

# 2017年度 介護サービスに関するアンケート調査

## 集計結果

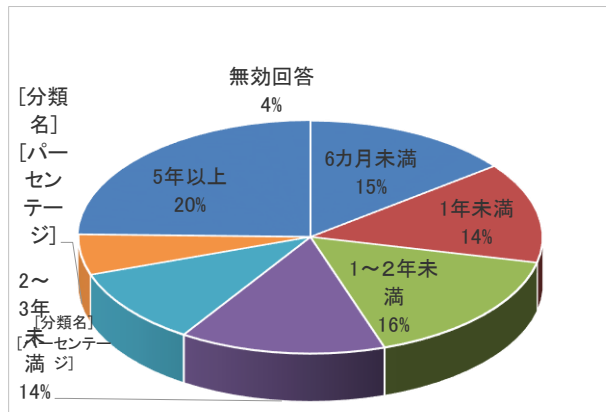
- 【目 的】 きらくえんの介護サービス利用者（家族）から、利用満足度やご意見等伺い、実態を的確に把握することにより、サービスの質の向上を図ることを目的とする。
- 【対 象 者】 きらくえんの介護サービス利用者またはその家族
- 【調査期間】 2017年10月10日 ～ 12月25日
- 【実施方法】 郵送または手渡しによる配布・回収
- 【配 布 数】 1754部
- 【回 収 数】 872部（回収率：49.7 %） 2016年度回収率49.6%

社会福祉法人きらくえん  
2017年 3月



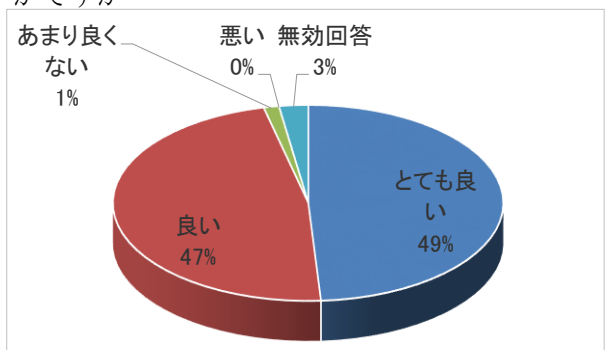
○ ご利用者の利用期間

利用期間	件数	%
6カ月未満	127	14.9%
1年未満	122	14.3%
1～2年未満	142	16.6%
2～3年未満	125	14.6%
3～4年未満	92	10.8%
4～5年未満	49	5.7%
5年以上	178	20.8%
無効回答	37	4.3%
総数	872	



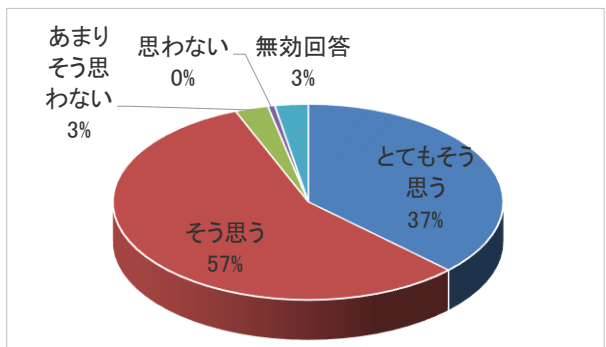
○ 問1 職員の言葉遣いや態度、身だしなみはいかがですか

	件数	%
とても良い	427	50.0%
良い	413	48.4%
あまり良くない	11	1.3%
悪い	0	0.0%
無効回答	21	2.5%
総数	872	



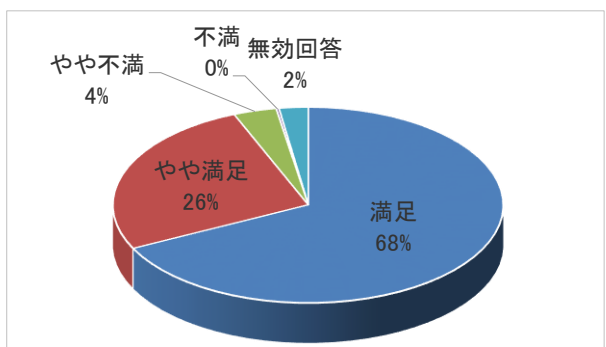
○ 問2 職員は人権を尊重し、プライバシーに配慮した対応を行っていますか

	件数	%
とてもそう思う	325	38.1%
そう思う	494	57.8%
あまりそう思わない	24	2.8%
思わない	5	0.6%
無効回答	24	2.8%
総数	872	



