

第3章 利用者等アンケート・聞き取り調査

この計画では3年おきに実施することになっているアンケート調査を、前回と可能な限り同一条件で実施しました。

利用者家族アンケート、本人調査、自己評価の調査項目は横浜市福祉サービス第三者評価ホームページ (<http://www.city.yokohama.lg.jp/kenko/hyouka/>) 掲載の諸票（平成21年2月25日一部改正）を用いました。

福祉サービスの第三者評価は福祉事業者が提供するサービスの質を第三者が専門的・客観的な立場から評価しその結果を公表することで事業者が、より質の高いサービスを提供できるよう誘導する役目を持っておりその調査項目は、障害者施設、保育所、特別養護老人ホーム等を対象としています。平成24年度は、皆樂園、中川保育園、希望の森、平成25年度は、松葉寮、宇和保育園、うわまち南保育園が 愛媛県の福祉サービス第三者評価 (<http://www.pref.ehime.jp/h20100/fukushi-hyouka/index.htm>) を受けました。

利用者本人聞き取り調査は保育園児を除き、各施設が可能な範囲で実施しました。なお、自己評価は正職員だけでなくパート職員にも依頼し勤務時間外に記入しました。

調査にあたり法人全体として統一したこと

◎利用者・家族アンケート依頼者

利用者30人以上の施設においては無作為に抽出した30人の家族
利用者が30名未満の施設は利用者全員の家族

◎アンケート依頼方法と発送日

平成26年7月10日（保育園やデイサービスについては手渡しによって依頼）

◎回収方法

法人本部宛名記入の封筒を同封し、無記名にて投函依頼（期限：7月31日）

回収率を上げるために、保育園では投函と併用して各保育所に回収箱を設置する。

◎集計

各施設で集計し委員会で整理する

第1節 利用者ご家族アンケート回収率

施設名	依頼 総数	回収	回収率	前回 回収率	前々回 回収率
法人集計	901	639	70.9%	72.1%	72.0%
障害者施設	189	113	59.8%	83.1%	80.0%
松葉学園 施設入所	30	20	66.7%	73.3%	
生活介護 ※1	30	21	70.0%		
就労継続支援B型事業所 いっとき館 ※2	30	9	30.0%		
グループホーム 夢の家 ※3	30	16	53.3%		
障害児通所支援事業 ぼのぼの ※4	30	15	50.0%		
希望の森 施設入所	30	27	90.0%	93.1%	
生活介護 ※5	9	5	55.6%		
乳幼児施設	232	184	79.3%	80.2%	77.9%
うわまち南保育園	30	28	93.3%	63.3%	
うわまち東保育園	30	25	83.3%	100.0%	
中川保育園	30	18	60.0%	76.7%	
学童保育事業 ななほし中川 ※6	23	18	78.3%		
田之筋保育園	24	19	79.2%	75.0%	
下宇和保育園	30	24	80.0%	92.9%	
学童保育事業 明下田クラブ ※7	18	13	72.2%		
明間保育園	17	13	76.5%	86.7%	
宇和保育園	30	26	86.7%	70.0%	
高齢者入所・短期入所施設	173	122	70.5%	68.5%	68.8%
特別養護老人ホーム松葉寮	30	26	86.7%	73.3%	
短期入所施設松葉寮	30	14	46.7%	66.7%	
特別養護老人ホーム皆楽園	30	27	90.0%	76.7%	
短期入所施設皆楽園	30	16	53.3%	63.3%	
特別養護老人ホームあけはま荘	30	24	80.0%	60.0%	
短期入所施設あけはま荘	23	15	65.2%	73.3%	
高齢者通所・地域密着型施設	262	183	69.8%	64.8%	64.4%
福祉の里デイサービスセンター	30	23	76.7%	66.7%	
游の里デイサービスセンター	30	22	73.3%	76.7%	
明浜デイサービスセンター	30	20	66.7%	60.0%	
皆楽園デイサービスセンター ※8	30	19	63.3%		
グループホームうつのみやさんの家	9	7	77.8%	66.7%	
あんしん家	30	17	56.7%	56.7%	
石城あんしんの家れんげ	30	16	53.3%	46.7%	
多田あんしんの家	17	14	82.4%	84.4%	
ななほし中川 ※9	26	21	80.8%		
リハビリ専門デイサービス 歩 ※10	30	24	80.0%		
軽費老人ホーム	45	37	82.2%		
ケアハウスれんげ ※11	20	13	65.0%		
ケアハウスはまゆう ※12	25	24	96.0%		
前回法人合計	624	450	72.1%		

