

### 第3章 利用者等調査・自己評価

法人の「強み・弱み」を知り、進むべき道筋を明らかにするため利用者等調査及び自己評価を実施しました。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.jp/me/kenkou/hyouka/>) 掲載の諸票(平成20年8月現在)を用いました。ただし、自己評価において乳幼児施設は、社会福祉法人日本保育協会自己チェックリストを利用しました。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割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。デイサービスセンターを対象とした調査はなされていないため特別養護老人ホームの評価項目に準じて調査しました。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臨時、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数

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

障害者施設においては任意の利用者家族

アンケート依頼文書と発送日

平成20年9月10日(保育園は保護者に手渡し)

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:9月30日)

集計

各施設で10月下旬までに集計し策定委員会で整理する

聞き取り調査と自己評価票集計は9月下旬までに終了する

#### 第1節 利用者、利用者ご家族アンケート調査結果

アンケート調査の結果、その他の項目と自由意見について多くのご家族から貴重なご意見をいただきました。これらのご意見については第3章第2節の「自由意見への回答」にまとめました。

法人全体としての家族アンケート依頼数は483、回収数348で回収率は72.0パーセントでした。

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」に「まあ知っている」を加えた回答は、障害者施設において69.5%、特別養護老人ホーム53.6%、デイサービスセンター47.9%、乳幼児施設44.8%でした。問8 総合満足度の回答では「満足」に「どちらかという満足」を加えた回答は、障害者施設88.9%、特別養護老人ホーム87.8%、デイサービスセンター91.6%、乳幼児施設96.0%でした。問2から問7は施設によって設問が異なるため各施設別に詳細を示します。

利用者ご家族アンケート回収率				
施設名	回収率	依頼総数	回収	自由意見
法人集計(注1)	72.0%	483	348	148
障害者施設	80.0%	45	36	9
松葉学園	60.0%	15	9	1
希望の森	90.0%	30	27	8
乳幼児施設	77.9%	195	152	70
うわまち南保育園	63.3%	30	19	13
うわまち東保育園	86.7%	30	26	14
中川保育園	83.3%	30	25	6
田之筋保育園	76.7%	30	23	12
下宇和保育園	73.3%	30	22	8
明間保育園	66.7%	15	10	4
宇和保育園	90.0%	30	27	13
高齢者入所・短期入所施設	68.8%	80	55	25
特別養護老人ホーム松葉寮	60.0%	30	18	4
短期入所生活介護松葉寮	70.0%	20	14	9
特別養護老人ホーム皆楽園	76.7%	30	23	12
高齢者通所・地域密着型施設	64.4%	163	105	44
福祉の里デイサービスセンター	63.3%	30	19	11
游の里デイサービスセンター	50.0%	30	15	6
デイサービスセンター皆楽園	73.3%	30	22	11
うつのみやさんの家	66.7%	6	4	2
あんしんの家	53.6%	28	15	6
石城あんしんの家	77.8%	18	14	3
多田あんしんの家	76.2%	21	16	5
注1：障害者施設は無作為抽出ではない				

第3章 第1節 1 障害者施設調査集計結果							
<b>問1 施設の基本理念や基本方針について</b>							
		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	13.9%	55.6%	8.3%	22.2%	0.0%	0.0%	
単位:人	5	20	3	8	0	0	
		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(知っていると お答えの方へ)	30.6%	33.3%	5.6%	0.0%	0.0%	30.6%	
単位:人	11	12	2	0	0	11	
<b>問2 入所したときの状況について</b>							
		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
施設に関する情報提供については	38.9%	50.0%	8.3%	0.0%	2.8%	0.0%	
単位:人	14	18	3	0	1	0	
施設の理念や方針に関する説明には	33.3%	52.8%	8.3%	0.0%	0.0%	5.6%	
単位:人	12	19	3	0	0	2	
サービスの内容に関する説明には	30.6%	52.8%	13.9%	0.0%	2.8%	0.0%	
単位:人	11	19	5	0	1	0	
費用や契約に関する説明には	30.6%	61.1%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%	
単位:人	11	22	3	0	0	0	
家族から本人に入所の理由を説明するうえでの支援には	19.4%	52.8%	8.3%	0.0%	8.3%	11.1%	
単位:人	7	19	3	0	3	4	
<b>問3 支援の計画について</b>							
		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
支援計画に関する説明には	38.9%	47.2%	13.9%	0.0%	0.0%	0.0%	
単位:人	14	17	5	0	0	0	
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	33.3%	52.8%	8.3%	2.8%	0.0%	2.8%	
単位:人	12	19	3	1	0	1	
地域生活への移行のための学習や体験の機会については	11.1%	63.9%	8.3%	0.0%	5.6%	11.1%	
単位:人	4	23	3	0	2	4	

