

福祉サービス利用者意向調査

調査結果報告書

事業所名 みどりスマイルホーム（障害：入所）

平成31年1月7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 30 年 8 月 1 日～平成 30 年 8 月 31 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	みどりスマイルホーム（18-105）
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	みどりスマイル ホーム (障害：入所 18-105)	調査票 配付数	25 名	返送 通数	19 通	回収率	76%
------	-------------------------------------	------------	------	----------	------	-----	-----

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。 ※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="346 383 833 758"> <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 11%、「全体的に満足である」が 53%で、この二つの回答の合計が約 64%であり、相應の利用者満足度を得ていると判断できる。

<不満傾向について>

- ・「全体的に不満である」という回答はないが、「全体的にやや不満である」という回答が 5%「全体的に満足しているが、一部改善してほしい点がある」という回答が 26%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 58% であり、サービス利用によって相應の生活が確保されていることが窺えるものの、生活のより一層の充実が求められる。

<自由意見>

- ・自由意見では、よい点：25 件、努力を期待したい点：18 件、その他意見：13 件の計 56 件が寄せられた。
- ・よい点としては、主に「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」等が挙げられている。しかし一方で、努力を期待したい点として「職員の不足・かかわり」「余暇活動」等が挙げられている。

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 6 割台にとどまり、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に資するため不満の高い項目を中心に総評を次に記した。

個別の項目をみると、「自分の生活の仕方に関する選択」、「決定の自由度」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見ると、本人以外が 96%（母：74%、父：11%、その他 11%）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 割を超えており、14「意見、希望の表明」で 21%、15「生活の仕方の選択・決定」で 47% の回答者が不満を感じている。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サービスへの期待でも「介護をしてくれる人の確保への安心」が上位に挙げられており、利用者の実感の質を高める取組みが期待される。

16「秘密は守られるか」について 16% が不満と回答している。何を「他人に知られたくない秘密」と捉えるかは個々人の考え方によるところが大きいため、この結果が即、事業所側の守秘義務違反等の重大な過失を示すものではない。しかし、16% の回答者が「秘密が守られない／時々守られない」と考えているこの結果を受け止め、利用者のプライバシーへの配慮が求められる。

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 13 項目で 8 割を超えており、21②「落ち着いて食べられる」、22①～③「職員介助の対応・迅速性」、24①③④「衣服の着替え・調整・整容介助」、25①～④「体調不良の対応・感染症情報など」、26①「清潔な環境」、26③「人間関係」はいずれも満足度が 8 割以上ある。各設問の満足度にはばらつきが多いものの、サービスを利用していない（介助を受けていない）回答者も一定数いるため、全体としては相応の満足が得られていると判断できる。

不満と回答した項目を中心に内容を見ると、項目別の状況では、日中プログラムに関わる項目の 23①～④で、全ての項目でそれぞれ 2 割から 3 割の不満がみられる。「日中プログラム」への不

満は、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、個々人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。

21④「献立への希望を言うこと」で21%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。

24②「衣服の調節」で衣服の着替えといった整容に関する支援は、利用者の個別性への配慮を実感するサービス内容であり、季節や心身の状態の変化に対応した取り組みが求められる。

26②「趣味やしたいことへの支援」で26%、26④「外出活動」で53%の不満がみられるが、「趣味活動への支援」や「外出支援」は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、個々人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。また、毎日の多くの施設の中で過ごす利用者にとってゆったりと落ち着ける場所は必然的に要求が高くなり、集団生活の中で相反するとはいえ、利用者の実感の質を高める基礎として意向の尊重や環境に変化をつけるための工夫に取り組むことが重要である。

④ 利用者の実感の向上のための相談支援の充実

相談・情報提供支援では、いずれの項目でも高い満足度を示しているものの、項目の33から35で1割が不満と回答している。

事業所のサービスへの期待について、「医療面への安心」「介護をしてくれる人の確保への安心」「食事や入浴など日常の生活への安心」「将来への不安の解消」など生活の基幹となる部分への支援に高い期待が示されている。将来の生活の仕方に関わる相談支援や情報提供も含め、利用者の満足の実感を高めるような支援の内容、体制の充実が一層求められる。

● 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」回答比率の差に着目し満足度向上の要点を探ることや、個別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	1	0	2	14	0	0	0	0	2	19
%	5%	0%	11%	74%	0%	0%	0%	0%	11%	100%

2. 利用者の性別

	男性	女性	無回答	回答総数
人数	8	9	2	19
%	42%	47%	11%	100%

3. 利用者の年齢

	30歳未満	30歳代	40歳代	50歳以上	無回答	回答総数
人数	1	9	8	0	1	19
%	5%	47%	42%	0%	5%	100%

4. 利用者の利用年数

	1年未満	1年以上3年未満	3年以上10年未満	10年以上	無回答	回答総数
人数	0	5	5	8	1	19
%	0%	26%	26%	42%	5%	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	1	15	3	19
%	5%	79%	16%	100%

6. 週の利用回数(通所サービス・在宅サービスのみ)

	1回	2回	3回	4回	5回	6回	7回	8回	9回	10回	回答総数
人数	1	15	3	1	1	1	1	1	1	1	19
%	5%	79%	16%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	100%

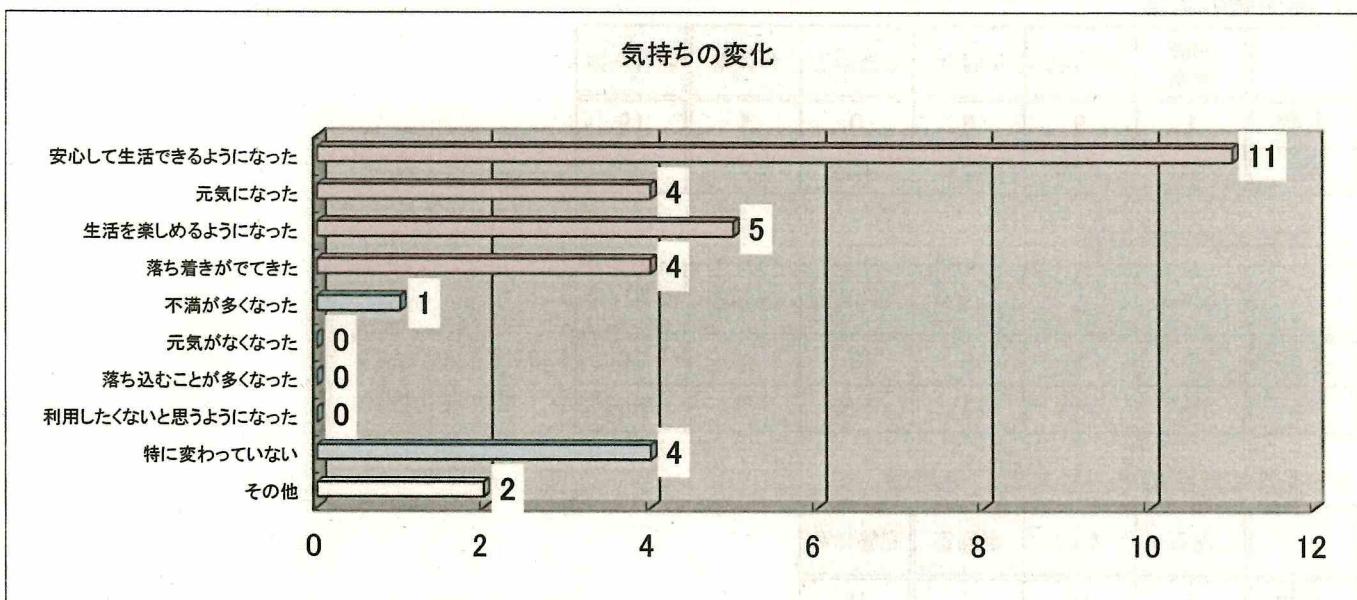
○本調査の回答者は、父・母の合計が約8割を占めている（表1）。
 ○利用者の年齢については、30歳代と40歳代の合計がおよそ9割となっている（表3）。
 ○利用年数については、10年以上が約4割となっている（表4）。
 ○この事業所以外の同種類のサービスの利用経験については、「ない」と回答した人がおよそ8割となっている（表5）。

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	5	3	1	4	6	4	0	8	19
%	26%	16%	5%	21%	32%	21%	0%	42%	

