名 (2%)
- ④回答なし 1名 (2%)



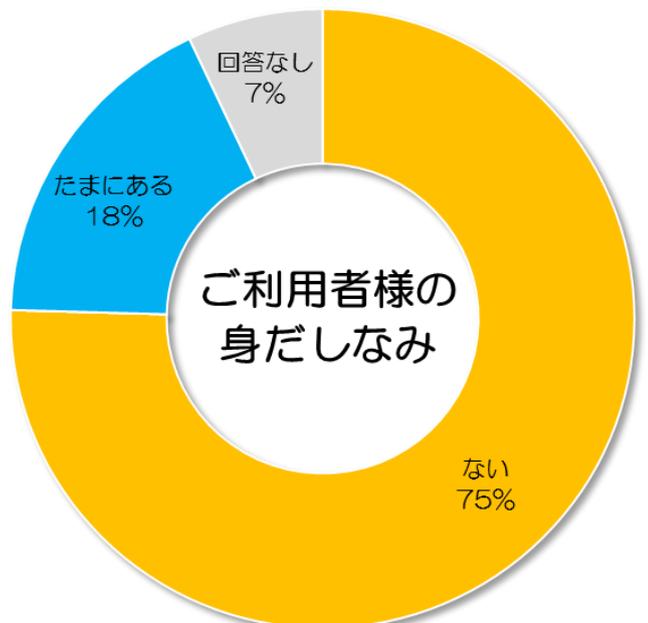
6) 食事（味付け、盛り付け、食事をとる環境）について満足されていますか

- ①満足している 28名 (49%)
- ②どちらかといえば満足している 15名 (26%)
- ③どちらともいえない 4名 (7%)
- ④どちらかといえば満足していない 4名 (7%)
- ⑤満足していない 0名 (0%)
- ⑥回答なし 6名 (11%)



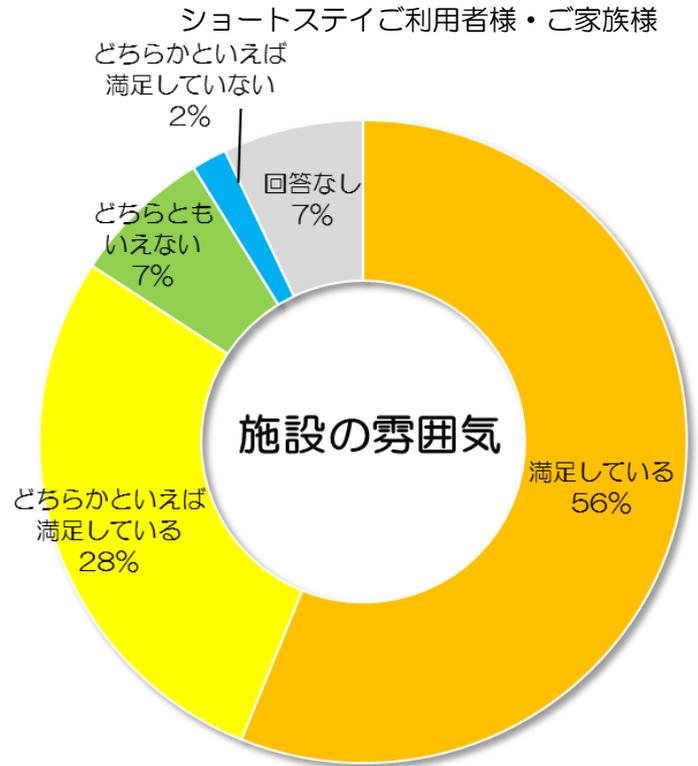
7) ショートステイ帰宅時にご利用者様の身だしなみが整っていないと感じたことはありますか

- ①ない 43名 (75%)
- ②どちらともいえない 0名 (0%)
- ③たまにある 10名 (18%)
- ④毎回ある 0名 (0%)
- ⑤回答なし 4名 (7%)



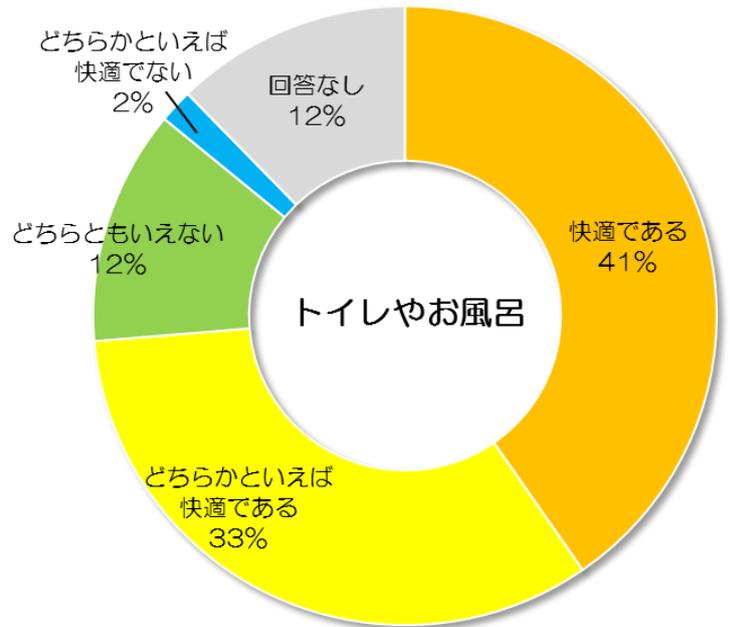
8) 施設の雰囲気について満足されていますか

- ①満足している 32名 (56%)
- ②どちらかといえば満足している 16名 (28%)
- ③どちらともいえない 4名 (7%)
- ④どちらかといえば満足していない 0名 (0%)
- ⑤満足していない 1名 (2%)
- ⑥回答なし 4名 (7%)



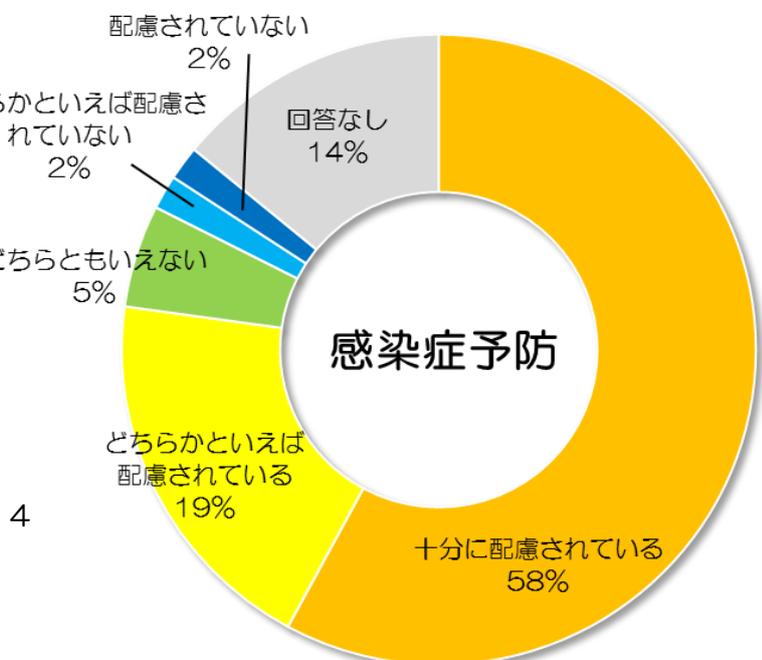
9) トイレやお風呂を快適にご利用できていますか

- ①快適である 23名 (41%)
- ②どちらかといえば快適である 19名 (33%)
- ③どちらともいえない 7名 (12%)
- ④どちらかといえば快適でない 1名 (2%)
- ⑤快適でない 0名 (0%)
- ⑥回答なし 7名 (12%)



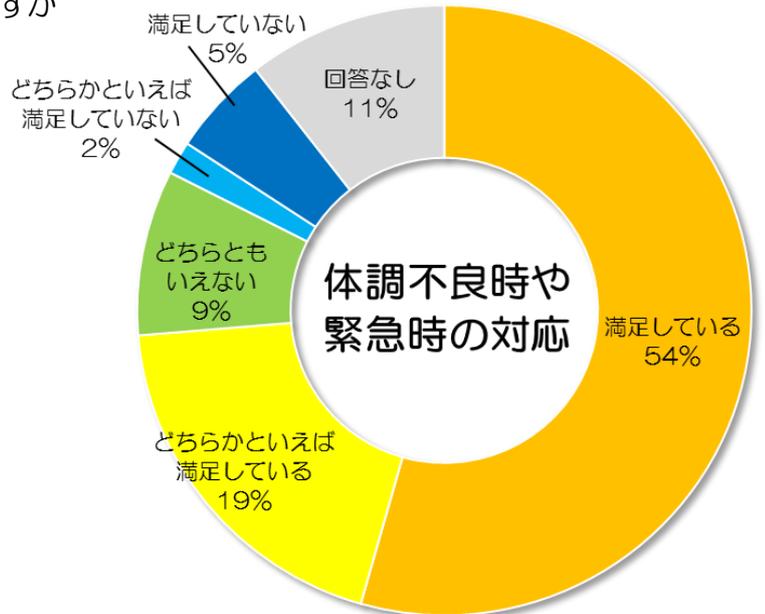
10) 感染予防や衛生面への配慮はされていますか

- ①十分に配慮されている 33名 (58%)
- ②どちらかといえば配慮されている 11名 (19%)
- ③どちらともいえない 3名 (5%)
- ④どちらかといえば配慮されていない 1名 (2%)
- ⑤配慮されていない 1名 (2%)
- ⑥回答なし 8名 (14%)



