

社会福祉法人茅ヶ崎市社会福祉事業団 ご利用者アンケートの集計結果

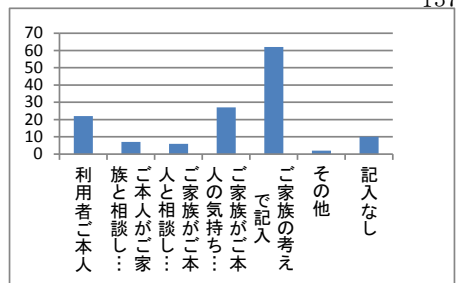
(平成26年3月実施)

配布総数：188
 (3月14日現在の、つつじ学園、かめっこくらぶ、あかしあ、赤羽根、第2あかしあ、あっとほーむのご利用者に配布)
 回答数：137
 回答率：72.9%

1 記入した方はどなたですか

(1) アンケートの記入者は

| 回答内容 | 回答数 | 割合 |
|----------------------|-----|-------|
| 1 利用者ご本人 | 22 | 16.1% |
| 2 ご本人がご家族と相談して記入 | 7 | 5.1% |
| 3 ご家族がご本人と相談して記入 | 6 | 4.4% |
| 4 ご家族がご本人の気持ちを推察して記入 | 27 | 19.7% |
| 5 ご家族の考えで記入 | 62 | 45.3% |
| 6 その他 | 2 | 1.5% |
| 7 記入なし | 10 | 7.3% |

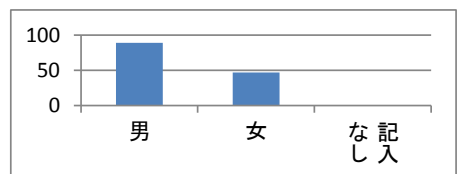


137

2 利用者についてお聞きします

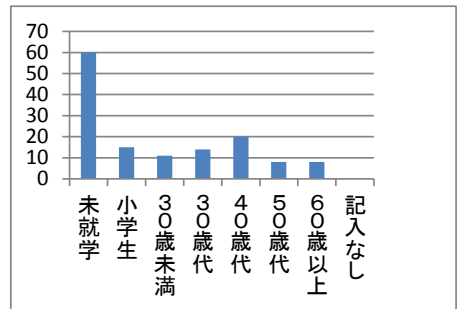
(1) 利用者ご本人の性別は

| 回答内容 | 回答数 | 割合 |
|--------|-----|-------|
| 1 男 | 89 | 65.0% |
| 2 女 | 47 | 34.3% |
| 3 記入なし | 0 | 0.0% |



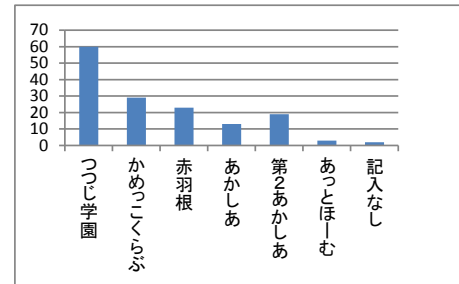
(2) 利用者ご本人の年齢は

| 回答内容 | 回答数 | 割合 |
|---------|-----|-------|
| 1 未就学 | 60 | 43.8% |
| 2 小学生 | 15 | 10.9% |
| 3 30歳未満 | 11 | 8.0% |
| 4 30歳代 | 14 | 10.2% |
| 5 40歳代 | 20 | 14.6% |
| 6 50歳代 | 8 | 5.8% |
| 7 60歳以上 | 8 | 5.8% |
| 8 記入なし | 0 | 0.0% |



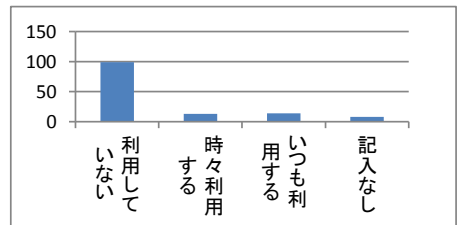
(3) 利用している施設・事業を教えてください

| 回答内容 | 回答数 | 割合 |
|-----------|-----|-------|
| 1 つつじ学園 | 60 | 43.8% |
| 2 かめっこくらぶ | 29 | 21.2% |
| 3 赤羽根 | 23 | 16.8% |
| 4 あかしあ | 13 | 9.5% |
| 5 第2あかしあ | 19 | 13.9% |
| 6 あっとほーむ | 3 | 2.2% |
| 7 記入なし | 2 | 1.5% |



