

# 利用者アンケート調査の結果について

H30.12月 社会福祉法人アンビシャス

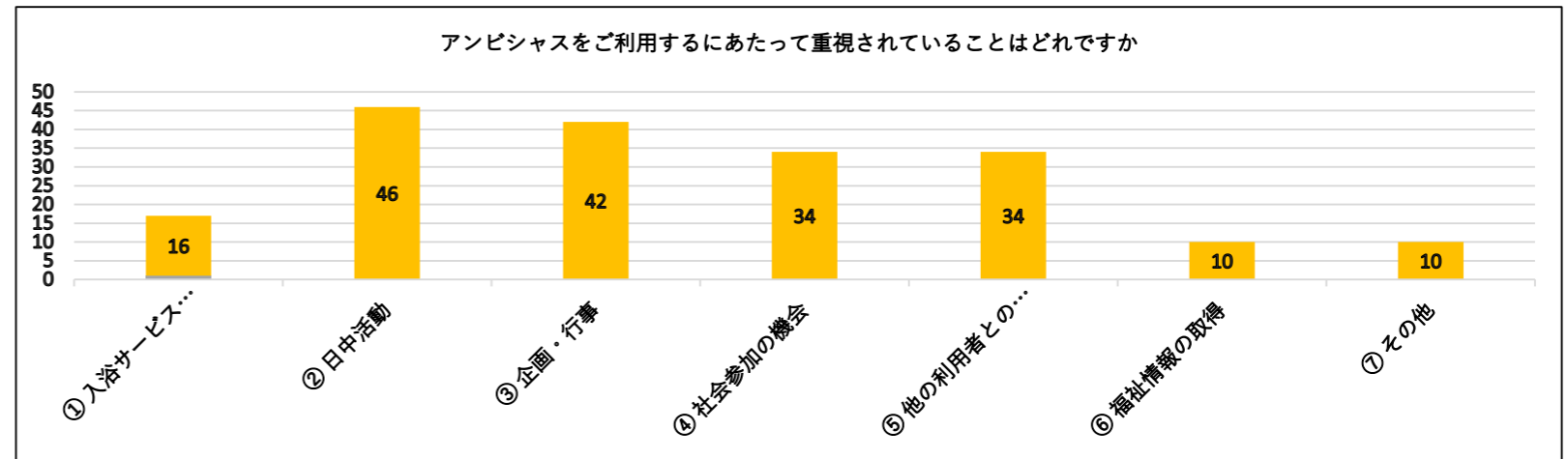
平成30年10月に、生活介護3事業(デイサービスセンター、フルハウス、自由工房)及びアンビシャスカケアセンターをご利用の皆さんを対象に行ったアンケート調査の結果を取りまとめましたので、ご報告いたします。アンケート調査の結果や頂戴したご意見・ご要望・ご指摘は、今後の各事業の実施や法人運営、施設整備等の検討や、行政への要望等に当たっての参考として活用してまいります。ご協力いただいた皆さんにお礼申し上げます。