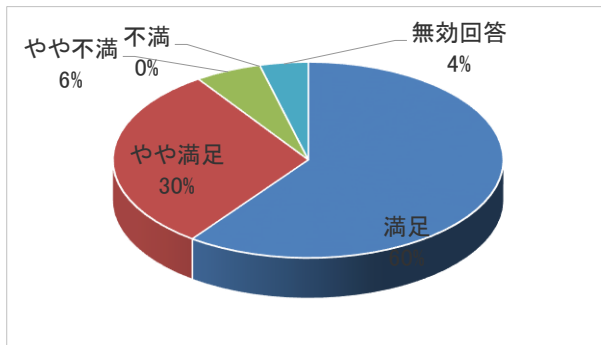
○ 問3 職員は心身の状態や変化に応じて、適切な介護や支援をしていますか

	件数	%
満足	590	69.1%
やや満足	228	26.7%
やや不満	31	3.6%
不満	2	0.2%
無効回答	21	2.5%
総数	872	



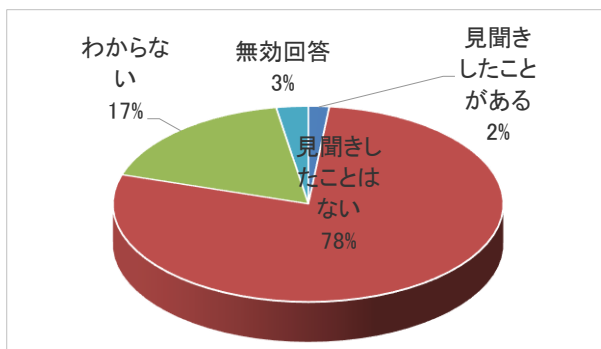
○ 問4 職員の専門性(専門知識や技術、情報提供、助言)に満足していますか

	件数	%
満足	524	61.4%
やや満足	265	31.0%
やや不満	48	5.6%
不満	0	0.0%
無効回答	35	4.1%
総数	872	



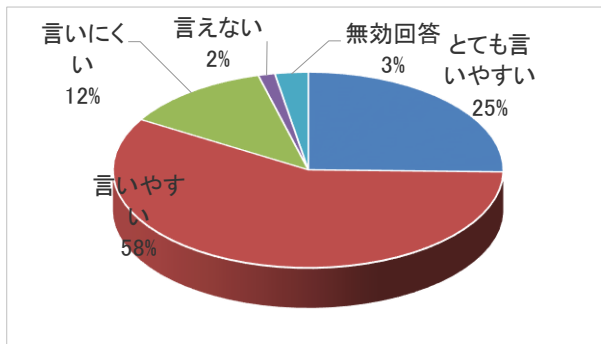
○ 問5 職員の不適切なケア(乱暴な言葉遣いや態度)を見聞きしたことがありますか

	件数	%
見聞きしたことがある	15	1.8%
見聞きしたことはない	681	79.7%
わからない	153	17.9%
無効回答	23	2.7%
総数	872	



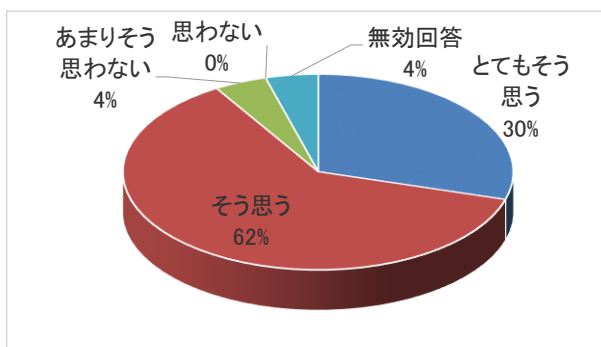
○ 問6 職員に要望や苦情を遠慮なくいうことができますか

	件数	%
とても言いやすい	221	25.9%
言いやすい	508	59.5%
言いにくい	107	12.5%
言えない	12	1.4%
無効回答	24	2.8%
総数	872	



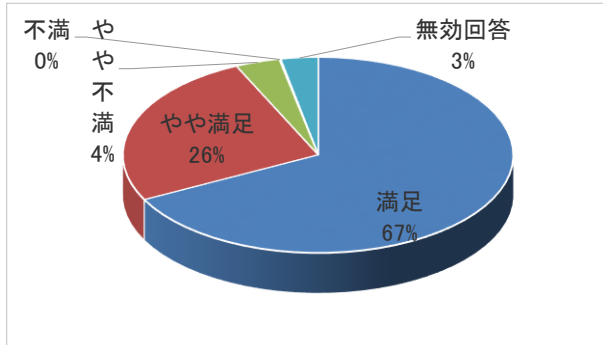
○ 問7 職員はご意見・苦情に対して、誠実・迅速に対応をしていると思いますか

	件数	%
とてもそう思う	258	30.2%
そう思う	538	63.0%
あまりそう思わない	38	4.4%
思わない	0	0.0%
無効回答	38	4.4%
総数	872	

