

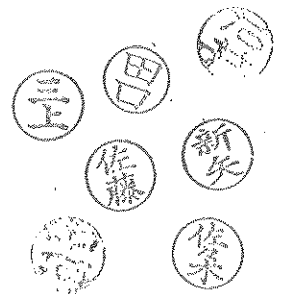
理事長	施設長	事務長	課長	係
				

福祉サービス利用者意向調査 調査結果報告書

事業所名 サニーヒル横須賀（高齢：入所）

平成24年1月16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 23 年 10 月 24 日 ～ 平成 23 年 11 月 14 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	介護老人福祉施設サニーヒル横須賀（高齢：入所）（11-312）
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	サニーヒル横須賀 種別：高齢（入所） （11-312）	配付人数	103 名	返送通数	63 通	回収率	61.2%
------	-----------------------------------	------	-------	------	------	-----	-------

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)	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。 (例：表の見方) <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 員 と の か か わ り</td><td>満 足</td><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><td>不 満</td><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></table> ※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。	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」	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。 「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 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。
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)	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。 ※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。														
表 10	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。 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。 ※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。														
表 10-(1)	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。 ※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。														
表 10-(2)	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。 ※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。														

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

・「全体的にとっても満足である」が 38%、「全体的に満足である」が 41%で、この二つの回答の合計が 79%で、相応の利用者満足度を得ていると判断できる。

・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 79%となっており、サービス利用によって生活の充実が図られていることが窺える。

・「全体的に不満である」という回答が 2%あり、「満足しているものの一部改善を望む」が 11%ある。さらにカテゴリ別（Ⅰ職員とのかかわり、Ⅱ日常生活支援、Ⅲ情報提供・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、解決に取り組むことが求められる。

・自由意見では、よい点：40件、努力を期待したい点：16件、その他意見：19件の計 75 件の意見が寄せられた。よい点としては主に「職員対応」「行事・レクの充実」が挙げられている。しかし、一方で「清潔な環境」に関することや「施設のハード面」について、より一層の努力が求められている。これらの自由意見は、不満や期待の内容分析に際しての貴重な情報として有効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

相応の満足度が得られていることが推察されるが、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向けての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、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みると本人以外が 97%と高齢者施設の特徴を反映している。したがって、本調査の結果は回答者が施設サービスへの“求めている機能”に対する面会等の短時間で感じた印象であり、その結果が示す傾向や課題は利用者の真の思いを探るための貴重な資源と位置づけ、十分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、ほとんどの設問で満足度が 8 割を超えているが、反面、サービスを提供する上で回答者や利用者とのコミュニケーションの結果が強く反映する「15.生活の仕方の選択、決定」に不満が 22%と高く、さらに「14.意見や希望を言うこと」について、1 割強が不満としている。

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「介護者の確保への安心」が上位に挙げられており、利用者の実感の質を高める取り組みが期待される。

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が、ほとんどの設問で満足度が8割を超えており、全体としては相応の満足が得られていると判断できる。

項目別の状況では「21②.食事の雰囲気」「23②③④入浴の際のプライバシー保護、入浴介助、入浴への希望を言うこと」「24②③④衣服の調節、整容介助、衣服や髪形の自由」「25.健康管理」「26①③.清潔な環境、周囲の人々との人間関係」はいずれも満足度が80%を超えている。サービスへの期待として「食事や入浴の日常生活への安心」が上位に挙げられているが、期待に応えるサービス提供となっていることが窺える。

各サービス部門とも不満は極めて低い傾向がみてとれるが、その中でおよそ1割の回答者が「不満」と回答した項目を中心に内容を見ると、「24①②④衣服の着替え、衣服の調節、衣服や髪形の自由」が挙げられている。

衣服の着替えや調節といった整容に関する支援は、利用者の個別性への配慮の有無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。

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。

サービスへの期待では「食事などの日常生活の安心」「介護者の確保への安心」など生活の基幹となる部分への支援に高い期待が寄せられている。将来への生活の仕方についての相談支援も含め、利用者の満足の実感を高めるような相談支援の内容、体制の充実がより一層、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	2	5	0	1	7	33	5	0	10	63
%	3%	8%	0%	2%	11%	52%	8%	0%	16%	100%

2. 利用者の性別

	男性	女性	無回答	回答総数
人数	14	47	2	63
%	22%	75%	3%	100%

3. 利用者の年齢

	60歳 未満	60歳代	70歳代	80歳代	90歳以上	無回答	回答総数
人数	0	5	8	24	24	2	63
%	0%	8%	13%	38%	38%	3%	100%

4. 利用者の利用年数

	6ヶ月 未満	6ヶ月以上 1年未満	1年以上 3年未満	3年以上 5年未満	5年以上 7年未満	7年以上 10年未満	10年以上	無回答	回答総数
人数	6	4	15	9	10	8	9	2	63
%	10%	6%	24%	14%	16%	13%	14%	3%	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	29	32	2	63
%	46%	51%	3%	100%

6. 週の利用回数(通所サービス・在宅サービスのみ)

					回答総数
人数					
%					

○本調査の回答者は、本人以外が97%を占め、そのうち、子及び子の配偶者の合計が約6割となっている（表1）。

○利用者の年齢については、80歳以上の合計が8割弱となっている（表3）。

○利用年数については、1年以上が約8割となっており、1年以上3年未満の利用者が2割強となっている（表4）。

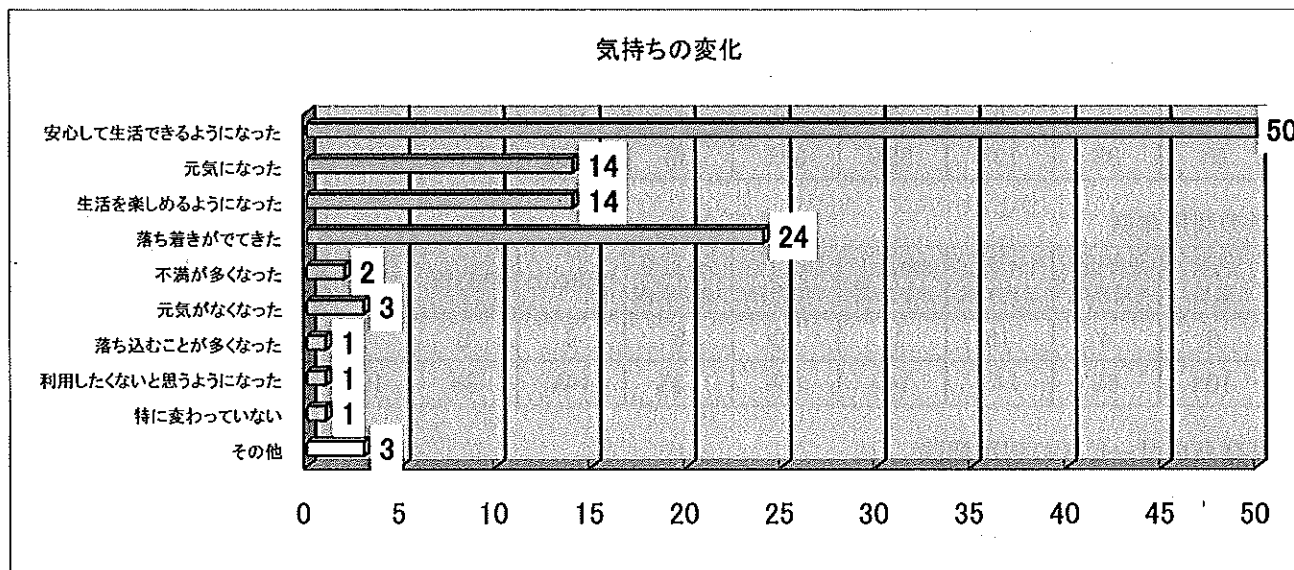
○この事業所以外の同種類のサービスの利用経験については、「ない」と回答した人が約5割となっている（表5）。

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 すすめら れたので	その他	回答者 総数
人数	25	9	12	9	12	12	6	12	63
%	40%	14%	19%	14%	19%	19%	10%	19%	

8. サービス利用前後での気持ちの変化(複数回答)

