

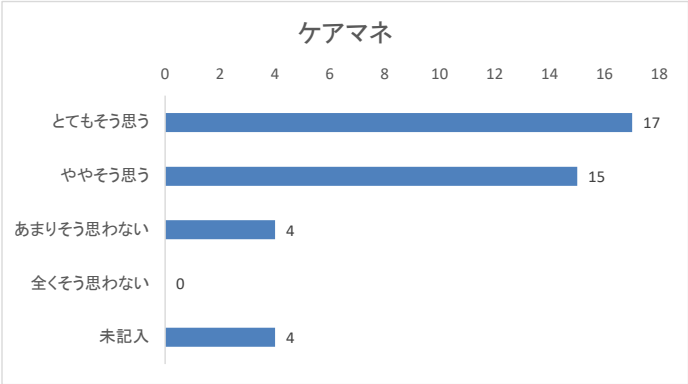
R7年度利用者アンケート

	a	b	c	d=b×c	e	f=e/d %
分 類	依頼者数	回答者数	チェック項目数	回答総数	否定的回答数*)	否定的回答数率
ケアマネ	9	2	20	40	4	10%
通所介護	3	1	20	20	3	15%
生活介護	15	12	20	240	6	3%
ペガサス	13	13	12	156	43	28%
放デー	13	4	29	116	19	16%
訪問・老人	9	2	11	22	0	0%
訪問・障害	42	19	11	209	38	18%

\*) 否定的回答：あまりそう思わない、全くそう思わない、いいえ

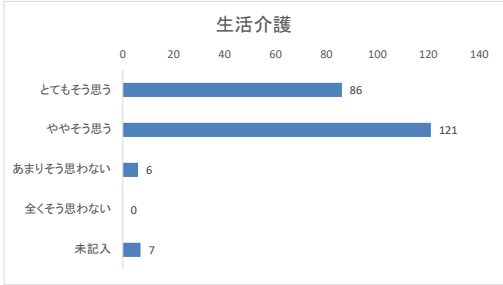
利用者様家族等アンケート用紙(ケアマネ) 回答数2

チェック項目		とてもそ う思う	ややそ う思う	あまりそ う思わな い	全くそ う思わな い	未記入
1	介護保険制度などについてのケアマネージャーの説明は、よくわかった	1	1	0	0	0
2	介護サービスの利用料金についての ケアマネージャーの説明は、よくわかった。	1	1	0	0	0
3	ケアマネージャーは、それぞれのサービスごとに複数の事 業所を紹介した。	1	0	1	0	0
4	ケアプランの内容についてのケアマネージャーの説明は、わ かりやすい。	1	1	0	0	0
5	ケアマネージャーは、ご本人やご家族と一緒にケアプランを 作成している。	1	1	0	0	0
6	ケアマネージャーは、ご本人に合ったサービスが受けられる よう、事業所と調整をしている。	1	1	0	0	0
7	ケアマネージャーは、毎月1回以上、ご本人の自宅を訪問 し、本人や家族の状況を確認している	0	0	1	0	1
8	ケアマネージャーは、必要に応じてサービス担当者会 議を開催し、ケアプランの見直しをしている。	0	0	1	0	1
9	ケアマネージャーには、相談しやすい雰囲気がある。	0	1	0	0	1
10	ケアマネージャーは、言葉づかいがていねいで、身だ しなみも整っている。	0	1	0	0	1
11	ケアマネージャーは、専門家としてふさわしい態度や 説明をしている。	1	1	0	0	0
12	ケアマネージャーは、必要に応じて様々な専門家や サービス提供機関と連携をとっている。	1	1	0	0	0
13	担当のケアマネージャーにいつでも 連絡がとれる。	1	1	0	0	0
14	担当のケアマネージャーに連絡が取れない場合、別 のケアマネージャーや事業所が対応している。	1	0	1	0	0
15	ケアマネージャーは様々な組み合わせを提案してい る。	1	1	0	0	0
16	事業所は、要望や苦情などに対して、すぐに対応して いる。	1	1	0	0	0
17	ケアマネージャーと関わることで、いつでも相談出来る という安心感がある。	1	1	0	0	0
18	ケアマネージャーとの関わりによって、ご本人の生活 に良い変化がある。	1	1	0	0	0
19	ケアプランに基づくサービスを利用したことで、ご本人 の身体の状態は、現状維持または機能の低下が抑え られている。	1	1	0	0	0
20	これからも、現在の事業所を利用していきたい。	2	0	0	0	0
	集計	17	15	4	0	4
	サービスを利用しての良い点、今後も継続してほ しい内容について	宮内八重子様・仕事の関係でなかなか訪問 する事が出来ないので、安心して任せている のでとても安心です。何かあると連絡を入れ てくれるので、とても助かります。				
	利用されている事業所に改善して欲しい点、気になる 点などをご自由にお書き下さい。	未記入				



