

# 福祉サービス利用者意向調査 調査結果報告書

事業所名 第2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    | 第 2 みどりの家（通所）（17-107）                             |
| 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 | 第 2 みどりの家<br>（障害：通所<br>17-107） | 調査票<br>配付数 | 20 名 | 返送<br>通数 | 13 通 | 回収率 | 65.0% |
|------|--------------------------------|------------|------|----------|------|-----|-------|

### 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（利用者との続柄）を単純集計したものです。<br>※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。<br>※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。<br>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。<br>※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。<br>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。<br>※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。<br>※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><tr><th colspan="2" rowspan="2">カテゴリ</th><th colspan="2">2. 日常生活支援サービス</th></tr><tr><th>満 足</th><th>不 満</th></tr><tr><td rowspan="2">1. 職<br/>員 と<br/>の か<br/>か わ<br/>り</td><td>満<br/>足</td><td>カテゴリ 1 が「満<br/>足」で 2 も「満足」</td><td>カテゴリ 1 は「満足」<br/>だが 2 は「不満」</td></tr><tr><td>不<br/>満</td><td>カテゴリ 1 は「不<br/>満」だが、2 は「満<br/>足」</td><td>カテゴリ 1 は不満で<br/>2 も「不満」</td></tr></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<br>員 と<br>の か<br>か わ<br>り | 満<br>足 | カテゴリ 1 が「満<br>足」で 2 も「満足」 | カテゴリ 1 は「満足」<br>だが 2 は「不満」 | 不<br>満 | カテゴリ 1 は「不<br>満」だが、2 は「満<br>足」 | カテゴリ 1 は不満で<br>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</p> <p>「まあ満足」・・・1 点</p> <p>「やや不満」・・・マイナス 1 点</p> <p>「不満」・・・マイナス 3 点</p> <p>「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<br>員 と<br>の か<br>か わ<br>り | 満<br>足                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | カテゴリ 1 が「満<br>足」で 2 も「満足」      | カテゴリ 1 は「満足」<br>だが 2 は「不満」 |               |  |     |     |                                |        |                           |                            |        |                                |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                | 不<br>満                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | カテゴリ 1 は「不<br>満」だが、2 は「満<br>足」 | カテゴリ 1 は不満で<br>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>

・「全体的にとっても満足である」が 15%、「全体的に満足である」が 23%で、満足とする回答は 38%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 62%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は、2つ以上のカテゴリを重複して不満傾向をもつ回答者はいないことから、不満はサービスの一部分に限定されているものと推察される。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>

・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：24 件、努力を期待したい点：22 件、その他意見：3 件の計 49 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」、「余暇活動・行事の充実」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関する選択と決定の自由度、施設への安心感、日中活動の充実に関することについて、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%（母：92%、その他：8%）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6項目で満足度が8割を超えているが、その一方で、15「日中の過ごし方を自分で選べる」54%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

日常生活支援サービスでは、24項目中15項目で満足度が8割を超えているものの、8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、21④「食べたいものや献立への希望」に38%の不満があるが、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り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38%、②「日中活動の自由な選択」46%、③「日中活動の変化」46%、④「年間行事の充実」31%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り組み、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48%の不満があるが、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、その時々状況説明が求められる。

26②「落ち着けるスペースの確保」31%、26④「施設内の雰囲気」23%の不満みられるが、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」に不満がある。サービスへの期待で「将来への不安の解消」への支援に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。

## 1. 回答者の属性

|    | 本人 | 配偶者 | 父  | 母   | 兄弟姉妹 | 子  | 子の<br>配偶者 | 孫  | その他 | 回答総数 |
|----|----|-----|----|-----|------|----|-----------|----|-----|------|
| 人数 | 0  | 0   | 0  | 12  | 0    | 0  | 0         | 0  | 1   | 13   |
| %  | 0% | 0%  | 0% | 92% | 0%   | 0% | 0%        | 0% | 8%  | 100% |

## 2. 利用者の性別

|    | 男性  | 女性  | 無回答 | 回答総数 |
|----|-----|-----|-----|------|
| 人数 | 5   | 7   | 1   | 13   |
| %  | 38% | 54% | 8%  | 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     | 9    | 1    | 1    | 0     | 1   | 13   |
| %  | 8%    | 69%  | 8%   | 8%   | 0%    | 8%  | 100% |

## 4. 利用者の利用年数

|    | 1年未満 | 1年以上<br>7年未満 | 7年以上 | 無回答 | 回答総数 |
|----|------|--------------|------|-----|------|
| 人数 | 1    | 7            | 4    | 1   | 13   |
| %  | 8%   | 54%          | 31%  | 8%  | 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 | 3   | 9   | 1   | 13   |
| %  | 23% | 69% | 8%  | 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<br>以上 | 無回答 | 回答総数 |
|----|-----|-----|-----|-----|-----------|-----|------|
| 人数 | 0   | 1   | 0   | 0   | 11        | 1   | 13   |
| %  | 0%  | 8%  | 0%  | 0%  | 85%       | 8%  | 100% |

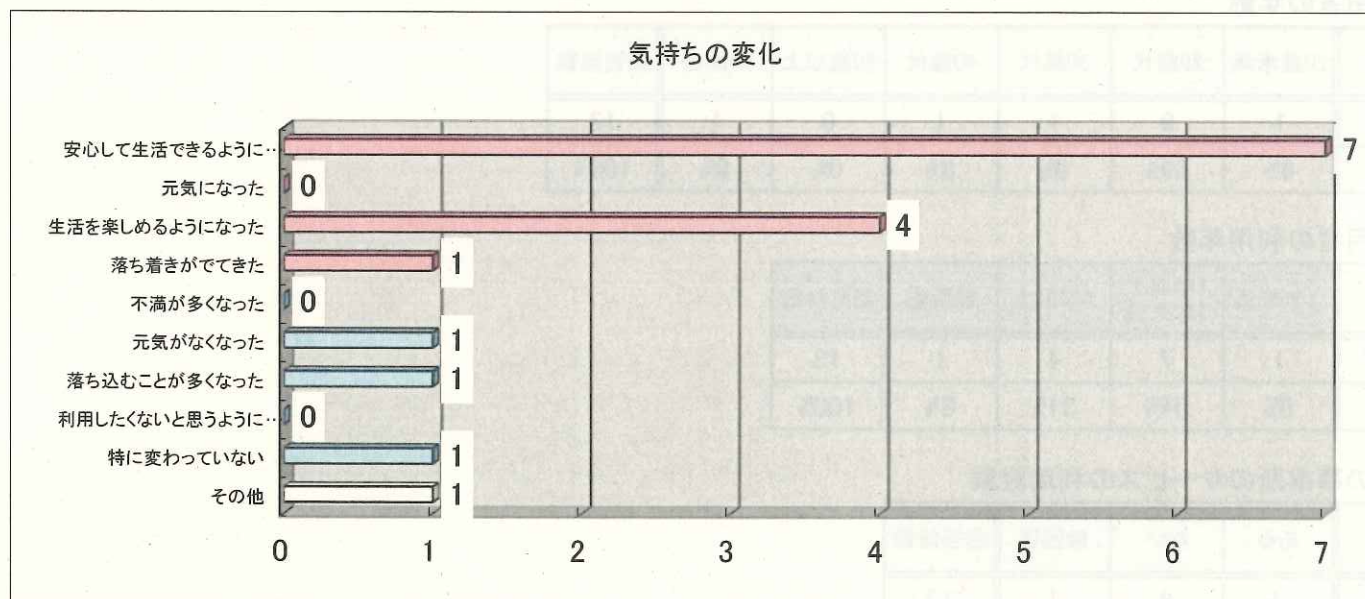
○本調査の回答者は、本人以外が100%を占め、そのうち、母が約9割となっている(表1)。  
 ○利用者の年齢については、20歳代が約7割となっている(表3)。  
 ○利用年数については、1年以上7年未満の利用者が5割強となっている(表4)。  
 ○この事業所以外の同種類のサービスの利用経験については、「ない」と回答した人が約7割となっている(表5)。  
 ○週の利用回数では、週5回以上の利用が8割強となっている(表6)。

# 7. この事業所を選んだ理由(複数回答)

|    | 家の近く<br>なので | 評判が良<br>いので | ケアマネジャー<br>等に紹介され<br>たので | 施設設備<br>が整って<br>いるので | 職員が親<br>切なので | 以前に利<br>用してい<br>たので | 知人にす<br>められ<br>たので | その他 | 回答者<br>総数 |
|----|-------------|-------------|--------------------------|----------------------|--------------|---------------------|--------------------|-----|-----------|
| 人数 | 7           | 0           | 1                        | 3                    | 1            | 0                   | 0                  | 4   | 13        |
| %  | 54%         | 0%          | 8%                       | 23%                  | 8%           | 0%                  | 0%                 | 31% |           |

# 8. サービス利用前後での気持ちの変化(複数回答)

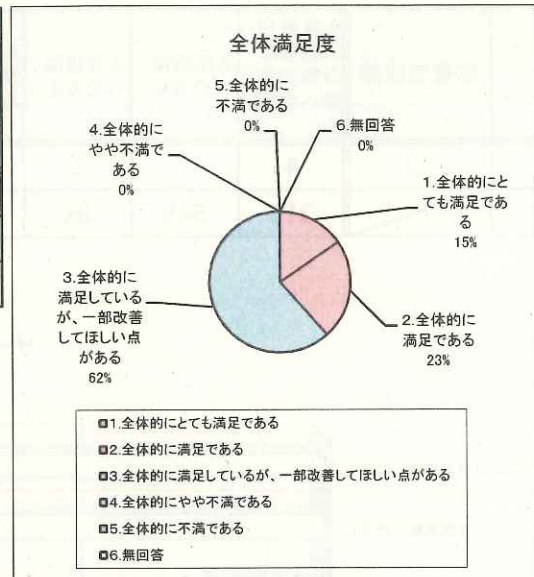
|    | 安心して生<br>活できるよ<br>うになった | 元気にな<br>った | 生活を楽<br>しめるよ<br>うになっ<br>た | 落ち着き<br>がでて<br>きた | 不満が多<br>くなった | 元気がな<br>くなった | 落ち込む<br>ことが多<br>くなった | 利用した<br>くないと<br>思うよ<br>うになっ<br>た | 特に変わ<br>っていない | その他 | 回答者<br>総数 |
|----|-------------------------|------------|---------------------------|-------------------|--------------|--------------|----------------------|----------------------------------|---------------|-----|-----------|
| 人数 | 7                       | 0          | 4                         | 1                 | 0            | 1            | 1                    | 0                                | 1             | 1   | 13        |
| %  | 54%                     | 0%         | 31%                       | 8%                | 0%           | 8%           | 8%                   | 0%                               | 8%            | 8%  |           |