※1～ ※12 今回新規調査

※1～ ※7 についてはアンケートを行なってはいますが、自由意見のみの掲載としています。

第3章 第1節 1 障害者支援施設調査集計結果

問1 施設の基本理念や基本方針について						
	よく知っている	まあ知っている	どちらともいえない	あまり知らない	全く知らない	無回答
あなたは施設の基本理念や基本方針をご存知ですか(○は1つだけ)	21.3%	36.2%	21.3%	12.8%	0.0%	8.5%
前回結果	20.4%	49.0%	14.3%	10.2%	0.0%	6.1%
単位:人	10	17	10	6	0	4
付問1 1、2と答えた方へ その目標方針に賛同できますか						
	よく知っている	まあ知っている	どちらともいえない	あまり知らない	全く知らない	無回答
	40.4%	14.9%	2.1%	0.0%	0.0%	42.6%
単位:人	19	7	1	0	0	20
問2 入所したときの状況について						
	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	無回答
施設に関する情報提供については	46.8%	38.3%	4.3%	0.0%	0.0%	10.6%
単位:人	22	18	2	0	0	5
施設の理念や方針に関する説明には	40.4%	46.8%	2.1%	0.0%	0.0%	10.6%
単位:人	19	22	1	0	0	5
サービスの内容に関する説明には	48.9%	36.2%	4.3%	0.0%	0.0%	10.6%
単位:人	23	17	2	0	0	5
費用や契約に関する説明には	48.9%	36.2%	2.1%	0.0%	2.1%	10.6%
単位:人	23	17	1	0	1	5
家族から本人に利用の理由を説明するうえでの支援には	38.3%	31.9%	0.0%	0.0%	12.8%	17.0%
単位:人	18	15	0	0	6	8
問3 支援の計画について						
	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	無回答
施設支援計画(個別支援計画)に関する説明には	53.2%	31.9%	2.1%	0.0%	2.1%	10.6%
前回結果	36.7%	44.9%	2.0%	0.0%	4.1%	12.2%
単位:人	25	15	1	0	1	5
施設支援計画(個別支援計画)を検討・作成する際の、本人や家族からの意向・要望などの聞き取りには	48.9%	34.0%	2.1%	0.0%	2.1%	12.8%
前回結果	32.7%	42.9%	4.1%	0.0%	8.2%	12.2%
単位:人	23	16	1	0	1	6
地域生活への移行や親元を離れて自立して生活するための学習や体験の機会については	36.2%	25.5%	2.1%	0.0%	19.1%	17.0%
前回結果	18.4%	40.8%	4.1%	4.1%	18.4%	14.3%
単位:人	17	12	1	0	9	8
問4 日常のサービス内容について						
	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	無回答
障害に応じた日中活動プログラムの実施については	53.2%	34.0%	0.0%	0.0%	4.3%	8.5%
単位:人	25	16	0	0	2	4
ご本人の体調についての日常的な配慮には	55.3%	27.7%	2.1%	2.1%	2.1%	10.6%
単位:人	26	13	1	1	1	5
ご本人が病気やケガなどの時の対応については	68.1%	19.1%	0.0%	2.1%	2.1%	8.5%
単位:人	32	9	0	1	1	4
ご本人の意思を十分にくみ取っているかどうかについては	44.7%	27.7%	4.3%	0.0%	14.9%	8.5%
単位:人	21	13	2	0	7	4

問5 施設の安全対策について		満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	無回答
事故防止のための取り組みについては		38.3%	29.8%	8.5%	2.1%	10.6%	10.6%
	単位:人	18	14	4	1	5	5
衛生管理や感染症対策については		46.8%	23.4%	6.4%	4.3%	6.4%	12.8%
	前回結果	46.9%	30.6%	2.0%	0.0%	12.2%	8.2%
	単位:人	22	11	3	2	3	6

問6 施設と家族との連携・家族間の交流について		満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	無回答
施設の理念や方針に関するご家族への説明については		51.1%	34.0%	2.1%	0.0%	4.3%	8.5%
	単位:人	24	16	1	0	2	4
施設の様子や行事に関するご家族への情報提供については		57.4%	25.5%	6.4%	0.0%	2.1%	8.5%
	単位:人	27	12	3	0	1	4
ご本人の様子に関する説明や情報提供については		51.1%	31.9%	2.1%	4.3%	2.1%	8.5%
	単位:人	24	15	1	2	1	4
行事の開催日や時間帯について、ご家族が参加しやすいような配慮については		53.2%	27.7%	6.4%	0.0%	4.3%	8.5%
	単位:人	25	13	3	0	2	4

問7 職員の対応について		満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	無回答
一人ひとりの利用者の尊重については		46.8%	34.0%	2.1%	2.1%	6.4%	8.5%
	前回結果	46.9%	30.6%	4.1%	0.0%	6.1%	8.2%
	単位:人	22	16	1	1	3	4
不満や要望を聞く体制については(気軽に言うことができるかなど)		55.3%	21.3%	8.5%	0.0%	4.3%	10.6%
	前回結果	30.6%	42.9%	6.1%	0.0%	8.2%	8.2%
	単位:人	26	10	4	0	2	5
不満や要望への対応については		40.4%	31.9%	10.6%	4.3%	4.3%	8.5%
	前回結果	49.0%	36.7%	8.2%	0.0%	0.0%	8.2%
	単位:人	19	15	5	2	2	4
職員のサービス提供方法の統一性については		40.4%	31.9%	10.6%	4.3%	4.3%	8.5%
	前回結果	30.6%	42.9%	10.2%	0.0%	8.2%	8.2%
	単位:人	19	15	5	2	2	4
総合的にみて、職員の対応についての満足度は		46.8%	34.0%	6.4%	2.1%	0.0%	10.6%
	前回結果	46.9%	40.8%	2.0%	0.0%	2.0%	8.2%
	単位:人	22	16	3	1	0	5

問8 施設を総合的に評価するとどの程度満足していますか		満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	無回答
総合満足度は		51.1%	34.0%	2.1%	2.1%	0.0%	10.6%
	単位:人	24	16	1	1	0	5

前回マイナス評価2パーセント以上の項目	今回=A	前回=B	削減率
問1 施設の基本理念や基本方針について			
あなたは施設の基本理念や基本方針をご存知ですか(○は1つだけ)	12.8%	10.2%	不能
問3 個別支援の計画について			
施設支援計画(個別支援計画)に関する説明には	2.1%	2.0%	不能
施設支援計画(個別支援計画)を検討・作成する際の、本人や家族からの意向・要望などの聞き取りには	2.1%	4.1%	48.1%
地域生活への移行や親元を離れて自立して生活するための学習や体験の機会については	2.1%	8.2%	74.1%
問5 施設の安全対策について			
衛生管理や感染症対策については	10.7%	2.0%	不能
問7 職員の対応について			
一人ひとりの利用者の尊重については	4.2%	4.1%	不能
不満や要望を聞く体制については(気軽に言うことができるかなど)	8.5%	6.1%	不能
不満や要望への対応については	14.9%	8.2%	不能
職員のサービス提供方法の統一性については	14.9%	10.2%	不能
総合的にみて、職員の対応についての満足度は	8.5%	2.0%	不能
削減率=1-(A/B)			61.1%

利用者ご家族アンケート調査（障害者支援施設）松葉学園・希望の森施設入所

〈70%削減を達成できなかった項目〉

問1 施設の基本理念や基本方針について

施設の基本理念や基本方針について、前回、「全く知らない」「あまり知らない」が、今回 12.8%（前回 10.2%）と改善されていません。現在、契約時、家族会総会等で説明や周知を行っていますが、今後は、広報誌やホームページも活用して基本理念や基本方針を伝えていきます。

