

### 第3章 利用者等調査・自己評価

この計画では3年度ごと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。（ただし前回は、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今回とは設問が異なります。）

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23年度は、松葉学園、うわまち東保育園、あけはま荘は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。

前回、デイサービスセンターを対象とした調査は特別養護老人ホームの評価項目に準じて調査しましたが、今回はデイサービスセンター皆楽園と明浜デイサービスセンターの2施設は愛媛県が平成23年度に実施したデイサービスセンター第三者評価モデル事業を受けました。

([http://jmacs.jp/d\\_list/category/all/](http://jmacs.jp/d_list/category/all/))

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

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

デイサービスセンターモデル事業はすべての利用者で実施

◎アンケート依頼方法と発送日

平成23年8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：8月30日）

デイサービスセンターモデル事業は事業受託団体への郵送による

◎集計

各施設で集計し委員会で整理する

## 第1節 利用者、利用者ご家族アンケート調査結果

### 利用者ご家族アンケート回収率

施設名	前回回収率	回収率	依頼総数	回収	自由意見
法人合計	72.0%	72.1%	624	450	153
障害者施設	80.0%	83.1%	59	49	10
松葉学園		73.3%	30	22	5
希望の森		93.1%	29	27	5
乳幼児施設	77.9%	80.2%	187	150	51
うわまち南保育園		63.3%	30	19	7
うわまち東保育園		100.0%	30	30	12
中川保育園		76.7%	30	23	7
田之筋保育園		75.0%	24	18	6
下宇和保育園		92.9%	28	26	8
明間保育園		86.7%	15	13	4
宇和保育園		70.0%	30	21	7
高齢者入所・短期入所施設	68.8%	68.5%	165	113	40
特別養護老人ホーム松葉寮		73.3%	30	22	7
短期入所施設松葉寮		66.7%	30	20	10
特別養護老人ホーム皆楽園		76.7%	30	23	7
短期入所施設皆楽園 ※1		63.3%	30	19	6
特別養護老人ホームあけはま荘 ※2		60.0%	30	18	7
短期入所施設あけはま荘 ※3		73.3%	15	11	3
高齢者通所・地域密着型施設	64.4%	64.8%	213	138	52
福祉の里デイサービスセンター		66.7%	30	20	6
游の里デイサービスセンター		76.7%	30	23	12
明浜デイサービスセンター ※4		60.0%	55	33	17
グループホームうつのみやさんの家		66.7%	6	4	0
あんしん家		56.7%	30	17	5
石城あんしんの家れんげ		46.7%	30	14	5
多田あんしんの家		84.4%	32	27	7
前回法人合計		72.0%	483	348	148

※1 ※2 ※3 ※4 今回新規調査

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（〇は1つだけ）	20.4%	49.0%	14.3%	10.2%	0.0%	6.1%
単位：人	10	24	7	5	0	3
	共感できる	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
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	46.9	18.4	8.2	0.0	0.0	26.5
単位：人	23	9	4	0	0	13

問2 入所したときの状況について

	満足	どちらかという満足	どちらかという不満	不満	わからない	無回答
施設に関する情報提供については	40.8%	44.9%	0.0%	0.0%	2.0%	12.2%
単位：人	20	22	0	0	1	6
施設の理念や方針に関する説明には	40.8%	42.9%	0.0%	0.0%	4.1%	12.2%
単位：人	20	21	0	0	2	6
サービスの内容に関する説明には	42.9%	40.8%	2.0%	0.0%	2.0%	12.2%
単位：人	21	20	1	0	1	6
費用や契約に関する説明には	51.0%	30.6%	0.0%	2.0%	4.1%	12.2%
単位：人	25	15	0	1	2	6
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	28.6%	30.6%	2.0%	0.0%	26.5%	12.2%
単位：人	14	15	1	0	13	6

