

この報告書は、ご利用者を対象に、福生ことぶき苑様のサービスについて聞いたものを取りまとめたものです。

1 調査概要

①調査方法

聞き取り方式

②調査期間

2019年11月14日

③調査対象者

全入所者：94名

当日の回答者数：10名

回答率：11%

④回答結果の見方について

アンケートは、①サービスの提供、②安心・快適性、③利用者個人の尊重、④不満・要望への対応と4つのカテゴリーで構成されています。回答は、「はい」「どちらともいえない」「いいえ」の三択形式です。それぞれの表中には、ご本人の回答の実数、グラフは回答実数をパーセンテージで置き換えています。

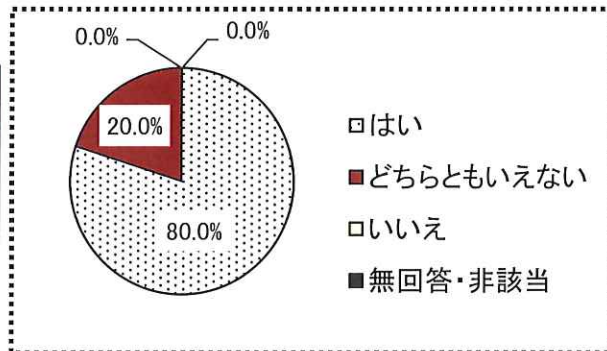
また、サービスに対する傾向をわかりやすくするために、回答を10点満点の点数化しました。「はい」を10点、「どちらともいえない」を5点、「いいえ」を0点としました。単純に、点数が高ければサービスに対する評価が高いといえますが、回答したご利用者の状況にもよりますので、あくまでも傾向ということでご覧下さい。

2 聞き取り調査結果

①サービスの提供について

問1 あなたは施設における食事の献立や食事介助などに満足されていますか

はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 (非該当)
8	2	0	0
得点:			9.0



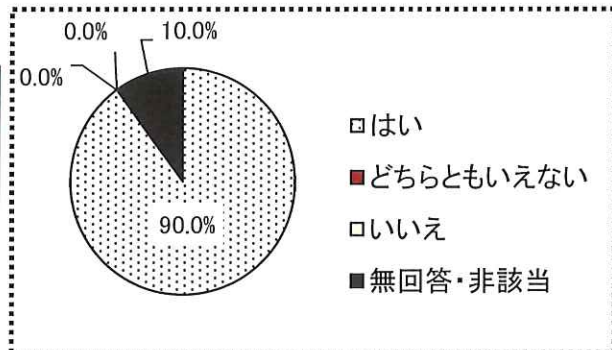
◆設問に対するご意見

1	味付けは良好です。
2	味付けはまあまあ合っている。
3	味付けはまあまあ良い。
4	おかゆだけどぶつうのごはんが食べたい時がある。でもおいしくいただいている。
5	(どちらともいえない) 嫌いなものがでることがある。代替りのものはないのでそのまま残している。おかゆだけとお米はおいしい。
6	小食だからあまり食べれないけど味はおいしいです。
7	とてもおいしくいただいています。

問2 あなたは、生活するうえで必要な介助を受けられていると思いますか（トイレ介助、ナースコール対応、施設内移動介助、外出介助など）

はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 (非該当)
9	0	0	1
得点: 9.5			

※非該当1人

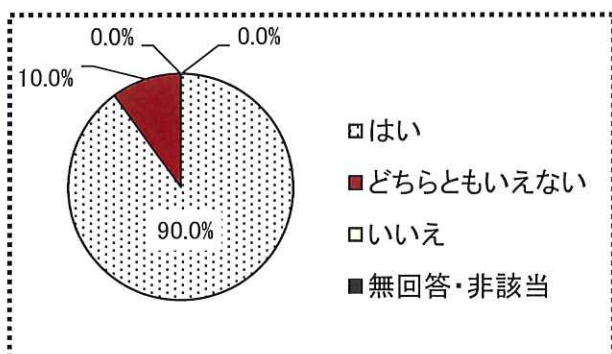


◆設問に対するご意見

1	言葉でかけておけば対応してくれます、ナースコールで少し遅れたら「ごめんね」と声かけしてくれる。
2	ナースコールはあまり世話にならない。部屋に時々来てくれるから。
3	ていねいにやさしくやってくれる。
4	起こしてもらわなくてはいけないので、いろいろ不便だがやさしくやってくれている。
5	いろいろていねいにやってくれます。