(4) 他の法人の施設・事業を利用していますか

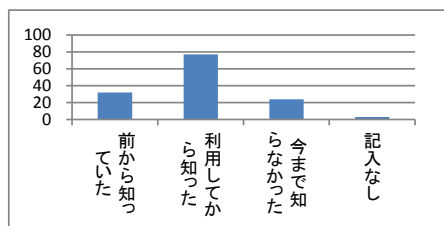
| 回答内容 | 回答数 | 割合 |
|-----------|-----|-------|
| 1 利用していない | 99 | 72.3% |
| 2 時々利用する | 13 | 9.5% |
| 3 いつも利用する | 14 | 10.2% |
| 5 記入なし | 8 | 5.8% |
| 4 他施設の記載 | 11 | 8.0% |



3 社会福祉事業団について知っていることをお尋ねします

(1) 事業団があることを知っていましたか

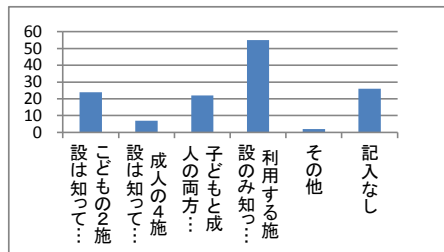
| 回答内容 | 回答数 | 割合 |
|-------------|-----|-------|
| 1 前から知っていた | 32 | 23.4% |
| 2 利用してから知った | 77 | 56.2% |
| 3 今まで知らなかった | 24 | 17.5% |
| 4 記入なし | 3 | 2.2% |



(2) 事業団の事業内容を知っていましたか

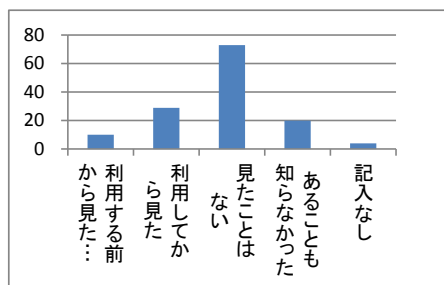
(3-1)で、1, 2と解答した方のみ

| 回答内容 | 回答数 | 割合 |
|----------------------|-----|-------|
| 1 こどもの2施設は知っていた | 24 | 17.5% |
| 2 成人の4施設は知っていた | 7 | 5.1% |
| 3 子どもと成人の両方の施設を知っていた | 22 | 16.1% |
| 4 利用する施設のみ知っていた | 55 | 40.1% |
| 5 その他 | 2 | 1.5% |
| 6 記入なし | 26 | 19.0% |



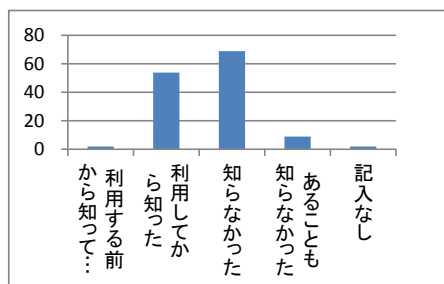
(3) 事業団のホームページを見たことがありますか

| 回答内容 | 回答数 | 割合 |
|------------------|-----|-------|
| 1 利用する前から見たことがある | 10 | 7.3% |
| 2 利用してから見た | 29 | 21.2% |
| 3 見たことはない | 73 | 53.3% |
| 4 あることも知らなかった | 20 | 14.6% |
| 5 記入なし | 4 | 2.9% |



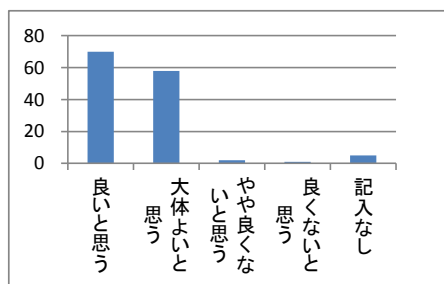
(4) 事業団の理念や経営方針を知っていましたか

| 回答内容 | 回答数 | 割合 |
|----------------|-----|-------|
| 1 利用する前から知っていた | 2 | 1.5% |
| 2 利用してから知った | 54 | 39.4% |
| 3 知らなかった | 69 | 50.4% |
| 4 あることも知らなかった | 9 | 6.6% |
| 5 記入なし | 2 | 1.5% |