○事業所の選択理由については、「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」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、「元気がなくなった」「落ち込むことが多くなった」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 | 13   | 2              | 3           | 8                           | 0             | 0           | 0     |
| %  | 100% | 15%            | 23%         | 62%                         | 0%            | 0%          | 0%    |
| 比率 | 100% | 38%            |             | 62%                         |               |             | 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. 職員とのかわりについて    | 満足 | 人数 | 12                | 0  | 11               | 1  |
|                   |    | %  | 92%               | 0% | 85%              | 8% |
|                   | 不満 | 人数 | 1                 | 0  | 1                | 0  |
|                   |    | %  | 8%                | 0% | 8%               | 0% |
| 2. 日常生活支援サービスについて | 満足 | 人数 |                   |    | 12               | 1  |
|                   |    | %  |                   |    | 92%              | 8% |
|                   | 不満 | 人数 |                   |    | 0                | 0  |
|                   |    | %  |                   |    | 0%               | 0% |

### 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 |
|-------------------|----|----|-----------------|--------------|------------------------------|----------------|--------------|--------|
| 1. 職員とのかわりについて    | 満足 | 人数 | 2               | 3            | 7                            | 0              | 0            | 0      |
|                   |    | %  | 15%             | 23%          | 54%                          | 0%             | 0%           | 0%     |
|                   | 不満 | 人数 | 0               | 0            | 1                            | 0              | 0            | 0      |
|                   |    | %  | 0%              | 0%           | 8%                           | 0%             | 0%           | 0%     |
| 2. 日常生活支援サービスについて | 満足 | 人数 | 2               | 3            | 8                            | 0              | 0            | 0      |
|                   |    | %  | 15%             | 23%          | 62%                          | 0%             | 0%           | 0%     |
|                   | 不満 | 人数 | 0               | 0            | 0                            | 0              | 0            | 0      |
|                   |    | %  | 0%              | 0%           | 0%                           | 0%             | 0%           | 0%     |
| 3. 情報提供や相談支援について  | 満足 | 人数 | 2               | 3            | 7                            | 0              | 0            | 0      |
|                   |    | %  | 15%             | 23%          | 54%                          | 0%             | 0%           | 0%     |
|                   | 不満 | 人数 | 0               | 0            | 1                            | 0              | 0            | 0      |
|                   |    | %  | 0%              | 0%           | 8%                           | 0%             | 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」の合計が約4割となっている。「不満」「やや不満」と回答した人はいなかったが、回答者のうち約6割が「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）。

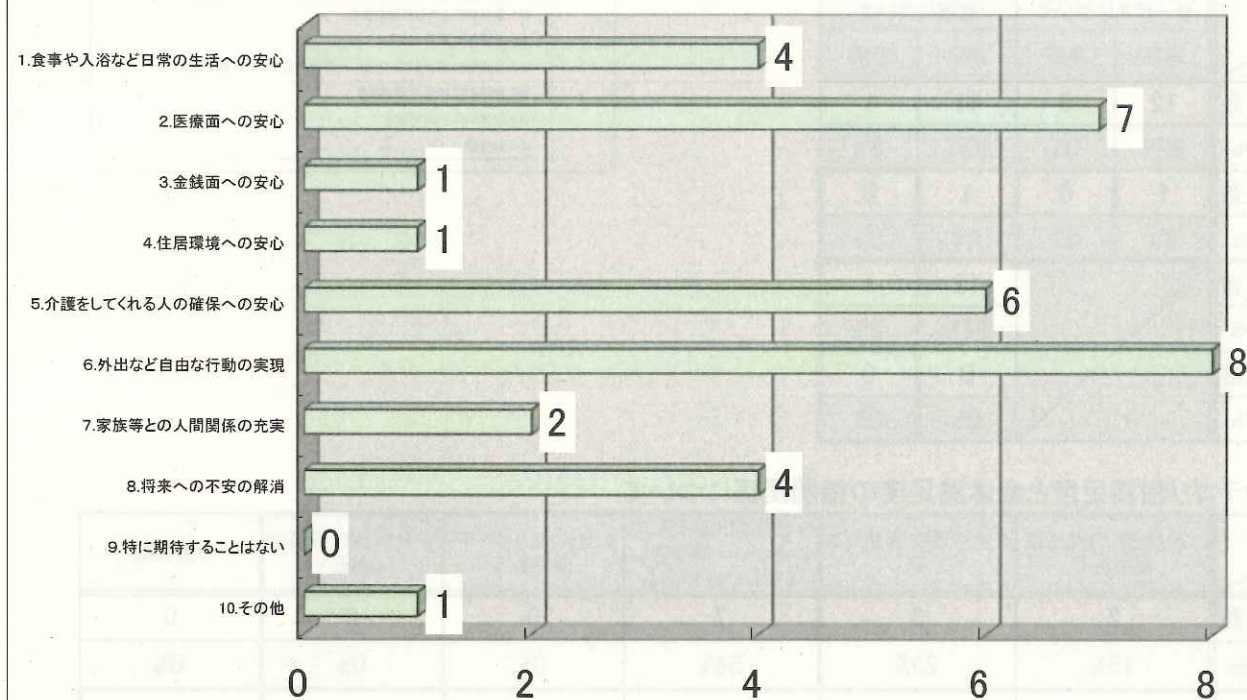
○カテゴリ別（Ⅰ職員とのかわり、Ⅱ日常生活支援サービス、Ⅲ情報提供・相談支援）の満足状況では、総じて「満足」という回答にはなっているものの、「Ⅰ職員とのかわり」では1名、「Ⅲ情報提供・相談支援」では1名が「不満」としている。さらに3つのカテゴリの相関関係でみると、2つ以上のカテゴリを重複して不満傾向をもつ回答者はいない（表9-（1））。

○全体満足度との相関関係では、カテゴリで別で「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 | 13    | 4                 | 7         | 1         | 1          | 6                  | 8              | 2              | 4           | 0             | 1      |
| %  |       | 31%               | 54%       | 8%        | 8%         | 46%                | 62%            | 15%            | 31%         | 0%            | 8%     |

サービスへの期待



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<br>人数 |    | 1.食事や<br>入浴など<br>日常の生<br>活への安<br>心 | 2.医療面<br>への安心 | 3.金銭面<br>への安心 | 4.住居環<br>境への安<br>心 | 5.介護をし<br>てくれる人<br>の確保へ<br>の安心 | 6.外出な<br>ど自由な<br>行動の実<br>現 | 7.家族等<br>との人間<br>関係の充<br>実 | 8.将来へ<br>の不安の<br>解消 | 9.特に期<br>待すること<br>はない | 10.その他 |
|-------|----------|----|------------------------------------|---------------|---------------|--------------------|--------------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------------|-----------------------|--------|
| 20歳未満 | 1        | 人数 | 0                                  | 0             | 0             | 0                  | 0                              | 0                          | 0                          | 0                   | 0                     | 1      |
|       |          | %  | 0%                                 | 0%            | 0%            | 0%                 | 0%                             | 0%                         | 0%                         | 0%                  | 0%                    | 100%   |
| 20歳代  | 9        | 人数 | 3                                  | 6             | 0             | 1                  | 5                              | 7                          | 2                          | 2                   | 0                     | 0      |
|       |          | %  | 33%                                | 67%           | 0%            | 11%                | 56%                            | 78%                        | 22%                        | 22%                 | 0%                    | 0%     |
| 30歳代  | 1        | 人数 | 0                                  | 0             | 1             | 0                  | 1                              | 0                          | 0                          | 1                   | 0                     | 0      |
|       |          | %  | 0%                                 | 0%            | 100%          | 0%                 | 100%                           | 0%                         | 0%                         | 100%                | 0%                    | 0%     |
| 40歳代  | 1        | 人数 | 1                                  | 1             | 0             | 0                  | 0                              | 1                          | 0                          | 1                   | 0                     | 0      |
|       |          | %  | 100%                               | 100%          | 0%            | 0%                 | 0%                             | 100%                       | 0%                         | 100%                | 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%     |

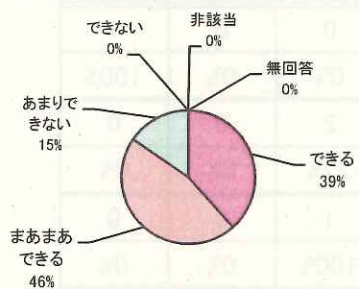
10-2). 利用年数別にみた、事業所のサービスへの期待(複数回答) ※年数無回答の分は除く

| 区分           | 合計<br>人数 |    | 1.食事や<br>入浴など<br>日常の生<br>活への安<br>心 | 2.医療面<br>への安心 | 3.金銭面<br>への安心 | 4.住居環<br>境への安<br>心 | 5.介護をし<br>てくれる人<br>の確保へ<br>の安心 | 6.外出な<br>ど自由な<br>行動の実<br>現 | 7.家族等<br>との人間<br>関係の充<br>実 | 8.将来へ<br>の不安の<br>解消 | 9.特に期<br>待すること<br>はない | 10.その他 |
|--------------|----------|----|------------------------------------|---------------|---------------|--------------------|--------------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------------|-----------------------|--------|
| 1年未満         | 1        | 人数 | 0                                  | 0             | 0             | 0                  | 0                              | 0                          | 0                          | 0                   | 0                     | 1      |
|              |          | %  | 0%                                 | 0%            | 0%            | 0%                 | 0%                             | 0%                         | 0%                         | 0%                  | 0%                    | 100%   |
| 1年以上<br>7年未満 | 7        | 人数 | 2                                  | 4             | 0             | 1                  | 3                              | 5                          | 1                          | 2                   | 0                     | 0      |
|              |          | %  | 29%                                | 57%           | 0%            | 14%                | 43%                            | 71%                        | 14%                        | 29%                 | 0%                    | 0%     |
| 7年以上         | 4        | 人数 | 2                                  | 3             | 1             | 0                  | 3                              | 3                          | 1                          | 2                   | 0                     | 0      |
|              |          | %  | 50%                                | 75%           | 25%           | 0%                 | 75%                            | 75%                        | 25%                        | 50%                 | 0%                    | 0%     |

