

# 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いるか、フルハウス、自由工房)及びアンビシャス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。

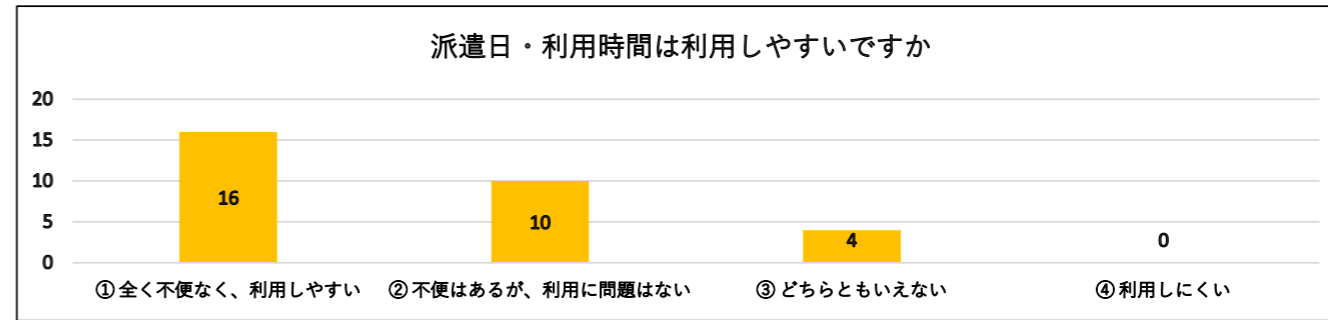
## アンビシャスケアセンター利用者アンケート結果

アンケート対象者数 39名 回答者数 31名 回収率 79%

### 1 派遣日・利用時間は利用しやすいですか

- ① 全く不便なく、利用しやすい
- ② 不便はあるが、利用に問題はない
- ③ どちらともいえない
- ④ 利用しにくい

16
10
4
0

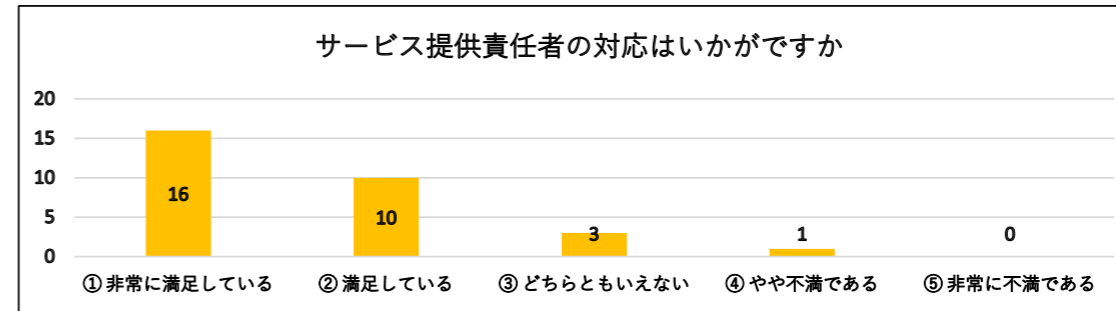


\* 「利用しにくい」というご意見はありませんでしたが、「ヘルパーが不足気味で、派遣の追加希望をしにくい。」というご意見がありました。

### 2 サービス提供責任者の対応はいかがですか

- ① 非常に満足している
- ② 満足している
- ③ どちらともいえない
- ④ やや不満である
- ⑤ 非常に不満である

16
10
3
1
0

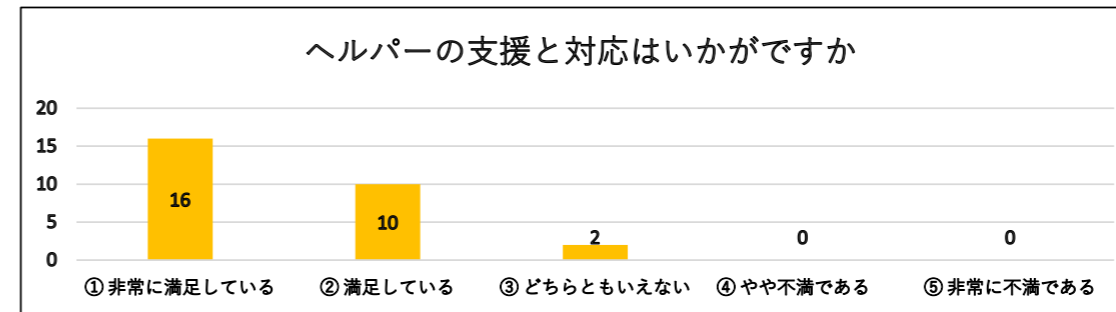


\* 多くの方から「非常に満足」、「満足」の評価をいただいておりますが、「速やかに改善され、今のところ行き違いはないものの、事務的ミスが散見される。」というご意見や、「障害特性の理解を深めてほしい。」というご指摘がありました。