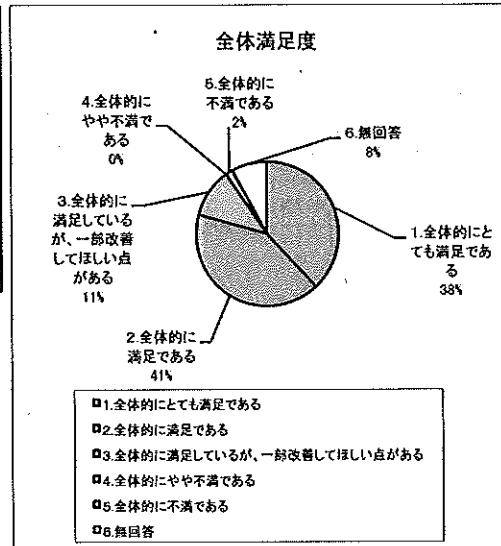
	安心して生 活できるよ うになった	元気になっ た	生活を楽し めるよう になった	落ち着きが でてきた	不満が多 くなった	元気がな くなった	落ち込むこ とが多 くなった	利用したく ないと思 うよう になった	特に変わ っていない	その他	回答者 総数
人数	50	14	14	24	2	3	1	1	1	3	63
%	79%	22%	22%	38%	3%	5%	2%	2%	2%	5%	



○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」「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

区分	合計	1.全体的にとっても満足である	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	63	24	26	7	0	1	5
%	100%	38%	41%	11%	0%	2%	8%
比率	100%	79%		13%		8%	



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	59	2	59	2
		%	94%	3%	94%	3%
	不満	人数	1	1	2	0
		%	2%	2%	3%	0%
2. 日常生活支援サービスについて	満足	人数			60	0
		%			95%	0%
	不満	人数			1	2
		%			2%	3%

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. 全体的にとっても満足である	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	24	26	5	0	1	5
		%	38%	41%	8%	0%	2%	8%
	不満	人数	0	0	2	0	0	0
		%	0%	0%	3%	0%	0%	0%
2. 日常生活支援サービスについて	満足	人数	24	26	5	0	0	5
		%	38%	41%	8%	0%	0%	8%
	不満	人数	0	0	2	0	1	0
		%	0%	0%	3%	0%	2%	0%
3. 情報提供や相談支援について	満足	人数	24	26	6	0	0	5
		%	38%	41%	10%	0%	0%	8%
	不満	人数	0	0	1	0	1	0
		%	0%	0%	2%	0%	2%	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8割となっている。「やや不満」と回答した人はいなかったが、「不満」と回答した人が1名あり、約1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、「Ⅰ職員のかかわり」、「Ⅲ情報提供・相談支援」では各2名、「Ⅱ日常生活支援サービス」については3名が「不満」としている。

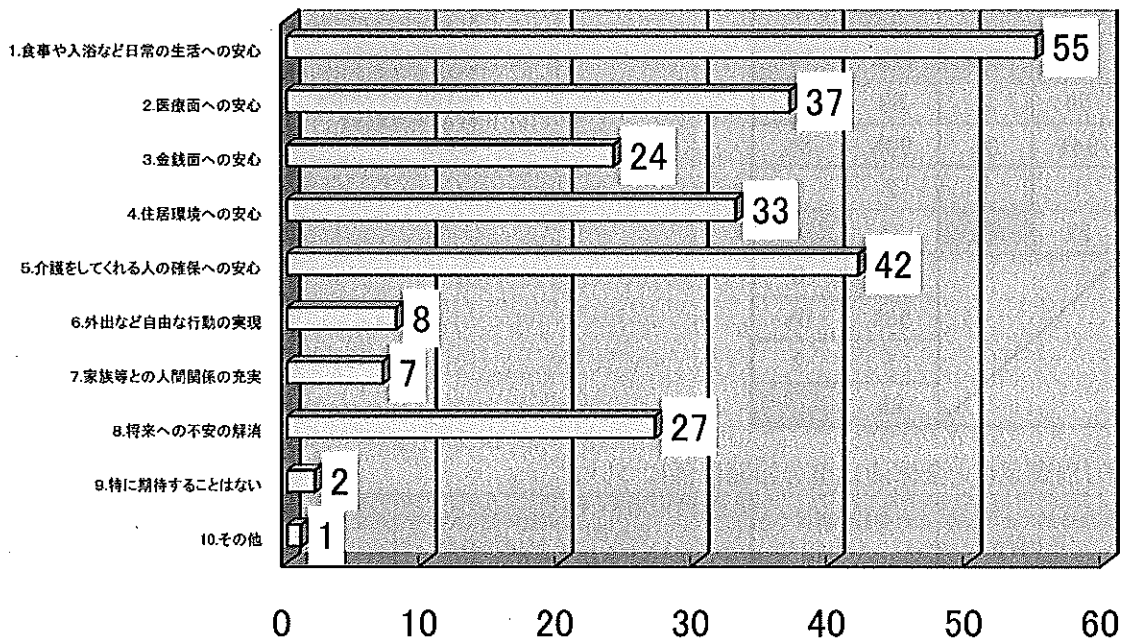
さらに3つのカテゴリの相関関係でみると、「Ⅰ職員のかかわり」「Ⅱ日常生活支援サービス」について1名、「Ⅱ日常生活支援サービス」「Ⅲ情報提供・相談支援」について2名がカテゴリを重複して「不満」としている（表9-（1））。

○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」又は「不満」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	63	55	37	24	33	42	8	7	27	2	1
%		87%	59%	38%	52%	67%	13%	11%	43%	3%	2%

