

福祉サービス利用者意向調査 調査結果報告書

事業所名 愛和の里（高齢：入所）

令和5年11月22日

社会福祉法人神奈川県社会福祉協議会

4. 調査結果をうけての本会からのコメント

● アンケート調査全体の傾向

<利用者満足度> (別紙「詳細結果の報告」4ページ)

- ・「全体的にとても満足である」が42%、「全体的に満足である」が46%で、この二つの回答の合計が88%となり、高い利用者満足度を得ていると判断できる。

<不満傾向について> (別紙「詳細結果の報告」4ページ)

- ・「全体的に満足しているが、一部改善してほしい点がある」が8%、「全体的にやや不満である」が2%で、「全体的に不満である」という回答はなく、無回答は2%であった。カテゴリ別(Ⅱ.職員とのかかわりについて、Ⅲ.日常の生活支援サービスについて、Ⅳ.情報提供や相談支援について)満足度では、「Ⅱ」に1名、「Ⅲ」「Ⅳ」に2名不満回答があり、「Ⅱ」と「Ⅲ」、「Ⅲ」と「Ⅳ」の2つに、カテゴリを重複して不満傾向をもつ回答があることから、多面的な不満を持つ利用者がある可能性がうかがえる。これらの不満の内容をサービス提供上の課題ととらえ、解決に取り組むことが求められる。

<サービス利用前後での気持ちの変化について> (別紙「詳細結果の報告」3ページ)

- ・サービス利用前後での気持ちの変化の設問(複数回答)では、「安心して生活できるようになった」が75%あり、サービスの利用によって生活の充実が図られていることがうかがえる。なお、少数ではあるがサービスの利用による消極的な気持ちの変化の回答も見られるので、生活のより一層の充実が求められる。

<自由意見> (別紙「詳細結果の報告」18ページ～)

- ・自由意見では、よい点:21件、改善して欲しい点:21件、その他の意見が7件と計49件が寄せられた。よい点として「個室であること」が複数挙げられている。改善して欲しい点としてはコロナ禍の影響によるもの、また職員体制に起因すると思われるもので、かつ具体的な内容のものが目立つ。よい点と改善して欲しい点が同数寄せられており、これらの自由意見は不満や期待の内容分析に際しての貴重な情報として、有効に活用されたい。

● 調査結果が示す傾向、課題と今後の対応

今回の調査では概ね高い満足度が得られていると判断できるが、回答者からは一部改善を望む事項もあがっている。今後、より一層のサービスの質の向上に向けての課題分析の資源として、不満の高い設問を中心に総評を次に記述した。

①回答者の属性から利用者の真の思いが受け止められるサービスの質の向上のために

(別紙「詳細結果の報告」1ページ)

本調査の回答者は、「本人」以外が100%と高齢者施設の特性を反映している。したがって、本調査の結果は、回答者が施設サービスに“求めている機能”に対する面会等の短時間で感じた印象であり、その結果が示す傾向や課題を利用者の真の思いを探るための貴重な資源と位置づけ、十分に活用することが期待される。

②サービス提供の過程における利用者の意向確認手法の確立と職員への周知

(別紙「詳細結果の報告」6ページ～)

職員とのかかわりでは、8設問中6設問で80%を超える満足度が得られている。

一方、不満回答の割合を見てみると、「職員に意見や希望を言えるか」(Ⅱ-9)が10%、「生活の仕方の選択、決定」(Ⅱ-11)が23%と、サービスを提供する上で回答者や利用者とのコミュニケーションの結果が強く反映する設問に不満が高い傾向がある。「職員の言葉遣い」に関する設問(Ⅱ-10)に対する満足度は高い(83%)ため、これらの不満は今日の施設経営を取り巻く環境も一因と考えられ、サービス提供時の職員の多忙さ等が、結果として利用者の実感の質を低下させている可能性がある。

今後の取り組みとして、利用者の意向尊重の重要性を再認識し、サービス提供過程における意向確認のあり方について検討、職員との共有が求められる。また利用者が生活の仕方を選択できる場面の機会や家族からの意向の確認、及び家族への事業所の取り組みを丁寧に説明することが求められる。

③日常生活の実感の質の向上に向けた創意工夫あるサービスの展開

(別紙「詳細結果の報告」9ページ～)

20設問中満足度が80%を超えている設問は17設問であり、そのうちの半分を超える9設問が90%を超える満足度と、全体としては相応の満足が得られていると判断できる。

一方、不満回答の割合を見てみると、食事に関する設問「献立の希望」(Ⅲ-1-18.)において10%の不満(「やや不満」8%+「不満」2%)がある。毎日の多くを施設の中で過ごす利用者にとっては、生活にもっとも変化を感じることができるのが「食事」である。従って必然的に食事への期待は高くなり、集団給食と個人の嗜好は相反するとはいえ、利用者の実感の質を高める基礎として「食事・献立」での意向尊重や喫食環境に変化をつけるための工夫に取り組むことが重要である。

④ 利用者の実感の向上のための相談支援の充実

(別紙「詳細結果の報告」15 ページ～)

相談・情報提供支援では、全ての設問で満足度が 90%を超えており、高い満足度が得られていると判断できる。

ただし、サービス利用前後および内容変更時の説明に関する設問(Ⅳ-36,37,38)において、いずれも少数ながら「説明がなかった」という回答があるため、情報提供のあり方について改めて確認することが望まれる。

● 課題の把握と解決に向けて

今回の調査では、全体の満足度が 88%と、高い満足度を得ていると判断できる結果となった。但し前述のとおり、本調査の回答者が「本人」以外が 100%であるため、高齢者施設の特性を反映した「本人以外の回答者が施設サービスに“求める機能”に対する印象」という点を十分に認識する必要がある。そのうえで、この調査結果をもとにしたサービスの自己点検・自己分析に取り組むにあたっては、「満足」回答と「まあ満足」回答の比率の差に着目し、さらなる満足度向上への具体的方策の検討と、「不満」回答と「やや不満」回答については、その発生要因を探るとともに、個別意見をもとに各サービスの質的向上に対する具体的方策を検討することが望まれる。

上記のコメントを参考に、サービスの質の向上に向けた取組みを進められるよう期待する。

別紙 詳細結果の報告

1. 回答者の属性

	本人	本人の代筆	配偶者	兄弟姉妹	子	子の配偶者	孫	その他	回答総数
人数	0	0	2	0	37	3	0	6	48
%	0%	0%	4%	0%	77%	6%	0%	13%	100%

2. あなたの性別

	男性	女性	無回答	回答総数
人数	16	30	2	48
%	33%	63%	4%	100%

3. あなたの年齢

	60歳未満	60歳代	70歳代	80歳代	90歳以上	無回答	回答総数
人数	9	4	3	16	14	2	48
%	19%	8%	6%	33%	29%	4%	100%

4. この事業所を選んだ理由(複数回答)

	家の近く	評判が良い	ケアマネジャー等に紹介された	施設設備が整っている	職員が親切	家族にすすめられた	知人にすすめられた	その他	回答者総数
人数	27	7	23	17	11	1	0	8	48
%	56%	15%	48%	35%	23%	2%	0%	17%	

5. この事業所のサービスを利用する前の生活ではどのようなことでお困りでしたか(複数回答)

	食事や入浴など日常生活全般	健康管理・医療面	生活費・金銭面	住まいなど住居環境	介護をしてくれる人の確保	外出・移動	家族等との人間関係	将来への不安	特に困っていたことはない	その他	回答者総数
人数	31	25	6	14	18	15	6	11	2	4	48
%	65%	52%	13%	29%	38%	31%	13%	23%	4%	8%	

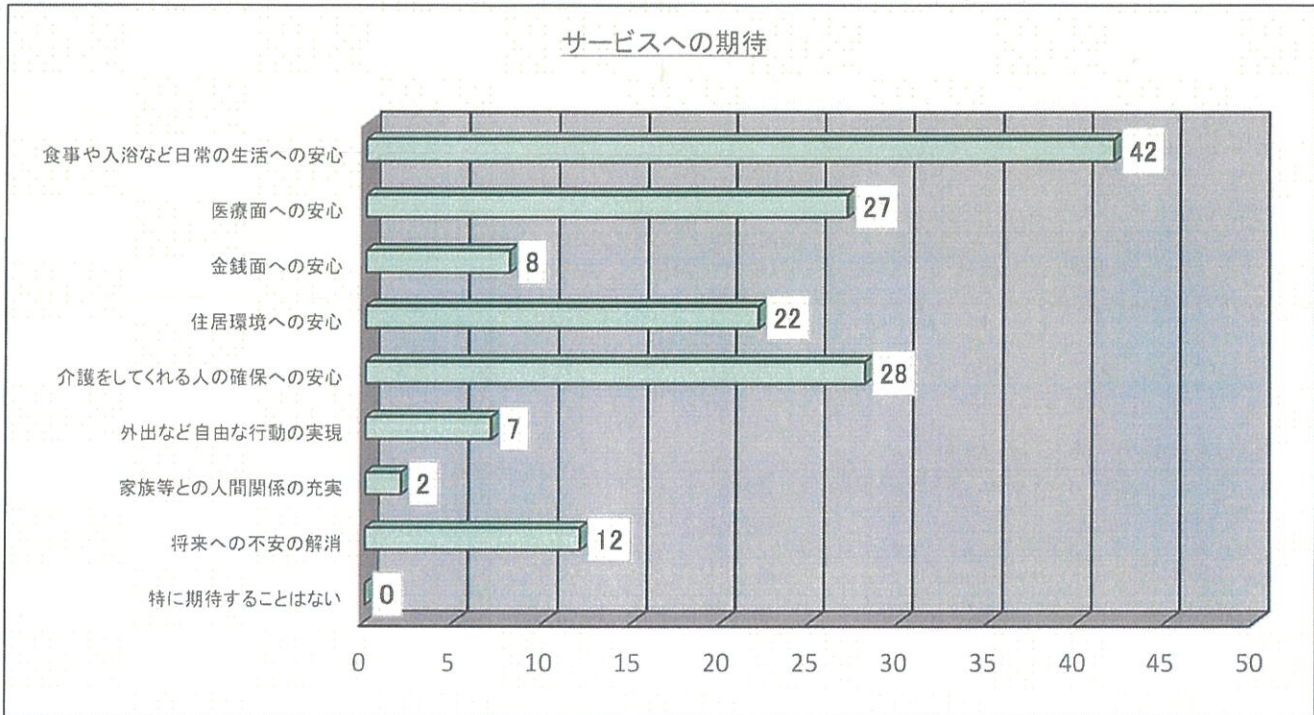
○本調査の回答者は、本人以外が100%を占め、そのうち子及び子の配偶者の合計が83%、次いで、その他が13%となっている。なお、その他で属性を明記した回答の内訳は甥1名、姪2名、孫の配偶者1名となっている(1.)。