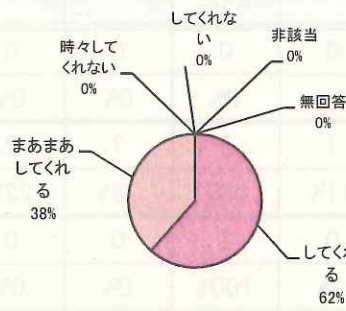
○事業所のサービスへの期待については、「外出など自由な行動の実現」「医療面への安心」「介護してくれる人の確保への安心」に期待が寄せられている(表10)。  
○年齢別状況では、年齢による期待値の傾向はみられず、全年齢で期待は特定の項目に集中している(表10-1)。  
○利用年数別状況では、利用年数が長期になるに連れて、「医療面への安心」「介護してくれる人の確保への安心」への期待値が上がっている(表10-2)。

# 1. 職員とのかかわりについて伺います。

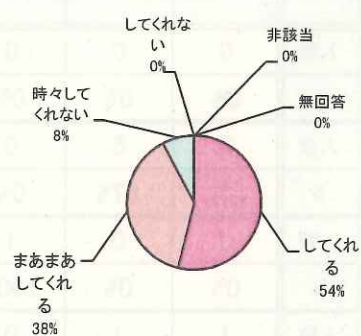
11. 職員とは気軽に話したり、親交をもつことができますか



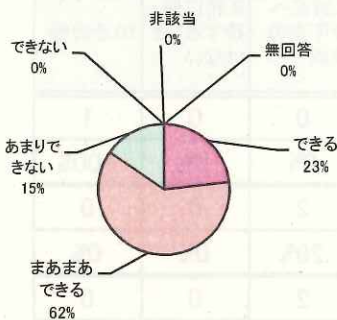
12. 職員は丁寧な言葉遣いをしてくれますか



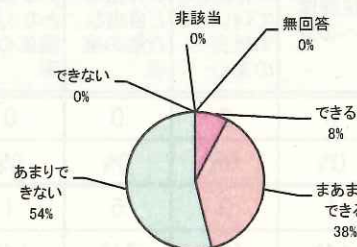
13. 職員は疑問や質問にすぐ回答してくれますか



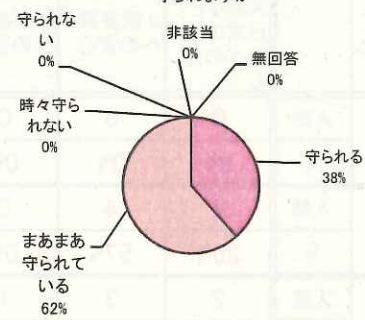
14. 職員に対して、自分の意見や希望をさまざまな手段で伝えることができますか



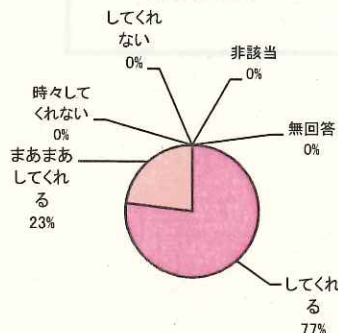
15. 施設での日中の過ごし方について自分で選んだり、決めたりすることができますか



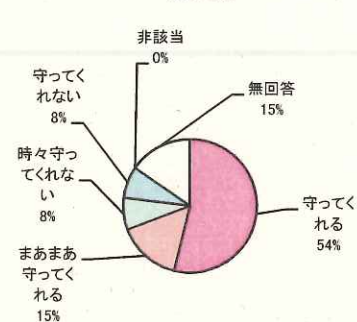
16. 他の人に知られたくないことなど秘密は守られますか



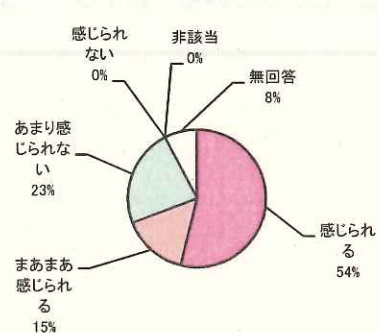
17. 金銭のやりとり、管理の報告はしっかりとしてくれますか



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 |
|-----|---------|---------|------|-----|-----|------|
| 5   | 6       | 2       | 0    | 0   | 0   | 13   |
| 38% | 46%     | 15%     | 0%   | 0%  | 0%  | 100% |
| 85% |         | 15%     |      | 0%  | 0%  | 100% |

12. 職員は丁寧な言葉遣いをしてくれますか。

| してくれる | 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 |
|-------|-----------|----------|--------|-----|-----|------|
| 8     | 5         | 0        | 0      | 0   | 0   | 13   |
| 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。

| してくれる | 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 |
|-------|-----------|----------|--------|-----|-----|------|
| 7     | 5         | 1        | 0      | 0   | 0   | 13   |
| 54%   | 38%       | 8%       | 0%     | 0%  | 0%  | 100% |
| 92%   |           | 8%       |        | 0%  | 0%  | 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 |
|-----|---------|---------|------|-----|-----|------|
| 3   | 8       | 2       | 0    | 0   | 0   | 13   |
| 23% | 62%     | 15%     | 0%   | 0%  | 0%  | 100% |
| 85% |         | 15%     |      | 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   | 5       | 7       | 0    | 0   | 0   | 13   |
| 8%  | 38%     | 54%     | 0%   | 0%  | 0%  | 100% |
| 46% |         | 54%     |      | 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 |
|------|------------|---------|-------|-----|-----|------|
| 5    | 8          | 0       | 0     | 0   | 0   | 13   |
| 38%  | 62%        | 0%      | 0%    | 0%  | 0%  | 100% |
| 100% |            | 0%      |       | 0%  | 0%  | 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。

| してくれる | 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 |
|-------|-----------|----------|--------|-----|-----|------|
| 10    | 3         | 0        | 0      | 0   | 0   | 13   |
| 77%   | 23%       | 0%       | 0%     | 0%  | 0%  | 100% |
| 100%  |           | 0%       |        | 0%  | 0%  | 100% |

18. 職員は身の危険や暴力などから守ってくれますか。

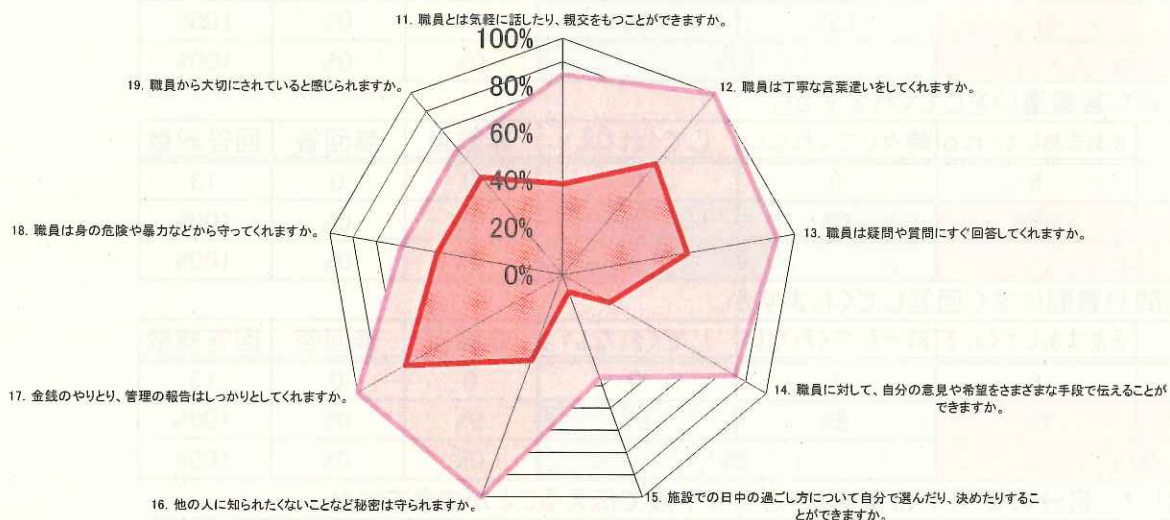
| 守ってくれる | まあまあ守ってくれる | 時々守ってくれない | 守ってくれない | 非該当 | 無回答 | 回答総数 |
|--------|------------|-----------|---------|-----|-----|------|
| 7      | 2          | 1         | 1       | 0   | 2   | 13   |
| 54%    | 15%        | 8%        | 8%      | 0%  | 15% | 100% |
| 69%    |            | 15%       |         | 0%  | 15% | 100% |