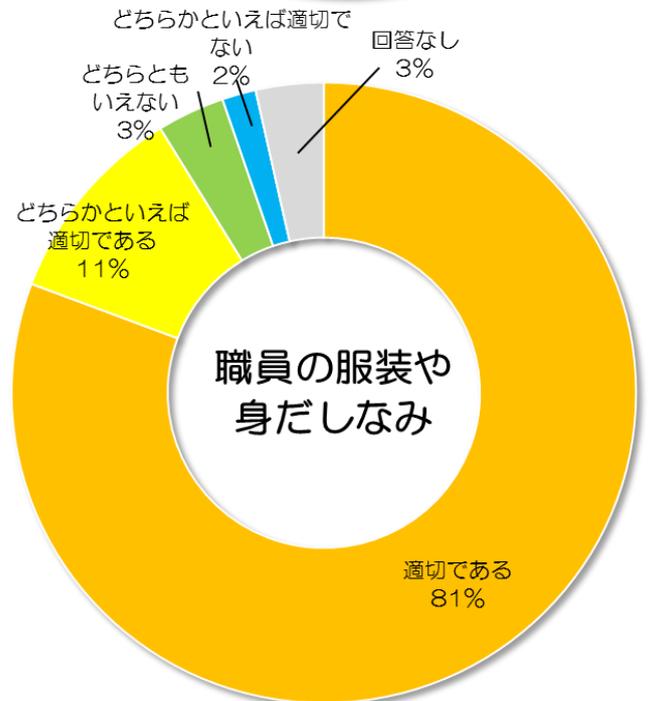
11) 体調不良時や緊急時の対応に満足されていますか

- ①満足している 31名(54%)
- ②どちらかといえば満足している 11名(19%)
- ③どちらともいえない 5名(9%)
- ④どちらかといえば満足していない 1名(2%)
- ⑤満足していない 3名(5%)
- ⑥回答なし 6名(11%)



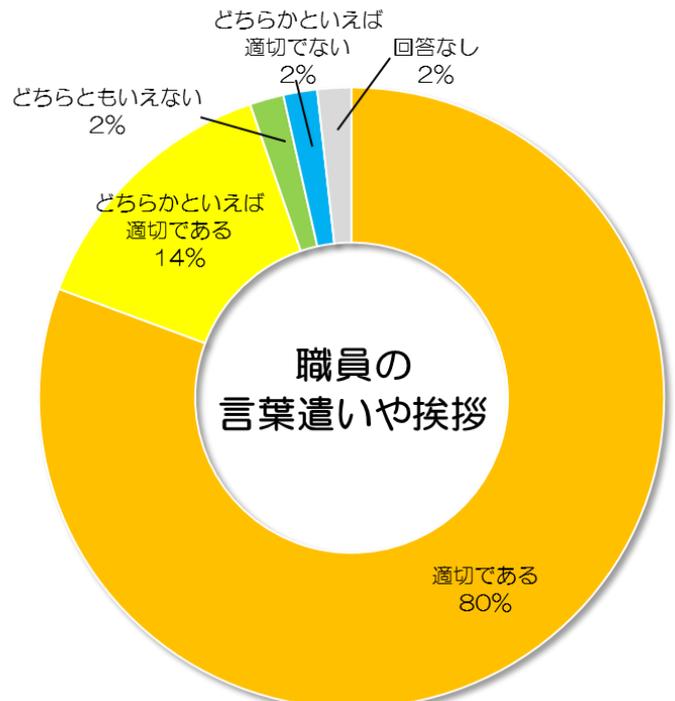
.12) 職員の服装や身だしなみは適切ですか

- ①適切である 46名(81%)
- ②どちらかといえば適切である 6名(11%)
- ③どちらともいえない 2名(3%)
- ④どちらかといえば適切でない 1名(2%)
- ⑤適切でない 0名(0%)
- ⑥回答なし 2名(3%)



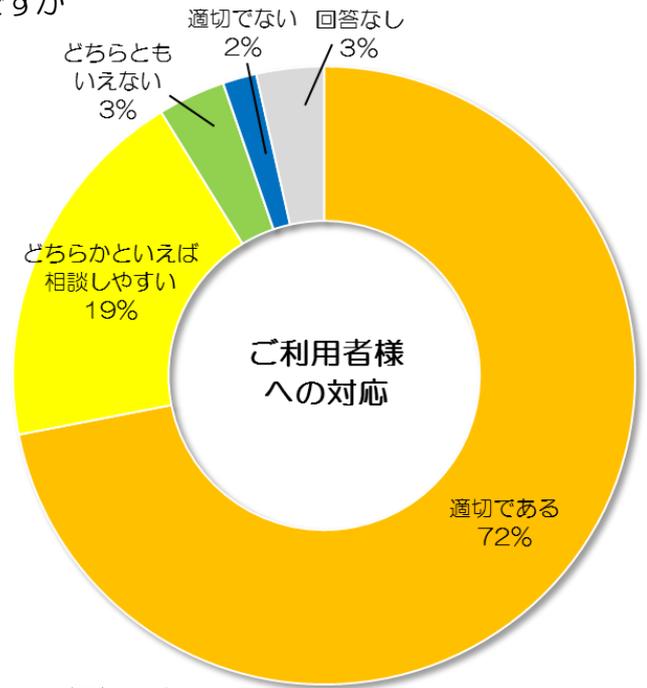
.13) 職員の言葉遣いや挨拶は適切ですか

- ①適切である 46名(81%)
- ②どちらかといえば適切である 8名(14%)
- ③どちらともいえない 1名(2%)
- ④どちらかといえば適切でない 1名(2%)
- ⑤適切でない 0名(0%)
- ⑥回答なし 1名(2%)



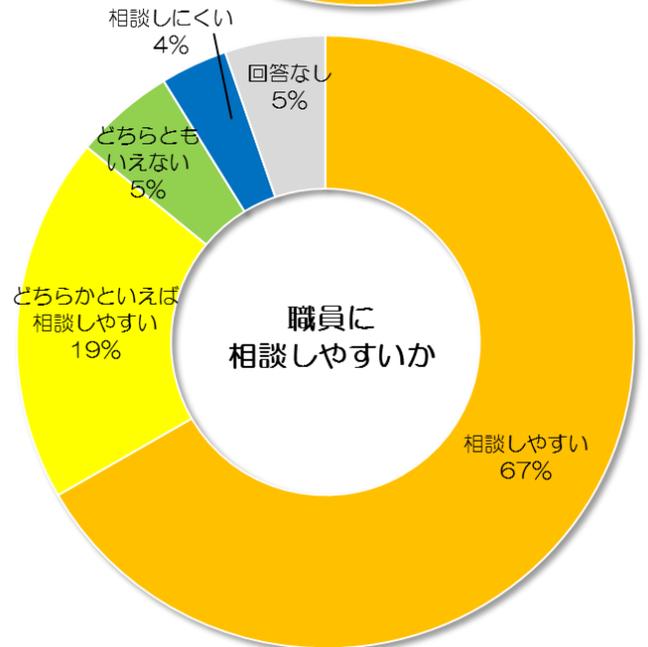
14) ご利用者様への対応（接し方や介助時の対応）は適切ですか

- ①適切である 41名（72%）
- ②どちらかといえば適切である 11名（19%）
- ③どちらともいえない 2名（3%）
- ④どちらかといえば適切でない 0名（0%）
- ⑤適切でない 1名（2%）
- ⑥回答なし 2名（3%）



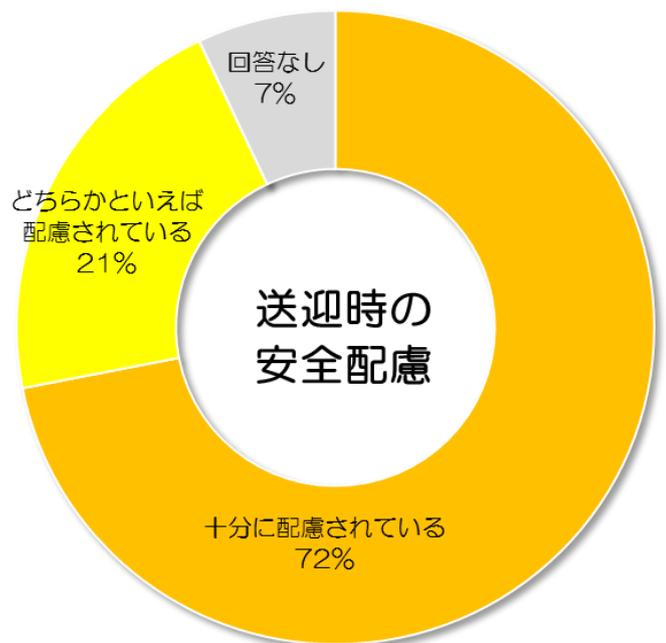
15) 職員に対して相談しやすい雰囲気はありますか

- ①相談しやすい 38名（67%）
- ②どちらかといえば相談しやすい 11名（19%）
- ③どちらともいえない 3名（5%）
- ④どちらかといえば相談しにくい 0名（0%）
- ⑤相談しにくい 2名（4%）
- ⑥回答なし 3名（5%）



