

# 福祉サービス利用者意向調査

## 調査結果報告書

事業所名 みどりの家（障害：通所）

平成 30 年 3 月 17 日

社会福祉法人神奈川県社会福祉協議会

## 貴事業所における利用者調査結果について

### 1. 調査の状況

調査は次のとおり実施しました。

調査期間	平成 29 年 11 月 27 日 ~ 平成 29 年 12 月 18 日
調査方法	所定の調査票（アンケート）による
調査対象事業所名	みどりの家（通所）(17-106)
調査対象者の匿名化	調査は無記名で行い、調査結果から回答者について個人が特定化される場合は、県社協で匿名化をはかった。
アンケート調査票の送付	対象者には事業所を経由して調査票を配付した。
アンケート調査票の回収	記入済みの調査票は対象者から直接、県社協に郵送された。

### 2. 回収の状況

事業所名	みどりの家 (障害：通所 17-106)	調査票 配付数	45 名	返送 通数	26 通	回収率	57.8%
------	----------------------------	------------	------	----------	------	-----	-------

### 3. 調査結果の詳細

別紙をご参照ください。

※参考：表 1～表 10-(2)までの表の見方について

表 1	本調査の回答者の属性（利用者との統柄）を単純集計したものです。 ※利用者本人の意向が強く表されているものか、家族の期待が強く表されているものかなどの傾向を示します。
表 2	利用者の性別を単純集計したものです。
表 3	利用者の年齢を単純集計したものです。
表 4	利用者の利用年数を単純集計したものです。
表 5	同種のサービスを提供する他の事業所の利用経験の有無を単純集計したものです。 ※複数のサービスを比較したうえでの回答結果であるかの傾向を示します。
表 6	週の利用回数を単純集計したものです(通所サービスのみ)。
表 7	事業所の選択理由(複数回答)を単純集計したものです。 設問別に回答者総数に占める（単純集計数/回答者総数）割合（%）を算出しています。 ※サービスの選択理由が積極的な理由か、消極的な理由かなどの傾向を示します。
表 8	サービス利用前後での気持ちの変化(複数回答)を単純集計したものです。 設問別に回答者総数に占める（単純集計数/回答者総数）割合（%）を算出しています。 ※サービス利用によるプラス作用の変化、マイナス作用の変化の状況を示します。
表 9	事業所のサービス全体への満足度を単純集計したものです。 ※サービス全体への満足度は事業所に対する利用者の思い、印象を示します。

表 9-(1)	<p>調査カテゴリ（Ⅰ職員とのかかわり、Ⅱ日常生活支援サービス、Ⅲ情報提供・相談支援）について、カテゴリ同士の満足度をクロス集計したものです。</p> <p>(例：表の見方)</p> <table border="1" data-bbox="349 370 833 741"> <thead> <tr> <th colspan="2">カテゴリ</th><th colspan="2">2. 日常生活支援サービス</th></tr> <tr> <th colspan="2"></th><th>満 足</th><th>不 満</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <th rowspan="2">1. 職員とのかかわり</th><th>満 足</th><td>カテゴリ1が「満足」で2も「満足」</td><td>カテゴリ1は「満足」だが2は「不満」</td></tr> <tr> <th>不 満</th><td>カテゴリ1は「不満」だが、2は「満足」</td><td>カテゴリ1は不満で2も「不満」</td></tr> </tbody> </table> <p>※二重線部分は不満傾向（太線部分は、多面的な不満傾向）をもつ回答者がいる可能性を示します。</p>	カテゴリ		2. 日常生活支援サービス				満 足	不 満	1. 職員とのかかわり	満 足	カテゴリ1が「満足」で2も「満足」	カテゴリ1は「満足」だが2は「不満」	不 満	カテゴリ1は「不満」だが、2は「満足」	カテゴリ1は不満で2も「不満」	<p>調査カテゴリ別満足度は、Ⅰ職員とのかかわり Ⅱ日常生活支援サービス、Ⅲ情報提供・相談支援の各設問の回答について次の基準に従って点数化しています。</p> <p>「満足」・・・・・・3点      「まあ満足」・・・1点      「やや不満」・・・マイナス1点      「不満」・・・・マイナス3点      「介助を受けていない」及び「無回答」・・・0点</p> <p>個人別にカテゴリ単位で点数を合計した結果がプラスの場合は「満足」、マイナスの場合は「不満」としています。</p>
カテゴリ		2. 日常生活支援サービス															
		満 足	不 満														
1. 職員とのかかわり	満 足	カテゴリ1が「満足」で2も「満足」	カテゴリ1は「満足」だが2は「不満」														
	不 満	カテゴリ1は「不満」だが、2は「満足」	カテゴリ1は不満で2も「不満」														
表 9-(2)	<p>調査カテゴリ（Ⅰ職員とのかかわり、Ⅱ日常生活支援サービス、Ⅲ情報提供・相談支援）の満足度と、事業所のサービス全体への満足度をクロス集計したものです。</p> <p>※サービス全体に「一部満足はしているが改善を望む」「やや不満」「不満」とした回答者のカテゴリ別での「満足」「不満」の状況を示します。</p>																
表 10	<p>事業所のサービスへの期待(複数回答)を単純集計したものです。</p> <p>設問別に回答者総数に占める（単純集計数/回答者総数）割合（%）を算出しています。</p> <p>※事業所のサービスに対する回答者の期待の状況を示します。</p>																
表 10-(1)	<p>利用者の年齢と事業所のサービスへの期待(複数回答)をクロス集計したものです。</p> <p>※利用者の年齢により事業所のサービスに対する期待値に変化や特徴的な傾向があるかを示します。</p>																
表 10-(2)	<p>利用者の利用年数と事業所のサービスへの期待(複数回答)をクロス集計したものです。</p> <p>※利用年数により事業所のサービスに対する期待値に変化や特徴的な傾向があるかを示します。</p>																

#### 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

###### <利用者満足度について>

- ・「全体的にとても満足である」が8%、「全体的に満足である」が27%で、満足とする回答は35%と満足とする回答は3割台にとどまっている（表9）。

###### <不満傾向について>

- ・「全体的に不満である」という回答はなく、「全体的に満足しているが、一部改善してほしい点がある」との回答が65%ある。カテゴリ別（I.職員とのかかわり、II.日常の生活支援サービス、III.情報提供や相談支援）の満足度の相関関係でも、少数ではあるが、2つ以上のカテゴリを重複して不満傾向をもつ回答者がいることから、多面的な不満を持つ利用者がいる可能性が窺える。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>

- ・サービス利用前後での気持ちの変化の設問では、「安心して生活できるようになった」が62%、「生活を楽しめるようになった」が42%であり、相応の生活が確保されていることがうかがえるものの、生活のより一層の充実が求められる（表8）。

###### <自由意見>

- ・自由意見では、よい点：47件、努力を期待したい点：53件、その他意見：3件の計103件が寄せられた。
- ・よい点としては、「職員のかかわりやサービス提供姿勢」、「外出や余暇活動の充実」が挙げられている。他方、努力を期待したい点でも「職員のかかわりやサービス提供姿勢」が挙げられ、加えて「施設の運営・職員の不足」について挙げられている。このように利用者の様々な思いが反映される自由意見は、期待や不満の内容分析に際して、貴重な情報として有効な活用が求められる。

##### ● 調査結果が示す傾向、課題と今後の対応

サービス全体への満足度は3割台にとどまっており、回答者からは一部改善を望む事項も挙がっている。

今後、より一層のサービスの質の向上をめざし課題分析の資として、不満の高い項目を中心に総評を次に記述した。

個別の項目をみると、自分の生活の仕方に關する選択と決定の自由度、日中活動の充実に關することについて、現状における不満が高い傾向にある。今後は、限られた時間、人員の中で、利用者とのコミュニケーションを上手くとっていくため、組織としてのルール作り及び各職員の能力向上が求められる。なお、その主要な事案について記述する。

### 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

本調査の回答者の状況をみると、本人以外が 100%（父：12%、母：73%、兄弟姉妹 1%、その他：3%）となっている。したがって、本調査の結果は回答者が施設サービスへの“求めていた機能”に対して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は利用者の真の思いを探るための貴重な資源と位置付け、十分な活用が期待されている。

### 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

職員とのかかわりでは、9 項目中 7 項目で満足度が 8 割を超えているが、その一方で、14「自分の意見や希望をさまざまな手段で伝えることができる」23%、15「日中の過ごし方を自分で選べる」38%、と不満が高くなっている。これは今日の施設経営を取り巻く環境も一因と考えるが、サービス提供時の職員の多忙さが結果として利用者の実感の質を低下させているといえる。

今後は意思表示が困難な方への配慮も含め、利用者の意向尊重の重要性を認識し、サービス提供の過程における意向確認のあり方（マニュアルへの明記と個別支援計画への明示など）について検討し、職員への周知が求められる。

### 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

日常の生活支援サービスでは、24 項目中 16 項目で満足度が 7 割を超えているものの、11 項目で 2 割以上の不満と回答する項目がみられる。

不満と回答した項目を中心に内容を項目別に見ると、21②「落ち着いて食べられる」27%、21④「食べたいものや献立への希望」23%と不満が高いが、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」での意向の尊重や喫食の環境に変化をつけるための工夫に取組むことが重要である。

趣味活動や外出支援の実感に繋がる項目である 23①「日中活動の充実」が 35%、②「日中活動の自由な選択」54%、③「日中活動の変化」50%、④「年間行事の充実」35%と不満傾向が高い。サービス利用に際して「生活の豊かさ」という実感を伴うことへの期待の表れであり、生活に楽しみやメリハリをもたらすための取組み、個々の生活観を重視した支援プログラムの充実が求められる。

24④「時間通りの送迎」に不満が 50%あるが、交通事情や丁寧な対応をすることにより、送迎時間の前後は考えられるが、その原因について確認したうえで、その時々の状況説明が求められる。

25③「感染症の情報提供」に不満が 27%あるが、施設は集団生活の場であり、集団感染へのリスクも高い事から、利用者個々においてもインフルエンザなどの感染症予防に適切に対応が出来るよう、情報提供を充実することが望まれる。