## 生活介護利用者アンケート結果

アンケート対象者数 88名 回答者数 65名 回答率 73%

### 1 アンビシャスをご利用するにあたって重視されていることはどれですか(複数回答可)

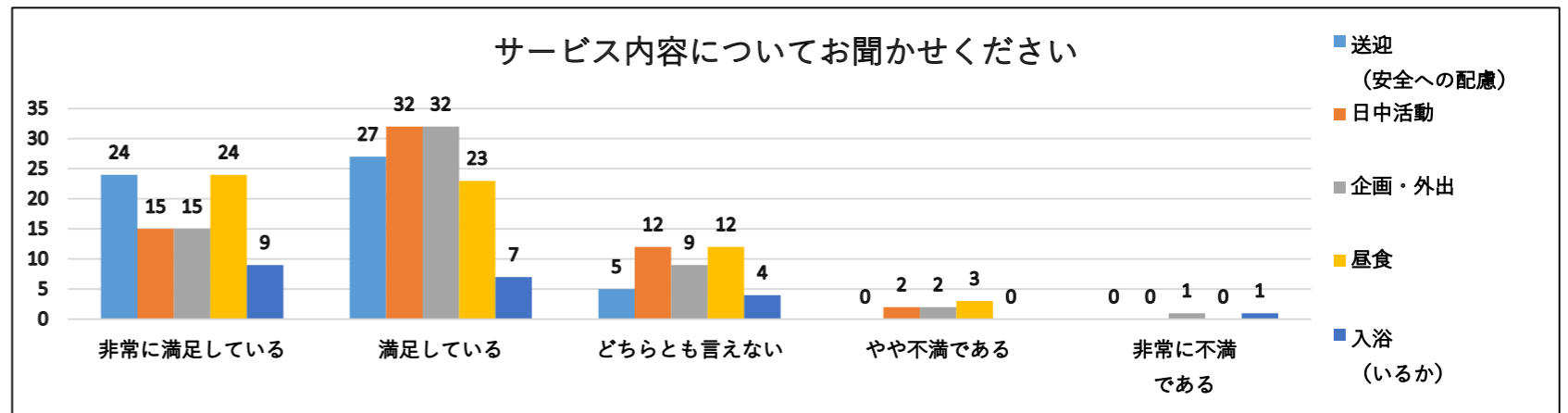
① 入浴サービス (いるかみのみのサービスです。)	16
② 日中活動	46
③ 企画・行事	42
④ 社会参加の機会	34
⑤ 他の利用者との交流	34
⑥ 福祉情報の取得	10
⑦ その他	10



- \* アンビシャスご利用にあたって、「日中活動」、「企画・行事」を重視されている方が多くいらっしゃいました。
- \* 「③企画・行事」では、「毎月のようにいろいろなところに出かけられることがありがたい。」といったご意見がありました。
- \* 「⑦その他」では、「食事(昼食)」、「インターネット(が使えること。）」、「陶芸」、「安心できる医療的ケアの提供」、「地域との交流」などのご意見がありました。

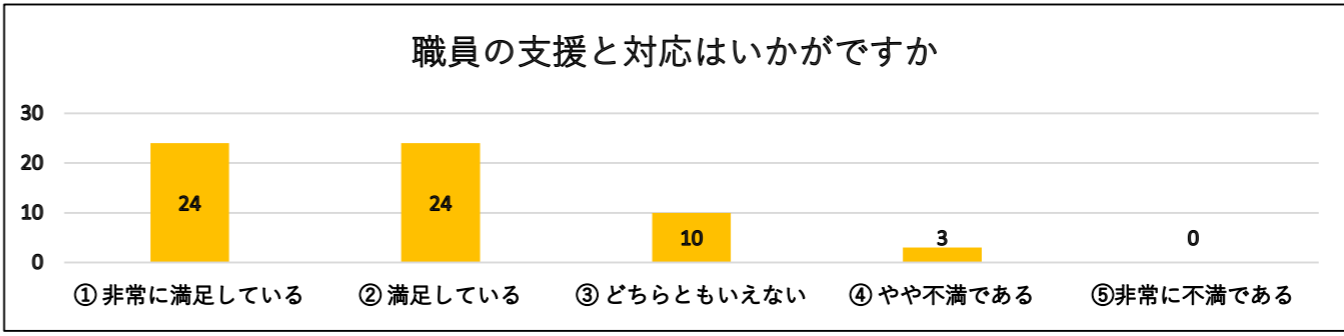
### 2 サービス内容についてお聞かせください

	非常に満足している	満足している	どちらとも言えない	やや不満である	非常に不満である
送迎(安全への配慮)	24	27	5	0	0
日中活動	15	32	12	2	0
企画・外出	15	32	9	2	1
昼食	24	23	12	3	0
入浴(いるか)	9	7	4	0	1