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

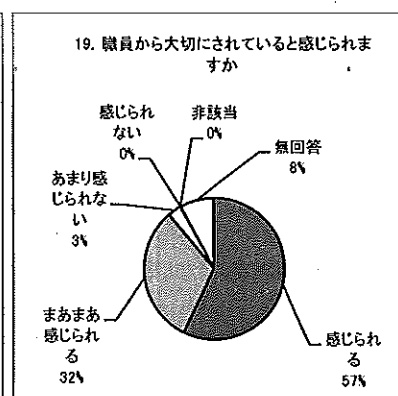
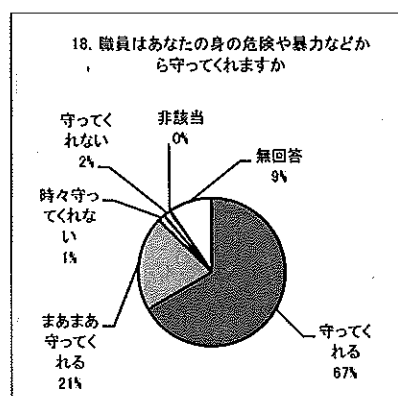
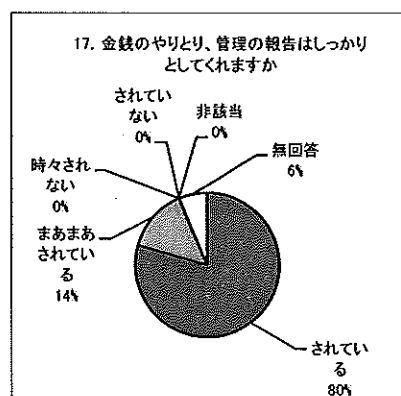
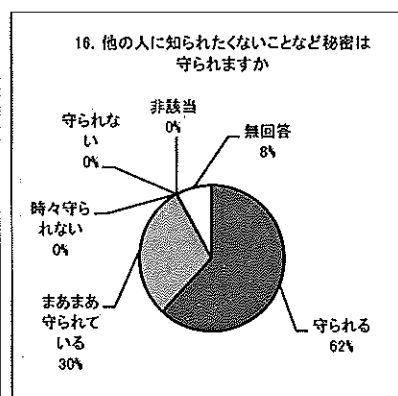
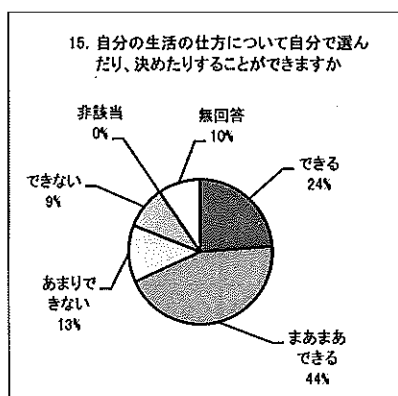
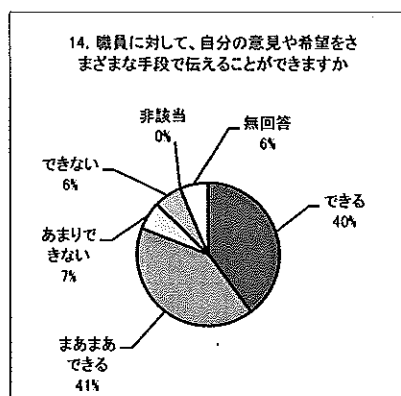
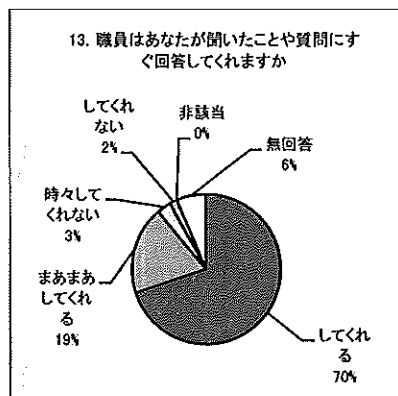
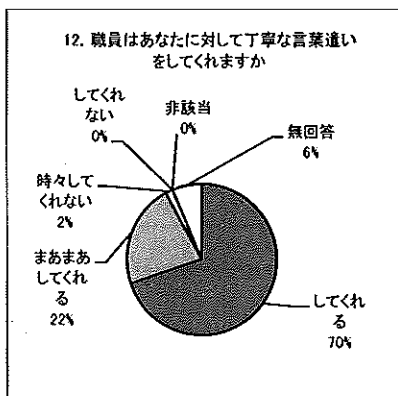
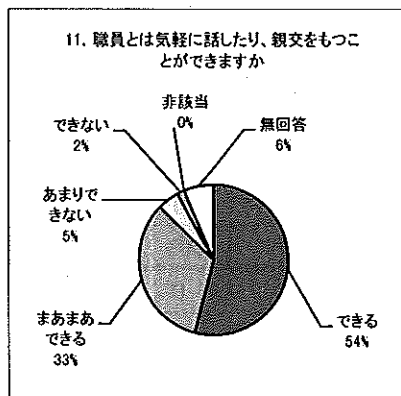
区分	合計 人数		1.食事や 入浴など 日常の生 活への安 心	2.医療面 への安心	3.金銭面 への安心	4.住居環 境への安 心	5.介護をし てくれる人 の確保へ の安心	6.外出な ど自由な 行動の実 現	7.家族等 との人間 関係の充 実	8.将来へ の不安の 解消	9.特に期 待すること はない	10.その他
60歳 未満	0	人数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
60歳代	5	人数	5	4	2	4	4	2	1	3	0	0
		%	100%	80%	40%	80%	80%	40%	20%	60%	0%	0%
70歳代	8	人数	8	2	3	4	6	2	0	4	0	0
		%	100%	25%	38%	50%	75%	25%	0%	50%	0%	0%
80歳代	24	人数	22	16	11	10	17	1	2	10	1	0
		%	92%	67%	46%	42%	71%	4%	8%	42%	4%	0%
90歳以 上	24	人数	20	15	8	15	15	3	4	10	1	1
		%	83%	63%	33%	63%	63%	13%	17%	42%	4%	4%

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

区分	合計 人数		1.食事や 入浴など 日常の生 活への安 心	2.医療面 への安心	3.金銭面 への安心	4.住居環 境への安 心	5.介護をし てくれる人 の確保へ の安心	6.外出な ど自由な 行動の実 現	7.家族等 との人間 関係の充 実	8.将来へ の不安の 解消	9.特に期 待すること はない	10.その他
6ヶ月 未満	6	人数	4	3	3	2	4	0	0	4	0	0
		%	67%	50%	50%	33%	67%	0%	0%	67%	0%	0%
6ヶ月以上 1年未満	4	人数	4	4	3	2	2	1	1	2	0	0
		%	100%	100%	75%	50%	50%	25%	25%	50%	0%	0%
1年以上 3年未満	15	人数	15	8	5	10	13	3	3	6	0	0
		%	100%	53%	33%	67%	87%	20%	20%	40%	0%	0%
3年以上 5年未満	9	人数	7	5	3	3	5	1	0	2	1	0
		%	78%	56%	33%	33%	56%	11%	0%	22%	11%	0%
5年以上 7年未満	10	人数	8	6	3	5	8	1	2	5	1	0
		%	80%	60%	30%	50%	80%	10%	20%	50%	10%	0%
7年以上 10年未満	8	人数	8	5	4	6	6	2	1	4	0	0
		%	100%	63%	50%	75%	75%	25%	13%	50%	0%	0%
10年以上	9	人数	9	6	3	5	4	0	0	4	0	1
		%	100%	67%	33%	56%	44%	0%	0%	44%	0%	11%

○事業所のサービスへの期待については、「食事など日常生活への安心」「介護者の確保への安心」「医療面への安心」「住居環境への安心」「将来への不安の解消」に期待が寄せられている。特に、「食事など日常生活への安心」には高い期待が寄せられている(表10)。
○年齢別状況では、年齢が上がるに連れて、「食事や入浴など日常生活への安心」「介護者の確保への安心」「将来への不安の解消」への期待値が下がっている(表10-(1))。
○利用年数別状況では、年数による期待値の傾向はみられず、全年数で期待は特定の項目への集中はみられない(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
34	21	3	1	0	4	63
54%	33%	5%	2%	0%	6%	100%
87%		6%		0%	6%	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。

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
44	14	1	0	0	4	63
70%	22%	2%	0%	0%	6%	100%
92%		2%		0%	6%	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。

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
44	12	2	1	0	4	63
70%	19%	3%	2%	0%	6%	100%
89%		5%		0%	6%	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
25	26	4	4	0	4	63
40%	41%	6%	6%	0%	6%	100%
81%		13%		0%	6%	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
15	28	8	6	0	6	63
24%	44%	13%	10%	0%	10%	100%
68%		22%		0%	10%	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
39	19	0	0	0	5	63
62%	30%	0%	0%	0%	8%	100%
92%		0%		0%	8%	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
50	9	0	0	0	4	63
79%	14%	0%	0%	0%	6%	100%
94%		0%		0%	6%	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
42	13	1	1	0	6	63
67%	21%	2%	2%	0%	10%	100%
87%		3%		0%	10%	100%

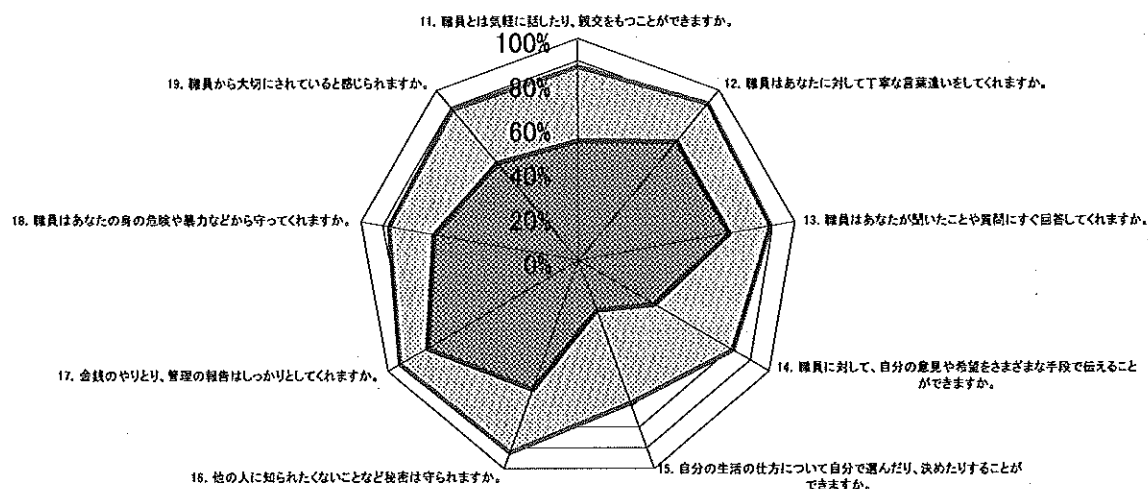
19. 職員から大切にされていると感じられますか。

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
36	20	2	0	0	5	63
57%	32%	3%	0%	0%	8%	100%
89%		3%		0%	8%	100%