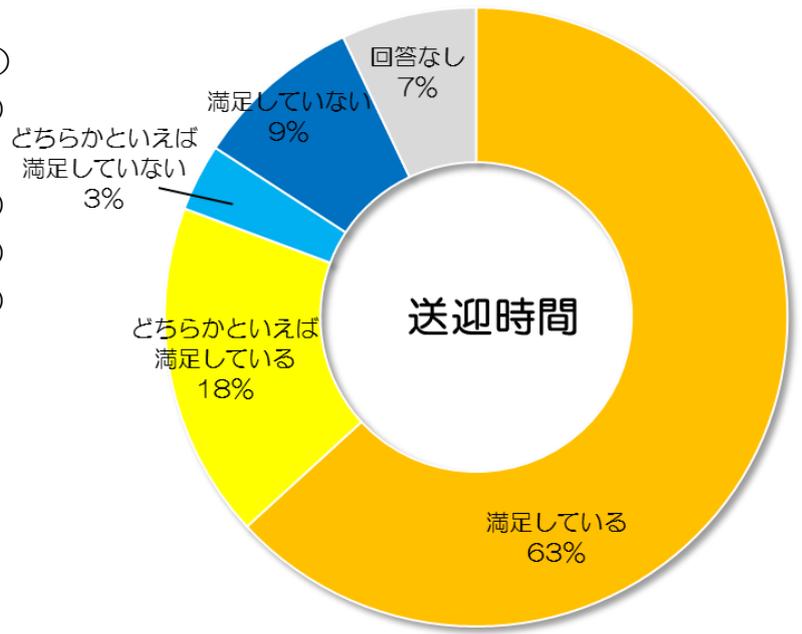
16) 送迎時に安全への配慮がされていますか

- ①十分に配慮されている 41名（72%）
- ②どちらかといえば配慮されている 12名（21%）
- ③どちらともいえない 0名（0%）
- ④どちらかといえば配慮されていない 0名（0%）
- ⑤配慮されていない 0名（0%）
- ⑥回答なし 4名（7%）



17) 送迎時間について満足されていますか

- ①満足している 36名 (63%)
- ②どちらかといえば満足している 10名 (18%)
- ③どちらともいえない 0名 (0%)
- ④どちらかといえば満足していない 2名 (3%)
- ⑤満足していない 5名 (9%)
- ⑥回答なし 4名 (7%)



「施設サービス向上のためのアンケート調査」結果報告

【調査実施日】平成30年9月  
【調査対象者】デイサービスご利用者様・ご家族様 301名  
【有効回収数】115名(38.2%)

1) ご利用者様との続柄をご記入下さい

|         |     |
|---------|-----|
| ①本人     | 51名 |
| ②配偶者    | 15名 |
| ③子      | 34名 |
| ④その他の家族 | 9名  |
| ⑤その他    | 6名  |
| ⑥回答なし   | 0名  |

2) ご利用者様の性別をお答えください

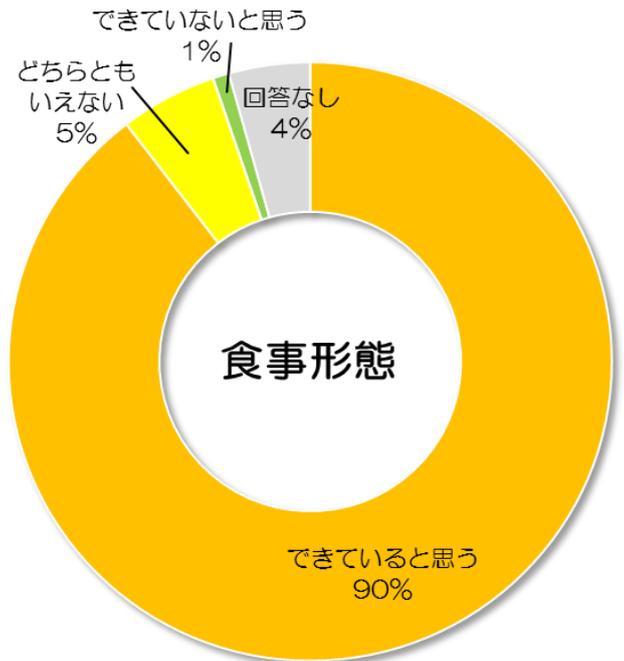
|       |     |
|-------|-----|
| ①男性   | 42名 |
| ②女性   | 72名 |
| ③回答なし | 1名  |

3) ご利用者様の介護度をお答え下さい

|       |     |       |     |
|-------|-----|-------|-----|
| ①要支援1 | 10名 | ③要介護1 | 9名  |
| ②要支援2 | 23名 | ④要介護2 | 20名 |
|       |     | ⑤要介護3 | 15名 |
|       |     | ⑥要介護4 | 18名 |
|       |     | ⑦要介護5 | 14名 |
|       |     | ⑧回答なし | 6名  |

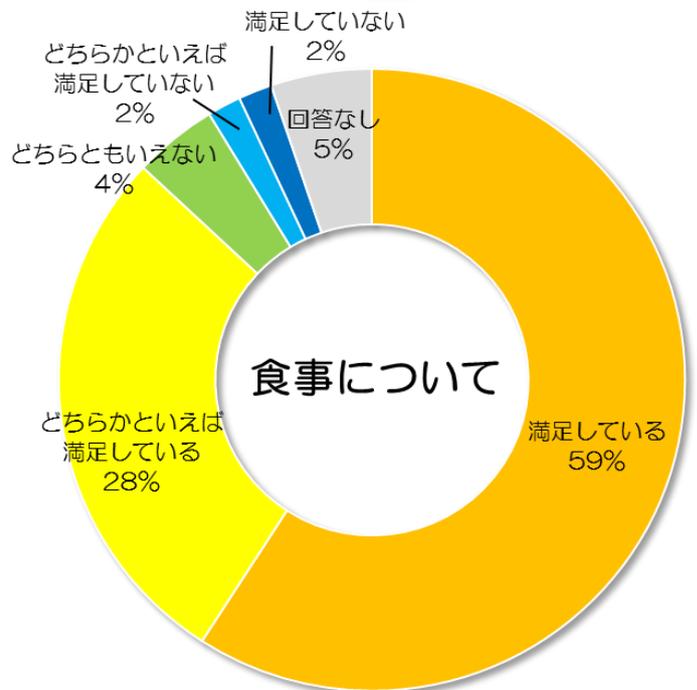
4) 食事はご利用者様に合わせた形態で提供できていますか

- ①できていると思う 103名 (90%)
- ②どちらともいえない 6名 (5%)
- ③できていないと思う 1名 (1%)
- ④回答なし 5名 (4%)



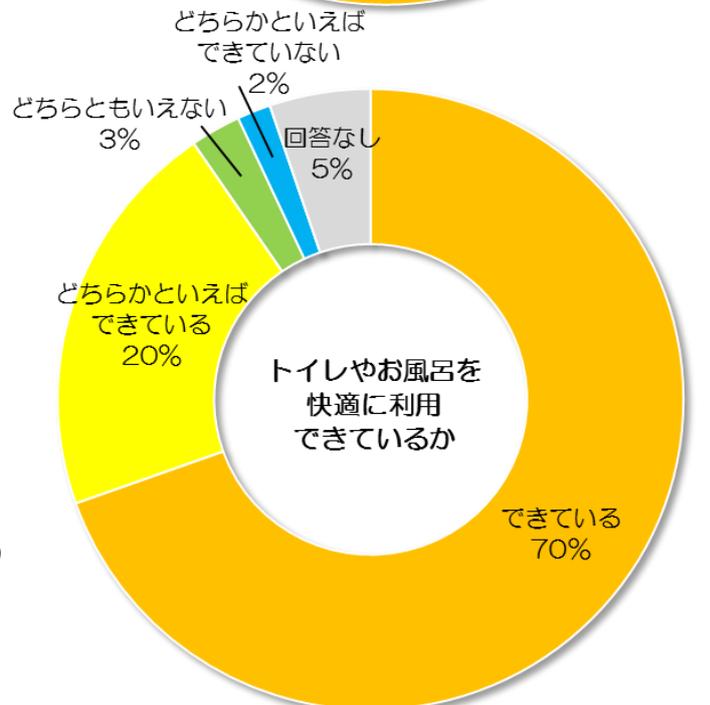
5) 施設での食事（味、盛り付け、食事をとる環境）に満足されていますか

- ①満足している 68名 (59%)
- ②どちらかといえば満足している 32名 (28%)
- ③どちらともいえない 5名 (4%)
- ④どちらかといえば満足していない 2名 (2%)
- ⑤満足していない 2名 (2%)
- ⑥回答なし 6名 (5%)



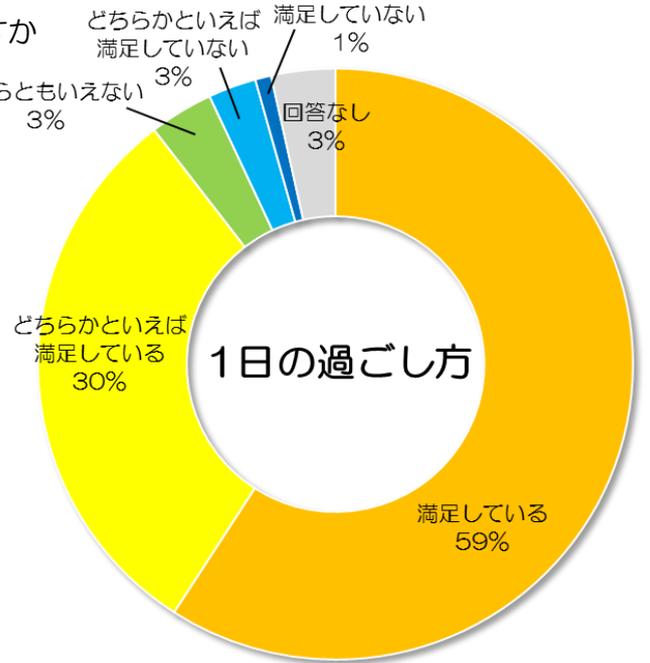
6) トイレやお風呂を快適にご利用できていますか

- ①できている 80名 (70%)
- ②どちらかといえばできている 24名 (20%)
- ③どちらともいえない 3名 (3%)
- ④どちらかといえばできていない 2名 (2%)
- ⑤できていない 0名 (0%)
- ⑥回答なし 6名 (5%)