○利用者の年齢については、80歳代以上が62%となっている。次いで60歳未満が19%となっている(3.)。

○事業所の選択理由については、「家の近く」(56%)、「ケアマネジャー等に紹介された」(48%)が多くあげられている(4.)。

6. 事業所のサービスへの期待(複数回答)

	回答者総数	食事や入浴など日常生活への安心	医療面への安心	金銭面への安心	住居環境への安心	介護をしてくれる人の確保への安心	外出など自由な行動の実現	家族等との人間関係の充実	将来への不安の解消	特に期待することはない	その他
人数	48	42	27	8	22	28	7	2	12	0	2
%		88%	56%	17%	46%	58%	15%	4%	25%	0%	4%

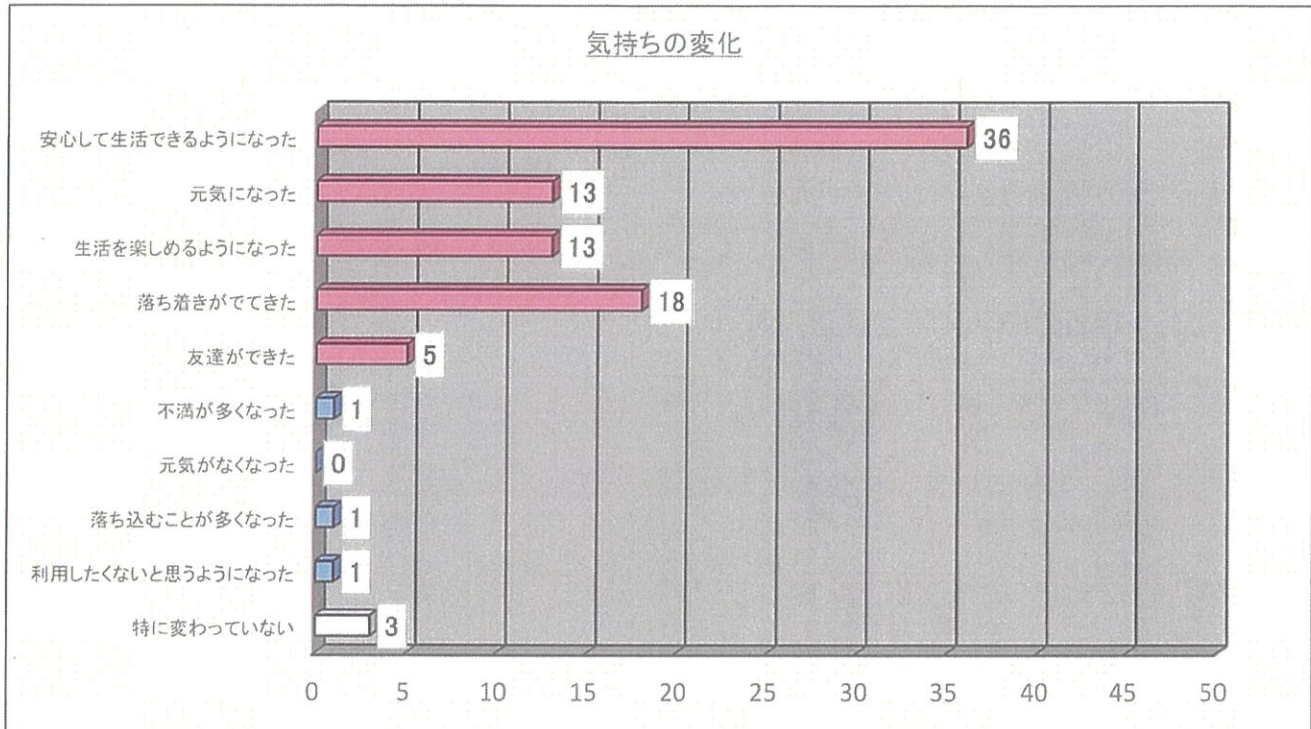


6-1). 年齢別にみた、事業所のサービスへの期待(複数回答)

区分	合計人数		食事や入浴など日常生活への安心	医療面への安心	金銭面への安心	住居環境への安心	介護をしてくれる人の確保への安心	外出など自由な行動の実現	家族等との人間関係の充実	将来への不安の解消	特に期待することはない	その他
60歳未満	9	人数	9	5	3	6	5	0	0	2	0	1
		%	100%	56%	33%	67%	56%	0%	0%	22%	0%	11%
60歳代	4	人数	3	1	0	2	3	1	1	1	0	0
		%	75%	25%	0%	50%	75%	25%	25%	25%	0%	0%
70歳代	3	人数	2	2	0	1	2	1	0	0	0	0
		%	67%	67%	0%	33%	67%	33%	0%	0%	0%	0%
80歳代	16	人数	15	8	4	6	9	3	1	4	0	1
		%	94%	50%	25%	38%	56%	19%	6%	25%	0%	6%
90歳以上	14	人数	13	11	1	7	9	2	0	5	0	0
		%	93%	79%	7%	50%	64%	14%	0%	36%	0%	0%

7. サービス利用前後での気持ちの変化(複数回答)

	安心して生活できるようになった	元気になった	生活を楽しめるようになった	落ち着きがでてきた	友達ができた	不満が多くなった	元気がなくなった	落ち込むことが多くなった	利用したくないと思うようになった	特に変わっていない	回答者総数
人数	36	13	13	18	5	1	0	1	1	3	48
%	75%	27%	27%	38%	10%	2%	0%	2%	2%	6%	



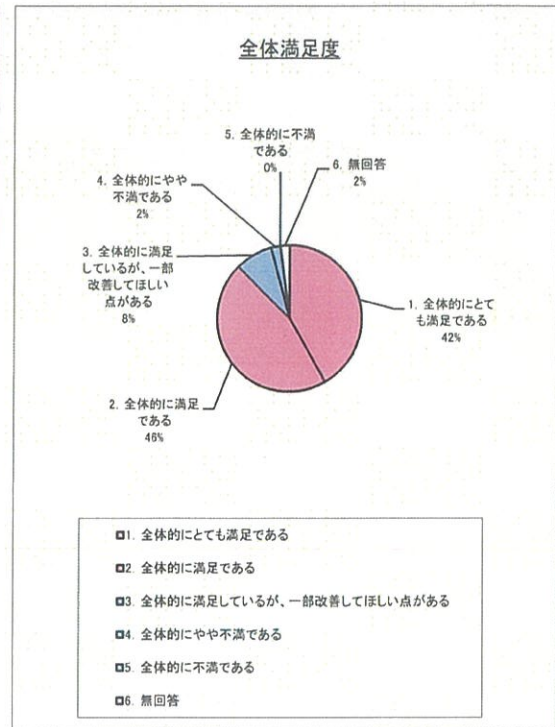
○事業所のサービスへの期待については、「食事や入浴など日常生活への安心」(88%)、「介護をしてくれる人の確保への安心」(58%)、「医療面の安心」(56%)に期待が寄せられている(6.)。

○年齢別状況では特に目立つ傾向は見られず、各々の期待値は分散傾向にある(6-(1).)。

○サービス利用前後の気持ちの変化については、「安心して生活できるようになった」(75%)、「落ち着きがでてきた」(38%)といったプラスの変化があったという回答があげられている。一方、いずれも少数ではあるが、「不満が多くなった」、「落ち込むことが多くなった」「利用したくないと思うようになった」といったマイナス作用についても回答がある(7.)。

8. 事業所のサービス全体への満足度

区分	合計	1. 全体的にとても満足である	2. 全体的に満足である	3. 全体的に満足しているが、一部改善してほしい点がある	4. 全体的にやや不満である	5. 全体的に不満である	6. 無回答
人数	48	20	22	4	1	0	1
%	100%	42%	46%	8%	2%	0%	2%
比率	100%	88%		10%			2%



8- (1). 調査カテゴリ別満足度の相関関係について

				Ⅲ. 日常生活支援サービスについて		Ⅳ. 情報提供や相談支援について	
				満足	不満	満足	不満
Ⅱ. 職員とのかかわりについて	満足	人数	46	1	45	2	
		%	96%	2%	94%	4%	
	不満	人数	0	1	1	0	
		%	0%	2%	2%	0%	
Ⅲ. 日常生活支援サービスについて	満足	人数			45	1	
		%			94%	2%	
	不満	人数			1	1	
		%			2%	2%	

8- (2). 調査カテゴリ別満足度と全体満足度の相関関係について

			1. 全体的にとても満足である	2. 全体的に満足である	3. 全体的に満足しているが、一部改善してほしい点がある	4. 全体的にやや不満である	5. 全体的に不満である	6. 無回答
Ⅱ. 職員とのかかわりについて	満足	人数	20	22	4	0	0	1
		%	42%	46%	8%	0%	0%	2%
	不満	人数	0	0	0	1	0	0
		%	0%	0%	0%	2%	0%	0%
Ⅲ. 日常生活支援サービスについて	満足	人数	20	22	3	0	0	1
		%	42%	46%	6%	0%	0%	2%
	不満	人数	0	0	1	1	0	0
		%	0%	0%	2%	2%	0%	0%
Ⅳ. 情報提供や相談支援について	満足	人数	20	21	3	1	0	1
		%	42%	44%	6%	2%	0%	2%
	不満	人数	0	1	1	0	0	0
		%	0%	2%	2%	0%	0%	0%

8-(3). 年齢別にみた、サービス全体への満足度 ※年齢無回答の分は除く

区分	合計 人数		1. 全体的にとても 満足である	2. 全体的に満足 である	3. 全体的に満足し ているが、一部改 善してほしい点がある	4. 全体的にやや 不満である	5. 全体的に不満 である	6. 無回答
60歳 未満	9	人数	2	5	2	0	0	0
		%	22%	56%	22%	0%	0%	0%
60歳代	4	人数	1	3	0	0	0	0
		%	25%	75%	0%	0%	0%	0%
70歳代	3	人数	1	2	0	0	0	0
		%	33%	67%	0%	0%	0%	0%
80歳代	16	人数	8	7	0	1	0	0
		%	50%	44%	0%	6%	0%	0%
90歳 以上	14	人数	8	3	2	0	0	1
		%	57%	21%	14%	0%	0%	7%