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	11	4	5	4	1	0	0	0	4	2	19
%	58%	21%	26%	21%	5%	0%	0%	0%	21%	11%	



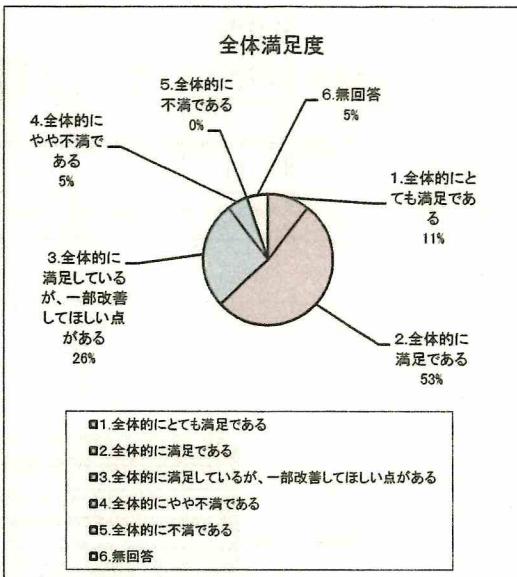
○事業所の選択理由については、「職員が親切なので」があげられている（表7）。
 ○サービス利用前後の気持ちの変化については、「安心して生活できるようになった」といったプラスの変化があったという回答があげられている。
 一方、少数ではあるが、「不満が多くなった」といったマイナス作用についても回答がある（表8）。

9. 事業所のサービス全体への満足度 ※端数調整

区分	合計	1.全般的にとても満足である	2.全般的に満足である	3.全般的に満足しているが、一部改善してほしい点がある	4.全般的にやや不満である	5.全般的に不満である	6.無回答
人数	19	2	10	5	1	0	1
%	100%	11%	53%	26%	5%	0%	5%
比率	100%	64%		32%		5%	

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	16	3	17	2
		%	84%	16%	89%	11%
	不満	人数	0	0	0	0
		%	0%	0%	0%	0%
2.日常の生活支援サービスについて	満足	人数			16	0
		%			84%	0%
	不満	人数			1	2
		%			5%	11%



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.全般的にとても満足である	2.全般的に満足である	3.全般的に満足しているが、一部改善してほしい点がある	4.全般的にやや不満である	5.全般的に不満である	6.無回答
1.職員とのかかわりについて	満足	人数	2	10	5	1	0	1
		%	11%	53%	26%	5%	0%	5%
	不満	人数	0	0	0	0	0	0
		%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
2.日常の生活支援サービスについて	満足	人数	2	10	3	0	0	1
		%	11%	53%	16%	0%	0%	5%
	不満	人数	0	0	2	1	0	0
		%	0%	0%	11%	5%	0%	0%
3.情報提供や相談支援について	満足	人数	2	10	4	0	0	1
		%	11%	53%	21%	0%	0%	5%
	不満	人数	0	0	1	1	0	0
		%	0%	0%	5%	5%	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6割となっている。「不満」と回答したはいなかったが、「やや不満」と回答した人が1名あり、ほかおよそ3割の回答者が「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)。

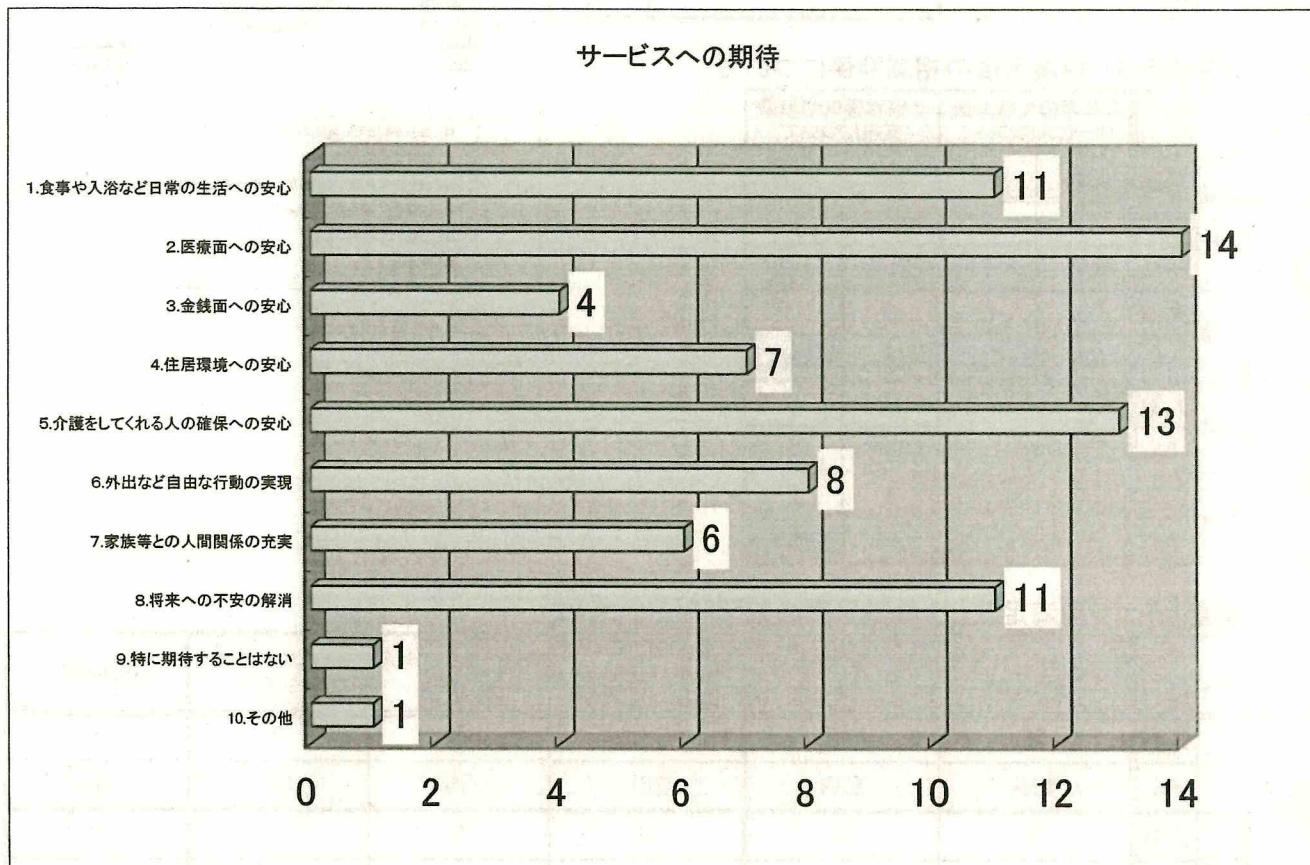
○カテゴリ別(I.職員のかかわり、II.日常生活支援サービス、III.情報提供・相談支援)の満足状況では、総じて「満足」という回答にはなっているものの、「II.日常生活支援サービス」について3名、「III.情報提供・相談支援」で2名が「不満」としている。

さらに3つのカテゴリの相関関係でみると、「II.日常生活支援サービス」「III.情報提供・相談支援」について2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、「サービス全体には満足しているものの一部改善を望む」または「やや不満」としている(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	19	11	14	4	7	13	8	6	11	1	1
%		58%	74%	21%	37%	68%	42%	32%	58%	5%	5%