7) デイサービスでの1日の過ごし方に満足されていますか

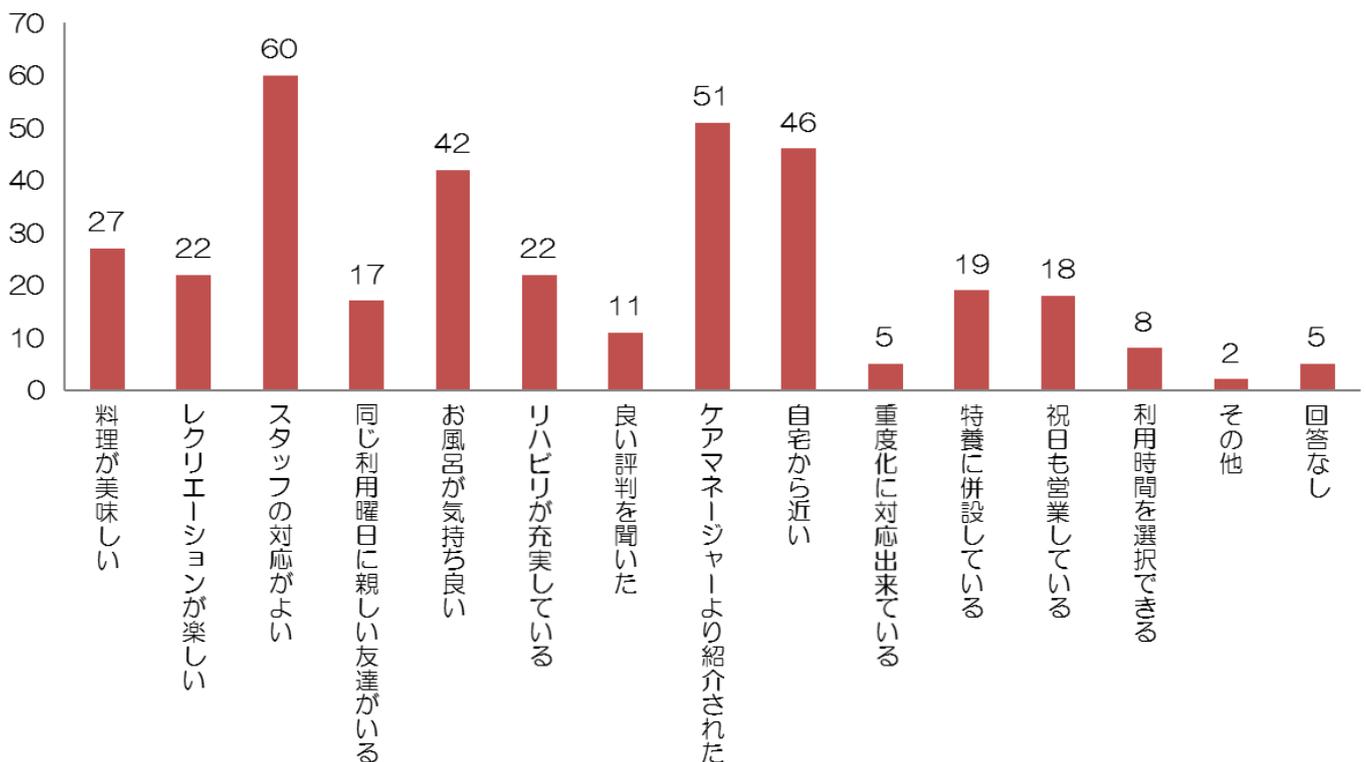
- ①満足している 68名 (59%)
- ②どちらかといえば満足している 35名 (30%)
- ③どちらともいえない 4名 (3%)
- ④どちらかといえば満足していない 3名 (3%)
- ⑤満足していない 1名 (1%)
- ⑥回答なし 4名 (3%)



8) 当デイサービスセンターを選んで下さったご理由をお聞かせ下さい (複数回答可)

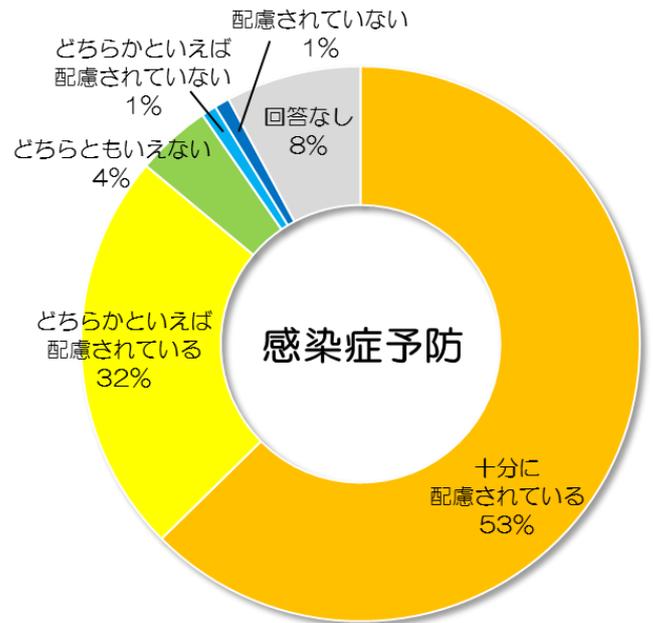
- |                  |     |              |     |
|------------------|-----|--------------|-----|
| ①料理が美味しい         | 27名 | ⑨自宅から近い      | 46名 |
| ②レクリエーションが楽しい    | 22名 | ⑩重度化に対応出来ている | 5名  |
| ③スタッフの対応がよい      | 60名 | ⑪特養に併設している   | 19名 |
| ④同じ利用日に親しい友達がいる  | 17名 | ⑫祝日も営業している   | 18名 |
| ⑤お風呂が気持ち良い       | 42名 | ⑬利用時間を選択できる  | 8名  |
| ⑥リハビリが充実している     | 22名 | ⑭その他         | 2名  |
| ⑦良い評判を聞いた        | 11名 | ⑮回答なし        | 5名  |
| ⑧ケアマネージャーより紹介された | 51名 |              |     |

選んだ理由



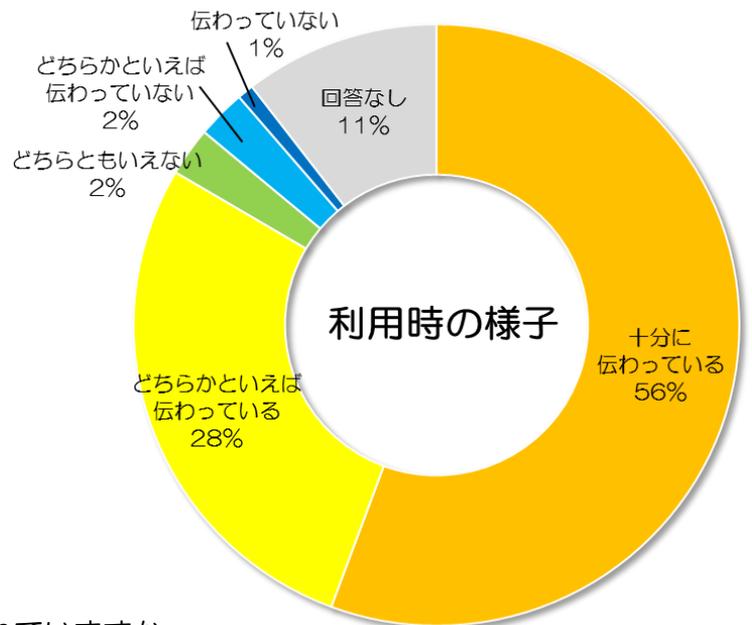
8) 感染症予防や衛生面への配慮はされていますか

- ①十分に配慮されている 72名 (63%)
- ②どちらかといえば配慮されている 27名 (23%)
- ③どちらともいえない 5名 (4%)
- ④どちらかといえば配慮されていない 1名 (1%)
- ⑤配慮されていない 1名 (1%)
- ⑥回答なし 9名 (8%)