19. 職員から大切にされていると感じられますか。

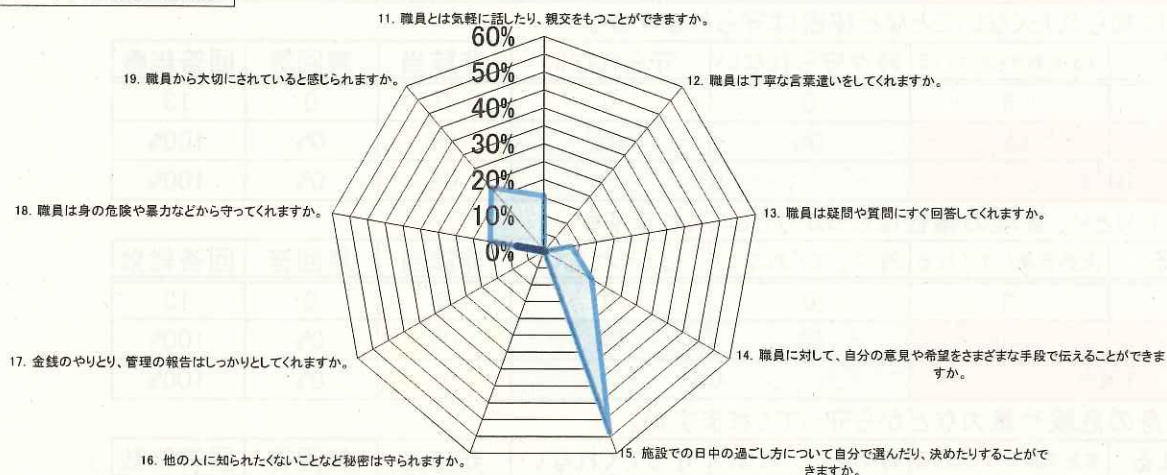
| 感じられる | まあまあ感じられる | あまり感じられない | 感じられない | 非該当 | 無回答 | 回答総数 |
|-------|-----------|-----------|--------|-----|-----|------|
| 7     | 2         | 3         | 0      | 0   | 1   | 13   |
| 54%   | 15%       | 23%       | 0%     | 0%  | 8%  | 100% |
| 69%   |           | 23%       |        | 0%  | 8%  | 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

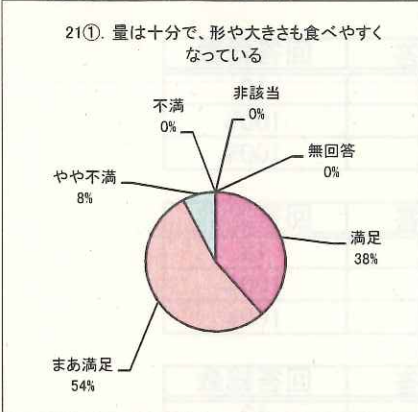


- 「不満」「やや不満」の合計
- 合計のうち「不満」回答の割合

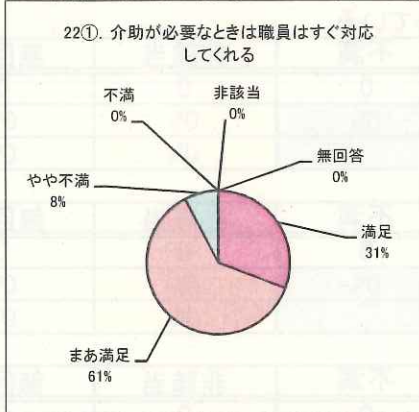


## 2. 日常生活支援サービスについて伺います。

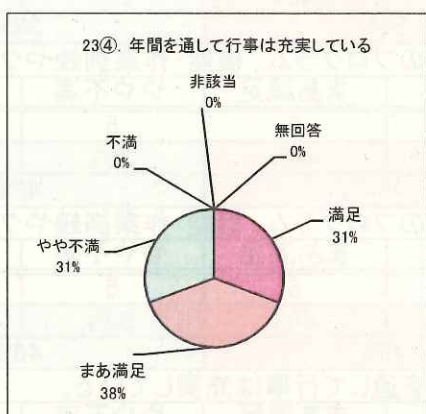
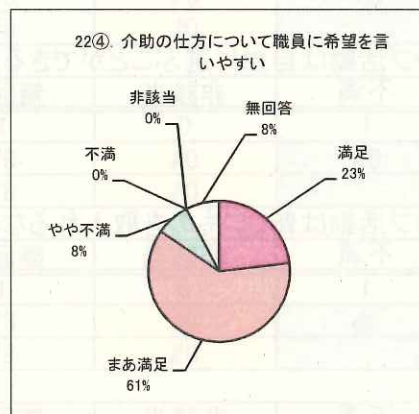
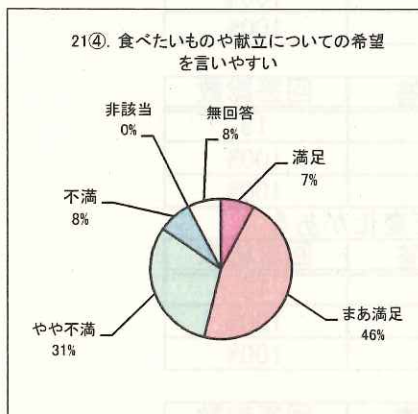
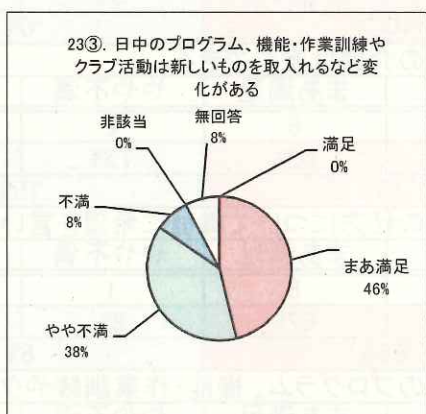
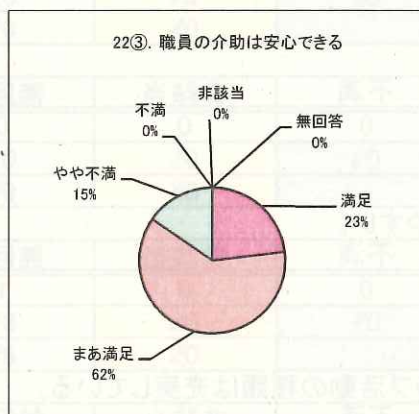
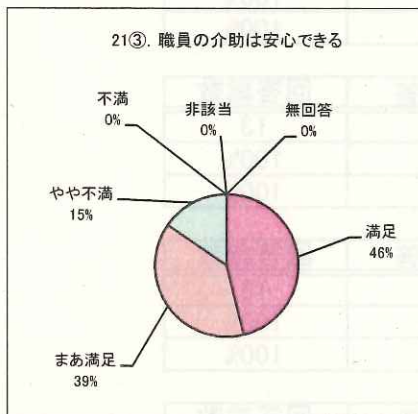
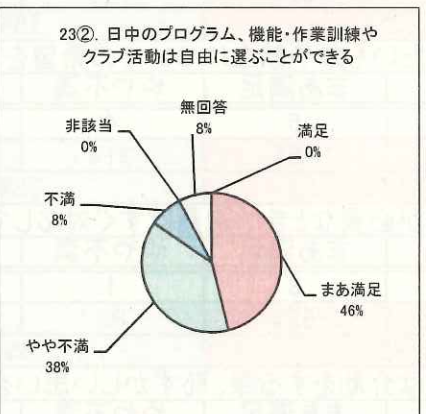
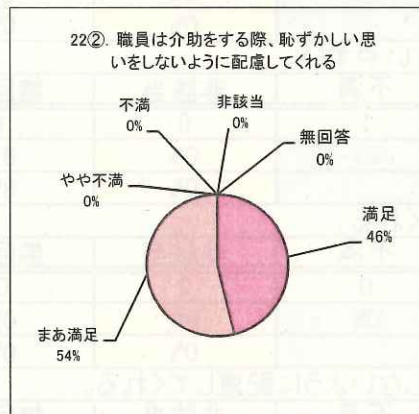
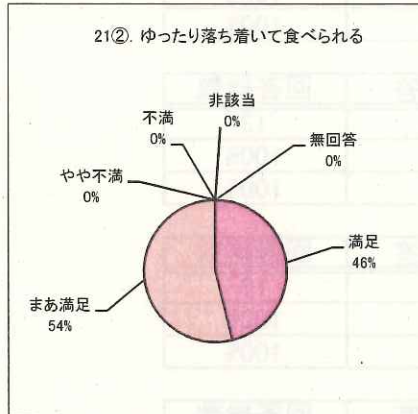
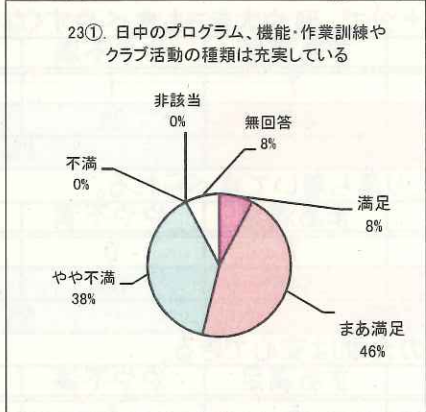
### 21. 食事について伺います。



