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・・・・・・・・・・・P15

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。

R4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参りますので、今後ともよろしくお願い申し上げます。

R5年３月
社会福祉法人　　和悦会
理事長　　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】令和４年９月
【調査対象者】ショートステイご利用者様・ご家族様　98 名
【有効回収数】44 名（45%）

1）ご利用者様との続柄をご記入下さい

①本人	１名	
②配偶者	９名	
③子		28 名
④その他の家族	４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	11名
② 女 性	３３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

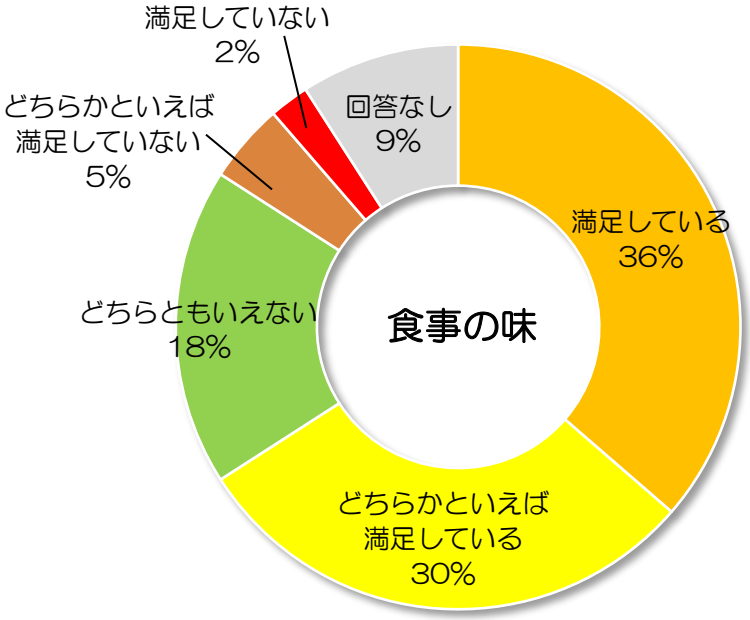
①要支援１	０名	③要介護１	６名
②要支援２	０名	④要介護２	12 名
		⑤要介護３	10 名
		⑥要介護４	11 名
		⑦要介護５	５名
		⑧回答なし	０名

4）当施設の利用頻度をお答えください

①月に ２日以内	10名
②月に３日以上７日以内	8名
③月に８日以上 14 日以内	16名
④月に 15 日以上	9名
⑤回答なし	1名

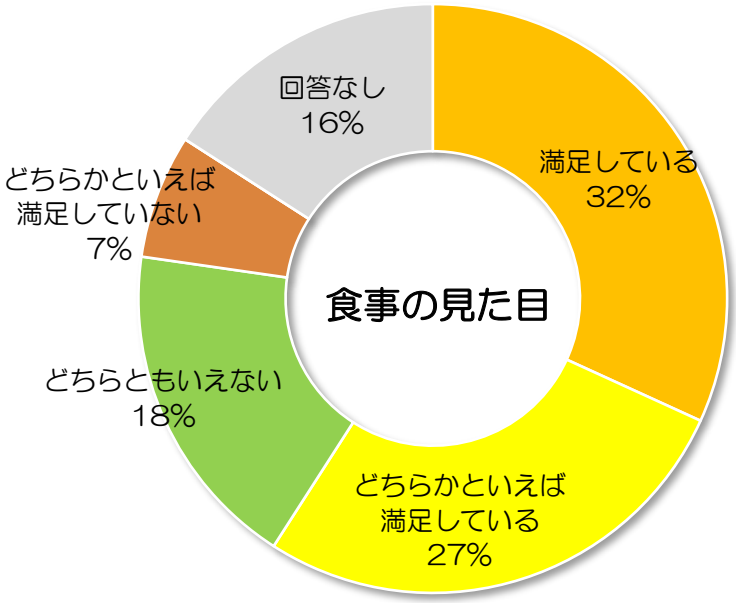
5）食事の味について満足されていますか

①満足している　16名（36%）
②どちらかといえば満足している　13名（30%）
③どちらともいえない　8名（18%）
④どちらかといえば満足していない　2名（5%）
⑤満足していない　1名（2%）
⑥回答なし　4名（9%）



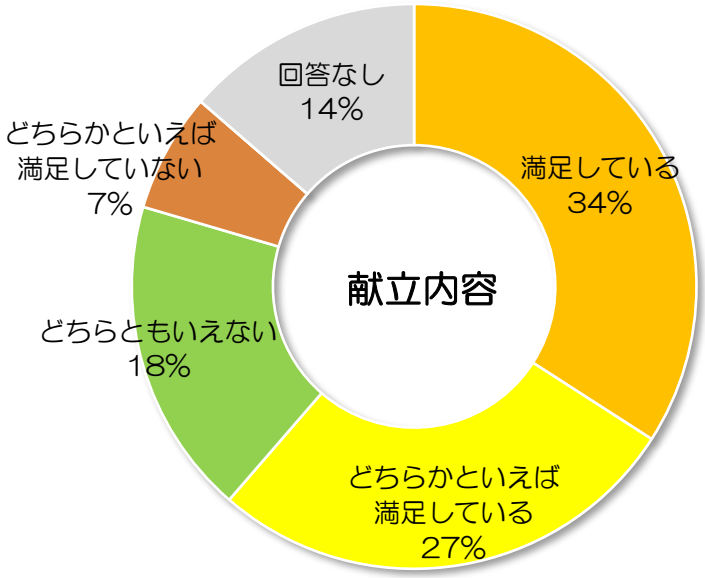
6）食事の見た目について満足されていますか

①満足している　14名（32%）
②どちらかといえば満足している　12名（27%）
③どちらともいえない　8名（18%）
④どちらかといえば満足していない　3名（7%）
⑤満足していない　0名（0%）
⑥回答なし　7名（16%）



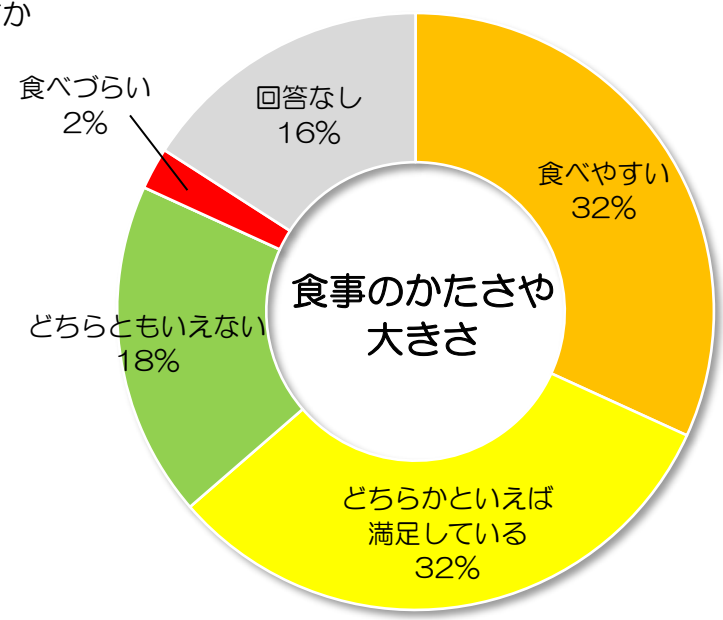
7）献立内容について満足されていますか

①満足している　15名（34%）
②どちらかといえば満足している　12名（27%）
③どちらともいえない　8名（18%）
④どちらかといえば満足していない　3名（7%）
⑤満足していない　0名（0%）
⑥回答なし　6名（14%）



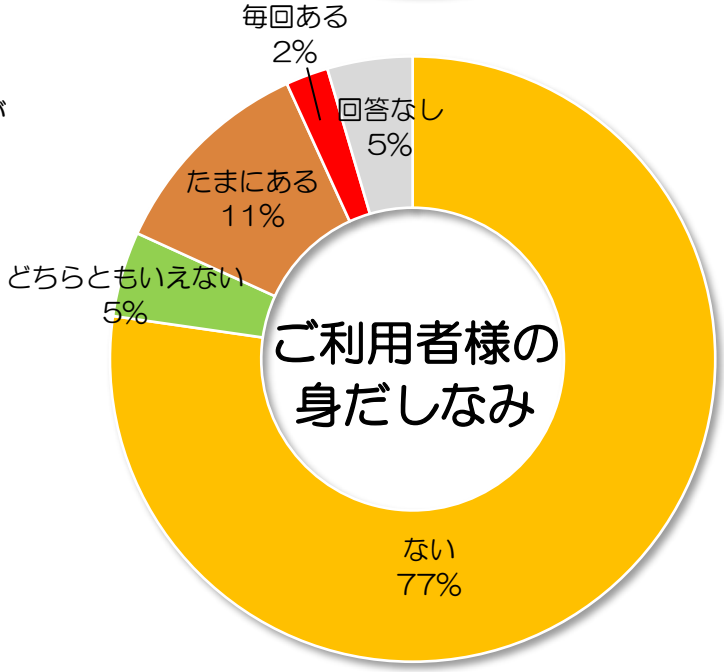
8）お食事のかたさや大きさは食べやすくなっていますか

①食べやすい　14 名（32%）
②どちらかといえば食べやすい　14 名（32%）
③どちらともいえない　８名（18%）
④どちらかといえば食べづらい　０名（０%）
⑤食べづらい　１名（２%）
⑥回答なし　７名（16%）