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)	44.4%	44.4%	2.8%	0.0%	2.8%	5.6%
単位:人	16	16	1	0	1	2
入浴については (頻度や介助の対応など総合的に)	33.3%	47.2%	5.6%	0.0%	8.3%	5.6%
単位:人	12	17	2	0	3	2
トイレやおむつの介助の対応には	30.6%	41.7%	0.0%	0.0%	8.3%	19.4%
単位:人	11	15	0	0	3	7
年齢や障害に応じた日中活動プログラムの実施については	22.2%	52.8%	5.6%	0.0%	5.6%	13.9%
単位:人	8	19	2	0	2	5
ご本人の体調に対する日常的な配慮には	36.1%	47.2%	5.6%	0.0%	2.8%	8.3%
単位:人	13	17	2	0	1	3
ご本人が病気やケガなどの時の対応については	41.7%	44.4%	8.3%	0.0%	0.0%	5.6%
単位:人	15	16	3	0	0	2
ご本人がわかるように伝える工夫に関しては	27.8%	61.1%	2.8%	0.0%	0.0%	8.3%
単位:人	10	22	1	0	0	3
ご本人の意思を十分にくみとっているかどうかについては	22.2%	61.1%	8.3%	0.0%	2.8%	5.6%
単位:人	8	22	3	0	1	2
薬の安全な管理(誤飲の防止など)については	50.0%	38.9%	2.8%	0.0%	0.0%	8.3%
単位:人	18	14	1	0	0	3
預かり金の適切な管理については	58.3%	33.3%	2.8%	0.0%	0.0%	5.6%
単位:人	21	12	1	0	0	2
預かり金の出納、使用状況の説明については	55.6%	33.3%	5.6%	0.0%	2.8%	2.8%
単位:人	20	12	2	0	1	1
問5 施設の安全対策について						
	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	無回答
事故防止のための取り組みについては	38.9%	52.8%	2.8%	0.0%	2.8%	2.8%
単位:人	14	19	1	0	1	1
衛生管理や感染症対策については	38.9%	47.2%	5.6%	0.0%	5.6%	2.8%
単位:人	14	17	2	0	2	1
問6 施設と家族との連携・交流について						
	満足	どちらかという満足	どちらかという不満	不満	その他	無回答
施設の理念や方針に関する情報提供については	36.1%	47.2%	8.3%	0.0%	5.6%	2.8%
単位:人	13	17	3	0	2	1
施設の様子や行事に関する情報提供については	47.2%	41.7%	5.6%	0.0%	2.8%	2.8%
単位:人	17	15	2	0	1	1
ご本人の様子に関する説明や情報提供については	36.1%	52.8%	5.6%	0.0%	2.8%	2.8%
単位:人	13	19	2	0	1	1
施設行事などの開催日や時間帯への配慮については	50.0%	41.7%	2.8%	0.0%	2.8%	2.8%
単位:人	18	15	1	0	1	1

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	無回答
一人ひとりの利用者の尊重については		36.1%	50.0%	2.8%	0.0%	2.8%	8.3%
	単位:人	13	18	1	0	1	3
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)		25.0%	63.9%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%
	単位:人	9	23	0	0	0	4
不満や要望への対応については		25.0%	58.3%	8.3%	0.0%	2.8%	5.6%
	単位:人	9	21	3	0	1	2
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)		25.0%	47.2%	13.9%	2.8%	5.6%	5.6%
	単位:人	9	17	5	1	2	2
総合的にみて、職員の対応についての満足度は		36.1%	52.8%	0.0%	0.0%	2.8%	8.3%
	単位:人	13	19	0	0	1	3
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	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		47.2%	41.7%	2.8%	0.0%	0.0%	8.3%
	単位:人	17	15	1	0	0	3

