

令和元年度 満足度調査(利用者)

F1	男性	28人	(30人中)
	女性	17人	(18人中)
F2	年齢		
	30歳未満	2人	
	30歳代	1人	
	40歳代	7人	
	50歳代	14人	
	60歳代	14人	
70歳以上	7人		
無回答	0人		

問1 職員の態度について

① 職員のあいさつはよいですか

良い	20人
普通	22人
悪い	3人
無回答	0人

①-1 理由

良いが、一人悪い職員がいる。
挨拶しても挨拶をしてくれない職員がいる。
利用者の顔を見て挨拶するまでしつこく挨拶してくる職員がいる。
利用者も挨拶したくない時もあるから、そっとしてほしい。

② 職員の言葉づかいや態度はどうですか

良い	10人
普通	27人
悪い	7人
無回答	1人

②-1 理由

一人あかん人がある。
たまに頭にくる言い方をする。
パンツを出したのにいつまでも返却されず、紛失している。
利用者によって声の掛け方が違う時がある。(ちゃん付け、くん付け)

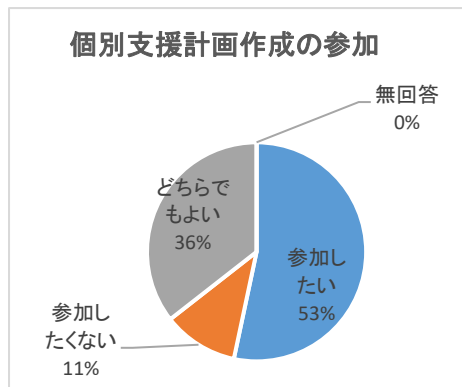
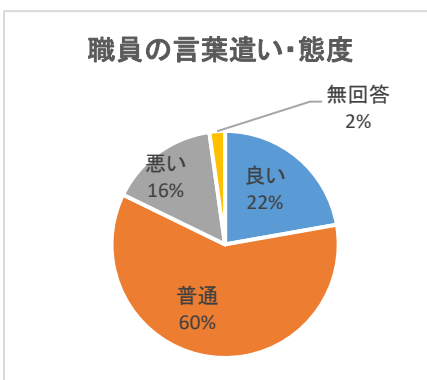
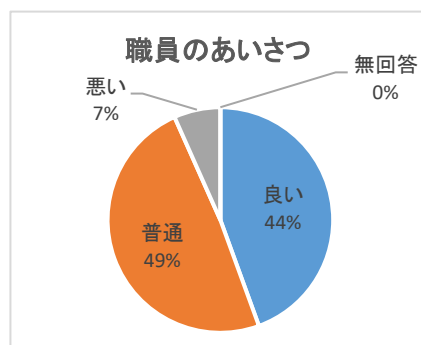
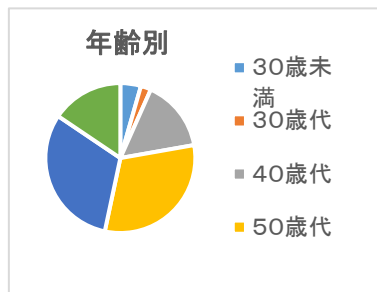
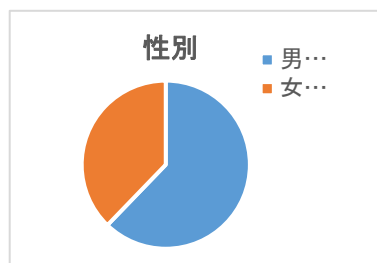
③ 職員による不適切な行為(虐待)がありましたか居室のコールを鳴らした時、職員の対応が悪い。

