

利用者調査の結果

福祉サービス種別 軽費老人ホーム
事業所名(施設名) ヴィラ緑風苑

1 調査概要

調査対象者		利用者本人	
調査方法	アンケート方式		
利用者総数(人)		50人	調査対象者は、入居されている全員アンケート方式にて実施する。調査票は、封筒に入れ封をし、調査機関が用意した箱に入れていただき、調査機関が開封し、集計いたしました。
調査対象者数(人)		50人	
有効回答者数(人)		46人	
利用者総数に対する回答者割合(%)		92%	

2 利用者調査全体のコメント

大変満足、満足と答えた方が6割、ふつうと答えた方も含めると、100%に近い方がここでの生活をよしと思われている。入居する前のことに関しては、家族等が行うことが多く、ほとんど非該当となっている。職員との関係で、比較的「はい」の割合が低い項については、今後の課題とされたい。

3 利用者調査の結果

調 査 項 目 コ メ ン ト	実 数			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当(あて はまらない)
問 1 施設の共用部分(食堂・お風呂場・トイレなど)は、清潔で気持ち良いですか	41人 89%	4人 9%	1人 2%	0人 0%
9割近い方が「はい」と答えており、満足度は高い。				
問 2 職員の言葉使いや態度は丁寧ですか(乱暴ではないですか)	33人 72%	7人 15%	4人 9%	2人 4%
「はい」が7割以上ではあるが、[どちらともいえない]「いいえ」を合わせると、2割を超える。今後、接遇について話し合われることが求められる。				
問 3 挨拶以外にも、この職員は、あなたが必要だと思うときに声をかけてくれますか	36人 78%	9人 20%	1人 2%	0人 0%
8割近い方が「はい」と答えているが、残りの10人の声も大事にして課題とされたい。				
問 4 個人的な手紙や電話などが、自分の意志と関係なく他の人に伝わらないようになっていますか	39人 85%	6人 13%	1人 2%	0人 0%
プライバシーについて、ほぼ問題ないと思われる。				
問 5 あなたが職員に対して要望した内容が、その場になかった他の職員にもきちんと伝わっていますか	29人 63%	15人 33%	0人 0%	2人 4%
「どちらともいえない」が3割を超えているので、情報の共有について確認されることが望ましい。				
問 6 どの職員も、あなたに対して親切に対応してくれますか	39人 85%	6人 13%	1人 2%	0人 0%
ほぼ問題ないと思われる。				
問 7 寝込んだり、歩くことが困難にならないために心がけたいことについて、施設は相談にのってくれますか	39人 85%	4人 9%	1人 2%	2人 4%
ほぼ問題ないと思われるが問6もあわせて「いいえ」の1人にも、配慮されたい。				

調 査 項 目 コ メ ン ト	実 数			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当(あて はまらない)
問 8 食事はいつもおいしいですか	38人	6人	1人	1人
	83%	13%	2%	2%
ほぼ問題ないと思われる。				
問 9 食事の献立は工夫されていますか	37人	7人	1人	1人
	80%	15%	2%	2%
ほぼ問題ないと思われる。今後、さらに給食委員会の活動に期待したい。				
問10 定期的に食事の要望(分量や味など)を伝える機会があり、それが献立に生かされていますか	36人	9人	0人	1人
	78%	20%	0%	2%
ほぼ問題ないと思われる。問9同様、今後も給食委員会の活動に期待したい。				
問11 お風呂やシャワーの利用時間は、あなたの利用しやすい時間帯になっていますか	39人	6人	0人	1人
	85%	13%	0%	2%
入浴については、ほぼ利用者の希望時間に入ることができている。				
問12 行事やレクリエーションに楽しく参加できますか	31人	12人	2人	1人
	67%	26%	4%	2%
さらに、年度末や全体懇談会のアンケートを参考に取組まれることが求められる。				
問13 緊急時(体調急変時・ケガなど)への対応は十分ですか	32人	9人	1人	4人
	70%	20%	2%	9%
「はい」と答えている方が7割と、緊急時対応の内容の割には、やや低い。今後、検討が必要と思われる。				
問14 各種お知らせなど、日頃の生活に必要な情報を十分知ることができますか	32人	9人	4人	1人
	70%	20%	9%	2%
個別や掲示板の活用で、情報提供がされているが、さらに工夫が求められる。				
問15 あなたと、この近所の方やボランティアの方との交流はありますか	24人	10人	5人	7人
	52%	22%	11%	15%
ボランティアとの交流機会はあるが、利用者の考え方もあり、「はい」と答えている方は約半分である。				
問16 職員は、施設や職員に対する不満や要望に対してきちんと対応してくれますか	10人	17人	16人	1人
	23%	39%	36%	2%
「いいえ」の割合が「はい」の割合を上まわっている。今後、検討されることが望まれる。				
問17 この軽費老人ホームについて調べる際に、あなたや御家族が、ここの情報をすぐに手に入れることができましたか	1人	0人	0人	45人
	2%	0%	0%	98%
入居にあたっては、親族等が手続きを行うことが多く、非該当がほとんどである。				
問18 この軽費老人ホームへの入居を決める前における、施設運営の考え方や、施設での生活、(標準的な)サービス内容など、あなたの知りたいことについてのホームの職員からの説明は、あなたが理解し納得できるような、わかりやすいものでしたか	1人	0人	0人	45人
	2%	0%	0%	98%
入居にあたっては、親族等が手続きを行うことが多く、非該当がほとんどである。				
問19 利用開始にあたり、必要なものや持ち込めるものについての軽費老人ホームの職員からの説明は、あなたが理解し納得できるような、わかりやすいものでしたか	1人	0人	0人	45人
	2%	0%	0%	98%
入居にあたっては、親族等が手続きを行うことが多く、非該当がほとんどである。				