(5) 事業団の理念や経営方針についてどう思いますか

| 回答内容 | 回答数 | 割合 |
|-------------|-----|-------|
| 1 良いと思う | 70 | 51.1% |
| 2 大体よいと思う | 58 | 42.3% |
| 3 やや良くないと思う | 2 | 1.5% |
| 4 良くないと思う | 1 | 0.7% |
| 5 記入なし | 5 | 3.6% |

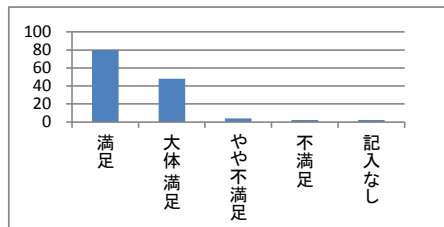


4 職員についてどのように感じていますか

(4~6は満足できるかどうかでお答えください)

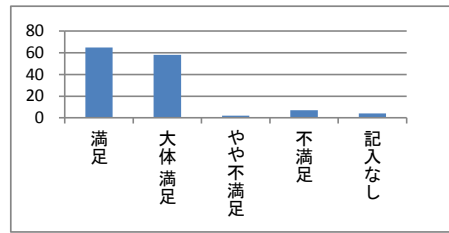
(1) ご本人への接し方は適切ですか

| 回答内容 | 回答数 | 割合 |
|---------|-----|-------|
| 1 満足 | 80 | 58.4% |
| 2 大体満足 | 48 | 35.0% |
| 3 やや不満足 | 4 | 2.9% |
| 4 不満足 | 2 | 1.5% |
| 5 記入なし | 2 | 1.5% |



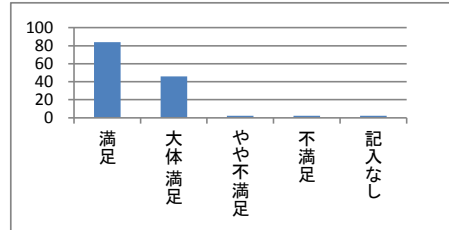
(2) ご家族とのコミュニケーションは十分にされていますか

| | 回答内容 | 回答数 | 割合 |
|---|-------|-----|-------|
| 1 | 満足 | 65 | 47.4% |
| 2 | 大体満足 | 58 | 42.3% |
| 3 | やや不満足 | 2 | 1.5% |
| 4 | 不満足 | 7 | 5.1% |
| 5 | 記入なし | 4 | 2.9% |



(3) 職務に対する意欲や姿勢はどうか

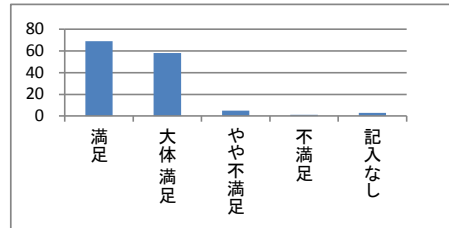
| | 回答内容 | 回答数 | 割合 |
|---|-------|-----|-------|
| 1 | 満足 | 84 | 61.3% |
| 2 | 大体満足 | 46 | 33.6% |
| 3 | やや不満足 | 2 | 1.5% |
| 4 | 不満足 | 2 | 1.5% |
| 5 | 記入なし | 2 | 1.5% |



5 サービスの内容や質についてどう思いますか

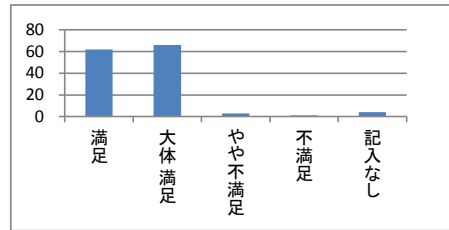
(1) ご本人の適性や特性に合ったサービスですか

| | 回答内容 | 回答数 | 割合 |
|---|-------|-----|-------|
| 1 | 満足 | 69 | 50.4% |
| 2 | 大体満足 | 58 | 42.3% |
| 3 | やや不満足 | 5 | 3.6% |
| 4 | 不満足 | 1 | 0.7% |
| 5 | 記入なし | 3 | 2.2% |