1. 職員とのかかわりについて伺います。

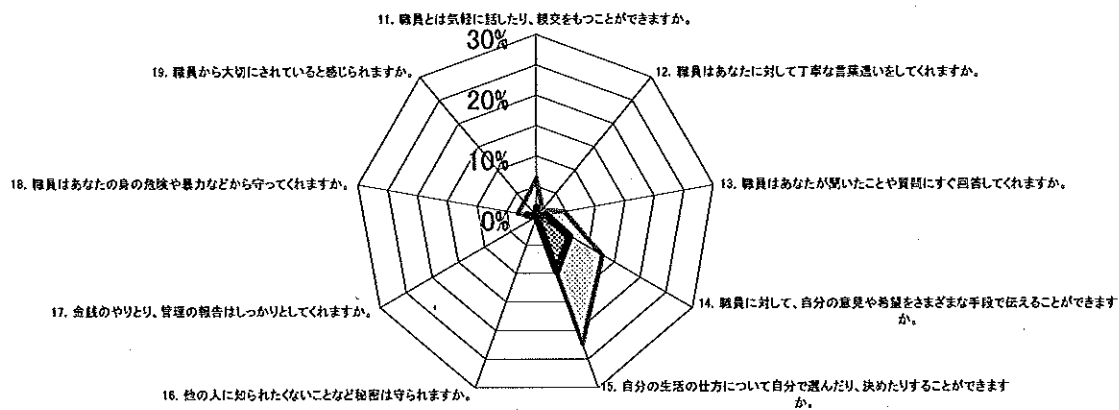
■「満足」「まあ満足」の合計

■合計のうち「満足」回答の割合



■「不満」「やや不満」の合計

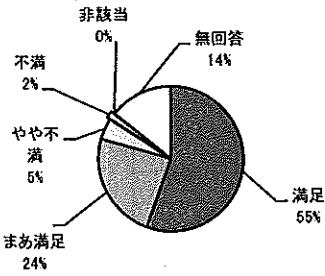
■合計のうち「不満」回答の割合



2. 日常生活支援サービスについて伺います。

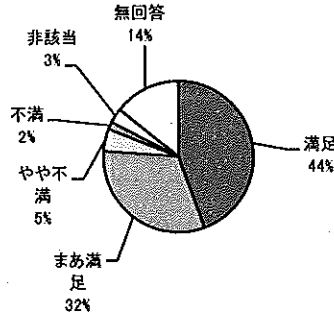
21. 食事について伺います。

21①. 量は十分で、形や大きさも食べやすくなっている



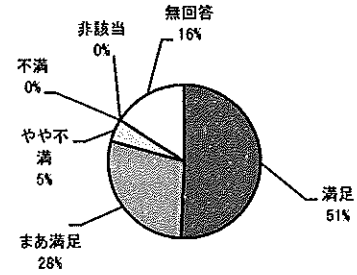
22. 排泄の介助について伺います。

22①. 介助が必要なときは職員はすぐ対応してくれる

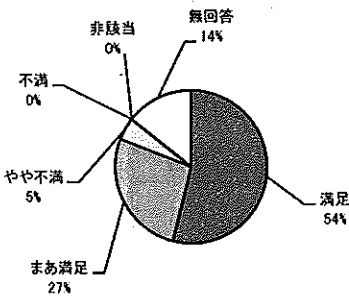


23. 入浴について伺います。

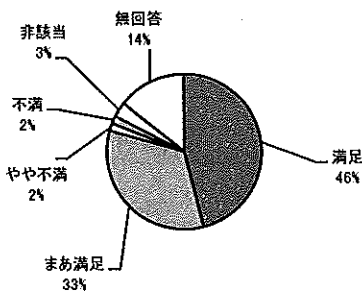
23①. ゆったり落ち着いて入浴できる



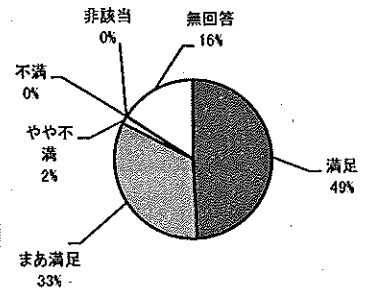
21②. ゆったり落ち着いて食べられる



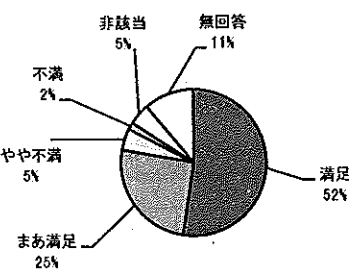
22②. 職員は介助をする際、恥ずかしい思いをしないように配慮してくれる



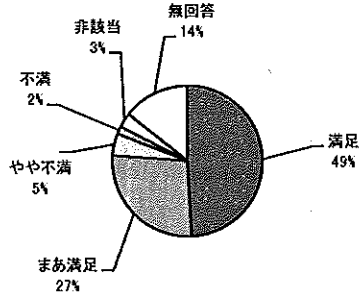
23②. 入浴をする際は、着替えなどで恥ずかしい思いをしないように配慮してくれる



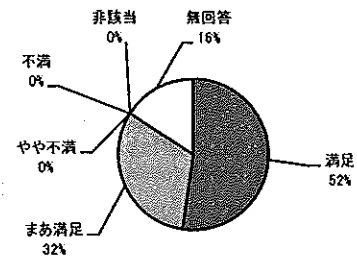
21③. 職員の介助は安心できる



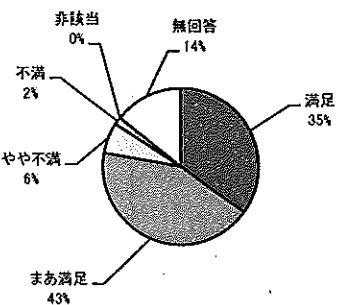
22③. 職員の介助は安心できる



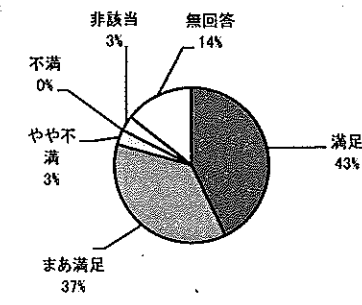
23③. 職員の介助は安心できる



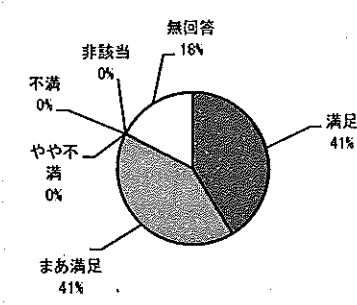
21④. 食べたいものや献立についての希望を言いやすい



22④. 排泄の介助の仕方について職員に希望を言いやすい



23④. 入浴について職員に希望を言いやすい



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
35	15	3	1	0	9	63
56%	24%	5%	2%	0%	14%	100%
79%		6%		0%	14%	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
34	17	3	0	0	9	63
54%	27%	5%	0%	0%	14%	100%
81%		5%		0%	14%	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
33	16	3	1	3	7	63
52%	25%	5%	2%	5%	11%	100%
78%		6%		5%	11%	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
22	27	4	1	0	9	63
35%	43%	6%	2%	0%	14%	100%
78%		8%		0%	14%	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
28	20	3	1	2	9	63
44%	32%	5%	2%	3%	14%	100%
76%		6%		3%	14%	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
29	21	1	1	2	9	63
46%	33%	2%	2%	3%	14%	100%
79%		3%		3%	14%	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
31	17	3	1	2	9	63
49%	27%	5%	2%	3%	14%	100%
76%		6%		3%	14%	100%

22④. 排泄の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
27	23	2	0	2	9	63
43%	37%	3%	0%	3%	14%	100%
79%		3%		3%	14%	100%

23①. ゆったり落ち着いて入浴できる。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
32	18	3	0	0	10	63
51%	29%	5%	0%	0%	16%	100%
79%		5%		0%	16%	100%

23②. 入浴をする際は、着替えなどで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
31	21	1	0	0	10	63
49%	33%	2%	0%	0%	16%	100%
83%		2%		0%	16%	100%