問3 支援の計画について

	満足	どちらかという満足	どちらかという不満	不満	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	36.7%	44.9%	2.0%	0.0%	4.1%	12.2%
単位：人	18	22	1	0	2	6
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	32.7%	42.9%	4.1%	0.0%	8.2%	12.2%
単位：人	16	21	2	0	4	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	18.4%	40.8%	4.1%	4.1%	18.4%	14.3%
単位：人	9	20	2	2	9	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	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 単位：人	36.7%	49.0%	2.0%	0.0%	0.0%	12.2%	
	18	24	1	0	0	6	
ご本人の体調についての日常的な配慮には 単位：人	51.0%	36.7%	0.0%	0.0%	0.0%	12.2%	
	25	18	0	0	0	6	
ご本人が病気やケガなどの時の対応については 単位：人	53.1%	30.6%	2.0%	0.0%	2.0%	12.2%	
	26	15	1	0	1	6	
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 単位：人	28.6%	40.8%	4.1%	0.0%	14.3%	12.2%	
	14	20	2	0	7	6	

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	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 単位：人	38.8%	40.8%	0.0%	0.0%	12.2%	8.2%	
	19	20	0	0	6	4	
衛生管理や感染症対策については 単位：人	46.9%	30.6%	2.0%	0.0%	12.2%	8.2%	
	23	15	1	0	6	4	

問6 施設と家族との連携・家族間の交流について		満足	どちらかという満足	どちらかという不満	不満	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 単位：人	46.9%	40.8%	0.0%	0.0%	4.1%	8.2%	
	23	20	0	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 単位：人	57.1%	34.7%	0.0%	0.0%	0.0%	8.2%	
	28	17	0	0	0	4	
ご本人の様子に関する説明や情報提供については 単位：人	46.9%	40.8%	2.0%	0.0%	2.0%	8.2%	
	23	20	1	0	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 単位：人	53.1%	30.6%	2.0%	0.0%	6.1%	8.2%	
	26	15	1	0	3	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	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 単位：人	46.9%	38.8%	4.1%	0.0%	0.0%	10.2%	
	23	19	2	0	0	5	
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） 単位：人	49.0%	36.7%	6.1%	0.0%	0.0%	8.2%	
	24	18	3	0	0	4	
不満や要望への対応については 単位：人	46.9%	30.6%	8.2%	0.0%	6.1%	8.2%	
	23	15	3	0	3	4	

	単位：人	23	15	4	0	3	4
職員のサービス提供方法の統一性については		30.6%	42.9%	10.2%	0.0%	8.2%	8.2%
	単位：人	15	21	5	0	4	4
総合的にみて、職員の対応についての満足度は		46.9%	40.8%	2.0%	0.0%	2.0%	8.2%
	単位：人	23	20	1	0	1	4

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	どちらかという満足	どちらかという不満	不満	わからない	無回答
総合満足度は	46.9%	38.8%	2.0%	0.0%	0.0%	12.2%
単位：人	23	19	1	0	0	6

障害施設家族アンケート検証 マイナス評価 70%削減

○前回の家族アンケートにおいて、「不満」「どちらかという不満」の割合が8.3%以上の項目問1は「全く知らない」と「あまり知らない」の合計割合です。

前回マイナス評価 8.3%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	10.2%	22.2%	54.1%
問2 入所した時の状況について			
施設に関する情報提供については	0.0%	8.3%	100%
施設の理念や方針に関する説明には	0.0%	8.3%	100%
サービスの内容に関する説明については	2.0%	13.9%	85.6%
費用や契約に関する説明には	2.0%	8.3%	75.9%
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	2.0%	8.3%	75.9%
問3 支援の計画について			
支援計画に関する説明には	2.0%	13.9%	85.6%
支援計画を検討・作成する際の。本人や家族からの意向・要望等の聞き取りに関しては	4.1%	11.1%	63.1%
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	8.2%	8.3%	1.2%
問4 日常のサービス内容について			
ご本人が病気やけがの時の対応については	2.0%	8.3%	75.9%
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	4.1%	8.3%	50.6%
問6 施設と家族との連携・交流について			
施設の理念や方針に関する情報提供については	0.0%	8.3%	100.0%
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は(気楽に言うことが出来るかなど)	6.1%	0.0%	不能
不満や要望への対応については	8.2%	8.3%	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)	10.2%	16.7%	38.9%
削減率=1-(A/B)			64.9%