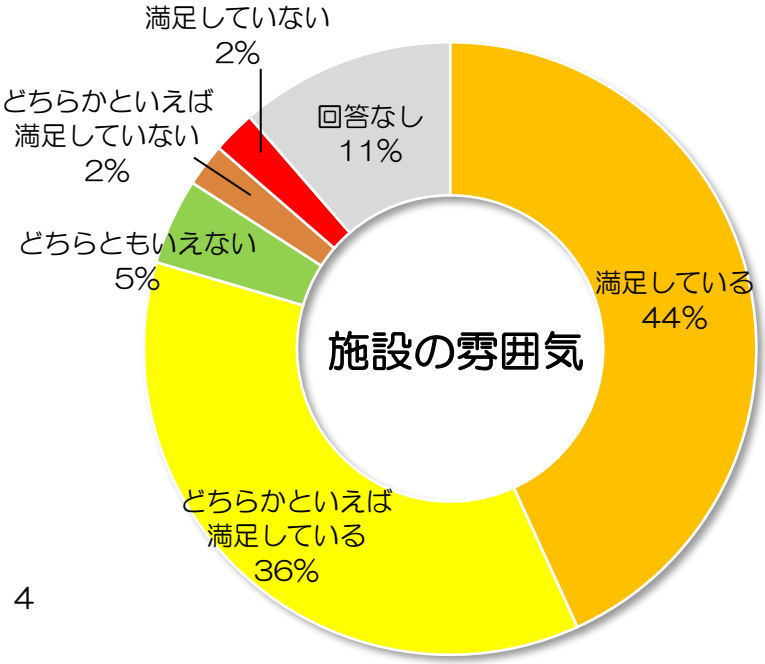
9）ショートステイ帰宅時にご利用者様の身だしなみが整っていないと感じたことはありますか

①ない　34 名（77%）
②どちらともいえない　２名（5%）
③たまにある　５名（11%）
④毎回ある　１名（２%）
⑤回答なし　２名（５%）



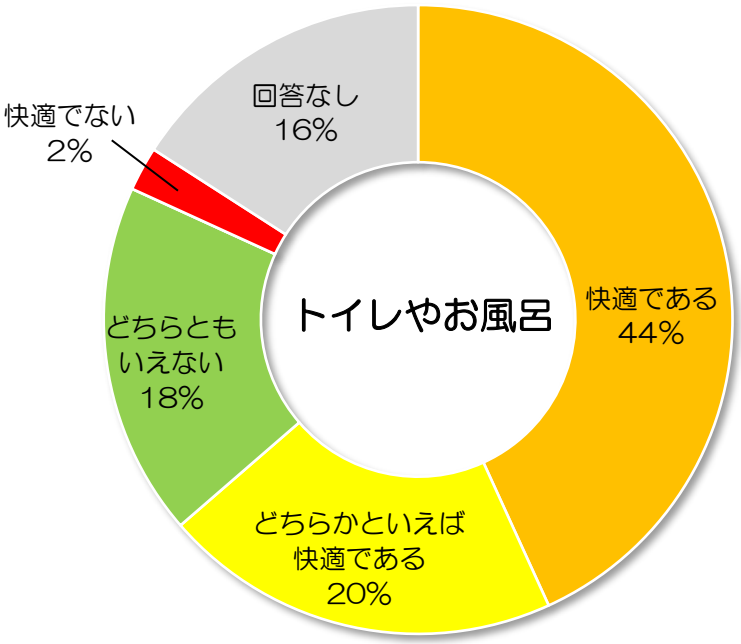
10）施設の雰囲気に満足されていますか

①満足している　19 名（44%）
②どちらかといえば満足している　16 名（36%）
③どちらともいえない　２名（５%）
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　１名（２%）
⑥回答なし　５名（11%）



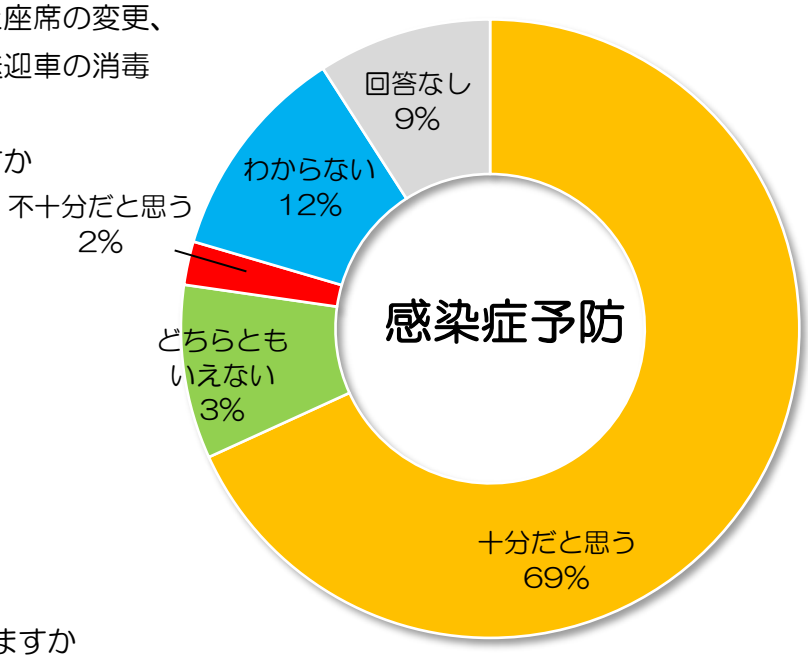
11）トイレやお風呂を快適にご利用できていますか

①快適である　19名（44%）
②どちらかといえば快適である　9名（20%）
③どちらともいえない　8名（18%）
④どちらかといえば快適でない　0名（ 0%）
⑤快適でない　1名（ 2%）
⑥回答なし　7名（16%）



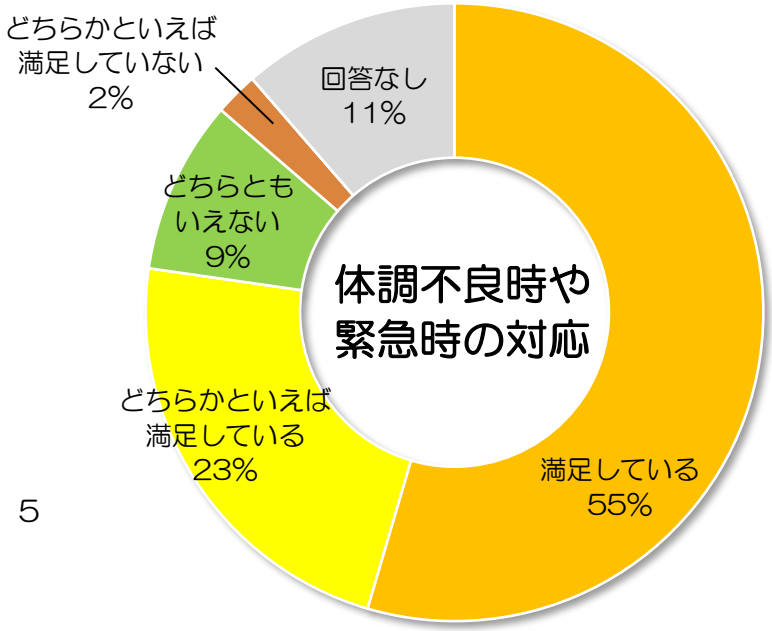
12）新型コロナウイルス感染症対策において、厚生労働省や各種行政機関からの通達に基づき、ご利用者様の乗車前の検温実施、密集等を避けた座席の変更、職員のマスク着用や手洗い・手指消毒の徹底、送迎車の消毒などを行っております。
当施設の感染症予防対策についてどう思われますか

①十分だと思う　30名（69%）
②どちらともいえない　4名（ 9%）
③不十分だと思う　1名（ 2%）
④わからない　5名（11%）
⑤回答なし　4名（ 9%）



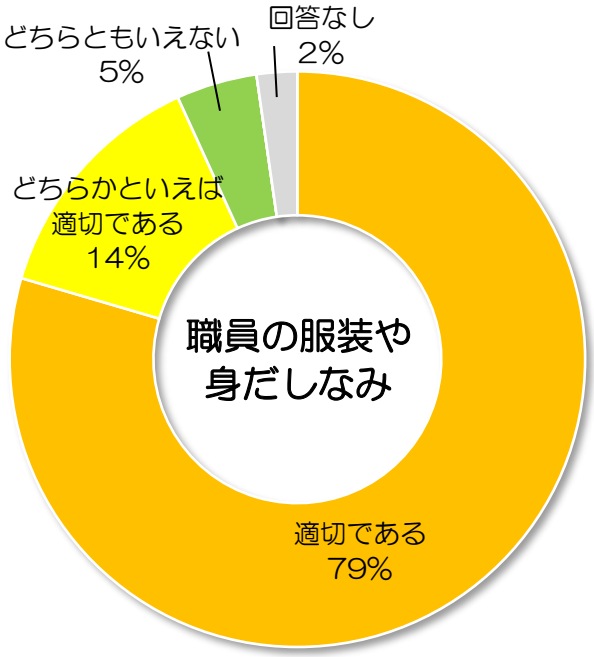
13）体調不良時や緊急時の対応に満足されていますか

①満足している　24名（55%）
②どちらかといえば満足している　10名（23%）
③どちらともいえない　4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　0名（ 0%）
⑥回答なし　5名（11%）