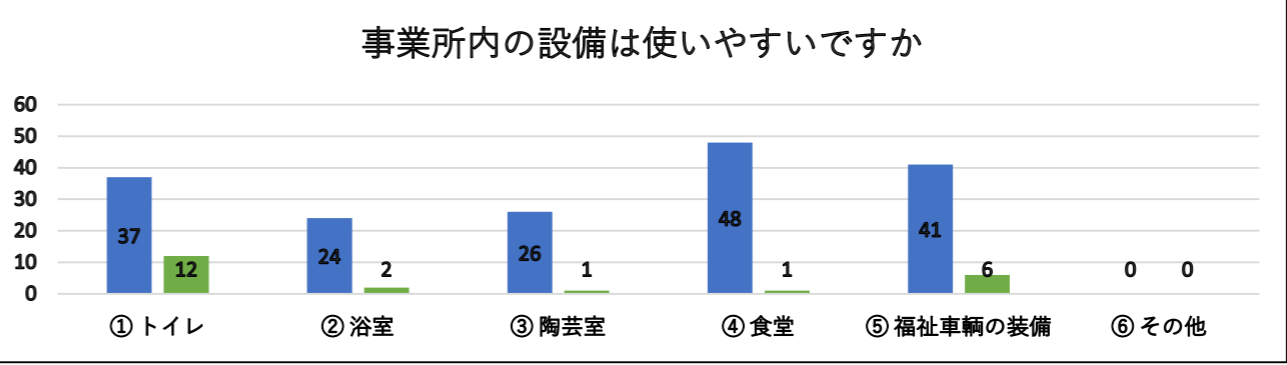
- \* どのサービスも「非常に満足」又は「満足」と評価された方が最も多くなっています。
- \* 「非常に満足」、「満足」では、「食事の献立をいつも楽しみにしている。」「送迎の実施」、「外出がとても楽しみ。これからもいろいろなところに連れて行ってほしい。」「今年度から送迎が2人体制になり今まで以上に安心」などのご意見がありました。
- \* 一方、「昼食の味付けやご飯の炊き方にムラがある。」「もっと麺類やパン食を増やしてほしい。」「介助者、看護師の増員。日中活動中の職員不足を感じる。」「食事メインの企画が多すぎる。施設見学や観光などとバランスよくやってほしい。」「浴室が肌寒い。」「香り風呂の回数を増やしてほしい。」「(一泊など)遠方に外出したい。外出企画を増やしてほしい。」「リフト浴以外の入浴方法の検討」、「昼食時の誕生日メニューの再開」、「開設時間の延長」、「(送迎時)職員と話す時間の確保」、「医療的ケアができない職員のみ送迎の時に不安を感じる。」「日中の創作活動の充実」、「外出時や日中の様子を知りたいので写真などを広報誌などで定期的に知らせてほしい。」といったご要望、ご指摘がありました。

3 職員の支援と対応はいかがですか	
① 非常に満足している	24
② 満足している	24
③ どちらともいえない	10
④ やや不満である	3
⑤ 非常に不満である	0



\* 「非常に満足」、「満足」と評価された方が多く、「ここに来るのが楽しみ」といったご意見があった一方、「笑顔で挨拶してくれる職員が多いが、そうじゃない職員もいる。」、「職員が少なく、陶芸をやっていると職員との関わりが少なくなる。」といったご指摘がありました。

4 事業所内の設備は使いやすいですか		
	はい	いいえ
① トイレ	37	12
② 浴室	24	2
③ 陶芸室	26	1
④ 食堂	48	1
⑤ 福祉車両の装備	41	6
⑥ その他	0	0