問5 施設の安全対策について

衛生管理や感染症対策について、今回 10.7%（前回 2.0%）と評価を落としています。現在、事故防止の取り組みについては、平成 24 年 12 月にリスクマネジメントシステムを導入し、リスクマネジメント体制と環境の整備をし、職員のリスク軽減意識とリスク対応能力を養い、利用者サービスに対する満足と生活の質の向上をめざすことを方針に取り組みを行っています。また、衛生管理や感染症対策についても同様に、感染症予防・対応マニュアルを定め、職員会や園内学習会等の場にて定期的に確認検討を行い、有効性を高めるために改善を行っています。今後も、継続的にリスクマネジメントシステムやマニュアルの有効性を確認し改善を行っていくことで、安心して事業所をご利用いただけるように努めていきます。

問7 職員の対応について

不満や要望を聞く体制について、今回 8.5%（前回 6.1%）、不満や要望への対応については、今回 14.9%（前回 8.2%）と評価を落としています。今後も、利用者の方や家族の方の不満や要望に対して、相手の立場に立ち、迅速かつ丁寧に対応します。また、日頃から、職員になんでも相談でき、ご要望を伝えていただけるような関係づくりをしていきます。

職員のサービス提供方法の統一性については、今回 14.9%（前回 10.2%）と改善できていません。現在、職員相互の話し合いや連携を持ち、職員がお互いのサービス提供方法について検討し合いながら、共通理解を深めていくことで、統一性を図っているところです。今後も、サービス提供についての確認、検討を継続して行い、利用者の方、家族の方のニーズを聞き、満足していただけるサービスを、ムラなく提供していけるように努力を重ねます。

〈70%削減を達成した項目〉

問3 個別支援の計画について

地域生活への移行や親元を離れて自立して生活をするための学習や体験の機会については、今回 2.1%（前回 8.2%）、障害に応じた日中活動プログラムの実施については、今回 0%（前回 2%）であり大きく削減できました。

第3章 第1節 2 乳幼児施設調査集計結果

問1 保育園の基本理念や基本方針について	よく知っている	まあ知っている	どちらとも言えない	あまり知らない	全く知らない	無回答
あなたはこの園の保育目標・保育方針をご存知ですか(○は1つだけ)	9.8%	57.5%	15.7%	13.7%	2.6%	0.7%
前回結果	7.2%	55.3%	10.5%	19.7%	4.6%	1.3%
今回人数	15	88	24	21	4	1
	共感できる	まあ共感できる	どちらともいえない	あまり共感できない	その他	無回答
問2 入園するとき	満足	どちらかという満足	どちらかという不満	不満	その他	空白
見学の受け入れについては	56.9%	32.0%	2.6%	0.7%	7.2%	0.7%
単位:人	87	49	4	1	11	1
入園前の見学や説明など、園からの情報提供については	46.4%	44.4%	3.3%	1.3%	4.6%	0.0%
単位:人	71	68	5	2	7	0
園の目標や方針についての説明には	45.8%	43.1%	5.2%	0.0%	5.2%	0.7%
単位:人	70	66	8	0	8	1
入園時の面接などで、お子さんの様子や生育歴などを聞く対応については	64.7%	31.4%	2.6%	0.0%	1.3%	0.0%
単位:人	99	48	4	0	2	0
保育園での1日の過ごし方についての説明には	51.0%	44.4%	3.9%	0.0%	0.7%	0.0%
単位:人	78	68	6	0	1	0
費用やきまりに関する説明については(入園後に食い違いがなかったかを含めて)	54.2%	39.2%	3.9%	0.7%	2.0%	0.0%
単位:人	83	60	6	1	3	0
問3 保育や行事の年間計画について	満足	どちらかという満足	どちらかという不満	不満	その他	空白
年間の保育や行事についての説明には	51.0%	45.1%	3.3%	0.7%	0.0%	0.0%
単位:人	78	69	5	1	0	0
年間の保育や行事に、保護者の要望が活かされているかについては	42.5%	52.3%	2.6%	0.7%	2.0%	0.0%
単位:人	65	80	4	1	3	0
問4 日常の保育内容について	満足	どちらかという満足	どちらかという不満	不満	その他	空白
クラスの活動や遊びについては(お子さんが満足しているかなど)	70.6%	24.2%	3.3%	0.7%	1.3%	0.0%
単位:人	108	37	5	1	2	0
子どもが戸外遊びを十分しているかについては	73.2%	24.8%	1.3%	0.7%	0.0%	0.0%
単位:人	112	38	2	1	0	0
園のおもちゃや教材については(お子さんが自由に使えるように置いてあるか、年齢にふさわしいかなど)	47.7%	34.6%	2.6%	0.0%	14.4%	0.7%
単位:人	73	53	4	0	22	1
自然に触れたり地域に関わるなどの、園外活動については	70.6%	24.8%	2.6%	1.3%	0.7%	0.0%
単位:人	108	38	4	2	1	0
遊びを通じて友だちや保育者との関わりが十分もっているかについては	62.7%	31.4%	3.9%	0.7%	1.3%	0.0%