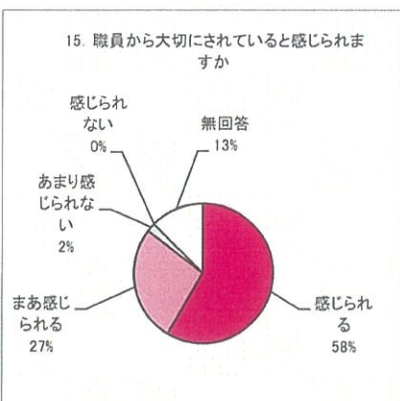
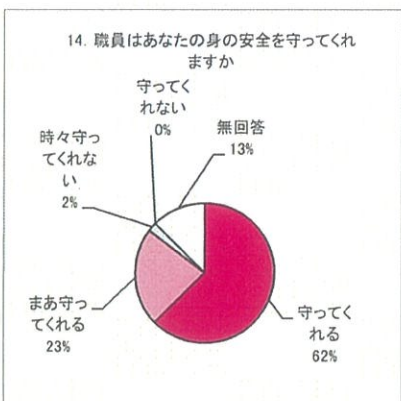
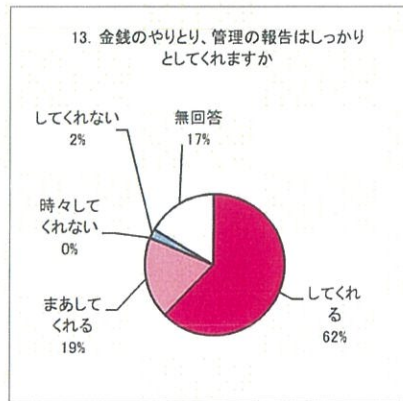
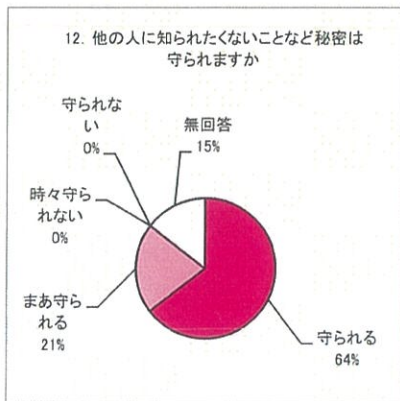
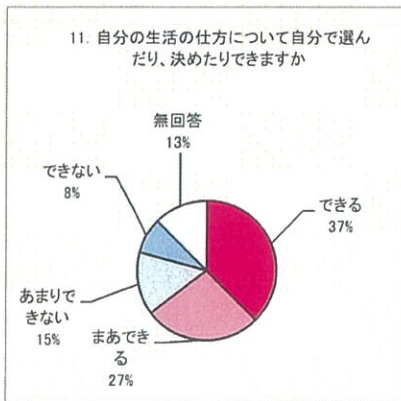
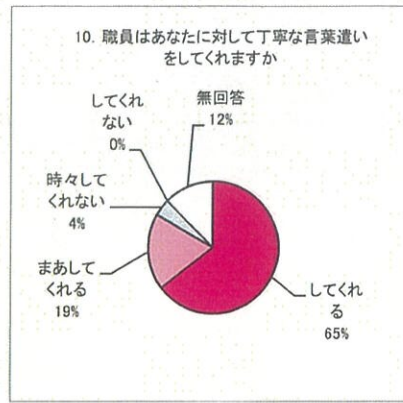
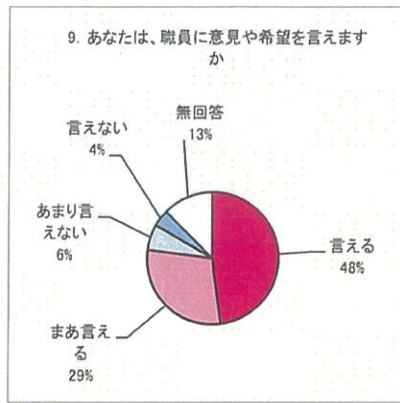
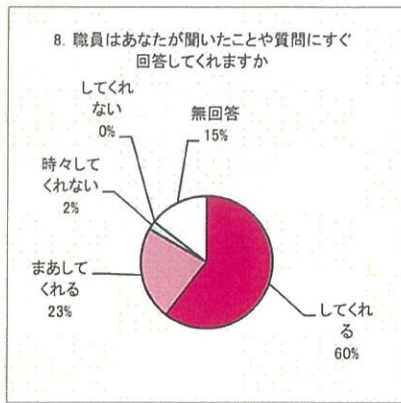
○事業所のサービス全体に対する満足度については、「とても満足」「満足」の合計が88%となっている。「不満」と回答した人はいなかったが、「やや不満」との回答が2%（1名）、「満足しているものの一部改善を望む事項がある」との回答が8%（4名）ある（8.）。

○カテゴリ別（Ⅱ職員とのかかわり、Ⅲ日常生活支援サービス、Ⅳ情報提供・相談支援）の満足状況では、総じて「満足」という回答にはなっているものの、「Ⅱ職員とのかかわり」では1名、「Ⅲ日常生活支援サービス」では2名、「Ⅳ情報提供・相談支援」では2名が「不満」としている。3つのカテゴリの相関関係でみると、「Ⅱ職員とのかかわり」「Ⅲ日常生活支援サービス」について、また「Ⅲ日常生活支援サービス」「Ⅳ情報提供・相談支援」の各カテゴリを重複して「不満」としている回答者が1名ずついる（8-1.）。

○全体満足度との相関関係では、カテゴリ別で「不満」としている回答者のうち1名（Ⅳ. 情報提供や相談支援について）のみ、全体満足度では「全体的に満足である」と回答している（表8-2）。

○年齢別状況では、「全体的に満足しているが、一部改善してほしい点がある」の回答は60歳未満と90歳以上で4/5を占めている（8-(3).）。

II. 職員とのかかわりについて伺います。



Ⅱ. 職員とのかかわりについて伺います。

8. 職員はあなたが聞いたことや質問にすぐ回答してくれますか。

してくれる	まあしてくれる	時々してくれない	してくれない	無回答	回答総数
29	11	1	0	7	48
60%	23%	2%	0%	15%	100%
83%		2%		15%	100%

9. あなたは、職員に意見や希望を言えますか。

言える	まあ言える	あまり言えない	言えない	無回答	回答総数
23	14	3	2	6	48
48%	29%	6%	4%	13%	100%
77%		10%		13%	100%

10. 職員はあなたに対して丁寧な言葉遣いをしてくれますか。

してくれる	まあしてくれる	時々してくれない	してくれない	無回答	回答総数
31	9	2	0	6	48
65%	19%	4%	0%	13%	100%
83%		4%		13%	100%

11. 自分の生活の仕方について自分で選んだり、決めたりできますか。

できる	まあできる	あまりできない	できない	無回答	回答総数
18	13	7	4	6	48
38%	27%	15%	8%	13%	100%
65%		23%		13%	100%

12. 他の人に知られたくないことなど秘密は守られますか。

守られる	まあ守られる	時々守られない	守られない	無回答	回答総数
31	10	0	0	7	48
65%	21%	0%	0%	15%	100%
85%		0%		15%	100%

13. 金銭のやりとり、管理の報告はしっかりとしてくれますか。

してくれる	まあしてくれる	時々してくれない	してくれない	無回答	回答総数
30	9	0	1	8	48
63%	19%	0%	2%	17%	100%
81%		2%		17%	100%

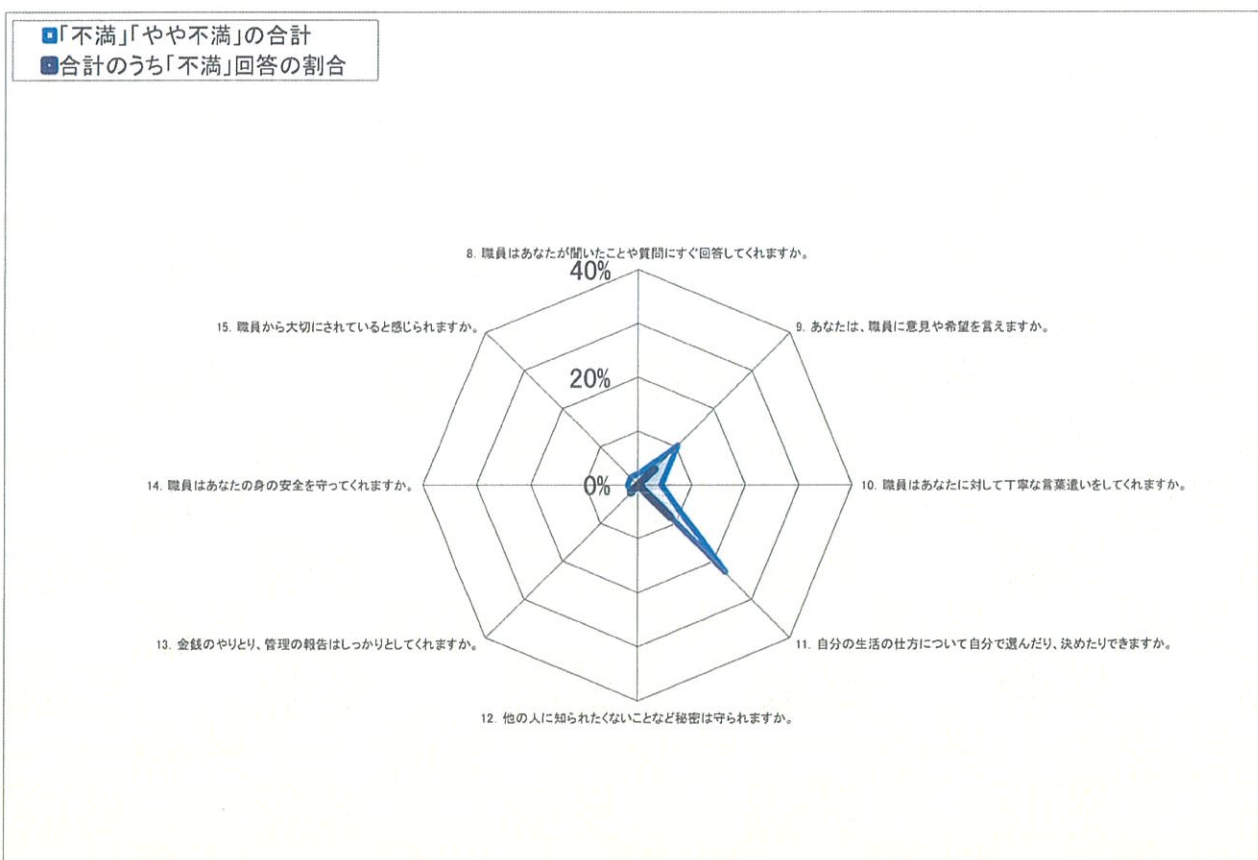
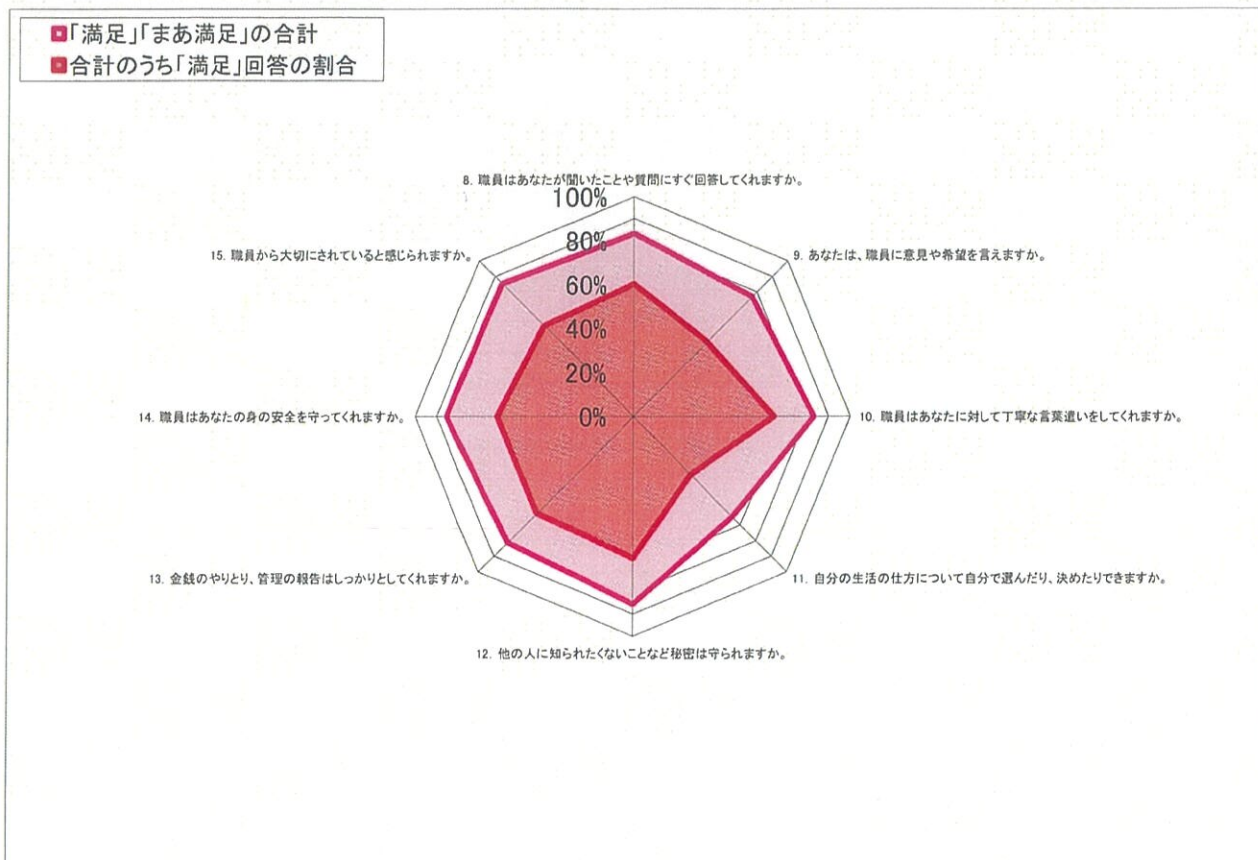
14. 職員はあなたの身の安全を守ってくれますか。