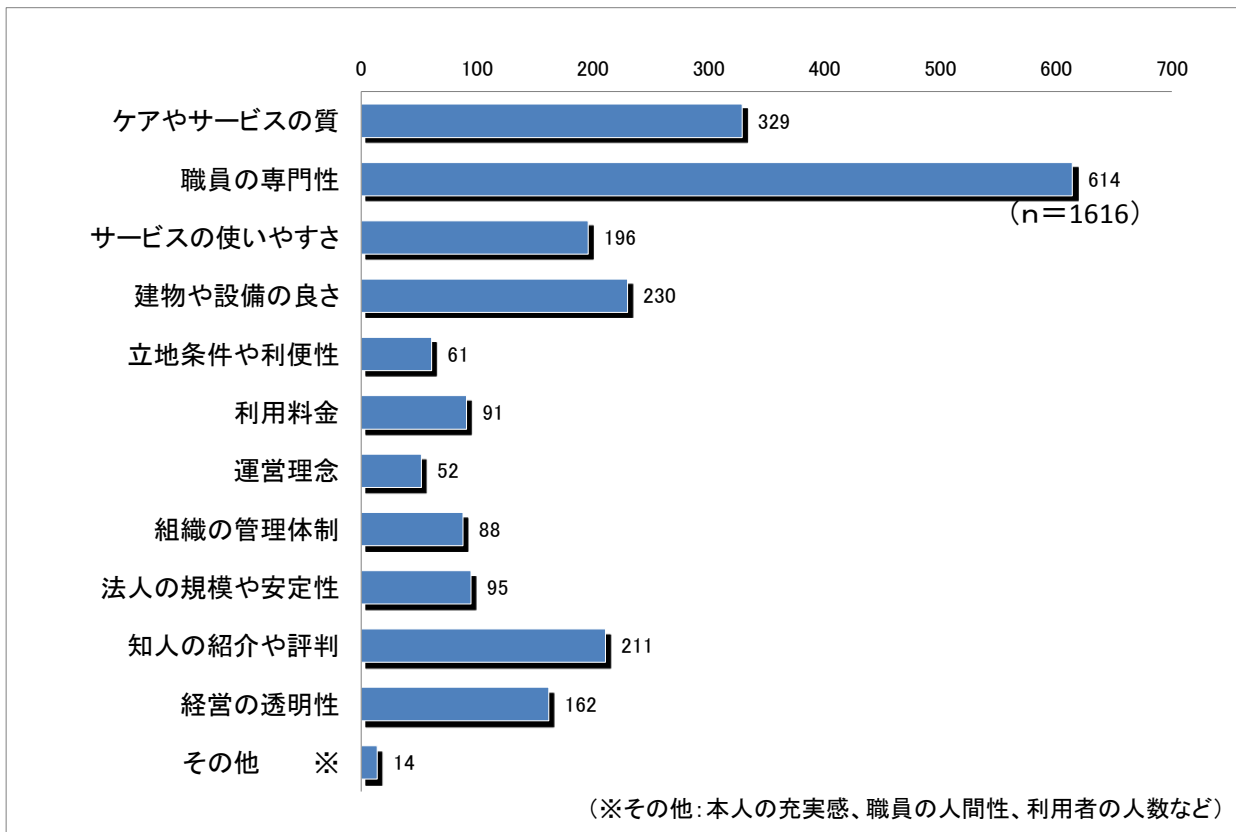


○ 問8 現在ご利用のサービスに満足していますか

	件数	%
満足	588	68.9%
やや満足	224	26.2%
やや不満	32	3.7%
不満	1	0.1%
無効回答	27	3.2%
総数	872	



○ 問9 サービスの利用に際して、どのようなことを重視していますか(複数回答可のため、のべ数を表示)



○ 問10 きらくえんのケア・サービスについて(自由筆記項目)

**良いと思う点**

- ・いつも一人ひとり丁寧に接している姿。 (特養利用、家族)
- ・アットホームで本人の側に立って、本人の状態に合うようにケアしてくださる点。(デイ利用、家族)
- ・個人を大事にしてくださっているところ。 (デイ利用、家族)
- ・利用者の個別の要望をできる限り聞いてくれるところ。 (デイ利用、家族)
- ・季節行事が盛大で楽しそうな点、自宅にいた時は祭りに行くことの困難だったが、夏祭りがすごく楽しかったと話してくれます。 (特養利用、家族)
- ・体調や、出来事で小さなことでも連絡してもらい対応してもらっていること。(ショート利用、家族)
- ・アットホームな親しみやすさ。(特養利用、家族)
- ・いろいろ相談しやすい。日程の変更等に丁寧に対応してくれている。(訪看利用、家族)
- ・体操、午後からのレクリエーションは楽しみ。職員の方のお話も面白い。(デイ利用、本人)

**改善・充実を望む点**

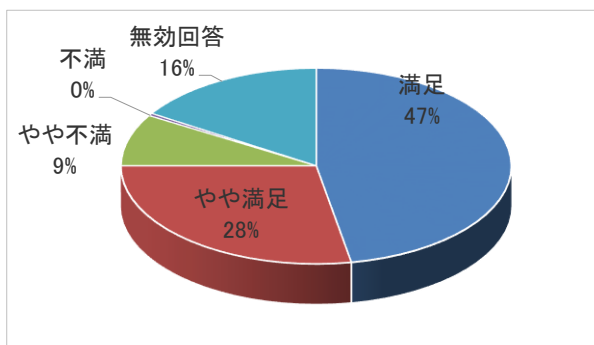
- ・人手不足で大変だと思うのですが、もう少し体を動かさせてやってほしいです。(特養利用、家族)
- ・職員の異動が多いが、入居者にとってはどうなのか疑問を感じる。(特養利用、家族)
- ・もう少し外出の機会を増やしてほしい。(デイ利用、家族)
- ・食事は、多少個人に合わせて量を加減してもよいのではと思います。(ショート利用、本人)
- ・プランターを使っての季節ごとの家庭菜園を、ご利用者のお知恵を借りながらできれば、ご利用されている方々の生きがいの一つになるかも。(ショート利用、家族)
- ・ちょっと手が足りないのか、声を掛けたいときに探すことがあります。(特養利用、家族)
- ・たまに様子を見に行くと退屈していることが多いので、デイの催し事に参加させてほしい。(有料でも可) (ショート利用、家族)
- ・月の活動計画(行事)があれば頂きたい。(ショート利用、家族)
- ・電話連絡した時に、窓口の電話対応のスピーディさがなく連絡の徹底が不安。(デイ利用、家族)
- ・介護に関する講習や、またその情報提供がもっと充実されていたら良いなと思います。(デイ利用、家族)
- ・防犯的な面で少し心配です。いつも自由に出入りできるので。(特養利用、家族)