### 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。



2. 日常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 |
|-----|------|------|----|-----|-----|------|
| 5   | 7    | 1    | 0  | 0   | 0   | 13   |
| 38% | 54%  | 8%   | 0% | 0%  | 0%  | 100% |
| 92% |      | 8%   |    | 0%  | 0%  | 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 |
|------|------|------|----|-----|-----|------|
| 6    | 7    | 0    | 0  | 0   | 0   | 13   |
| 46%  | 54%  | 0%   | 0% | 0%  | 0%  | 100% |
| 100% |      | 0%   |    | 0%  | 0%  | 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 |
|-----|------|------|----|-----|-----|------|
| 6   | 5    | 2    | 0  | 0   | 0   | 13   |
| 46% | 38%  | 15%  | 0% | 0%  | 0%  | 100% |
| 85% |      | 15%  |    | 0%  | 0%  | 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 |
|-----|------|------|----|-----|-----|------|
| 1   | 6    | 4    | 1  | 0   | 1   | 13   |
| 8%  | 46%  | 31%  | 8% | 0%  | 8%  | 100% |
| 54% |      | 38%  |    | 0%  | 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 |
|-----|------|------|----|-----|-----|------|
| 4   | 8    | 1    | 0  | 0   | 0   | 13   |
| 31% | 62%  | 8%   | 0% | 0%  | 0%  | 100% |
| 92% |      | 8%   |    | 0%  | 0%  | 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 |
|------|------|------|----|-----|-----|------|
| 6    | 7    | 0    | 0  | 0   | 0   | 13   |
| 46%  | 54%  | 0%   | 0% | 0%  | 0%  | 100% |
| 100% |      | 0%   |    | 0%  | 0%  | 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 |
|-----|------|------|----|-----|-----|------|
| 3   | 8    | 2    | 0  | 0   | 0   | 13   |
| 23% | 62%  | 15%  | 0% | 0%  | 0%  | 100% |
| 85% |      | 15%  |    | 0%  | 0%  | 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 |
|-----|------|------|----|-----|-----|------|
| 3   | 8    | 1    | 0  | 0   | 1   | 13   |
| 23% | 62%  | 8%   | 0% | 0%  | 8%  | 100% |
| 85% |      | 8%   |    | 0%  | 8%  | 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 |
|-----|------|------|----|-----|-----|------|
| 1   | 6    | 5    | 0  | 0   | 1   | 13   |
| 8%  | 46%  | 38%  | 0% | 0%  | 8%  | 100% |
| 54% |      | 38%  |    | 0%  | 8%  | 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 |
|-----|------|------|----|-----|-----|------|
| 0   | 6    | 5    | 1  | 0   | 1   | 13   |
| 0%  | 46%  | 38%  | 8% | 0%  | 8%  | 100% |
| 46% |      | 46%  |    | 0%  | 8%  | 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り入れるなど変化がある。

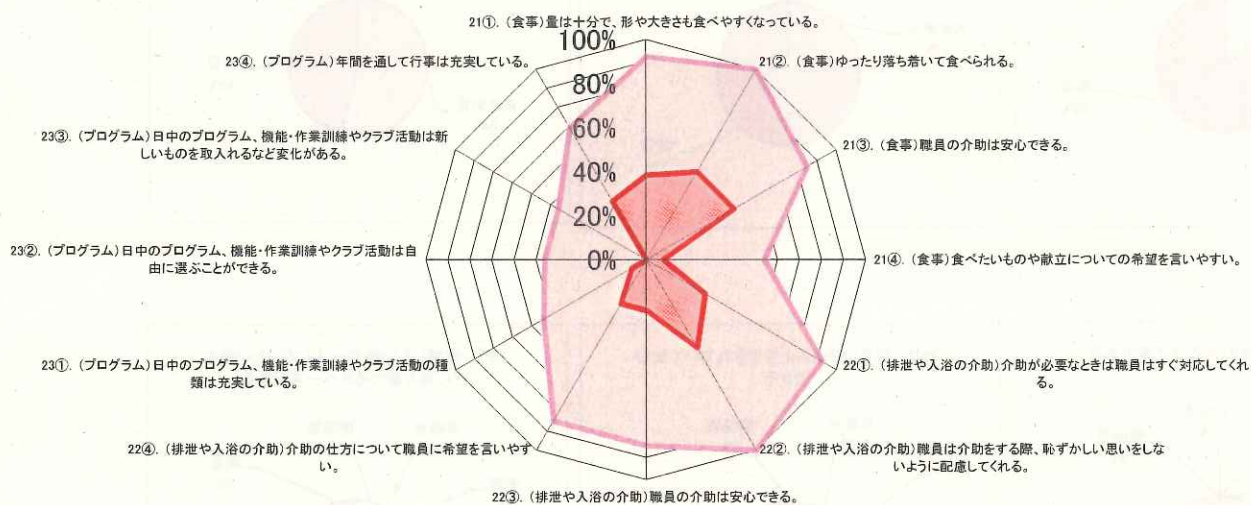
| 満足  | まあ満足 | やや不満 | 不満 | 非該当 | 無回答 | 回答総数 |
|-----|------|------|----|-----|-----|------|
| 0   | 6    | 5    | 1  | 0   | 1   | 13   |
| 0%  | 46%  | 38%  | 8% | 0%  | 8%  | 100% |
| 46% |      | 46%  |    | 0%  | 8%  | 100% |

23④. 年間を通して行事は充実している。

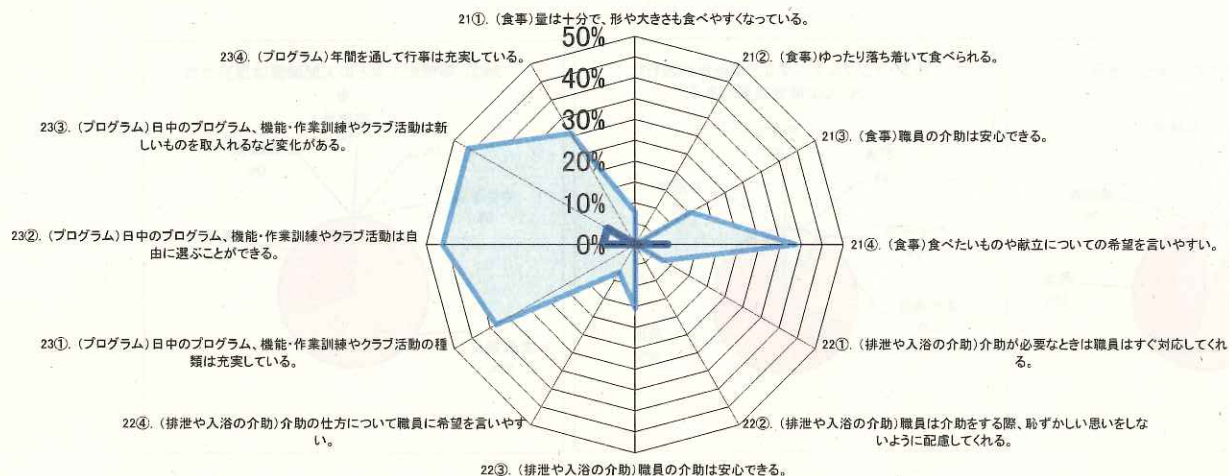
| 満足  | まあ満足 | やや不満 | 不満 | 非該当 | 無回答 | 回答総数 |
|-----|------|------|----|-----|-----|------|
| 4   | 5    | 4    | 0  | 0   | 0   | 13   |
| 31% | 38%  | 31%  | 0% | 0%  | 0%  | 100% |
| 69% |      | 31%  |    | 0%  | 0%  | 100% |