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

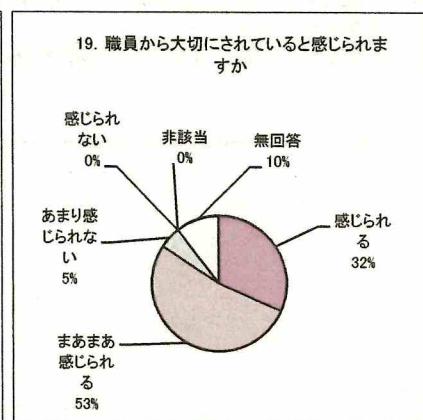
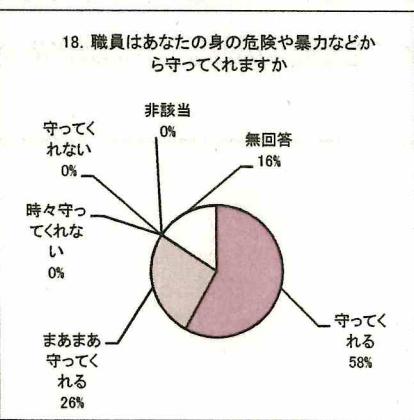
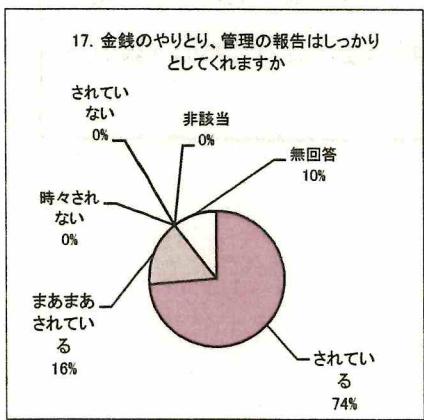
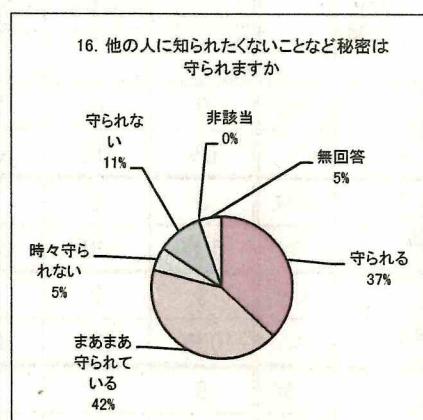
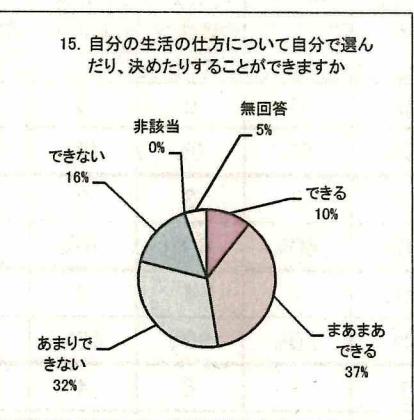
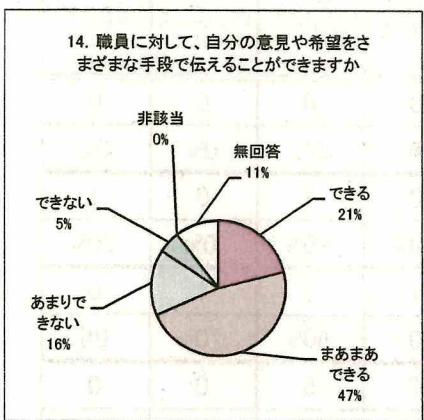
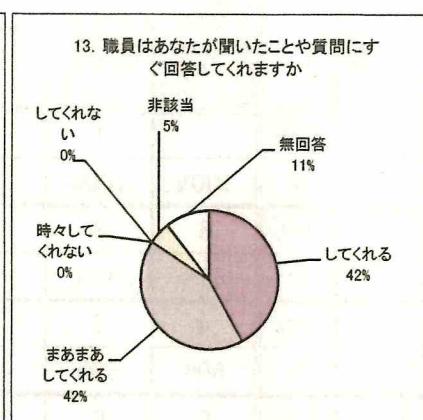
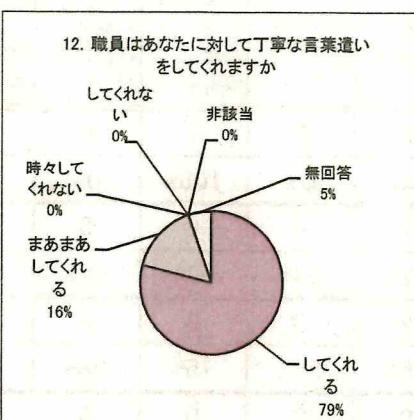
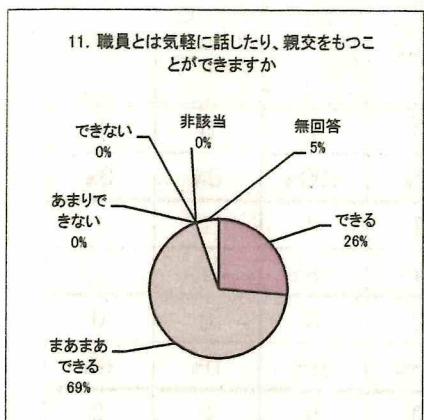
区分	合計 人数		1.食事や 入浴など 日常生活への安心	2.医療面 への安心	3.金銭面 への安心	4.住居環 境への安 心	5.介護をし てくれる人 の確保へ の安心	6.外出な ど自由な 行動の実 現	7.家族等 との人間 関係の充 実	8.将来へ の不安の 解消	9.特に期 待すること はない	10.その他
30歳 未満	1	人数	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0
		%	100%	100%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%
30歳代	9	人数	6	8	2	4	6	5	4	7	1	1
		%	67%	89%	22%	44%	67%	56%	44%	78%	11%	11%
40歳代	8	人数	4	5	2	3	6	3	2	3	0	0
		%	50%	63%	25%	38%	75%	38%	25%	38%	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	0	人数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
1年以上 3年未満	5	人数	3	5	3	3	3	2	3	3	0	1
		%	60%	100%	60%	60%	60%	40%	60%	60%	0%	20%
3年以上 10年未満	5	人数	3	2	0	1	4	2	1	3	1	0
		%	60%	40%	0%	20%	80%	40%	20%	60%	20%	0%
10年以上	8	人数	5	7	1	3	6	4	2	5	0	0
		%	63%	88%	13%	38%	75%	50%	25%	63%	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」「介護をしてくれる人の確保への安心」「日常生活への安心」「将来への不安の解消」「外出など自由な行動の実現」に期待が寄せられている(表10)。
 ○年齢別状況では、特に30歳代で「医療面への安心」「将来への不安の解消」への期待値が他の年齢と比べて高い(表10-(1))。
 ○利用年数別状況では、1年以上3年未満で「医療面への安心」への期待値が他の年数と比べて高い(表10-(2))。

1. 職員とのかかわりについて伺います。



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	13	0	0	0	1	19
26%	68%	0%	0%	0%	5%	100%
95%		0%		0%	5%	100%

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
15	3	0	0	0	1	19
79%	16%	0%	0%	0%	5%	100%
95%		0%		0%	5%	100%

13. 職員はあなたが聞いたことや質問にすぐ回答してくれますか。

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
8	8	0	0	1	2	19
42%	42%	0%	0%	5%	11%	100%
84%		0%		5%	11%	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
4	9	3	1	0	2	19
21%	47%	16%	5%	0%	11%	100%
68%		21%		0%	11%	100%

15. 自分の生活の仕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
2	7	6	3	0	1	19
11%	37%	32%	16%	0%	5%	100%
47%		47%		0%	5%	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
7	8	1	2	0	1	19
37%	42%	5%	11%	0%	5%	100%
79%		16%		0%	5%	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。

されている	まあまあされている	時々されない	されていない	非該当	無回答	回答総数
14	3	0	0	0	2	19
74%	16%	0%	0%	0%	11%	100%
89%		0%		0%	11%	100%

18. 職員はあなたの身の危険や暴力などから守ってくれますか。

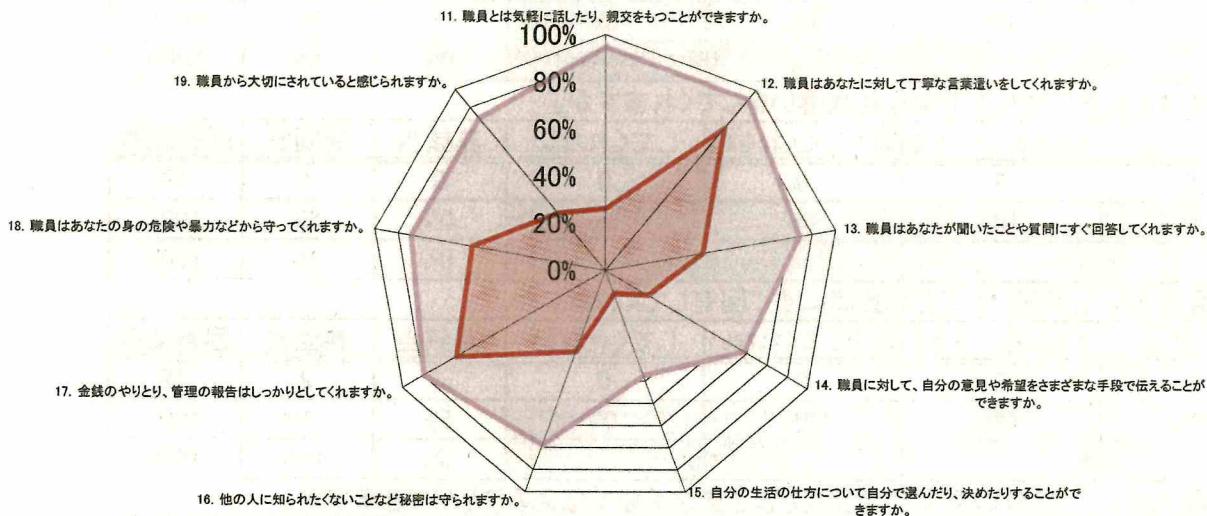
守ってくれる	まあまあ守ってくれる	時々守ってくれない	守ってくれない	非該当	無回答	回答総数
11	5	0	0	0	3	19
58%	26%	0%	0%	0%	16%	100%
84%		0%		0%	16%	100%