26①「衛生面」への不満が 23%あるが、清潔な環境は日々の生活の中で視覚的に好印象をあたえるだけでなく、感染症予防等の観点からも重要である。毎日を事業所で過ごす利用者が、心身ともに健康に過ごすためには、建物の築年数に関わらず、日常の整理・清掃による清潔な環境作りが求められる。

26②「落ち着けるスペースの確保」に 31%、26④「施設内の雰囲気」に 27%の不満がある

が、施設は集団生活の場であることから他者とのかかわりは避けて通れないが、他者とのかかわりの中でこそ親和欲求が満たされるものである。他者との交流による心理的な負担を軽減させる機会の確保が求められるので、このことを十分に踏まえて「個々にとっての快適な環境づくり」に配慮する必要がある。

これらはこれまでの調査では不満傾向しか見られなかった項目であることから、不満発生の要因を検証し、新たな課題として、取り組むことが求められる。

#### ④ 利用者の実感の向上のための相談支援の充実

相談・情報提供支援では、いずれの設問でも8割以上の高い満足度を示しているものの、31「情報提供」、33「サービスの説明」に不満みられている。サービスへの期待で「将来への不安の解消」への支援に高い期待が寄せられていることから利用者の地域生活継続に向けての情報提供、相談支援の充実をはかることにより、サービス利用の実感を高めていくことが望まれる。

#### ●課題の把握と解決に向けて

今後、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、満足度向上の要点を探ることや個別の意見をもとにサービスの質的向上への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り組みを進められるよう期待する。

#### 別紙 調査結果の詳細

## 1. 回答者の属性

	本人	配偶者	父	母	兄弟姉妹	子	子の配偶者	孫	その他	回答総数
人数	0	0	3	19	1	0	0	0	3	26
%	0%	0%	12%	73%	4%	0%	0%	0%	12%	100%

## 2. 利用者の性別

	男性	女性	無回答	回答総数
人数	7	16	3	26
%	27%	62%	12%	100%

## 3. 利用者の年齢

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳以上	無回答	回答総数
人数	1	12	8	2	0	3	26
%	4%	46%	31%	8%	0%	12%	100%

## 4. 利用者の利用年数

	1年未満	1年以上 7年未満	7年以上	無回答	回答総数
人数	1	8	14	3	26
%	4%	31%	54%	12%	100%

## 5. 他の事業所のサービスの利用経験

	ある	ない	無回答	回答総数
人数	5	18	3	26
%	19%	69%	12%	100%

## 6. 週の利用回数(通所サービス・在宅サービスのみ)

	週1回	週2回	週3回	週4回	週5回 以上	無回答	回答総数
人数	0	1	0	2	20	3	26
%	0%	4%	0%	8%	77%	12%	100%

○本調査の回答者は、本人以外が100%を占め、そのうち、父・母の合計が8割強となっている（表1）。  
 ○利用者の年齢については、20歳代と30歳代の合計が8割弱となっている（表3）。  
 ○利用年数については、7年以上の利用者が5割強となっている（表4）。  
 ○この事業所以外の同種類のサービスの利用経験については、「ない」と回答した人が約7割となっている（表5）。  
 ○週の利用回数では、週5回以上の利用が8割弱となっている（表6）。

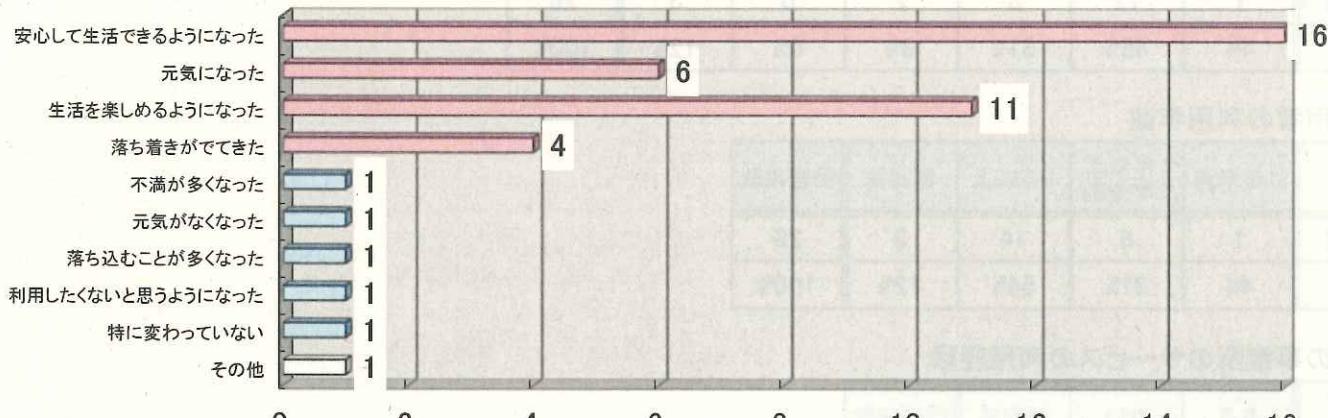
## 7. この事業所を選んだ理由(複数回答)

	家の近くなので	評判が良いので	ケアマネジャー等に紹介されたので	施設設備が整っているので	職員が親切なので	以前に利用していたので	知人にすすめられたので	その他	回答者総数
人数	12	4	1	15	6	0	3	5	26
%	46%	15%	4%	58%	23%	0%	12%	19%	

## 8. 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	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	その他	回答者総数
人数	16	6	11	4	1	1	1	1	1	1	26
%	62%	23%	42%	15%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	

気持ちの変化

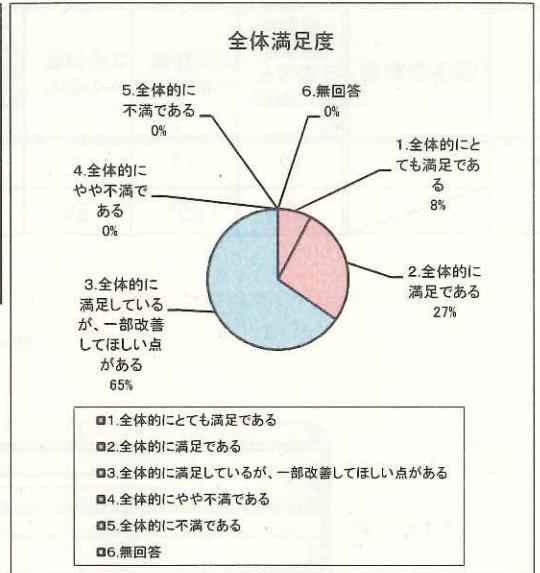


○事業所の選択理由については、「施設設備が整っている」「家の近くなので」があげられている（表7）。

○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」「生活を楽しめるようになった」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、少数ではあるが、「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」といったマイナス作用についても回答がある（表8）。

## 9. 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	26	2	7	17	0	0	0
%	100%	8%	27%	65%	0%	0%	0%
比率	100%	35%		65%		0%	



### 9-(1). 調査カテゴリ別満足度の相関関係について

		2.日常の生活支援サービスについて		3.情報提供や相談支援について	
		満足	不満	満足	不満
1.職員とのかかわりについて	満足	人数	22	2	23
	%		85%	8%	88%
2.日常の生活支援サービスについて	満足	人数	1	1	1
	%		4%	4%	4%
	不満	人数		22	1
	%			85%	4%
	満足	人数		2	1
	%			8%	4%

### 9-(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
		満足	不満	満足	不満	満足	不満
1.職員とのかかわりについて	満足	人数	2	6	16	0	0
	%		8%	23%	62%	0%	0%
2.日常の生活支援サービスについて	満足	人数	0	1	1	0	0
	%		0%	4%	4%	0%	0%
3.情報提供や相談支援について	満足	人数	2	7	14	0	0
	%		8%	27%	54%	0%	0%
	不満	人数	0	0	3	0	0
	%		0%	0%	12%	0%	0%
	満足	人数	2	7	15	0	0
	%		8%	27%	58%	0%	0%
	不満	人数	0	0	2	0	0
	%		0%	0%	8%	0%	0%

○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3割強となっている。「不満」「やや不満」と回答した人はいなかったが、回答者のうち6割強が「満足しているものの一部改善を望む事項がある」としている(表9)。

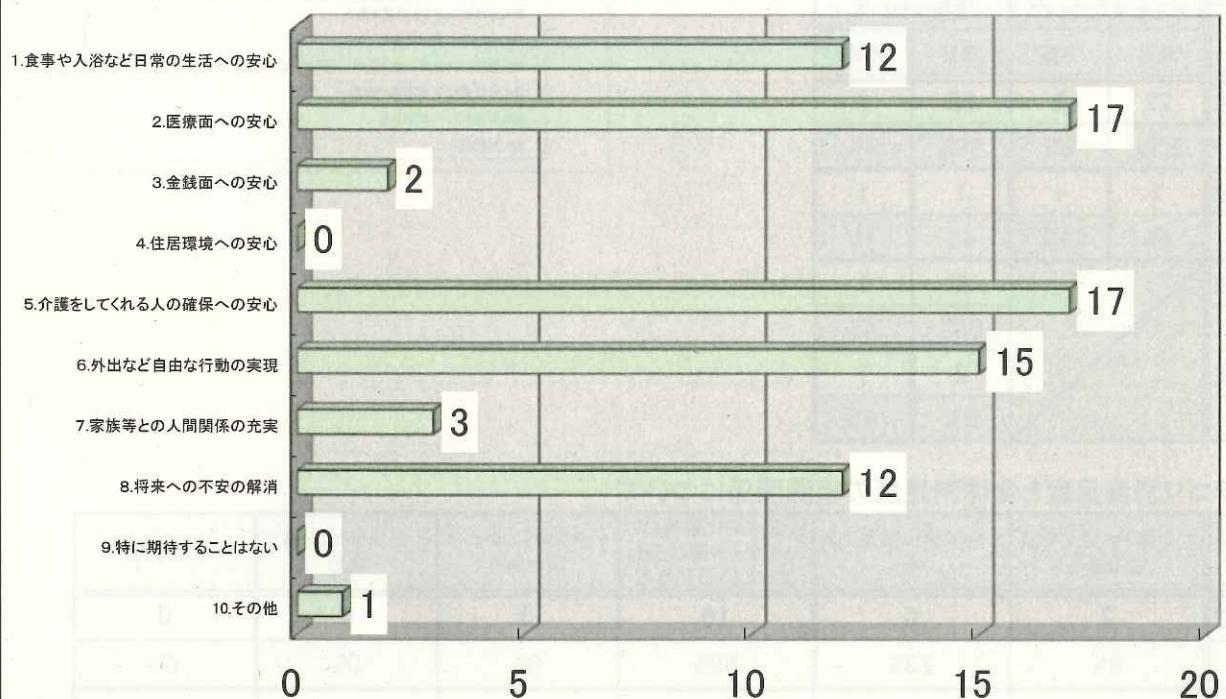
○カテゴリ別(I 職員とのかかわり、II 日常生活支援サービス、III 情報提供・相談支援)の満足状況では、総じて「満足」という回答にはなっているものの、「I 職員とのかかわり」について2名、「II 日常生活支援サービス」について3名、「III 情報提供・相談支援」について2名が「不満」としている。さらに3つのカテゴリの相関関係をみると、「I 職員とのかかわり」「II 日常生活支援サービス」について1名、「I 職員とのかかわり」「III 情報提供・相談支援」について1名、「II 日常生活支援サービス」「III 情報提供・相談支援」について1名がカテゴリを重複して「不満」としている(表9-(1))。