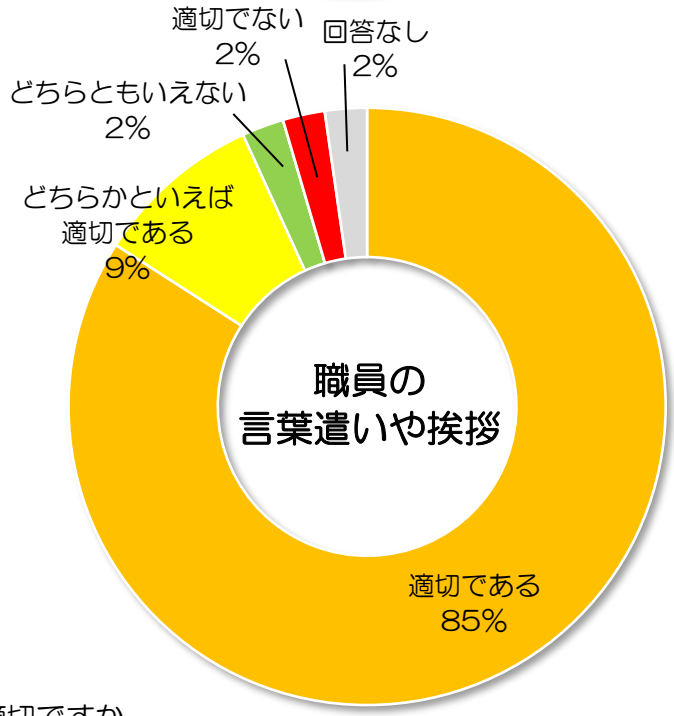
.14）職員の服装や身だしなみは適切ですか

①適切である　35 名(79%)
②どちらかといえば適切である　6 名（14%）
③どちらともいえない　2 名（5%）
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　1 名（2%）



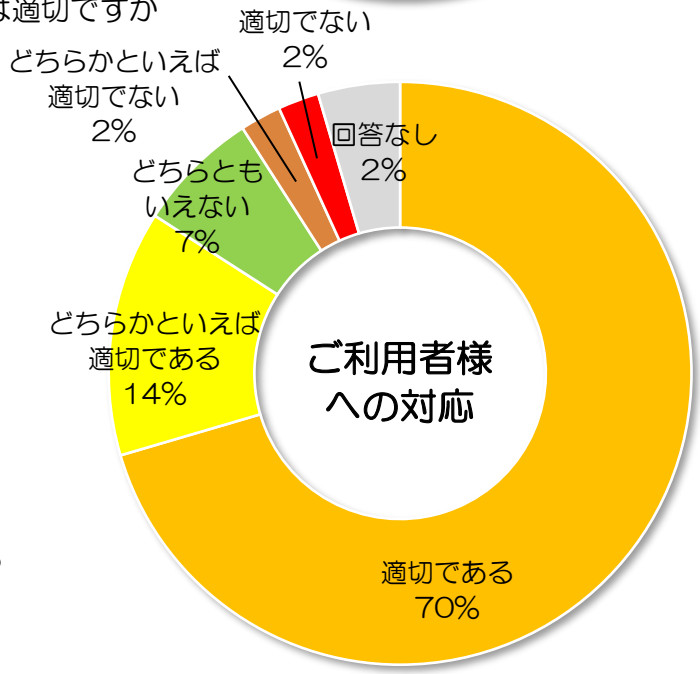
.15）職員の言葉遣いや挨拶は適切ですか

①適切である　37 名(85%)
②どちらかといえば適切である　4 名（9%）
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　0 名（ 0% ）
⑤適切でない　1 名（ 2% ）
⑥回答なし　1 名（ 2% ）



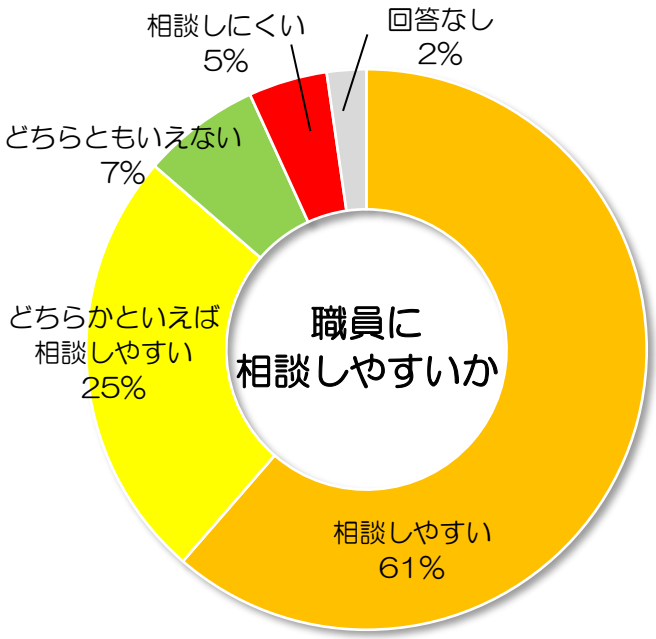
16）ご利用者様への対応（接し方や介助時の対応）は適切ですか

①適切である　31 名（70%）
②どちらかといえば適切である　6 名（14%）
③どちらともいえない　3 名（ 7%）
④どちらかといえば適切でない　1 名（ 2%）
⑤適切でない　1 名（ 2%）
⑥回答なし　2 名（ 5%）



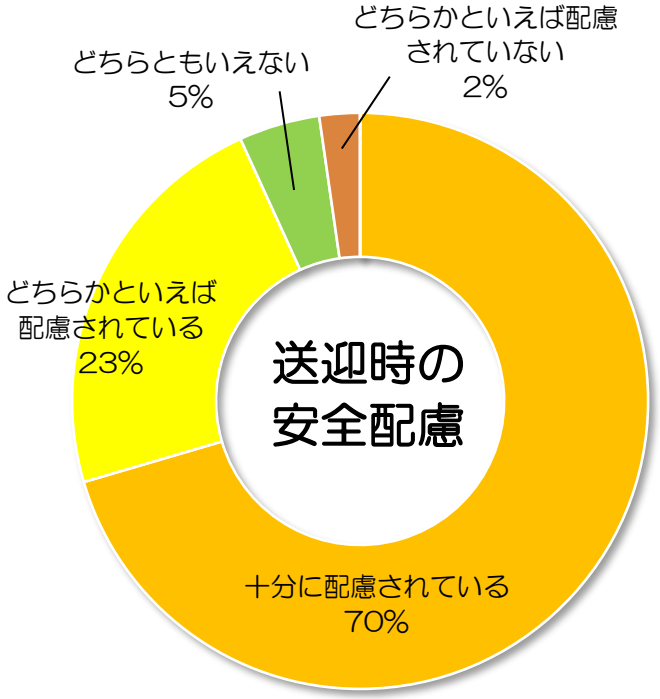
17）職員に対して相談しやすい雰囲気はありますか

①相談しやすい　27名（61%）
②どちらかといえば相談しやすい　11名（25%）
③どちらともいえない　３名（７%）
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（５%）
⑥回答なし　１名（２%）



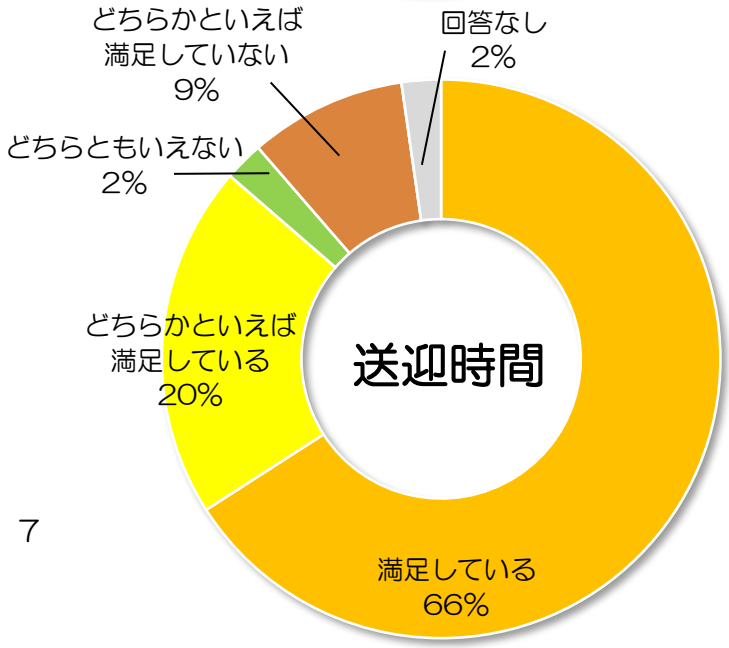
18）送迎時に安全への配慮がされていますか

①十分に配慮されている　31名（70%）
②どちらかといえば配慮されている　10名（23%）
③どちらともいえない　２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　０名（ 0%）
⑥回答なし　０名（ 0%）



19）送迎時間について満足されていますか

①満足している　29名（66%）
②どちらかといえば満足している　９名（20%）
③どちらともいえない　１名（ 2%）
④どちらかといえば満足していない　４名（ 9%）
⑤満足していない　０名（ 0%）
⑥回答なし　１名（ 2%）



「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】令和４年９月
【調査対象者】デイサービスご利用者様・ご家族様 211 名
【有効回収数】87 名（41%）

１）ご利用者様との続柄をご記入下さい

①本人	38 名
②配偶者	15 名
③子	27 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

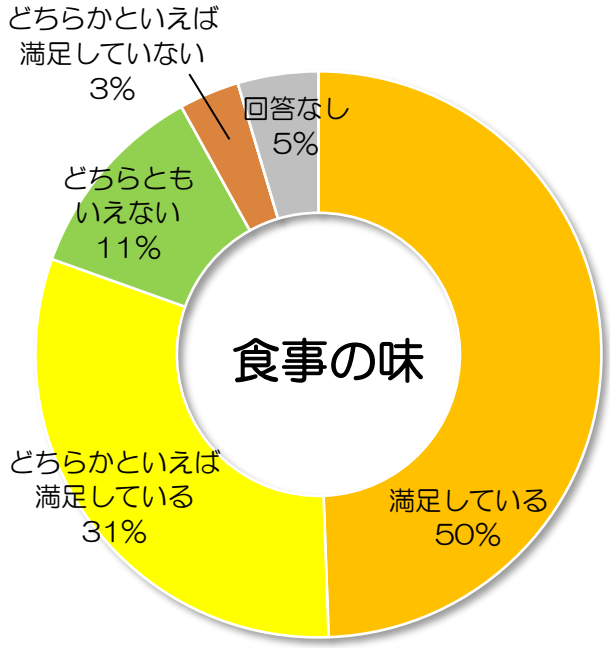
①男性	32 名
②女性	53 名
③回答なし	２名

3）ご利用者様の介護度をお答え下さい

①事業対象者	2名	④要介護１	22 名
②要支援１	９名	⑤要介護２	16 名
③要支援２	10 名	⑥要介護３	18 名
		⑦要介護４	５名
		⑧要介護５	４名
		⑨回答なし	１名

