

2020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：2020年10月15日～10月31日

回収数／配布数：38/53

回収率：71.6%

《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。	55% (21)	8% (3)	32% (12)	5% (2)
2	職員の配置数や専門性は適切ですか。	68% (26)	3% (1)	21% (8)	8% (3)
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。	82% (31)	3% (1)	11% (4)	5% (2)

【「環境・体制整備」に関するご意見】

- ・安全に散歩等外で活動が出来るスペースがもう少しあれば良いと思います
- ・床に利用者の荷物を置いているので、人数が多い時等特に足元が危険な気がする
- ・利用者制限やソーシャルディスタンスのため以前のゆとりを感じる
- ・その日の担当が送迎でいない時がある
- ・食事時のテーブルの出し入れのスペースが狭い感じ
- ・トイレの待ち時間が長くて多い。脱衣室のトイレスペースを使用することも
- ・利用者の距離をもう少しあけてほしいと思いました
- ・過ごしている様子を見ていないので解りません
- ・壁に貼り紙が多すぎる様に思います
- ・専門性という点においてはなかなか職員全員が適切とは言い難いですが、勉強会のようなこともされているでしょうからさらに知識経験を高めてもらいたいです

《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。	87% (33)	0% ()	11% (4)	3% (1)
5	年齢や状態・季節に応じた活動は行われていますか。	84% (32)	0% ()	11% (4)	5% (2)

6	地域との交流・活動をする機会がありますか。	84% (32)	0% ()	11% (4)	5% (2)
---	-----------------------	-------------	-----------	------------	-----------

【「支援の内容」に関するご意見】

- ・コロナ渦の中でできる範囲のことをしてくださっていると思います
- ・最近コロナの影響で外出の機会が少ないのが残念

《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。	82% (31)	3% (1)	11% (4)	5% (2)
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。	87% (33)	3% (1)	11% (4)	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。	79% (30)	3% (1)	11% (4)	8% (3)
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。				
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。	58% (22)	8% (3)	18% (7)	16% (6)
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。	79% 30	3% 1	16% 6	3% 1
13	定期的に会報やホームページで、活動概要や行事予定、連絡体制等の情報がご本人やご家族に対して発信されていますか。	97% 37	0% 0	3% 1	0% 0
14	個人情報適切に取り扱われていますか。	87% (33)	0% ()	5% (2)	8% (3)

【「事業所の対応」に関するご意見】

- ・説明はありましたが、実際苦情をした事がないので分かりません
- ・苦情について一言あっても良いのでは…と思いました
- ・連絡帳や手紙、メール、口頭でいったことが全員に伝わってないと思うことが多い。
ちゃんと周知してほしい
- ・コロナの影響で以前のような面談が難しくなり、少し控えてしまっています。悩みや問題は常に抱えていますなかなかお話しできず当方の気持ちの問題です

《非常時等の対応》

No.	設問	はい	いいえ	どちらとも いけない	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。	74% (28)	3% (1)	13% (5)	11% (4)
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。	61% (23)	3% (1)	18% (7)	18% (7)

【「非常時等の対応」に関するご意見】

- ・どのような訓練が行われているのかよくわかりません

《満足度》

No.	設問	はい	いいえ	どちらとも いけない	無回答
17	ご本人は通所(訪問・電話)を楽しみにしていますか。	89% (34)	0% ()	8% (3)	3% (1)
18	職員の態度や言葉づかいに好感がもてますか。	95% (36)	0% ()	5% (2)	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れていますか。	79% (30)	0% ()	13% (5)	8% (3)
20	事業所の支援に満足していますか。	89% (34)	0% ()	8% (3)	3% (1)

【「満足度」に関するご意見】

- ・当日の体調に合わせメニューの変更等、細やかに対応していただいております
- ・職員さんとの会話を楽しみにしております
- ・大変満足しています
- ・ここのところ訪問で対応していただいておりますが、こっそりいつも楽しみにしているようで、帰り際寂しそうな表情をします。とても親切に対応いただき感謝してます
- ・コロナ渦により本人が通所を必要としていることを更に感じました
- ・職員さんとは良い仲を徐々に築き上げていると思います
- ・他の事業所、訪問の方がみんな今まで“ちゃん”で呼んでいるので“さん”で呼ばれるとイマイチしっくりこない様です
- ・電話連絡不要、電話はご遠慮下さいと申し上げても電話がかかってくるのは迷惑です。電話すると言われていた時間にかかってこないのも困る
- ・トイレを焦らせないでやってくれるのは有り難いです
- ・数人の方には少し言葉づかいが気になりました
- ・個別対応が難しい現状であるとは思いますが、よりよい支援に期待しています