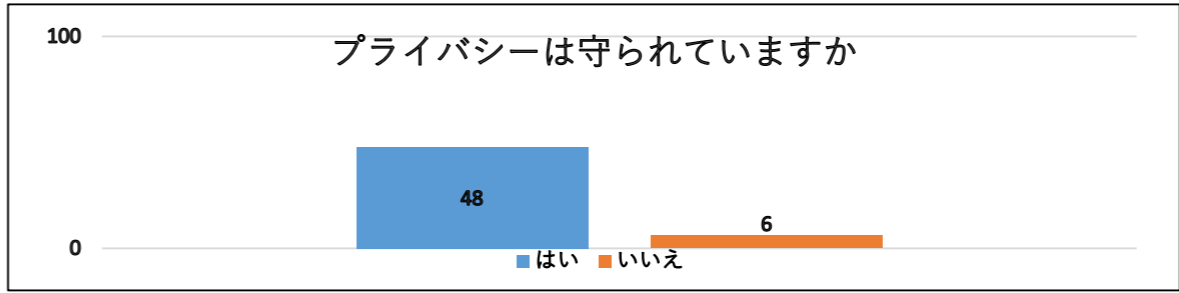


\* 全般的に使いやすい」との評価をいただきましたが、「全体的に設備が古く感じる。」というご意見がありました。  
 \* また、「トイレ」と「福祉車両」に「使いにくい」と感じている方が多く、「トイレトーパーや手すりの位置」、「便器等の固定が緩い」、「浴室が肌寒い。」、「浴室が老朽化しているように感じる。」、「食堂の手洗い場が使いづらい。」、「一部の車両の手すりが掴まりづらい。」、「車両乗降口のステップ幅が狭く不安」といったご指摘がありました。

### 5 どんな設備・備品があったら良いと思いますか

- \* 日中活動に関しては、「パソコンの増設」、「ボードゲーム」、「絵や習字など作品作成に必要な道具」といったご意見がありました。
- \* 館内環境に関しては、「(トイレに)L字手すりを便器の両側に設置してほしい」、「縦型の手すりを設置してほしい」、「WIFI環境の充実」といったご意見がありました。
- \* その他としては、「運動器具」、「お茶、ジュース等の無料サーバー」、「運動できる部屋とトランポリン」、「(陶芸室に)粘土をこねてくれる機械」、「手洗いの改善」といったご要望がありました。

6 プライバシーについて		
	はい	いいえ
① プライバシーは守られていますか。	48	6



\* プライバシーについては、「守られている。」と評価されている方が多数でしたが、「相談室がないため)相談内容が他の利用者に聞こえてしまう。」といったご指摘がありました。

### 7 アンビシャスに将来有ったらよいと思うサービスがありますか

- \* 「将来有ったらよいと思うサービス」については、「現状で十分」、「今までどおりでよい。」とのご意見の他、以下のような多くのご要望がありました。
- ・ショートステイ ・リハビリ、マッサージ、歯科訪問診療をアンビシャスで受ける (・災害時における)避難所としての機能 ・OT、PT職員の配置 ・フルハウス、自由工房の入浴サービス ・日中一時支援
- ・姿勢の管理や装具のポジショニングのアドバイス ・パン、クッキー等の製造販売 ・支援員常駐型グループホーム ・介護タクシー ・広報誌 ・福祉車両の増車

#### 8 その他、お気づきのことがありましたらお書きください

- \* 「その他、お気づきのこと」については、「職員の質が高い」、「いつも快きめ細かに対応してくれている。」、「職員が優しくいつも明るく声をかけてくれ、親子でうれしい気持ちになる。」というお褒めのご意見をいただきました。
- \* また「施設内の温度を上げてほしい」というご意見の他、「職員の方がとても疲れているように見受けられる。様々なサービスを増やすことにより疲れ切って退職してしまわないかと心配。要望を受け入れるだけでなく、職員の気持ちや体調にも配慮し、できること、できないことを見極め、質の良い職員が長く勤めることができるようにしてほしい。」、「一日の開設時間が短い。また、土日曜日祝日等の休みが多いように感じる。」というご意見もいただきました。

#### 9 自然災害発生時に困ったこと、支援があれば良いと思ったことはありますか

- \* 「自然災害発生に困ったことやあればよいと思う支援」については、「家庭用発電機や充電器整備に対する補助制度」、「携帯電話の充電サービス」、「貸し出し用の小型発電機」、「障害のある人たちが避難できる機能を持った場所の事前公表」、「通所先での一時預かり」などのご意見がありました。
- \* また、「(9月6日の地震発生時)アンビシャスから電話をいただき感謝している。」というお声の他、「震災時、一人にしないでほしい。訪問や電話など状況確認の連絡があると安心できる。」、「一人暮らしの障害者に対する対応の検討」、「家から近くバリアフリーのアンビシャスが短期間でも避難できる場所になってほしい。」、「災害時の細かな情報提供や安否確認」といったご意見がありました。