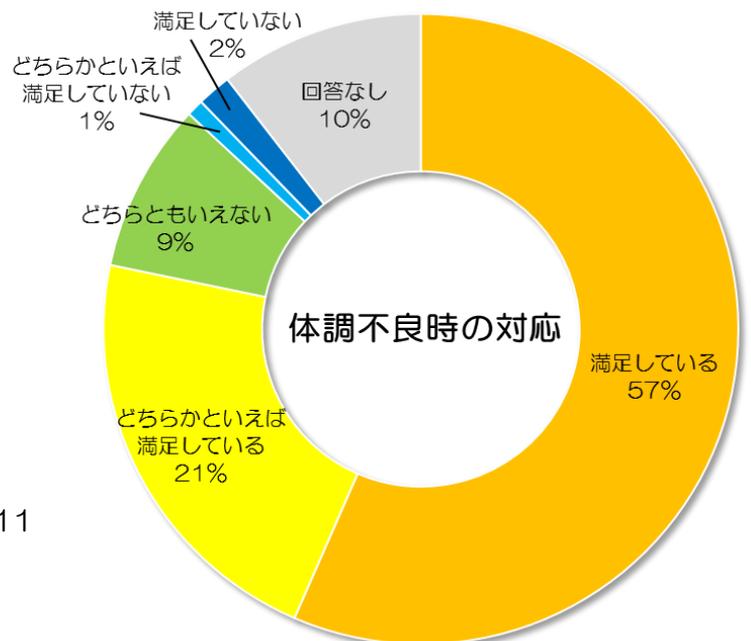
9) ご家族とデイサービスセンターとの連絡帳や普段のご様子のご報告で、  
 デイサービスご利用中のご本人様のご様子を十分にお伝えできていますか

- ①十分に伝わっている 64名 (56%)
- ②どちらかといえば伝わっている 32名 (28%)
- ③どちらともいえない 3名 (2%)
- ④どちらかといえば伝わっていない 3名 (2%)
- ⑤伝わっていない 1名 (1%)
- ⑥回答なし 12名 (11%)



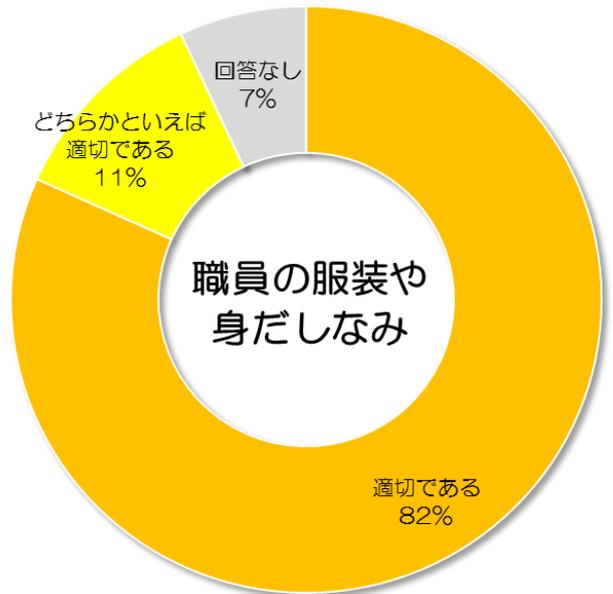
10) 体調不良時や受診が必要な時の対応に満足されていますか

- ①満足している 65名 (57%)
- ②どちらかといえば満足している 25名 (21%)
- ③どちらともいえない 10名 (9%)
- ④どちらかといえば満足していない 1名 (1%)
- ⑤満足していない 2名 (2%)
- ⑥回答なし 12名 (10%)



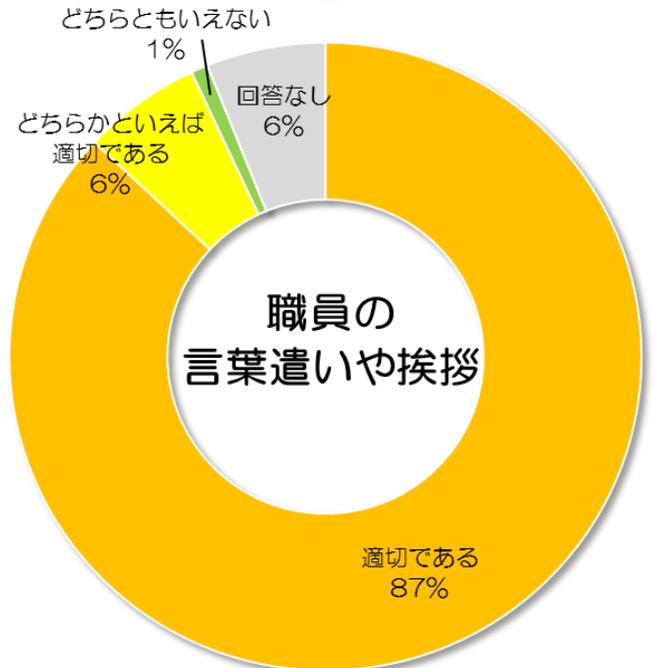
11) 職員の服装や身だしなみは適切ですか

|                |           |
|----------------|-----------|
| ①適切である         | 94名 (82%) |
| ②どちらかといえば適切である | 13名 (11%) |
| ③どちらともいえない     | 0名 (0%)   |
| ④どちらかといえば適切でない | 0名 (0%)   |
| ⑤適切でない         | 0名 (0%)   |
| ⑥回答なし          | 8名 (7%)   |



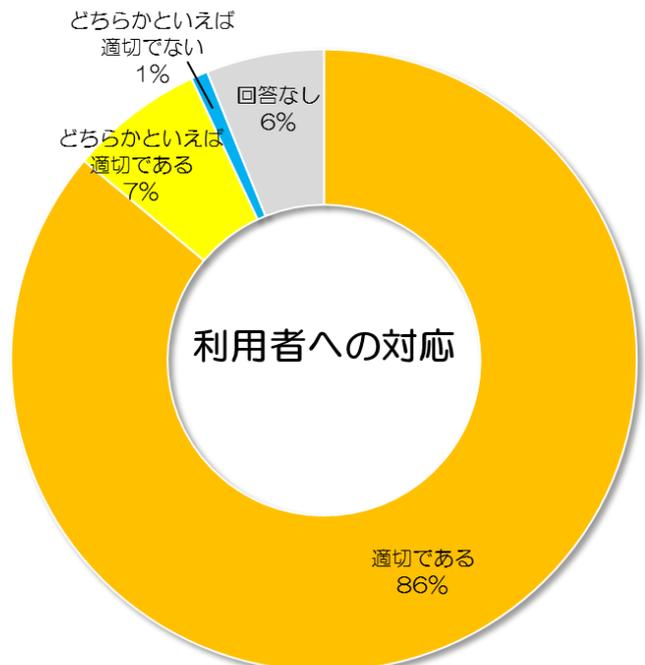
12) 職員の言葉遣いや挨拶は適切ですか

|                |            |
|----------------|------------|
| ①適切である         | 100名 (87%) |
| ②どちらかといえば適切である | 7名 (6%)    |
| ③どちらともいえない     | 1名 (1%)    |
| ④どちらかといえば適切でない | 0名 (0%)    |
| ⑤適切でない         | 0名 (0%)    |
| ⑥回答なし          | 7名 (6%)    |



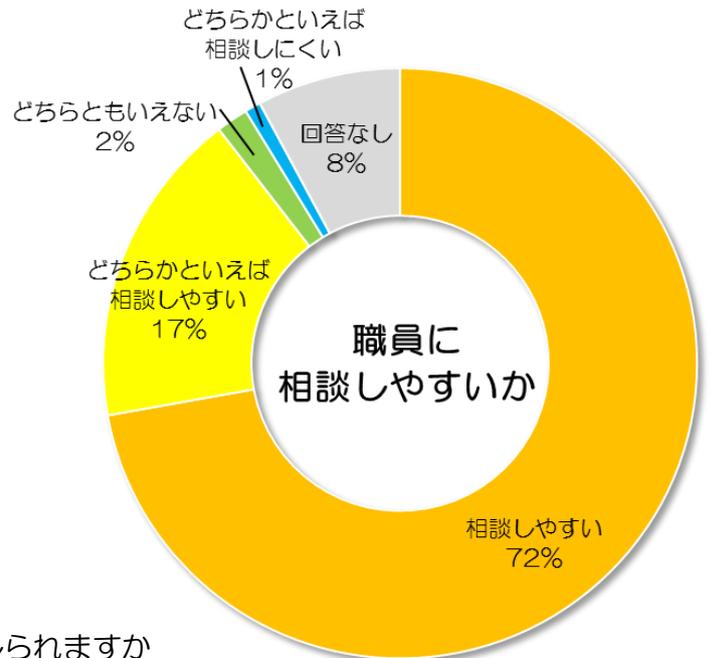
13) ご利用者様への対応（接し方、介助時の対応）は適切であると感じられますか

|                |           |
|----------------|-----------|
| ①適切である         | 99名 (86%) |
| ②どちらかといえば適切である | 8名 (7%)   |
| ③どちらともいえない     | 0名 (0%)   |
| ④どちらかといえば適切でない | 1名 (1%)   |
| ⑤適切でない         | 0名 (0%)   |
| ⑥回答なし          | 7名 (6%)   |