19. 職員から大切にされていると感じられますか。

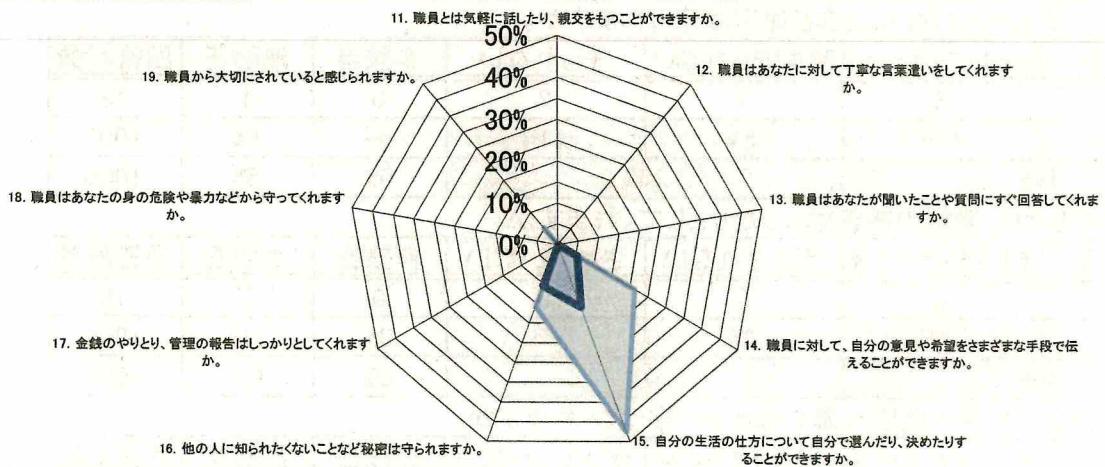
感じられる	まあまあ感じられる	あまり感じられない	感じられない	非該当	無回答	回答総数
6	10	1	0	0	2	19
32%	53%	5%	0%	0%	11%	100%
84%		5%		0%	11%	100%

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

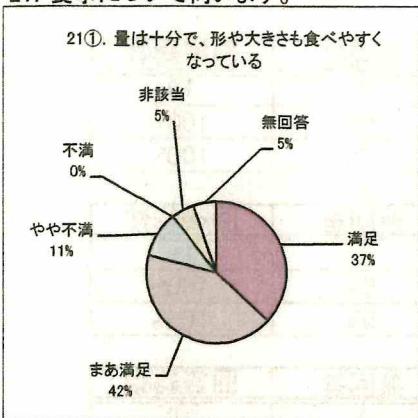


- 「不満」「やや不満」の合計
- 合計のうち「不満」回答の割合

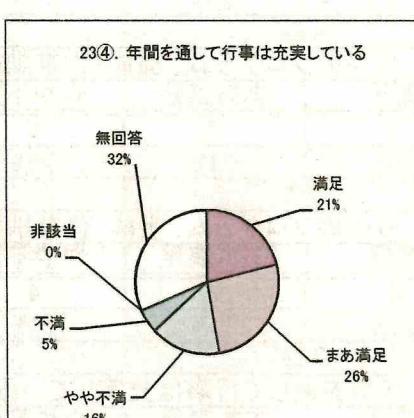
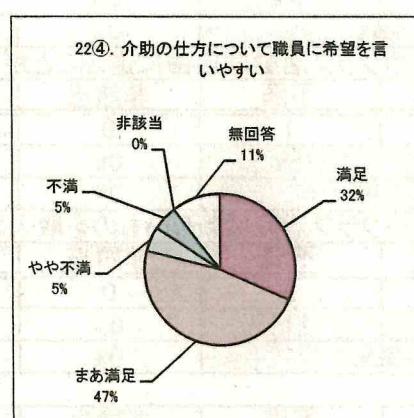
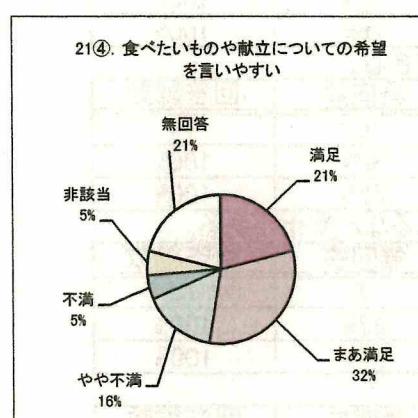
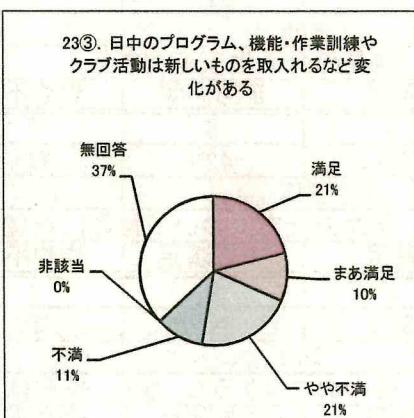
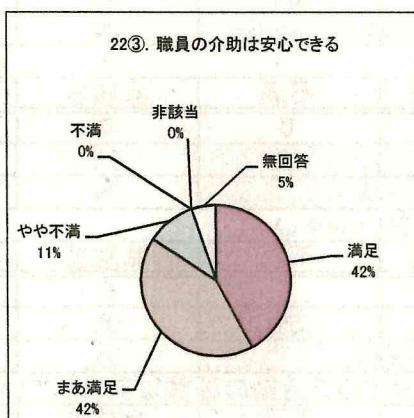
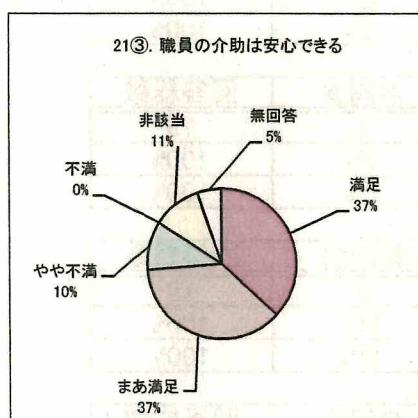
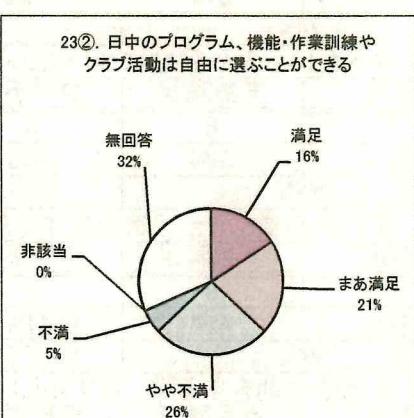
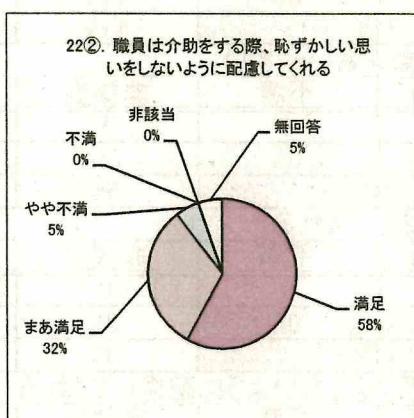
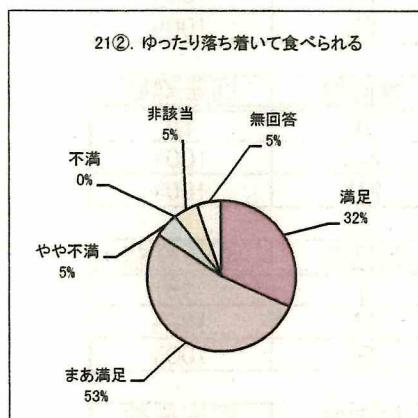
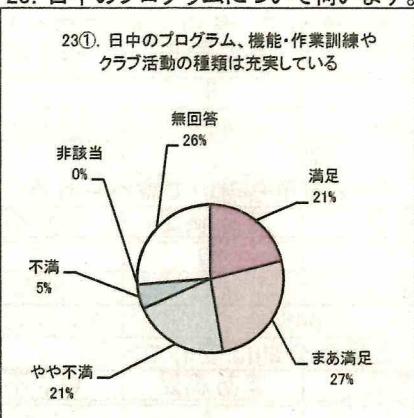
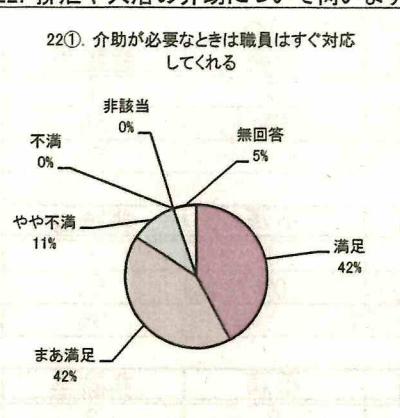