○全体満足度との相関関係では、カテゴリ別で「不満」としている回答者は「一部改善を望む」に集中している(表9-(2))。

## 10. 事業所のサービスへの期待(複数回答)

区分	回答者総数	1.食事や入浴など日常の生活への安心	2.医療面への安心	3.金銭面への安心	4.住居環境への安心	5.介護をしてくれる人の確保への安心	6.外出など自由な行動の実現	7.家族等との人間関係の充実	8.将来への不安の解消	9.特に期待することはない	10.その他
人数	26	12	17	2	0	17	15	3	12	0	1
%		46%	65%	8%	0%	65%	58%	12%	46%	0%	4%

サービスへの期待



この表は、事業所のサービスへの期待についての複数回答結果を示すものです。横軸は期待する内容、縦軸は回答者数（人数）です。

最も多くの回答があったのは「2.医療面への安心」で、17人でした。次いで多いのは「5.介護をしてくれる人の確保への安心」と「1.食事や入浴など日常の生活への安心」で、ともに12人でした。

一方で、「4.住居環境への安心」と「9.特に期待することはない」は回答者がいませんでした。

その他、「3.金銭面への安心」、「6.外出など自由な行動の実現」、「7.家族等との人間関係の充実」、「8.将来への不安の解消」、「10.その他」がそれぞれ2人、1人、3人、12人、1人の順位でした。

10-(1). 年齢別にみた、事業所のサービスへの期待(複数回答) ※年齢無回答の分は除く

区分	合計 人数		1.食事や 入浴など 日常の生 活への安 心	2.医療面 への安心	3.金銭面 への安心	4.住居環 境への安 心	5.介護をし てくれる人 の確保へ の安心	6.外出な ど自由な 行動の実 現	7.家族等 との人間 関係の充 実	8.将来へ の不安の 解消	9.特に期 待するこ とはない	10.その他
20歳未満	1	人数	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0
		%	100%	100%	100%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
20歳代	12	人数	7	8	0	0	9	8	1	7	0	1
		%	58%	67%	0%	0%	75%	67%	8%	58%	0%	8%
30歳代	8	人数	3	7	1	0	6	7	2	4	0	0
		%	38%	88%	13%	0%	75%	88%	25%	50%	0%	0%
40歳代	2	人数	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0
		%	50%	50%	0%	0%	50%	0%	0%	50%	0%	0%
50歳以上	0	人数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

10-(2). 利用年数別にみた、事業所のサービスへの期待(複数回答) ※年数無回答の分は除く

区分	合計 人数		1.食事や 入浴など 日常の生 活への安 心	2.医療面 への安心	3.金銭面 への安心	4.住居環 境への安 心	5.介護をし てくれる人 の確保へ の安心	6.外出な ど自由な 行動の実 現	7.家族等 との人間 関係の充 実	8.将来へ の不安の 解消	9.特に期 待するこ とはない	10.その他
1年未満	1	人数	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0
		%	100%	100%	100%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
1年以上 7年未満	8	人数	3	6	0	0	6	6	1	5	0	1
		%	38%	75%	0%	0%	75%	75%	13%	63%	0%	13%
7年以上	14	人数	8	10	1	0	10	9	2	7	0	0
		%	57%	71%	7%	0%	71%	64%	14%	50%	0%	0%

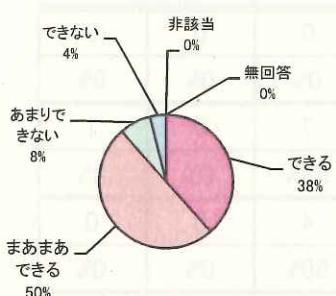
○事業所のサービスへの期待については、「医療面への安心」「介護してくれる人の確保への安心」「外出など自由な行動の実現」「日常生活への安心」「将来への不安の解消」に期待が寄せられている(表10)。

○年齢別状況では、30歳代で「医療面への安心」「外出など自由な行動の実現」への期待値が高い(表10-(1))。

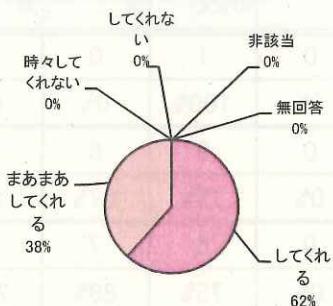
○利用年数別状況では、年数による期待値の傾向はみられず、全年齢で期待は特定の項目に集中している(表10-(2))。

## 1. 職員とのかかわりについて伺います。

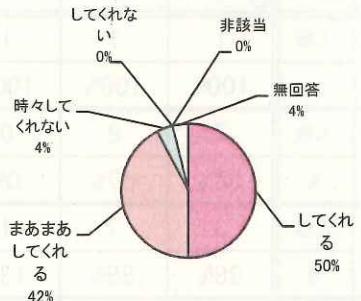
11. 職員とは気軽に話したり、親交をもつこ  
とができますか



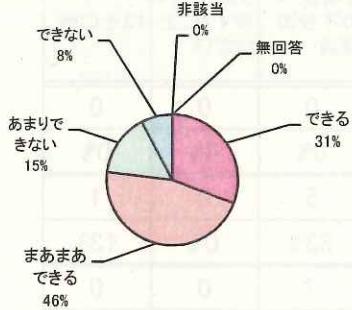
12. 職員は丁寧な言葉遣いをしてくれます  
か



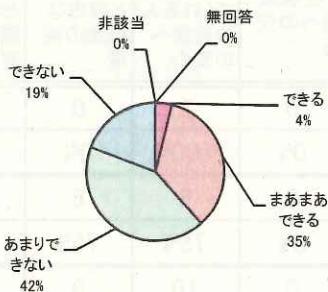
13. 職員は疑問や質問にすぐ回答してくれ  
ますか



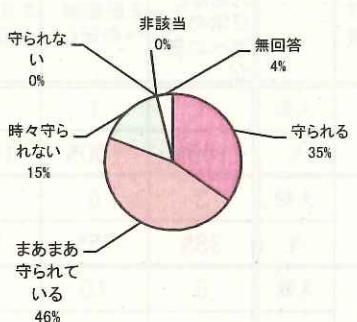
14. 職員に対して、自分の意見や希望をさ  
まざまな手段で伝えることができますか



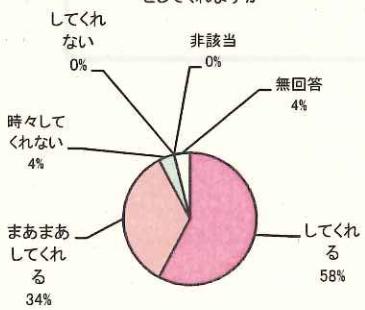
15. 施設での日中の過ごし方について自分  
で選んだり、決めたりすることができますか



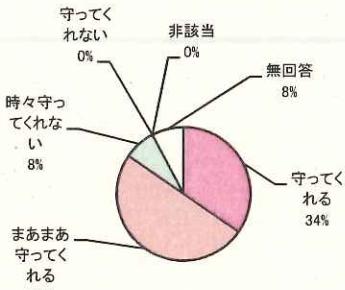
16. 他の人に知られたくないことなど秘密は  
守られますか



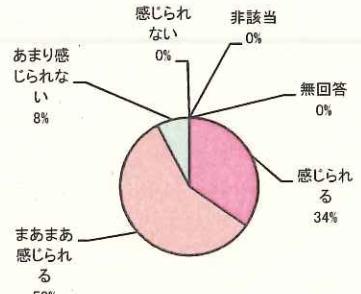
17. 金銭のやりとり、管理の報告はしっかり  
としてくれますか



18. 職員は身の危険や暴力などから守って  
くれますか



19. 職員から大切にされていると感じられま  
すか



1. 職員とのかかわりについて伺います。

11. 職員とは気軽に話したり、親交をもつことができますか。

できる	まあまあできる	あまりできない	できない	非該当	無回答	回答総数
10	13	2	1	0	0	26
38%	50%	8%	4%	0%	0%	100%
88%		12%		0%	0%	100%

12. 職員は丁寧な言葉遣いをしてくれますか。

てくれる	まあまあてくれる	時々てくれない	してくれない	非該当	無回答	回答総数
16	10	0	0	0	0	26
62%	38%	0%	0%	0%	0%	100%
100%		0%		0%	0%	100%

13. 職員は疑問や質問にすぐ回答してくれますか。

てくれる	まあまあてくれる	時々てくれない	してくれない	非該当	無回答	回答総数
13	11	1	0	0	1	26
50%	42%	4%	0%	0%	4%	100%
92%		4%		0%	4%	100%