	単位:人	96	48	6	1	2	0
遊びを通じたお子さんの健康づくりへの取り組みについては		60.1%	33.3%	2.0%	0.7%	3.9%	0.0%
	単位:人	92	51	3	1	6	0
給食の献立内容については		79.1%	20.3%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%
	単位:人	121	31	1	0	0	0
お子さんが給食を楽しんでいるかについては		68.6%	29.4%	0.0%	0.0%	1.3%	0.7%
	単位:人	105	45	0	0	2	1
基本的な生活習慣(衣服の着脱、手洗いなど)の自立に向けての取り組みについては		58.2%	35.9%	3.9%	0.0%	2.0%	0.0%
	単位:人	89	55	6	0	3	0
昼寝や休憩がお子さんの状況に応じて対応されているかなどについては		66.0%	30.1%	2.0%	0.7%	1.3%	0.0%
	前回結果	57.2%	36.2%	3.9%	0.7%	0.0%	0.7%
	今回人数	101	46	3	1	2	0
おむつはずしは、家庭と協力し、お子さんの成長に合わせて柔軟に進めているかについては		55.6%	29.4%	3.9%	0.7%	9.2%	1.3%
	単位:人	85	45	6	1	14	2
お子さんの体調への気配りについては		66.7%	27.5%	5.2%	0.7%	0.0%	0.0%
	単位:人	102	42	8	1	0	0
保育中にあったケガに関する保護者への説明やその後の対応には		56.2%	32.7%	6.5%	2.6%	2.0%	0.0%
	単位:人	86	50	10	4	3	0
問5 園の快適さや安全対策について		満足	どちらかという満足	どちらかという不満	不満	その他	空白
施設設備については		45.1%	43.1%	7.8%	2.0%	2.0%	0.0%
	前回結果	26.3%	56.6%	10.5%	1.3%	2.0%	2.0%
	今回人数	69	66	12	3	3	0
お子さんが落ち着いて過ごせる雰囲気になっているかについては		56.2%	36.6%	5.2%	0.7%	1.3%	0.0%
	単位:人	86	56	8	1	2	0
外部からの不審者侵入を防ぐ対策については		29.4%	47.7%	15.0%	1.3%	5.9%	0.7%
	前回結果	20.4%	50.0%	17.1%	2.6%	6.6%	2.0%
	今回人数	45	73	23	2	9	1
感染症の発生状況や注意事項などの情報提供については		52.3%	37.9%	6.5%	2.6%	0.7%	0.0%
	前回結果	37.5%	50.0%	8.6%	0.7%	0.0%	2.0%
	今回人数	80	58	10	4	1	0
問6 園と保護者との連携・交流について		満足	どちらかという満足	どちらかという不満	不満	その他	空白
保護者懇談会や個別面談などによる話し合いの機会については		50.3%	40.5%	4.6%	2.0%	2.0%	0.7%
	単位:人	77	62	7	3	3	1
園だよりや掲示などによる、園の様子や行事に関する情報提供については		62.7%	31.4%	2.6%	2.0%	0.7%	0.7%
	単位:人	96	48	4	3	1	1
園の行事の開催日や時間帯への配慮については		56.9%	35.9%	4.6%	1.3%	1.3%	0.0%
	単位:人	87	55	7	2	2	0
送り迎えの際、お子さんの様子に関する情報交換については		52.3%	37.9%	7.8%	2.0%	0.0%	0.0%
	前回結果	45.4%	40.1%	7.9%	2.0%	1.3%	2.0%
	今回人数	80	58	12	3	0	0
お子さんに関する重要な情報の連絡体制については		49.0%	42.5%	6.5%	0.7%	1.3%	0.0%
	前回結果	44.7%	42.1%	9.2%	0.7%	0.7%	1.3%
	今回人数	75	65	10	1	2	0
保護者からの相談事への対応には		56.2%	37.9%	4.6%	0.0%	1.3%	0.0%
	単位:人	86	58	7	0	2	0

開所時間内であれば柔軟に対応してくれるなど、残業などで迎えが遅くなる場合の対応については	66.7%	22.9%	2.0%	2.0%	6.5%	0.0%
単位:人	102	35	3	3	10	0
問7 職員の対応について	満足	どちらかという満足	どちらかという不満	不満	その他	空白
あなたのお子さんが大切にされているかについては	64.1%	33.3%	1.3%	0.0%	1.3%	0.0%
単位:人	98	51	2	0	2	0
あなたのお子さんが保育園生活を楽しんでいるかについては	69.9%	27.5%	1.3%	0.7%	0.7%	0.0%
単位:人	107	42	2	1	1	0
アレルギーのあるお子さんや障害のあるお子さんへの配慮については	50.3%	22.9%	3.9%	0.0%	20.9%	2.0%
単位:人	77	35	6	0	32	3
話しやすい雰囲気、態度であるかどうかについては	62.1%	32.7%	3.3%	0.7%	0.7%	0.7%
単位:人	95	50	5	1	1	1
意見や要望への対応については	60.1%	36.6%	2.0%	0.0%	1.3%	0.0%
単位:人	92	56	3	0	2	0
問8 総合満足度は	満足	どちらかという満足	どちらかという不満	不満	その他	空白
保育園を総合的に評価するとどの程度満足していますか	56.2%	39.9%	3.9%	0.0%	0.0%	0.0%
単位:人	86	61	6	0	0	0
問9 施設への要望などあれば、自由にお書きください						
自由意見						

利用者ご家族アンケート調査（乳幼児施設）

☆保護者アンケート結果から

乳幼児施設、マイナス評価表

前回マイナス評価 9.0%以上の項目	今回=A	前回=B	削減率
問1 施設の基本理念や基本方針について			
あなたはこの園の保育目標・保育方針をご存知ですか？	16.3%	24.7%	35.1%
問2 日常の保育内容について			
保育中にあったケガに関する保護者への説明やその後の対応には	8.1%	13.3%	39.1%
問3 園の快適さや安全対策について			
施設設備について	9.8%	12.0%	18.3%
外部からの不審者侵入を防ぐ対策については	16.3%	20.0%	18.5%
感染症の発生状況や注意事項などの情報提供については	8.1%	9.4%	13.8%
問4 園と保護者の連携・交流について			
送り迎えの際、お子さんの様子に関する情報交換については	9.8%	10.0%	2.0%
お子さんについて重要な情報の連絡体制については	7.2%	10.0%	28.0%
削減率 = 1 - (A/B)			27.4%

保護者アンケートで不満、どちらかという不満の合計が9%以上の項目について

問1 施設の基本理念や基本方針について（まったく知らない、あまり知らないの合計）

前回 24.7%、今回 16.3%で 37%の削減でした。機会あるごとにお知らせしてきた成果が表れていると思われます。しかし今後も保護者の方や地域への周知を図ってまいります。