守ってくれる	まあ守ってくれ	時々守ってくれない	守ってくれない	無回答	回答総数
30	11	1	0	6	48
63%	23%	2%	0%	13%	100%
85%		2%		13%	100%

15. 職員から大切にされていると感じられますか。

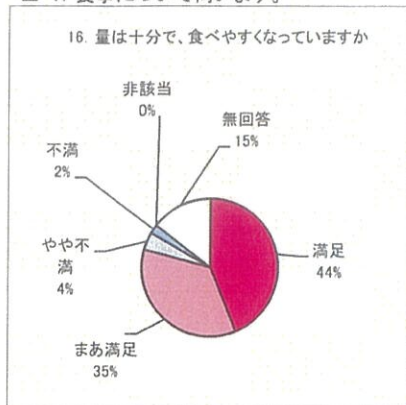
感じられる	まあ感じられ	あまり感じられない	感じられない	無回答	回答総数
28	13	1	0	6	48
58%	27%	2%	0%	13%	100%
85%		2%		13%	100%

Ⅱ. 職員とのかかわりについて伺います。

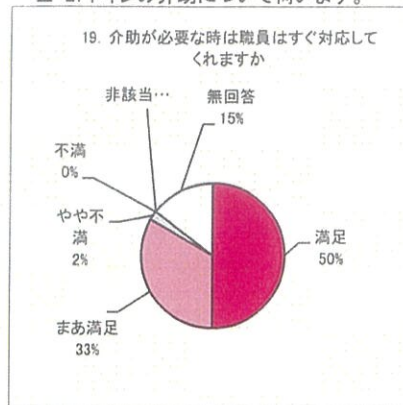


Ⅲ. 日常の生活支援サービスについて伺います。

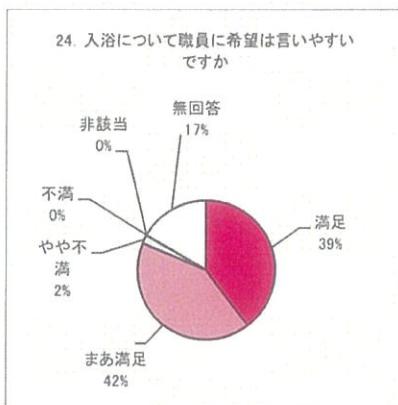
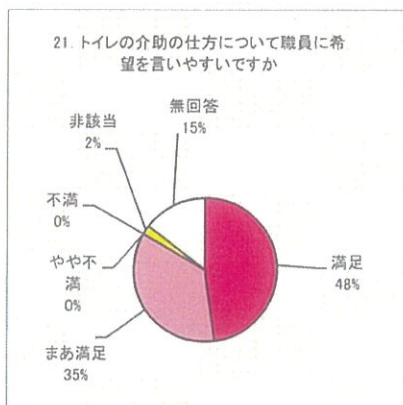
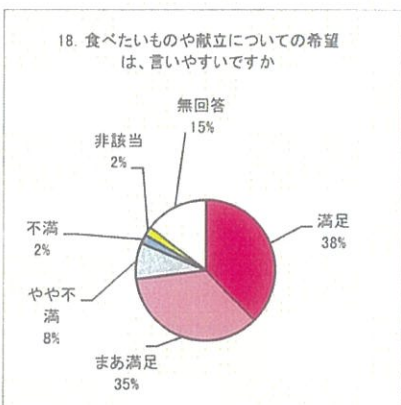
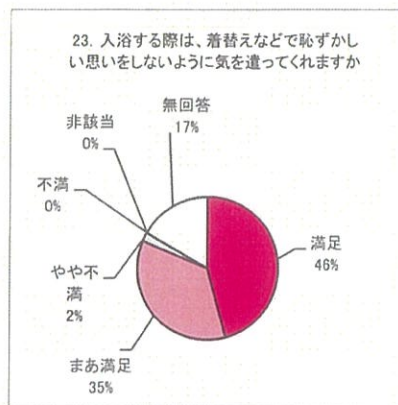
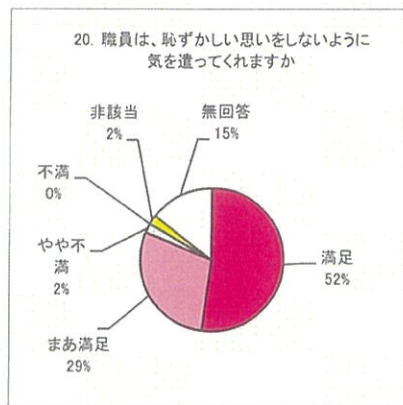
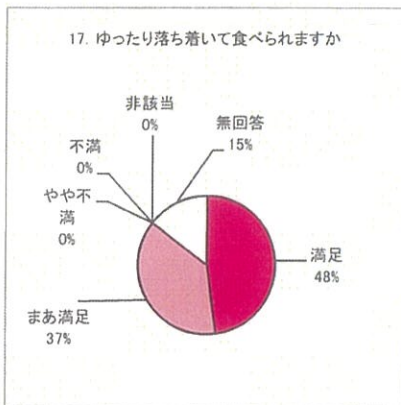
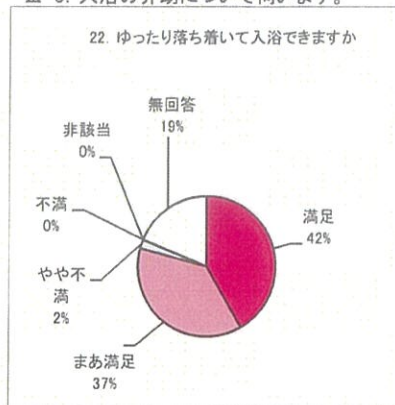
Ⅲ-1. 食事について伺います。



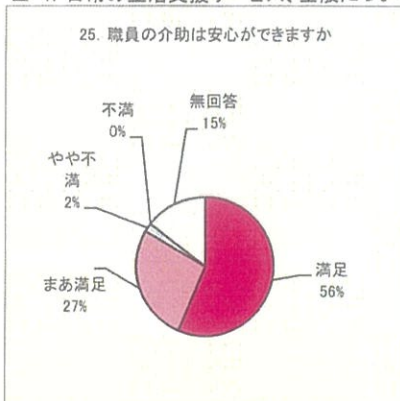
Ⅲ-2. トイレの介助について伺います。



Ⅲ-3. 入浴の介助について伺います。



Ⅲ-4. 日常の生活支援サービス、全般について伺います。



Ⅲ. 日常生活支援サービスについて伺います。

Ⅲ-1. 食事について伺います。

16. 量は十分で、食べやすくなっていますか。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
21	17	2	1	0	7	48
44%	35%	4%	2%	0%	15%	100%
79%		6%		0%	15%	100%

17. ゆったり落ち着いて食べられますか。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
23	18	0	0	0	7	48
48%	38%	0%	0%	0%	15%	100%
85%		0%		0%	15%	100%

18. 食べたいものや献立についての希望は、言いやすいですか。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
18	17	4	1	1	7	48
38%	35%	8%	2%	2%	15%	100%
73%		10%		2%	15%	100%

Ⅲ-2. トイレの介助について伺います。

19. 介助が必要な時は職員はすぐ対応してくれますか。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
24	16	1	0	0	7	48
50%	33%	2%	0%	0%	15%	100%
83%		2%		0%	15%	100%

20. 職員は、恥ずかしい思いをしないように気を遣ってくれますか。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
25	14	1	0	1	7	48
52%	29%	2%	0%	2%	15%	100%
81%		2%		2%	15%	100%

21. トイレの介助の仕方について職員に希望を言いやすいですか。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
23	17	0	0	1	7	48
48%	35%	0%	0%	2%	15%	100%
83%		0%		2%	15%	100%

Ⅲ-3. 入浴の介助について伺います。

22. ゆったり落ち着いて入浴できますか。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
20	18	1	0	0	9	48
42%	38%	2%	0%	0%	19%	100%
79%		2%		0%	19%	100%