問3 あなたは、施設で自分のしたいことをして過ごすことができますか（趣味・クラブ活動・お酒・テレビ・など）

はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 (非該当)
9	1	0	0
得点: 9.5			

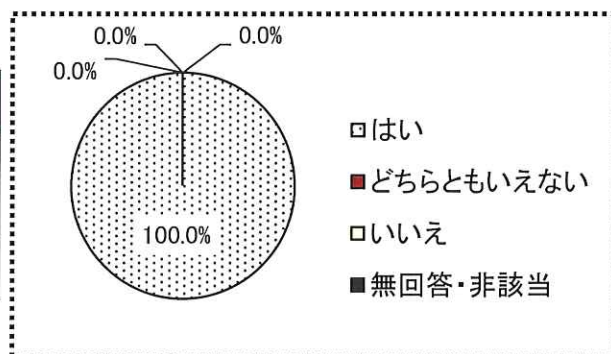


◆設問に対するご意見

1	おしゃべりとか、お茶の時間がある。
2	塗り絵が好きでしていることが多い。ラジオ体操をやっている。
3	編み物や、テレビでリラックスして過ごしている。クラブはあるが参加していない。
4	お部屋でテレビをみている。前はお花をやっていたが今はやっていない。
5	テレビをみていることが多い。
6	部屋でテレビをみている。
7	部屋の扉をあけて食堂のテレビをみている。
8	自分の部屋は暗いので食堂にいる方が多いです。ここだとみんないるので楽しいです。
9	みなさんと一緒にいるのが楽しい。

問4 あなたの体の調子を、職員は日頃から聞いてくれていると思いますか

はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 (非該当)
10	0	0	0
得点:		10.0	

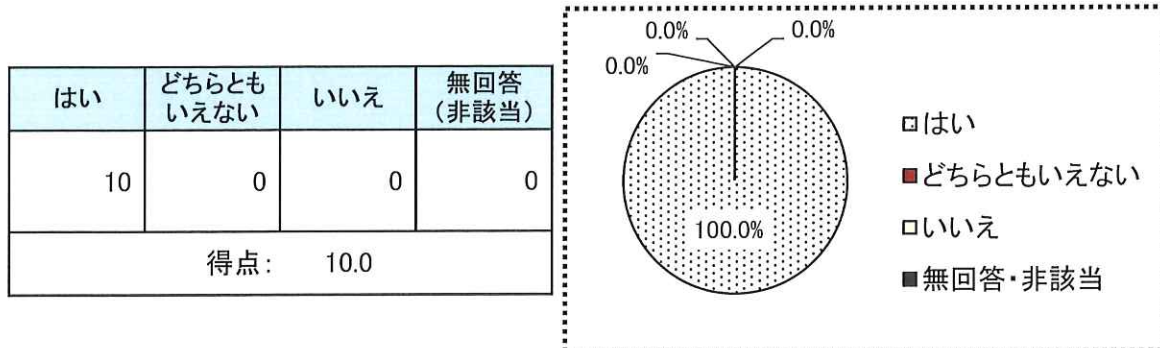


◆設問に対するご意見

1	歩き方がおかしかったりすると声かけしてくれる。
2	まあまあです。
3	いろいろなことで声をかけてくれる。
4	様子をよくみにきてくれる。
5	よく聞いてくれます。
6	よく話しかけてくれます。

②安心・快適性

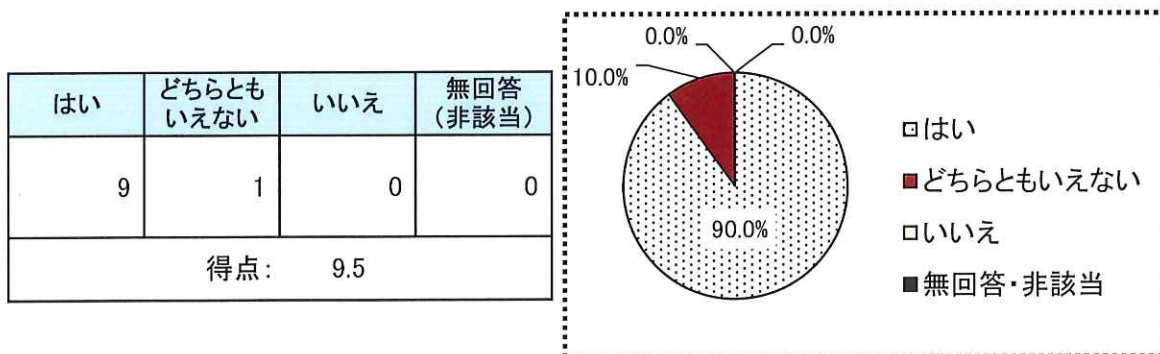
問5 生活スペースは清潔で整理された空間になっていると思いますか



◆設問に対するご意見

1	きれいに使えてます。
2	建物は古いが、きれいに使えている。
3	今日も部屋をそうじしてくれた。
4	そうじはきれいにやってもらっている。
5	よくやってくれていると思います。