〈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22.2%、今回は10.2%で、削減はしているものの70%削減には至っていません。現在、契約時、保護者会総会、広報活動等で説明や周知を行っていますが、今後も繰り返し行い、基本理念や基本方針を伝えていきます。

問3 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

今回マイナス評価が8.2%(前回8.3%)と改善されていないので、今後も、利用者の方、家族の方のニーズを聞き、納得のいく個別支援計画の作成に取り組んでいきます。

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、前回「不満」「どちらかという不満」が今回10.2%(前回16.7%)で、削減はしているものの70%削減には至っていません。

研修や学習を通じた技術の取得や知識の習得はもちろんですが、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、統一性を図っていきます。また、「不満や要望を聞く体制については」では、マイナス評価6.1%(前回0.0%)と評価を落としています。このことについては早急に対策を考える必要があります。

〈70%削減を達成した項目〉

問2 入所した時の状況について

評価項目5項目すべて、ほぼ目標を達成することが出来ました。

サービスの内容に関する説明について、「不満」「どちらかという不満」が2%(前回13.9%)と大きく削減できました。また、その他の説明(施設に関する情報提供や理念、方針等)についてもマイナス評価は0から2%以下となりました。これは、障害者自立支援法に基づく新体系移行により、新たに契約を結びなおす機会とも重なり、十分な説明ができたためと考えられます。

問3 支援の計画について

支援計画に関する説明について、「不満」「どちらかという不満」が2%(前回13.9%)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（〇は1つだけ）	7.3%	56.0%	10.7%	20.0%	4.7%	1.3%
前回結果	6.6%	38.2%	17.8%	27.6%	9.9%	0.0%
単位:人	11	84	16	30	7	2
	共感できる	まあ共感できる	どちらとも言えない	あまり共感できない	その他	無回答
付問1 その目標方針に賛同できますか	39.3%	22.7%	3.3%	0.0%	0.0%	34.7%
単位:人	59	34	5	0	0	52

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	60.0%	33.4%	0.7%	0.7%	4.6%	0.7%
単位:人	90	50	1	1	7	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	42.7%	50.7%	2.7%	1.3%	2.0%	0.7%
単位:人	64	76	4	2	3	1
園の目標や方針についての説明には	34.7%	52.7%	7.3%	1.3%	2.7%	1.3%
前回結果	20.4%	52.0%	9.2%	5.3%	13.2%	0.0%
単位:人	52	79	11	2	4	2
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	59.3%	38.0%	2.7%	0.0%	0.0%	0.0%
単位:人	89	57	4	0	0	0
保育園での1日の過ごし方についての説明には	51.3%	44.0%	4.7%	0.0%	0.0%	0.0%
前回結果	38.2%	45.4%	9.9%	2.6%	3.9%	0.0%
単位:人	77	66	7	0	0	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）	50.0%	44.0%	3.3%	0.0%	2.0%	0.7%
単位:人	75	66	5	0	3	1

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	46.0%	48.0%	4.7%	0.7%	0.7%	0.0%
単位:人	69	72	7	1	1	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	38.0%	54.0%	6.0%	0.7%	0.7%	0.7%
単位:人	57	81	9	1	1	1