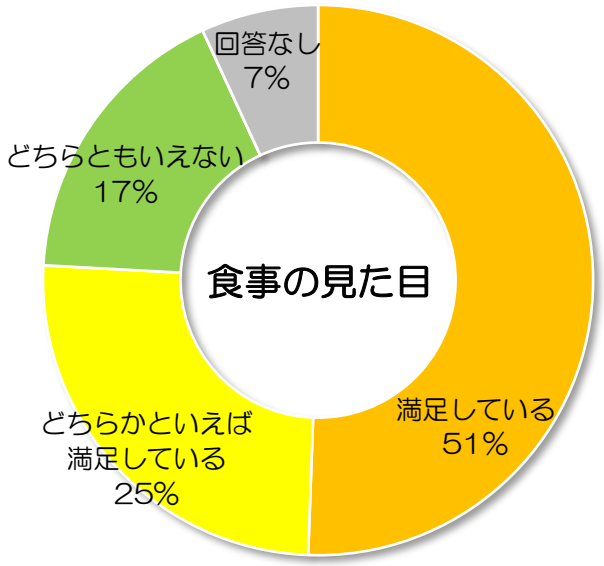
4）お食事の味に満足されていますか

①満足している　43 名（50%）
②どちらかといえば満足している　27 名（31%）
③どちらともいえない　10 名（11%）
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　０名（０%）
⑥回答なし　４名（５%）



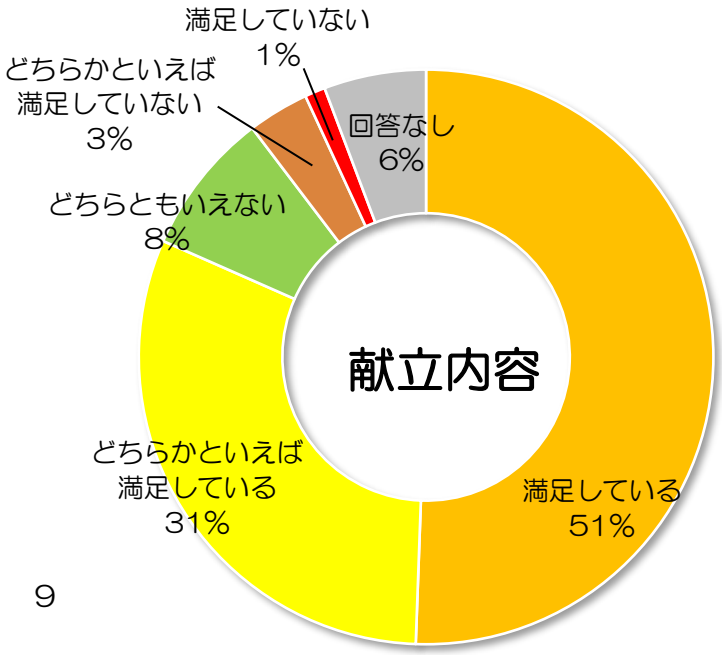
5）お食事の見た目に満足されていますか

①満足している　44 名（51%）
②どちらかといえば満足している　22 名（25%）
③どちらともいえない　15 名（17%）
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　０名（０%）
⑥回答なし　６名（７%）



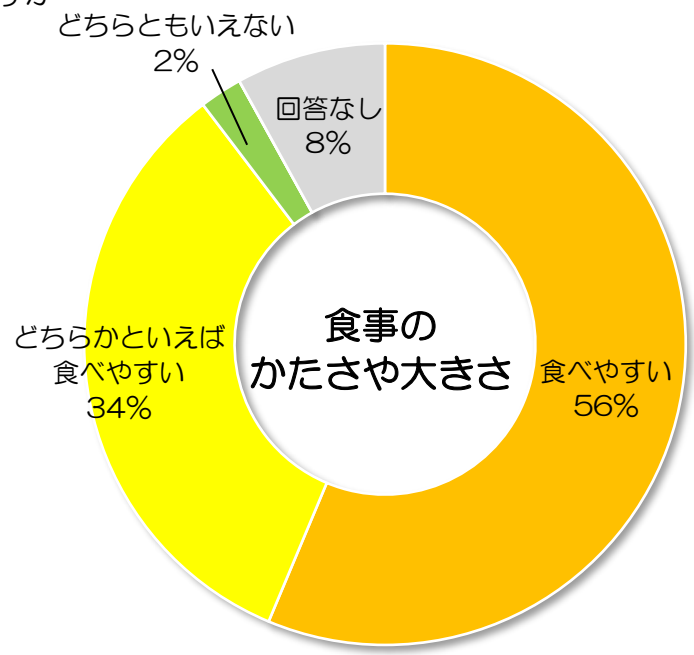
6）献立内容に満足されていますか

①満足している　44 名（51%）
②どちらかといえば満足している　27 名（31%）
③どちらともいえない　７名（８%）
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　５名（６%）



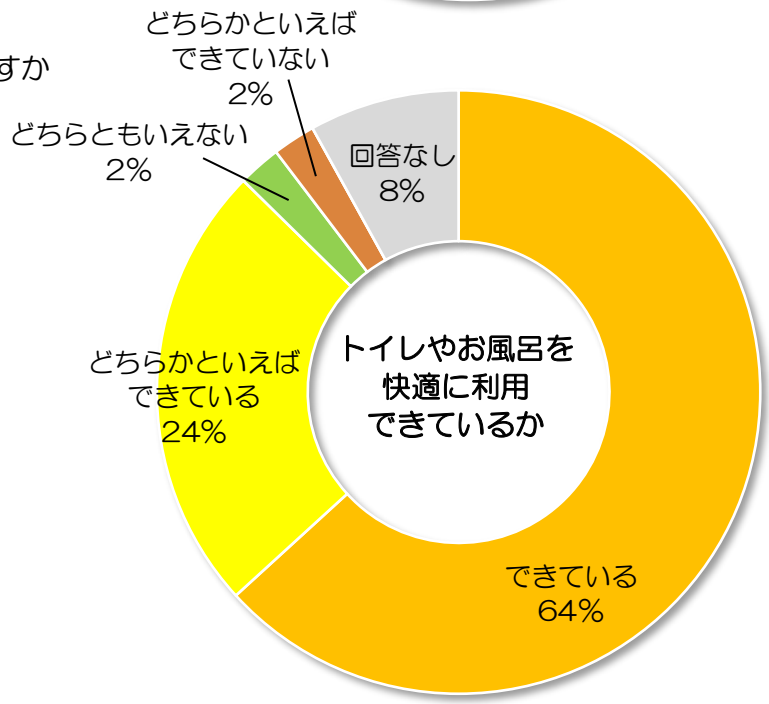
7）お食事のかたさや大きさは食べやすくなっていますか

①食べやすい　49 名（56%）
②どちらかといえば食べやすい　29 名（34%）
③どちらともいえない　２名（２%）
④どちらかといえば食べづらい　０名（０%）
⑤食べづらい　０名（０%）
⑥回答なし　７名（８%）



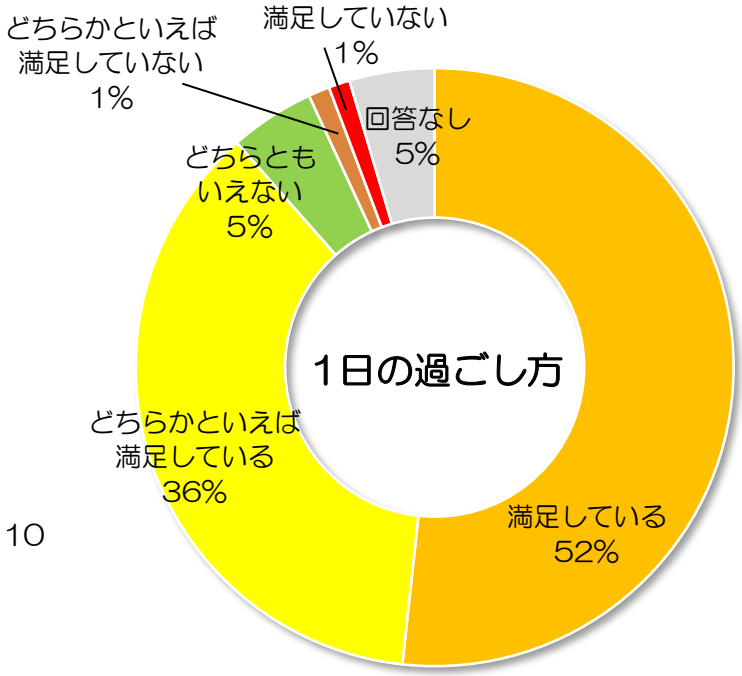
8）トイレやお風呂を快適にご利用できていますか

①できている　55 名（64%）
②どちらかといえばできている　21 名（24%）
③どちらともいえない　２名（２%）
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　７名（８%）