問6 あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切と感じていますか

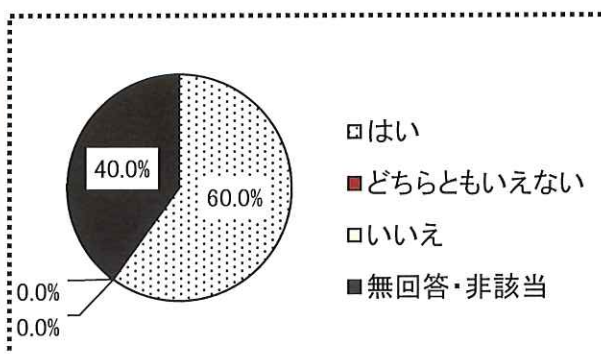


◆設問に対するご意見

1	強い言葉もあるけど心からのものではないから気にしない。
2	乱暴な口は聞いたことがない。
3	みんな大好きです。

問7 あなたがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか

はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 (非該当)
6	0	0	4
得点: 8.0			

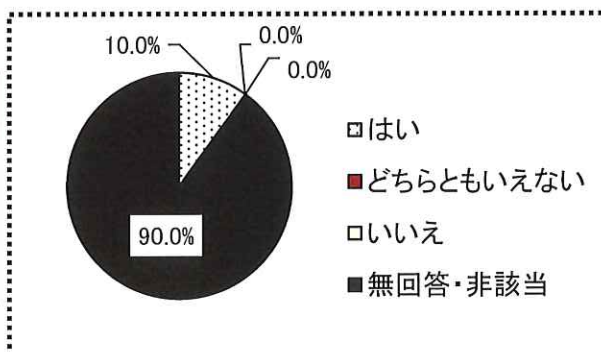


◆設問に対するご意見

1	頭が痛いと言えばすぐにかかわってくれる。
2	具合わるくなったことない。
3	今まで経験がないから。
4	ここではないのでわからない。

問8 あなたは、利用者同士のいさかいやいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できますか

はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 (非該当)
1	0	0	9
得点: 5.5			



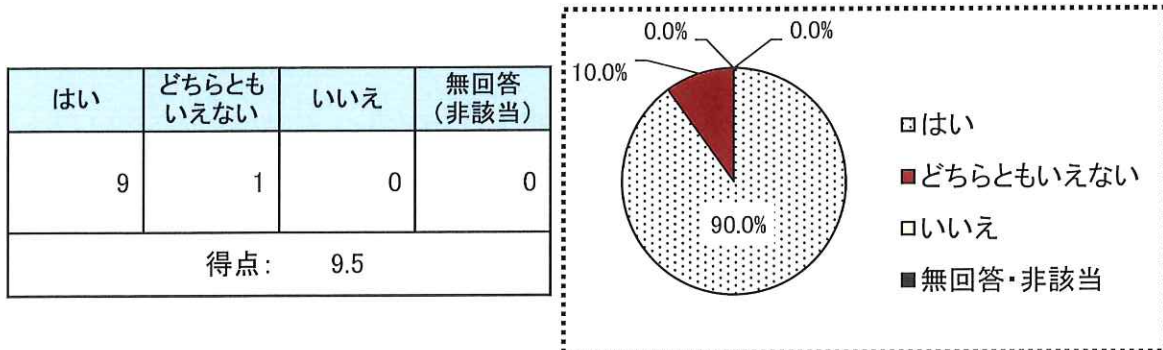
※非該当8人 無回答1人

◆設問に対するご意見

1	(非該当) 利用同士のトラブルはない。
2	(非該当) ケンカはない。
3	(非該当) 今まで経験がない。皆さん仲良しです。
4	(非該当) そういったことが今までないです。
5	(非該当) 他の方とは話はしない。認知などいろいろな病気があるので。
6	(非該当) 誰とも話さないののでわかりません。
7	(非該当) そういったことがないのでわかりません。
8	(非該当) みんな仲がよいのでけんかすることはない。