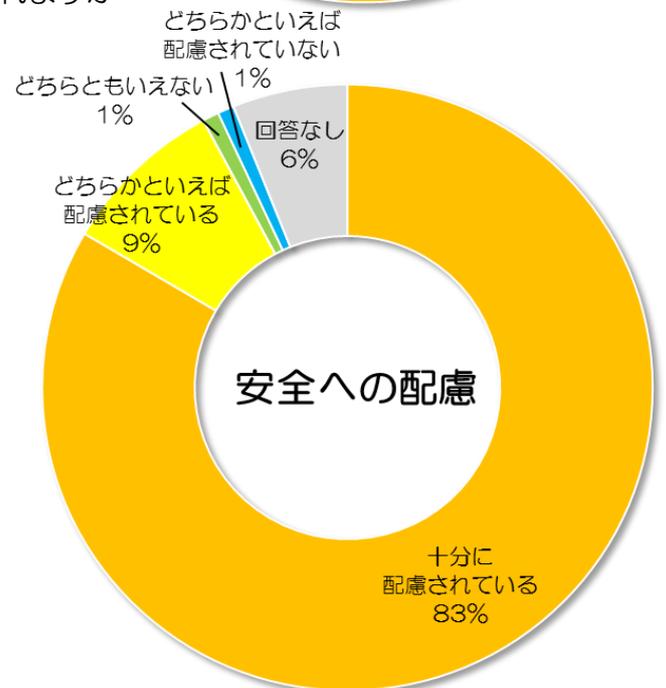
14) 職員に対して相談しやすい雰囲気はありますか

- ①相談しやすい 83名 (72%)
- ②どちらかといえば相談しやすい 20名 (17%)
- ③どちらともいえない 2名 (2%)
- ④どちらかといえば相談しにくい 1名 (1%)
- ⑤相談しにくい 0名 (0%)
- ⑥回答なし 9名 (8%)



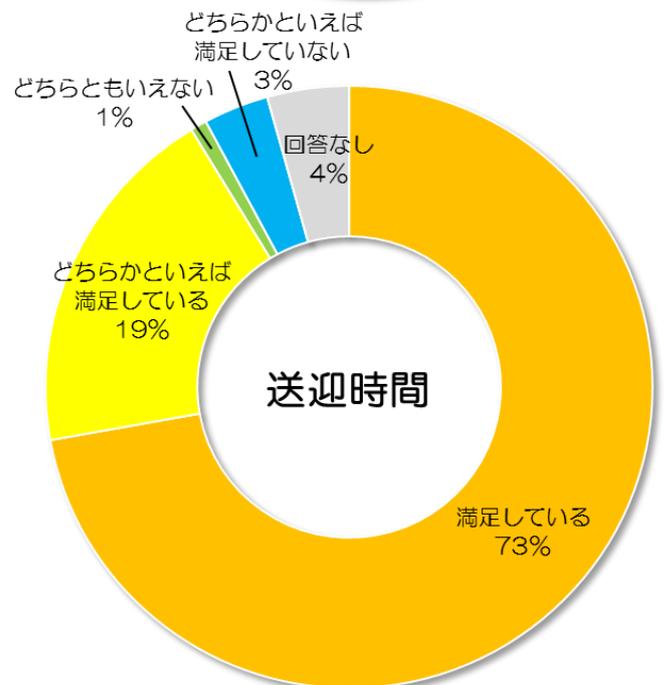
15) 送迎時に安全への配慮が十分にされていると感じられますか

- ①十分に配慮されている 96名 (83%)
- ②どちらかといえば配慮されている 10名 (9%)
- ③どちらともいえない 1名 (1%)
- ④どちらかといえば配慮されていない 1名 (1%)
- ⑤配慮されていない 0名 (0%)
- ⑥回答なし 7名 (6%)



16) 送迎時間について満足されていますか

- ①満足している 83名 (73%)
- ②どちらかといえば満足している 22名 (19%)
- ③どちらともいえない 1名 (1%)
- ④どちらかといえば満足していない 4名 (3%)
- ⑤満足していない 0名 (0%)
- ⑥回答なし 5名 (4%)



「施設サービス向上のためのアンケート調査」結果報告

【調査実施日】平成30年9月

【調査対象者】ケアプランセンターご利用者様・ご家族様名300名

【有効回収数】112名(37.3%)

1) ご利用者様との続柄をご記入下さい

- |         |     |
|---------|-----|
| ①本人     | 58名 |
| ②配偶者    | 11名 |
| ③子      | 36名 |
| ④その他の家族 | 5名  |
| ⑤その他    | 0名  |
| ⑥回答なし   | 2名  |

2) ご利用者様の性別をお答えください

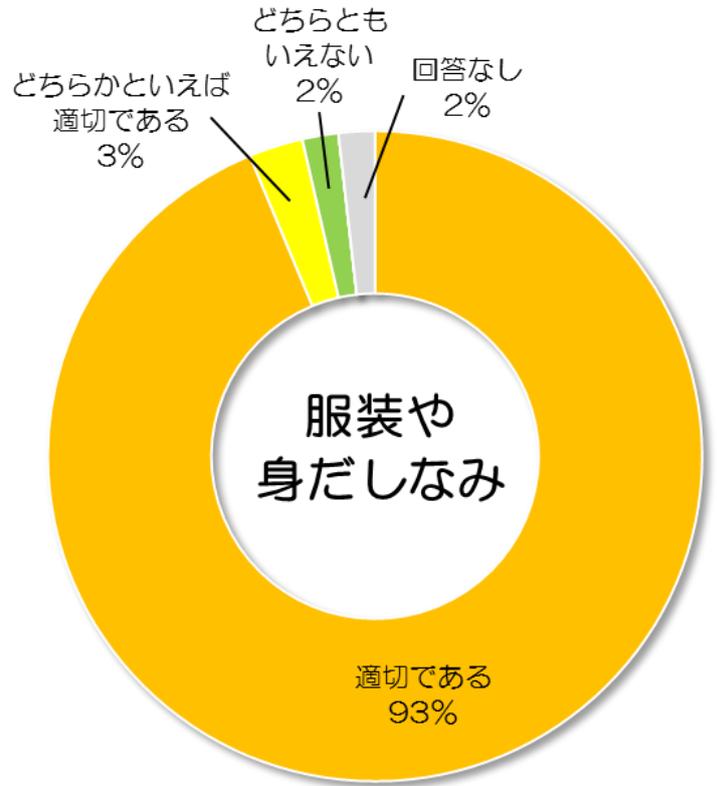
- |       |     |
|-------|-----|
| ①男性   | 36名 |
| ②女性   | 74名 |
| ③回答なし | 2名  |

3) ご利用者様の介護度をお答え下さい

- |       |     |       |     |
|-------|-----|-------|-----|
| ①要支援1 | 22名 | ③要介護1 | 17名 |
| ②要支援2 | 19名 | ④要介護2 | 24名 |
|       |     | ⑤要介護3 | 8名  |
|       |     | ⑥要介護4 | 12名 |
|       |     | ⑦要介護5 | 7名  |
|       |     | ⑧回答なし | 3名  |

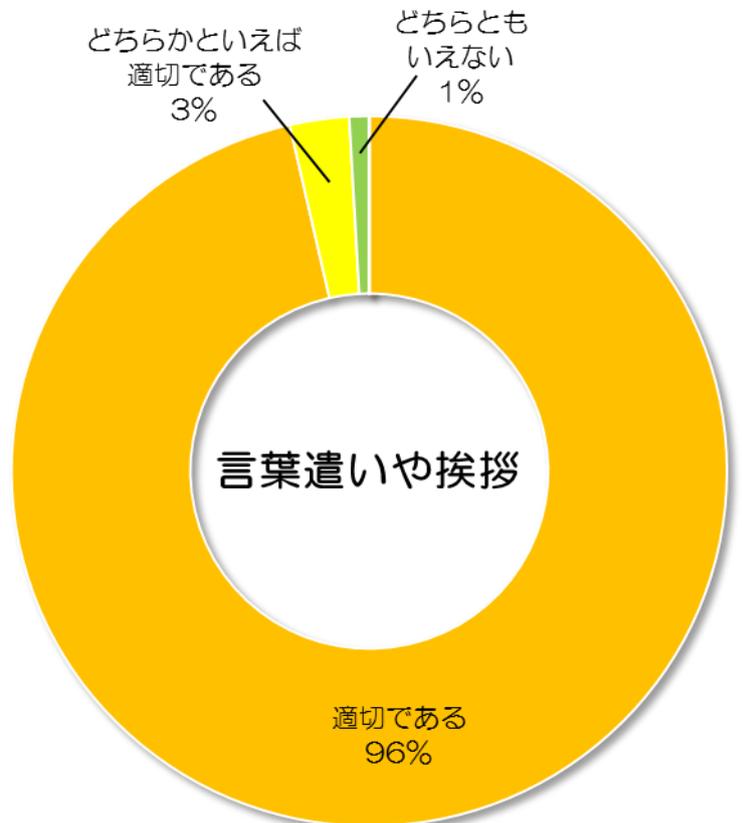
4) ケアマネージャーの服装や身だしなみは適切ですか。

- ①適切である 105名 (93%)
- ②どちらかといえば適切である 3名 (3%)
- ③どちらともいえない 2名 (2%)
- ④どちらかといえば適切でない 0名 (0%)
- ⑤適切でない 0名 (0%)
- ⑥回答なし 2名 (2%)