## 2. 日常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



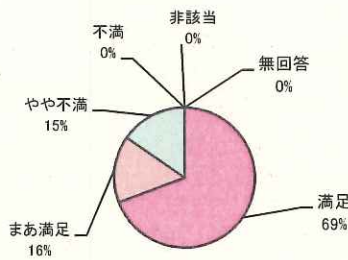
■「不満」「やや不満」の合計  
■合計のうち「不満」回答の割合



## 2. 日常の生活支援サービスについて伺います。

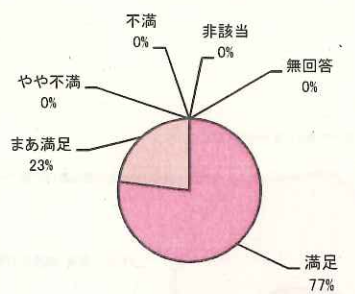
### 24. 送迎について伺います。

24①. 送迎は時間通りに行ってくれる



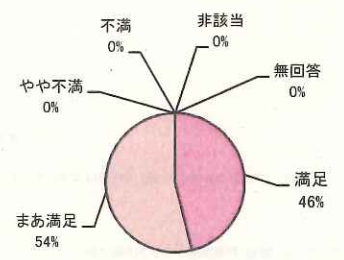
### 25. 健康管理について伺います。

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

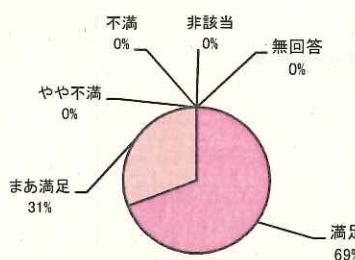


### 26. 生活の環境について伺います。

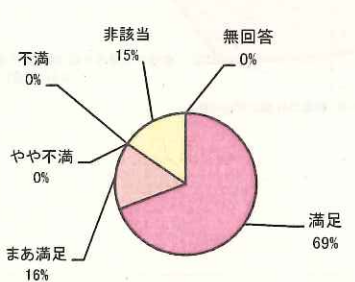
26①. いつも清潔な環境で過ごすことができる



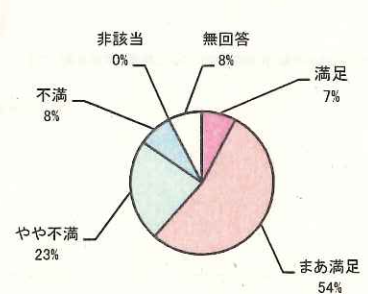
24②. 送迎時の対応は丁寧である



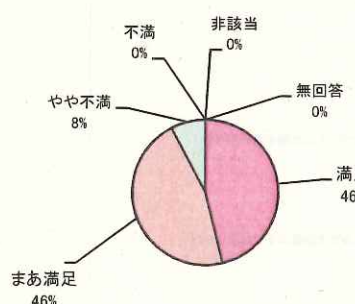
25②. 服薬はきちんと管理されていて安心できる



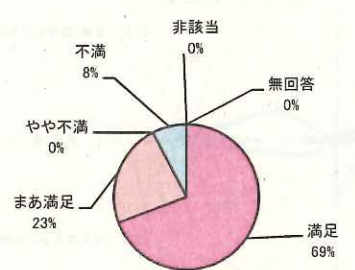
26②. 休憩したい時や一人になりたい時などに落ち着けるスペースがある



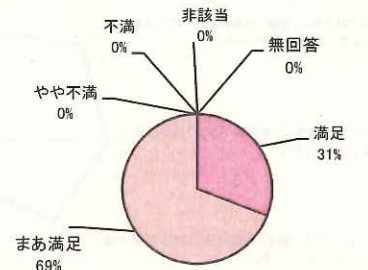
24③. 職員の介助は安心できる



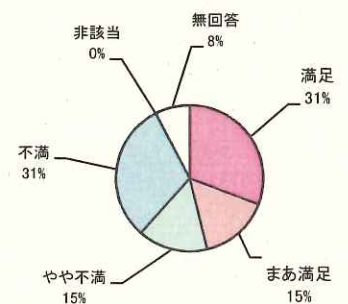
25③. インフルエンザなど感染症の流行についての情報提供がある



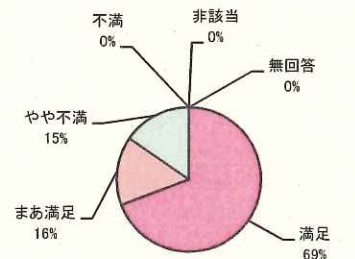
26③. 周囲の人々との人間関係は良好である



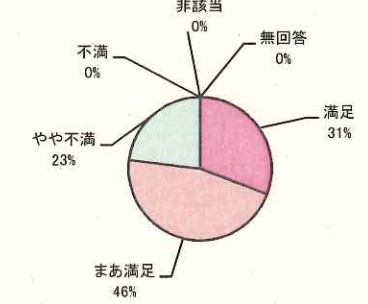
24④. 希望に合わせて送迎の対応をしてくれる



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(量数など)はなじみ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 |
|-----|------|------|----|-----|-----|------|
| 9   | 2    | 2    | 0  | 0   | 0   | 13   |
| 69% | 15%  | 15%  | 0% | 0%  | 0%  | 100% |
| 85% |      | 15%  |    | 0%  | 0%  | 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 |
|------|------|------|----|-----|-----|------|
| 9    | 4    | 0    | 0  | 0   | 0   | 13   |
| 69%  | 31%  | 0%   | 0% | 0%  | 0%  | 100% |
| 100% |      | 0%   |    | 0%  | 0%  | 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   | 6    | 1    | 0  | 0   | 0   | 13   |
| 46% | 46%  | 8%   | 0% | 0%  | 0%  | 100% |
| 92% |      | 8%   |    | 0%  | 0%  | 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 |
|-----|------|------|-----|-----|-----|------|
| 4   | 2    | 2    | 4   | 0   | 1   | 13   |
| 31% | 15%  | 15%  | 31% | 0%  | 8%  | 100% |
| 46% |      | 46%  |     | 0%  | 8%  | 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 |
|------|------|------|----|-----|-----|------|
| 10   | 3    | 0    | 0  | 0   | 0   | 13   |
| 77%  | 23%  | 0%   | 0% | 0%  | 0%  | 100% |
| 100% |      | 0%   |    | 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 |
|-----|------|------|----|-----|-----|------|
| 9   | 2    | 0    | 0  | 2   | 0   | 13   |
| 69% | 15%  | 0%   | 0% | 15% | 0%  | 100% |
| 85% |      | 0%   |    | 15% | 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 |
|-----|------|------|----|-----|-----|------|
| 9   | 3    | 0    | 1  | 0   | 0   | 13   |
| 69% | 23%  | 0%   | 8% | 0%  | 0%  | 100% |
| 92% |      | 8%   |    | 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 |
|-----|------|------|----|-----|-----|------|
| 9   | 2    | 2    | 0  | 0   | 0   | 13   |
| 69% | 15%  | 15%  | 0% | 0%  | 0%  | 100% |
| 85% |      | 15%  |    | 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 |
|------|------|------|----|-----|-----|------|
| 6    | 7    | 0    | 0  | 0   | 0   | 13   |
| 46%  | 54%  | 0%   | 0% | 0%  | 0%  | 100% |
| 100% |      | 0%   |    | 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 |
|-----|------|------|----|-----|-----|------|
| 1   | 7    | 3    | 1  | 0   | 1   | 13   |
| 8%  | 54%  | 23%  | 8% | 0%  | 8%  | 100% |
| 62% |      | 31%  |    | 0%  | 8%  | 100% |

### 26③. 周囲の人々との人間関係は良好である。

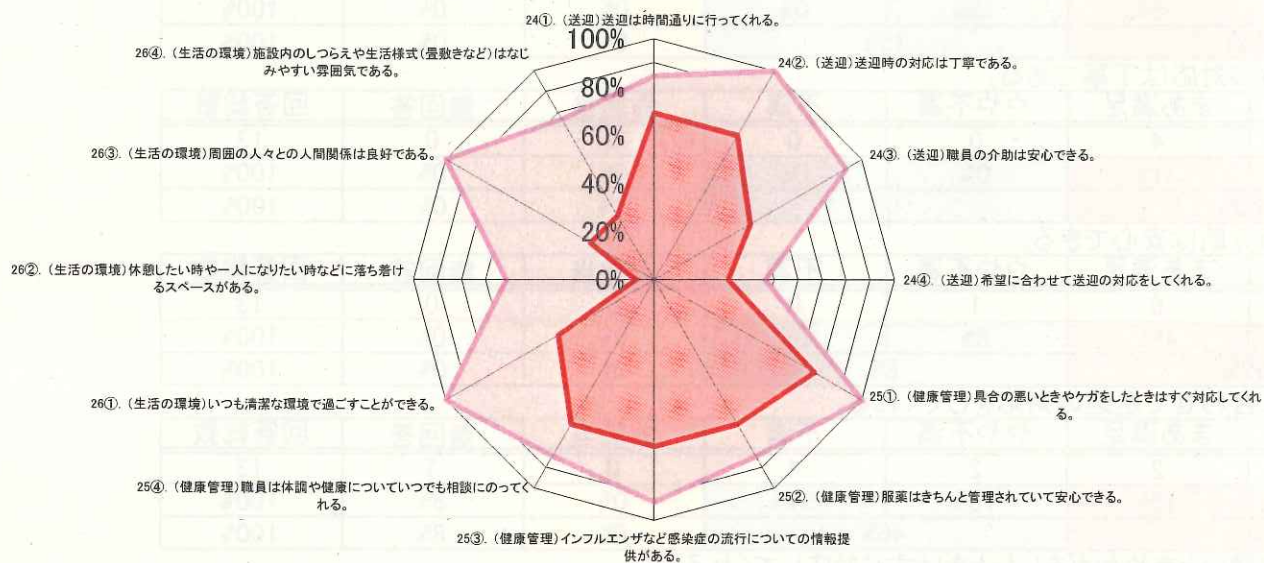
| 満足   | まあ満足 | やや不満 | 不満 | 非該当 | 無回答 | 回答総数 |
|------|------|------|----|-----|-----|------|
| 4    | 9    | 0    | 0  | 0   | 0   | 13   |
| 31%  | 69%  | 0%   | 0% | 0%  | 0%  | 100% |
| 100% |      | 0%   |    | 0%  | 0%  | 100% |

### 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。

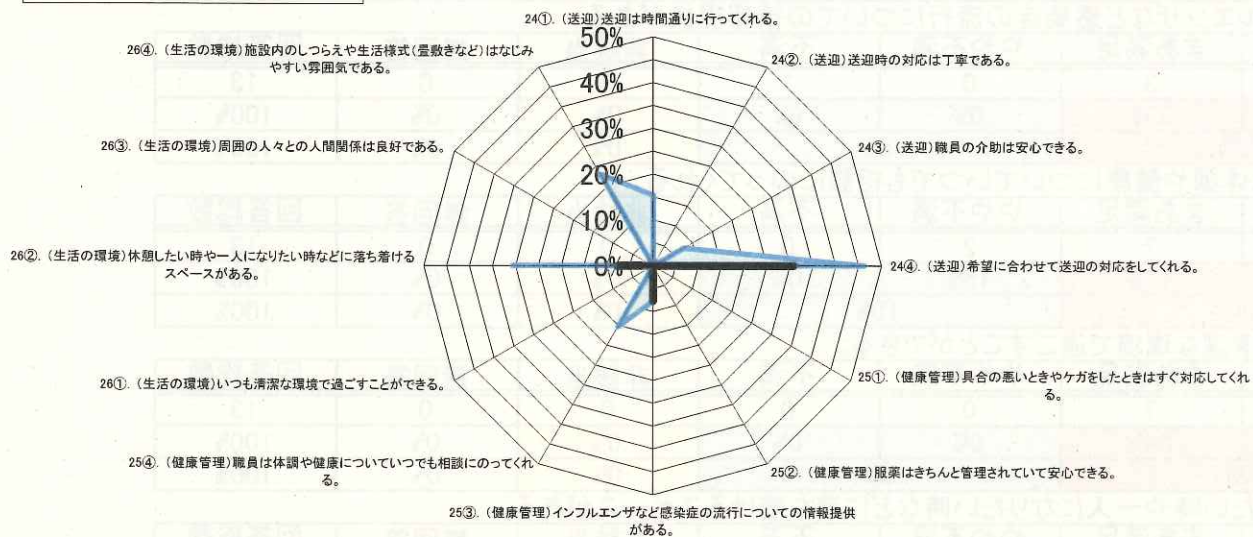
| 満足  | まあ満足 | やや不満 | 不満 | 非該当 | 無回答 | 回答総数 |
|-----|------|------|----|-----|-----|------|
| 4   | 6    | 3    | 0  | 0   | 0   | 13   |
| 31% | 46%  | 23%  | 0% | 0%  | 0%  | 100% |
| 77% |      | 23%  |    | 0%  | 0%  | 100% |