③利用者個人の尊重について

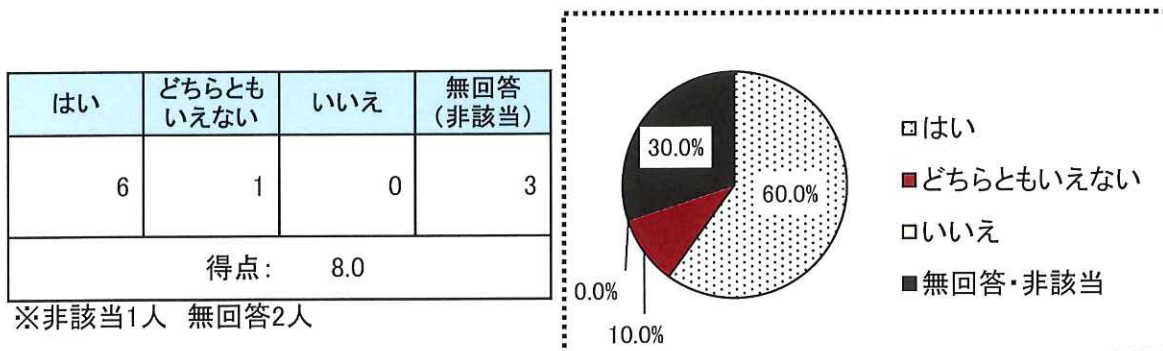
問 9 あなたは、職員があなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか



◆設問に対するご意見

1	大切にしてくれると思うから幸せに思う。
2	そこまでしてくれるのという気持ちになる。
3	まあまあ大事にしてくれる。
4	(どちらともいえない) そうね、よくわかりません。
5	本当に大事にしてもらっています。
6	みなさんととても大事にしてくれます。

問 10 あなたのプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか



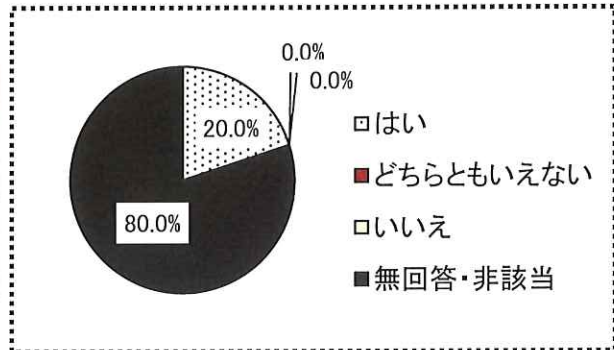
◆設問に対するご意見

1	(非該当) あまり秘密にしたいことはない。
---	-----------------------

問 11 あなたの支援に関する計画を作成したり見直しをする際に、施設ではあなたや家族の状況や要望を聞いてくれますか

はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 (非該当)
2	0	0	8
得点:			6.0

※非該当2人 無回答6人



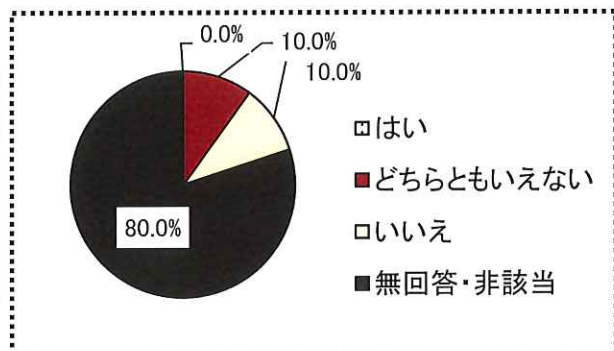
◆設問に対するご意見

1	(無回答) わからない。
2	シルバーカーを使ってもいいので、せめてトイレに行けるくらい歩きたい。

問 12 あなたの支援に関する計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか

はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 (非該当)
0	1	1	8
得点:			4.5

※非該当3人 無回答5人



◆設問に対するご意見

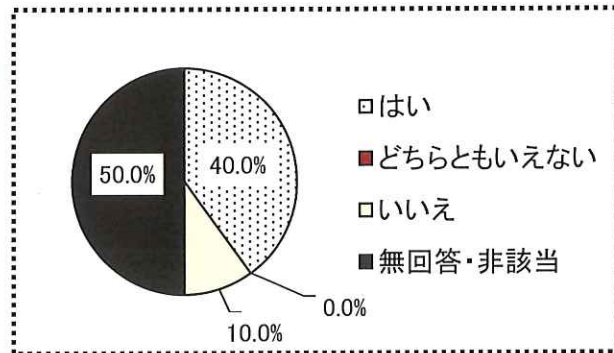
1	(無回答) わからない。
---	--------------

④不満・要望への対応について

問 13 あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員は、きちんと対応してくれていると思いますか

はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 (非該当)
4	0	1	5
得点: 6.5			

※非該当4人 無回答1人



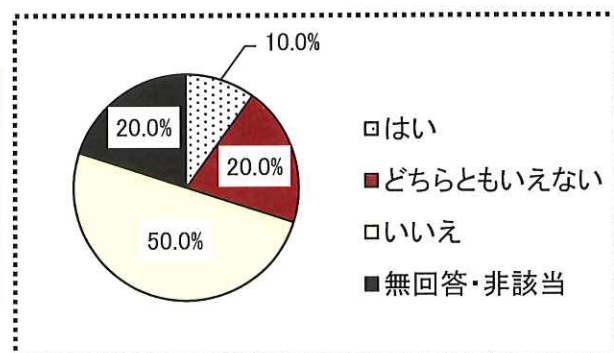
◆設問に対するご意見

1	すぐにできないことは上司に聞いて相談してくれる。
2	(非該当) 不満、要望を伝えたことがない。
3	(非該当) 今まで言ったことはない。忙しそうなのでなかなか言えない。
4	(非該当) 人手が足りないのであまり言えない。
5	(非該当) 言ったことがないのでわかりません。
6	(はい) どんなこともやってくれます。
7	(非該当) 不満に思うことや要望はないので言ったことがない。

問 14 あなたが困ったときに、職員以外の人（役所や第三者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか

はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 (非該当)
1	2	5	2
得点: 3.0			

※非該当1人 無回答1人



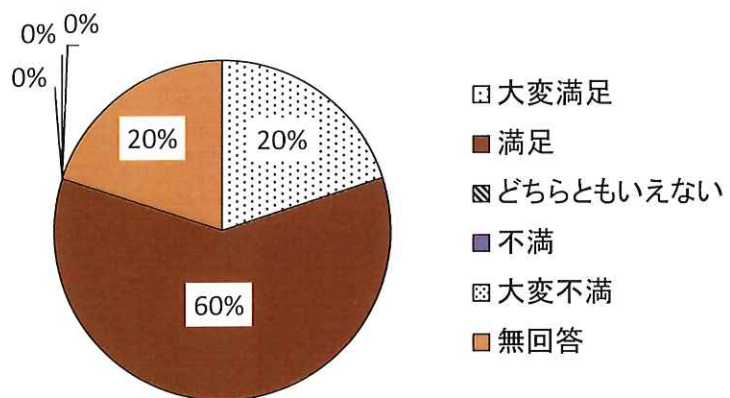
◆設問に対するご意見

設問に対する自由意見はありませんでした。

3 総合的な満足度

① 総合的な満足度

満足度	人数	割合
大変満足	2	20%
満足	6	60%
どちらともいえない	0	0%
不満	0	0%
大変不満	0	0%
無回答	2	20%
合計	10	100%



4 施設に対する意見・要望

	総合的な満足度の回答	意見・要望
1	満足	施設への要望はない。職員は優しい。
2	満足	この施設しか知らないから比較のしようがないよ。これだけの生活を守ってくれる所は他にない。
3	満足	困っていることはない。
4	満足	いやなことはいやと言える。困っていることはない。別の施設から移転したけど良かったと思っている。
5	満足	いつもお風呂にちゃんとつれて行ってきて、かゆい所もきちんと洗ってくれる。他の人をみている時があるのでトイレに行きたいけどなかなか来てくれないことがある。でもきちんと理由を言ってくれるので気にしていない。洗濯物がなかなか戻ってこないことがあるけどしかたがないと思っている。
6	無回答	特になし。いいとか悪いとかあまり思ったことはない。
7	満足	あまりわからないがそんなもんだよと他の人に言われる。外出させてくれるのがいい。いろいろイベントがあることを教えてくれたので、いろいろ参加している。リハビリをやってもらいたい。少しでも歩けるようになりたい。健康管理はきちんとしてくれていると思う。
8	無回答	なぜここにいるのかよくわからない。
9	大変満足	職員のみなさんは本当によくやってくれます。他のみなさん（利用者）もとてもやさしいので、ここにいて楽しいです。
10	大変満足	みなさんがやさしいので毎日が楽しいです。

5 今回の調査で感じたこと

1	お話しできて楽しかった。
2	話ができてよかったと思う。
3	足が痛くなければもっと笑顔でこたえることができたのに残念です。
4	お話しも楽しくできました。