

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） 救護施設順天寮

調査概要

調査対象者	利用者本人	
調査方法	聴き取り調査	
利用者総数（人）	65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）	14人	
有効回答者数（人）	14人	
利用者総数に対する回答者割合（%）	22%	

利用者調査全体のコメント

総合的な満足度では、6割近くの利用者が大変満足・満足と答えています。入所年数は、長い方は20年以上、1年未満の利用者の方に答えてもらいました。

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。	9人 64%	5人 36%	0人 0%	0人 0%
「どちらともいえない」が36%になっています。今後の課題として検討されることが望めます。				
問2 職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか。	11人 79%	2人 14%	0人 0%	1人 7%
主に担当職員に対して、8割近い方が「はい」と答えており、関係が良好なことが伺えます。				
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)守っていますか。	11人 79%	0人 0%	2人 14%	1人 7%
「いいえ」と答えた利用者が2人いますが、8割近い方はプライバシーが守られていると感じていることが分かります。				
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(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。	13人 93%	0人 0%	1人 7%	0人 0%
9割強の利用者が「はい」と答えており、個別支援計画の作成時には、担当職員と話し合っていることが伺えます。				
問5 職員は、あなたの生き立ちや趣味を理解してくれていますか。	10人 72%	1人 7%	2人 14%	1人 7%
7割以上の利用者は理解してくれていると思っいることが分かります。				
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。	9人 64%	1人 7%	4人 29%	0人 0%
3割近い利用者が「いいえ」と答えています。検討されることが望めます。				

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。	10人	0人	3人	1人
		72%	0%	21%	7%
7割以上の利用者が、知っていると答えており、話したことがある方もいました。					
問8	けがをし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。	12人	1人	0人	1人
		86%	7%	0%	7%
9割近い利用者が「はい」と答えており、概ねきちんと対応されていることが伺えます。					
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	1人	1人	6人
		43%	7%	7%	43%
自立している利用者が多かったです。					
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。	12人	1人	0人	1人
		86%	7%	0%	7%
9割近い利用者が「はい」と答えており、自立を目指して見守っていることが伺えます。					
問11	職員(しょくいん)は、あなたの気持(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。	12人	0人	2人	0人
		86%	0%	14%	0%
9割近い方が「はい」と答えており、支援に対する満足度が伺えます。					
問12	あなたがお願(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。	14人	0人	0人	0人
		100%	0%	0%	0%
全員が「はい」と答えており、職員間の連携(れんけい)がなされていることが伺えます。					
問13	施設(しせつ)での生(せい)活(かつ)は楽(たの)しいですか。	5人	3人	6人	0人
		36%	21%	43%	0%
「はい」が36%と低く、「いいえ」と答えた利用者が上まっています。今後の参考にされることが望まれます。					
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)されていますか。	10人	0人	0人	4人
		71%	0%	0%	29%
自分で行っているのに関係ないという方もいましたが、7割強の利用者は配慮されていると答えています。					

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。)	11人	0人	2人	1人	
		79%	0%	14%	7%	
階段が怖いという利用者がいましたが、8割近くの方は安心して過ごしていると答えています。						
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。	13人	1人	0人	0人	
		93%	7%	0%	0%	
9割以上が「はい」と答えており、満足度が高いです。						
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	4人	2人	0人	
		57%	29%	14%	0%	
6割弱の方が「はい」と答えていますが、味や献立の好き嫌いがあつてどちらともいえないと答えた方もいました。						
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)等(とう))になっていますか。	12人	2人	0人	0人	
		86%	14%	0%	0%	
9割近い方が「はい」と答えており、問題がないことが分かります。						
問19	生活(せいかつ)訓(くん)練(れん)や機能(きのう)訓(くん)練(れん)を受(う)けることが出来(でき)ますか。	5人	2人	1人	6人	
		36%	14%	7%	43%	
自立している方も多く、「はい」は5人に留まっています。						
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(とう)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。	13人	0人	1人	0人	
		93%	0%	7%	0%	
9割以上の利用者が「はい」と答えており、満足度は高くなっています。						
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。	13人	0人	1人	0人	
		93%	0%	7%	0%	
9割近い方が「はい」と答えており、満足度は高くなっています。						
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。	5人	3人	0人	6人	
		36%	21%	0%	43%	
地域生活をきぼうしていない利用者が半数はいました。						
〔1〕	現在利用している事業所のサービスを総合的に見て、どの程度満足していますか。	大変(たいへん)満足(まんぞく)	満足(まんぞく)	どちらともいえない	不満(ふまん)	大変(たいへん)不満(ふまん)
		1人	7人	5人	1人	0人
		7.0%	50.0%	36.0%	7.0%	0.0%
大変満足と答えた利用者は、今までよりここでの生活が良いと答えていました。						