23③. 職員の介助は安心できる。

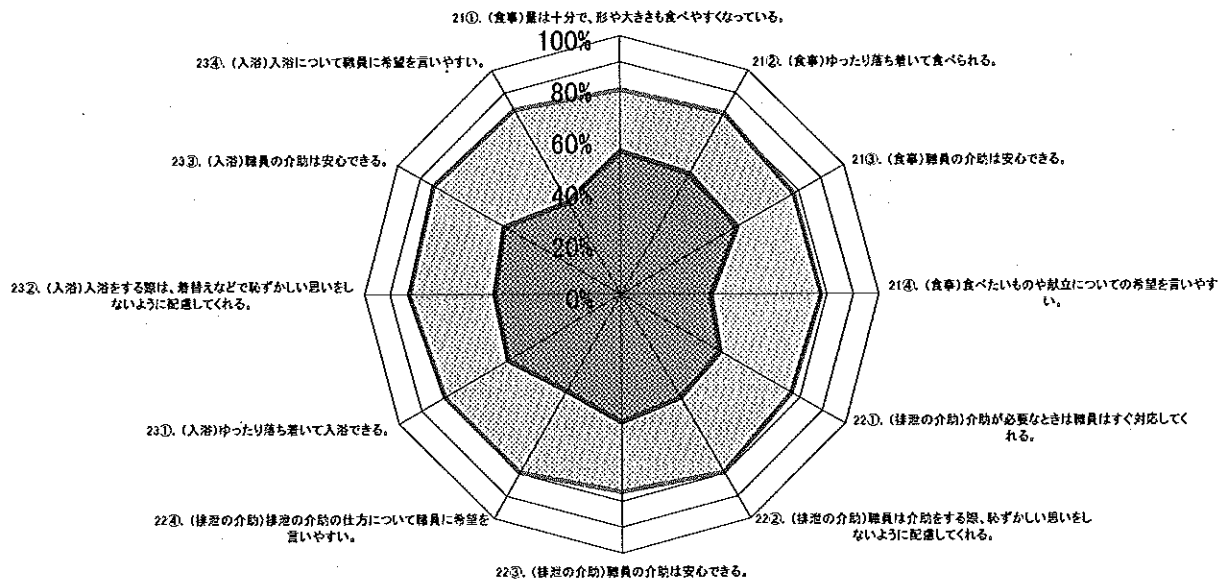
満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
33	20	0	0	0	10	63
52%	32%	0%	0%	0%	16%	100%
84%		0%		0%	16%	100%

23④. 入浴について職員に希望を言いやすい。

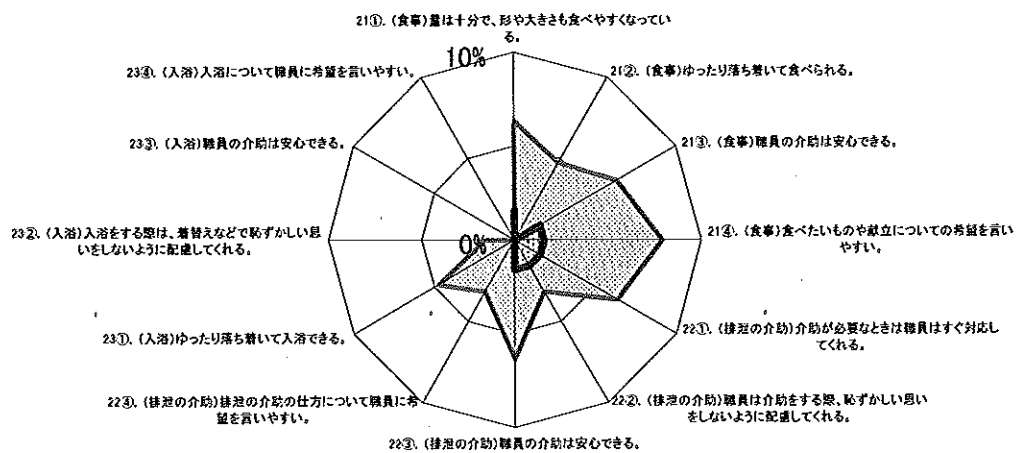
満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
26	26	0	0	0	11	63
41%	41%	0%	0%	0%	17%	100%
83%		0%		0%	17%	100%

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

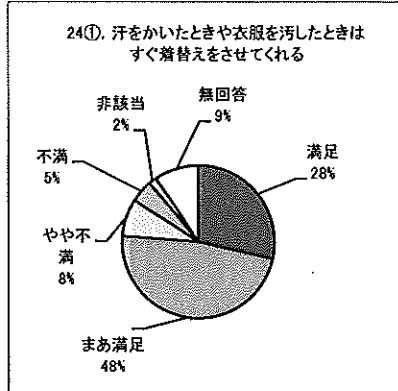


■「不満」「やや不満」の合計
■合計のうち「不満」回答の割合

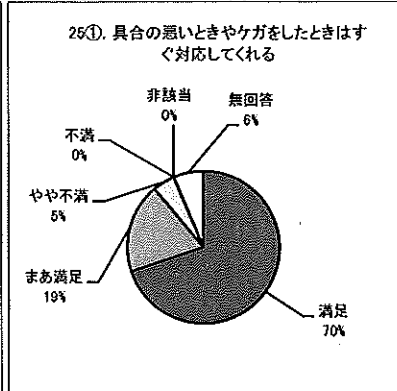


2. 日常の生活支援サービスについて伺います。

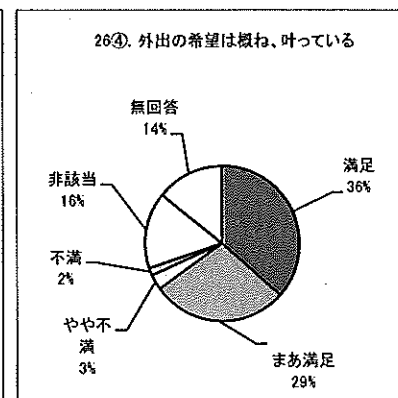
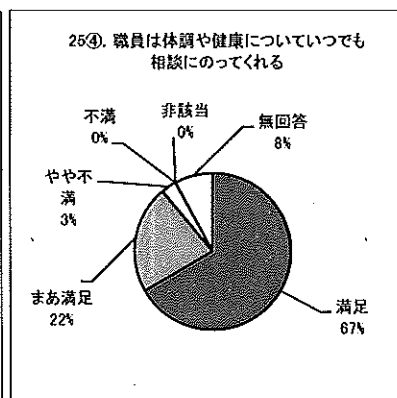
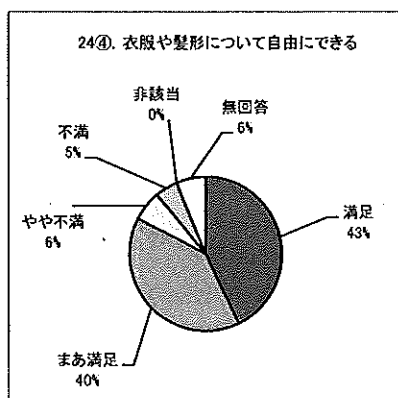
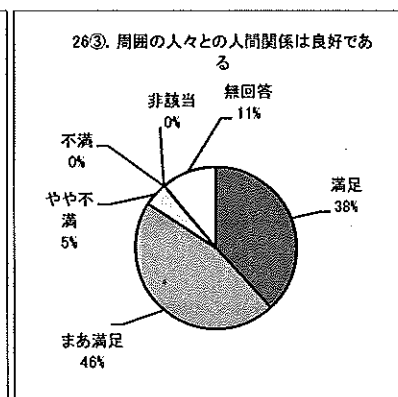
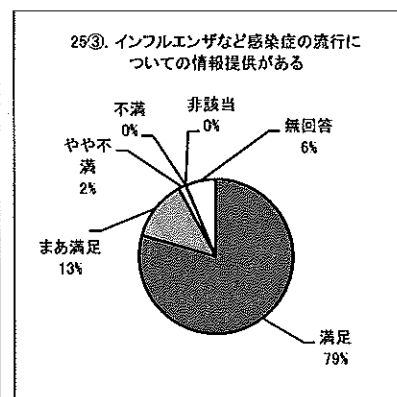
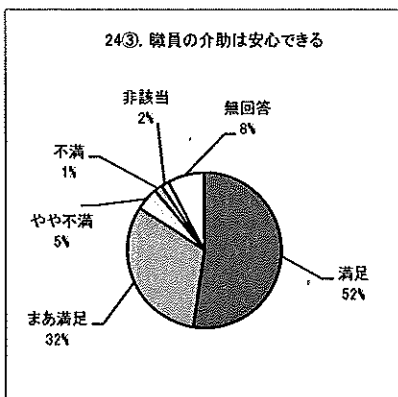
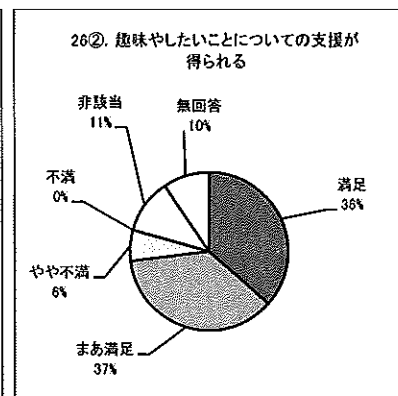
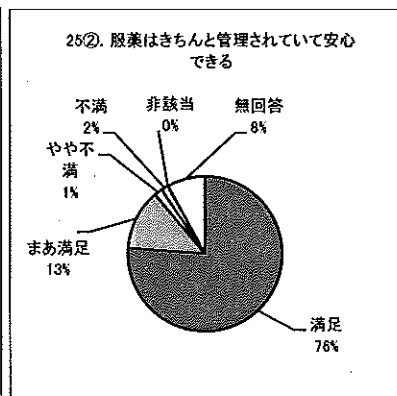
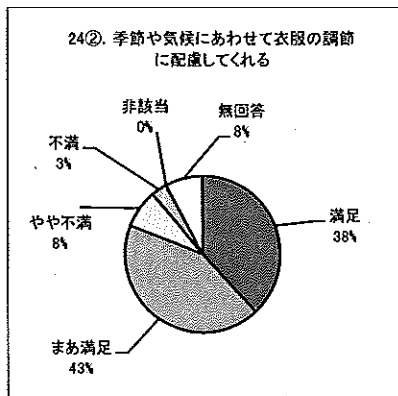
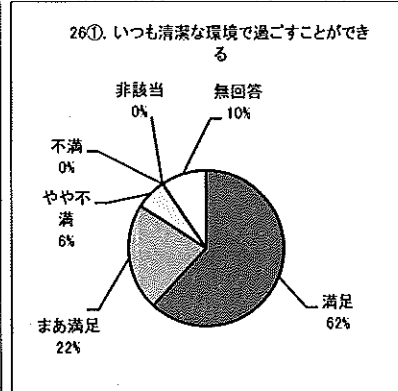
24. 整容について伺います。



