

# 利用者アンケート調査の結果について

R2.2月 社会福祉法人アンビシャス

令和元年11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)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、施設整備等の検討にあたっての参考としてまいります。  
 ご協力いただいた皆さんにお礼申し上げます。

注：設問に対して回答のない方もあり、回答者数と回答数は一致しません。

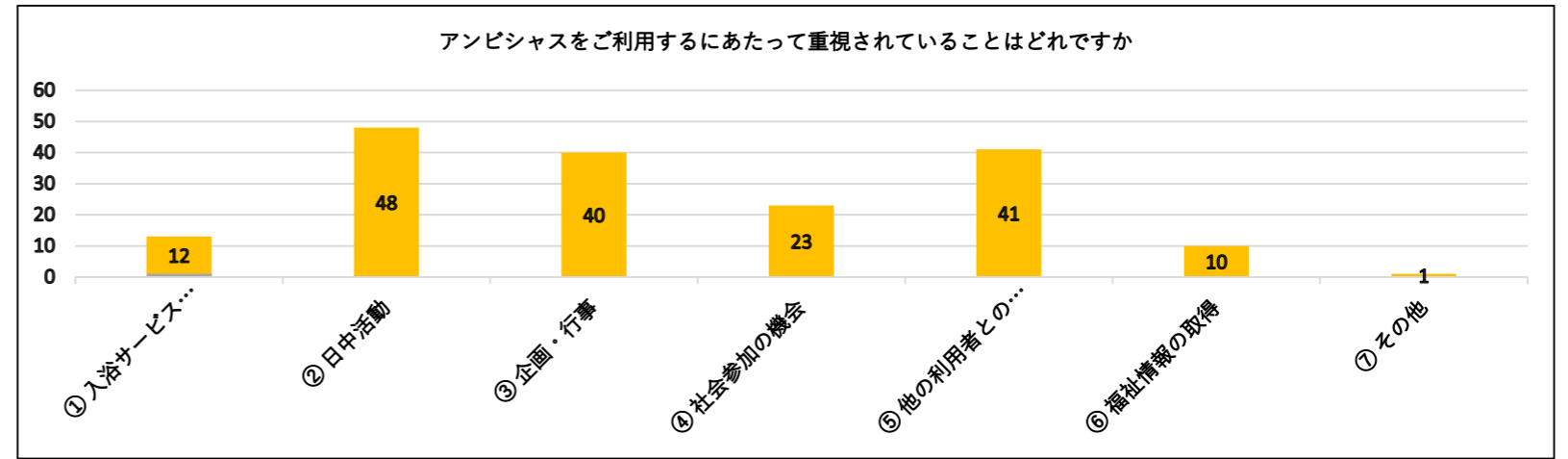
## 生活介護利用者アンケート結果

アンケート対象者数 92名 回答者数 71名 回答率 77.2%

### 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)

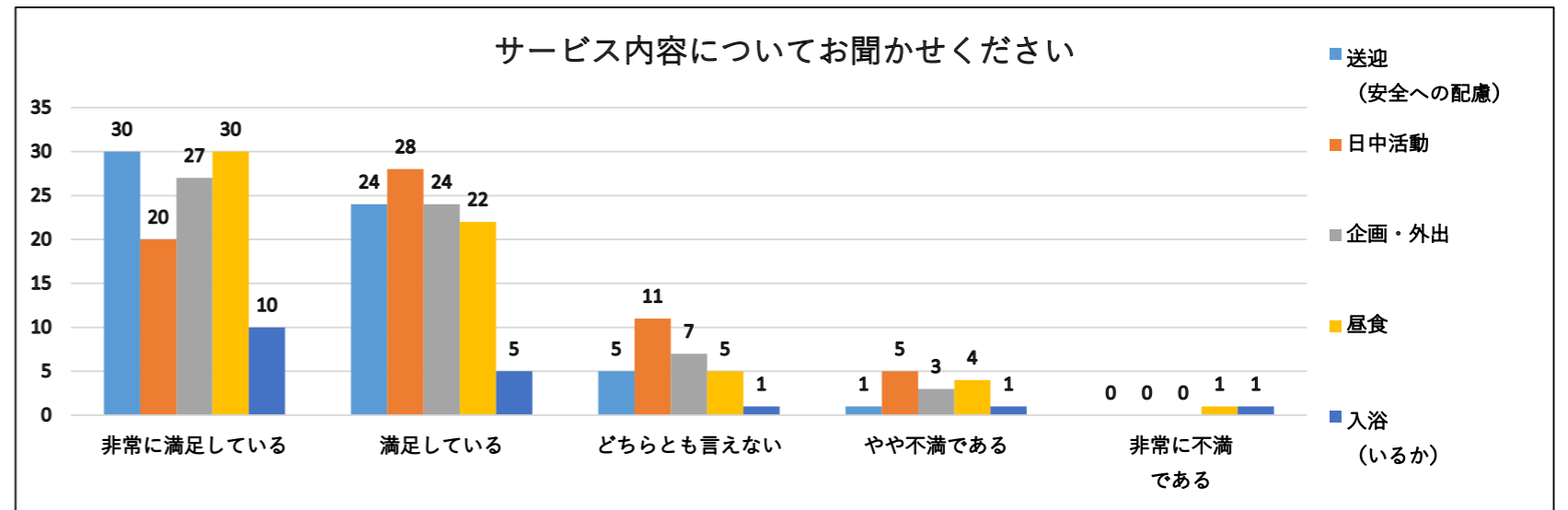
|                         |    |
|-------------------------|----|
| ① 入浴サービス (いるかのみサービスです。) | 12 |
| ② 日中活動                  | 48 |
| ③ 企画・行事                 | 40 |
| ④ 社会参加の機会               | 23 |
| ⑤ 他の利用者との交流             | 41 |