④ 個別支援計画作成を担当・栄養士・看護師・サビ管と一緒にいましたが、どうでしたか

参加したい	24人
参加したくない	5人
どちらでもよい	16人
無回答	0人

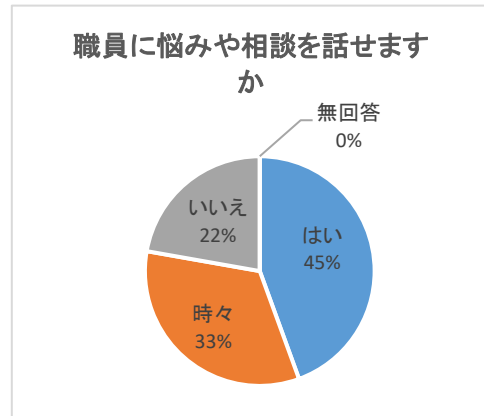
④-1 理由

やりたくないから。
人がたくさんいるから参加したくない。



⑤ 職員に悩み・相談を話せますか

はい	20 人
時々	15 人
いいえ	10 人
無回答	0 人



⑤-1 理由

相談したくない。
今のところ悩みがない。
言わなくても良いという考え。
職員によって話せたり、話せなかったりして難しい。
しゃべったことがないから。
理由は言いたくないのでノーコメント。
話したいけど、ゆっくり話せる状況や場所がない。
人が嫌いだから、家では母には話している。

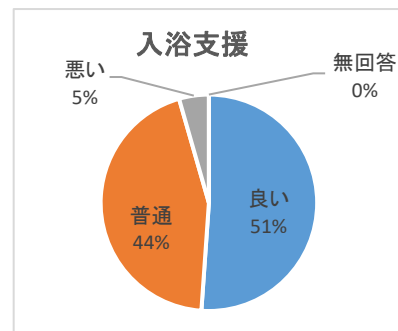
⑥ その他、意見

職員に何かを聞くと「〇〇さんに聞いて」と言われる。その日のスケジュールはちゃんと把握してほしい。
自動販売機で缶ジュースを買いたい時、頼んでも買ってくれない時がある。(そういう職員がいる)

問2 入浴について

① 職員の入浴支援は

良い	23 人
普通	20 人
悪い	2 人
無回答	0 人

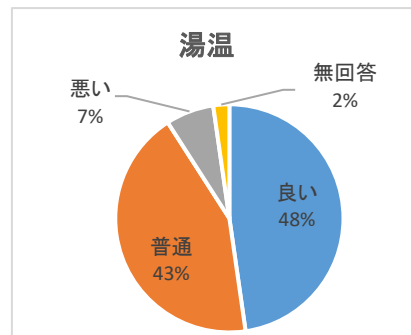


①-1 理由

職員によって荒い洗い方をする人がいる。慌てさせる。

② 湯温はどうですか

良い	21 人
普通	19 人
悪い	3 人
無回答	1 人



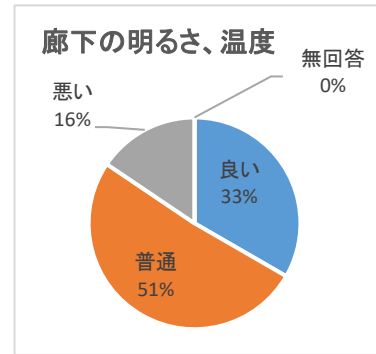
③ その他、意見

時々シャワーがぬるい。
時々湯舟の温度が低い。
入浴の順番がバラバラな時があり怒っている。
前は湯がぬるい、冷たいことがあったが、今はちょうど良い温度です。
少しお湯が熱い時がある。
夏は汗をかくので、回数を増やしてほしい。できれば火曜・木曜の他に土曜か日曜をプラスしてほしい。