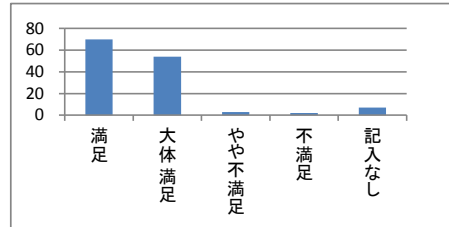
(2) 支援・サービスの内容に満足できますか

| | 回答内容 | 回答数 | 割合 |
|---|-------|-----|-------|
| 1 | 満足 | 62 | 45.3% |
| 2 | 大体満足 | 66 | 48.2% |
| 3 | やや不満足 | 3 | 2.2% |
| 4 | 不満足 | 1 | 0.7% |
| 5 | 記入なし | 4 | 2.9% |



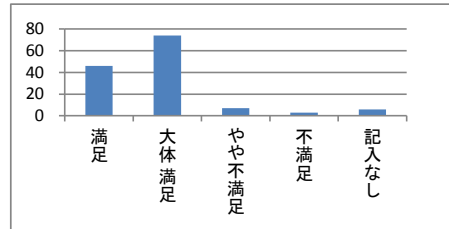
(3) 支援・サービスは個別計画に沿って実施されていますか

| | 回答内容 | 回答数 | 割合 |
|---|-------|-----|-------|
| 1 | 満足 | 70 | 51.1% |
| 2 | 大体満足 | 54 | 39.4% |
| 3 | やや不満足 | 3 | 2.2% |
| 4 | 不満足 | 2 | 1.5% |
| 5 | 記入なし | 7 | 5.1% |



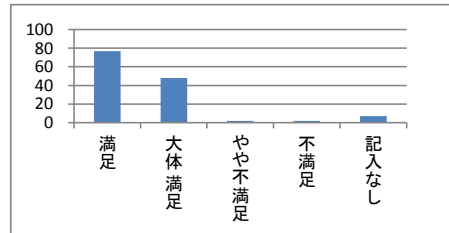
(4) 余暇活動や行事の回数や内容は適当ですか

| | 回答内容 | 回答数 | 割合 |
|---|-------|-----|-------|
| 1 | 満足 | 46 | 33.6% |
| 2 | 大体満足 | 74 | 54.0% |
| 3 | やや不満足 | 7 | 5.1% |
| 4 | 不満足 | 3 | 2.2% |
| 5 | 記入なし | 6 | 4.4% |



(5) ご本人やご家族の人権や個人情報を守られていますか

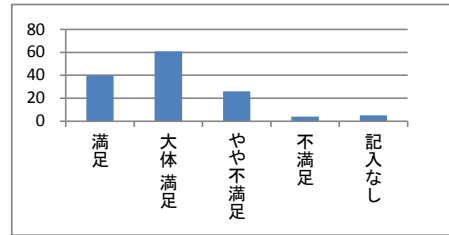
| | 回答内容 | 回答数 | 割合 |
|---|-------|-----|-------|
| 1 | 満足 | 77 | 56.2% |
| 2 | 大体満足 | 48 | 35.0% |
| 3 | やや不満足 | 2 | 1.5% |
| 4 | 不満足 | 2 | 1.5% |
| 5 | 記入なし | 7 | 5.1% |



6 施設の設備や環境についてどう考えますか

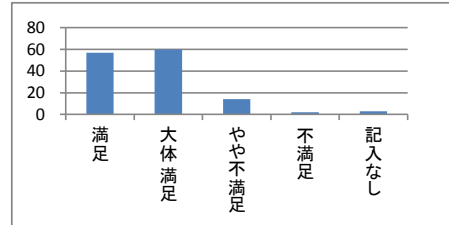
(1) 広さや設備は十分ですか

| | 回答内容 | 回答数 | 割合 |
|---|-------|-----|-------|
| 1 | 満足 | 40 | 29.2% |
| 2 | 大体満足 | 61 | 44.5% |
| 3 | やや不満足 | 26 | 19.0% |
| 4 | 不満足 | 4 | 2.9% |
| 5 | 記入なし | 5 | 3.6% |



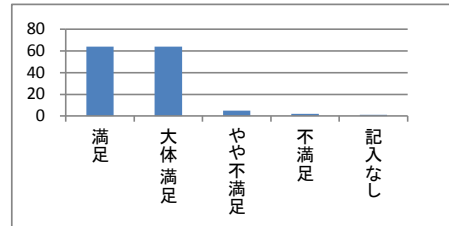
(2) 危険・不便な個所はありませんか

| | 回答内容 | 回答数 | 割合 |
|---|-------|-----|-------|
| 1 | 満足 | 57 | 41.6% |
| 2 | 大体満足 | 60 | 43.8% |
| 3 | やや不満足 | 14 | 10.2% |
| 4 | 不満足 | 2 | 1.5% |
| 5 | 記入なし | 3 | 2.2% |