25. 健康管理について伺います。



26. 生活の環境について伺います。



2. 日常の生活支援サービスについて伺います。

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
18	30	5	3	1	6	63
29%	48%	8%	5%	2%	10%	100%
76%		13%		2%	10%	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
24	27	5	2	0	5	63
38%	43%	8%	3%	0%	8%	100%
81%		11%		0%	8%	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
33	20	3	1	1	5	63
52%	32%	5%	2%	2%	8%	100%
84%		6%		2%	8%	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
27	25	4	3	0	4	63
43%	40%	6%	5%	0%	6%	100%
83%		11%		0%	6%	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
44	12	3	0	0	4	63
70%	19%	5%	0%	0%	6%	100%
89%		5%		0%	6%	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
48	8	1	1	0	5	63
76%	13%	2%	2%	0%	8%	100%
89%		3%		0%	8%	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
50	8	1	0	0	4	63
79%	13%	2%	0%	0%	6%	100%
92%		2%		0%	6%	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
42	14	2	0	0	5	63
67%	22%	3%	0%	0%	8%	100%
89%		3%		0%	8%	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
39	14	4	0	0	6	63
62%	22%	6%	0%	0%	10%	100%
84%		6%		0%	10%	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
23	23	4	0	7	6	63
37%	37%	6%	0%	11%	10%	100%
73%		6%		11%	10%	100%

26③. 周囲の人々との人間関係は良好である。

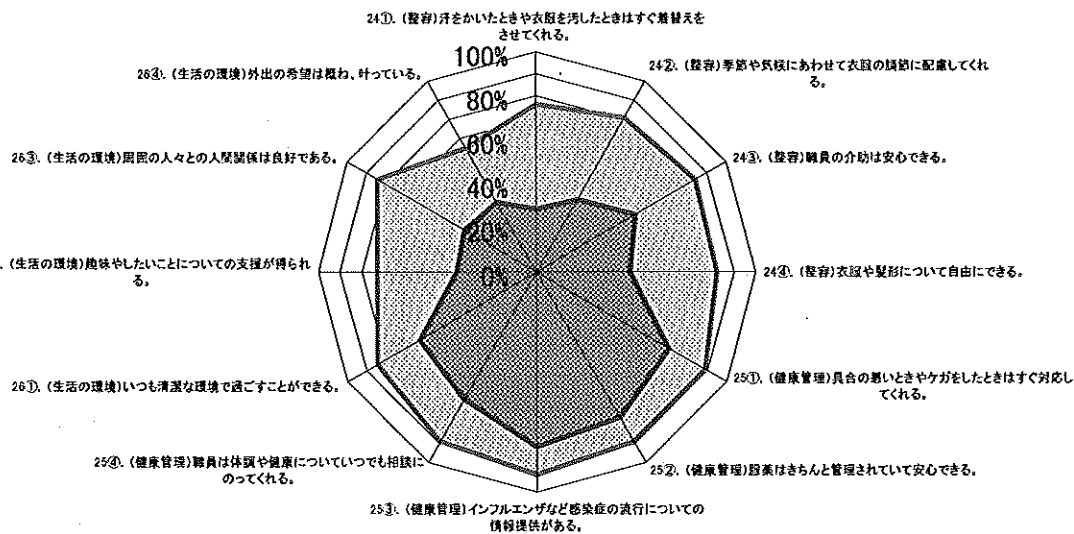
満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
24	29	3	0	0	7	63
38%	46%	5%	0%	0%	11%	100%
84%		5%		0%	11%	100%

26④. 外出の希望は概ね、叶っている。

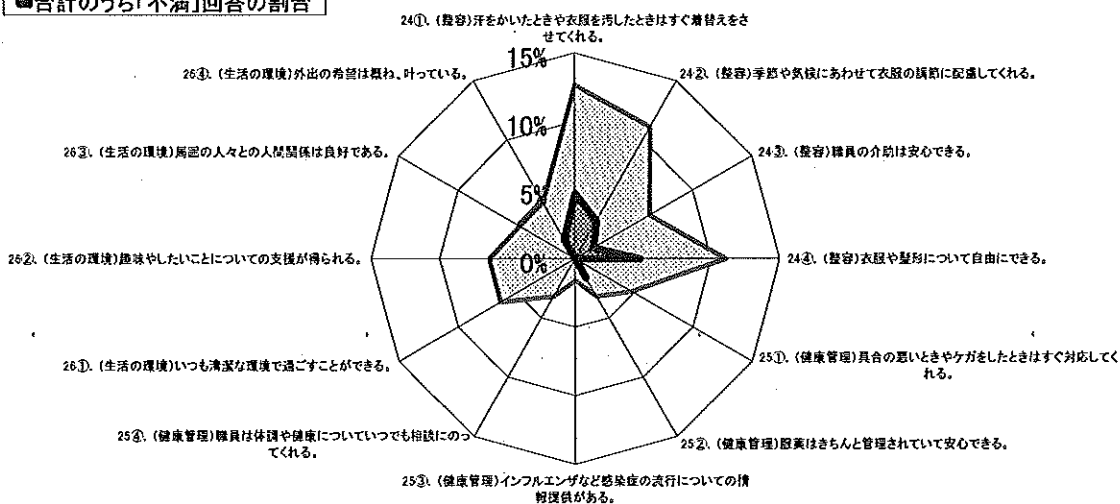
満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
23	18	2	1	10	9	63
37%	29%	3%	2%	16%	14%	100%
65%		5%		16%	14%	100%