2. 日常の生活支援サービスについて伺います。

21. 食事について伺います。



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
7	8	2	0	1	1	19
37%	42%	11%	0%	5%	5%	100%
79%		11%		5%	5%	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	10	1	0	1	1	19
32%	53%	5%	0%	5%	5%	100%
84%		5%		5%	5%	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	7	2	0	2	1	19
37%	37%	11%	0%	11%	5%	100%
74%		11%		11%	5%	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	6	3	1	1	4	19
21%	32%	16%	5%	5%	21%	100%
53%		21%		5%	21%	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
8	8	2	0	0	1	19
42%	42%	11%	0%	0%	5%	100%
84%		11%		0%	5%	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
11	6	1	0	0	1	19
58%	32%	5%	0%	0%	5%	100%
89%		5%		0%	5%	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
8	8	2	0	0	1	19
42%	42%	11%	0%	0%	5%	100%
84%		11%		0%	5%	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
6	9	1	1	0	2	19
32%	47%	5%	5%	0%	11%	100%
79%		11%		0%	11%	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	5	4	1	0	5	19
21%	26%	21%	5%	0%	26%	100%
47%		26%		0%	26%	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
3	4	5	1	0	6	19
16%	21%	26%	5%	0%	32%	100%
37%		32%		0%	32%	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。

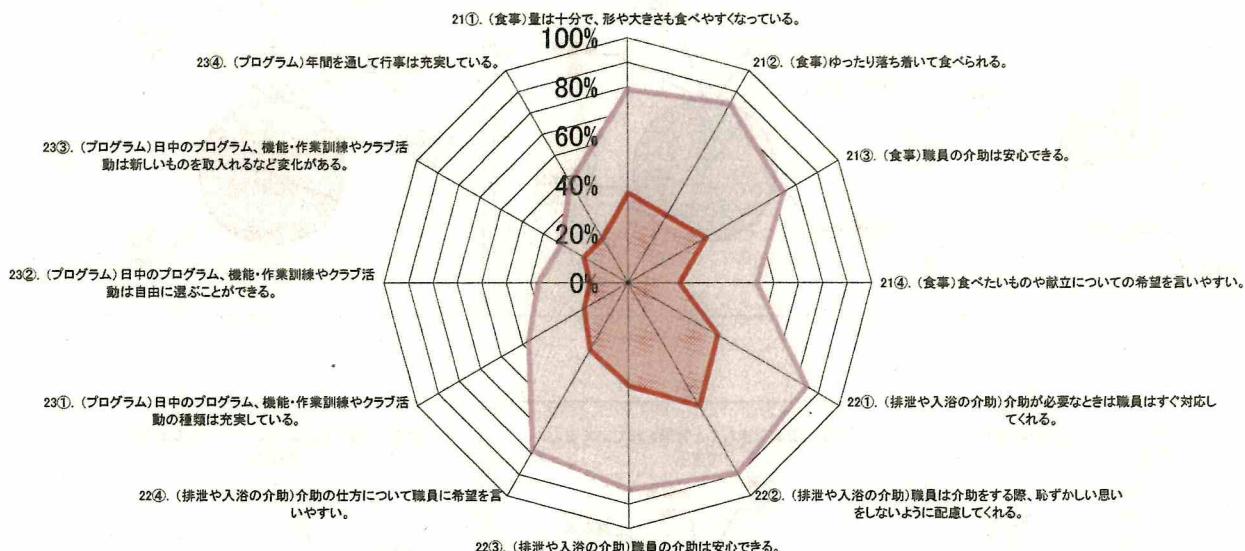
満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
4	2	4	2	0	7	19
21%	11%	21%	11%	0%	37%	100%
32%		32%		0%	37%	100%

23④. 年間を通して行事は充実している。

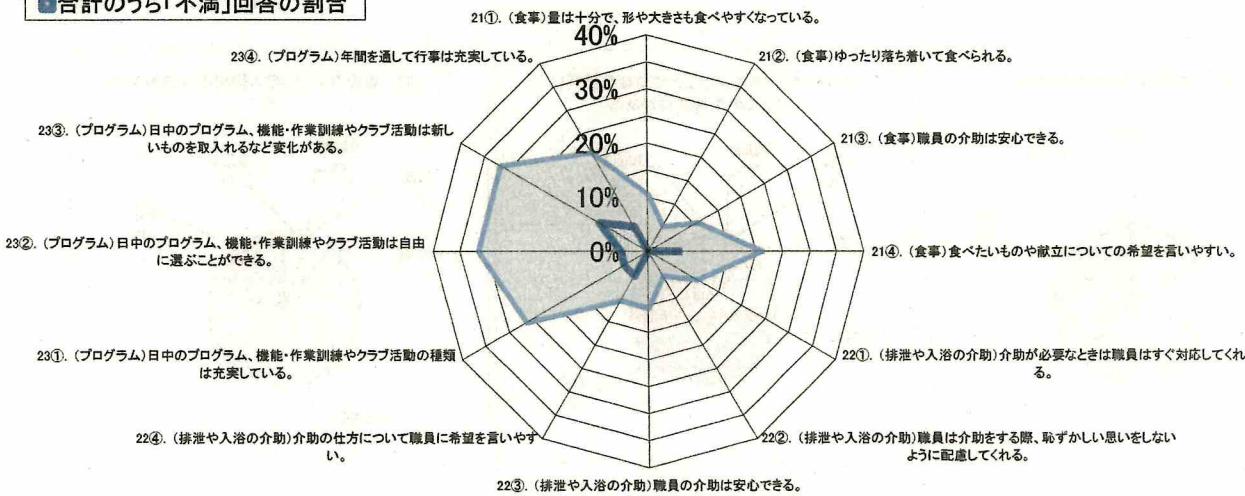
満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
4	5	3	1	0	6	19
21%	26%	16%	5%	0%	32%	100%
47%		21%		0%	32%	100%