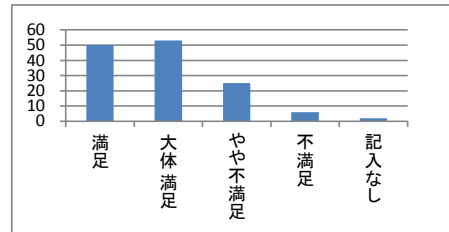
(3) 清掃や整理は行き届いていますか

| | 回答内容 | 回答数 | 割合 |
|---|-------|-----|-------|
| 1 | 満足 | 64 | 46.7% |
| 2 | 大体満足 | 64 | 46.7% |
| 3 | やや不満足 | 5 | 3.6% |
| 4 | 不満足 | 2 | 1.5% |
| 5 | 記入なし | 1 | 0.7% |



(4) 通うのに不便や不自由はありませんか

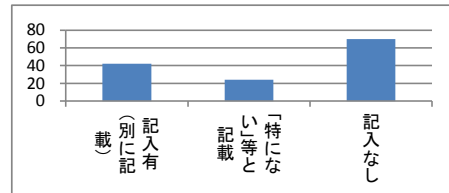
| | 回答内容 | 回答数 | 割合 |
|---|-------|-----|-------|
| 1 | 満足 | 50 | 36.5% |
| 2 | 大体満足 | 53 | 38.7% |
| 3 | やや不満足 | 25 | 18.2% |
| 4 | 不満足 | 6 | 4.4% |
| 5 | 記入なし | 2 | 1.5% |



7 利用している施設に望むことはありますか

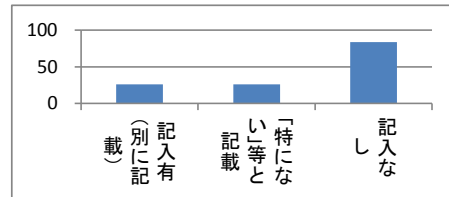
(1) 現在 利用している施設・事業で改善して欲しいことは何ですか

| | 回答内容 | 回答数 | 割合 |
|---|------------|-----|-------|
| 1 | 記入有 (別に記載) | 42 | 30.7% |
| 2 | 「特になし」等と記載 | 24 | 17.5% |
| 3 | 記入なし | 70 | 51.1% |



(2) 現在 利用している施設・事業で新たに取組んで欲しいことはありますか
(施設や事業を具体的にあげて、希望を記入してください)

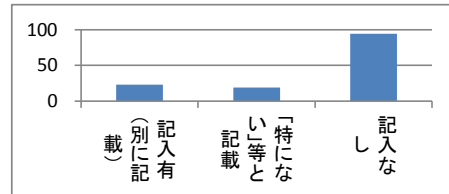
| | 回答内容 | 回答数 | 割合 |
|---|------------|-----|-------|
| 1 | 記入有 (別に記載) | 26 | 19.0% |
| 2 | 「特になし」等と記載 | 26 | 19.0% |
| 3 | 記入なし | 84 | 61.3% |



8 社会福祉事業団で新たに取組んで欲しい事業がありますか

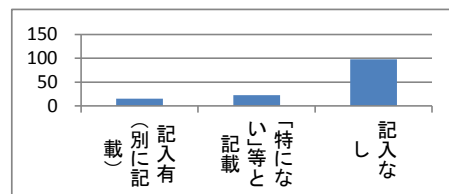
(1) 児童部門で新たに取組んで欲しい事業はありますか
(事業の内容を具体的に記入してください)

| | 回答内容 | 回答数 | 割合 |
|---|------------|-----|-------|
| 1 | 記入有 (別に記載) | 23 | 16.8% |
| 2 | 「特になし」等と記載 | 19 | 13.9% |
| 3 | 記入なし | 94 | 68.6% |



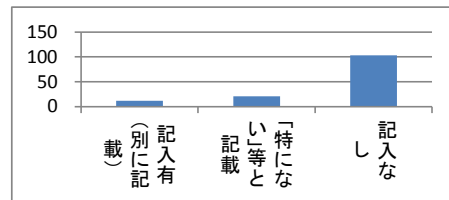
(2) 成人部門で新たに取組んで欲しい事業はありますか
(事業の内容を具体的に記入してください)

| | 回答内容 | 回答数 | 割合 |
|---|------------|-----|-------|
| 1 | 記入有 (別に記載) | 15 | 10.9% |
| 2 | 「特になし」等と記載 | 23 | 16.8% |
| 3 | 記入なし | 98 | 71.5% |