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)	60.0%	35.3%	3.3%	0.0%	0.7%	0.7%
単位:人	90	53	5	0	1	1
子どもが戶外遊びを十分しているかについては	64.0%	34.0%	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%
単位:人	96	51	3	0	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)	41.3%	44.0%	6.0%	0.0%	8.0%	0.7%
単位:人	62	66	9	0	12	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	66.7%	30.0%	2.0%	0.0%	0.0%	1.3%
単位:人	100	45	3	0	0	2
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	58.7%	36.7%	3.3%	0.7%	0.7%	0.0%
単位:人	88	55	5	1	1	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	54.7%	42.7%	2.0%	0.0%	0.7%	0.0%
単位:人	82	64	3	0	1	0
給食の献立内容については	71.3%	27.3%	0.7%	0.0%	0.0%	0.7%
単位:人	107	41	1	0	0	1
お子さんが給食を楽しんでいるかについては	58.7%	36.7%	0.7%	0.0%	2.0%	2.0%
単位:人	88	55	1	0	3	3
基本的生活習慣(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	49.3%	44.7%	2.7%	0.7%	2.0%	0.7%
単位:人	74	67	4	1	3	1
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	58.0%	36.7%	4.0%	0.7%	0.0%	0.7%
単位:人	87	55	6	1	0	1
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	55.3%	30.7%	5.3%	0.7%	6.0%	2.0%
単位:人	83	46	8	1	9	3
お子さんの体調への気配りについては	58.0%	34.0%	6.7%	0.7%	0.0%	0.7%
単位:人	87	51	10	1	0	1
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	52.7%	32.7%	9.3%	4.0%	1.3%	0.0%
前回結果	42.1%	36.8%	10.5%	3.9%	3.9%	2.6%
単位:人	79	49	14	6	2	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	無回答
施設設備については	26.7%	57.3%	10.7%	1.3%	2.0%	2.0%
前回結果	21.7%	49.3%	17.1%	5.9%	3.3%	2.6%
単位:人	40	86	16	2	3	3

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	32.7%	59.3%	6.0%	0.7%	0.0%	1.3%
単位:人	49	89	9	1	0	2
外部からの不審者侵入を防ぐ対策については	20.7%	50.7%	17.3%	2.7%	6.7%	2.0%
前回結果	11.8%	46.1%	22.4%	6.6%	11.2%	2.0%
単位:人	31	76	26	4	10	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	38.0%	50.7%	8.7%	0.7%	0.0%	2.0%
前回結果	22.4%	48.0%	17.1%	4.6%	5.9%	2.0%
単位:人	57	76	13	1	0	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	42.0%	45.3%	8.0%	0.0%	1.3%	3.3%
単位:人	63	68	12	0	2	5
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	61.3%	34.7%	2.0%	0.0%	0.7%	1.3%
単位:人	92	52	3	0	1	2
園の行事の開催日や時間帯への配慮については	50.0%	43.3%	4.7%	0.7%	0.0%	1.3%
単位:人	75	65	7	1	0	2
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	46.0%	40.7%	8.0%	2.0%	1.3%	2.0%
前回結果	32.2%	47.4%	13.2%	3.3%	2.0%	2.0%
単位:人	69	61	12	3	2	3
お子さんに関する重要な情報の連絡体制については	45.3%	42.7%	9.3%	0.7%	0.7%	1.3%
前回結果	28.3%	58.6%	9.2%	2.0%	0.0%	2.0%
単位:人	68	64	14	1	1	2
保護者からの相談事への対応には	49.3%	40.7%	6.0%	0.7%	0.7%	2.7%
単位:人	74	61	9	1	1	4
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	59.3%	31.3%	2.7%	2.0%	3.3%	1.3%
単位:人	89	47	4	3	5	2

#### 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	62.7%	32.7%	3.3%	0.0%	1.3%	0.0%
単位:人	94	49	5	0	2	0
あなたのお子さんが保育園生活を楽んでいるかについては	66.7%	28.7%	4.0%	0.0%	0.0%	0.7%
単位:人	100	43	6	0	0	1
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	42.0%	39.3%	0.0%	0.0%	12.7%	6.0%
単位:人	63	59	0	0	19	9

話しやすい雰囲気、態度であるかどうかについては	59.3%	35.3%	3.3%	0.7%	1.3%	0.0%
単位:人	89	53	5	1	2	0
意見や要望への対応については	49.3%	46.7%	2.7%	0.0%	0.0%	1.3%
単位:人	74	70	4	0	0	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	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	50.7%	46.7%	2.0%	0.7%	0.0%	0.0%
単位:人	76	70	3	1	0	0