問3 施設の設備環境

① 廊下の明るさ、温度などは

良い	15 人
普通	23 人
悪い	7 人
無回答	0 人

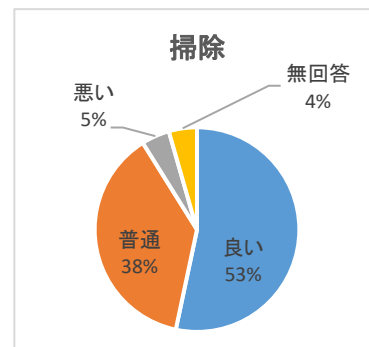


①-1 理由

もう少し暖かくしてほしい。
時々対応しますが、夕方の事務所廊下が暗い時が多い。
センサーライトの電池がなくなったのに替えてもらえない。
夜間、廊下の電気が切れていることがあり、すぐに対応してくれる職員とそうでない職員がいる。
食堂の作業棟側の廊下が寒い。
冬は寒い。部屋と廊下の温度差がある。集会室と廊下も同様。
冬は廊下が寒い。冬は寒すぎる。夏は暑すぎる。

② 掃除は行き届いていますか

良い	24 人
普通	17 人
悪い	2 人
無回答	2 人

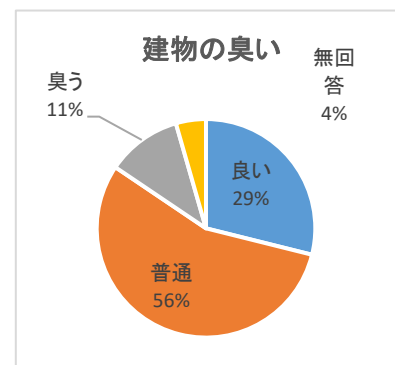


②-1 理由

トイレの便器の表はきれいだが、裏が汚い。トイレに蜘蛛の巣があるのでとってほしい。
掃除は自分でやっている。
廊下の隅にゴミが落ちていることがある。
もう少しやってほしい。

③ 建物内の臭いは

良い	13 人
普通	25 人
臭う	5 人
無回答	2 人



③-1 場所

時々外から臭うことがある。
トイレがくさい。小便をする時、床(タイル)におしっこが落ち、それが臭う。
居室内で時々便臭がする。

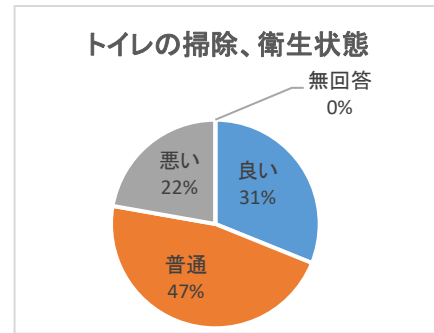
④ その他、意見

部屋によっては臭うことがある。
掃除をちゃんとやってほしい。
東海地震が来た時に、避難場所を教えてほしい。
処置交換の際、同室の他利用者に臭い等で迷惑をかけてないか気になる。
何か言われたわけではないが、心配になる。

問4 トイレについて

① 掃除、衛生状態について

良い	14 人
普通	21 人
悪い	10 人
無回答	0 人

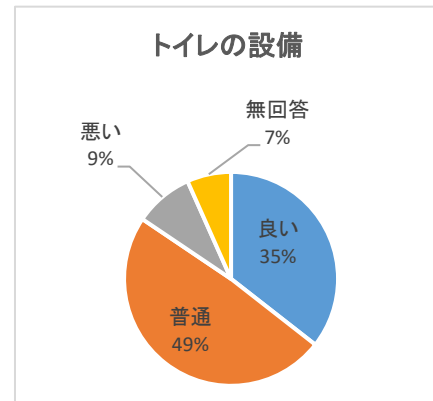


①-1 理由

時々便座に水が残っていたり、便が付着していることがあった。リモコンのところに便が付いていた。
時々床が濡れていて滑ることがある。床が濡れていて滑りやすい。トイレ掃除の後、もう少し水を拭き取ってほしい。
トイレがくさい。小便をする時、床(タイル)におしっこが落ち、それが臭う。
トイレの便器の表はきれいだが、裏が汚い。トイレに蜘蛛の巣があるのでとってほしい。
トイレ奥が濡れていることが多い。
掃除をちゃんとやってほしい。
便座が汚れていることが多い。
トイレにゴミやペーパーのちぎった物が落ちていることがある。
ペーパーがない時がある。汚物入れがたまっている時がある。
ペーパーを余分に置かないでほしい。余分に置くと利用者が汚物入れに入れてしまう。

