

利用者調査の結果

福祉サービス種別 救護施設

事業所名（施設名） 救護施設 八ヶ岳寮

調査概要

調査対象者	利用者本人	
調査方法	聞き取り調査	
利用者総数（人）	128人	調査対象者は、施設側から選定していただき、一人当たり30分程の面談いたしました。
調査対象者数（人）	12人	
有効回答者数（人）	12人	
利用者総数に対する回答者割合（%）	9%	

利用者調査全体のコメント

アンケートに参加頂いた利用者の一人ひとりが、丁寧に質問に答えていただき、当施設に対する強い思いを伺うことが出来ました。

当施設の利用者の傾向が「介護が必要な利用者」と「自立度の高い利用者」に二極分化する中、「自立度の高い利用者」の満足度が全体に低いように感じられました。特に、職員の接遇面において、このような傾向が見られました。

また、施設の設定や環境については、概ね満足が得られていると思われましたが、施設の暖房の温度、放送設備の利用頻度などについて、多くの利用者から改善を求める声が聞かれました。

利用者調査の結果

調査項目	実数			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない・ 非該当
問1 職員(しょくいん)は、あなたに丁寧(ていねい)(乱暴(らんぼう)な言葉(ことば)を使ったり(つかったり)、命令(めいれい)したり、呼び捨て(よびすて)にしない)に接(せつ)してくれますか。	7人	2人	3人	0人
	58%	17%	25%	0%
職員の言葉遣いについて、課題があるようです。半数近い利用者が職員の言葉遣いに違和感を感じているようです。				
問2 職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか。	7人	3人	2人	0人
	58%	25%	17%	0%
多くの福祉施設で、業務の忙しさと人手不足から、利用者の寄り添った支援が困難な状況にあることは、共通の課題であると思われませんが、当施設においても職員との関わりに寂しさを感じている利用者が少なからずいるようです。				
問3 職員は、あなたのプライバシー(他の人に知られたくないと思うこと)を守っていますか。	9人	2人	1人	0人
	75%	17%	8%	0%
利用者の尊厳に対する意識について、職員間で差があるようです。(聞き取りの言葉より)				
問4 職員(しょくいん)は、支援(しえん)やサービスの内容(ないよう)について、あなたの話(はなし)をよく聞き、一緒(いっしょ)に考(かんが)え、わかりやすく説明(せつめい)してくれましたか。	9人	2人	0人	1人
	75%	17%	0%	8%
利用者の問いかけに対し、より一層、真摯(しんじ)で分かりやすい説明が求められます。				
問5 職員は、あなたの生い立ちや趣味を理解してくれていますか。	8人	1人	2人	1人
	67%	8%	17%	8%
入所前に趣味の少なかった人も、施設の活動に楽しみを感じているようです。				

調 査 項 目		実 数			
コ メ ン ト		はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない・ 非該当
問6	あなたの不満や要望を、遠慮なく職員に伝えることができ、職員はきちんと対応してくれますか。	6人	3人	3人	0人
		50%	25%	25%	0%
日頃の不満や要望を聞いてもらっている利用者と、そうでない利用者に差があるようです。					
問7	職員(しょくいん)は、困(こま)ったことがあったとき、職員(しょくいん)以外(いがい)の人(ひと)(役所(やくしょ)や第三者(だいさんしゃ)委員(いいん)など)に相談(そうだん)できることを、わかりやすく伝(つた)えてくれましたか。	8人	0人	4人	0人
		67%	0%	33%	0%
第三者と話す機会があることは、どなたも理解されていました。しかし、どのように話せば良いのか、どういうことを話して良いのか迷いがあるように感じられました。					
問8	けがをしったり体調が悪くなったとき、職員はきちんと対応してくれますか。	10人	1人	1人	0人
		84%	8%	8%	0%
看護師に対する信頼度は高いように感じられました。					
問9	支援(しえん)(介助(かいじょ))の方法(ほうほう)などは、どの職員(しょくいん)も同(おな)じように対応(たいおう)してもらえますか。	6人	2人	4人	0人
		50%	17%	33%	0%
満足している人と、満足していない人に差があるように感じられました。支援方法に何らかの課題があるように感じられました。					
問10	職員(しょくいん)は、あなたがやりたいことは自分(じぶん)でできるように、あなたの行動(こうどう)を見守(みまも)ってくれますか。	11人	0人	1人	0人
		92%	0%	8%	0%
概ね満足しておられるようです。					
問11	職員(しょくいん)は、あなたの気持ち(きもち)をわかってくれ、希望(きぼう)に応(おう)じた支援(しえん)が行(おこな)われていますか。	9人	0人	3人	0人
		75%	0%	25%	0%
理解してもらっていないとする人の声が強かったように感じられました。					
問12	あなたがお願い(ねが)いしたことが、他(ほか)の職員(しょくいん)にも伝(つた)わっていますか。	7人	0人	5人	0人
		58%	0%	42%	0%
支援に必要な情報伝達に課題があるように感じられました。					