14. 職員に対して、自分の意見や希望をさまざまな手段で伝えることができますか。

できる	まあまあできる	あまりできない	できない	非該当	無回答	回答総数
8	12	4	2	0	0	26
31%	46%	15%	8%	0%	0%	100%
77%		23%		0%	0%	100%

15. 施設での日中の過ごし方について自分で選んだり、決めたりすることができますか。

できる	まあまあできる	あまりできない	できない	非該当	無回答	回答総数
1	9	11	5	0	0	26
4%	35%	42%	19%	0%	0%	100%
38%		62%		0%	0%	100%

16. 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	まあまあ守られている	時々守られない	守られない	非該当	無回答	回答総数
9	12	4	0	0	1	26
35%	46%	15%	0%	0%	4%	100%
81%		15%		0%	4%	100%

17. 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。

てくれる	まあまあてくれる	時々してくれない	してくれない	非該当	無回答	回答総数
15	9	1	0	0	1	26
58%	35%	4%	0%	0%	4%	100%
92%		4%		0%	4%	100%

18. 職員は身の危険や暴力などから守ってくれますか。

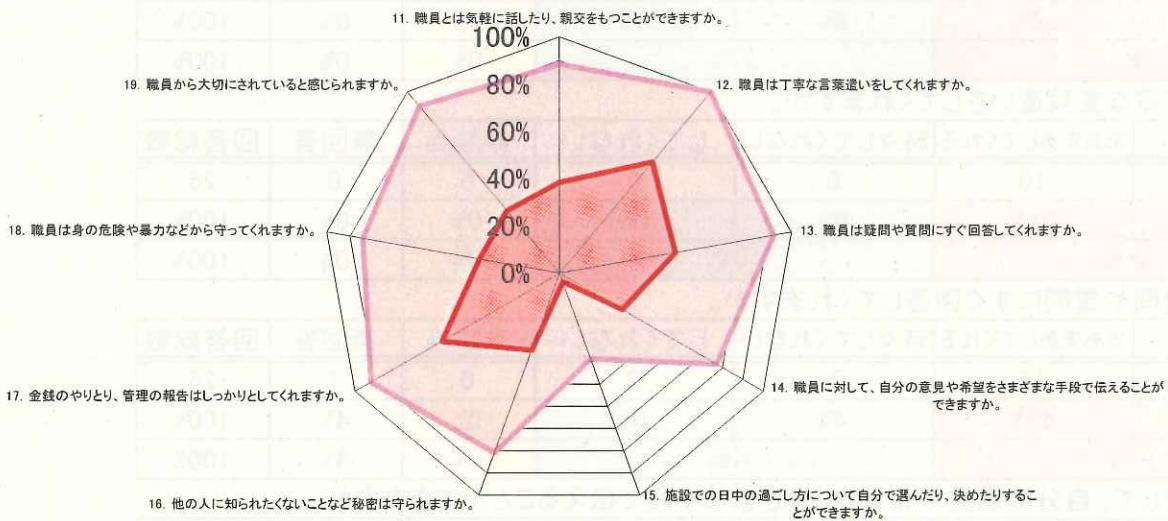
守ってくれる	まあまあ守ってくれる	時々守ってくれない	守ってくれない	非該当	無回答	回答総数
9	13	2	0	0	2	26
35%	50%	8%	0%	0%	8%	100%
85%		8%		0%	8%	100%

19. 職員から大切にされていると感じられますか。

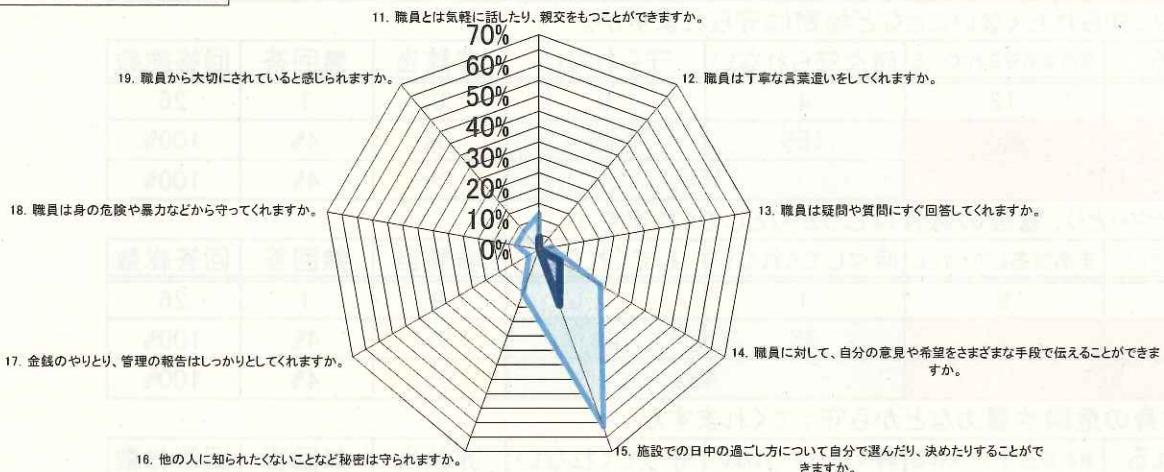
感じられる	まあまあ感じられる	あまり感じられない	感じられない	非該当	無回答	回答総数
9	15	2	0	0	0	26
35%	58%	8%	0%	0%	0%	100%
92%		8%		0%	0%	100%

# 1. 職員とのかかわりについて伺います。

- 「満足」「まあ満足」の合計
- 合計のうち「満足」回答の割合



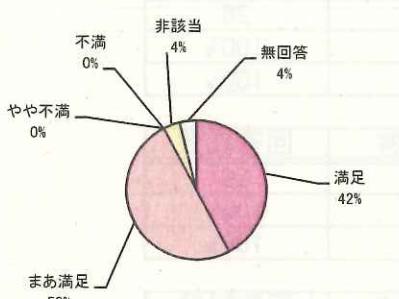
- 「不満」「やや不満」の合計
- 合計のうち「不満」回答の割合



## 2. 日常の生活支援サービスについて伺います。

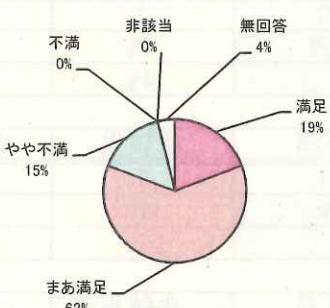
### 21. 食事について伺います。

21①. 量は十分で、形や大きさも食べやすくなっている

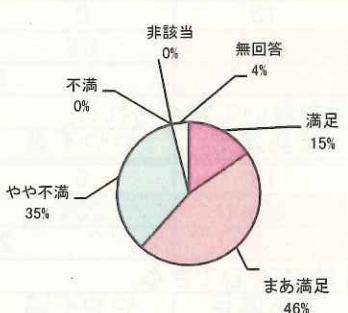


### 22. 排泄や入浴の介助について伺います。23. 日中のプログラムについて伺います。

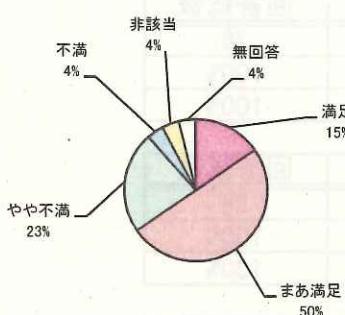
22①. 介助が必要なときは職員はすぐ対応してくれる



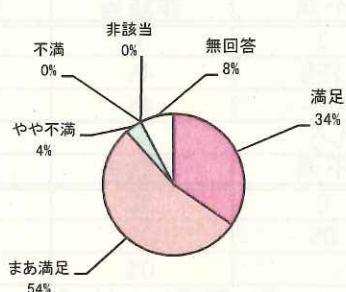
23①. 日中のプログラム、機能・作業訓練やクラブ活動の種類は充実している



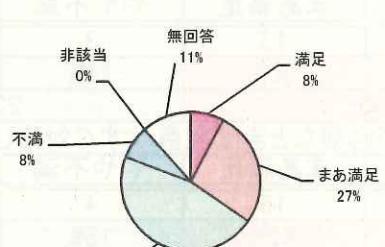
21②. ゆったり落ち着いて食べられる



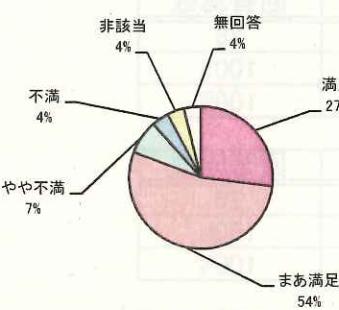
22②. 職員は介助をする際、恥ずかしい思いをしないように配慮してくれる



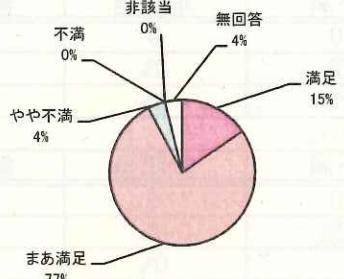
23②. 日中のプログラム、機能・作業訓練やクラブ活動は自由に選ぶことができる



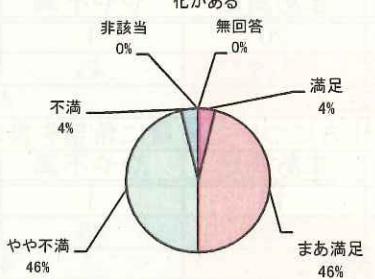
21③. 職員の介助は安心できる



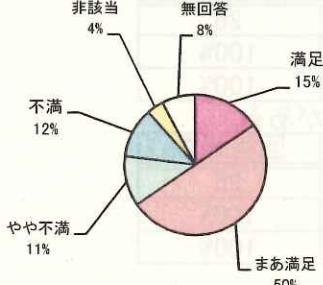
22③. 職員の介助は安心できる



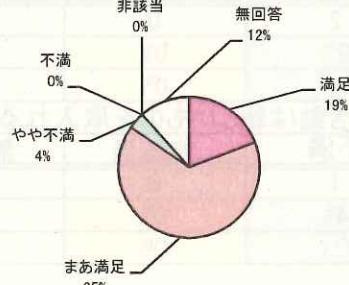
23③. 日中のプログラム、機能・作業訓練やクラブ活動は新しいものを取り入れるなど変化がある