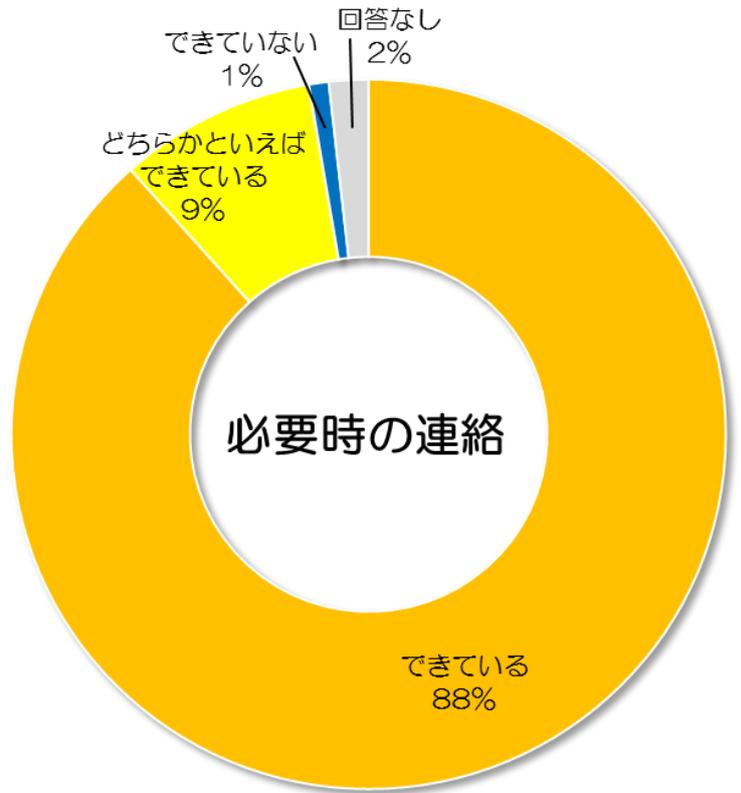
5) ケアマネージャーの言葉遣いや挨拶は適切ですか。

- ①適切である 108名 (96%)
- ②どちらかといえば適切である 3名 (3%)
- ③どちらともいえない 1名 (1%)
- ④どちらかといえば適切でない 0名 (0%)
- ⑤適切でない 0名 (0%)
- ⑥回答なし 0名 (0%)



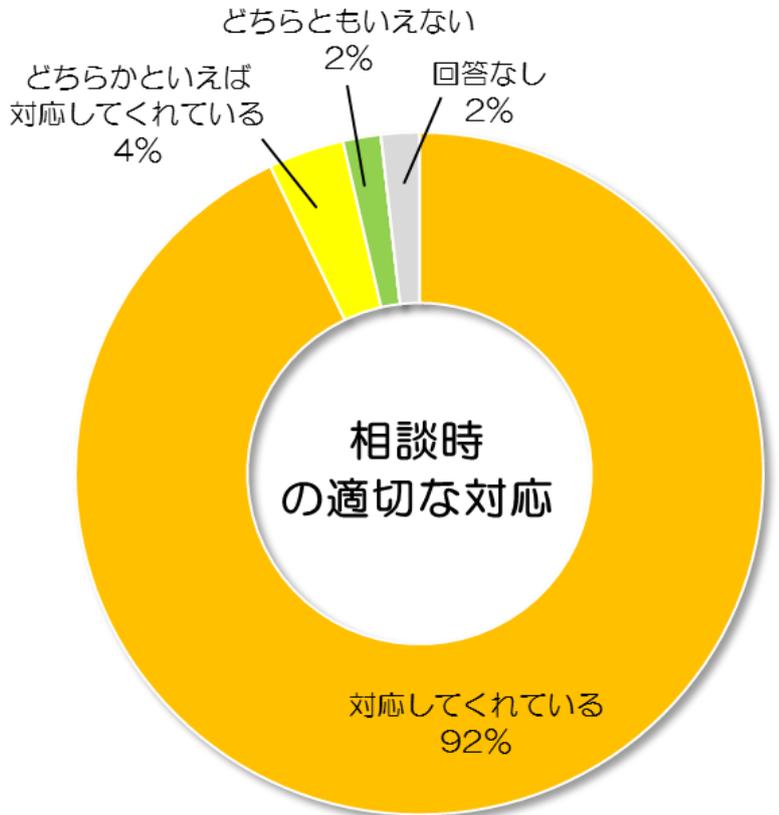
6) 定期訪問以外でも必要な時に連絡をとることができていますか

- ①できている 99名 (88%)
- ②どちらかといえばできている 10名 (9%)
- ③どちらともいえない 0名 (0%)
- ④どちらかといえばできていない 0名 (0%)
- ⑤できていない 1名 (1%)
- ⑥回答なし 2名 (2%)



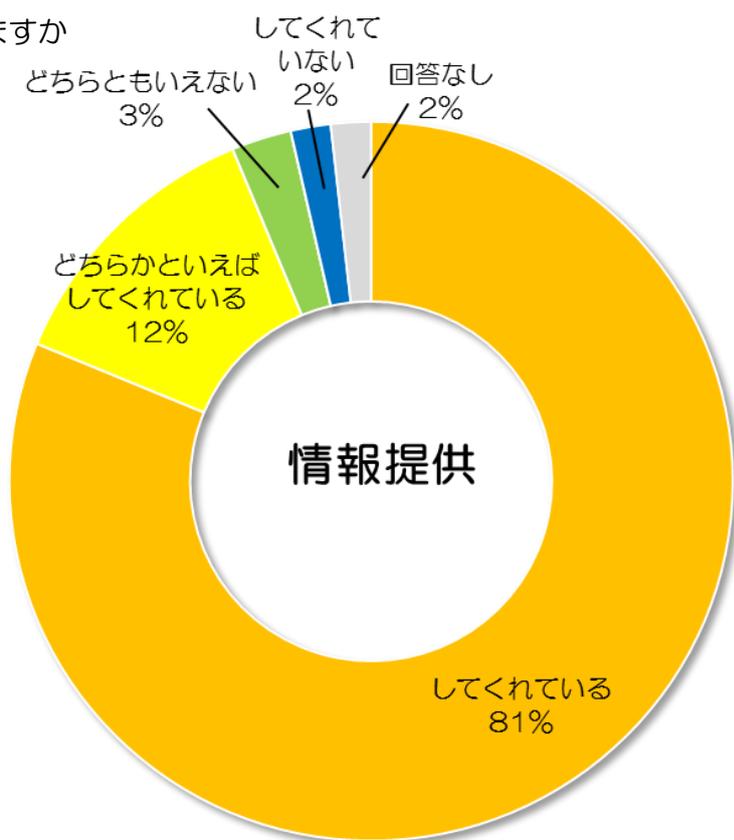
7) 相談や要望、苦情があった際に話を伺い適切に対応していますか

- ①対応してくれている 104名 (92%)
- ②どちらかといえば対応してくれている 4名 (4%)
- ③どちらともいえない 2名 (2%)
- ④どちらかといえば対応してくれていない 0名 (0%)
- ⑤対応してくれていない 0名 (0%)
- ⑥回答なし 2名 (2%)



8) 介護保険制度やサービス内容、事業所について、  
ご契約者様のご希望にあった情報を提供していますか

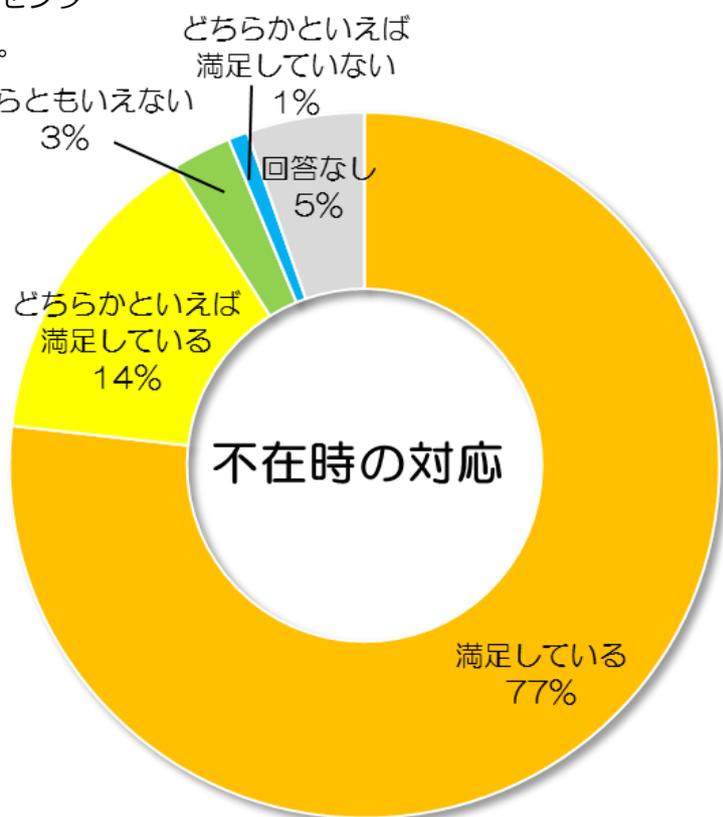
- ① している 91名 (81%)
- ② どちらかといえばしている 14名 (12%)
- ③ どちらともいえない 3名 (3%)
- ④ どちらかといえばしていない 0名 (0%)
- ⑤ していない 2名 (2%)
- ⑥ 回答なし 2名 (2%)



9) 担当のケアマネージャーが不在時には、速やかに担当の  
ケアマネージャーに連絡を取り次ぐか、当ケアプランセンター  
の別のケアマネージャーが対応するようにしています。

