

# 利用者満足度調査 調査結果について

事業所： 竹の子ホーム

実施日： 令和3年11月～

令和3年度に、竹の子ホームご利用者に向け、アンケートを実施いたしました。

結果を、以下のように、報告いたします。

アンケート配布人数 = 48名

〃 回収人数 = 37名

〃 回収率 = 77%

問1. 職員について ※職員 = 管理者、サービス管理責任者、生活支援員、世話人等

		満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	未回答
ア	職員に気軽に話をすることができますか？	19名	3名	10名	3名	1名	1名
イ	職員は、丁寧に接してくれますか？	18名	2名	13名	3名		1名
ウ	他の人に知られたくない秘密は、守られていますか？	15名	4名	10名	5名	1名	2名
<p>&lt;自由記述&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・いつもありがとうございます。</li><li>・精神的に辛い時や、話したい時に、なかなか話せなかつたりすると、嫌な思いを。</li><li>・意見など、言えない時もある。</li><li>・分かってもらえないと、辛い。</li></ul>							
<p>&lt;回答&gt;</p> <p>意見などを言えないこと、嫌な思いをされましたこと、辛い思いをされましたこと等、ご意見をいただき、ありがとうございました。勤務に入ります、生活支援員ならびに世話人、夜間支援員等に加え、今年度より業務用携帯保持者におきまして、夜間等緊急時の対応もおこなっております。詳しくは、事業所一覧に明記しておりますので、ご覧ください。</p> <p>引き続き、職員の意識向上に努めていきます。</p>							

問2. サービス計画について ※サービス計画 = 個別支援計画等

		満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	未回答
ア	計画を作る時、あなたがしてほしいことを、よく聞いてくれましたか？	19名	5名	9名	1名	2名	1名
イ	計画について、わかりやすい説明がありましたか？	17名	7名	11名		1名	1名

<自由記述>

- ・個別支援計画よくわかりやすく説明してくれる。でも、もう少し聞いてほしい。
- ・わかりやすい言葉を使ってくれるのは、良い。
- ・思うようにいかないと、不安になったりする。
- ・みんなとおでかけしたい。

<回答>

不安を感じさせてしまいましたこと等、ご意見をいただき、ありがとうございました。

個別支援計画の作成におきましては、よりわかりやすく提供できればと思います。また、可能なかぎり、ご希望に添えますよう工夫していきます。

おでかけにつきましては、コロナ禍の現状、皆様にはご迷惑をお掛けしております。引き続き、世の中の状況等を含めまして、都度、検討させていただきます。無事、「日常」を取り戻すことができましたら、また、皆様のご参加をお待ちしております。

問3. サービス内容について

		満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	未回答
ア	食事はおいしいですか？	28名	4名	4名			1名
イ	入浴は希望通りに入れて いますか？	25名	1名	8名	1名		2名
ウ	困ったとき、相談できて いますか？	17名	7名	8名	4名		1名
エ	夜は、よく眠れますか？	19名	3名	9名	3名	1名	2名
オ	体調が悪い時、助けて くれますか？	19名	5名	10名		1名	2名
カ	外出は、希望通り、でき ていますか？	14名	6名	9名	4名	1名	3名
キ	外泊は、希望通り、でき ていますか？	11名	3名	12名		7名	4名
ク	生活は、楽しいですか？	22名	2名	8名	1名	2名	2名

<自由記述>

- ・職員や利用者とうまくいけてません。
- ・体調が悪い時に、すぐ職員が来てくれます。
- ・外泊あまりできないから、希望通りやりたい。
- ・ずっと心の傷が癒えなかったのが長く、今もまだ続いていて、引っかかっている。
- ・楽しい時もあるけど、馬鹿にされたような感じを受けると、嫌だ。
- ・コロナなどで行かない。
- ・でかけてない。

<回答>

嫌な思いをされましたり、人間関係でお悩みになられたり、馬鹿にされたような感じを受けること等、ご意見をいただき、ありがとうございました。

少しでも楽しい生活ができますよう、職員の意識向上に努めていきます。

おでかけにつきましては、コロナ禍の現状、皆様にはご迷惑をお掛けしております。引き続き、世の中の状況等を含めまして、都度、検討させていただきます。無事、「日常」を取り戻すことができましたら、また、皆様のご参加をお待ちしております。

2市8町外への外泊におきましても、たいへんご迷惑をお掛けしました。現在、一部で緩和しておりますが、必要に応じて、またご協力していただくこともあろうかと思っております。どうぞご理解ください。

問4. 総合的な感想について教えて下さい。

		満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	未回答
ア	竹の子ホームでの生活に満足していますか？	22名	3名	9名	1名		2名

<自由記述>

・競馬を楽しんでいる。

・竹の子ホームへ入居したことにより、とても大きな安心感を得ることができました。以前の暮らしは、つらく怖いものでした。その反面、不自由さや窮屈さを感じていることも、また事実です。

・りょこうに、はやくいきたいです。

・ホームでの生活、楽しく満足しています。

・これからもよろしくおねがいします。

：お買い物いきたいです。

・職員が嫌いです。他の人も、嫌な時もあります。

・携帯2回しっぱいしてしまい、反省しました。同じ世代でガラケーいないので、ガラケーにされたら困る。今のままでは、休みの日に落ち込む。夜、音楽がきけないから、ねれない時あります。しっかりするので、携帯もどしてもらいたいです。

・楽しい。

<回答>

不自由さや窮屈さを感じさせてしまっていること、嫌な思いをされてしまった事等、たくさんのご意見をいただき、ありがとうございました。

真摯に受け止め、意識向上に努めていきます。

携帯電話の所持につきましては、ご家族、関係機関等も含めて、引き続き、都度、検討させていただきたく思っております。

おでかけにつきましては、コロナ禍の現状、皆様にはご迷惑をお掛けしております。引き続き、世の中の状況等を含めまして、都度、検討させていただきます。無事、「日常」を取り戻すことができましたら、また、皆様のご参加をお待ちしております。

以上となります。

アンケートにご協力してくださった皆様、ありがとうございました。

竹の子ホーム 清田