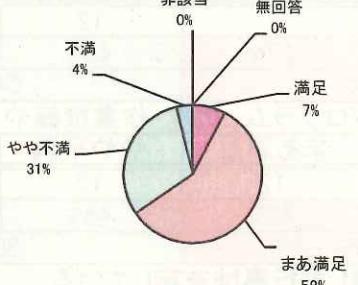
21④. 食べたいものや献立についての希望を言いやすい



22④. 介助の仕方について職員に希望を言いやすい



23④. 年間を通して行事は充実している



2. 日常の生活支援サービスについて伺います。

21①. 量は十分で、形や大きさも食べやすくなっている。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
11	13	0	0	1	1	26
42%	50%	0%	0%	4%	4%	100%
92%		0%		4%	4%	100%

21②. ゆったり落ち着いて食べられる。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
4	13	6	1	1	1	26
15%	50%	23%	4%	4%	4%	100%
65%		27%		4%	4%	100%

21③. 職員の介助は安心できる。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
7	14	2	1	1	1	26
27%	54%	8%	4%	4%	4%	100%
81%		12%		4%	4%	100%

21④. 食べたいものや献立についての希望を言いやすい。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
4	13	3	3	1	2	26
15%	50%	12%	12%	4%	8%	100%
65%		23%		4%	8%	100%

22①. 介助が必要なときは職員はすぐ対応してくれる。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
5	16	4	0	0	1	26
19%	62%	15%	0%	0%	4%	100%
81%		15%		0%	4%	100%

22②. 職員は介助をする際、恥ずかしい思いをしないように配慮してくれる。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
9	14	1	0	0	2	26
35%	54%	4%	0%	0%	8%	100%
88%		4%		0%	8%	100%

22③. 職員の介助は安心できる。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
4	20	1	0	0	1	26
15%	77%	4%	0%	0%	4%	100%
92%		4%		0%	4%	100%

22④. 介助の仕方について職員に希望を言いやすい。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
5	17	1	0	0	3	26
19%	65%	4%	0%	0%	12%	100%
85%		4%		0%	12%	100%

23①. 日中のプログラム、機能・作業訓練やクラブ活動の種類は充実している。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
4	12	9	0	0	1	26
15%	46%	35%	0%	0%	4%	100%
62%		35%		0%	4%	100%

23②. 日中のプログラム、機能・作業訓練やクラブ活動は自由に選ぶことができる。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
2	7	12	2	0	3	26
8%	27%	46%	8%	0%	12%	100%
35%		54%		0%	12%	100%

23③. 日中のプログラム、機能・作業訓練やクラブ活動は新しいものを取入れるなど変化がある。

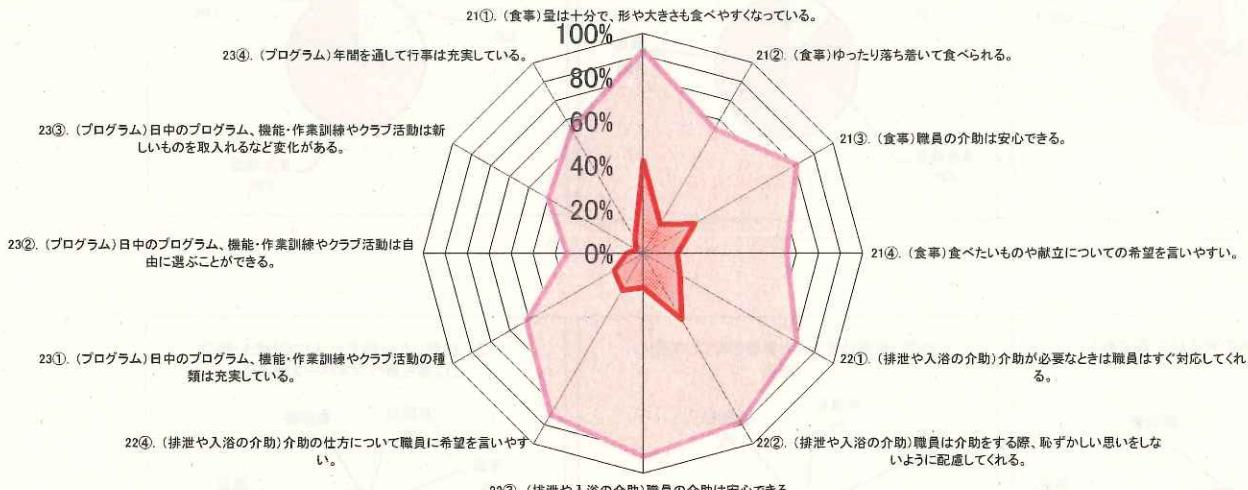
満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
1	12	12	1	0	0	26
4%	46%	46%	4%	0%	0%	100%
50%		50%		0%	0%	100%

23④. 年間を通して行事は充実している。

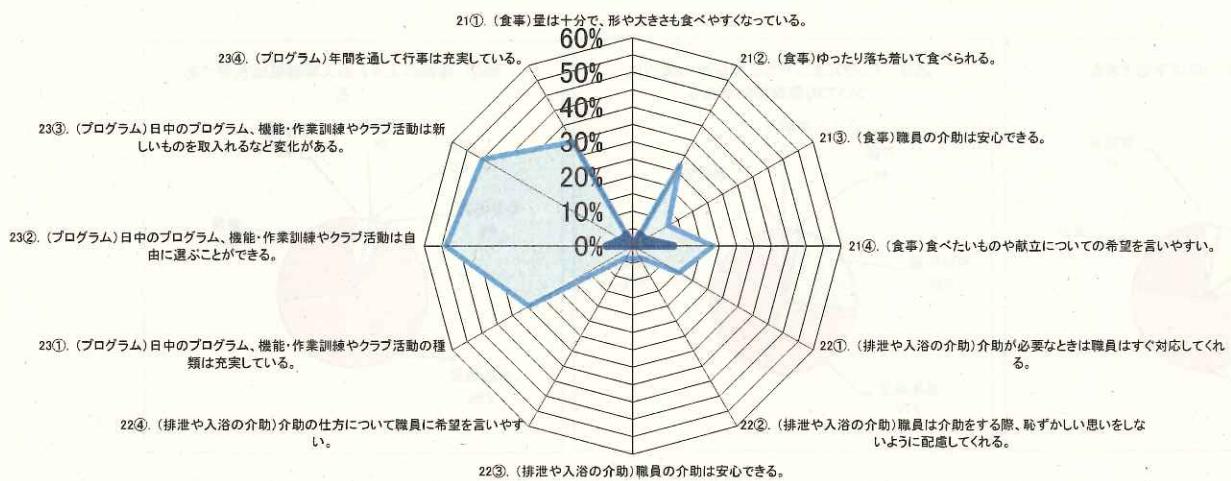
満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
2	15	8	1	0	0	26
8%	58%	31%	4%	0%	0%	100%
65%		35%		0%	0%	100%