問13 施設(しせつ)での生(せい)活(かつ)は楽(たの)しいですか。	6人	4人	2人	0人
	50%	33%	17%	0%
施設の性質上、楽しいと感じることは難しいと思いますが、少しでも心安らぐ支援が必要に感じます。				
問14 入浴(にゆうよく)や着替(きが)え、トイレなどであなたが恥(は)ずかしい思(おも)いをしないように配慮(はいりよ)されていますか。	12人	0人	0人	0人
	100%	0%	0%	0%
浴室・トイレでのプライバシーの確保は出来ていると思います。				
問15 施設(しせつ)であなたは安(あん)心(しん)して過(す)ごすことができますか。(危(あぶ)ないことはありませんか。)	8人	1人	3人	0人
	67%	8%	25%	0%
不安は感じていないようですが、多くの方が暖房設備の不備を訴えられておりました。体を動かすことが困難な方は、健常な方に比べて、寒さを強く感じるようです。利用者の感覚での改善が求められます。				
問16 職員(しょくいん)に、健康(けんこう)や生活(せいかつ)の事(こと)など様々(さまざま)なことについて、気軽(きがる)に相談(そうだん)できますか。	7人	1人	4人	0人
	59%	8%	33%	0%
この設問に対する利用者の評価が低いことを重大に考えていただきたいです。				
問17 食事(しょくじ)の時間(じかん)は楽(たの)しみですか。	8人	1人	3人	0人
	67%	8%	25%	0%
単調な施設生活の中で、食事は大きな楽しみではないでしょうか。全ての利用者の皆さんの好みに合わせることは困難かと思いますが、満足が得られる食事の提供に、より一層の努力を期待します。				
問18 あなたにあった食事(しょくじ)方(ほう)法(ほう)(食事(しょくじ)時間(じかん)、食器(しょっき)・用具(ようぐ)、食(た)べやすい工夫(くふう)、介助(かいじょ)の方法(ほうほう))になっていますか。	10人	0人	2人	0人
	83%	0%	17%	0%
より一層の努力を期待します。				
問19 生活(せいかつ)訓(くん)練(れん)や機能(きのう)訓練(くんれん)を受(う)けることが出来(でき)ますか。	8人	2人	0人	2人
	67%	17%	0%	17%
身体的な状況から、将来の自立生活が期待できない利用者の方の声が回答に反映されませんでした。身体的に厳しい状況の方も夢が持てる働きかけが必要に感じました。				
問20 あなたの希望(きぼう)で外出(がいしゅつ)、地域(ちいき)の行事(ぎょうじ)等(など)に参加(さんか)、家族(かぞく)や知人(ちじん)との交流(こうりゅう)ができますか。	8人	3人	1人	0人
	67%	25%	8%	0%
施設の性質上、地域、とりわけ家族など生まれ故郷の人々との交友が困難な方の意見が回答に反映されませんでした。				
問21 あなたができる又(また)はやりたい作業(さぎょう)(就労(しゅうろう))をすることができますか。	10人	2人	0人	0人
	83%	17%	0%	0%
様々な就労体験が出来ているようです。身体的に困難な方も満足が得られる支援が求められます。				
問22 あなたの希望(きぼう)や心身(しんしん)の状態(じょうたい)を判断(はんだん)して、地域(ちいき)で生活(せいかつ)するための支援(しえん)を受(う)けることができますか。	6人	3人	2人	1人
	50%	25%	17%	8%
利用者の皆さん個々の事情に配慮した地域生活への支援が求められます。				