### 3 ヘルパーの支援と対応はいかがですか

- ① 非常に満足している
- ② 満足している
- ③ どちらともいえない
- ④ やや不満である
- ⑤ 非常に不満である

16
10
2
0
0



④ 指示を聞かない	0
何度も同じことを聞く	0
言葉遣いが悪い	0
話しかけづらい	0
おしゃべりが多い	0
態度が悪い	0
時間を守らない	0

⑤	0
	0
	0
	0
	0
	0
	0
	0

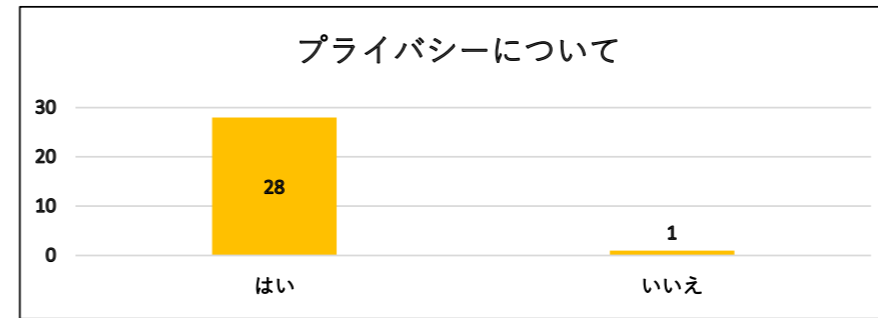
\* 多くの方から「非常に満足」、「満足」の評価をいただきました。ご意見・ご指摘等の記載はありませんでした。

#### 4 プライバシーについて

プライバシーは守られていますか。

はい	いいえ
28	1

\* 「プライバシーは守られている。」と評価していただいています。「いいえ」と回答された方からのご意見・ご指摘の記載はありませんでした。

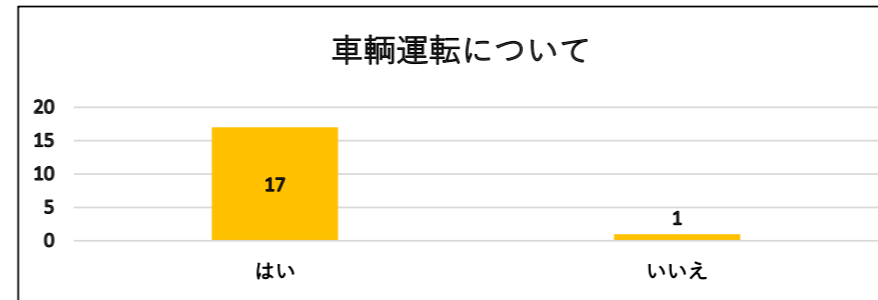


#### 5 車両運転について

安全な運転に配慮されていますか

はい	いいえ
17	1

\* 多くの方から「安全な運転に配慮されている。」との評価をいただいておりますが、「送迎時に車いすの座面の向きが違っていることがあった。わからないときは確認してほしい。」のご意見がありました。



#### 6 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、以下のようなご要望がありました。

- ・ ショートステイ ・就労サービス ・介護保険サービス ・社会福祉協議会のような機能。(親なき後の支援を実施する部門) ・支援員が常駐しているグループホームの運営

#### 7 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、「いつも対応が良い。」、「担当者(サビ管)が不在でも、他の職員が対応してくれ助かっている。」、「担当ヘルパーに大変よくしてもらっている。」という褒めの言葉をいただきましたが、「挨拶がない。」、「人手不足」、「ヘルパーが不足していて支援をお願いできない。」、「医療的ケアができる方を増やしてほしい。」というご意見がありました。  
\* また、「ヘルパーのケアに対する不安に対する対応や仕事のやりがいを伝えることはしていますか。」という、ヘルパーに配慮したご指摘もいただきました。

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

\* 「自然災害発生時に困ったこと、支援があればよいと思ったこと」については、「緊急時に電源の取れる場所の提供と情報を平常時から発信してほしい。」、「市役所、区役所だけでなく、施設にもモバイル充電できる設備を札幌市で整備してほしい。」、「自然災害が発生したらすぐに誰か家に来てほしい。また食料の調達などしてほしい。」、「貸し出し用小型発電機の整備」、「災害時はアンビシャスが避難等の受け皿になってほしい。また、自家発電設備の整備について市に要請してほしい。」、「避難するときは親しんだ場所や人の中で過ごせるようにしたい。」、「避難所までの移動手段を確保してほしい。」といったご意見がありました。