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



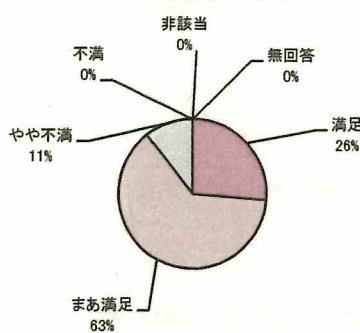
- 「不満」「やや不満」の合計
- 合計のうち「不満」回答の割合



2. 日常の生活支援サービスについて伺います。

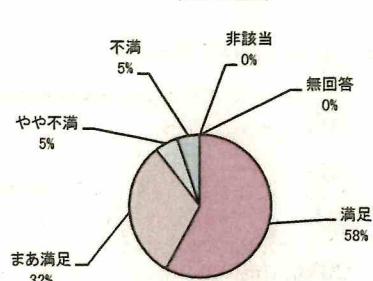
24. 整容について伺います。

24①. 汗をかいたときや衣服を汚したときはすぐ着替えをさせてくれる



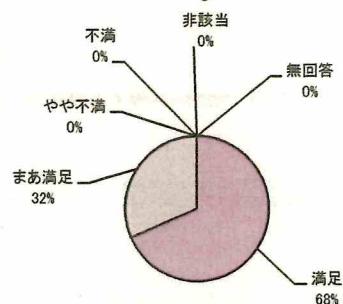
25. 健康管理について伺います。

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

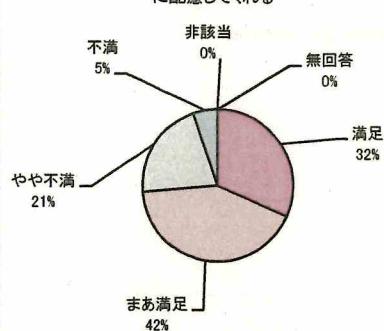


26. 生活の環境について伺います。

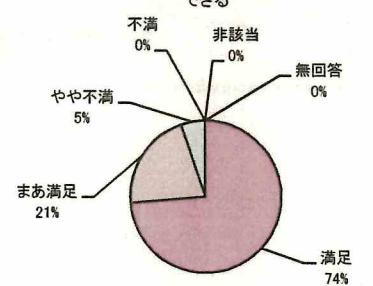
26①. いつも清潔な環境で過ごすことができる



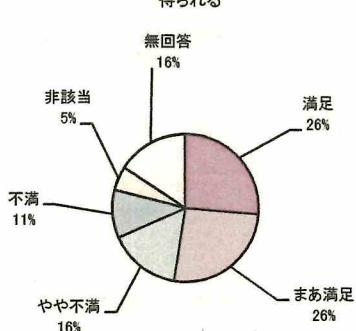
24②. 季節や気候にあわせて衣服の調節に配慮してくれる



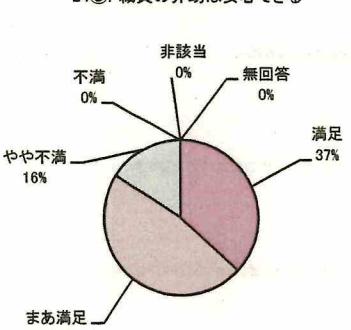
25②. 服薬はきちんと管理されていて安心できる



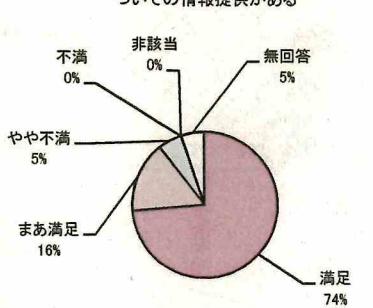
26②. 趣味やしたいことについての支援が得られる



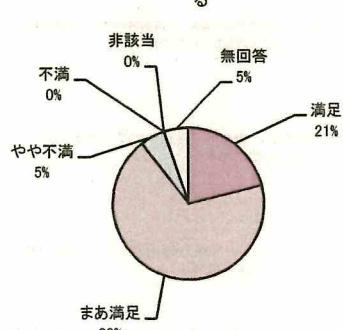
24③. 職員の介助は安心できる



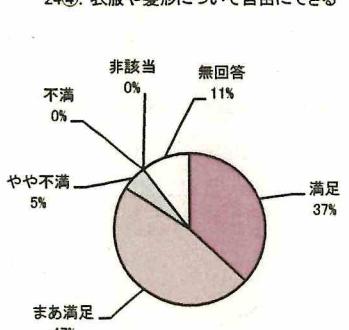
25③. インフルエンザなど感染症の流行についての情報提供がある



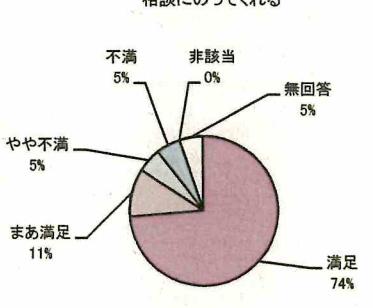
26③. 周囲の人々との人間関係は良好である



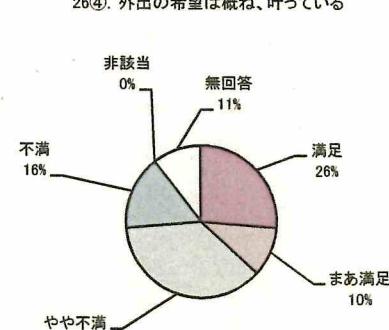
24④. 衣服や髪形について自由にできる



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. 外出の希望は概ね、叶っている



2. 日常の生活支援サービスについて伺います。

24①. 汗をかいたときや衣服を汚したときはすぐ着替えをさせてくれる。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
5	12	2	0	0	0	19
26%	63%	11%	0%	0%	0%	100%
89%		11%		0%	0%	100%

24②. 季節や気候にあわせて衣服の調節に配慮してくれる。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
6	8	4	1	0	0	19
32%	42%	21%	5%	0%	0%	100%
74%		26%		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
7	9	3	0	0	0	19
37%	47%	16%	0%	0%	0%	100%
84%		16%		0%	0%	100%

24④. 衣服や髪形について自由にできる。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
7	9	1	0	0	2	19
37%	47%	5%	0%	0%	11%	100%
84%		5%		0%	11%	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
11	6	1	1	0	0	19
58%	32%	5%	5%	0%	0%	100%
89%		11%		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
14	4	1	0	0	0	19
74%	21%	5%	0%	0%	0%	100%
95%		5%		0%	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
14	3	1	0	0	1	19
74%	16%	5%	0%	0%	5%	100%
89%		5%		0%	5%	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
14	2	1	1	0	1	19
74%	11%	5%	5%	0%	5%	100%
84%		11%		0%	5%	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
13	6	0	0	0	0	19
68%	32%	0%	0%	0%	0%	100%
100%		0%		0%	0%	100%

26②. 趣味やしたいことについての支援が得られる。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
5	5	3	2	1	3	19
26%	26%	16%	11%	5%	16%	100%
53%		26%		5%	16%	100%

26③. 周囲の人々との人間関係は良好である。

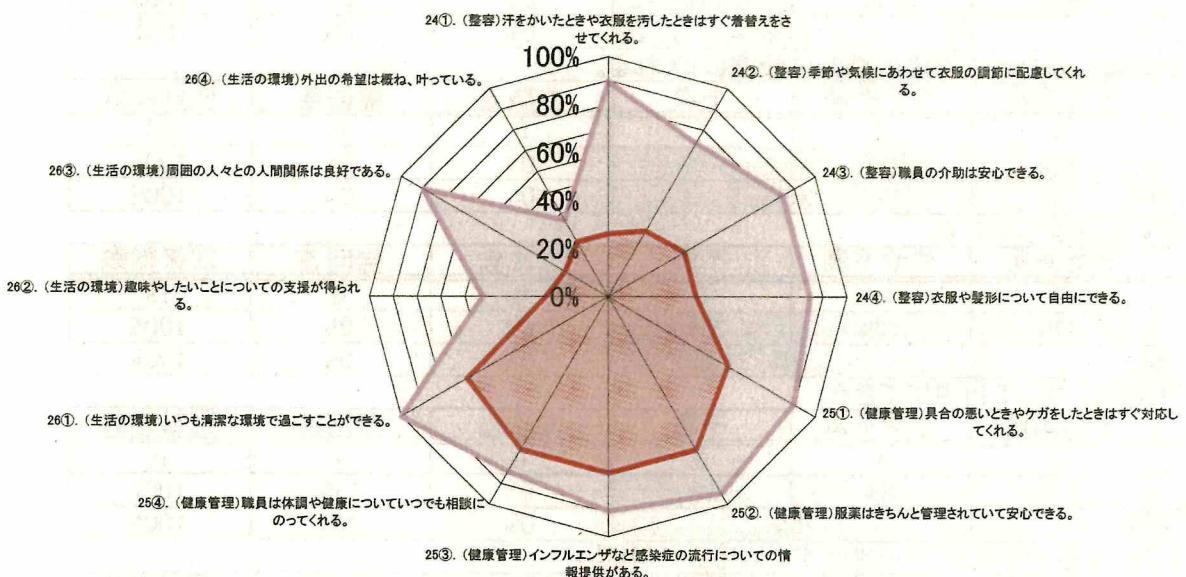
満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
4	13	1	0	0	1	19
21%	68%	5%	0%	0%	5%	100%
89%		5%		0%	5%	100%