【入居サービス対象者のみ回答】

※特養、ケアハウス、グループホーム、きらくえん倶楽部 回答者計 244名

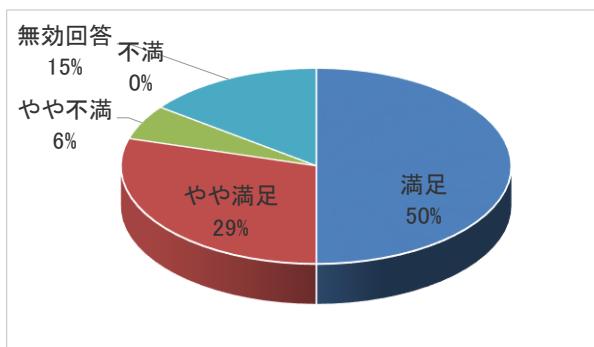
○ 問1 食事の内容(献立・味つけ・盛り付け・量)に満足していますか

	件数	%
満足	115	45.6%
やや満足	68	27.0%
やや不満	21	8.3%
不満	1	0.4%
無効回答	39	15.5%
総数	244	



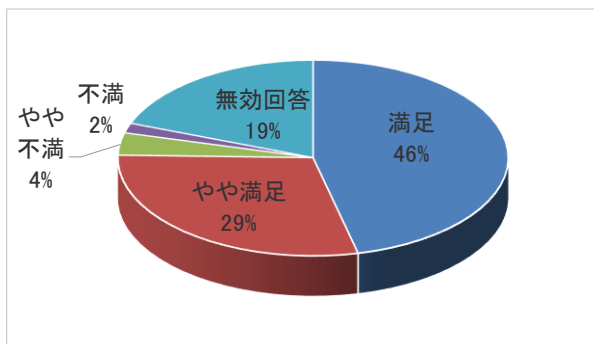
○ 問2 入浴のケア(回数・時間・介護技術・安全性・快適性)に満足していますか

	件数	%
満足	122	48.4%
やや満足	72	28.6%
やや不満	14	5.6%
不満	0	0.0%
無効回答	36	14.3%
総数	244	



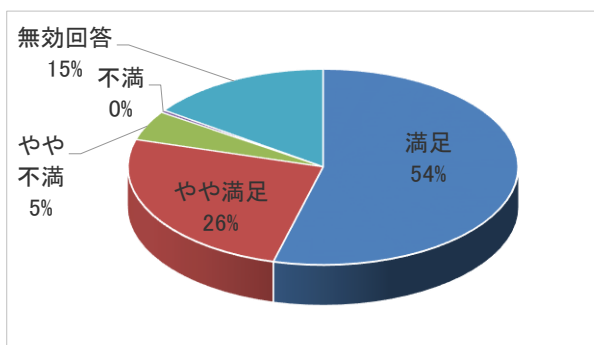
○ 問3 排泄のケア(タイミング・頻度・介護技術・羞恥心への配慮)に満足していますか

	件数	%
満足	113	44.8%
やや満足	71	28.2%
やや不満	9	3.6%
不満	4	1.6%
無効回答	47	18.7%
総数	244	



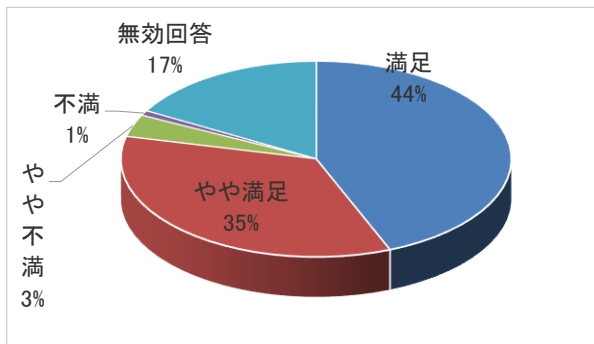
○ 問4 医療・看護のケア(病状説明・処置や手当の技術・健康管理・服薬管理)に満足していますか