## 2. 日常の生活支援サービスについて伺います。

- 「満足」「まあ満足」の合計
- 合計のうち「満足」回答の割合



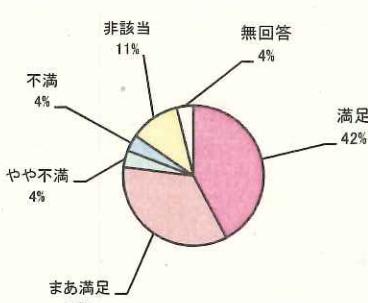
- 「不満」「やや不満」の合計
- 合計のうち「不満」回答の割合



## 2. 日常の生活支援サービスについて伺います。

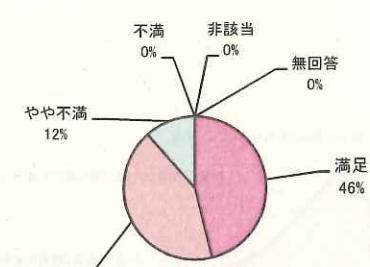
### 24. 送迎について伺います。

24①. 送迎は時間通りに行ってくれる



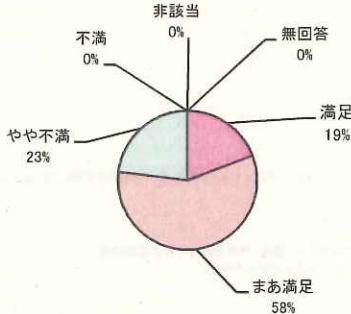
### 25. 健康管理について伺います。

25①. 具合の悪いときやケガをしたときはすぐ対応してくれる

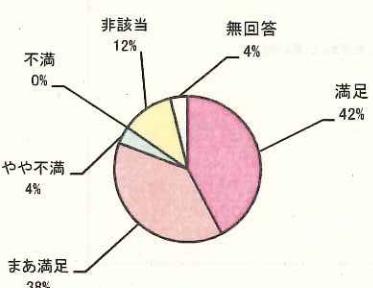


### 26. 生活の環境について伺います。

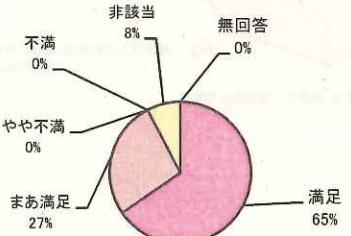
26①. いつも清潔な環境で過ごすことができる



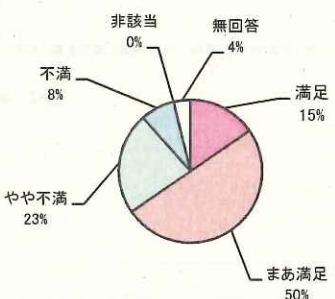
### 24②. 送迎時の対応は丁寧である



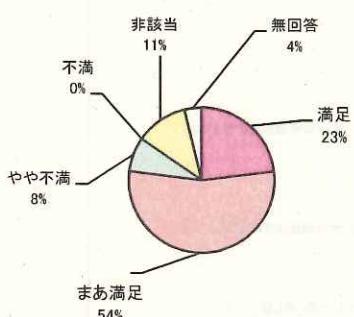
### 25②. 服薬はきちんと管理されていて安心できる



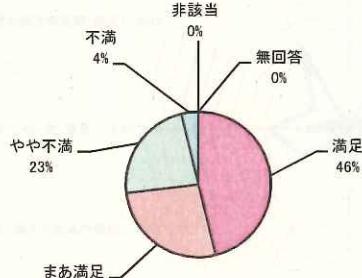
### 26②. 休憩したい時や一人になりたい時に落ち着けるスペースがある



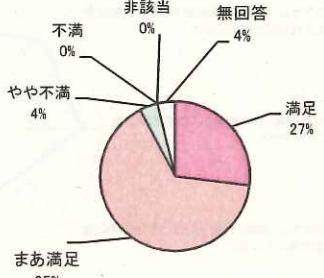
### 24③. 職員の介助は安心できる



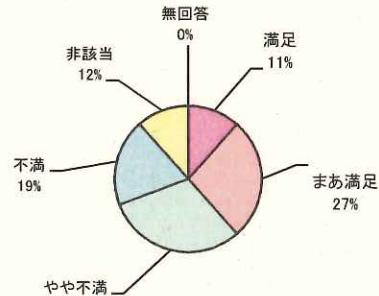
### 25③. インフルエンザなど感染症の流行についての情報提供がある



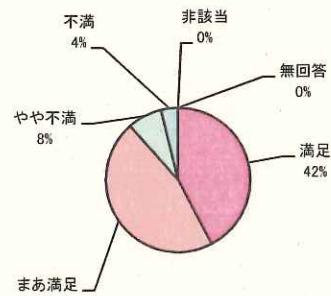
### 26③. 周囲の人々との人間関係は良好である



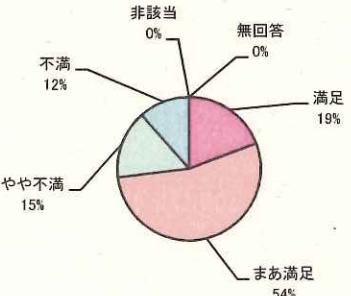
### 24④. 希望に合わせて送迎の対応してくれる



### 25④. 職員は体調や健康についていつでも相談にのってくれる



### 26④. 施設内のしつらえや生活様式(置敷きなど)ははじめやすい雰囲気である



2. 日常の生活支援サービスについて伺います。

24①. 送迎は時間通りに行ってくれる。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
11 42%	9 35%	1 4%	1 4%	3 12%	1 4%	26 100%
77%		8%		12%	4%	100%

24②. 送迎時の対応は丁寧である。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
11 42%	10 38%	1 4%	0 0%	3 12%	1 4%	26 100%
81%		4%		12%	4%	100%

24③. 職員の介助は安心できる。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
6 23%	14 54%	2 8%	0 0%	3 12%	1 4%	26 100%
77%		8%		12%	4%	100%

24④. 希望に合わせて送迎の対応をしてくれる。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
3 12%	7 27%	8 31%	5 19%	3 12%	0 0%	26 100%
38%		50%		12%	0%	100%

25①. 具合の悪いときやケガをしたときはすぐ対応してくれる。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
12 46%	11 42%	3 12%	0 0%	0 0%	0 0%	26 100%
88%		12%		0%	0%	100%

25②. 服薬はきちんと管理されていて安心できる。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
17 65%	7 27%	0 0%	0 0%	2 8%	0 0%	26 100%
92%		0%		8%	0%	100%

25③. インフルエンザなど感染症の流行についての情報提供がある。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
12 46%	7 27%	6 23%	1 4%	0 0%	0 0%	26 100%
73%		27%		0%	0%	100%

25④. 職員は体調や健康についていつでも相談にのってくれる。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
11 42%	12 46%	2 8%	1 4%	0 0%	0 0%	26 100%
88%		12%		0%	0%	100%

26①. いつも清潔な環境で過ごすことができる。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
5 19%	15 58%	6 23%	0 0%	0 0%	0 0%	26 100%
77%		23%		0%	0%	100%

26②. 休憩したい時や一人になりたい時などに落ち着けるスペースがある。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
4 15%	13 50%	6 23%	2 8%	0 0%	4 14%	26 100%
65%		31%		0%	4%	100%

26③. 周囲の人々との人間関係は良好である。

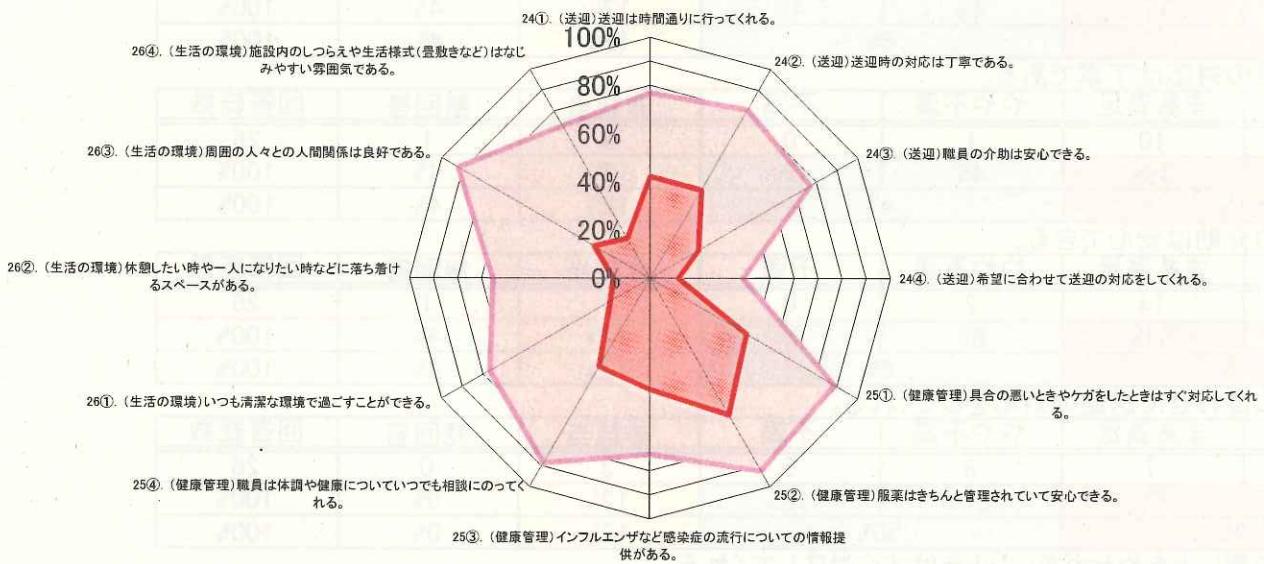
満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
7 27%	17 65%	1 4%	0 0%	0 0%	1 4%	26 100%
92%		4%		0%	4%	100%

26④. 施設内のしつらえや生活様式(畳敷きなど)はなじみやすい雰囲気である。

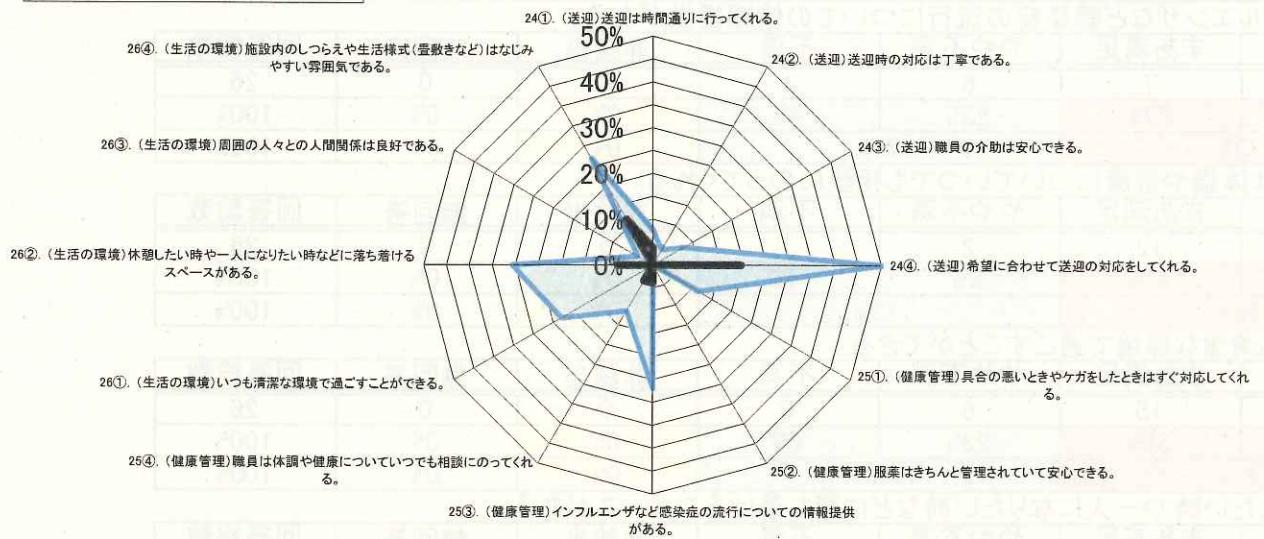
満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
5 19%	14 54%	4 15%	3 12%	0 0%	0 0%	26 100%
73%		27%		0%	0%	100%