利用者様家族等アンケート用紙(生活介護) 回答数112

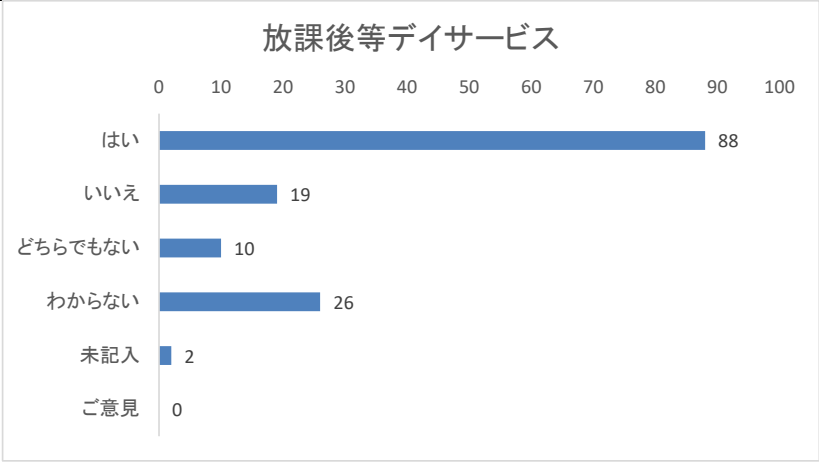
チェック項目		とても そう 思う	やや そう 思う	あまり そ う 思 わ な い	全 く そ う 思 わ な い	未記入	あまりそう思わない率
1	利用できるサービスについての責任者の説明は、わかりやすい。	5	6	0	0	0	
2	サービスの利用料金についての責任者の説明はわかりやすい。	3	7	1	0	0	10%
3	サービスの計画を立てる際、責任者は本人から、日時や内容の希望、生活ぶりなどをよく聞いている。	5	7	1	0	0	10%
4	サービス内容が書かれた計画書を渡されるとき、責任者から十分な説明がある。	5	5	1	0	0	
5	職員は送迎の際に、ご本人の身体状況や体調に気をつけながら安全運転をしている。	5	6	0	0	0	
6	事業所での食事はご本人の状態に合わせて提供され、おいしい。	3	6	0	0	2	
7	事業所はその日の様子や体調を、ご家族に連絡している。	4	6	1	0	0	10%
8	事業所で行われるレクリエーションやリハビリ、プログラムなどに、満足している。	2	7	1	0	1	
9	職員は笑顔であいさつしている。	7	4	0	0	0	
10	職員は、言葉づかいがいていねいで、身だしなみも整っている。	6	5	0	0	0	
11	職員は、ご本人が嫌な思いや恥ずかしい思いをしないように対応している。	5	5	0	0	1	
12	職員は、声かけなどをしてご本人の意思を確認してから介護している。	4	6	0	0	1	
13	事業所は、ご本人の状態により、日時やサービス内容を変更しなくてはならなかったときに、柔軟に対応している。	6	5	0	0	0	
14	事業所の設備や備品は、安全で使いやすい。	3	7	0	0	1	
15	サービス内容が書かれた計画書は、必要に応じて変更されている。	4	6	0	0	1	
16	事業所は、要望や苦情などに対して、すぐに対応している。	4	7	0	0	0	
17	サービスを利用したことで、ご本人の生活に良い変化がある。	5	6	0	0	0	
18	サービスを利用したことで、ご本人の身体の状態は現状維持または機能の低下が抑えられている。	3	6	0	0	0	
19	サービスの内容は、支払っている料金に見合っている。	3	7	1	0	0	
20	これからも、現在の事業所を利用していきたい。	4	7	0	0	0	
	集計	86	121	6	0	7	
	サービスを利用しているの 良い点、今後も継続してほしい 内容について	右突陽一様・日々の活動・ご援助ありがとうございます。 職員の皆さんのお陰様と感謝しています。さらに通信の記事や写真ありがとうございます。日々の活動等よく分かり感謝しています。  井上裕美様・前向きに考えられること。また、有機野菜が少し食べられること。  堺啓介様・見ていない事柄に関しては、答えられないので記入していません。レクリエーションの時間を楽しみにしているようです。特にコピー用紙で、鶴を組み立てる作業は、好きな様です。これからもいろいろなレクリエーションの場を作って頂けたら、ありがたいです。  鈴木舞美様・現在の状況を維持してほしい  穂坂勇太様・子どもに対して優しく接していただいているので、これからもよろしくお願いします。  本田祥子様・職員の皆さんが明るく接してくださり、またご本人様の話を聞いて下さり感謝しています。現状のサービスは今後も継続して受けたいと思います。  湯川圭一郎様・ありがとうございます。					
	利用されている事業所に改善して欲しい点、気になる点などを ご自由にお書き下さい。	井上裕美様・トイレトペーパーの在庫が少ないので、もう少し置いて欲しい  堺啓介様・ご本人様がご自身で言わないものですから、体に傷や紫斑などがあった場合は知らせてください。よろしくお願いします。  松本美砂子様・中国人の職員にトイレや上着着用の手伝いをお願いしても伝わらず、そのままにされてしまっており、「トイレ」などは分かっておいでほしい  匿名様・利用料金が安く、柔軟に対応して欲しい					