第3章 第1節 2 乳幼児施設調査集計結果						
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
あなたはこの園の保育目標・保育方針をご存知ですか (は1つだけ)	6.6%	38.2%	17.8%	27.6%	9.9%	0.0%
単位:人	10	58	27	42	15	0
	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 その目標方針に賛同できますか	31.6%	13.8%	1.3%	0.7%	0.0%	44.1%
単位:人	48	21	2	1	0	67
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	無回答
見学の受け入れについては	37.5%	44.7%	1.3%	1.3%	14.5%	0.7%
単位:人	57	68	2	2	22	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	32.2%	52.0%	6.6%	2.6%	5.9%	0.7%
単位:人	49	79	10	4	9	1
園の目標や方針についての説明には	20.4%	52.0%	9.2%	5.3%	13.2%	0.0%
単位:人	31	79	14	8	20	0
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	48.7%	44.1%	2.6%	2.0%	2.6%	0.0%
単位:人	74	67	4	3	4	0
保育園での1日の過ごし方についての説明には	38.2%	45.4%	9.9%	2.6%	3.9%	0.0%
単位:人	58	69	15	4	6	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)	44.1%	41.4%	5.3%	4.6%	4.6%	0.0%
単位:人	67	63	8	7	7	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	無回答
年間の保育や行事についての説明には	35.5%	55.3%	5.9%	0.7%	2.6%	0.0%
単位:人	54	84	9	1	4	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	32.9%	53.3%	7.9%	0.7%	5.3%	0.0%
単位:人	50	81	12	1	8	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	無回答
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)		50.0%	42.8%	1.3%	1.3%	3.9%	0.7%
	単位:人	76	65	2	2	6	1
子どもが戸外遊びを十分しているかについては		67.1%	29.6%	1.3%	0.7%	1.3%	0.0%
	単位:人	102	45	2	1	2	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)		38.2%	40.8%	7.9%	2.0%	11.2%	0.0%
	単位:人	58	62	12	3	17	0
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		66.4%	31.6%	0.7%	0.7%	0.7%	0.0%
	単位:人	101	48	1	1	1	0
遊びを通じて友だちや保育者との関わりが十分もてているかについては		48.7%	40.8%	4.6%	2.0%	3.9%	0.0%
	単位:人	74	62	7	3	6	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		46.7%	43.4%	4.6%	0.7%	4.6%	0.0%
	単位:人	71	66	7	1	7	0
給食の献立内容については		62.5%	34.2%	0.7%	0.0%	0.7%	2.0%
	単位:人	95	52	1	0	1	3
お子さんが給食を楽しんでいるかについては		53.3%	42.1%	2.0%	0.0%	0.7%	2.0%
	単位:人	81	64	3	0	1	3
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		45.4%	44.7%	3.3%	0.7%	3.3%	2.6%
	単位:人	69	68	5	1	5	4
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		48.0%	43.4%	3.3%	0.7%	2.0%	2.6%
	単位:人	73	66	5	1	3	4
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		45.4%	36.2%	5.3%	0.7%	9.2%	3.3%
	単位:人	69	55	8	1	14	5
お子さんの体調への気配りについては		49.3%	42.8%	5.3%	0.7%	0.0%	2.0%
	単位:人	75	65	8	1	0	3
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		42.1%	36.8%	10.5%	3.9%	3.9%	2.6%
	単位:人	64	56	16	6	6	4
問5 施設の快適さや安全対策について							
		満足	どちらかという満足	どちらかという不満	不満	その他	無回答
施設設備については		21.7%	49.3%	17.1%	5.9%	3.3%	2.6%
	単位:人	33	75	26	9	5	4
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		25.0%	56.6%	10.5%	2.6%	2.6%	2.6%
	単位:人	38	86	16	4	4	4
外部からの不審者侵入を防ぐ対策については		11.8%	46.1%	22.4%	6.6%	11.2%	2.0%
	単位:人	18	70	34	10	17	3
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		22.4%	48.0%	17.1%	4.6%	5.9%	2.0%
	単位:人	34	73	26	7	9	3