計画は前回の「不満」「どちらかという不満」の合計割合を70%削減すること

問1は「全く知らない」と「あまり知らない」の合計割合です。

前回マイナス評価11.2%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？	24.7%	37.5%	34.1%
問2 入園するとき			
園の目標や方針の説明については	8.6%	14.5%	40.7%
保育園での1日の生活の過ごし方についての説明には	4.7%	12.5%	62.4%
問4 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	13.3%	14.4%	7.6%
問5 施設の快適さや安全対策について			
施設設備については	12.0%	23.0%	47.8%
お子さんが落ち着いて過ごせる雰囲気になっているか	6.7%	13.1%	48.9%
外部からの不審者侵入を防ぐ対策については	20.0%	29.0%	31.0%
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	9.4%	21.7%	56.7%
問6 園と保護者との連携・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	10.0%	16.5%	39.4%
お子さんに関する重要な情報の連絡体制について	10.0%	11.2%	10.7%
削減率=1-(A/B)			37.9%

保護者アンケートで不満、どちらかという不満の合計が15%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(全く知らない、あまり知らないの合計)

前回37.5%に対して今回は24.7%と34.1%の削減でした。顔見せ、入園のつどい、入園のしおりなどで伝え、年度途中などでも文書でお知らせしていますが、繰り返しお伝えすることと、平成24年度からホームページを開設する予定なので、活用してまいります。

問2 入園の際の目標や方針の説明については40.7%の削減率、1日の生活の過ごし方の説明については62.4%の削減率でした。

入園のつどいでは、小さいお子さんを抱えた方もおられるため、集中して話を聞きにくい状態

もあると思われ、個別での顔見せでお伝えすることでより深く、前述のホームページを活用することで幅広く周知していただけるよう努めてまいります。

#### 問4 日常の保育について

ケガに関する保護者への説明やその後の対応については、7.6%の削減率でわずかでした。普段から保護者の方との信頼関係を築けるよう子どもを中心に、園での様子を細かくお伝えし、担当でなくても把握できるよう職員間の連携を密にして、ケガの状況を含め説明や謝罪などの対応を丁寧に行うことを心がけてまいります。

#### 問5 施設の快適さや安全対策について

4つの項目を平均すると、46.1%の削減になります。30年以上経過した建物が多くなっており、各施設とも老朽化が目立ち始めています。手入れを怠らず、適切に補修や整備を行うことで、少しでも快適に過ごせるよう努めてまいります。

外部からの不審者侵入を防ぐ対策については、31.0%の削減でした。女性がほとんどの職場でどこからでも入れる構造ということで、不安を持たれているものと思います。地域に開かれた保育園として、地域の方との連携を深め、いざという時にご協力いただける関係作りに努めるとともに、防犯対策についても今後検討してまいります。

#### 問6 園と保護者との連携・交流について

送り迎えの際のお子さんに関する情報交換については39.4%の削減で、重要な情報の連絡体制については、10.7%の削減でした。保護者の方との何気ない会話や、仕事へのねぎらいなどでコミュニケーションをとり、子どものその日のエピソードを職員間で共通理解しておき、伝えられるよう努めてまいります。また、緊急連絡網を各園とも整備しておりますが、個人情報保護法の関係でお知らせしておりませんでした。今後一斉メール発信等連絡方法を検討してまいります。

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	20.6	27.0%	19.0%	27.0	6.3%	0.0%
前回結果	19.5%	34.1%	14.6%	24.4%	2.4%	4.9%
単位：人	13	17	12	17	4	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	60.5	9.3%	2.3%	0.0%	0.0%	27.9
単位：人	26	4	1	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	52.4	41.3%	3.2%	0.0%	3.2%	0.0%
単位：人	33	26	2	0	2	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	54.0%	38.1%	0.0%	1.6%	1.6%	4.8%
前回結果	48.8%	31.7%	9.8%	2.4%	4.9%	2.4%
単位：人	34	24	0	1	1	3

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	61.9	31.7%	1.6%	0.0%	4.8%	0.0%
単位：人	39	20	1	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	47.6%	39.7%	3.2%	0.0%	3.2%	6.3%
単位：人	30	25	2	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	54.0	33.3%	4.8%	0.0%	0.0%	7.9%
単位：人	34	21	3	0	0	5
入浴については	49.2	30.2%	1.6%	0.0%	6.3%	12.7
単位：人	31	19	1	0	4	8
トイレやおむつの介助の対応には	49.2	33.3%	3.2%	0.0%	3.2%	11.1