# 保護者向け放課後等デイサービス評価表 回答数4

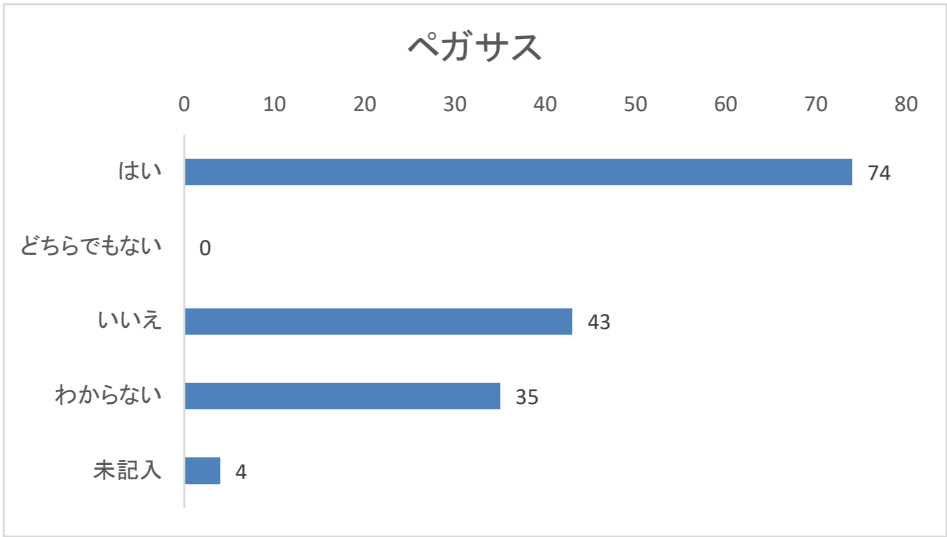
	チェック項目		はい	いいえ	どちらでもない	わからない	未記入	ご意見	いいえ率
環境・体制整備	1	こどもの活動等のスペースが十分に確保されていると思いますか。	3	2	0	0	0	未記入	29%
	2	職員の配置数は適切であると思いますか。	3	1	0	1	0	未記入	14%
	3	生活空間は、こどもにわかりやすい環境になっていると思いますか。また、事業所の設備等は、障害特性に応じて、バリアフリー化や情報伝達等への配慮が適切になされていると思いますか。	3	0	0	2	0	未記入	
	4	生活空間は、清潔で、心地よく過ごせる環境になっていると思いますか。また、こども達の活動に合わせた空間となっていると思いますか。	4	0	0	1	0	未記入	0%
適切な支援の提供	5	こどものことを十分に理解し、こどもの特性等に応じた専門性のある支援が受けられていると思いますか。	4	0	1	0	0	未記入	0%
	6	事業所が公表している支援プログラムは、事業所の提供する支援内容と合っていると思いますか。	4	1	0	0	0	未記入	
	7	こどものことを十分理解し、こどもと保護者のニーズや課題が客観的に分析された上で、放課後等デイサービス計画（個別支援計画）が作成されていると思いますか。	3	1	1	0	0	未記入	14%
	8	放課後等デイサービス計画には、放課後等デイサービスガイドラインの「放課後等デイサービスの提供すべき支援」の「本人支援」、「家族支援」、「移行支援」で示す支援内容からこどもの支援に必要な項目が適切に設定され、その上で、具体的な支援内容が設定されていると思いますか。	3	1	1	0	0	未記入	
	9	放課後等デイサービス計画に沿った支援が行われていると思いますか。	4	1	0	0	0	未記入	14%
	10	事業所の活動プログラムが固定化されないよう工夫されていると思いますか。	3	0	1	1	0	未記入	0%
	11	放課後児童クラブや児童館との交流や、地域の他のこどもと活動する機会がありますか。	1	0	2	2	0	未記入	0%
保護者への説明等	12	事業所を利用する際に、運営規程、支援プログラム、利用者負担等について丁寧な説明がありましたか。	4	1	0	0	0	未記入	14%
	13	「放課後等デイサービス計画」を示しながら、支援内容の説明がなされましたか。	3	1	0	1	0	未記入	14%
	14	事業所では、家族に対して家族支援プログラム（ペアレント・トレーニング等）や家族等も参加できる研修会や情報提供の機会等が行われていますか。	1	0	1	3	0	未記入	
	15	日頃からこどもの状況を保護者と伝え合い、こどもの健康や発達の状況について共通理解ができていると思いますか。	4	1	0	0	0	未記入	14%
	16	定期的に、面談や子育てに関する助言等の支援が行われていますか。	2	1	1	1	0	未記入	14%