| ⑥ 福祉情報の取得               | 10 |
| ⑦ その他                   | 1  |

\* 多くの方が「日中活動」と「企画・行事」を重視されていました。福祉情報については、「ヘルパーのこと」など多岐にわたる福祉サービスに関する情報提供を希望する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) | 30        | 24     | 5         | 1       | 0        |
| 日中活動       | 20        | 28     | 11        | 5       | 0        |
| 企画・外出      | 27        | 24     | 7         | 3       | 0        |
| 昼食         | 30        | 22     | 5         | 4       | 1        |
| 入浴(いるか)    | 10        | 5      | 1         | 1       | 1        |



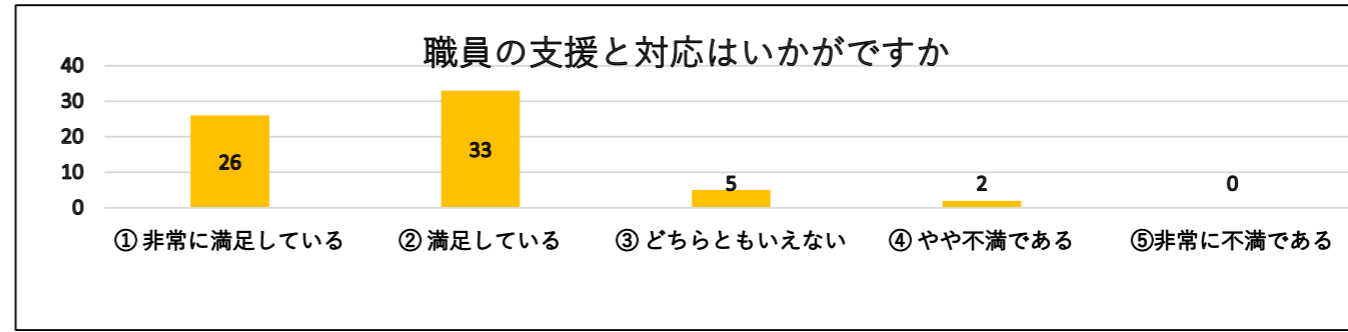
\* 多くの方から「非常に満足している」、「満足している」との回答をいただきましたが、16名の方から「やや不満」、「非常に不満」との回答がありました。