23. 入浴する際は、着替えなどで恥ずかしい思いをしないように気を遣ってくれますか。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
22	17	1	0	0	8	48
46%	35%	2%	0%	0%	17%	100%
81%		2%		0%	17%	100%

24. 入浴について職員に希望は言いやすいですか。

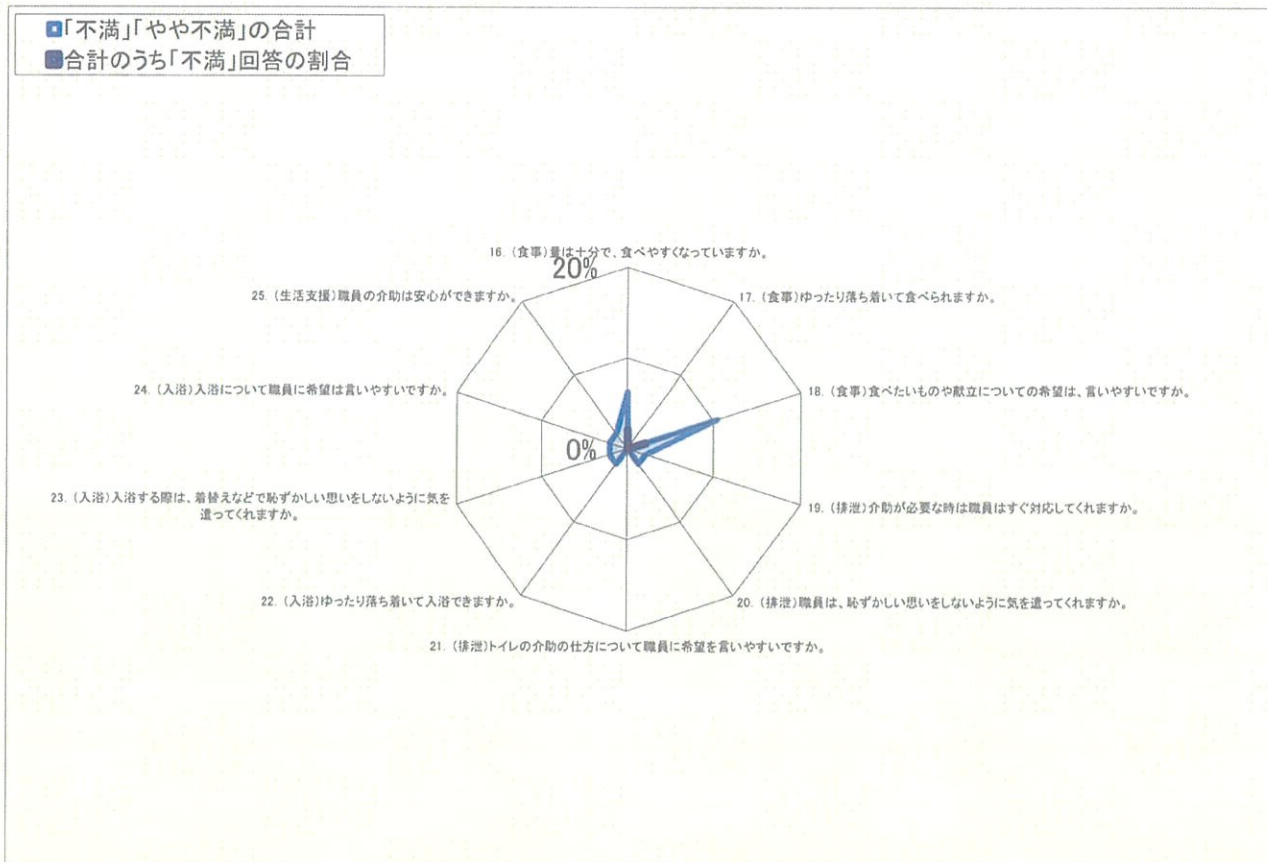
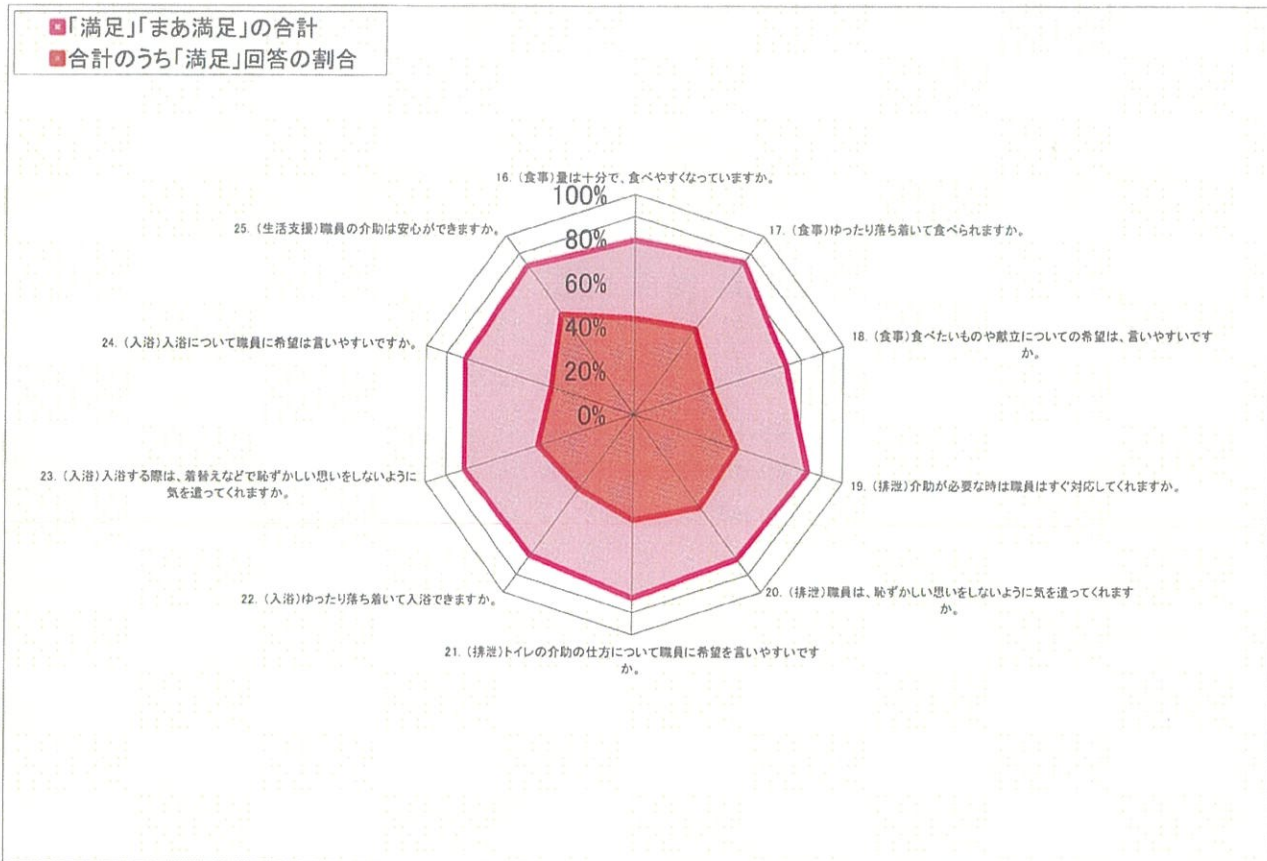
満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
19	20	1	0	0	8	48
40%	42%	2%	0%	0%	17%	100%
81%		2%		0%	17%	100%

Ⅲ-4. 日常生活支援サービス、全般について伺います。

25. 職員の介助は安心ができますか。

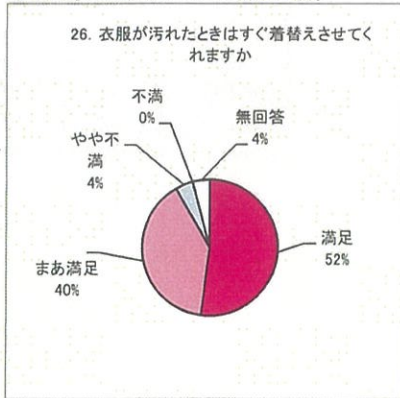
満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
27	13	1	0	/	7	48
56%	27%	2%	0%		15%	100%
83%		2%			15%	100%