保護者への説明等	17	事業所の職員から共感的に支援をされていると思いますか。	4	1	0	0	0	未記入	
	18	父母の会の活動の支援や、保護者会等の開催等により、保護者同士の交流の機会が設けられるなど、家族への支援がされているか。また、きょうだい向けのイベントの開催等により、きょうだい同士の交流の機会が設けられるなど、きょうだいへの支援がされていますか。	0	1	1	3	0	未記入	
	19	こどもや家族からの相談や申入れについて、対応の体制が整備されているとともに、こどもや保護者に対してそのような場があることについて周知・説明され、相談や申入れをした際に迅速かつ適切に対応されていますか。	3	0	1	1	0	未記入	0%
	20	こどもや保護者との意思の疎通や情報伝達のための配慮がなされていると思いますか。	4	1	0	0	0	未記入	14%

	21	定期的に通信やホームページ・SNS等で、活動概要や行事予定、連絡体制等の情報や業務に関する自己評価の結果をこどもや保護者に対して発信されていますか。	3	0	0	2	0	未記入	0%
	22	個人情報の取扱いに十分に留意されていると思いますか。	4	0	0	1	0	未記入	0%
非常時等の対応	23	事業所では、事故防止マニュアル、緊急時対応マニュアル、防犯マニュアル、感染症対応マニュアル等が策定され、保護者に周知・説明されていますか。また、発生を想定した訓練が実施されていますか。	3	1	0	1	0	未記入	
	24	事業所では、非常災害の発生に備え、定期的に避難、救出その他必要な訓練が行われていますか。	3	0	0	2	0	未記入	
	25	事業所より、こどもの安全を確保するための計画について周知される等、安全の確保が十分に行われた上で支援が行われていると思いますか。	3	0	0	2	0	未記入	
	26	事故等(怪我等を含む。)が発生した際に、事業所から速やかな連絡や事故が発生した際の状況等について説明がされていると思いますか。	2	0	0	2	1	未記入	
満足度	27	こどもは安心感をもって通所していますか。	4	1	0	0	0	未記入	14%
	28	こどもは通所を楽しみにしていますか。	3	2	0	0	0	未記入	29%
	29	事業所の支援に満足していますか。	3	1	0	0	1	未記入	14%
		集計	88	19	10	26	2	0	
良い点	30	<p>きらら湘南の放課後等デイサービスの良い点はなにですか？</p> <p>ご自由にお書きください。</p>	<p>寺澤直人様、佑真様・子どもが楽しく通っている</p> <p>野崎悠里様・固定日以外の日での急な受け入れにも対応してくれる点がとても助かります。動物とのふれあいが出来るのが良い。</p> <p>匿名様・親子共に親切にもらって良い</p>						
改善点	31	<p>きらら湘南の放課後等デイサービスに改善して欲しい点はなにですか？</p> <p>ご自由にお書きください。</p>	<p>寺澤直人様、佑真様・仕事の時など、お迎え時間や欠席の連絡を早くしたい時、朝9時～しか電話が繋がらないので、電話以外の連絡手段があるとありがたい。</p>						