	件数	%
満足	132	52.4%
やや満足	62	24.6%
やや不満	12	4.8%
不満	1	0.4%
無効回答	37	14.7%
総数	244	



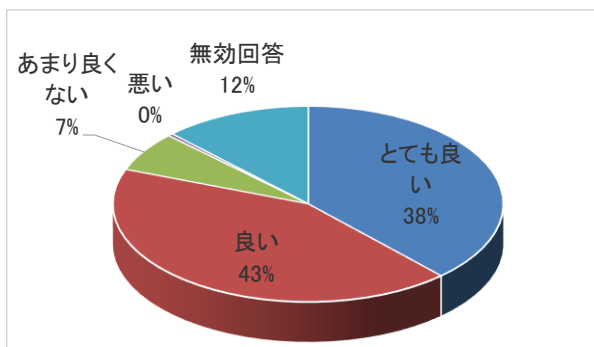
○ 問5 整容のケア(季節や天候に応じた更衣・整髪・口腔ケア)に満足していますか

	件数	%
満足	107	42.5%
やや満足	85	33.7%
やや不満	9	3.6%
不満	2	0.8%
無効回答	41	16.3%
総数	244	



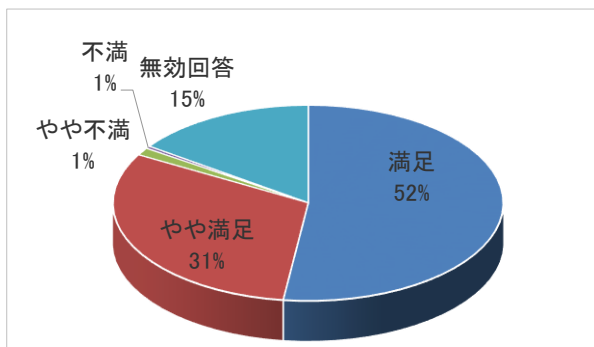
○ 問6 施設の共用空間や居室・トイレなどの環境(清潔感・快適性)は良いと思いますか