## 2. 日常の生活支援サービスについて伺います。

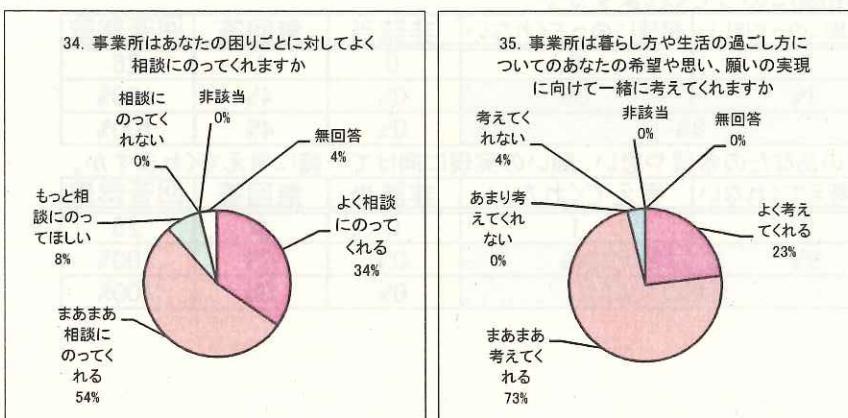
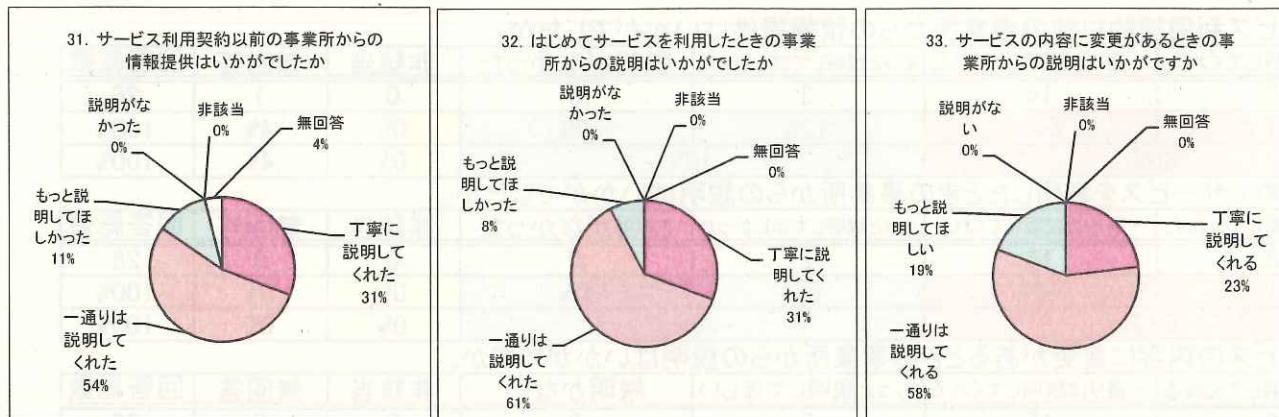
- 「満足」「まあ満足」の合計
- 合計のうち「満足」回答の割合



- 「不満」「やや不満」の合計
- 合計のうち「不満」回答の割合



3. 事業所の情報提供(たとえば費用負担、契約内容、制度改正に関する情報などを教えてくれること)や相談支援(たとえば生活上の課題や介護・支援計画についての話し合いなど)について伺います。



3. 事業所の情報提供(たとえば費用負担、契約内容、制度改正に関する情報などを教えてくれること)や相談支援(たとえば生活上の課題や介護・支援計画についての話し合いなど)について伺います。

31. 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かった	説明がなかった	非該当	無回答	回答総数
8 31%	14 54%	3 12%	0 0%	0 0%	1 4%	26 100%
85%			12%		4%	100%
				0%	4%	100%

32. 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かった	説明がなかった	非該当	無回答	回答総数
8 31%	16 62%	2 8%	0 0%	0 0%	0 0%	26 100%
92%			8%		0%	100%
				0%	0%	100%

33. 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。

丁寧に説明てくれる	一通りは説明てくれる	もっと説明してほしい	説明がない	非該当	無回答	回答総数
6 23%	15 58%	5 19%	0 0%	0 0%	0 0%	26 100%
81%			19%		0%	100%
				0%	0%	100%

34. 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	非該当	無回答	回答総数
9 35%	14 54%	2 8%	0 0%	0 0%	1 4%	26 100%
88%			8%		0%	100%
				0%	0%	100%

よく考えてくれる	まあまあ考えてくれる	あまり考えてくれない	考えてくれない	非該当	無回答	回答総数
6 23%	19 73%	0 0%	1 4%	0 0%	0 0%	26 100%
96%			4%		0%	100%
				0%	0%	100%

3. 事業所の情報提供(たとえば費用負担、契約内容、制度改正に関する情報などを教えてくれること)や相談支援(たとえば生活上の課題や介護・支援計画についての話し合いなど)について伺います。

- 「満足」「まあ満足」の合計
- 合計のうち「満足」回答の割合

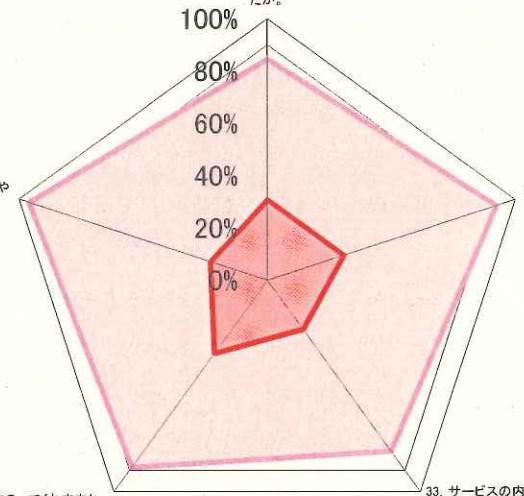
31. サービス利用契約以前の事業所からの情報提供はいかがでしたか。

35. 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てくれますか。

32.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。

34. 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。

33. 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。



- 「不満」「やや不満」の合計
- 合計のうち「不満」回答の割合

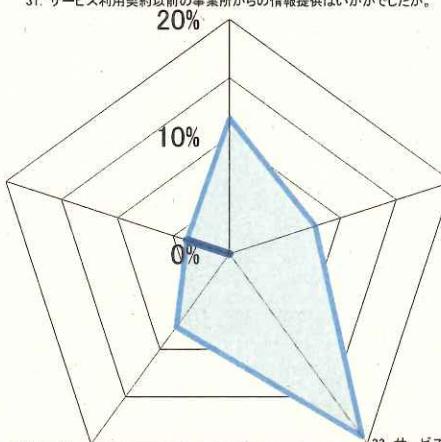
31. サービス利用契約以前の事業所からの情報提供はいかがでしたか。

35. 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てくれますか。

32.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。

34. 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。

33. 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。



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	施設長が変わってから以前より相談しやすくなった
2		施設長が親身になって相談にのってくれることは、親としても安心できるところです。
3		支援員の方々とのスキンシップや寄り添って頂く姿を拝見していると安心いたします。
4		いつもの部屋でいつものスタッフさんといつもの仲間と同じリズムで過ごすことができる。
5		本人はおしゃべりもできないので、スタッフさんたちの楽しい会話や笑い声があふれていると一緒に楽しめるかなと思っています。
6		安心して安全で楽しく生活や活動をしようと心掛けている。
7		日常の活動では、個別支援や外出が楽しいようです。より良い活動をしようと、また、健康にも注意しようと頑張ってくれている。
8		短い時間の中でも楽しく過ごそうと考えて頂いているのはうれしく思う。
9		体を支えてもらわないと歩けないのに、ほぼ毎日介助付きで歩かせてもらっている。
10		医師や看護師などきめ細かい対応をしてくれる。
11		中立の立場で話を聞いて、相談させてもらえる事はうれしく思う(介護者や看護師)。
12		連絡帳を使用して日々の活動がよくわかる。
13		国や市などの補助金が削られる中、色々な工夫をしていて頂いています。
14		診療所と連携しているところ。
15		ドクターがいる。
16		診療所、看護師、スタッフがそろっていて充実しています。
17		診療所が併設されていて体調不良時も安心。
18		医療的ケアが充実している。
19		医療面でも満足しています。
20		送迎サービスから日中活動および昼食を楽しみに登所している様子です。
21		送迎サービスがある。
22		送迎してくれる。
23		送迎してくれる。
24		食べることが好きなので、食事、特におやつを食べさせてもらうのが楽しみ。
25		食べやすい食事が出てくる。

26	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	PTによる訓練を受けられる。
27		ADLに合わせたグループで活動できるよう配慮がある。
28		音楽療法の時間。
29		マッサージ等リラクゼーション。
30		日々の予定を考える職員(主任)さんの力量により、今年度は充実しているので楽しみが多い。
31		毎日朝行くのを楽しみにして、にこにことしているので充実しているのだと思う。皆と一緒に過ごせて幸せだと思う。
32		本人も楽しみにほとんど休まず頑張って通っています。ありがとうございます。
33		子供が楽しく通所できているところ。
34		利用者は楽しく通っています。
35		他の利用者の方、職員の方との交流を楽しみにしています。
36		ウォーカーで各グループを回り、コミュニケーションをとって友好活動。
37		日常なので落ち着いて過ごせることがよいです。
38		季節のイベントも楽しみ。
39		天候、体調に配慮しつつ、予定表にこだわらず散歩やお買物などの外出をしてくれる。
40		近所への散歩やグループに分けて順番に出かけて行く外出など。施設内だけでなく外での活動もして頂ける点が良いと思います。本人も毎回とても楽しんでいるようです。外へ出かけて行く事は、本人にとって楽しいだけでなく社会に障害者への理解を深めてもらうために大切だと思うので、今後も続けて頂きたいと思います。
41		時々の外出や散歩などを楽しみに毎日通所しています。
42		ショッピングとか散歩。外食等の外出。
43		散歩に良く出てくれる。
44		お散歩や外出をしてくれる。
45		外出もさせてくれる。
46		施設が広いので、1つの部屋でずっと過ごすのではなく、ホール等移動して行うプログラムがある。
47		施設内に広く動ける場所があり、運動もできる。