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	無回答
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		28.9%	54.6%	6.6%	2.0%	5.3%	2.6%
	単位:人	44	83	10	3	8	4
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		49.3%	41.4%	4.6%	0.7%	2.0%	2.0%
	単位:人	75	63	7	1	3	3
園の行事の開催日や時間帯への配慮については		43.4%	46.7%	3.9%	1.3%	2.6%	2.0%
	単位:人	66	71	6	2	4	3
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		32.2%	47.4%	13.2%	3.3%	2.0%	2.0%
	単位:人	49	72	20	5	3	3
お子さんに関する重要な情報の連絡体制については		28.3%	58.6%	9.2%	2.0%	0.0%	2.0%
	単位:人	43	89	14	3	0	3
保護者からの相談事への対応には		36.2%	52.0%	5.9%	2.0%	2.0%	2.0%
	単位:人	55	79	9	3	3	3
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		46.7%	39.5%	1.3%	2.6%	5.9%	3.9%
	単位:人	71	60	2	4	9	6
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	無回答
あなたのお子さんが大切にされているかについては		49.3%	41.4%	3.3%	1.3%	2.6%	2.0%
	単位:人	75	63	5	2	4	3
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		52.6%	40.8%	2.6%	0.7%	1.3%	2.0%
	単位:人	80	62	4	1	2	3
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		36.2%	42.1%	2.6%	0.7%	12.5%	5.9%
	単位:人	55	64	4	1	19	9
話しやすい雰囲気、態度であるかどうかについては		49.3%	40.1%	3.9%	2.0%	2.6%	2.0%
	単位:人	75	61	6	3	4	3
意見や要望への対応については		37.5%	47.4%	7.9%	2.0%	2.0%	3.3%
	単位:人	57	72	12	3	3	5
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	無回答
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		36.8%	59.2%	2.6%	0.7%	0.0%	0.7%
	単位:人	56	90	4	1	0	1



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

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	19.5%	34.1%	14.6%	24.4%	2.4%	4.9%
単位:人	8	14	6	10	1	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(知っていると答えの方へ)	34.1%	19.5%	0.0%	0.0%	0.0%	46.3%
単位:人	14	8	0	0	0	19
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	41.5%	46.3%	7.3%	0.0%	2.4%	2.4%
単位:人	17	19	3	0	1	1
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	48.8%	31.7%	9.8%	2.4%	4.9%	2.4%
単位:人	20	13	4	1	2	1
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	43.9%	51.2%	2.4%	0.0%	0.0%	2.4%
単位:人	18	21	1	0	0	1
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	46.3%	36.6%	7.3%	0.0%	4.9%	4.9%
単位:人	19	15	3	0	2	2

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)		36.6%	34.1%	4.9%	0.0%	0.0%	24.4%
	単位:人	15	14	2	0	0	10
入浴については (頻度や介助の対応など総合的に)		31.7%	36.6%	4.9%	0.0%	7.3%	19.5%
	単位:人	13	15	2	0	3	8
トイレやおむつの介助の対応には		29.3%	41.5%	2.4%	0.0%	7.3%	19.5%
	単位:人	12	17	1	0	3	8
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)		24.4%	26.8%	7.3%	0.0%	14.6%	26.8%
	単位:人	10	11	3	0	6	11
預かり金の管理方法や出納状況の説明については		17.1%	17.1%	0.0%	0.0%	0.0%	65.9%
	単位:人	7	7	0	0	0	27
リハビリや機能回復のための取組みについては		22.0%	19.5%	14.6%	2.4%	14.6%	26.8%
	単位:人	9	8	6	1	6	11
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		39.0%	22.0%	7.3%	0.0%	4.9%	26.8%
	単位:人	16	9	3	0	2	11
ご本人の体調への日常的な配慮については		36.6%	36.6%	7.3%	0.0%	0.0%	19.5%
	単位:人	15	15	3	0	0	8
ご本人が病気や怪我などの時の対応については		51.2%	22.0%	4.9%	0.0%	2.4%	19.5%
	単位:人	21	9	2	0	1	8
問5 施設の快適さや安全対策について							
		満足	どちらかという満足	どちらかという不満	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)		43.9%	29.3%	7.3%	0.0%	2.4%	17.1%
	単位:人	18	12	3	0	1	7
施設の構造や設備の安全性については		51.2%	31.7%	0.0%	0.0%	2.4%	14.6%
	単位:人	21	13	0	0	1	6