26④. 外出の希望は概ね、叶っている。

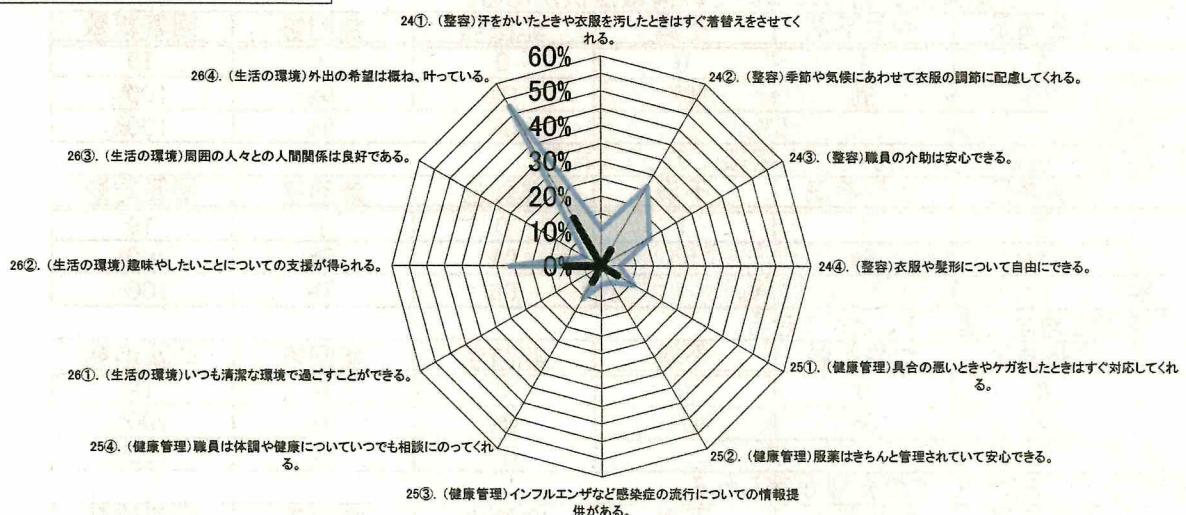
満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
5	2	7	3	0	2	19
26%	11%	37%	16%	0%	11%	100%
37%		53%		0%	11%	100%

2. 日常の生活支援サービスについて伺います。選択肢のうち、最もあてはまる番号1つ選んで○をつけてください。

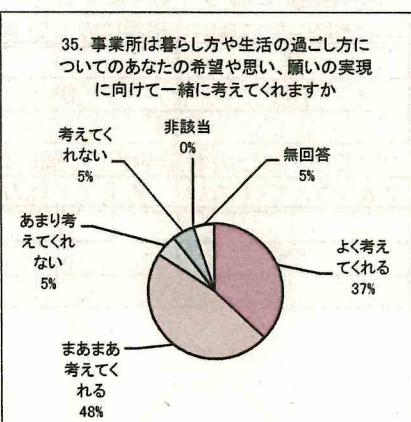
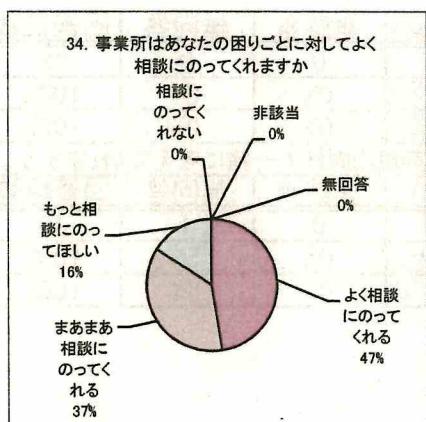
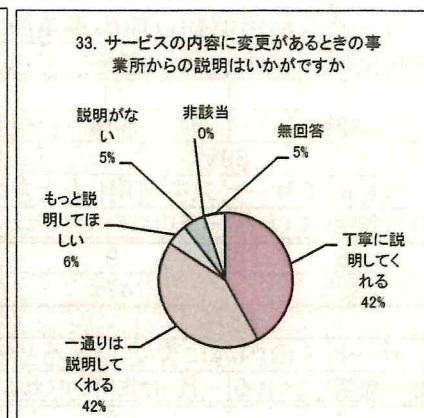
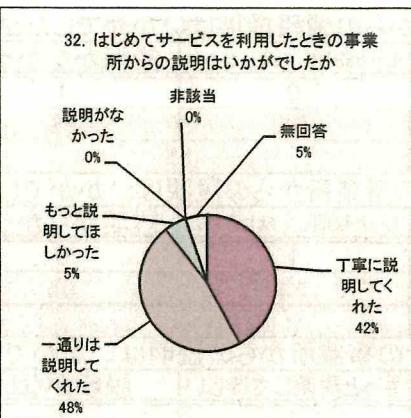
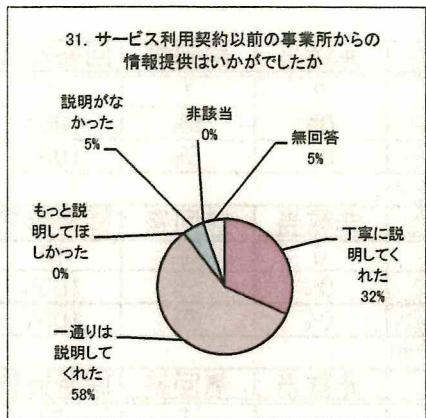
- 「満足」「まあ満足」の合計
- 合計のうち「満足」回答の割合



- 「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
6 32%	11 58%	0 0%	1 5%	0 0%	1 5%	19 100%
89%			5%	0%	5%	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 42%	9 47%	1 5%	0 0%	0 0%	1 5%	19 100%
89%			5%	0%	5%	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
8 42%	8 42%	1 5%	1 5%	0 0%	1 5%	19 100%
84%			11%	0%	5%	100%

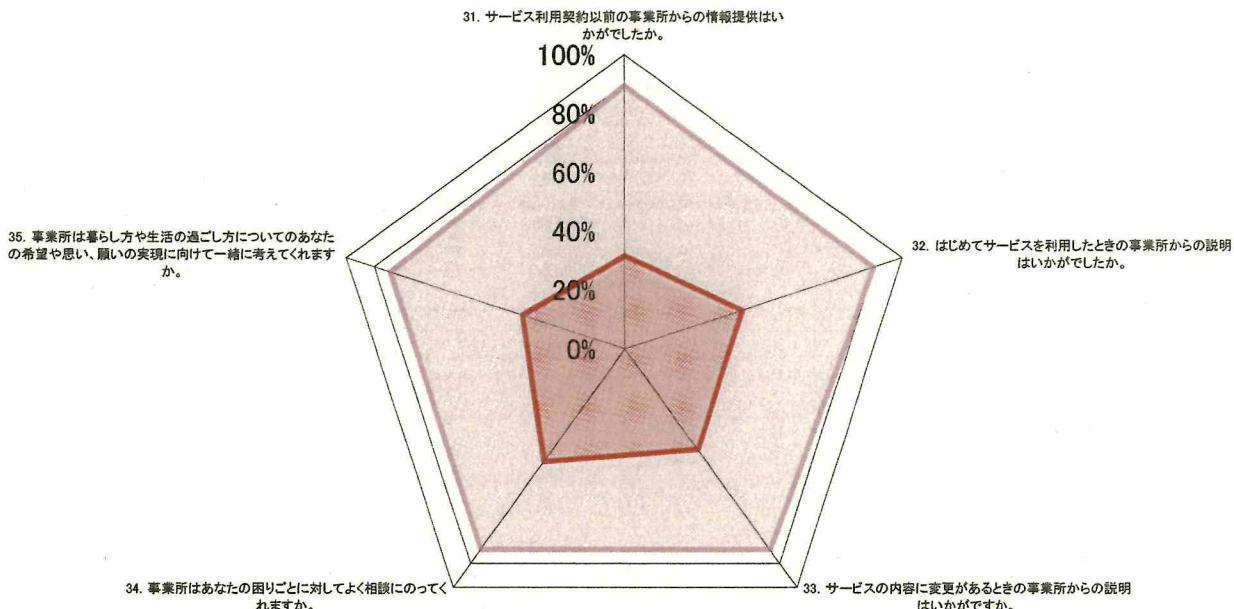
34. 事業所はあなたの困りごとにに対してよく相談にのってくれますか。

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 47%	7 37%	3 16%	0 0%	0 0%	0 0%	19 100%
84%			16%	0%	0%	100%