② ウォシュレット、カーテンなどの設備

良い	16 人
普通	22 人
悪い	4 人
無回答	3 人

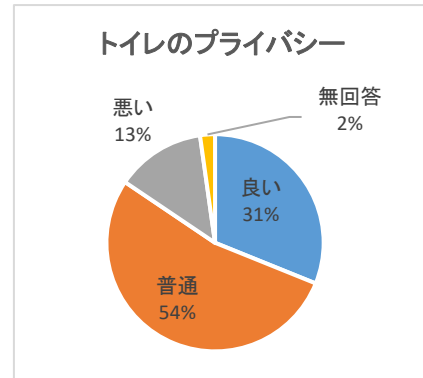


②-1 理由

アコーディオンカーテンが閉め方によって開いてしまう。ピタッと閉まらない。
ウォシュレットのボタンが使えないことがあった。
カーテンの開閉が重い。
カーテンは横ではないが、閉めにくい。
以前使用していた時にウォシュレットに手が届かず、もう少しボタンを下に設置したら良いのに。

③ プライバシーへの配慮は

良い	14 人
普通	24 人
悪い	6 人
無回答	1 人



③-1 理由

入っている時に、利用者にカーテンを開けられる。
カーテンを声かけもなく、開けっ放しで行く職員がいる。
もう少し小さい声で言ってほしい。
誰が入っているのか覗かれる時がある。
カーテンを黙って開ける人がいる。声を掛けてほしい。
閉めていても、ガバッと開けて閉めてくれず、さっさと行ってしまいう時がある。

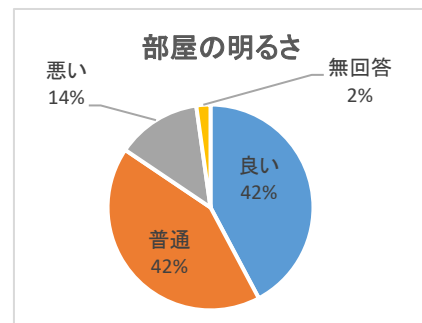
④ その他、意見

掃除の仕方を改善してほしい。
トイレの床(タイル)に尿汚染がある時は滑る。もう少し前に立って、小便器の中に排尿してほしい。
男子棟トイレの夜の掃除が徹底されていない。
時々トイレを流していない時がある。
トイレから早く出るように急かされることがある。
トイレの数が少ないので困る。作業棟へ行っても空いていないことがある。
もっとわかりやすく教えてほしい。

問5 部屋について

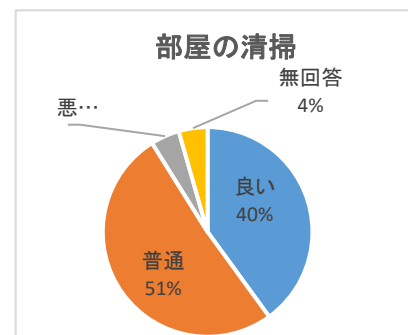
① 電灯など部屋の明るさは

良い	19 人
普通	19 人
悪い	6 人
無回答	1 人



② 床、窓など部屋の清掃は

良い	18 人
普通	23 人
悪い	2 人
無回答	2 人



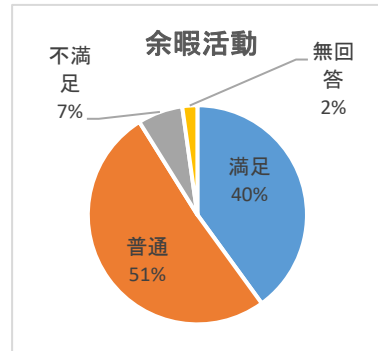
③ その他、意見

時々、最初は暗くて徐々に明るくなる。
部屋の網戸や外壁に虫がくっついている。とってほしい。
部屋の外の排水溝に葉っぱがたまっている。掃除してほしい。
部屋の電気が暗く感じる。
廊下の電気が切れていることがあるので、こまめにチェックして替えてほしい。夜トイレに行く時が怖いから。
自分の部屋は他人にやってもらいたくないので、自分でやっている。
カーテンを閉めると暗くなる。
電気を点けても冬や雨の日は暗い。
年末大掃除で窓の掃除をしてほしかった。

