

平成29年度生活介護事業 利用者満足度調査アンケート集計結果

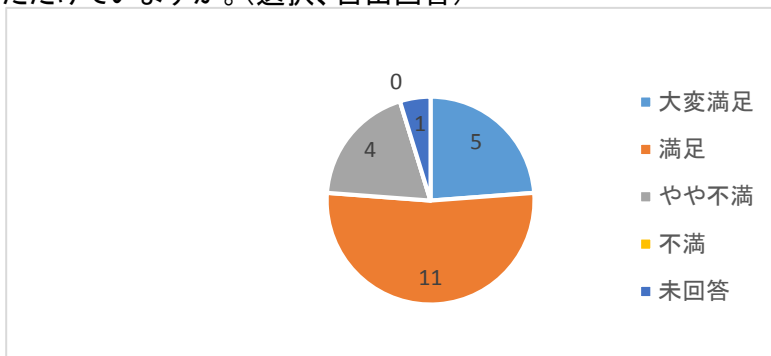
方式	無記名、選択式、自由回答式
実施期間	平成30年1月4日より配布、同月中旬に回収したアンケートを集計
対象者	37 (男性28名、女性9名)
配布数	34 (長期欠席等、期間中にご利用のない方へは実施していません)
回収数	14
回収率	41%

1、あなた(ご利用者様)の性別、年齢を教えてください。

男性	9	20代以下	4
女性	4	30代	2
未回答	1	40代	3
		50代以上	5
		未回答	0

2、介護、看護の質に関してはご満足いただけていますか。(選択、自由回答)

大変満足	2
満足	11
やや不満	1
不満	0
未回答	0

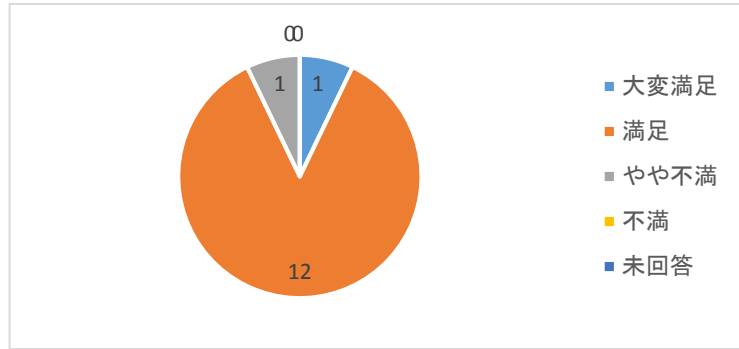


質問2へいただいたご意見

- 「大変満足」と回答された方より
 - ・ 朝、玄関まで来ていただけるのがとても助かっています。
- 「満足」と回答された方より
 - ・ とても満足しています。トイレの介助など、お世話になっています。いつもありがとうございます。
 - ・ 入所(他部署の看護師)は、普段あまり接していないため不安がある。
 - ・ 個々支援員の努力で成り立っているところが随分と多いので、人手不足のところなどを早急に補ってほしいです。

3、職員の対応や、言葉づかいに関してはご満足いただけていますか。(選択、自由回答)

たいへんまんぞく 大変満足	1
まんぞく 満足	12
ややふまん やや不満	1
ふまん 不満	0
みかいどう 未回答	0



質問3へいただいたご意見

○「大変満足」と回答された方より

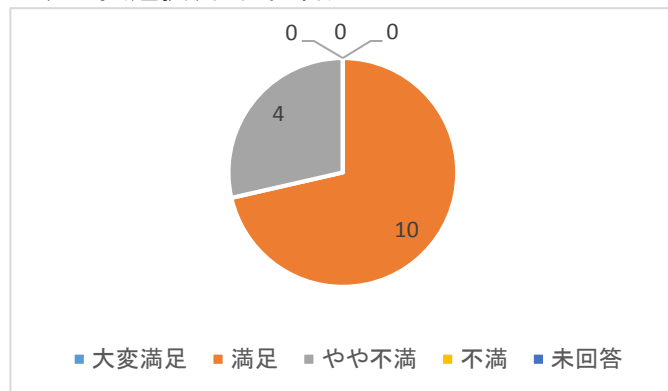
- ・活動時の様子が聞けてうれしいです。

○「満足」と回答された方より

- ・職員言葉づかいについて不満はないと思っています。これからいろいろお話をしたいと思っています。よろしくをお願いします。
- ・いろいろご配慮いただきありがたいと思っています。
- ・人手不足や業務などで忙しい現状なのはわかりますが、セクション毎の情報を多く書いてもらえるとありがたいです。情報量が多ければ多いほど利用者本人や家族にわかってもらえるからです。
- ・言葉づかいには満足しているが、運転業務には気分が悪くなる時がある。
- ・日頃よりお世話になっております。棟別会議などにもできれば管理職の方も参加していただけると幸いです。時間のご都合をつけて参加していただけたらまた違った意見も聞かれるのではないのでしょうか？

4、活動の内容に関してはご満足いただけていますか。(選択、自由回答)