問4 日常の保育について

保育中のケガへの対応が、前回 13.3%、今回 8.1%で 39.1%の削減で、前回に比べて大幅に削減できています。子どものケガの対応については、適切できめ細かな対応を行い、保護者の方の安心・信頼につながるよう努めてまいります。

問5 園の快適さや安全対策について

13.8%から 18.5%の削減で、耐震補強や老朽化の補修等に努めてきたことで、少しでも保護者の方に安心していただけているからかと思えます。不審者侵入の対策については、訓練など実施していることをお知らせし、ご理解を得ていきたいと考えています。感染症については、情報をより速く適切に提供できるよう工夫してまいります。

問6 園と保護者の連携・交流について

2.0%と 28.0%の削減で削減率の低い「送り迎えの際の情報交換」については、保育士によって差が出ないよう子どもさんの様子をひと言でもお伝えできるよう指導し、また、情報の連絡体制についてはより緊密にできるようメール等の活用も考えてまいります。

第3章 第1節 3 高齢者施設調査集計結果 (1)特別養護老人ホーム3施設集計

問1 施設の基本理念や基本方針について						
	よく知っている	まあ知っている	どちらともいえない	あまり知らない	全く知らない	無回答
あなたは施設の基本理念や基本方針をご存知ですか (今回結果)	6.5%	58.4%	5.2%	22.1%	2.6%	5.2%
前回結果	20.6%	27.0%	19.0%	27.0%	6.3%	0.0%
単位:人	5	45	4	17	2	4
	共感できる	どちらともいえない	あまり共感できない	まあ共感できる	共感できない	無回答
付問1 その理念、方針に賛同できますか	32.5%	31.2%	1.3%	0.0%	0.0%	35.1%
単位:人	25	24	1	0	0	27

問2 入所するとき						
	満足	どちらかという満足	どちらかという不満	不満	その他	無回答
施設に関する情報の得やすさについては	41.6%	50.6%	2.6%	1.3%	1.3%	2.6%
単位:人	32	39	2	1	1	2
具体的なサービスの内容や費用に関する説明については (今回結果)	54.5%	40.3%	1.3%	0.0%	1.3%	2.6%
単位:人	42	31	1	0	1	2

問3 ご本人へのサービス提供に関すること						
	満足	どちらかという満足	どちらかという不満	不満	その他	無回答
個別ケア計画の説明については	59.7%	35.1%	3.9%	0.0%	1.3%	0.0%
単位:人	46	27	3	0	1	0
個別ケア計画へのご本人やご家族の意向・要望の反映 については (今回結果)	57.1%	33.8%	5.2%	0.0%	2.6%	1.3%
単位:人	44	26	4	0	2	1

問4 日常のサービス内容について

	満足	どちらかとい うと満足	どちらかとい うと不満	不満	その他	無回答
食事については (内容や介助の対応など総合的に)(今回結果)	46.8%	29.9%	3.9%	0.0%	2.6%	16.9%
前回結果	54.0%	33.3%	4.8%	0.0%	0.0%	7.9%
単位:人	36	23	3	0	2	13
入浴については (頻度や介助の対応など総合的に)	48.1%	32.5%	0.0%	0.0%	1.3%	18.2%
単位:人	37	25	0	0	1	14
トイレやおむつの介助の対応には	48.1%	29.9%	1.3%	1.3%	2.6%	16.9%
単位:人	37	23	1	1	2	13
自由時間の活動については (ご本人の希望に添った活動など)(今回結果)	41.6%	33.8%	1.3%	0.0%	3.9%	19.5%
前回結果	44.4%	30.2%	12.7%	0.0%	1.6%	11.1%
単位:人	32	26	1	0	3	15
預かり金の管理方法や出納状況の説明については	67.5%	14.3%	0.0%	0.0%	1.3%	16.9%
単位:人	52	11	0	0	1	13
リハビリや機能回復のための取組みについては (今回結果)	45.5%	32.5%	3.9%	0.0%	1.3%	16.9%
前回結果	58.7%	23.8%	4.8%	1.6%	3.2%	7.9%
単位:人	35	25	3	0	1	13
じょくそう予防や寝たきり防止のための取組みについては	42.9%	35.1%	1.3%	1.3%	2.6%	16.9%
単位:人	33	27	1	1	2	13
ご本人の体調への日常的な配慮については (今回結果)	59.7%	22.1%	1.3%	0.0%	1.3%	15.6%
前回結果	58.7%	25.4%	3.2%	1.6%	1.6%	9.5%
単位:人	46	17	1	0	1	12
ご本人が病気や怪我などの時の対応については	63.6%	18.2%	1.3%	0.0%	1.3%	15.6%
単位:人	49	14	1	0	1	12

問5 施設の快適さや安全対策について

	満足	どちらかとい うと満足	どちらかとい うと不満	不満	その他	無回答
施設の快適さについては (清潔さ、適切な温度や明るさなど)	57.1%	19.5%	6.5%	0.0%	2.6%	14.3%
単位:人	44	15	5	0	2	11
施設の構造や設備の安全性については	50.6%	28.6%	5.2%	0.0%	1.3%	14.3%
単位:人	39	22	4	0	1	11

問6 施設と家族との連携・交流について

	満足	どちらかとい うと満足	どちらかとい うと不満	不満	その他	無回答
ご本人の様子に関する説明や情報提供については（今 回結果）	63.6%	28.6%	3.9%	1.3%	2.6%	0.0%
前回結果	61.9%	27.0%	3.2%	1.6%	4.8%	1.6%
単位：人	49	22	3	1	2	0
施設行事などの開催日や時間帯への配慮については	39.0%	20.8%	1.3%	0.0%	2.6%	36.4%
単位：人	30	16	1	0	2	28