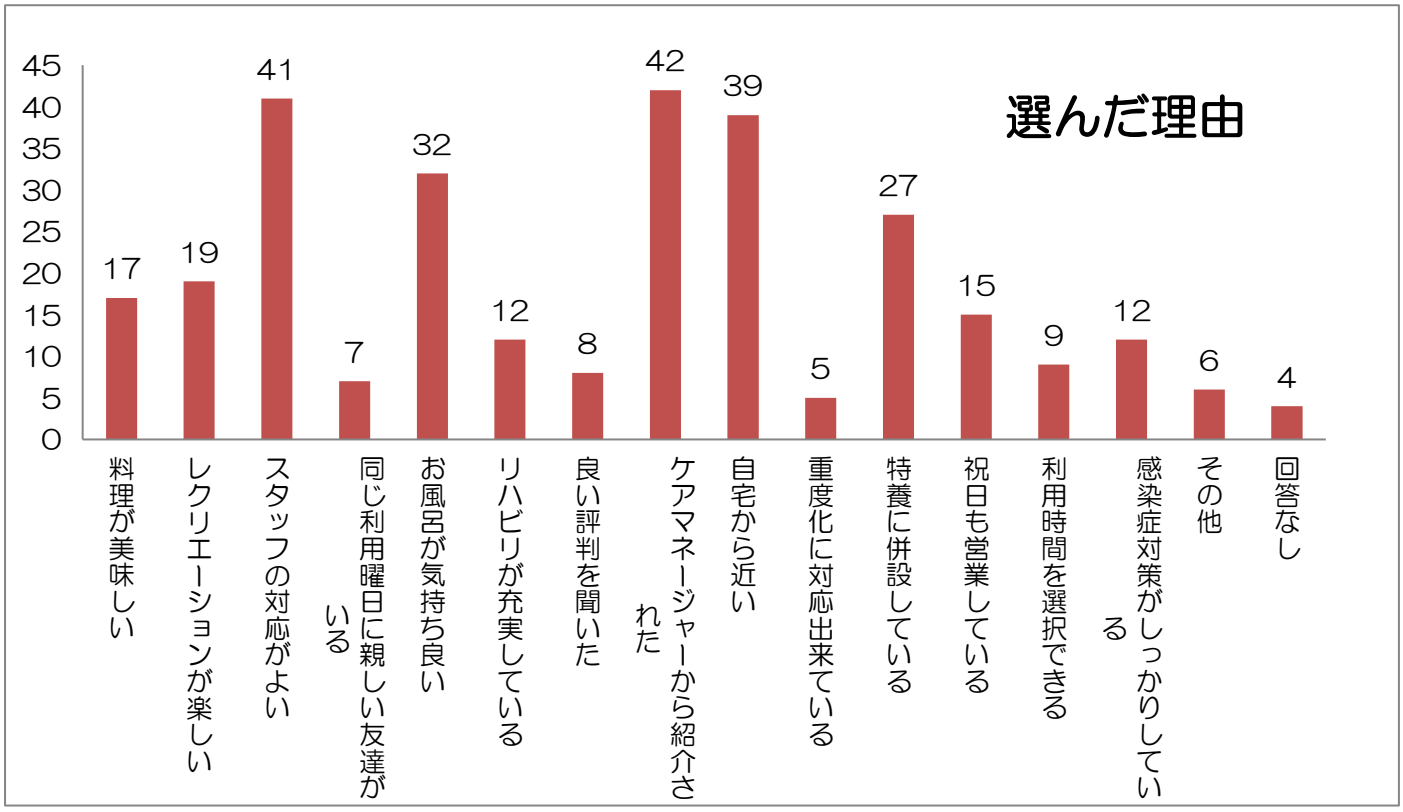
9）デイサービスでの１日の過ごし方に満足されていますか

①満足している　45 名（ 52%）
②どちらかといえば満足している　32 名（ 36%）
③どちらともいえない　４名（ 5%）
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　１名（ 1%）
⑥回答なし　４名（５%）



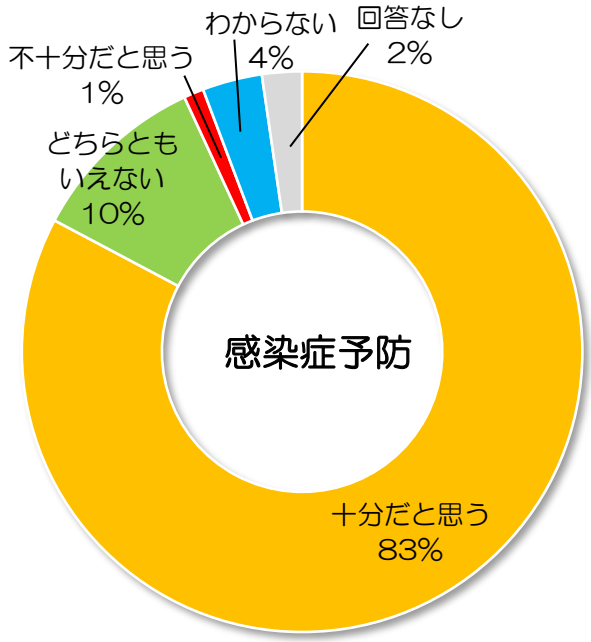
10）当デイサービスセンターを選んで下さったご理由をお聞かせ下さい（複数回答可）

①料理が美味しい	17 名	⑨自宅から近い	39 名
②レクリエーションが楽しい	19 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	41 名	⑪特養に併設している	27 名
④同じ利用日に親しい友達がいる	7 名	⑫祝日も営業している	15 名
⑤お風呂が気持ち良い	32 名	⑬利用時間を選択できる	9 名
⑥リハビリが充実している	12 名	⑭感染対策がしっかりしている	12 名
⑦良い評判を聞いた	8 名	⑮その他	6 名
⑧ケアマネージャーより紹介された	42 名	⑯回答なし	4 名



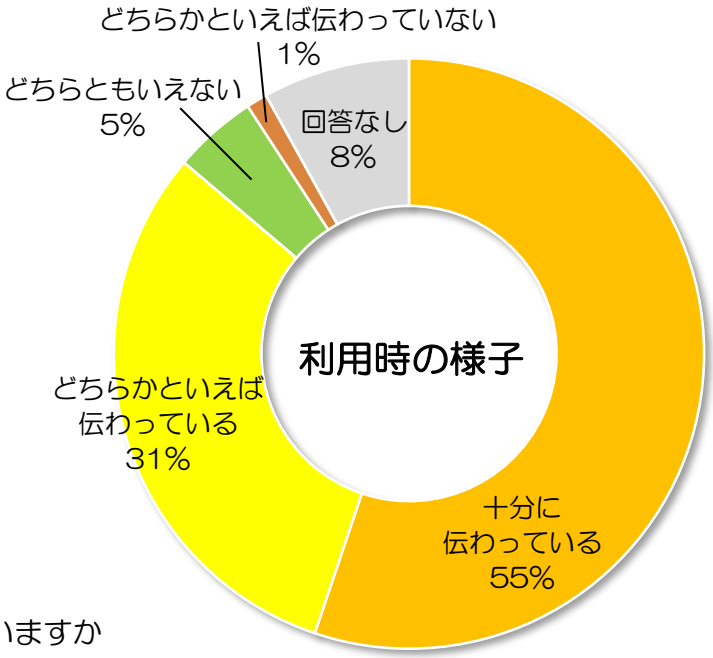
11）新型コロナウイルス感染症対策において、厚生労働省や各種行政機関からの通達に基づき、ご利用者様の乗車前の検温実施、密集等を避けた座席の変更、職員のマスク着用や手洗い・手指消毒の徹底、送迎車の消毒などを行っております。
当施設の感染症予防対策についてどう思われますか

①十分だと思う	72 名（83%）
②どちらともいえない	9 名（10%）
③不十分だと思う	1 名（ 1 % ）
④わからない	3 名（ 4 % ）
⑤回答なし	2 名（ 2 % ）



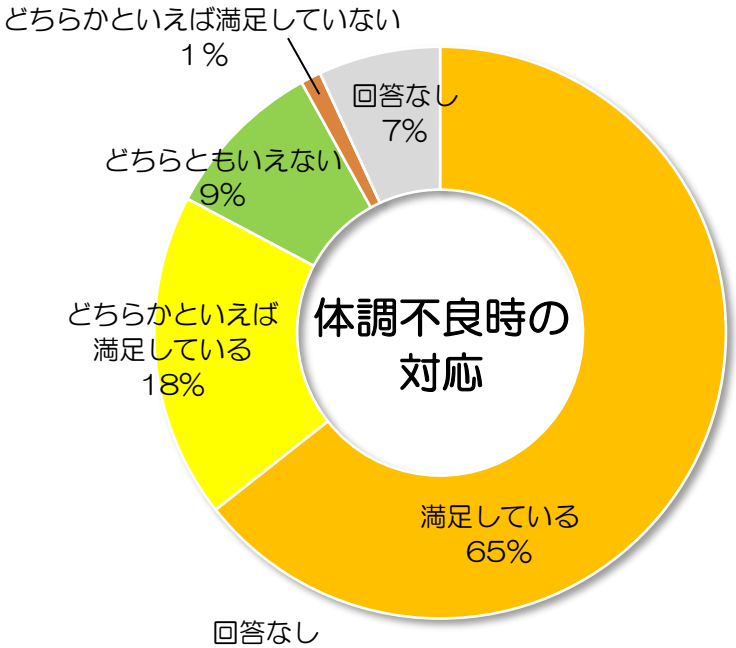
12）ご家族とデイサービスセンターとの連絡帳や普段のご様子のご報告で、
デイサービスご利用中のご本人様のご様子を十分にお伝えできていますか

①十分に伝わっている　48 名（55%）
②どちらかといえば伝わっている　27 名（31%）
③どちらともいえない　4 名（ 5%）
④どちらかといえば伝わっていない　1 名（ 1%）
⑤伝わっていない　0 名（ 0%）
⑥回答なし　7 名（ 8%）