	件数	%
とても良い	93	36.9%
良い	104	41.3%
あまり良くない	16	6.3%
悪い	1	0.4%
無効回答	30	11.9%
総数	244	



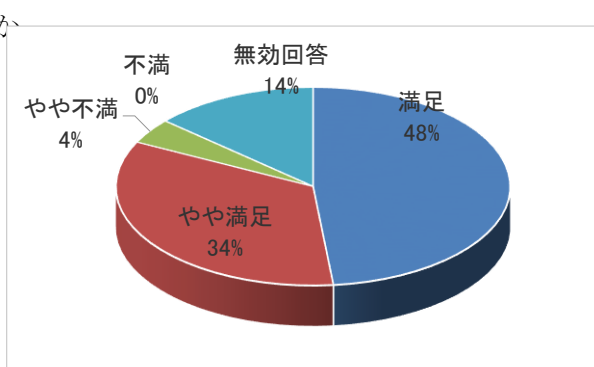
○ 問7 施設内外で行う行事・催し・外出について、どう思いますか

	件数	%
満足	127	50.4%
やや満足	76	30.2%
やや不満	3	1.2%
不満	1	0.4%
無効回答	37	14.7%
総数	244	



○ 問8 ご本人は、日々の暮らしに満足していますか

	件数	%
満足	118	46.8%
やや満足	83	32.9%
やや不満	10	4.0%
不満	0	0.0%
無効回答	33	13.1%
総数	244	





【在宅(通い・訪問)サービス対象者のみ回答】

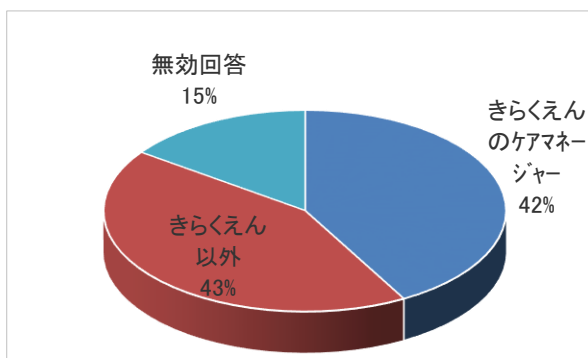
※通い:ショートステイ・デイサービス・小規模多機能

※訪問:訪問介護・訪問看護・訪問入浴・定期巡回・居宅介護支援

回答者 計628名

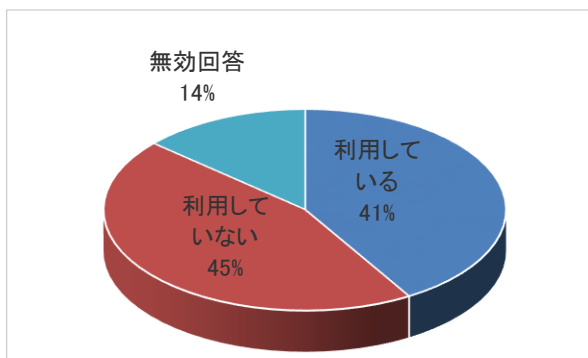
○ 担当のケアマネージャーについて

	件数	%
きらくえんのケアマネージャー	263	43.8%
きらくえん以外	270	45.0%
無効回答	95	15.8%
総数	628	



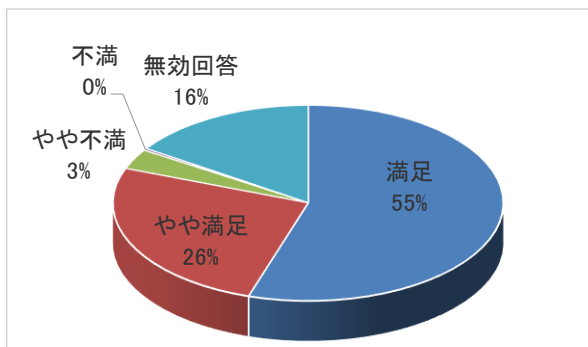
○ きらくえん以外(他法人・他事業所)のサービスを利用していますか

	件数	%
利用している	260	43.3%
利用していない	283	47.2%
無効回答	85	14.2%
総数	628	



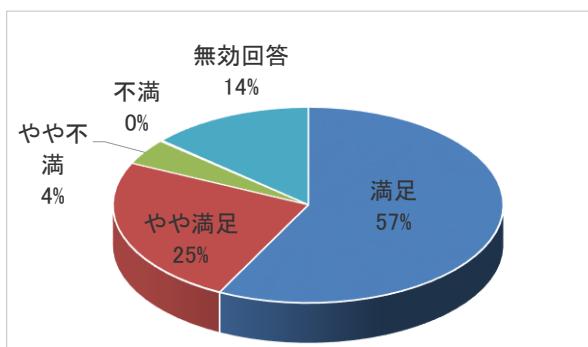
○ 問1 職員は生活面や介護上でお困りのことについて、親身に相談に応じていますか

	件数	%
満足	345	57.5%
やや満足	162	27.0%
やや不満	21	3.5%
不満	2	0.3%
無効回答	98	16.3%
総数	628	



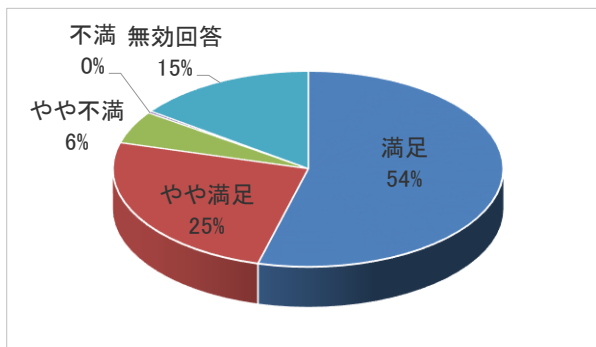
○ 問2 職員はご本人・ご家族(介護者)の要望をきちんと把握していますか

	件数	%
満足	361	60.2%
やや満足	154	25.7%
やや不満	27	4.5%
不満	1	0.2%
無効回答	85	14.2%
総数	628	



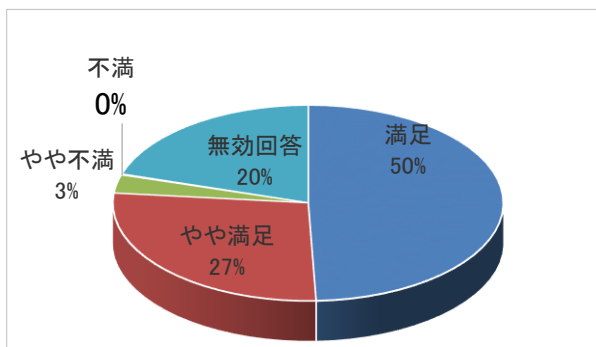
○ 問3 職員はご本人・ご家族(介護者)が必要とする情報の提供や支援を行っていますか

	件数	%
満足	340	56.7%
やや満足	158	26.3%
やや不満	34	5.7%
不満	2	0.3%
無効回答	94	15.7%
総数	628	



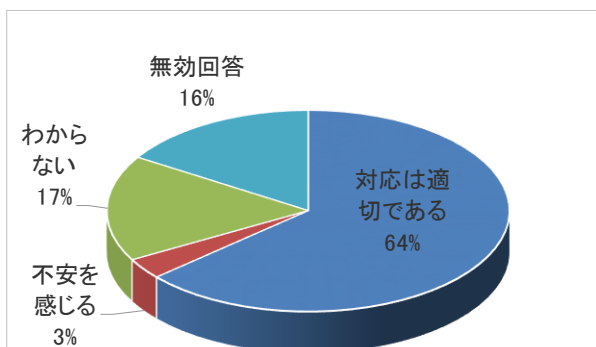
○ 問4 医療・看護のケア(医療知識・処置や手当の技術・健康管理・服薬管理)に満足していますか

	件数	%
満足	310	51.7%
やや満足	171	28.5%
やや不満	19	3.2%
不満	1	0.2%
無効回答	127	21.2%
総数	628	



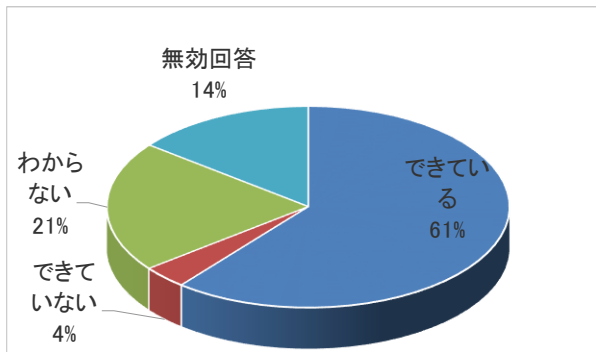
○ 問5 職員は体調の変化や事故が発生した時に、適切な対応・連絡を行っていますか