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	もっと長時間サービスしてほしい。
2		日中活動時間が短過ぎる。
3		日中活動の内容の充実。
4		利用時間が短くなってしまったので、長くなると良い。
5		利用者さんの事業所の滞在時間を長くしてほしい。
6		事業所だけの企業努力では限界があるのでしょうが、預かって頂く時間(活動時間)を長くして頂きたいと思います。
7		通所時間がどんどん短くなっている。通所としてのあり方として問題があると思う。
8		寝て過ごす事が多く、もっと活動したい。
9		活動内容において名目上はあまり変化がないように思われるが、充実度はかなり落ちていると思われる。
10		自立支援法が変わり、以前より事業所の収入が減ってしまい、人件費を賄いきれず、日中活動内容が少なくなったり、事業所で過ごす時間が1時間以上短くなったりしています。活動時間が短くなるので、本人にも家族にもマイナスなのが改善をして頂きたいと思います。
11		親はもっと日中活動充実と送迎時間を早くと思っているのですが、本人の体調は逆によくなり、元気に過ごせている。
12		送迎時間が皆まちまちなので、一斉に始まる事がないため、後から活動してるので、終わる時間は同じ。改善方法はないのか?
13		送迎の時間に関して利用者側の希望が受入れてもらえない。年度ごとに1H前後したりする。
14		毎年のように送迎時間が変わるのは大変困る。
15		毎年通所バスの時間が変わるので、改善してほしい。ここ数年朝、夕の送迎時間が1時間前後する事が多々あり、生活リズムがくずれる事が4月、5月頃ある為、安定させてほしい。
16		自宅まで送迎はありがたい事だが、毎年新入所人が入るので時間が変わる。他施設では新入所は自主送迎して組み込める様になったら送迎する等と聞いた事がある。時間については生活リズムに関わる事なので(親の都合ではない)、配慮して頂きたい。
17		外出、外泊を多くしてほしい。
18		旅行の復活を希望します。
19		年数が経つにつれ、サービスが衰えてきている。昔あったサービスがなくなるケースが多い。
20		PTの技術もとり込んで、リハビリできるようになっていってほしい。
21		入浴サービスが今なくなってしまったこと。

22	施設入浴なくなってしまった。残念。
23	職員の人手不足を充実し、入浴を行っていただきたい。
24	診療所のDrも年齢的なこともあり(高齢)、次を担うDr確保もお願いしたい。
25	施設での決定事項はスタッフおよび利用者にすみやかに周知してほしいです。私の思い違いかもしれません、案件が一人歩きしている印象があります。施設側と支援員の方々の間でもっと情報共有があれば私達も安心できると思います。
26	日誌に日々の体調や配慮してもらいたいことを記入しますが、(その後事務的な事も含めて)たまに伝達がうまくいかない事もあり、しっかりと家族とコンタクトをしてから日中活動にすすめて欲しい。
27	連絡の行き違いなどがある。
28	物の紛失とか個人情報が漏れたことがあったので、対策はとっていただいているが、確認の徹底をお願いしたい。
29	給食サービスの牛乳について、利用者に説明がなく、サービスが停止されていた事に不安を感じました。支援員さんの負担を軽減するためなのか、経過と理由を詳しく説明くださると安心です。
30	水分補給の回数も3回から2回に減ったために、体調にも影響が出ている時があるので、再考願いたい。
31	親とのコミュニケーション不足。
32	外出なども職員が足りず、午後の通所になり、親の負担も大きい。補助金が削られる前にはなかった。朝通所して外出でそのまま送迎してもらっていた。
33	資金人手不足?のせいで入所当初よりも親の負担が多くなった。仕方のないことかもしれないが、準備して持参する物が増えて仕度が大変。この先親は老いていくのに逆行している。合理的に済まさうとする気持ちはわかるが人間愛に欠けるような…。以前は「お母さん、もうお子さんはおとななんだから学校とちがうから、いろいろゆっくりして」という職員さんがいて、その時本当に安心して死ねると思った。今はちがう。残して死ねない。
34	利用者の人数が多いので臨機応変な対応が難しく、規則、マニュアルに縛られている。
35	経費削減のために職員(介助者)が減り、送迎などにおいて待ち時間が多くなっている。
36	今までやっていた事が行えなくなった理由に、金銭的な面が一番にあるとしても、利用者側にそればかりを言ってサービス内容を変更していくのはおかしいのではないかと思う。
37	事業所にいつも資金不足と知らされる。もう少し国の補助を願いたい。運営している方は大変だそうで、安心して暮らしたい。
38	介助者が減ったからなのか、介助者のレベルが落ちているのか、開所当時に比較してケアレスミスが増えているのは悲しい。
39	他の施設を使えない弱者という立場になっているように思える。利用者はサービスを受ける側にある事を今一度考えて欲しい。

40		通所回数が少ないので仕方ないが、介助はどんどん本人の望むよう的確に。
41		サービス管理責任者の人は相談しやすい人にしてほしい。
42		事業所に入ったのに家族会等の打合せが多く大変である。
43		本人が行きたくないと言った時に、嫌だなと思う事、雰囲気があると言っていました。
44		介助員を増やしてほしい(手がたりなく慌ただしい時がある)。
45		職員の入れ替わり、退職者が多く、介護者がいつも少ない状態というのは問題だと思う。職員が続かない理由はなぜなのか。職員関係などの問題はないのか不安になる事がある。
46		職員の出入りが多い(やめる人が多い?)。
47		職員さんの退職が多い。
48		若い支援者がなかなか続かない様な気がする。
49		介助者が現在でも足りないと感じているのに、毎年4月には2~3人新しい人が入ってきて、3月~5月はいつもバタバタしており、利用者本人にかなりのストレスがかかるので、介助者の増員をお願いしたい。
50		看護師さんやヘルパーさんが、慣れて良い感じになってきても退職してしまったり、残念に思う。
51		お金がない(赤字)、人が足りない、云われると何も云えない。
52		給食の内容が栄養面で不安がある(着色料等)。
53		今以上に金銭的負担を増やさないで欲しい。
1	その他、ご意見	政府の社会福祉の充実を願うばかり。
2		安全に、安心して家族以外の人と過ごす事、経験、楽しむ事を施設に望む。
3		サービスを利用して不安な事が多くなった。

## 利用者意向調査キット 事業所アンケート

このたびは、利用者意向調査キットをご利用ください、まことにありがとうございました。今後の事業内容の充実のために、次の点についてご意見、ご感想をお寄せください。

事業所名 \_\_\_\_\_

記入者 \_\_\_\_\_

- 調査結果をご覧になって、最も着目された内容はどのような点でしたでしょうか。  
また、貴事業所の今後のサービスの質の向上に向け、役立つ情報だと感じられましたか。

- 調査結果をご覧になって、貴事業所での独自調査結果や日常的な聞き取りなどと比較して、利用者の意見の傾向に違いや特徴が感じられますか。

- 今回の調査結果をサービスの質の向上に活かすための取組（職員研修や委員会活動での素材にする、家族会で報告し話し合いをするなど）はどのように計画されていますか。

- サービスの質の向上に取り組むにあたって、外部（本会など）に期待する支援はありますか（コンサルティングなど）。

- 今後、調査項目に付加してほしい内容等はありますか。

以上です。ご協力ありがとうございました。下記FAXにて返送ください。

FAX 045-313-0737

県社協 社会福祉施設・団体担当 大竹

# 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います。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。

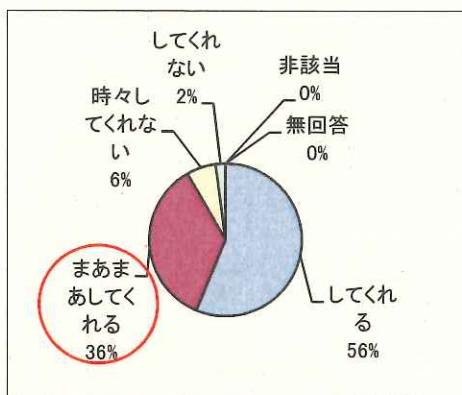
### 例

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。

てくれる	まあまあしてくれる	時々してくれない	してくれない	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%	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

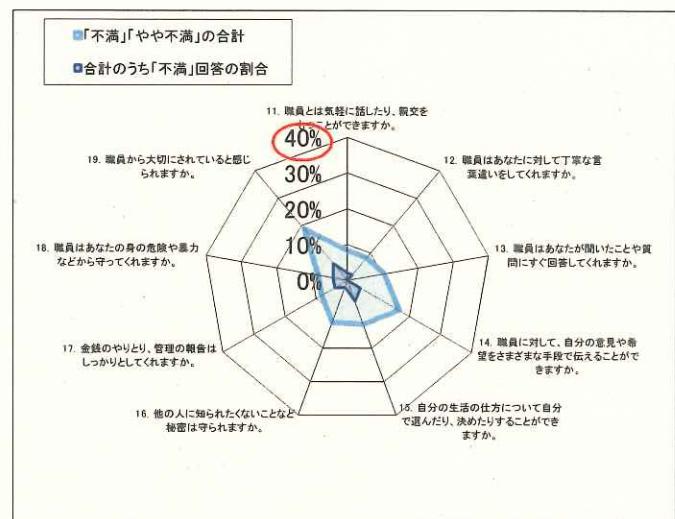
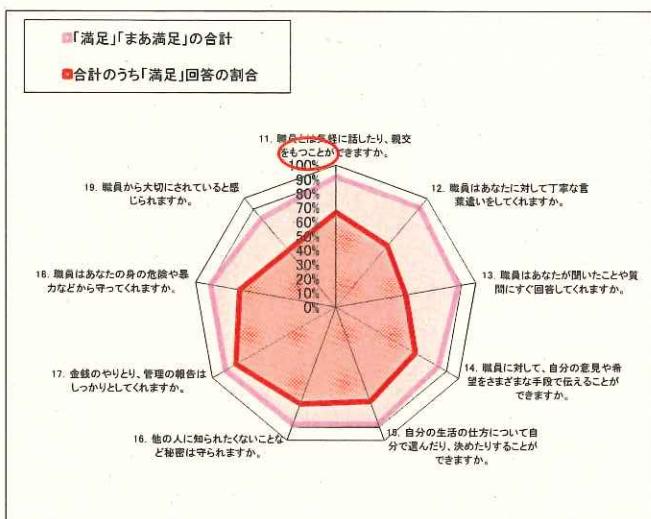


\*円グラフは円状で表示されるように100%となるように自動設定をしています。

「まあまあしてくれる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う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