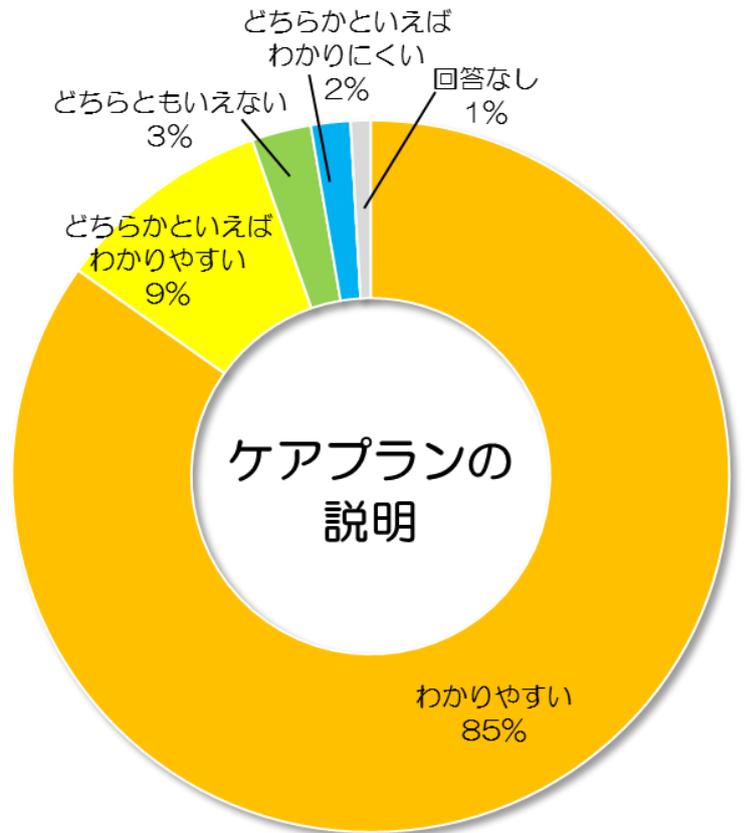
その対応に満足されていますか

- ① 満足している 86名 (77%)
- ② どちらかといえば満足している 16名 (14%)
- ③ どちらともいえない 3名 (3%)
- ④ どちらかといえば満足していない 0名 (0%)
- ⑤ 満足していない 1名 (1%)
- ⑥ 回答なし 6名 (5%)



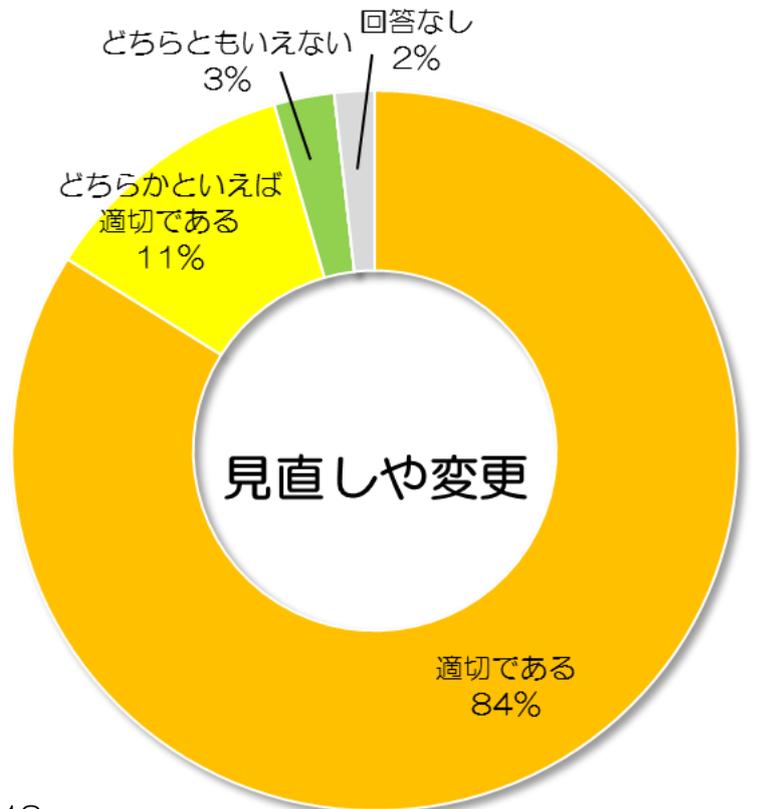
10) ケアプランについての説明はわかりやすいですか

- ①わかりやすい 95名 (85%)
- ②どちらかといえばわかりやすい 11名 (9%)
- ③どちらともいえない 3名 (3%)
- ④どちらかといえばわかりにくい 2名 (2%)
- ⑤わかりにくい 0名 (0%)
- ⑥回答なし 1名 (1%)



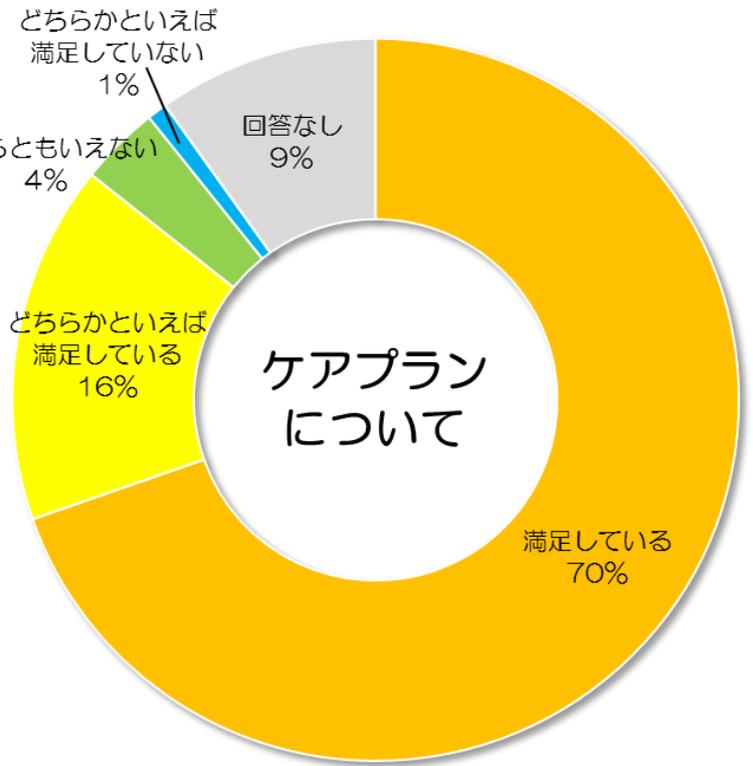
11) ケアプランの見直しや変更への対応は適切ですか

- ①適切である 94名 (84%)
- ②どちらかといえば適切である 13名 (11%)
- ③どちらともいえない 3名 (3%)
- ④どちらかといえば適切でない 0名 (0%)
- ⑤適切でない 0名 (0%)
- ⑥回答なし 2名 (2%)



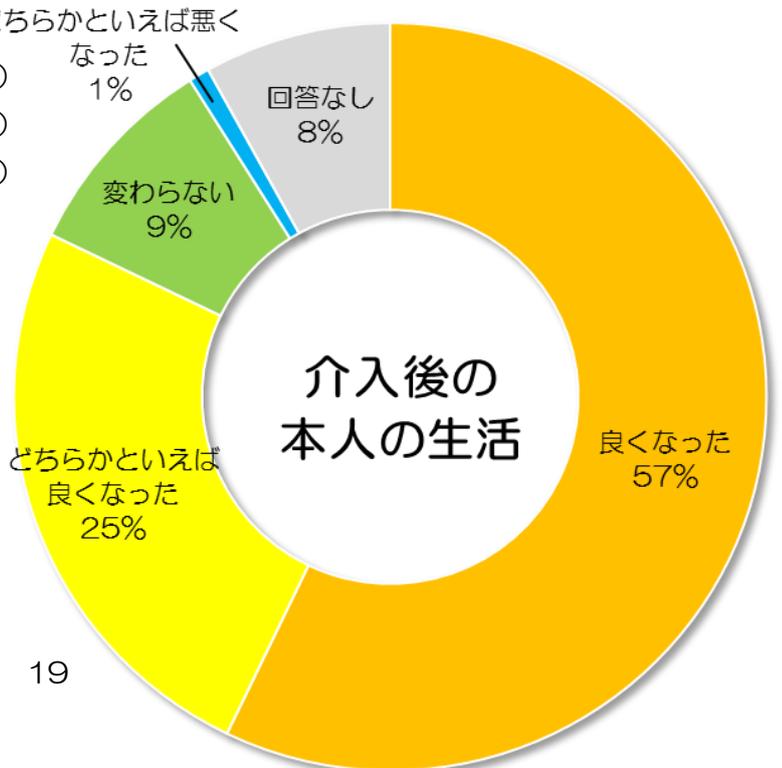
12) 現在のケアプランについて満足されていますか

- ①満足している 78名 (70%)
- ②どちらかといえば満足している 18名 (16%)
- ③どちらともいえない 4名 (4%)
- ④どちらかといえば満足していない 1名 (1%)
- ⑤満足していない 0名 (0%)
- ⑥回答なし 11名 (9%)



13) ご本人様にお聞きします。 ケアマネージャーが関わることによりご本人の生活は変わりましたか

- ①良くなった 64名 (57%)
- ②どちらかといえば良くなった 28名 (25%)
- ③変わらない 10名 (9%)
- ④どちらかといえば悪くなった 1名 (1%)
- ⑤悪くなった 0名 (0%)
- ⑥回答なし 9名 (8%)



14) 介助者様にお聞きします。ケアマネージャーが関わることにより介助者様の生活は変わりましたか

- ①良くなった 49名 (44%)
- ②どちらかといえば良くなった 18名 (16%)
- ③変わらない 6名 (5%)
- ④どちらかといえば悪くなった 0名 (0%)
- ⑤悪くなった 0名 (0%)
- ⑥回答なし 39名 (35%)