	件数	%
対応は適切である	399	66.5%
不安を感じる	21	3.5%
わからない	107	17.8%
無効回答	101	16.8%
総数	628	



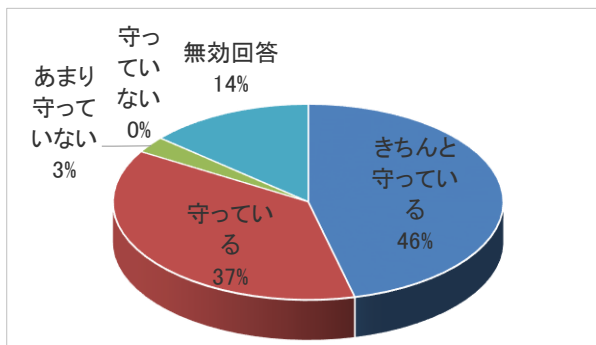
○ 問6 ご本人へのケア・生活上の支援は、(担当職員が交代しても)職員間で統一した対応や引継ぎが行えていますか

	件数	%
できている	382	63.7%
できていない	23	3.8%
わからない	132	22.0%
無効回答	91	15.2%
総数	628	



○ 問7 職員は訪問の時間や送迎の時間を守っていますか

	件数	%
きちんと守っている	290	48.3%
守っている	235	39.2%
あまり守っていない	17	2.8%
守っていない	0	0.0%
無効回答	86	14.3%
総数	628	

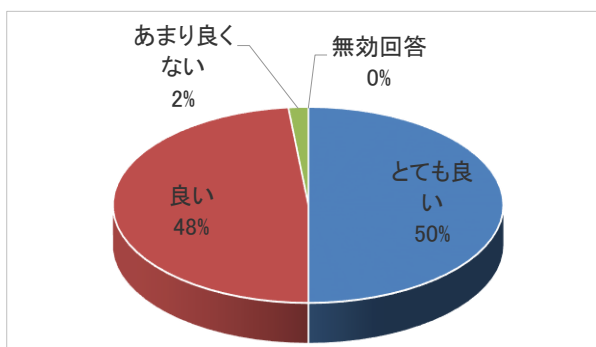


【通いサービスをご利用の方】

※訪問サービスご利用の方は対象外です

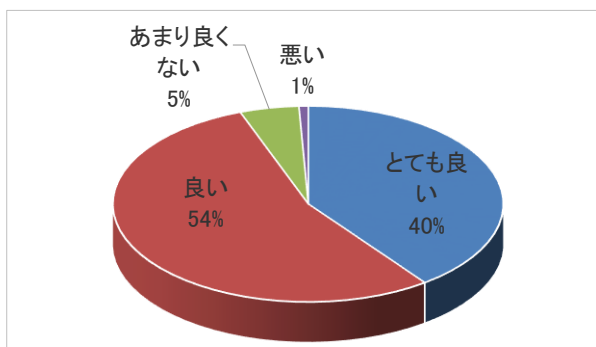
○ 問8 送迎サービス(運転マナー、安全配慮、車いすや歩行の介助)は良いと思いますか

	件数	%
とても良い	214	35.7%
良い	207	34.5%
あまり良くない	7	1.2%
無効回答	0	0.0%
総数	428	



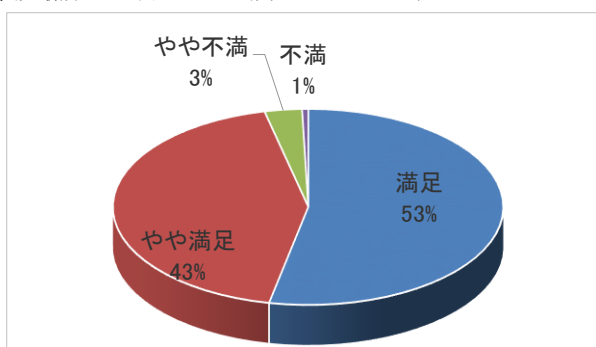
○ 問9 施設の共用空間や浴室・トイレなどの環境(清潔感、快適性)は良いと思いますか

	件数	%
とても良い	155	25.8%
良い	212	35.3%
あまり良くない	19	3.2%
悪い	3	0.5%
総数	389	



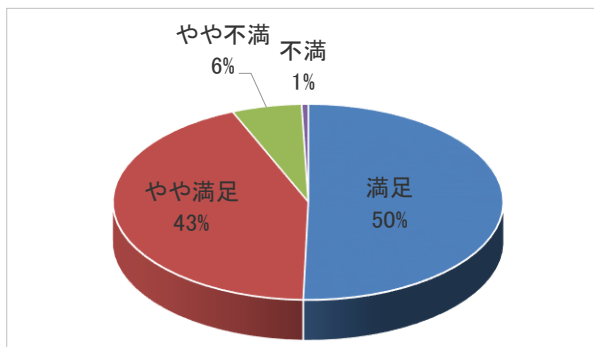
○ 問10 日中を過ごす場所(宿泊する場所)として、設備面や居心地に満足していますか