2. 日常生活支援サービスについて伺います。

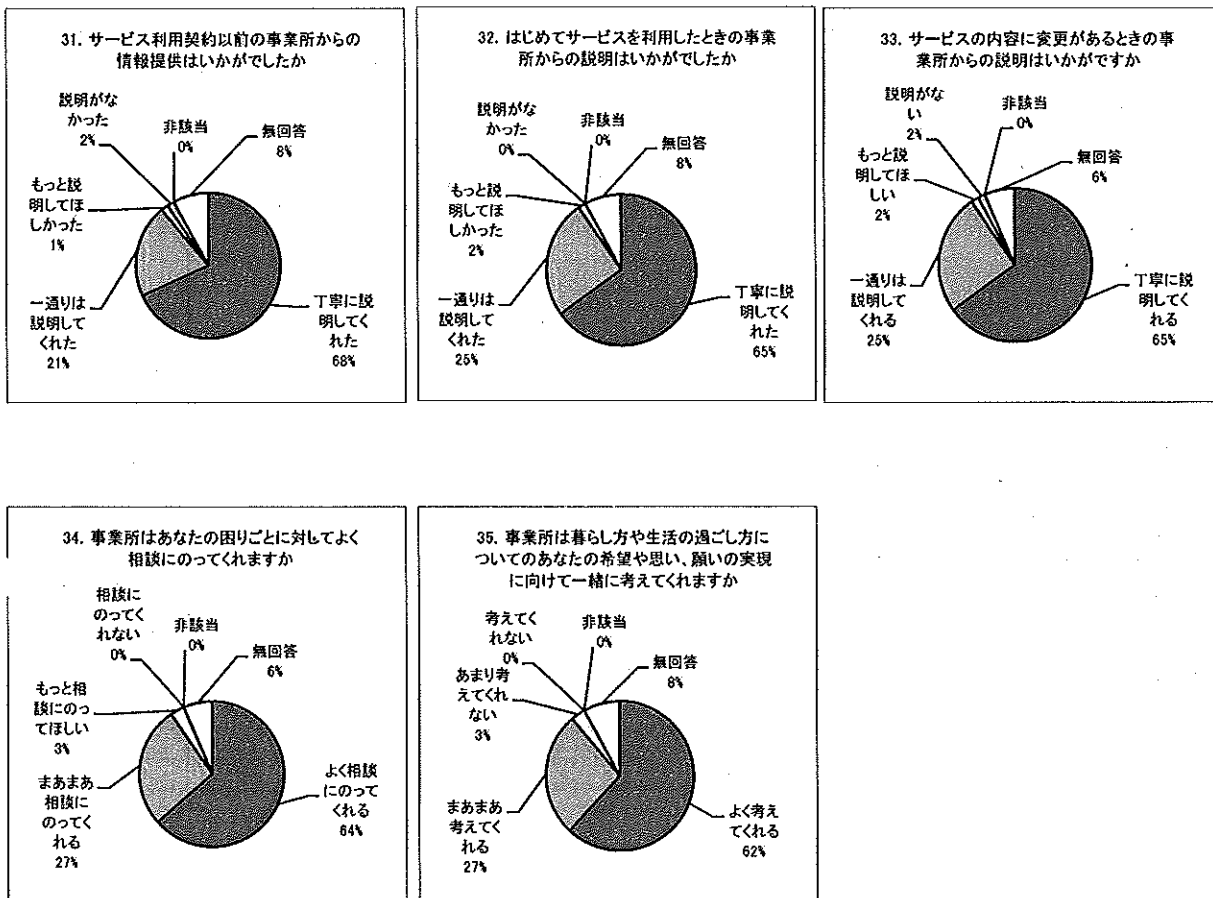
■「満足」「まあ満足」の合計
■合計のうち「満足」回答の割合



■「不満」「やや不満」の合計
■合計のうち「不満」回答の割合



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、制度改革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
43	13	1	1	0	5	63
68%	21%	2%	2%	0%	8%	100%
89%		3%		0%	8%	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
41	16	1	0	0	5	63
65%	25%	2%	0%	0%	8%	100%
90%		2%		0%	8%	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
41	16	1	1	0	4	63
65%	25%	2%	2%	0%	6%	100%
90%		3%		0%	6%	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。

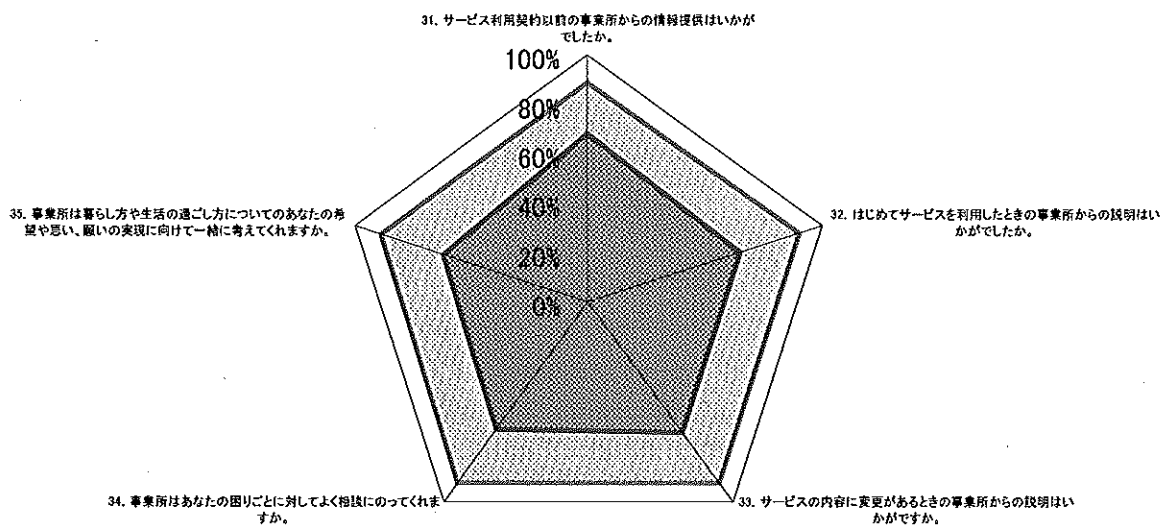
よく相談にのってくれる	まあまあ相談にのってくれる	もっと相談にのってほしい	相談にのってくれない	非該当	無回答	回答総数
40	17	2	0	0	4	63
63%	27%	3%	0%	0%	6%	100%
90%		3%		0%	6%	100%

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。

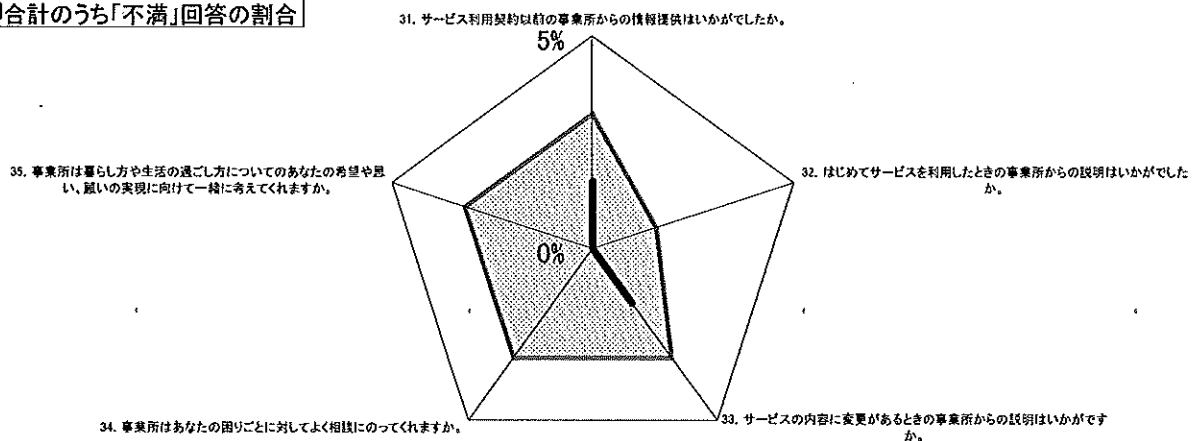
よく考えてくれる	まあまあ考えてくれる	あまり考えてくれない	考えてくれない	非該当	無回答	回答総数
39	17	2	0	0	5	63
62%	27%	3%	0%	0%	8%	100%
89%		3%		0%	8%	100%