Ⅲ. 日常の生活支援サービスについて伺います。

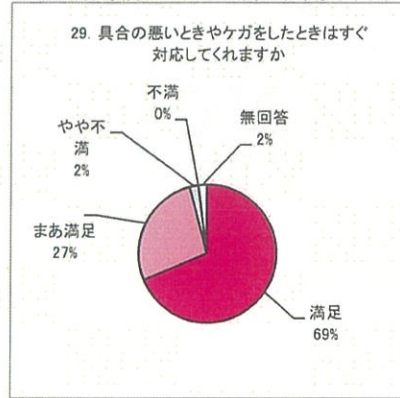


Ⅲ. 日常の生活支援サービスについて伺います。

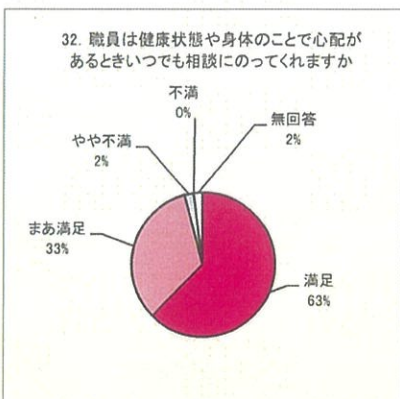
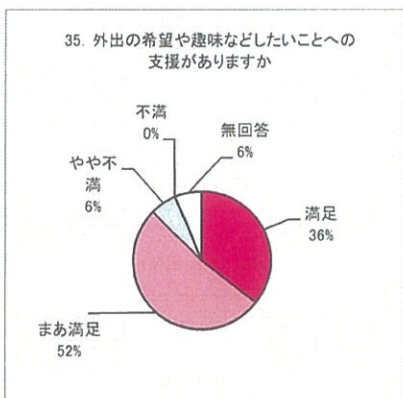
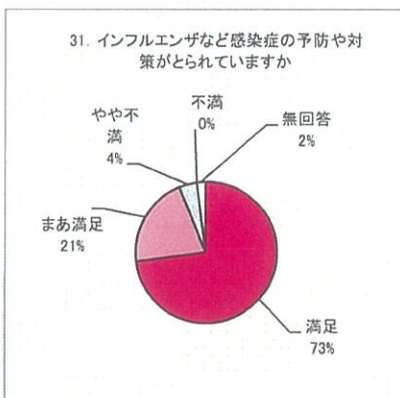
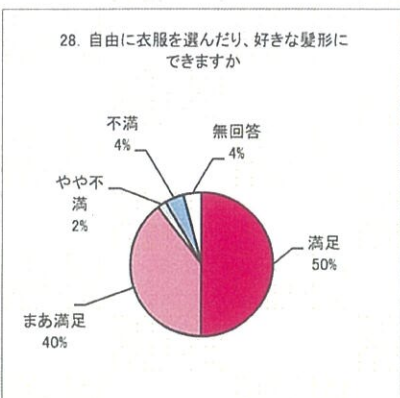
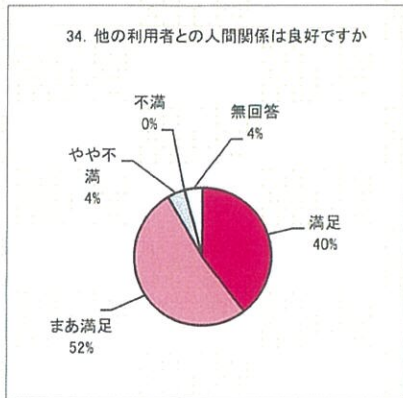
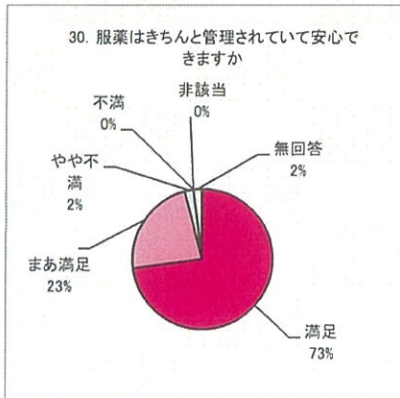
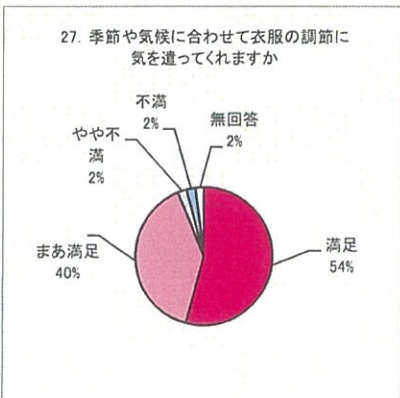
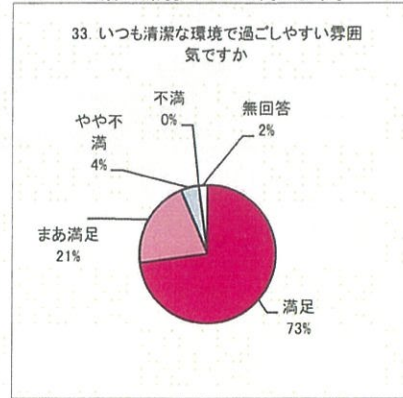
Ⅲ-5. 身だしなみについて伺います。



Ⅲ-6. 健康管理について伺います。



Ⅲ-7. 生活の環境について伺います。



Ⅲ. 日常生活支援サービスについて伺います。

Ⅲ-5. 身だしなみについて伺います。

26. 衣服が汚れたときはすぐ着替えさせてくれますか。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
25	19	2	0	/	2	48
52%	40%	4%	0%		4%	100%
92%		4%			4%	100%

27. 季節や気候に合わせて衣服の調節に気を遣ってくれますか。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
26	19	1	1	/	1	48
54%	40%	2%	2%		2%	100%
94%		4%			2%	100%

28. 自由に衣服を選んだり、好きな髪型にできますか。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
24	19	1	2	/	2	48
50%	40%	2%	4%		4%	100%
90%		6%			4%	100%

Ⅲ-6. 健康管理について伺います。

29. 具合の悪いときやケガをしたときはすぐ対応してくれますか。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
33	13	1	0	/	1	48
69%	27%	2%	0%		2%	100%
96%		2%			2%	100%

30. 服薬はきちんと管理されていて安心できますか。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
35	11	1	0	0	1	48
73%	23%	2%	0%	0%	2%	100%
96%		2%		0%	2%	100%

31. インフルエンザなど感染症の予防や対策がとられていますか。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
35	10	2	0	/	1	48
73%	21%	4%	0%		2%	100%
94%		4%			2%	100%

32. 職員は健康状態や身体のことなどで心配があるときいつでも相談にのってくれますか。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
30	16	1	0	/	1	48
63%	33%	2%	0%		2%	100%
96%		2%			2%	100%

Ⅲ-7. 生活の環境について伺います。

33. いつも清潔な環境で過ごしやすい雰囲気ですか。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
35	10	2	0	/	1	48
73%	21%	4%	0%		2%	100%
94%		4%			2%	100%

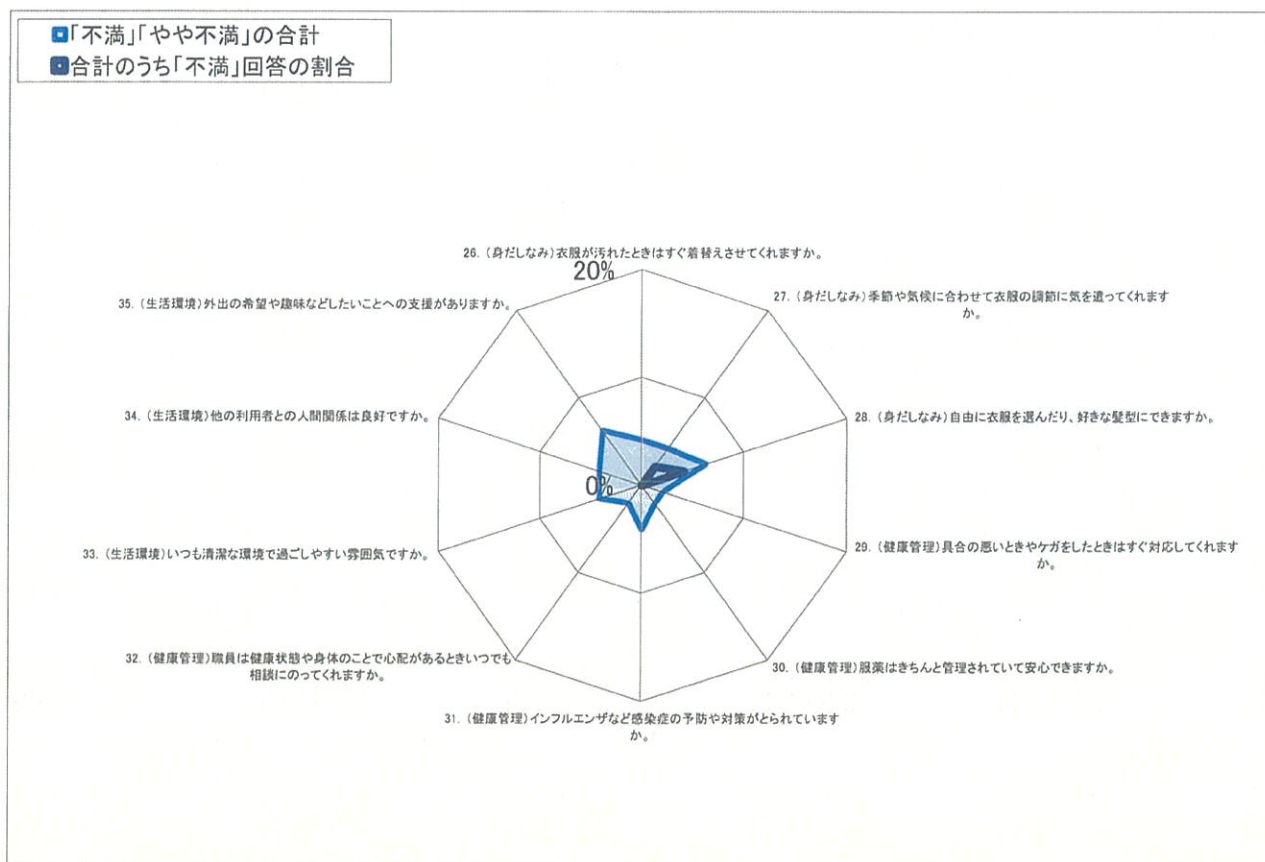
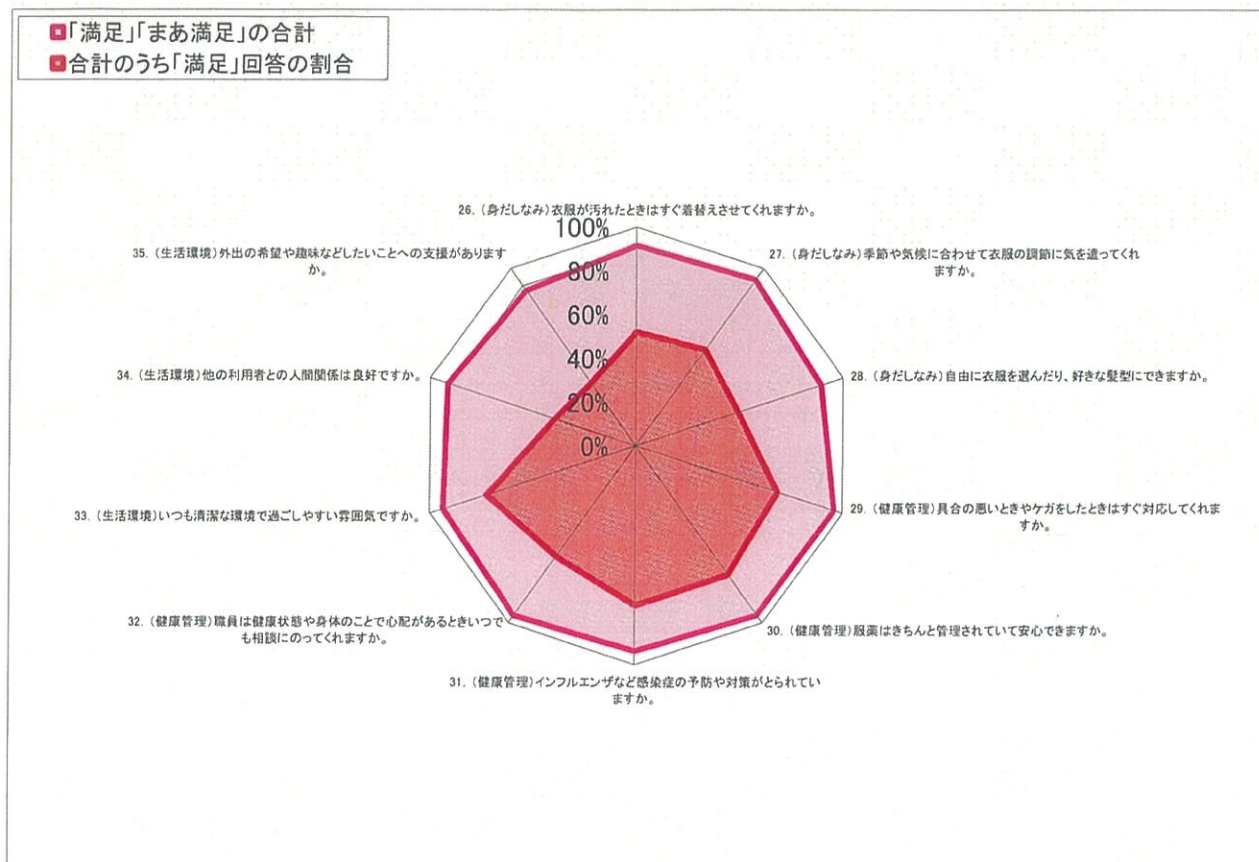
34. 他の利用者との人間関係は良好ですか。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
19	25	2	0	/	2	48
40%	52%	4%	0%		4%	100%
92%		4%			4%	100%