単位：人	31	21	2	0	2	7
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)	44.4 %	30.2%	12.7%	0.0%	1.6%	11.1 %
前回結果	24.4 %	26.8%	7.3%	0.0%	14.6 %	26.8 %
単位：人	28	19	8	0	1	7
預かり金の管理方法や出納状況の説明については	74.6 %	14.3%	0.0%	0.0%	3.2%	7.9%
単位：人	47	9	0	0	2	5
リハビリや機能回復のための取組みについては	58.7 %	23.8%	4.8%	1.6%	3.2%	7.9%
前回結果	22.0 %	19.5%	14.6%	2.4%	14.6 %	26.8 %
単位：人	37	15	3	1	2	5
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	54.0 %	27.0%	3.2%	0.0%	3.2%	12.7 %
単位：人	34	17	2	0	2	8
ご本人の体調への日常的な配慮については	58.7 %	25.4%	3.2%	1.6%	1.6%	9.5%
単位：人	37	16	2	1	1	6
ご本人が病気や怪我などの時の対応については	63.5 %	19.0%	1.6%	1.6%	4.8%	9.5%
単位：人	40	12	1	1	3	6

#### 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)	66.7 %	22.2%	3.2%	0.0%	1.6%	6.3%
単位：人	42	14	2	0	1	4
施設の構造や設備の安全性については	52.4 %	33.3%	3.2%	0.0%	3.2%	7.9%
単位：人	33	21	2	0	2	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 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	61.9 %	27.0%	3.2%	1.6%	4.8%	1.6%
単位：人	39	17	2	1	3	1
施設行事などの開催日や時間帯への配慮について	58.7 %	27.0%	3.2%	0.0%	1.6%	9.5%
単位：人	37	17	2	0	1	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
ご本人のプライバシーへの配慮については	69.8 %	27.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.2%
単位：人	44	17	0	0	0	2
一人ひとりの利用者の尊重については	65.1 %	27.0%	3.2%	0.0%	0.0%	4.8%
単位：人	41	17	2	0	0	3

職員の対応については (優しく丁寧な対応など) 単位：人	66.7%	27.0%	3.2%	0.0%	1.6%	1.6%
	42	17	2	0	1	1
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) 前回結果	44.4%	36.5%	9.5%	1.6%	3.2%	4.8%
	39.0%	39.0%	7.3%	2.4%	4.9%	7.3%
単位：人	28	23	6	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) 単位：人	55.6%	28.6%	6.3%	0.0%	3.2%	6.3%
	35	18	4	0	2	4

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るか	66.7%	28.6%	1.6%	0.0%	0.0%	3.2%
前回結果	48.8%	39.0%	4.9%	0.0%	0.0%	7.3%
単位：人	42	18	1	0	0	2

特別養護老人ホーム家族アンケート検証：今回はあけはま荘を含む、前は松葉寮、皆楽園のみ  
問1は「全く知らない」「あまり知らない」と応えた人の割合の合計です。

問2からは設問に対して「不満」「どちらかという不満」と応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 7.3%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	33.3%	26.8%	△24.3%
問2 入所する時			
施設に関する情報の得やすさについては	3.2%	7.3%	56.2%
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	1.6%	12.2%	86.9%
問3 ご本人へのサービス提供に関すること			
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	3.2%	7.3%	56.2%
問4 日常のサービス内容について			
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)	12.7%	7.3%	△74.0%
リハビリや機能回復のための取組については	6.4%	17.0%	62.4%
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	3.2%	7.3%	56.2%
ご本人の体調への日常的な配慮については	4.8%	7.3%	34.2%
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	4.8%	9.8%	51.0%
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)	11.1%	9.7%	△14.4%
削減率=1-(A/B)			29.0%

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・ショート・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	8.0%	35.5%	18.8%	31.9%	3.6%	2.2%
前回結果	10.4%	37.5%	13.5%	26.0%	9.4%	3.1%
単位：人	11	49	26	44	5	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	28.3%	14.5%	0.7%	0.0%	0.0%	56.5%
単位：人	39	20	1	0	0	78