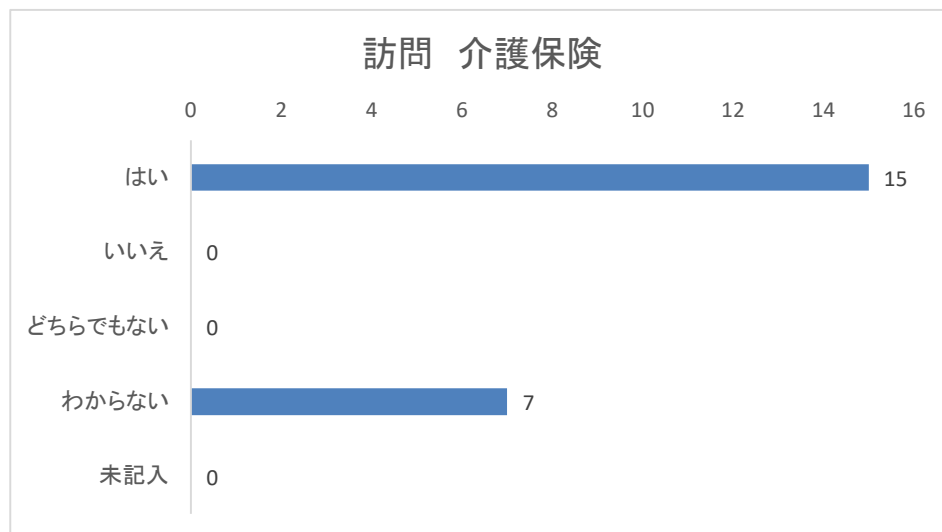
障がい者グループホーム 利用者アンケート調査表 回答数13

チェック項目		はい	どちらでもない	いいえ	わからない	未記入
1	あなたは、グループホームでの生活は好きですか。	7	0	2	4	0
2	あなたは、グループホームでは自分のペースで過ごしていますか	7	0	1	5	0
3	あなたは今、困っていることや不安なことはありますか。	4	0	5	4	0
4	グループホーム内で悩みを聞いてもらったり、相談できる人はいますか。	6	0	2	4	1
5	あなたに、職員・スタッフは丁寧な言葉で話してくれますか。	9	0	4	0	0
6	あなたは職員・スタッフから大切にされていると感じますか。	8	0	1	4	0
7	利用者同士でトラブルのあった場合、職員・スタッフが対応してくれますか。	8	0	2	3	0
8	あなたは、自分のお金がどのくらいたまっているか知っていますか。	2		9	0	2
9	(ホームにお金を預けている場合)あなたはホームに預けているお金の使い道や、使った金額を毎月報告してもらっていますか。	6	0	3	3	1
10	自由に外出したり、友達に会いに行ったりできますか。	6	0	6	1	0
11	あなたはグループホームでの生活についての不満や苦情(困っていること)がありますか。	5	0	4	4	0
12	あなたはグループホームでの生活に関する不満や苦情(困っていること)がある時に、誰かに伝えることができますか。	6	0	4	3	0
	集計	74	0	43	35	4
13	このグループホームの良い点はなにですか？ ご自由にお書きください。					
14	このグループホームに改善して欲しい点はなにですか？ ご自由にお書きください。					