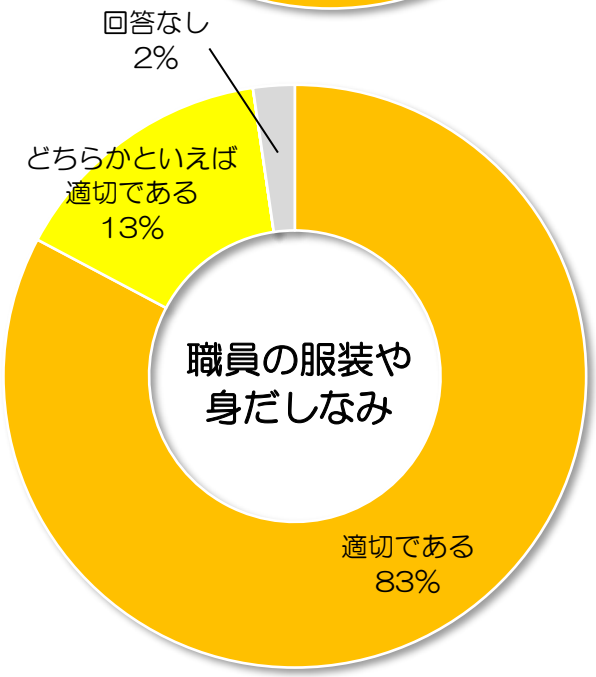
13）体調不良時や受診が必要な時の対応に満足されていますか

①満足している　56 名（65%）
②どちらかといえば満足している　16 名（18%）
③どちらともいえない　8 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　0 名（ 0%）
⑥回答なし　6 名（ 7%）



14）職員の服装や身だしなみは適切ですか

①適切である　72 名（83%）
②どちらかといえば適切である　13 名（15%）
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　2 名（ 2%）



15）職員の言葉遣いや挨拶は適切ですか

①適切である　76 名（88%）

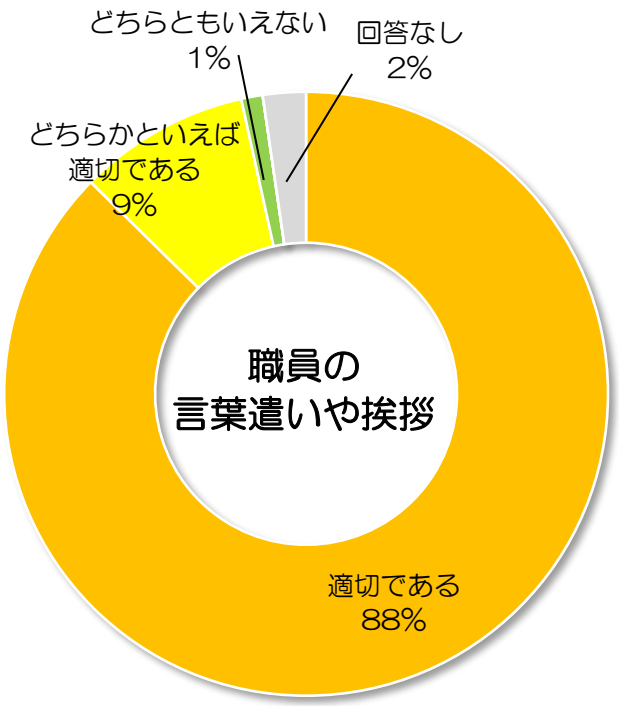
②どちらかといえば適切である　8 名（ 9%）

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　2 名（ 2%）



16）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　68 名（78%）

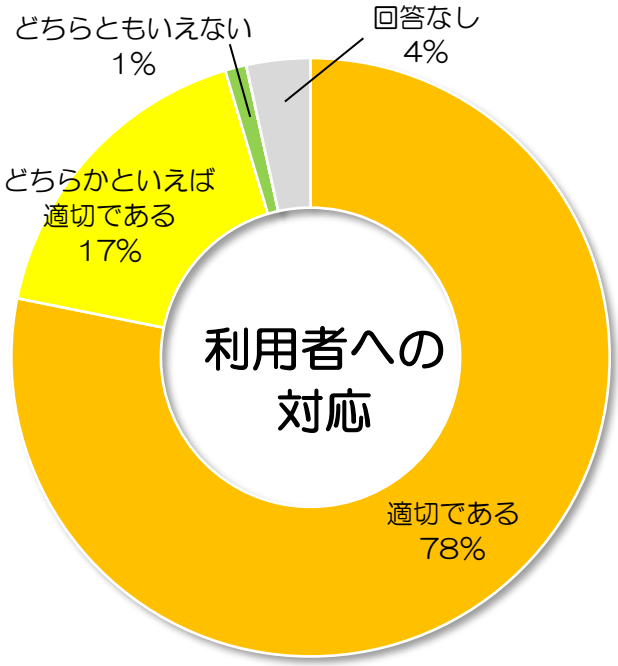
②どちらかといえば適切である　15 名（17%）

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　3 名（ 4 % ）



17）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　58 名（66%）

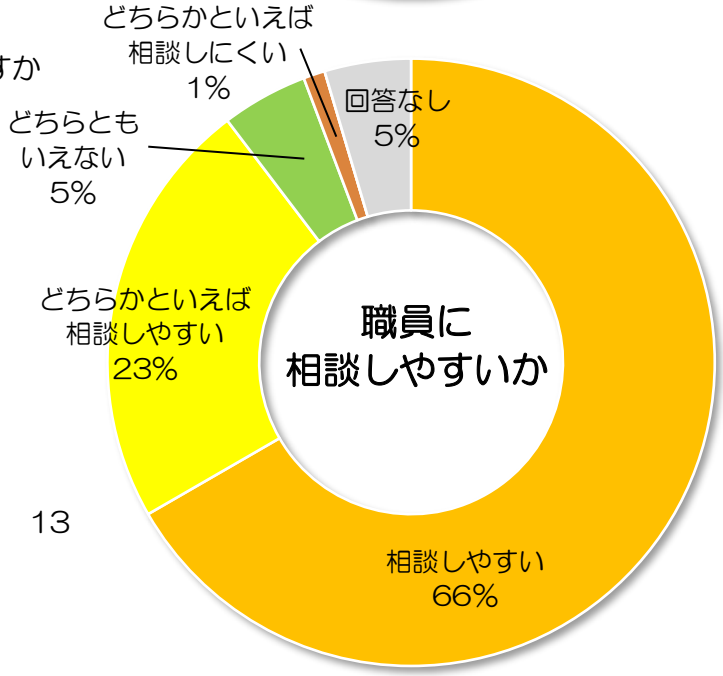
②どちらかといえば相談しやすい　20 名（23%）

③どちらともいえない　4 名（ 5%）

④どちらかといえば相談しにくい　1 名（ 1%）

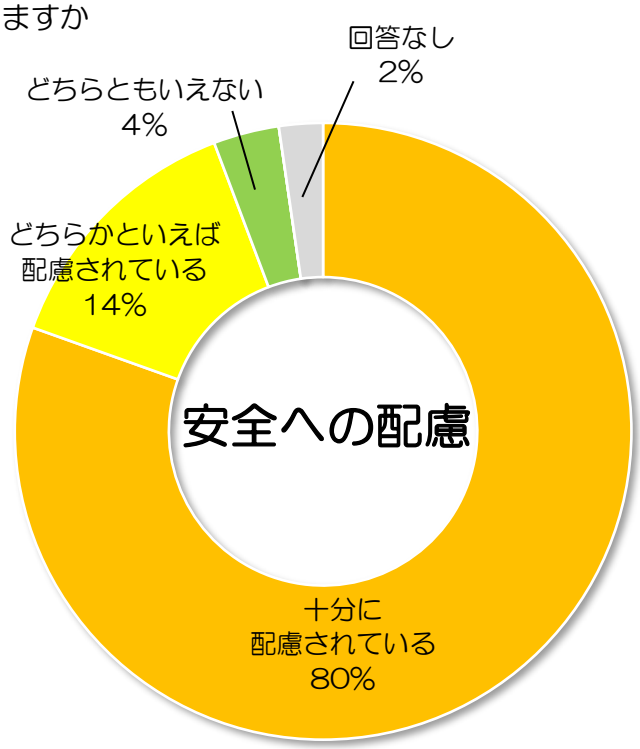
⑤相談しにくい　0 名（ 0%）

⑥回答なし　4 名（ 5%）



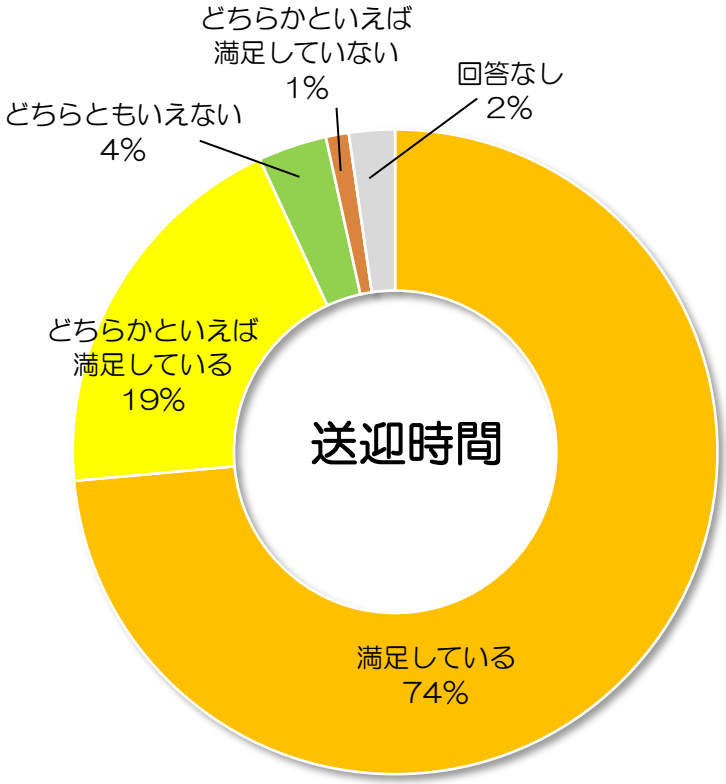
18）送迎時に安全への配慮が十分にされていると感じられますか

①十分に配慮されている　70 名（80%）
②どちらかといえば配慮されている
12 名（14%）
③どちらともいえない　３名（４%）
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　２名（２%）