	件数	%
満足	207	34.5%
やや満足	168	28.0%
やや不満	12	2.0%
不満	2	0.3%
総数	389	



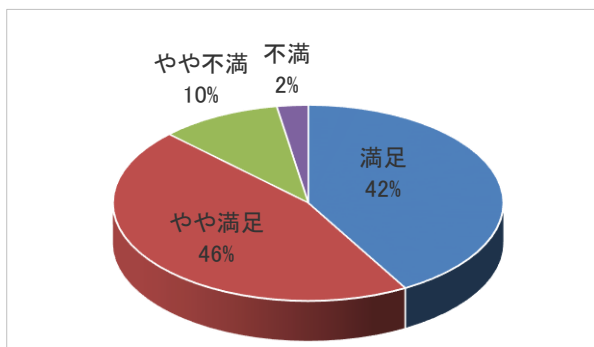
○ 問11 レクリエーションや個別プログラムの内容に満足していますか

	件数	%
満足	183	30.5%
やや満足	157	26.2%
やや不満	21	3.5%
不満	2	0.3%
総数	363	



○ 問12 リハビリ(機能回復訓練)の内容に満足していますか

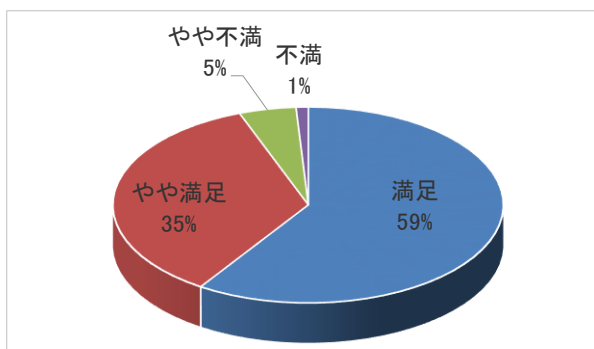
	件数	%
満足	129	21.5%
やや満足	141	23.5%
やや不満	31	5.2%
不満	8	1.3%
総数	309	



【通い・訪問による食事サービス・調理援助サービスをご利用の方】

○ 問13 食事や調理の内容(献立・味つけ・盛り付け・量)に満足していますか

	件数	%
満足	176	29.3%
やや満足	104	17.3%
やや不満	14	2.3%
不満	3	0.5%
総数	297	

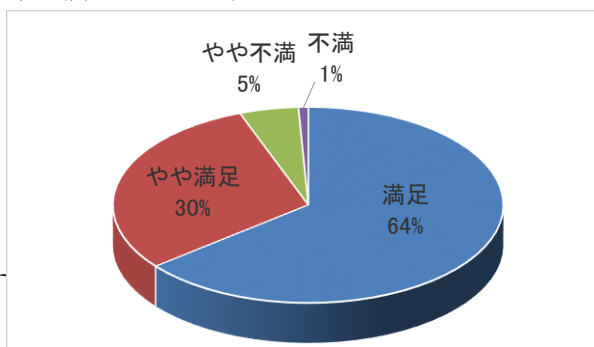


※食事サービス、調理援助サービスをご利用でない方は対象外です

【通い・訪問による入浴サービスをご利用の方】

○ 問14 入浴ケア(時間・介護技術・安全性・快適性)に満足していますか

	件数	%
満足	158	26.3%
やや満足	74	12.3%
やや不満	12	2.0%
不満	2	0.3%
総数	246	



※入浴サービスをご利用でない方は対象外です

○ 其他のご意見・ご要望(自由回答)について

・内側の窓ガラスが汚れて不潔と思ったので、自分(家族)で清掃した。(食事の時に窓側座る方が多いので、咳き込んだときに窓に付着するのだと思います。)また、手指で触ることもあると思う。廊下、椅子の座面が不潔になりやすいので清掃をよろしく。  
(特養利用、家族)

・担当の変更によって差を感じます。やはり人間同士なので、ケアの差、技術の差により相性もあるのかな、と思っています。  
(グループホーム、家族)

・家族に代わって職員の方が、日用品を買い足してくださるとき、お手間と思いますが電話などで確認していただけると幸いです。  
(特養利用、家族)

・出来るだけ退屈しないよう、お手伝い、脳トレ、レクリエーション等してほしいです。(ショート利用、家族)

・たまには、うどん、焼きそば、パスタが食べたいです。参考にしてください。(デイ利用、家族)

・ボランティアを上手に利用して、イベントが多く有り難い。外部との交流が盛んでオープンなのが良い。

(デイ利用、本人)

・ギャラリーの利用が盛んで、利用者にとっても意欲が出るし、一般市民との交流が盛んになって大変良いと思う。

(デイ利用、本人)

・リハビリ(機能回復訓練)を多く取り入れてほしいです。

(デイ利用、家族)

・食堂の椅子は、食べこぼし等で汚れが目立ちます。布張りではなく人工皮革等のメンテナンスしやすいものに変更されてはと思います。

(特養利用、家族)