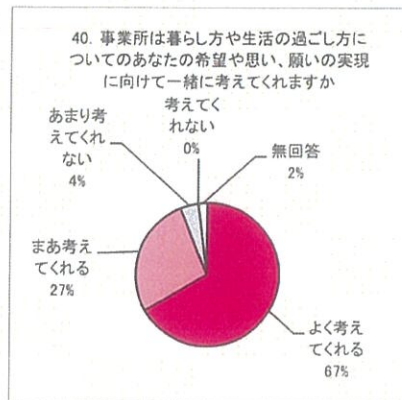
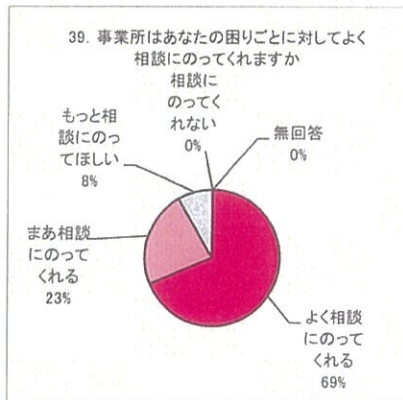
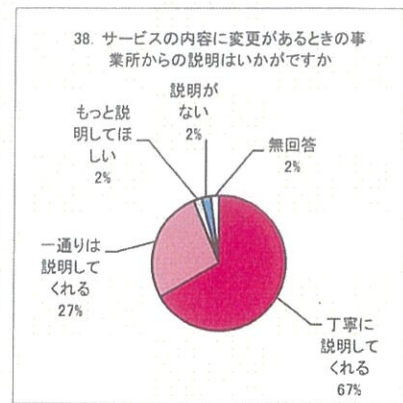
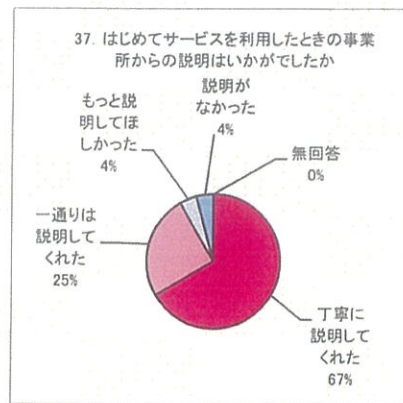
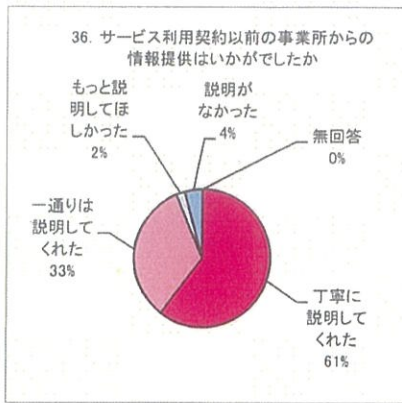
35. 外出の希望や趣味などしたいことへの支援がありますか。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
17	25	3	0	/	3	48
35%	52%	6%	0%		6%	100%
88%		6%			6%	100%

Ⅲ. 日常の生活支援サービスについて伺います。



IV. 事業所の情報提供や相談支援について伺います。



IV. 事業所の情報提供や相談支援について伺います。

36. サービス利用契約以前の事業所からの情報提供はいかがでしたか。

丁寧に説明してくれた	一通りは説明してくれた	もっと説明してほしい	説明がなかった	無回答	回答総数
29	16	1	2	0	48
60%	33%	2%	4%	0%	100%
94%		6%		0%	100%

37. はじめてサービスを利用したときの事業所からの説明はいかがでしたか。

丁寧に説明してくれた	一通りは説明してくれた	もっと説明してほしい	説明がなかった	無回答	回答総数
32	12	2	2	0	48
67%	25%	4%	4%	0%	100%
92%		8%		0%	100%

38. サービスの内容に変更があるときの事業所からの説明はいかがですか。

丁寧に説明してくれる	一通りは説明してくれる	もっと説明してほしい	説明がない	無回答	回答総数
32	13	1	1	1	48
67%	27%	2%	2%	2%	100%
94%		4%		2%	100%

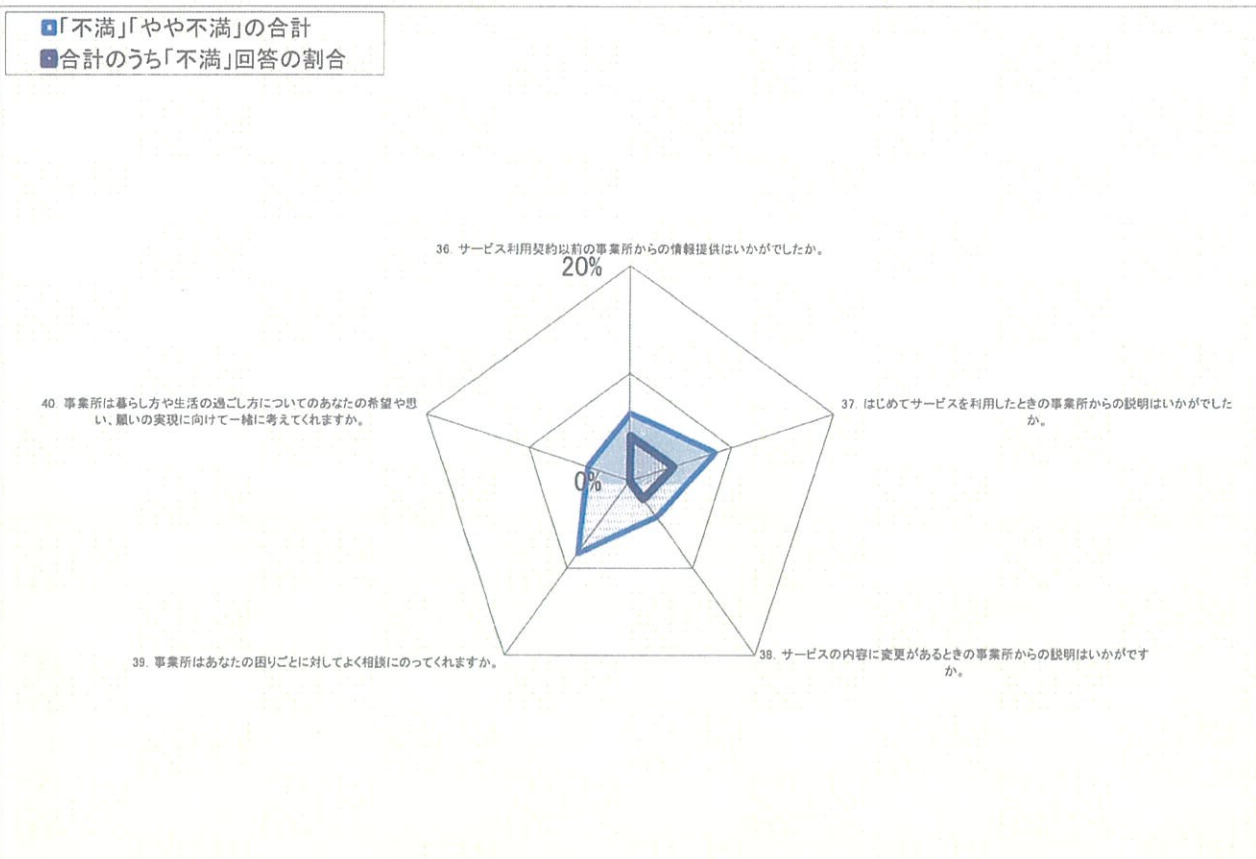
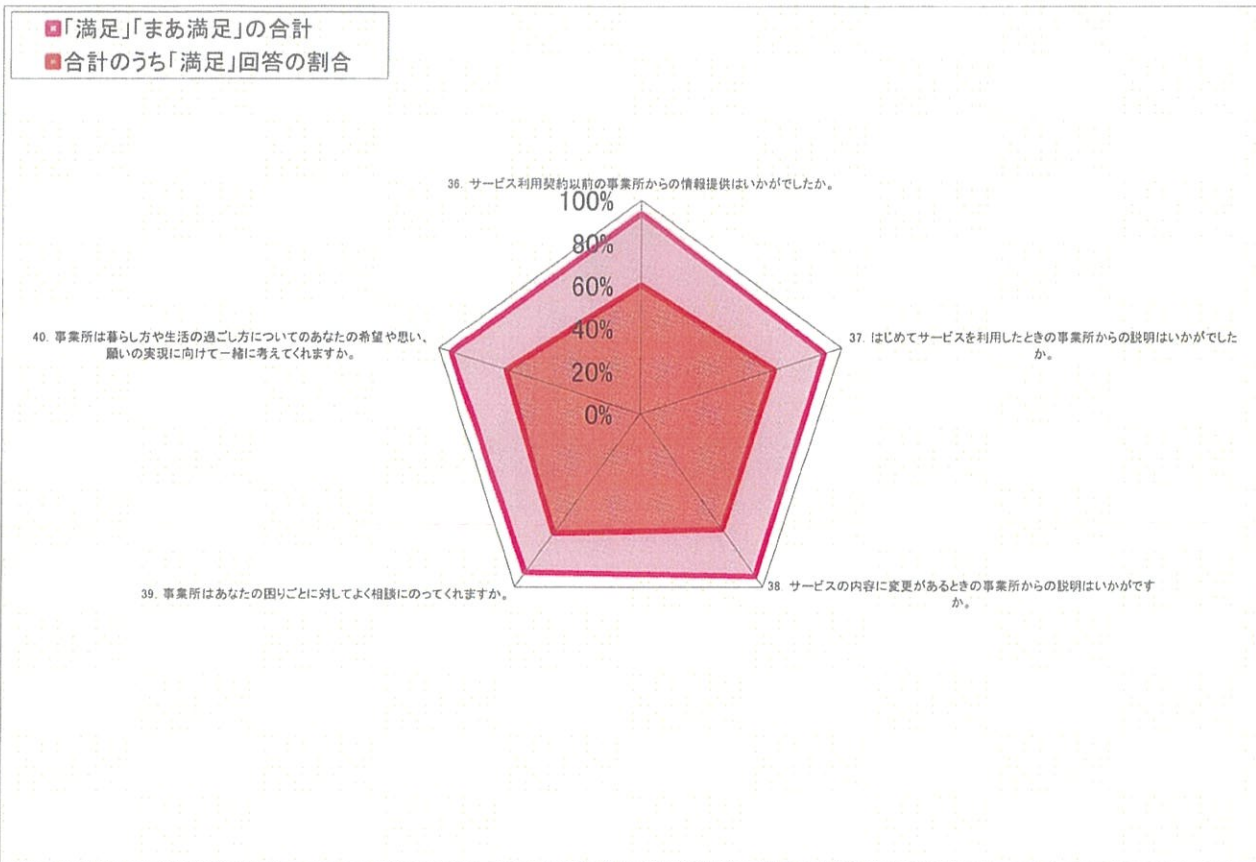
39. 事業所はあなたの困りごとに対してよく相談にのってくれますか。