## 2. 日常の生活支援サービスについて伺います。

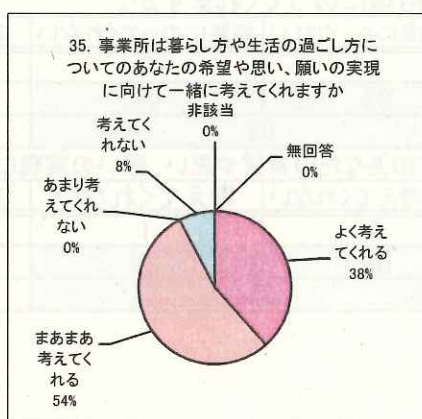
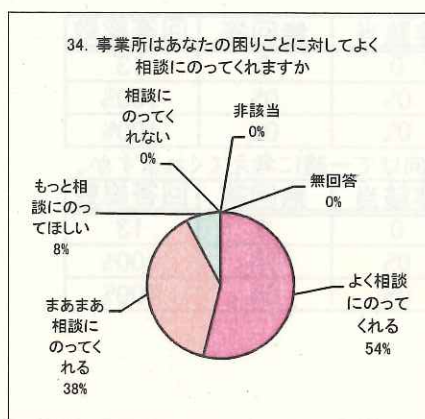
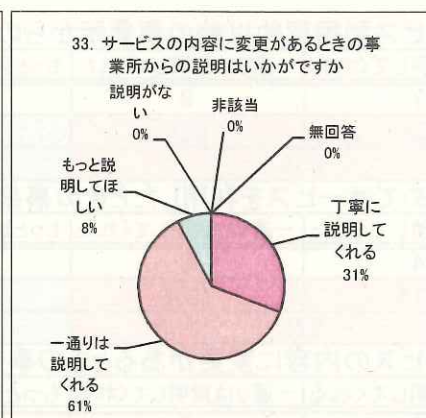
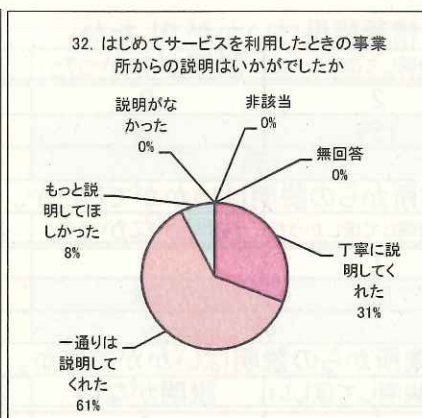
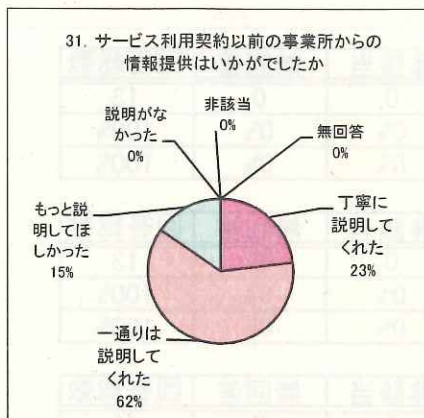
■「満足」「まあ満足」の合計  
■合計のうち「満足」回答の割合



■「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い | 説明がなかった | 非該当 | 無回答 | 回答総数 |
|------------|-------------|------------|---------|-----|-----|------|
| 3          | 8           | 2          | 0       | 0   | 0   | 13   |
| 23%        | 62%         | 15%        | 0%      | 0%  | 0%  | 100% |
| 85%        |             | 15%        |         | 0%  | 0%  | 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い | 説明がなかった | 非該当 | 無回答 | 回答総数 |
|------------|-------------|------------|---------|-----|-----|------|
| 4          | 8           | 1          | 0       | 0   | 0   | 13   |
| 31%        | 62%         | 8%         | 0%      | 0%  | 0%  | 100% |
| 92%        |             | 8%         |         | 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 | 非該当 | 無回答 | 回答総数 |
|------------|-------------|------------|-------|-----|-----|------|
| 4          | 8           | 1          | 0     | 0   | 0   | 13   |
| 31%        | 62%         | 8%         | 0%    | 0%  | 0%  | 100% |
| 92%        |             | 8%         |       | 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。

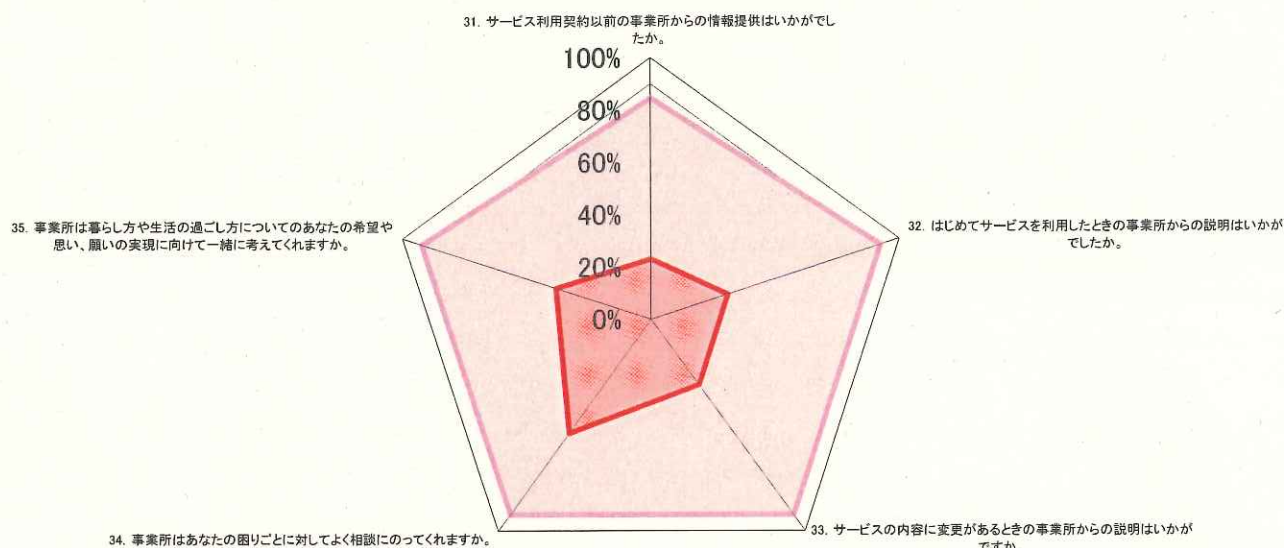
| よく相談にのってくれる | まあまあ相談にのってくれる | もっと相談にのってほしい | 相談にのってくれない | 非該当 | 無回答 | 回答総数 |
|-------------|---------------|--------------|------------|-----|-----|------|
| 7           | 5             | 1            | 0          | 0   | 0   | 13   |
| 54%         | 38%           | 8%           | 0%         | 0%  | 0%  | 100% |
| 92%         |               | 8%           |            | 0%  | 0%  | 100% |

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くれますか。

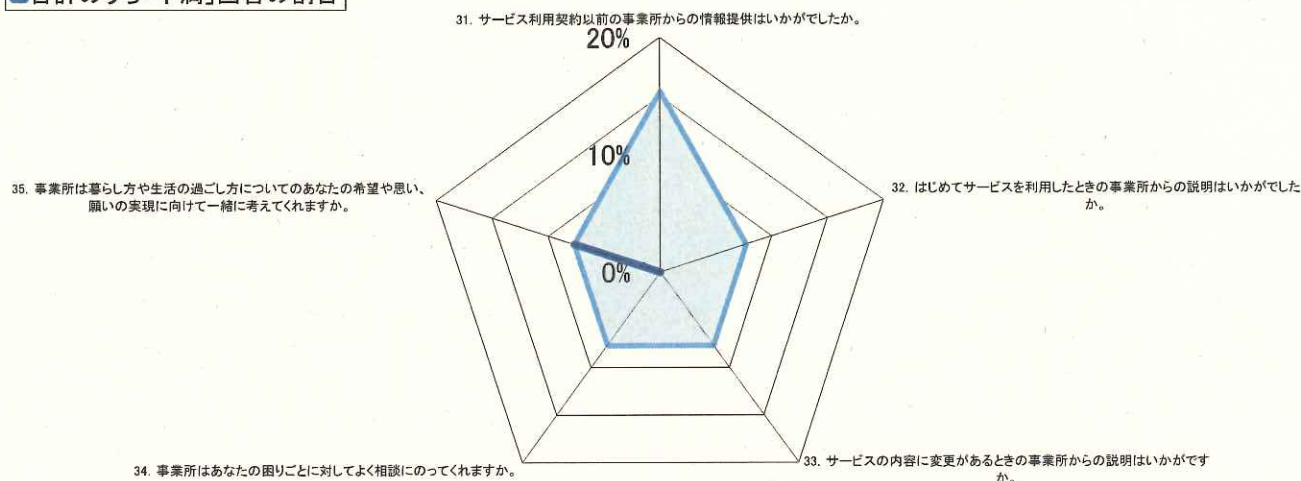
| よく考えてくれる | まあまあ考えてくれる | あまり考えてくれない | 考えてくれない | 非該当 | 無回答 | 回答総数 |
|----------|------------|------------|---------|-----|-----|------|
| 5        | 7          | 0          | 1       | 0   | 0   | 13   |
| 38%      | 54%        | 0%         | 8%      | 0%  | 0%  | 100% |
| 92%      |            | 8%         |         | 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