19）送迎時間について満足されていますか

①満足している　64 名（74%）
②どちらかといえば満足している
17 名（19%）
③どちらともいえない　３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　２名（ 2%）



「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】令和４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　327 名
【有効回収数】124 名（38%）

1）ご利用者様との続柄をご記入下さい

①本人	71 名
②配偶者	16 名
③子	26 名
④その他の家族	８名
⑤その他	０名
⑥回答なし	３名

2）ご利用者様の性別をお答えください

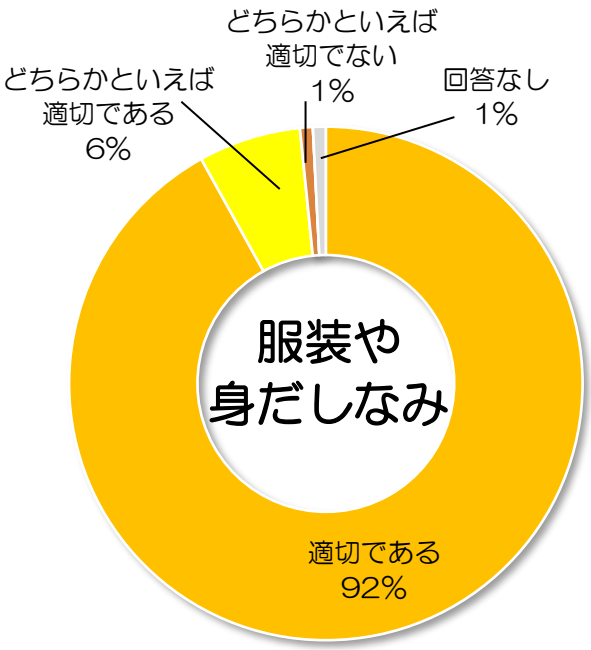
①男性	49 名
②女性	72 名
③回答なし	３名

3）ご利用者様の介護度をお答え下さい

①事業対象者	１名	④要介護１	14 名
②要支援１	30 名	⑤要介護２	19 名
③要支援２	23 名	⑥要介護３	14 名
		⑦要介護４	11 名
		⑧要介護５	９名
		⑨回答なし	３名

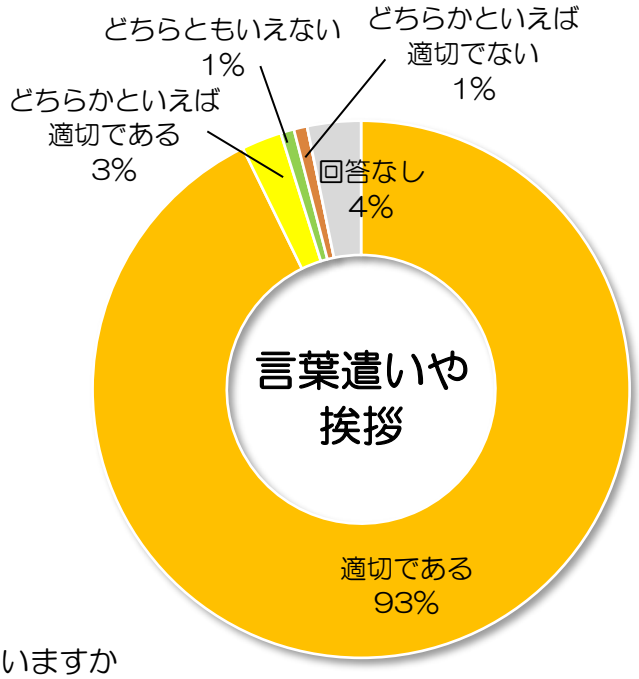
4）ケアマネージャーの服装や身だしなみは適切ですか。

①適切である　114 名（92%）
②どちらかといえば適切である　8 名（ 6%）
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　1 名（ 1%）



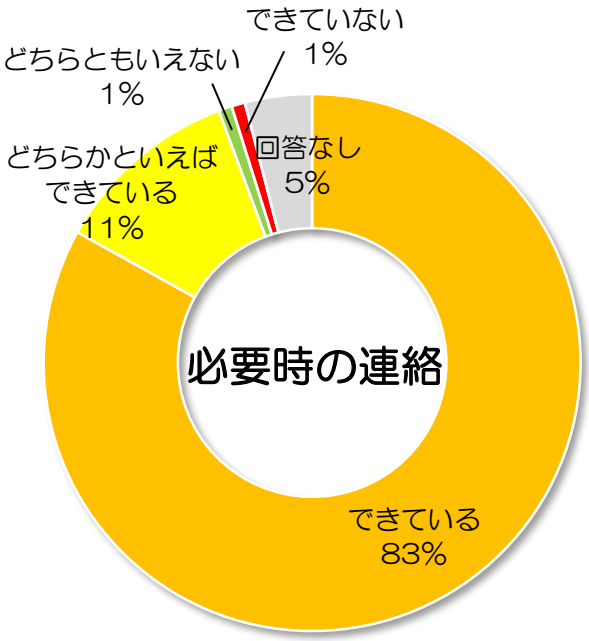
5）ケアマネージャーの言葉遣いや挨拶は適切ですか。

①適切である　115 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　1 名（ 1%）
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　4 名（ 4%）



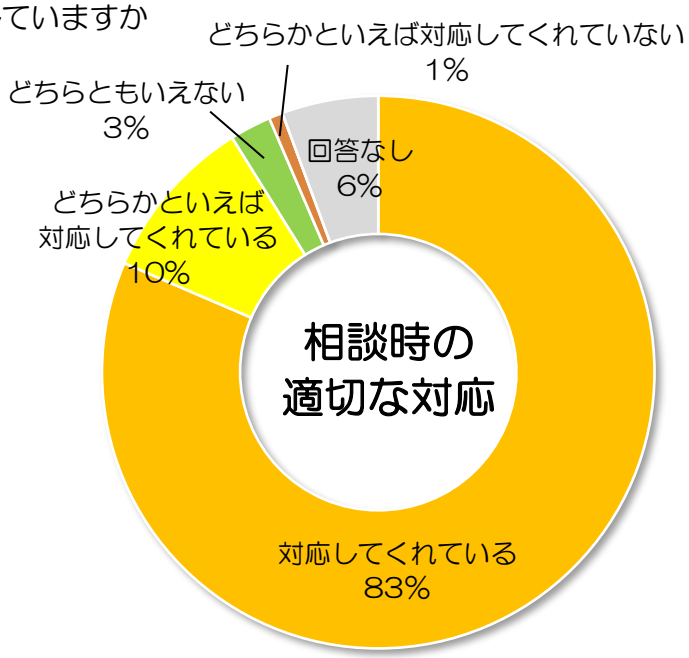
6）定期訪問以外でも必要な時に連絡をとることができていますか

①できている　103 名（83%）
②どちらかといえばできている　14 名（11%）
③どちらともいえない　1 名（ 1%）
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　5 名（ 5%）



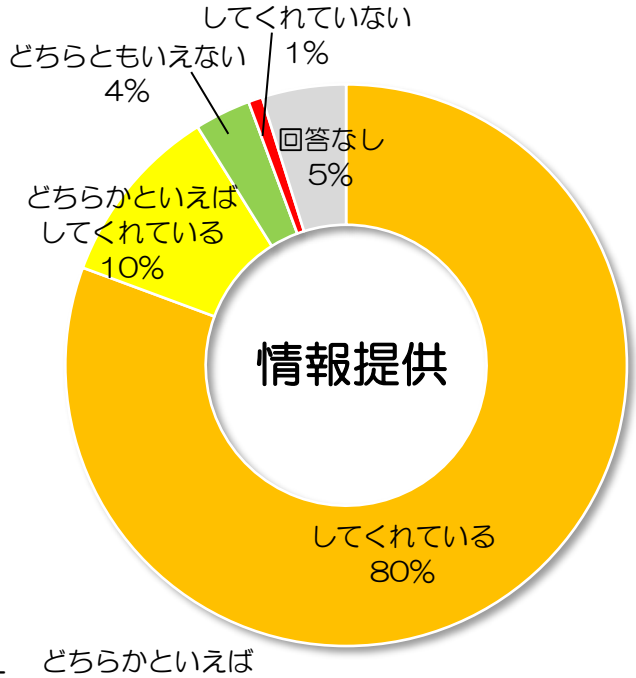
7）相談や要望、苦情があった際に話を伺い適切に対応していますか

①対応してくれている　101 名（81%）
②どちらかといえば対応してくれている　12 名（10%）
③どちらともいえない　3 名（ 3%）
④どちらかといえば対応してくれていない　1 名（ 1%）
⑤対応してくれていない　0 名（ 0%）
⑥回答なし　7 名（ 6%）



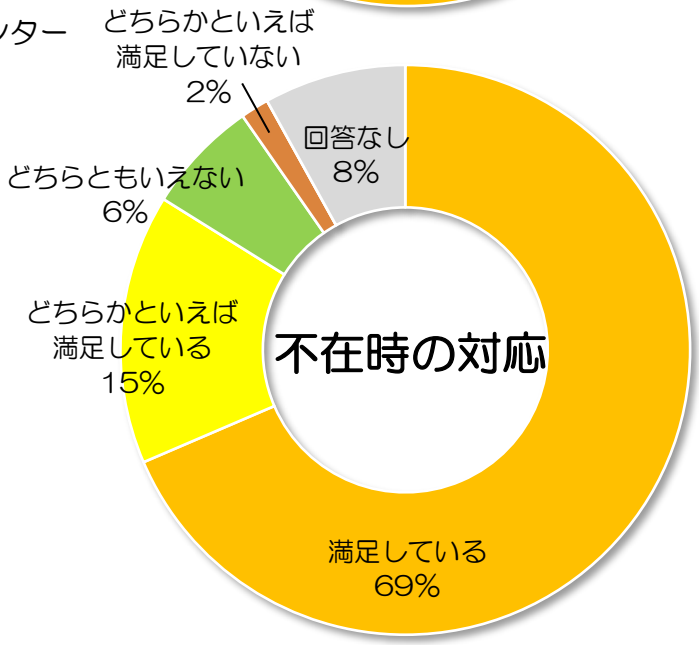
8）介護保険制度やサービス内容、事業所について、ご契約者様のご希望にあった情報を提供していますか