問7 職員の対応について

	満足	どちらかとい うと満足	どちらかとい うと不満	不満	その他	無回答
ご本人のプライバシーへの配慮については	61.0%	27.3%	3.9%	1.3%	1.3%	5.2%
単位：人	47	21	3	1	1	4
一人ひとりの利用者の尊重については	61.0%	28.6%	2.6%	1.3%	5.2%	1.3%
単位：人	47	22	2	1	4	1
職員の対応については （優しく丁寧な対応など）	66.2%	29.9%	2.6%	1.3%	0.0%	0.0%
単位：人	51	23	2	1	0	0
職員のサービス提供方法の統一性については（どの職 員も同じレベルのサービスを提供してくれるかなど）（今回 結果）	48.1%	36.4%	5.2%	1.3%	6.5%	2.6%
前回結果	44.4%	36.5%	9.5%	1.6%	3.2%	4.8%
単位：人	37	28	4	1	5	2
不満や要望を聞く体制と対応については （気軽に言うことができるか、しっかりと対応してくれるか など）（今回結果）	57.1%	32.5%	5.2%	2.6%	2.6%	0.0%
前回結果	55.6%	28.6%	6.3%	0.0%	3.2%	6.3%
単位：人	44	25	4	2	2	0

問8 総合満足度は

	満足	どちらかとい うと満足	どちらかとい うと不満	不満	その他	無回答
施設を総合的に評価するとどの程度満足していますか	64.9%	32.5%	2.6%	0.0%	0.0%	0.0%
単位：人	50	25	2	0	0	0

松葉寮における問6(施設行事などの開催日や時間帯への配慮については)は、設問が抜けており、無回答として計上しています。

特別養護老人ホーム家族アンケート検証： あけはま荘 松葉寮 皆樂園

問1は「全く知らない」「あまり知らない」と答えた人の割合の合計です。
 問2からは「不満」「どちらかという不満」と答えた人の割合の合計です。
 目標はそれぞれのマイナス評価を70%削減することです。

前回マイナス評価 4.8%以上の項目	今回=A	前回=B	削減率
問1 施設の基本理念や基本方針について			
あなたは施設の基本理念や基本方針をご存知ですか	24.7%	33.3%	25.8%
問4 日常のサービス内容について			
食事については	3.9%	4.8%	18.8%
自由時間の活動については	1.3%	12.7%	89.8%
リハビリや機能回復のための取組みについては	3.9%	6.4%	39.0%
ご本人の体調への日常的な配慮については	1.3%	4.8%	72.9%
問6 施設と家族との連携・交流について			
ご本人の様子に関する説明や情報提供については	5.2%	4.8%	△8.3%
問7 職員の対応について			
職員のサービス提供方法の統一性については(どの職員も同じレベルのサービスを提供してくれるかなど)	6.5%	11.1%	41.4%
不満や要望を聞く体制と対応については(気軽に言うことができるか、しっかりと対応してくれるかなど)	7.8%	6.3%	△23.8%
削減率=1-(A/B)			40.0%

家族アンケート 特養3施設集計

目標はマイナス評価を前回比70%削減でしたが、削減率は上記の通り、40%で達成にはいたりませんでした。内容を確認すると、まず食事に関する満足度の低さが確認できます。日頃の栄養バランスに気を配り、季節ごとの行事食やユニット食を提供するなど、工夫を凝らしておりますが、今以上に『食べることの楽しみ』を意識した食提供を心がけてまいります。

一方、自由時間の活動やリハビリに関する取組みは高い評価を頂いており、引き続き、力を入れてまいります。

また、『問い1や6』にあるように、理念の周知やご本人の様子、情報提供の削減率が低く、日頃からの各種情報提供に問題が見受けられます。『問い7』の不満や要望を聞く体制と対応に至りましては、マイナス回答が6.3%から7.8%に増加しており、体制と対応に信頼を得ていないことに大きな危機感を感じております。この点につきましては、それぞれ3施設で問題点をしっかり追求し、皆様からの不満や要望こそが施設での利用者支援の向上につながることを強く認識し、課題解消に努めてまいります。

しかし、総合満足度は前回95.3%から97.4%と約2.1%増加しています。前述いたしましたように、マイナス評価の改善により、更に満足度を高めていけるよう全職員が取り組みます。

第3章第1節 3高齢者施設調査集計結果(2)デイサービスセンター ショート グループホーム あんしんの家

問1 施設の基本理念や基本方針について						
	よく知っている	まあ知っている	どちらともいえない	あまり知らない	全く知らない	無回答
あなたは施設の基本理念や基本方針をご存知ですか	9.2%	38.2%	15.4%	27.6%	7.0%	2.6%
前回結果	8.0%	35.5%	18.8%	31.9%	3.6%	2.2%
単位:人	21	87	35	63	16	6
	共感できる	どちらともいえない	あまり共感できない	まあ共感できる	共感できない	無回答
付問1 その理念、方針に賛同できますか	24.1%	19.7%	1.3%	0.0%	0.0%	54.8%
単位:人	55	45	3	0	0	125

問2 入所するとき						
	満足	どちらかという満足	どちらかという不満	不満	その他	無回答
施設に関する情報の得やすさについては	39.0%	50.0%	3.1%	0.4%	3.5%	3.9%
前回結果	36.2%	52.2%	5.8%	1.4%	0.7%	3.6%
単位:人	89	114	7	1	8	9
具体的なサービスの内容や費用に関する説明については	46.5%	45.6%	1.3%	0.0%	1.8%	4.8%
前回結果	45.7%	46.4%	5.1%	0.0%	0.7%	2.2%
単位:人	106	104	3	0	4	11

問3 ご本人へのサービス提供に関すること						
	満足	どちらかという満足	どちらかという不満	不満	その他	無回答
個別ケア計画の説明については	51.3%	40.8%	2.2%	0.4%	2.2%	3.1%
単位:人	117	93	5	1	5	7
個別ケア計画へのご本人やご家族の意向・要望の反映については	50.9%	39.5%	2.6%	0.0%	1.3%	5.7%
単位:人	116	90	6	0	3	13