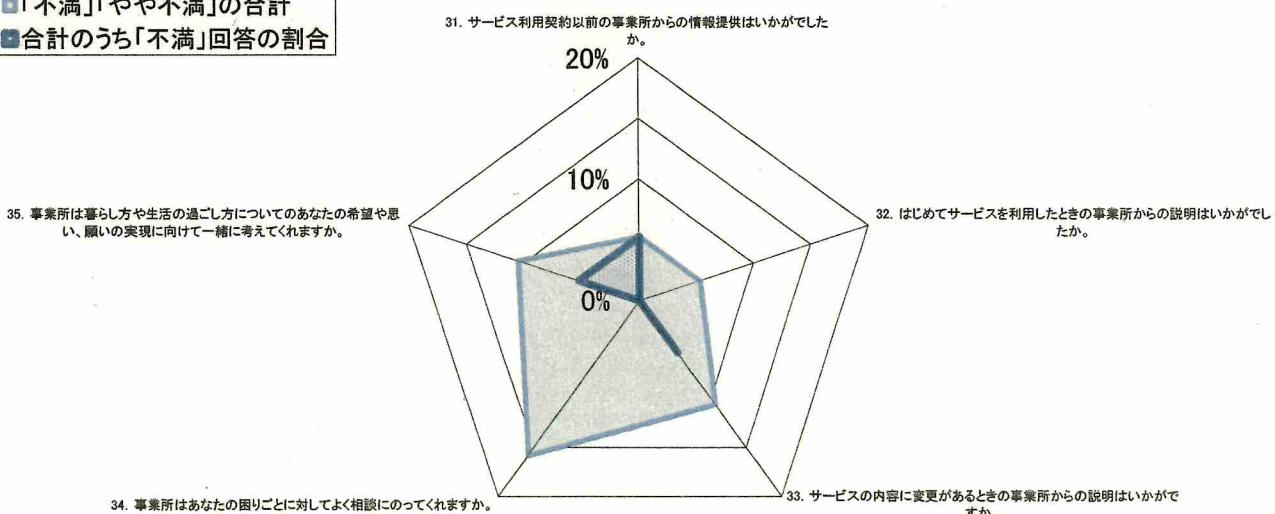
よく考えてくれる	まあまあ考えてくれる	あまり考えてくれない	考えてくれない	非該当	無回答	回答総数
7 37%	9 47%	1 5%	1 5%	0 0%	1 5%	19 100%
84%			11%	0%	5%	100%

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。最もあてはまる番号1つを選んで○を付けてください。

- 「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、良いところや日常生活で楽しみにしている点	毎日入浴もあり、水分補給もしっかりしてくれているので、ありがとうございます。
2		職員、ヘルパーの数が多く、食事、入浴等はマンツーマンで対応してくれるのありがとうございます。
3		お風呂が好きですが、通所から戻ると早目にお風呂に入れていただき、さっぱりしてゆっくり音楽を聞かせて頂き満足しています。
4		毎日の入浴、日々の食事メニュー や休日は皆で作る昼食。
5		マッサージなど。
6		わがままな本人の意見、要望を聞き、考えて下さる。
7		職員さん達は、一生懸命努力してやってくれている。
8		みどりスマイルホーム式番館から9月からツクイ横浜緑のガイドヘルパーさんが迎えに来てくれて、1か月に2回は出かける。一緒にいろいろも良くやってくれます。一緒に自宅に帰る。1か月に2回です。自宅に帰るときも楽しい日々を送っています。
9		朝の体調不良だったり、急用が生じた時等には、すぐに対応してくれているので助かります。
10		職員さんが色々な面で工夫したり、相談に乗ってくれます。
11		本人に対しての声かけ等、性格（特性）にあわせ、配慮していただけて助かります。
12		健康面に関してはきめ細かく対応してくれ、親の考えも組み込んでくれるので、うれしいです。
13		無理せず、常に家族と一緒にになって考えてくれるので、いいです。
14		入居当時は泊数も少なく、どうなるか？と思ってましたが、全日泊まれるようになりうれしいかぎりです。
15		とにかくやさしく丁寧に対応して頂いているところが大変良いです。
16		職員さんヘルパーさんともにとても宜しくやってもらっています。
17		体調についても看護師が管理してくれていて、体調くずさずにすごせています。
18		健康面での管理、対応を良くみて頂いている。
19		服、髪等はいつも清潔にしている。
20		医療ケアを必要としているので、吸引等も丁寧にしてもらえるし、入浴も毎日なので、親として嬉しく思います。
21		医療的ケアが必要なので、24時間看護師さんが居てもらえるので有難い。
22		年間行事も充実している。
23		誕生日のお祝いタイム。

No	質問	回答
24	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	休日の散歩や平日の館内散歩。
25		送迎が充実している。
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	休日の過ごし方ですが、1日ずっとDVD、テレビばかり観たりになってしまってるので、親としては「何か」あるといいかなあと思います（本人はDVD観た方がいいのかもしれません）。
2		職員の方と日々散歩出来るようになればと思いますが…現状では無理でしょうね。
3		職員さん達はよくしてくれますが、時間が無く利用者の運動不足が心配です。
4		人員を削減して、人件費をへらし、活動が限られてきている。今までやっていた作業もなくなっている。
5		サービスの内容に変更がある時、事業所から説明はあるが、わかりづらい。
6		もう少し職員さんの人数を増やしてほしい。
7		職員の人数が足りず、負担が大きい様に感じる。子供達は皆重度で、どうしても要求出来る子が優先され、要求出来ない子は我慢してストレスが増えている様に思える。とくに、年度始まりや行事などの時に多く感じてしまうので、職員やヘルパーの人数を増やしてほしいと思う。
8		活動場所が狭くなり、今までのよう部内の活動ができなくなっている。本人にもいろいろ問題点が出ている。
9		外出は家族に行うことが多いので、不満である。
10		食事の介助で、本人の体調などありますが、すごく食べる時とあまり食べない時があり、やはり慣れている人だと良く食べるみたいで、ほかの人でも良く食べるようになって欲しいです。
11		困りごとに対して家族が解決してしまうので、事業所はもっと相談にのってほしい。
12		利用人数が増えて、待ち時間や一人で過ごす時間が多くなかった。ハード面では変わらないようだが、気持ち的満足が少し減ったと思うので、その対応。
13		介助者により、レベルの差があると思うので、その対策と指導をして欲しい。
14		月に1回のサービスなのに、ヘルパー側の都合で来れない。代替えを立ててくれない。利用が少ないのでと言われ、とても困惑している。
15		通院時等、親が対応出来る時は（動ける年齢）特に問題は感じていないが、具合が悪かったり、年齢に動けなくなったり、運転が難しくなった時の対応を考えてほしい。
16		医療ケア付なので安心ではあるが、病院的になっている面もある。1日何度も体温を測るとか、病院ではなく自宅のような生活に限りなく近づけてもらいたい。
17		予防医学的な事が出来ればと感じます。
18		防犯対策の充実。
1	その他、意見	個人それぞれによく支援して頂いています。
2		十分よくやっています。

No	質問	回答
3	その他、意見	やはり自宅がいいようですが、だいぶ職員、ヘルパーさんにも慣れ、生活は安定してきました。
4		安定した生活が送れるようになったが、笑顔が少し減った。
5		最後まで診てもらえると嬉しく安心出来るのですが。
6		職員＆ヘルパーさんの関わりも大切ですが、一緒に過ごすことのできる利用者さんとの関わりもとても重要で、友情、信頼が生まれ、集団生活での支えにもなっていると思います。今の居場所では、ハード面もソフト面も大変良いと思います。
7		人手不足のせいなのか
8		利用者の安全の為、生活の幅が狭くなっています。仕方無い事でしょうか。
9		本人の障害が重いため、希望や意志を伝えにくい。
10		本人が自分で他人に伝えたりする事が出来ない。
11		病気の時の対応を充実して欲しい。自己主張ができないので、表情などからの理解をして欲しい。
12		病気の時の安静がとりにくい。
13		重心施設で送迎などもあり、医療の点からも安心して通わせられる。