■「不満」「やや不満」の合計  
 ■合計のうち「不満」回答の割合



| No. | 質問                                   | 回答                                                                                                              |
|-----|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | この事業所のサービスについて、良いところや日常の生活で楽しみにしている点 | 季節のイベント、外出など皆で楽しめる企画を考えてくれていると思う。                                                                               |
| 2   |                                      | 日中活動、外出等本当に利用者の立場になってくれているのが嬉しいです。感謝の気持ちです。                                                                     |
| 3   |                                      | 誕生会や季節の行事はgood。                                                                                                 |
| 4   |                                      | いろいろな企画を考え、利用者の立場で楽しめる事を考えてくれる。                                                                                 |
| 5   |                                      | 限られた職員数で、行事ごと、外出等々を通して色々なお友達と一緒に行動ができる事。                                                                        |
| 6   |                                      | 日常生活の中に外出を入れてくれて、親がつれて行かないところもつれて行ってくれて、毎回楽しめて帰ってきます。職員の方々に感謝ですね。                                               |
| 7   |                                      | グループ別(少人数で)ですが、外出を楽しめること。年に2~3回。                                                                                |
| 8   |                                      | いろいろな体験が出来ること。                                                                                                  |
| 9   |                                      | 細かいところまで目を配ってくれるし、家族の心配などすぐに理解しようとしてくれる。                                                                        |
| 10  |                                      | 職員間に慣れあいのような雰囲気のないところが信頼できる。                                                                                    |
| 11  |                                      | きめ細かくやってくれてと思う。                                                                                                 |
| 12  |                                      | 職員も日々努力して下さるのを感じます。                                                                                             |
| 13  |                                      | 本人の楽しみにしている点は、職員、ヘルパーさんとの会話、かかわりと給食です。                                                                          |
| 14  |                                      | 水分量や排尿、排便時間のチェックなど、体調面の管理が細やかだと思います。                                                                            |
| 15  |                                      | 子どもが体調の変化にも対応してくれて、移動しなくてもよかったところはすごく感謝しています。その後も対応よく安心して出せます。                                                  |
| 16  |                                      | 親の気にかかる事や心配事に職員の方(看護師)は親身になってきいてくれ、とてもありがたいです。                                                                  |
| 17  |                                      | こちらの希望になるべくこたえようとしてくれているのが良くわかり、信頼できます。                                                                         |
| 18  |                                      | 通所での雰囲気も明るく和やかです。これからもこのような居心地のよい場所であるようお願いしたいです。                                                               |
| 19  |                                      | いつも利用者本のことを考えて下さり、笑顔で通所しています。思い障害を持つ利用者の人格を尊重して対応している様子がうかがえ、感謝の気持ちでいっぱいです。とはいえ、福祉をとりまく行政の方針は厳しく、将来の不安がなくなりません。 |
| 20  |                                      | サービスについて良い所は、毎日の送迎がある事。給食がある事。外出(1日)がある事です。ありがたいです。                                                             |

|    |                                     |                                                                                                                    |
|----|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 21 | 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 | 通所と診療所が連けいしているのがうれしい。ちょっとした様子の変化に気づいてくれ、すぐ対応してくれる事がありがたい。                                                          |
| 22 |                                     | 予防注射や健康診断、たすかります。                                                                                                  |
| 23 |                                     | 毎日送迎してもらえるのは本当にありがたいです。                                                                                            |
| 24 |                                     | 全体的にととても満足しています。                                                                                                   |
| 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       | 帰りの送迎時間を遅くして欲しい。                                                                                                   |
| 2  |                                     | 送迎に時間を取られ、活動時間が少なく充実した活動が出来ていない。                                                                                   |
| 3  |                                     | 通院の時の送迎してほしい。                                                                                                      |
| 4  |                                     | 一時ケアがもっと充実してくれると、助かるのではないかと思います。                                                                                   |
| 5  |                                     | ショートステイですが、緊急の場合は長くなったとしても対応してほしい。通所もショートも慣れているので、利用者も安心して過ごせると思います。                                               |
| 6  |                                     | 緊急時に預ける事ができ、親が他の施設に連絡をとり調整したりせずに通所先に預け、すぐに動ける状態に出来たらとても助かる。                                                        |
| 7  |                                     | 1日の外出は何度もしていただいています、旅行(宿泊)がありません。家族での宿泊はだんだんむずかしくなっている、ぜひ希望します。                                                    |
| 8  |                                     | 給食はおいしくおいしくいただいているのですが、やはりマンネリ化になってしまう感じがします。週に1度とか…給食に変わる調理とかお弁当とかを考えてもらえると食べるのが好きなわが子にはうれしいんじゃないかと思います(月に1度でも…)。 |
| 9  |                                     | 午後はほぼりラクゼーションの時間なので、活動量が少し物足りない気がします。                                                                              |
| 10 |                                     | 月～金までの活動をお願いしたいです。祭日などもお休みにせず活動してもらいたいです。(生活のリズムがととのいます)。                                                          |
| 11 |                                     | いろいろなことが縮小されてきて、泊りもなくなりました。せめて一年に1度くらいだめなら、2年に1度でも良いので、1泊のお泊りをお願いしたい。                                              |
| 12 |                                     | 一部職員の見だしなみ等きになることはあります。他の職員よりスキルが低いと思います。                                                                          |
| 13 |                                     | 職員の異動で新体制になってもすぐに人事が変更になるので、サビ管、主任はせめて6-7年居てしっかり体制を作り、安心して通所出来る様にしてほしいと切に願います。                                     |
| 14 |                                     | 職員の異動はしかたないと思いますが、一度に全員等はやめてほしい。出来ればサビ管などは少し長めにいていただけるとありがたい。                                                      |
| 15 |                                     | 職員、ヘルパーの変動が多い事。やっと慣れて分かってくれた頃には辞めてしまい、心の置き所がない。                                                                    |
| 16 |                                     | 職員の異動がよくあります。サビ管や主任に関しては長く腰おちつけていただけるとありがたいです。                                                                     |

|    |                               |                                                                                                       |
|----|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 17 | 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 | 引継ぎがされていないのか、やり方など統一されていない。親の意見を聞いてくれるのはありがたいが、こちらの負担になるようなことはやる必要はないと思う(一部の親の意見が強く、その意見をそのまま聞いている)。  |
| 18 |                               | 本当に楽しいホッとする時間を作って頂きたい。利用者中心の考え方から施設(職員)中心の考え方に変っているような気がしてなりません。施設の都合で…が多すぎ。利用者がその分シワ寄せを受けている。反発出来ない。 |
| 19 |                               | 専門の主治医の治療や処方薬を否定されるので、診療所の立場もあると思いますが、利用者側の選択肢も認めてほしいと思います。Drには感謝していますが時々悲しく辛くなります。                   |
| 20 |                               | 今のところ大きな心配はないが、全体の雰囲気やサービスに偏りが出るようなことは困る。特に職員と事業所の意見の違いが利用者の不利益につながるようなことは避けてほしい。                     |
| 21 |                               | 運営面での不安がある！が正直な思いです。工事、物品購入時、家族に寄付を求めてくることに疑問を感じ続けています。とにかくお金のかかる法人です。                                |
| 22 |                               | 施設内がせまい。動けるスペースが少ない。                                                                                  |
| 1  | その他、ご意見                       | いろいろな意見があり、経営も難しいと思いますが、頑張って下さい。                                                                      |
| 2  |                               | 国の予算も今後減らされる傾向なので、経営的に持続可能なのか将来のことが気がかりです。                                                            |
| 3  |                               | 安心して預けられること、そして様々な活動を通して社会とのつながりを持って欲しい。                                                              |

## 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り、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がありますか。

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。

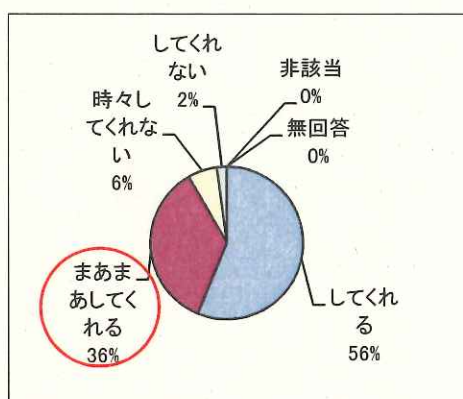
例

#### 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。

| してくれる | 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%  | 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

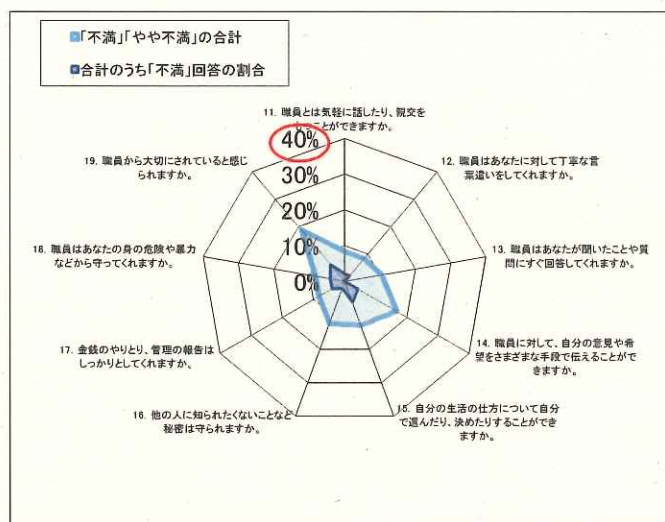
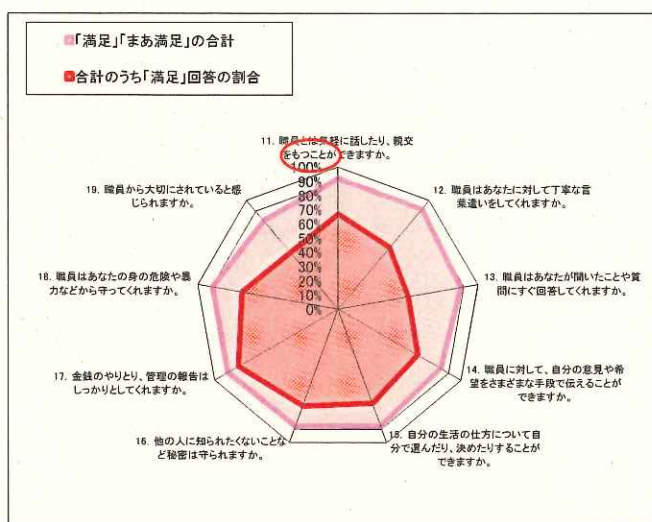


\*円グラフは円状で表示されるように100%となるように自動設定をしています。

「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