\* 「楽しい活動をこれからも希望する。」、「今年の企画はとてもよかった。いろいろ考えていただきありがたい。」といったご意見があった反面、「(送迎の)到着の電話連絡をもう少し早めに欲しい。」、「外出での内容がつまらない。外出時の昼食時間が長すぎる。企画では楽しめるテーブルと楽しめないテーブルがあり、全体的に気配りをしてほしい。日中活動では陶芸以外にすることがない。」、「もっと職員と話がしたい。食事が美味しくない。」、「企画が調理関係に偏っている。」、「入浴時間が短い。」、「入浴時職員が足りない。」、「調理・創作・運動などの活動を増やしてほしい。特に冬季間は活動に工夫してほしい。」、「自由工房でも入浴サービスがあるとよい。」などのご意見・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
- 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

|             |    |
|-------------|----|
| ① 非常に満足している | 26 |
| ② 満足している    | 33 |
| ③ どちらともいえない | 5  |
| ④ やや不満である   | 2  |
| ⑤ 非常に不満である  | 0  |

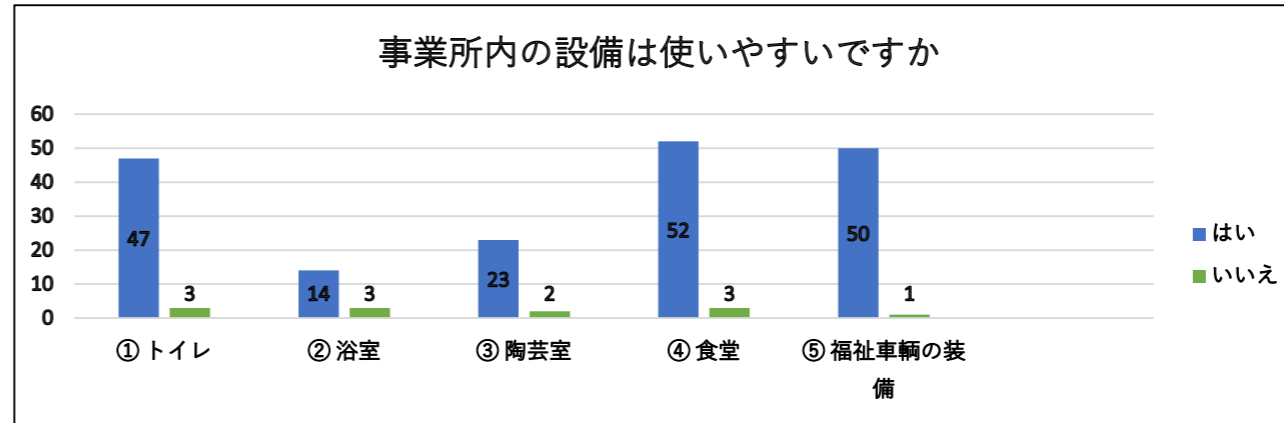


\* 多くの方から「非常に満足。」「満足」との回答をいただきましたが、「どちらともいえない」、「やや不満」とのご意見も頂戴しました。

### 4 事業所内の設備は使いやすいですか。

- ① トイレ
- ② 浴室
- ③ 陶芸室
- ④ 食堂
- ⑤ 福祉車輛の装備

|           | はい | いいえ |
|-----------|----|-----|
| ① トイレ     | 47 | 3   |
| ② 浴室      | 14 | 3   |
| ③ 陶芸室     | 23 | 2   |
| ④ 食堂      | 52 | 3   |
| ⑤ 福祉車輛の装備 | 50 | 1   |



\* 設備については、使いやすいとの評価をいただきました。「トイレがきれい。浴室、食堂が広い。」「小浴室が使いやすい。食堂のテーブルが増えてよかった。」「(男性トイレ小便器に)手すりが付いていて助かる。」といったご意見の反面、「男性トイレ手前小便器にも手すりを付けてほしい。」「浴室の改装が必要。送迎車両の車いす席後ろ側につかまるところがなく不安。」「陶芸室が離れているので陸の孤島になる。食堂のテーブルが離れすぎている。」「小浴室にもエアコンをつけてほしい。」「男性用小便器が不足。」といったご指摘がありました。