①してくれている　100 名（80%）
②どちらかといえばしてくれている　13 名（10%）
③どちらともいえない　4 名（ 4%）
④どちらかといえばしてくれていない　0 名（ 0%）
⑤してくれていない　1 名（ 1%）
⑥回答なし　6 名（ 5%）



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

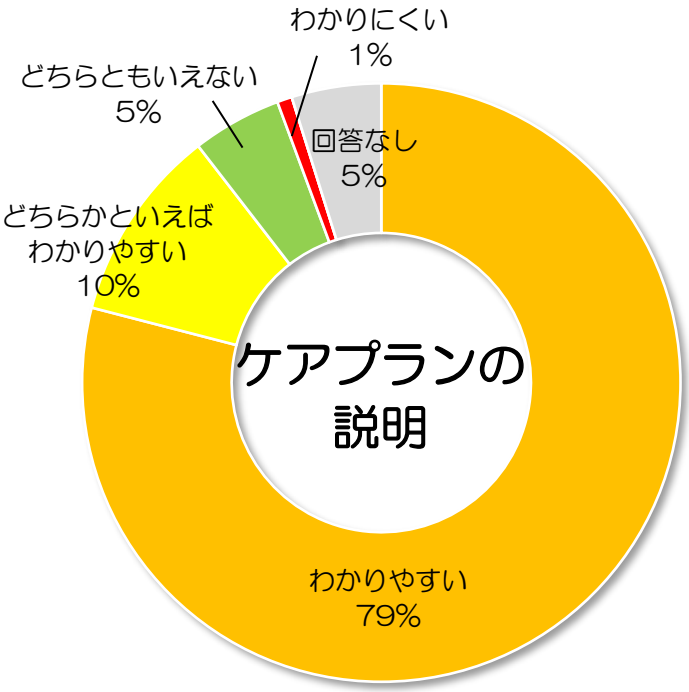
①満足している　85 名（69%）
②どちらかといえば満足している　19 名（15%）
③どちらともいえない　8 名（ 6%）
④どちらかといえば満足していない　2 名（ 2%）
⑤満足していない　0 名（ 0%）
⑥回答なし　10 名（ 8%）



ケアプランセンターご利用者様・ご家族様

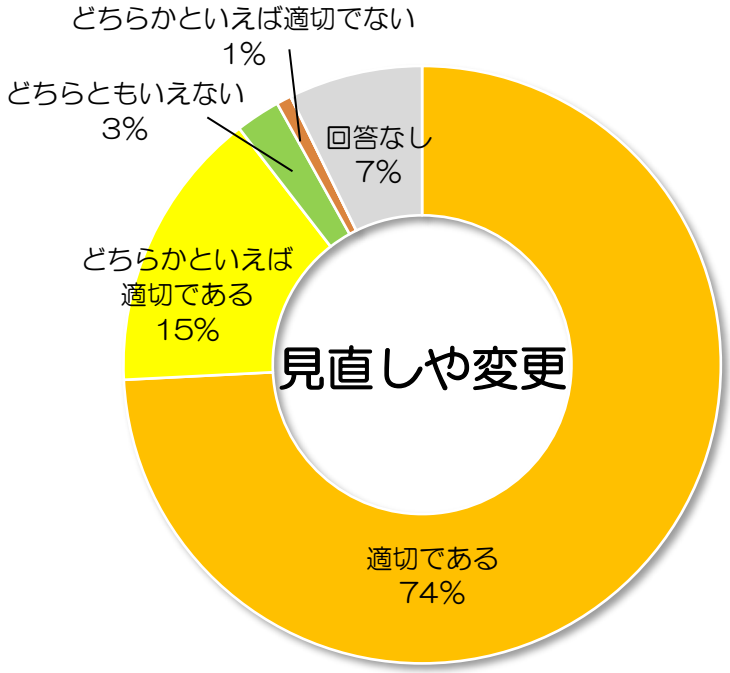
10）ケアプランについての説明はわかりやすいですか

①わかりやすい　98名（79%）
②どちらかといえばわかりやすい　13名（10%）
③どちらともいえない　6名（ 5%）
④どちらかといえばわかりにくい　1名（ 1%）
⑤わかりにくい　0名（ 0%）
⑥回答なし　6名（ 5%）



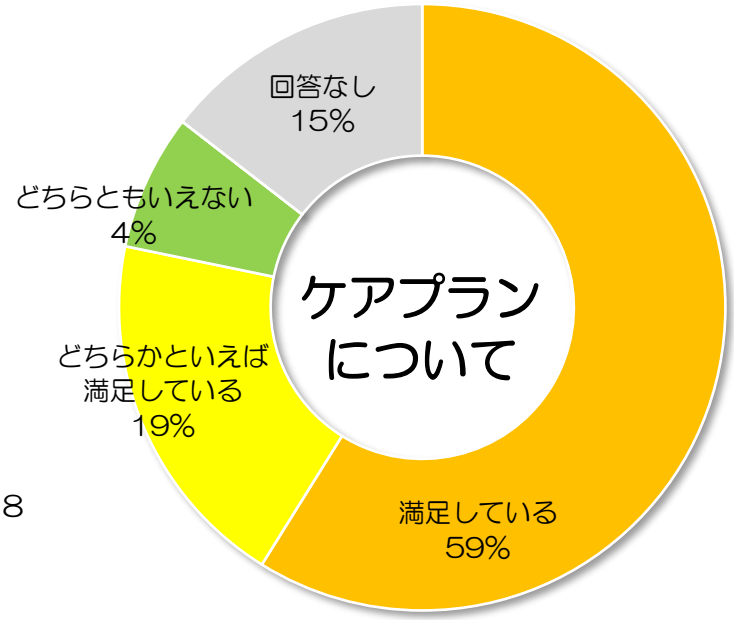
11）ケアプランの見直しや変更への対応は適切ですか

①適切である　92名（74%）
②どちらかといえば適切である　19名（15%）
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　1名（ 1%）
⑤適切でない　0名（ 0%）
⑥回答なし　9名（ 7%）



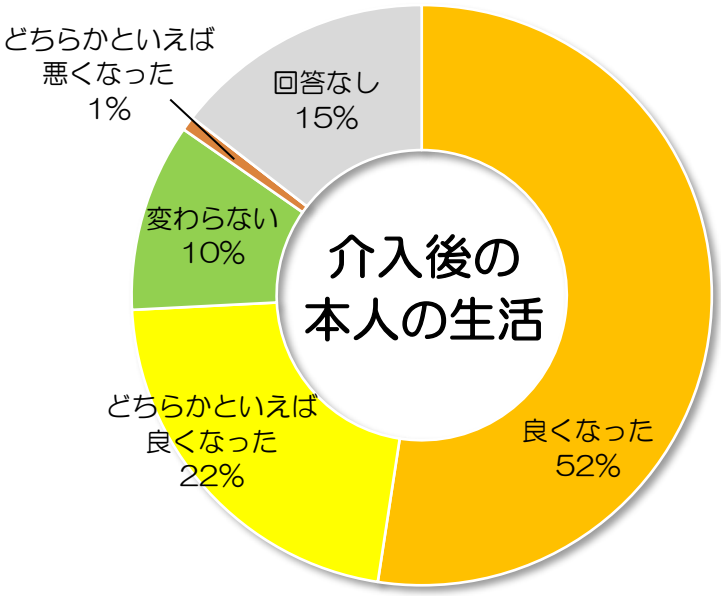
12）現在のケアプランについて満足されていますか

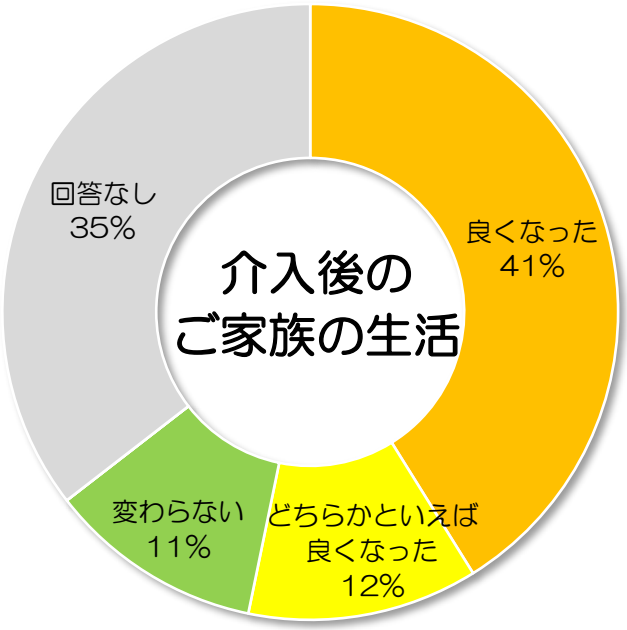
①満足している　73名（59%）
②どちらかといえば満足している　24名（19%）
③どちらともいえない　9名（ 7%）
④どちらかといえば満足していない　0名（ 0%）
⑤満足していない　0名（ 0%）
⑥回答なし　18名（15%）



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　65 名（52%）
②どちらかといえば良くなった　27 名（22%）
③変わらない　13 名（10%）
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　18 名（15%）



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

①良くなった　51 名（41%）
②どちらかといえば良くなった　15 名（12%）
③変わらない　14 名（11%）
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　44 名（35%）