# 訪問介護 利用者アンケート調査表 回答数2

分 類	チェック項目		はい	いいえ	どちらでもない	わからない	未記入
サービスの提供	1	安心して、サービスを受けているか	2	0	0	0	0
	2	ヘルパーが替わる場合も、安定的なサービスになっているか	1	0	0	1	0
	3	事業所やヘルパーは必要な情報提供・相談・助言をしているか	1	0	0	1	0
安心・快適性	4	ヘルパーの接遇・態度は適切か	1	0	0	1	0
	5	病気やけがをした際のヘルパーの対応は信頼できるか	1	0	0	1	0
利用者個人の尊重	6	利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	2	0	0	0	0
	7	利用者のプライバシーは守られているか	2	0	0	0	0
	8	個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	2	0	0	0	0
	9	サービス内容や計画に関するヘルパーの説明はわかりやすいか	1	0	0	1	0
不満・要望への対応	10	利用者の不満や要望は対応されているか	1	0	0	1	0
	11	外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	1	0	0	1	0
		集計	15	0	0	7	0
良い点	12	きらら湘南の訪問介護の良い点はなにですか？ ご自由にお書きください。	大木洋子様・私の手の届かない所もお願いすればよくお手伝いしてくれてありがたかったです。				
改善点	13	きらら湘南の訪問介護に改善して欲しい点はなにですか？ ご自由にお書きください。	大木洋子様・今のところありません				



訪問介護　利用者アンケート調査表　回答数19

分　類	チェック項目		はい	いいえ	どちらでもない	わからない	未記入	いいえ率
サービスの提供	1	安心して、サービスを受けているか	14	2	0	0	0	11%
	2	ヘルパーが替わる場合も、安定的なサービスになっているか	10	5	0	1	0	26%
	3	事業所やヘルパーは必要な情報提供・相談・助言をしているか	12	2	1	1	0	11%
安心・快適性	4	ヘルパーの接遇・態度は適切か	12	4	0	0	0	21%
	5	病気やけがをした際のヘルパーの対応は信頼できるか	6	6	0	4	0	32%
利用者個人の尊重	6	利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	12	4	0	0	0	21%
	7	利用者のプライバシーは守られているか	11	3	0	2	0	16%
	8	個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	8	3	4	1	0	16%
	9	サービス内容や計画に関するヘルパーの説明はわかりやすいか	8	4	2	1	1	21%
不満・要望への対応	10	利用者の不満や要望は対応されているか	8	4	1	2	1	21%
	11	外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	7	1	6	1	1	5%
		集計	108	38	14	13	3	
良い点	12	きらら湘南の訪問介護の良い点はなにですか？ ご自由にお書きください。	井上裕美様・利用者の考えを少し聞いてくれるところ  斉藤修弘様・言葉遣いも丁寧に親切に行っている  土屋拓郎様・必ず来てくれること。男性ヘルパーが多いので、ご本人様がすごく楽しみにしていること。  本田祥子様・ヘルパーの皆さんが明るいこと  山室光佑様・状況によって柔軟に対応して下さるので助かります。  匿名様・日曜日でも対応して下さっていることは非常に有難いです。この様なアンケートを実施していること自体、他の施設には無い良さだと思います。今後とも宜しくお願いします。  匿名様・時間通りに来て下さる  匿名様・フレキシブルな対応					
改善点	13	きらら湘南の訪問介護に改善して欲しい点はなにですか？ ご自由にお書きください。	斉藤修弘様・なるべくヘルパーを代わりばんこで来てほしいです。  堺啓介様・ご本人様の体調、体力を見ながら歩行を行って頂けたらありがたいです。  土屋拓郎様・ヘルパーによってやってくれることのバラツキが多い。サビ管が作成してくれたマニュアルにそって、やってくれないヘルパーさんがいる。マニュアル通りにやってほしい。  本田祥子様・介護について特に車椅子への移乗は安全確実にできるように指導を徹底してほしい  松澤美千代様・(中国人ヘルパーが)言葉を理解していないので、言葉を覚えてほしい  匿名様・連絡方法を都度毎適切にしてもらいたい  匿名様・もう少しケアを丁寧にしてほしい					