問4 日常のサービス内容について						
	満足	どちらかという満足	どちらかという不満	不満	その他	無回答
食事については (内容や介助の対応など総合的に)	43.9%	25.0%	1.3%	0.4%	4.8%	24.6%
前回結果	47.8%	34.1%	4.3%	1.4%	2.9%	9.4%
単位:人	100	57	3	1	11	56
入浴については (頻度や介助の対応など総合的に)	52.2%	18.0%	1.8%	0.9%	3.1%	24.1%
単位:人	119	41	4	2	7	55
トイレやおむつの介助の対応には	49.6%	18.0%	1.3%	0.0%	6.1%	25.0%
単位:人	113	41	3	0	14	57

自由時間の活動については (ご本人の希望に添った活動など)	39.9%	29.4%	0.9%	0.4%	3.5%	25.9%
前回結果	40.6%	38.4%	5.1%	0.0%	3.6%	12.3%
単位:人	91	67	2	1	8	59
リハビリや機能回復のための取組みについては	46.1%	29.4%	3.5%	0.0%	4.8%	16.2%
前回結果	31.9%	32.6%	6.5%	3.6%	8.0%	17.4%
単位:人	105	67	8	0	11	37
ご本人の体調への日常的な配慮については	54.8%	29.4%	1.3%	0.0%	0.4%	14.0%
単位:人	125	67	3	0	1	32
ご本人が病気や怪我などの時の対応については	48.2%	32.0%	0.4%	0.0%	3.1%	16.2%
単位:人	110	73	1	0	7	37

問5 施設の快適さや安全対策について

	満足	どちらかとい うと満足	どちらかとい うと不満	不満	その他	無回答
施設の快適さについては (清潔さ、適切な温度や明るさなど)	44.3%	33.8%	0.9%	0.0%	7.5%	13.6%
単位:人	101	77	2	0	17	31
施設の構造や設備の安全性については	40.8%	31.6%	1.8%	0.0%	10.5%	15.4%
単位:人	93	72	4	0	24	35

問6 施設と家族との連携・交流について

	満足	どちらかとい うと満足	どちらかとい うと不満	不満	その他	無回答
ご本人の様子に関する説明や情報提供について は	55.3%	36.4%	2.6%	0.0%	0.4%	5.3%
単位:人	126	83	6	0	1	12

問7 職員の対応について

	満足	どちらかとい うと満足	どちらかとい うと不満	不満	その他	無回答
ご本人のプライバシーへの配慮については	60.5%	32.5%	0.9%	0.0%	2.2%	3.9%
単位:人	138	74	2	0	5	9
一人ひとりの利用者の尊重については	56.6%	36.4%	1.3%	0.4%	1.3%	3.9%
単位:人	129	83	3	1	3	9
職員の対応については (優しく丁寧な対応など)	72.4%	23.2%	0.4%	0.4%	0.9%	2.6%
単位:人	165	53	1	1	2	6
職員のサービス提供方法の統一性については (どの職員も同じレベルのサービスを提供してく れるかなど)	53.5%	34.6%	3.5%	0.4%	3.1%	4.8%
前回結果	44.2%	42.0%	6.5%	2.2%	3.6%	1.4%
単位:人	122	79	8	1	7	11
不満や要望を聞く体制と対応については (気軽に言うことができるか、しっかりと対応してく れるかなど)	60.5%	31.6%	1.8%	0.0%	1.8%	4.4%
前回結果	58.0%	31.2%	5.1%	0.0%	1.4%	4.3%
単位:人	138	72	4	0	4	10

問8 総合満足度は		満足	どちらかという と満足	どちらかという と不満	不満	その他	無回答
施設を総合的に評価するとどの程度満足していますか		61.0%	33.3%	0.9%	0.0%	0.0%	4.8%
	単位:人	139	76	2	0	0	11

高齢者施設家族アンケート検証: デイサービス・ショート・グループホーム・あんしんの家

問1は「全く知らない」「あまり知らない」と答えた人の割合の合計です。
問2からは「不満」「どちらかという不満」と答えた人の割合の合計です。
目標はそれぞれのマイナス評価を70%削減することです。

前回マイナス評価 5.1%以上の項目	今回=A	前回=B	削減率
問1 施設の基本理念や基本方針について			
あなたは施設の基本理念や基本方針をご存知ですか	34.6%	35.5%	2.5%
問2 入所するとき			
施設に関する情報の得やすさについては	3.5%	7.2%	51.4%
具体的なサービスの内容や費用に関する説明については	1.3%	5.1%	74.5%
問4 日常のサービス内容について			
食事については(内容や介助の対応など総合的に)	1.7%	5.7%	70.2%
自由時間の活動については(ご本人の希望に添った活動など)	1.3%	5.1%	74.5%
リハビリや機能回復のための取組みについては	3.5%	10.1%	65.3%
問7 職員の対応について			
職員のサービス提供方法の統一性については(どの職員も同じレベルのサービスを提供してくれるかなど)	3.9%	8.7%	55.2%
不満や要望を聞く体制と対応については(気軽に言うことができるか、しっかりと対応してくれるかなど)	1.8%	5.1%	64.7%
削減率 = 1-(A/B)			57.3%

家族アンケート デイ・ショート・あんしんの家 集計

総合満足度は前回95.7%から94.3%に若干下がっております。この質問での無回答が前回4名から11名と増加していることが影響しています。無回答を『静かなる不満』をとらえ、今以上の情報発信や周知の取り組みを検討してまいります。マイナス評価を前回比70%削減という数値目標につきましては、削減率57.3%と達成にはいたりませんでした。内容を分析いたしますと、『理念や方針を知らない』『施設に対する情報の得やすさ』とご家族への情報提供の低さが顕著となっております。日頃の送迎時等を含め、機会を上手く活用し、ご家族との更なるコミュニケーションにより、課題解消に努めてまいります。

一方で、リハビリや機能訓練については、マイナス評価の削減が目標値を上回っており、更に皆様が満足していただけるよう取り組みます。

第3章 第1節 3 高齢者施設調査集計結果 (3)ケアハウスはまゆう ケアハウスれんげ

問1 施設の基本理念や基本方針について						
	よく知っている	まあ知っている	どちらともいえない	あまり知らない	全く知らない	無回答
あなたは施設の基本理念や基本方針をご存知ですか (今回結果)	5.4%	62.2%	2.7%	18.9%	5.4%	5.4%
単位:人	2	23	1	7	2	2
	共感できる	どちらともいえない	あまり共感できない	まあ共感できる	共感できない	無回答
付問1 その理念、方針に賛同できますか (今回結果)	35.1%	32.4%	0.0%	0.0%	0.0%	32.4%
単位:人	13	12	0	0	0	12