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	問題	答え
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んでいる点はどのようなところでしょうか。	お任せして長い月日があったという間に過ぎてしまいました。母の病気の進行に従い、できる限りの事をさせていただいて感謝しております。まだ動けた時期、外出できた時期、その時精一杯の介護をしていただけていると思います。
2		ケアマネジャーの方が良い。
3		職員の皆さんが親切にして下さるので、病弱な私ですけど安心して御願い出来るのが心のささえです。
4		職員達、一人一人が入所者に対して心こもった対応してくれています。 おばあさんも楽しそうに生活しております。
5		職員の方々が明るく、元気が良い。
6		代理人から見ての意見です。この事業所のサービスではないのですが、この事業所の事務員の方が親切で、嫌な顔や声を出すことなく接して下さいます。介護職の方のように替わることなく、ずっと頑張っ てほしいです。
7		暖かみを感じる対応、介護。
8		本人の話しかけに応じてくれる。 よく話しかけてくれるし、ほめてくれる。
9		目が見えなくて車椅子なので、声をかけて頂くのがうれしい様です。
10		1Fの主任女性がとても親切で、全スタッフをまとめています。いつも頭の下がる思いです。有難うござい ます。これからもよろしく。
11		いつも見守られている安心感がある。
12		とても良くしていただき、又催し日の時には同席して、いっしょに食事をしながら様子がわかり、よいこと だと思います。
13		季節ごとの行事計画があり、又ボランティアの方の行事も開催があるので、個人の趣味を指導する。
14		散歩に外に出てみたい。
15		歌やお花。
16		朝の活動(ボール投げ、ラジオ体操、作り物)。
17		高齢になりますが、書道を書いて生活の楽しみにしています。
18		何かあるとすぐに連絡して下さるので、とても安心しています。
19		施設通信紙月1回発行され、町内全体に回覧して、町全体に報告してとてもよいと思います。
20		母親が現在お世話になっておりますが、風邪をひいたり病気になった場合、すぐ病院に診察して頂き、 家族にもすぐ連絡のTELがあり、家族が来る迄対応して頂き感謝しています。
21		季節の物を出してくれるので、食事を楽しみにしています。
22		食事。

No	問題	答え
23	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はどのようなところでしょうか。	食事が良い。
24		ホームの中がアットホーム的で品物が豊富。
25		利用者に使用する車イスなど数が多く良いと思います。
26		静かな環境。
27		施設は清潔で職員の方々は、とても気配りをしてくれます。本人も安心して過ごしています。
28		清潔。
29		同室の方やその他の利用者の方々と一緒にいつもいる事で、話し相手になってくれている。
30		若い青年と交流できるところが楽しみなようです。
31		日常のサービスは最高。
32		3日位の入院をしなければならなくなった時に、本人は施設に帰りたがっていたので、お願いしたら1日の入院であとはこちらで手当てをしますと言って引き受けてくれて、本人も安心して帰る事ができました。わがママを聞いて下さいました。
33		入所させて良かったと思えるホームだと家族は思います。
34		すべておまかせして居ります。
35		すべての面で満足しています。
36		現状維持で良いと思っています。
37		全体的によくしてもらっている。
38		日常が明るい(雰囲気)。
39		本人より不満を聞いたことがないので、満足していると思います。
40		悪いうわさばかり聞いていたが、それがどこからくるものなのか分からなかったが、スタッフの質の悪さを感じる事日々、良い点はまだ見つけられない。
1	この事業所のサービスについて、改善して欲しいところや嫌な点はどのようなところでしょうか。	カーテンの洗濯をまめにお願いしたい(特に窓のカーテン)。
2		1階フロアー全体にトイレ臭がただよっている(1年位前から)。衛生面(トイレ清掃等)で心配。
3		フロアー内のにおい。空気がこもるので気をつけてほしい。
4		髪、あまり伸ばしすぎないうちに、切ってほしいと思いました。

No	問題	答え
5	この事業所のサービスについて、改善して欲しいところや嫌な点はどのようなところでしょうか。	(節電の中)施設の端がうす暗い。
6		面会用の部屋があると良い(手料理など食べさせたい)。
7		窓が開けられない事判っていますが、もっときれいな空気循環がほしいと思います(空調機は廻っていますが)。
8		一日1回程度おやつ時間に、かんたんな体操を取り入れていただけたらと思います(座って、出来るものでも)。
9		行事が多くない為、家族との定期的なふれあいが少ない(他の施設より少ないと思います)。
10		職員(長期勤務者)が続行できない状態ですので困ります。やはりこの道の経験者が上にいてほしいです。そして、長期勤務者の方ですと、状況もわかってもらえるので安心です。
11		職員間へ家族からの情報が伝っていない。同じ話を何人もの職員に話をしなければいけない。家族の事情をあまり考慮される事なく、すぐに呼び出される。
12		報告がおそい時がある。
13		一日中座らせている。確かにベッドの中だと目が届きにくい、一日中椅子や車椅子に座っているのはつらい。日中、ベッドに休ませてほしい。
14		施設に行くと、いつも”有難うございます”と声を掛けられ、こちらこそ”有難うございます”の気持ちです。いつも感謝しております。
15	その他、ご意見をお寄せください。	現在の所満足しています。
16		満足しています。
1		いつもにこにこして、とても幸福そうな顔ですごしています。やさしく介護してくれて、ありがたく思っています。
2		家族として何もできませんが、良く診ていて下さっているの、今でも意思の疎通ができる事、介護して下さいいる現場の方々に感謝しております。
3		足が弱って、寝たきり(車椅子)なのと、意思の疎通が出来ないが、表情で読み取り対応しているので(くれる)、とても満足している。
4		日常のサービスについては非常に良く感謝していますが、職員の介助は時々ミスがあると思います。
5		この施設のいい点は娘の私が本当に安心して任せられ、そしていつも元気な父を見ることができ、病気になる前に会社に行き留守がちな感じとかわらぬことです。
6		最近は寝ていることが多いようだが、本人の意思にまかせて無理強いがないので、安心してます。
7		他の施設がわからないので、どこもこんなものかという感じがいます。今は安心して入所させていただいています。
8		ケアマネジャーや介護職員の入れ替わりが多すぎて、名前を覚えたり、やっと親しくできると思ったら、またいなくなってしまうので困る。
9		現場での職員が少なく、負担が多く大変に見えます。事務所、現場共に職員同士のコミュニケーションが少なく感じるのも、職員1人にかかる負担が原因ではないでしょうか。
10		事業所の方へ。介護する人は首や腰など痛み、職業病になっている人が多いと思います。マッサージ券やお風呂券などリフレッシュできるよう配布するのはどうですか(心のケア)も同様に。

No	問題	答え
11	その他、ご意見をお寄せください。	ほかにも高齢者を抱えています。金銭面でも特養施設の入居を希望しますので、増やしてほしいです。
12		一般的に他の施設もそうですが、介護サービスなどはベストですが、設備の美化的な事、又修繕などに手が廻っていない所が多い様に見えます。
13		ほとんどベッドの上なので、廻りで声が聞こえるだけでも心強いのだと思います。10年位お世話になっていますので、古くからいらっしゃる方とのお話も楽しいそうです。
14		30才前後の若い女性、男性職員の方が、とても親切に介護して下さい、家族の者は大変安心しております。ありがとうございます。
15		すべてにおいて、とても良くしていただき、感謝の気持で一杯です。いつも有りありがとうございます。
16		とても我がままな父親を私の代わりに介護して下さい、大変感謝しています。
17		本人は認知症であり、自分の状況を理解していない為、不平不満だらけだと思う。しかし、預けている家族としては、とても助かっている。感謝している。
18		母は自分の家での生活が希望なので、施設の方が良くして下さい、さみしいようです。
19		家族から見て、満足しています。

24 神社協福第 219 号

平成 24 年 1 月 16 日

(福)隆徳会 様

社会福祉法人神奈川県社会福祉協議会
事 務 局 長 鈴 木 和 夫

福祉サービス利用者意向調査結果の報告について

本会事業の推進につきましては、日頃より格別のご支援・ご協力を賜り厚くお礼申し上げます。

このたびは「福祉サービス利用者意向調査キット」をご利用くださり、厚くお礼申し上げます。貴事業所の利用者意向調査の結果がまとまりましたのでご報告いたします。

なお、本事業の内容充実のため、同封のアンケートにご記入いただき、ご返送いただければ幸いです。今後ともよろしくお願い申し上げます。

福祉サービス推進部 社会福祉施設・団体担当 (小林) TEL 045-311-1424 FAX 045-313-0737