たいへんまんぞく 大変満足	0
まんぞく 満足	10
ややふまん やや不満	4
ふまん 不満	0
みかいどう 未回答	0



質問4へいただいたご意見

○「満足」と回答された方より

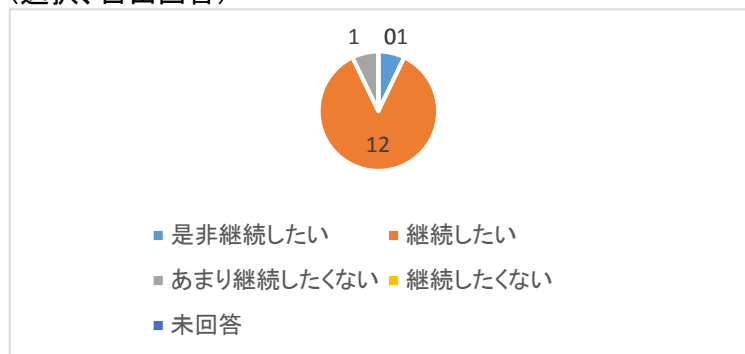
- ・慰労会に対しては満足度が向上している。
- ・作業の際、内容にもよりますが、苦手な所があるため内容を変えてもらうことをお願いしたいです。
- ・時々、調理や手先を使ったこと(ビーズアクセサリー作り、絵を描くなど)ができることと良い。
- ・週1利用なので良くわからない。
- ・絵を描くこと。

○「やや不満」と回答された方より

- ・もっといろいろな場所に外出したい。
- ・作業が収入につながらないと本人より。
- ・忘年会の様な取り組みを積極的にしてくださる点はとてもいいのですが、事務所の方やリハビリの方など支援員以外の参加の枠を決めるなど、よりみんなのものにしてほしいです。
- ・忘年会に参加できない人のためにも、新年会やお花見などを企画していただきたいです。
- ・できれば現場だけでなく全体のスタッフが参加できるように考えていただけたら嬉しいです。
- ・日頃お世話になっている皆さんが一緒のフロアに立つことは難しいことだと思っております、内容や時間帯、方法、連携などでより多くの方でより豊かなプログラムができればと願います。
- ・皆さんに関わっていただいて成り立っている介護の世界ですので。

5、今後も利用を継続したいと思いますか。(選択、自由回答)

是非継続したい	1
継続したい	12
あまり継続したくない	1
継続したくない	0
未回答	0



質問5へいただいたご意見

○「継続したい」と回答された方より

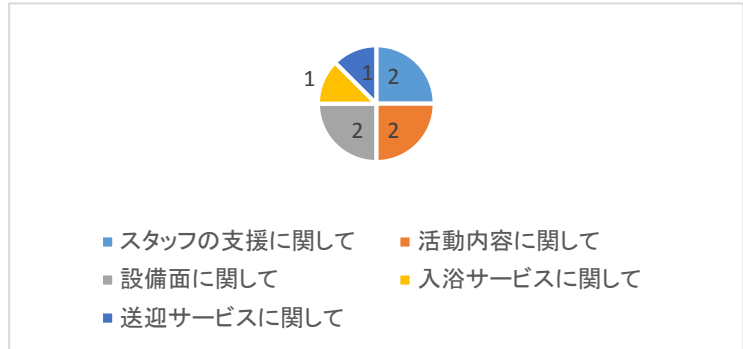
- ・慣れて楽しく通えているので。
- ・生活リズムを作っていくことができている。作業工賃がアップしたことはうれしいことです。
- ・通所の利用が継続できており、とてもうれしく思っています。今後の継続について不都合な点はないので、これからもおよろしくお願ひします。
- ・クラフトで油絵を描き続けたい。
- ・ご飯が旨い。
- ・何かあった時には考えたいと思う。

○「あまり継続したくない」と回答された方より

- ・訓練時間以外の時間の有効時間をもっと増やしてほしいと本人より。

6、改善してほしいこと、実施してほしいことがあればお聞かせください。(自由回答)

スタッフの支援に関して	2
活動内容に関して	2
設備面に関して	2
入浴サービスに関して	1
送迎サービスに関して	1



質問6へいただいたご意見

- ・ 職員の言葉づかいについては問題がないと思っており、毎日楽しく過ごさせています。
- ・ 利用者の障害程度に応じた支援をもう少し考えた方がいい。平等と公平の観点をもっと見直してほしい。
- ・ 作業の内容を変えてほしいと思っています。映画鑑賞を増やしてほしいです。
- ・ 活動プログラムに幅を持たせて、自由に語り合ったり、いつものテーブルゲームの内容の工夫をしていくなどの創意工夫が求められているように思います。ずっと通っているのにどんな趣味を持っているのかとか、お互いのことを利用者も職員も知らないことが多いと思います。お互いを知って仲良しのなる意味でもゲームなんてしたら面白いのではないのでしょうか。
- ・ 暖房は空気の乾くエアコンより、温まって空気が乾きにくい床暖房に替えてほしい。
- ・ フロが寒い。
- ・ お風呂に入れていただけたらとても助かります。
- ・ 送迎時間を固定しないでほしい。一番の迎えで送りが最後固定しないでほしいの希望を出したが、変わらない。

ご記入いただいた点についての回答

- ・ スタッフの支援に関して
ご利用者様一人ひとりの特性を考慮し、快適に過ごしていただけるよう、これからも善処いたします。
- ・ 活動内容に関して
いただいたご意見を参考に、皆さまがより良い形で交流を持てる内容を目指してまいります。
- ・ 設備面に関して
必要な補修や備品補充を随時行っております。
- ・ 入浴サービスに関して
各種サービス内容について適宜ご説明いたしますので、お気軽にお声掛けください。
- ・ 送迎サービスに関して
ご利用者様のご要望を踏まえてルートを作成しておりますが、複数のご要望が重なるなど、すべてにお応えすることが困難な場合もございます。ご不便をお掛けして申し訳ございませんが、ご理解、ご協力の程、よろしく願いいたします。

こうさつ 考察

それぞれの質問への回答として、共通して「他者との関わり、交流」についてご意見をいただいた形となりました。日中の活動やその他のサービスを通して、ご利用者様同士の交流を持つことのできる環境が求められていることが読み取れます。

回収数が半数に満たないため、ご利用者様からより多くご意見をいただくことのできる環境づくりについても尽力してまいります。