問2 入所するとき						
	満足	どちらかという満足	どちらかという不満	不満	その他	無回答
施設に関する情報の得やすさについては (今回結果)	40.5%	51.4%	5.4%	0.0%	2.7%	0.0%
単位:人	15	19	2	0	1	0
具体的なサービスの内容や費用に関する説明については (今回結果)	48.6%	40.5%	8.1%	0.0%	2.7%	0.0%
単位:人	18	15	3	0	1	0

問3 ご本人へのサービス提供に関すること						
	満足	どちらかという満足	どちらかという不満	不満	その他	無回答
個別ケア計画の説明については (今回結果)	37.8%	45.9%	8.1%	0.0%	8.1%	0.0%
単位:人	14	17	3	0	3	0
個別ケア計画へのご本人やご家族の意向・要望の反映については (今回結果)	43.2%	37.8%	8.1%	0.0%	8.1%	2.7%
単位:人	16	14	3	0	3	1

問4 日常のサービス内容について

	満足	どちらかとい うと満足	どちらかとい うと不満	不満	その他	無回答
食事については (内容や介助の対応など総合的に)(今回結果)	43.2%	29.7%	8.1%	0.0%	5.4%	13.5%
単位:人	16	11	3	0	2	5
入浴については (頻度や介助の対応など総合的に)(今回結果)	48.6%	35.1%	0.0%	0.0%	2.7%	13.5%
単位:人	18	13	0	0	1	5
トイレやおむつの介助の対応には (今回結果)	37.8%	40.5%	0.0%	0.0%	8.1%	13.5%
単位:人	14	15	0	0	3	5
自由時間の活動については (ご本人の希望に添った活動など)(今回結果)	37.8%	43.2%	0.0%	0.0%	5.4%	13.5%
単位:人	14	16	0	0	2	5
預かり金の管理方法や出納状況の説明については (今回結果)	48.6%	29.7%	0.0%	0.0%	8.1%	13.5%
単位:人	18	11	0	0	3	5
リハビリや機能回復のための取組みについては (今回結果)	32.4%	35.1%	5.4%	0.0%	8.1%	18.9%
単位:人	12	13	2	0	3	7
じょくそう予防や寝たきり防止のための取組みについては (今回結果)	32.4%	35.1%	2.7%	0.0%	13.5%	16.2%
単位:人	12	13	1	0	5	6
ご本人の体調への日常的な配慮については (今回結果)	51.4%	32.4%	2.7%	0.0%	0.0%	13.5%
単位:人	19	12	1	0	0	5
ご本人が病気や怪我などの時の対応については (今回結果)	64.9%	16.2%	2.7%	0.0%	2.7%	13.5%
単位:人	24	6	1	0	1	5

問5 施設の快適さや安全対策について

	満足	どちらかとい うと満足	どちらかとい うと不満	不満	その他	無回答
施設の快適さについては (清潔さ、適切な温度や明るさなど)(今回結果)	45.9%	29.7%	5.4%	0.0%	5.4%	13.5%
単位:人	17	11	2	0	2	5
施設の構造や設備の安全性については (今回結果)	37.8%	37.8%	8.1%	0.0%	2.7%	13.5%
単位:人	14	14	3	0	1	5

問6 施設と家族との連携・交流について		満足	どちらかとい うと満足	どちらかとい うと不満	不満	その他	無回答
ご本人の様子に関する説明や情報提供については (今回結果)		48.6%	40.5%	8.1%	0.0%	2.7%	0.0%
単位:人		18	15	3	0	1	0
施設行事などの開催日や時間帯への配慮については (今回結果)		45.9%	45.9%	0.0%	0.0%	2.7%	5.4%
単位:人		17	17	0	0	1	2

問7 職員の対応について		満足	どちらかとい うと満足	どちらかとい うと不満	不満	その他	無回答
ご本人のプライバシーへの配慮については (今回結果)		54.1%	32.4%	5.4%	0.0%	5.4%	2.7%
単位:人		20	12	2	0	2	1
一人ひとりの利用者の尊重については (今回結果)		54.1%	32.4%	2.7%	0.0%	10.8%	0.0%
単位:人		20	12	1	0	4	0
職員の対応については (優しく丁寧な対応など)(今回結果)		59.5%	35.1%	5.4%	0.0%	0.0%	0.0%
単位:人		22	13	2	0	0	0
職員のサービス提供方法の統一性については(どの職 員も同じレベルのサービスを提供してくれるかなど)(今 回結果)		40.5%	43.2%	2.7%	0.0%	10.8%	2.7%
単位:人		15	16	1	0	4	1
不満や要望を聞く体制と対応については (気軽に言うことができるか、しっかりと対応してくれるか など)(今回結果)		45.9%	43.2%	5.4%	0.0%	5.4%	0.0%
単位:人		17	16	2	0	2	0

問8 総合満足度は		満足	どちらかとい うと満足	どちらかとい うと不満	不満	その他	無回答
施設を総合的に評価するとどの程度満足していますか (今回結果)		56.8%	40.5%	2.7%	0.0%	0.0%	0.0%
単位:人		21	15	1	0	0	0

ケアハウスれんげ、ケアハウスはまゆうは前回の短期検証時、介護保険施設となっていなかったためアンケート対象施設としていません。今回が初めてのアンケート検証となります。

家族アンケート ケアハウス 集計

ケアハウスれんげ及びはまゆうともに、特定入居者生活介護事業の開始により、今回初めてアンケート調査を実施。したがって、前回比マイナス評価70%削減の対象外ではある。総合満足度に関しては、97.3%の方に高評価を頂いています。特定入居者生活介護事業による介護サービスを更に高品質に提供できますよう取り組みます。