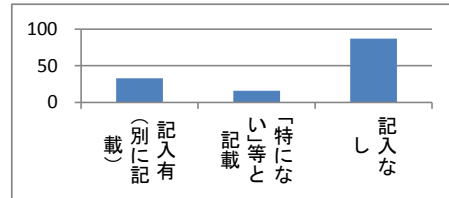
(3) その他の部門で取り組んで欲しい事業はありますか
 (事業の内容を具体的に記入してください)

| | 回答内容 | 回答数 | 割合 |
|---|------------|-----|-------|
| 1 | 記入有 (別に記載) | 12 | 8.8% |
| 2 | 「特にない」等と記載 | 21 | 15.3% |
| 3 | 記入なし | 103 | 75.2% |



9 その他、社会福祉事業団 及び各施設・事業について
 ご意見があればお聞かせください
 (何でも自由に記入してください)

| | 回答内容 | 回答数 | 割合 |
|---|------------|-----|-------|
| 1 | 記入有 (別に記載) | 33 | 24.1% |
| 2 | 「特にない」等と記載 | 16 | 11.7% |
| 3 | 記入なし | 87 | 63.5% |



* 回答のうち1件は判読困難につき個別の回答数には計上しませんでした。
 * 百分率の合計は、個別の四捨五入により100%とならない場合があります。

ご利用者アンケートの集計結果の説明

*各項目別の回答

| 設問 | 回答の概要 |
|------------------|--|
| 1 記入者 | 記入者は、児童部門では「家族の考え」や「本人の気持ちを推察して」の記入がほとんどですが、成人部門では全体に本人の記載が多く生の声が聞かれました。 |
| 2 利用者 | 性別は、児童成人部門ともにほぼ男2：女1の割合です。 年齢は成人部門で30～40歳代が多く、60歳以上の利用者もありますが、赤羽根は比較的若い傾向にあります。 他法人の事業所を併用している利用者は全体の30%程度です。 |
| 3 事業団の 認知度 | 事業団の認知度は、利用前から知っていたのは1/4程度ですが、そのうち事業内容（施設）を約8割が知っていて、一定の周知はされています。 HPは、利用前の1割を含めて3割の方が閲覧しています。 理念・経営方針は現段階で約4割に認知されており、9割以上が「良い」「大体良い」と答えています。 |
| 4 職員 | 職員の評価は、全体で「満足」と「大体満足」を含めると9割以上に達していますが、児童部門に比べて成人部門の満足度がやや低い傾向にあります。 |
| 5 サービス | サービスの質・内容は、全体で約9割が「満足」「大体満足」と回答しています。特に児童部門では「満足」の割合が高く、成人部門では「大体満足」の比率が高い傾向にあります。 余暇活動・行事については児童成人共に若干の不満足感が感じられます。 |
| 6 施設 | 施設については、全体では7～8割が「満足」「大体満足」との回答ですが、他の項目に比べて満足度は低く、特に、児童関係施設の広さ・設備と通所の利便性に不満足感があります。 |

*アンケート結果について（法人としての全般的コメント）

法人の認知度はあまり高くはありませんでしたが、理念・経営方針について大多数の賛同が得られており、法人のめざす方向性は評価をいただいております。今後、更に認知度向上へむけての取り組みを強化していきます。

職員とサービスに対しては全体的に高い評価をいただきましたが、一部には不満足とされた部分もありました。今後、法人全体として職員の育成・強化、更なるサービスの質の向上に向けて改善改革を進めていきます。

施設の面では、他の項目と比較して全体的に満足感が低い傾向にあります。建物の老朽化や送迎の利便性の低さなど課題も多くあり、市との連携の下に改善策の検討を進めるとともに、安全の確保には最大の配慮をしていきます。

設問7～9のご意見欄には、評価していただいていることや改善を要望されること、施設改修や新規事業の提案など計151件という多くの貴重なご意見・提案をいただきました。各施設において、直ちに改善できる事は既に対応していますが、時間をいただく必要があるものや検討を要すること、法人として外部に働きかけていくべきことなども多くあります。頂いた貴重なご意見を、今後の施設運営・事業経営にしっかりと生かしてまいります。