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	36.2%	52.2%	5.8%	1.4%	0.7%	3.6%
前回結果	26.0%	53.1%	11.5%	0.0%	3.1%	6.3%
単位：人	50	72	8	2	1	5
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	45.7%	46.4%	5.1%	0.0%	0.7%	2.2%
単位：人	63	64	7	0	1	3

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	50.7%	42.0%	4.3%	0.0%	0.0%	2.9%
単位：人	70	58	6	0	0	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	52.9%	39.1%	3.6%	0.0%	0.0%	4.3%
前回結果	40.6%	38.5%	12.5%	0.0%	1.0%	7.3%
単位：人	73	54	5	0	0	6

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)	47.8%	34.1%	4.3%	1.4%	2.9%	9.4%
単位：人	66	47	6	2	4	13

入浴については (頻度や介助の対応など総合的に)	57.2%	24.6%	4.3%	0.0%	3.6%	10.1%
	単位：人 79	34	6	0	5	14
トイレやおむつの介助の対応には	51.4%	28.3%	2.9%	0.0%	2.2%	15.2%
	単位：人 71	39	4	0	3	21
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)	40.6%	38.4%	5.1%	0.0%	3.6%	12.3%
	単位：人 56	53	7	0	5	17
リハビリや機能回復のための取組みについては	31.9%	32.6%	6.5%	3.6%	8.0%	17.4%
前回結果	20.8%	33.3%	14.6%	2.1%	7.3%	21.9%
単位：人	44	45	9	5	11	24
ご本人の体調への日常的な配慮については	55.8%	32.6%	1.4%	0.0%	0.7%	9.4%
前回結果	43.8%	35.4%	4.2%	2.1%	1.0%	13.5%
単位：人	77	45	2	0	1	13
ご本人が病気や怪我などの時の対応については	53.6%	26.8%	0.7%	2.9%	3.6%	12.3%
単位：人	74	37	1	4	5	17

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)	43.5%	35.5%	2.2%	0.0%	5.8%	13.0%
単位：人	60	49	3	0	8	18
施設の構造や設備の安全性については	35.5%	37.7%	2.2%	0.0%	8.7%	15.9%
単位：人	49	52	3	0	12	22

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	43.5%	46.4%	3.6%	0.7%	2.9%	2.9%
前回結果	46.9%	38.5%	7.3%	2.1%	1.0%	4.2%
単位：人	60	64	5	1	4	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	64.5%	33.3%	0.0%	0.0%	0.7%	1.4%
単位：人	89	46	0	0	1	2
一人ひとりの利用者の尊重については	60.9%	33.3%	2.2%	0.0%	0.7%	2.9%
単位：人	84	46	3	0	1	4
職員の対応については (優しく丁寧な対応など)	69.6%	21.0%	4.3%	0.0%	0.7%	4.3%

単位：人	96	29	6	0	1	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）	44.2%	42.0%	6.5%	2.2%	3.6%	1.4%
単位：人	61	58	9	3	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）	58.0%	31.2%	5.1%	0.0%	1.4%	4.3%
単位：人	80	43	7	0	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る	52.9%	42.8%	1.4%	0.0%	0.0%	2.9%
単位：人	73	59	2	0	0	4

問1は「全く知らない」「あまり知らない」と応えた人の割合の合計です。

問2からは設問に対して「不満」「どちらかという不満」と応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 7.3%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	35.5%	35.4%	△0.3%
問2 入所する時			
施設に関する情報の得やすさについては	7.2%	11.5%	37.4%
問3 ご本人へのサービス提供に関すること			
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	3.6%	12.5%	71.2%
問4 日常のサービス内容については			
リハビリや機能回復のための取組については	10.1%	16.7%	39.5%
問5 施設の快適さや安全対策について			
施設の構造や設備の安全性については	2.2%	7.3%	69.9%
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	4.3%	9.4%	54.3%
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）	8.7%	11.5%	
削減率=1-(A/B)			42.3%