

2019年度 生活クラブ風の村重心さくら

生活介護 利用者アンケート結果

アンケート実施期間：2019年8月20日～9月14日

回収数／配布数：30／45

回収率：66.7%

《環境・体制整備》

※下段の（ ）内は回答数です。

No.	設問	はい	いいえ	どちらとも いえない	無回答
1	活動等のスペースが十分に確保されていますか。	53.4% (16)	20% (6)	23.3% (7)	3.3% (1)
2	職員の配置数や専門性は適切ですか。	46.7% (14)	10% (3)	43.3% (13)	0% (0)
3	事業所の設備等は安全面の配慮が適切になされていますか。	76.7% (23)	3.3% (1)	13.3% (4)	6.7% (2)

【「環境・体制整備」に関するご意見】

- ・冬の室温が寒く設定を考えて欲しい。
- ・夏休みなどはスペースが狭いかな？と思ったが色々工夫されている。
- ・厳しく評価させていただいた。利用者が一気に増え以前の環境とはだいぶ変わり少し残念。朝、担当の職員さんが送迎に出ていないなど・・・事態を受入れたいとは思いますが理想とは違う。
- ・人が多くなってきて狭い。
- ・1対1になりきれしていないので誰に頼めばいいのか不安になる。
- ・職員数が足りていない日もあり一人で何人もの担当をしている。
- ・車イスで建物の中と外の区別なく行き来しているが衛生面が少し気になる。
- ・専門性についてアレ？と思うことがあった。
- ・専門性という点においては介護現場全体に人手不足ということで満足とはいえないが頑張っていると思う。
- ・最近利用者が増えたためか室温が暑すぎると思った。
- ・冷房（室内・送迎車）がききすぎていることが多いのか、帰宅時冷えきっている。こちらも長袖等気をつけますが・・・。
- ・受入れている人数が多すぎではないか？
- ・移動が心配な時あり。

《支援の内容》

No.	設問	はい	いいえ	どちらとも いえない	無回答
4	ご本人と家族のニーズや課題が客観的に分析された上で、個別支援計画が作成されていますか。	90% (27)	3.3% (1)	6.7% (2)	0% (0)
5	年齢や状態・季節に応じた活動は行われていますか。	83.4% (25)	6.6% (2)	10% (3)	0% (0)
6	地域との交流・活動をする機会がありますか。	43.4% (13)	23.3% (7)	33.3% (10)	0% (0)
<p>【「支援の内容」に関するご意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・とても手厚く支援してくださり安心。 ・年齢に合わせた対応にはこだわらない家庭もある。 ・利用者に関わってくださるスタッフの方には、利用者のニーズや課題・指導方法など十分に理解してほしい。 ・曜日の関係で考えると・・・？平日の場合は外に行ったとか話しを聞いたりするため。 ・通所日数が少ないためまだよくわかっていない。 					

《事業所の対応》

No.	設問	はい	いいえ	どちらとも いえない	無回答
7	支援の内容、利用料等について丁寧な説明がなされましたか。	83.3% (25)	0% (0)	16.7% (5)	0% (0)
8	日頃からご本人の様子や状況について、事業所と共通理解ができていますか。	90% (27)	0% (0)	10% (3)	0% (0)
9	ご本人に関する不安や悩み等の相談や面談対応が行われていますか。	86.7% (26)	6.6% (2)	6.7% (2)	0% (0)
10	家族会や行事等の開催により、家族同士の連携が支援されていますか。	73.3% (22)	0% (0)	26.7% (8)	0% (0)
11	苦情対応の体制について説明がなされ、苦情があった場合には、迅速かつ丁寧に対応されていますか。	76.7% (23)	6.6% (2)	16.7% (5)	0% (0)

12	ご家族との意思疎通や情報伝達の方法は分かりやすいように工夫されていますか。	83.3% (25)	6.7% (2)	10% (3)	0% (0)
13	定期的に会報やホームページで、活動概要や行事予定、連絡体制等の情報をご本人やご家族に対して発信されていますか。	90% (27)	0% (0)	10% (3)	0% (0)
14	個人情報適切に取り扱われていますか。	83.3% (25)	6.7% (2)	10% (3)	0% (0)

【「事業所の対応」に関するご意見】

- ・介助員さんが変わることが多いので変わった時に本人をどこまで理解出来てるかが微妙。
- ・ファミリーデーは初参加だったが楽しかった。
- ・ひやりはっとについての説明には大変具体的に説明されており信頼できるものだった。他施設ではなかなかない対応ですごく信用できると思った。
- ・普通の会話の中には本人の細かな情報がたくさん詰まっているのでその内容を覚えてくださった時はとても感動する。
- ・トイレの介助の時不安になることがある。
- ・連絡帳の記入の仕方職員間の連携が欲しい。
- ・参加出来ず申し訳ない。説明は受けているが苦情の有無等は知らない。

《非常時等の対応》

No.	設問	はい	いいえ	どちらとも いえない	無回答
15	緊急時対応マニュアル、防犯マニュアル、感染症マニュアルを策定し、周知・説明されていますか。	63.4% (19)	3.3% (1)	30% (9)	3.3% (1)
16	非常災害の発生に備え、定期的に避難、救出、その他必要な訓練が行われていますか。	53.4% (16)	6.6% (2)	36.7% (11)	3.3% (1)

【「非常時等の対応」に関するご意見】

- ・面談時に説明を受けたい。
- ・避難訓練に参加した事がないので経験した方が良い。
- ・どんな訓練が行われているか知りません。
- ・マニュアルについては入所の時に伺っている。
- ・訓練については通所日数が少ないため良く分かっていない。
- ・マニュアルは書面でお願いしたい。

《満足度》

No.	設問	はい	いいえ	どちらとも いえない	無回答
17	ご本人は通所を楽しみにしていますか。	93.4% (28)	3.3% (1)	3.3% (1)	0% (0)
18	職員の態度や言葉づかいに好感がもてますか。	90% (27)	3.3% (1)	6.7% (2)	0% (0)
19	職員は他の人に聞かれたくないことや見られたくないことに気づかいをしていますか。	76.7% (23)	6.6% (2)	16.7% (5)	0% (0)
20	事業所の支援に満足していますか。	83.4% (25)	3.3% (1)	13.3% (4)	0% (0)

【「満足度」に関するご意見】

- ・ 個別の支援をしていただき安心してお願いできている。
- ・ 本人はすごく楽しめているようで嬉しい。
- ・ 好みやその日の気分があるけれどいろんな人やいろんな対応があっていいと思う。ただ相性はあると思う。
- ・ スタッフの皆さんはいつも明るく話しやすくとても良い雰囲気だと思う。
- ・ 連絡帳の字ですが、もう少し読みやすく書いて頂けると助かる。
- ・ 常に笑顔で声をかけてくれる。明るくワクワクしている子供の気持ちがわかる。
- ・ 医ケアがある。
- ・ 忙しい中でも個別に外出等の希望をかなえていただきありがたい。
- ・ 連絡ノートに入れて提出した書類等が時々取り出されずそのまま持ち帰ってきってしまうことがあるのでその点はよく確認していただきたいと思う。
- ・ 延長や送迎は本当に助かっている。
- ・ 他の施設ではできないような本人中心の生活で手厚く接していただきいつも感謝している。外出等も楽しんでいる。
- ・ 初対面でなれなれしい言葉づかいの人が多。多々不愉快になる。
- ・ やっぱりママといっしょがいいみたいだ。