よく相談にのってくれる	まあ相談にのってくれる	もっと相談にのってほしい	相談にのってくれない	無回答	回答総数
33	11	4	0	0	48
69%	23%	8%	0%	0%	100%
92%		8%		0%	100%

40. 事業所は暮らし方や生活の過ごし方についてのあなたの希望や思い、願いの実現に向けて一緒に考えてくれますか。

よく考えてくれる	まあ考えてくれる	あまり考えてくれない	考えてくれない	無回答	回答総数
32	13	2	0	1	48
67%	27%	4%	0%	2%	100%
94%		4%		2%	100%

IV. 事業所の情報提供や相談支援について伺います。



No.	質問	回答
1	この事業所のサービスについて、良いところや日常生活で楽しみにしている点	個室になっているので、プライバシーが守られ、生活し易いと思う。
2		季節毎に色々な催し物をやってくれるので楽しい。
3		個室なので、プライバシーが守られています。
4		10月に楓葉祭があるということなので、楽しみにしています。色々な行事、人との会話などたのしい事がたくさんあると、体のいたみもまぎれると思うので…
5		話を聞いてくれる。
6		窓口の相談員やケアマネジャーの対応がとてもよい。職員の方も笑顔であいさつをしてくれる。
7		入所者、家族の希望にそうように考えてくれている。
8		個室でゆっくりすごせる。
9		具合が悪い時、病院につれて行ってくれる等対応が良い。
10		地域のお祭りや小学校のラジオ体操への参加など、地域との交流を積極的に行っている点に満足しているようです。
11		施設外への外出散歩なども行ってくれているようで、生きがいを感じながら生活しているように感じます。
12		個室、少人数、自由度が高い。
13		オール個室のため、病気でも隔離できることと、メリハリがついて良いと思います。
14		ご飯。
15		本人の穏やかな様子を見、職員の皆様の親切な介護のお陰と感謝しています。
16		面会に行くのが楽しみです。
17		食事が大変おいしいと思います。気をつかってあると感じました。
18		治療も丁寧で安心です。
19		スタッフさんの働きぶりが、きちんと見ていただいていると、私たちが（家族）が感じられ安心して暮らすこと。たいへん感謝しています。
20		楓葉祭りは楽しかったです。
21		体調の波が多い利用者にとって、外出が多分楽しいかもしれません。

1	この事業所のサービスについて、改善してほしいところや嫌な点	外気浴をさせてほしい。
2		介護職員を増やしてほしい。
3		他階へ自由に行ってしまうので、キケンではないのか。玄関の出入りも1人で出来てしまうので、キケンではないのか。
4		服は洗濯してくれているが、シミだらけのままだったり、通常の洗濯ができないものなど、こちらが行って確認しないと放置してある。
5		部屋のテレビや棚などもホコリがたまっていたり、人手が足りていないのか、少し不衛生に思う。認知症で覚えてない、理解できないをいい訳にしないか？
6		着替えや入浴の際、男性職員ではなく女性職員にお願いしたい。
7		ほちょう器があるのに、つけてくれないところが嫌な点。
8		面会時間の拡大（コロナ規制の緩和）。

No.	質問	回答
9	この事業所のサービスについて、改善して欲しいところや嫌な点	コロナによる面会制限をなくして、もう少し自由に会えるような状況にしてほしい。
10		コロナの時代なのはわかるが、もう少し気軽に家族と面談できればと思う。
11		コロナ蔓延のため、外泊や外出ができなくなった点が残念です。昔のように安心できる日々がくるといいですね。
12		家にいた時のように、マッサージを週2～3回してほしいです。
13		おしりが痛かったり、足首がかゆい時があるのですが、その時対応していただけたらとてもありがたい。
14		基本的には、こちらからなげかけたことは希望を聞いて動いてくれるが、日常知り得た本人の希望についてや、職員の方の案など提案してくれることがない。何を楽しみにしてるのかが家族には伝わってこない。
15		高い意識をもって仕事されている方もいるが、基本的には、ケンカやケガ、病気といったことがあった時以外報告はない。施設サービス計画書も、夏でも冬でも「暖房」の記載だったり、病気があってもそのことにはふれずに作ってることがほとんど。真剣に考えているように思えない。
16		ショートステイで利用していた時は、様子やバイタル等分かる書面をいただいていたのですが、入所したあとは、ショートの時よりも施設内での様子が伝わりにくくなった。面会時で良いので、どのような様子ですごしているか知れるとありがたいです。
17		どこの事業所も同じだと思うが、インフルエンザと同じ5類になったのだから、自由に面会、外出させてほしい。わざわざ事前に面会の予約をするのが面倒。仕事の都合もある為。
18		パンが好きなので、3食食パンにさせていただいていますが、食費が1ヶ月63,551円かかるのは他施設に比べて高いと思います。
19		もう少しリクリレーション等があれば、もっと楽しいのではないのか。
20	人手不足の為か、お願いしてもなかなか対応してもらえない事が少々ある。	
21	機能訓練をしてほしいと思います。内部で無理なら外部から頼めるようにしてほしい。費用は個人もちでも良いのではないかと思います。希望者には。	

1	その他、ご意見	笑顔でとても感じ良く対応してくださって感謝しております。
2		コロナ感染症の対策はしっかりやられている。面会制限がしっかりされている。
3		笑顔でとても感じ良く対応してくださって、感謝しています。
4		介護士さんが一生懸命やってくれているので、もう少し人数がいたら一人がする仕事量が減るのではないかと思います。
5		ずっと利用したい！
6		入浴時の石けんは、肌あれ等がある時は、ひかえめの方がいい気がします。
7		今日何をしていたのか知りたいなと思います。他のグループとの交流はないのでしょうか？

福祉サービス利用者意向調査 調査結果報告書 表・グラフの表示方法について

1. 表・円グラフのパーセント表示について

報告書に掲載している表・円グラフのパーセント(%)は、回答総数を100%として割合を自動計算で設定してあります。そのため、回答総数が割り切れない場合、小数点の切り上げ(切り下げ)により、最大でプラス、マイナス2%の範囲内で誤差が生じる場合がありますので、予めご了承ください。

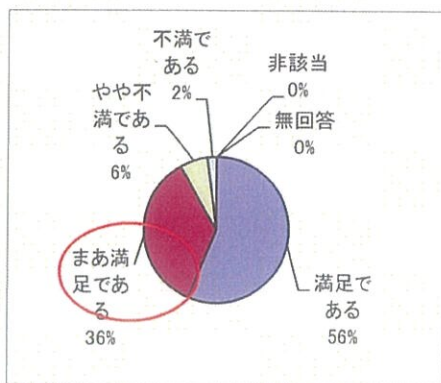
例

12. 職員はあなたに対して丁寧な言葉遣いをしてくれますか。

満足である	まあ満足である	やや不満である	不満である	非該当	無回答	回答総数
27	17	3	1	0	0	48
56%	35%	6%	2%	0%	0%	100%
92%		8%		0%	0%	100%

*100%の表示は小数点以下の0.99...を切り上げて表示しています

*92%の表示は小数点以下の0.66を切り上げて表示しています

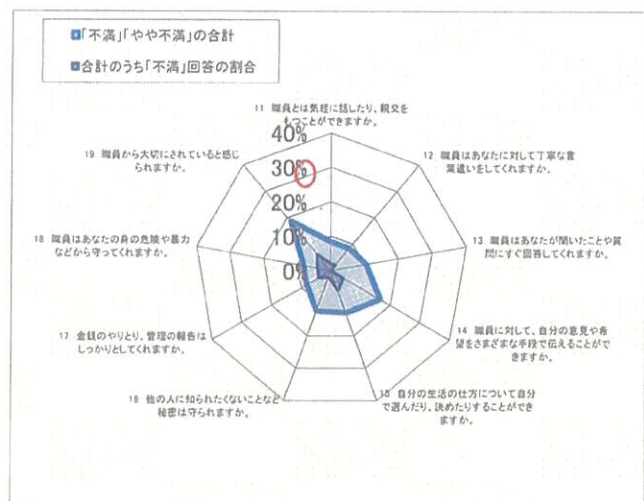
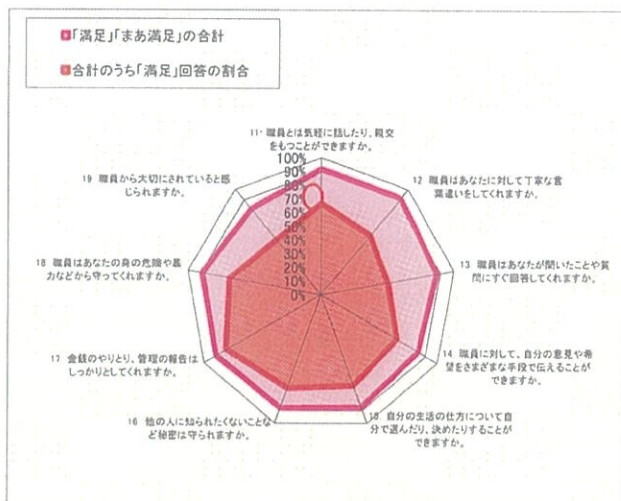


*円グラフは円状で表示されるように100%となるように自動設定をしています。そのため表の数字と異なる場合があります。

「まあ満足である36%」の表示は、小数点以下0.25を切り上げて表示されています

2. レーダー表示について

レーダー表示は、調査結果より「満足されている点」「不満になっている点」の特徴をみていただくように表示をしています。それぞれのレーダー表は、特徴がわかりやすいように最大値にあわせた表示としています。



*「満足」、「まあ満足」の合計した表は、最大値が92%のため100%表示としています

*「不満」、「まあ不満」の合計した表は、最大値が19%のため40%表示としています