問6 施設と家族との連携・交流について							
		満足	どちらかという満足	どちらかという不満	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		41.5%	46.3%	9.8%	0.0%	0.0%	2.4%
	単位:人	17	19	4	0	0	1
施設行事などの開催日や時間帯への配慮については		19.5%	9.8%	4.9%	0.0%	9.8%	56.1%
	単位:人	8	4	2	0	4	23
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	無回答
ご本人のプライバシーへの配慮については		53.7%	36.6%	0.0%	0.0%	2.4%	7.3%
	単位:人	22	15	0	0	1	3
一人ひとりの利用者の尊重については		41.5%	46.3%	2.4%	0.0%	0.0%	9.8%
	単位:人	17	19	1	0	0	4
職員の対応については (優しく丁寧な対応など)		56.1%	34.1%	2.4%	0.0%	2.4%	4.9%
	単位:人	23	14	1	0	1	2
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)		39.0%	39.0%	7.3%	2.4%	4.9%	7.3%
	単位:人	16	16	3	1	2	3
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)		46.3%	41.5%	2.4%	0.0%	4.9%	4.9%
	単位:人	19	17	1	0	2	2
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	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		48.8%	39.0%	4.9%	0.0%	0.0%	7.3%
	単位:人	20	16	2	0	0	3

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

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	10.4%	37.5%	13.5%	26.0%	9.4%	3.1%
単位:人	10	36	13	25	9	3
	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(知っていると答えの方へ)	22.9%	25.0%	2.1%	0.0%	0.0%	50.0%
単位:人	22	24	2	0	0	48
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	26.0%	53.1%	11.5%	0.0%	3.1%	6.3%
単位:人	25	51	11	0	3	6
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	31.3%	53.1%	8.3%	0.0%	1.0%	6.3%
単位:人	30	51	8	0	1	6
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	45.8%	40.6%	6.3%	1.0%	2.1%	4.2%
単位:人	44	39	6	1	2	4
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	40.6%	38.5%	12.5%	0.0%	1.0%	7.3%
単位:人	39	37	12	0	1	7
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)	39.6%	35.4%	4.2%	1.0%	6.3%	13.5%
単位:人	38	34	4	1	6	13
入浴については (頻度や介助の対応など総合的に)	49.0%	21.9%	3.1%	0.0%	6.3%	19.8%
単位:人	47	21	3	0	6	19
トイレやおむつの介助の対応には	45.8%	24.0%	4.2%	0.0%	7.3%	18.8%
単位:人	44	23	4	0	7	18
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)	30.2%	31.3%	6.3%	0.0%	10.4%	21.9%
単位:人	29	30	6	0	10	21
リハビリや機能回復のための取組みについては	20.8%	33.3%	14.6%	2.1%	7.3%	21.9%
単位:人	20	32	14	2	7	21
ご本人の体調への日常的な配慮については	43.8%	35.4%	4.2%	2.1%	1.0%	13.5%
単位:人	42	34	4	2	1	13
ご本人が病気や怪我などの時の対応については	45.8%	27.1%	4.2%	1.0%	6.3%	15.6%
単位:人	44	26	4	1	6	15

問5 施設の快適さや安全対策について							
		満足	どちらかという満足	どちらかという不満	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)		36.5%	35.4%	5.2%	0.0%	6.3%	16.7%
	単位:人	35	34	5	0	6	16
施設の構造や設備の安全性については		32.3%	35.4%	7.3%	0.0%	7.3%	17.7%
	単位:人	31	34	7	0	7	17
問6 施設と家族との連携・交流について							
		満足	どちらかという満足	どちらかという不満	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		46.9%	38.5%	7.3%	2.1%	1.0%	4.2%
	単位:人	45	37	7	2	1	4
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	無回答
ご本人のプライバシーへの配慮については		59.4%	35.4%	0.0%	1.0%	1.0%	3.1%
	単位:人	57	34	0	1	1	3
一人ひとりの利用者の尊重については		58.3%	31.3%	2.1%	1.0%	1.0%	6.3%
	単位:人	56	30	2	1	1	6
職員の対応については (優しく丁寧な対応など)		62.5%	32.3%	0.0%	1.0%	1.0%	3.1%
	単位:人	60	31	0	1	1	3
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)		51.0%	31.3%	9.4%	2.1%	1.0%	5.2%
	単位:人	49	30	9	2	1	5
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)		52.1%	33.3%	5.2%	1.0%	2.1%	6.3%
	単位:人	50	32	5	1	2	6
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	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		45.8%	45.8%	3.1%	0.0%	0.0%	5.2%
	単位:人	44	44	3	0	0	5