### 5 どんな設備・備品があったらよいと思いますか。

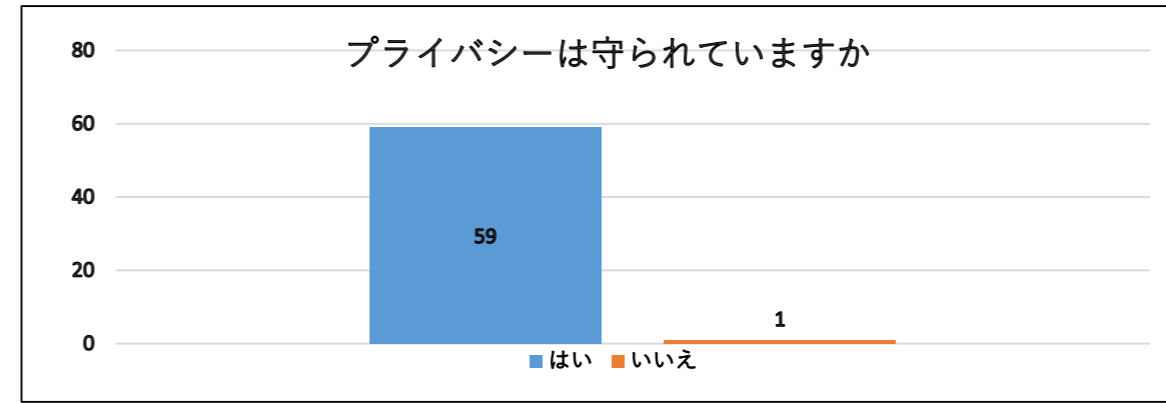
\* 「調理実習時に使える包丁。」「リハビリの時間。」「PCの整備(自由に使えるインターネット環境、自由な印刷、自由に使える台数の増)。」「パチンコ台」「カラオケ」「多様なゲーム」「加湿器」「みんなが参加しやすく楽しめる設備」「売店」「駐車場の整備」などのご意見がありました。また、「トイレトペーパーの予備を置いてほしい。」「ロッカーの鍵が一部、使いづらいところがある。」「掲示している職員案内の写真がもっと大きい方がよい。」といったご指摘がありました。

## 6 プライバシーについて。

① プライバシーは守られていますか。

| はい | いいえ |
|----|-----|
| 59 | 1   |

\* ご意見のご記入はありませんでしたが、1名の方からプライバシーが守られていないとの回答がありました。



## 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。

\* 自由記載では、「職員の温かい対応に感謝している。」、「きめ細やかな対応に感謝している。」、「いつも楽しく利用している。食事も美味しいし、外出も楽しい。」、「昼食も美味しく楽しい1日を過ごしている。」、「利用者間の人間関係に悩んでいるが相談にのってもらえるので助かっている。」、「職員に恵まれている。体調に配慮してくれる職員が働き続けてほしい。」、「親切な対応に感謝している。」、「職員が優しくおおらかで感謝している。他の事業所の職員も明るく声をかけてくれ、うまく自分を出せない娘が受け入れられていると安心できる。」、「清掃が行き届いていて快適」といったお褒めの御言葉をいただきました。

\* また、「調理実習を増やしてほしい。ミシンで何かを作りたい。」、「テーブル拭きなどできることを積極的にやらせてほしい。」、「新千歳空港に行きたい。紅葉の時期にドライブに行きたい。」、「日中活動の様子や表情を知る機会が少ないので、希望者には写真をメールする等工夫してほしい。」、「みんなのできるレクがしたい。」、「普段身体を動かすことが少ないので少しでも手足などを動かしてほしい。」、「月曜日は館内・トイレ・浴室が寒いので早めに暖房を入れてほしい。」といったご意見や、「ヒヤリハットに気を付けてほしい。」、「活動内容が薄くなってきている。規則とかがきつくなりつまらなくなってきている。ふわっと楽しめるとうれしい。」といったご指摘も頂戴しました。