問6 日中活動について

① 余暇活動について

満足	18 人
普通	23 人
不満足	3 人
無回答	1 人



①-1 理由

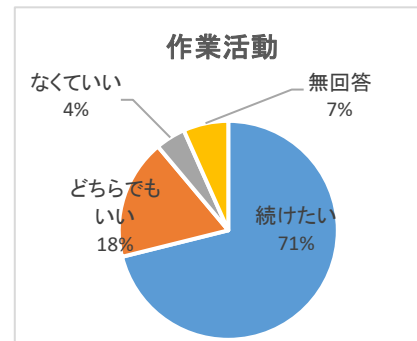
おもしろくないし、興味がない。
塗り絵、カラオケ、ゲームばかりでつまらない。
外へ散歩、キャッチボール、もっと体を動かす余暇も考えてほしい。
いつも同じ余暇活動ばかりです。

①-2 余暇でやりたいこと

特にないけど、パソコンがやりたい。
今まで通りで良い。自由に過ごしたい。
散歩、野球、キャッチボール、車いすサッカー、買い物、パチンコ、外出、書道(習字)、景品なしでビンゴゲーム、短距離走、塗り絵、カルタ、カラオケ、DVD、版画、絵はがき、花の絵が描きたい。ユーチューブを大画面で観る。
お経を読む。(お寺さんに来てもらいたい)
余暇活動には参加したくない(みんなとやりたくない)。

② 作業活動について

続けたい	32 人
どちらでもいい	8 人
なくていい	2 人
無回答	3 人

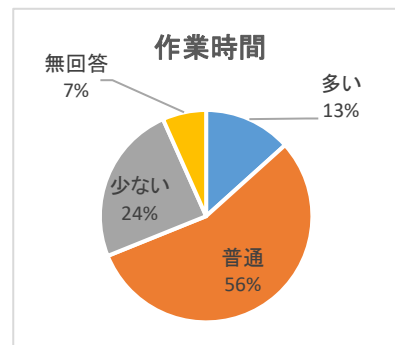


②-1 日中したいこと

自由に過ごしたい(TVやDVDや昼寝)。ゆっくり過ごしたい。
買い物に行きたい。
みんなで映画を観たり、ゲームをしたい。

③ 作業時間は満足していますか

多い	6 人
普通	25 人
少ない	11 人
無回答	3 人

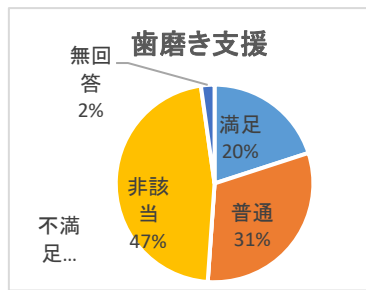


※一日作業したい。

④ 生活について

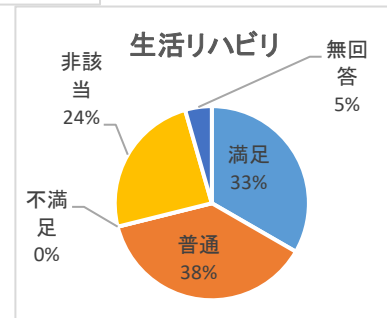
④-1 歯磨き支援

満足	9 人
普通	14 人
不満足	0 人
非該当	21 人
無回答	1 人



④-2 生活リハビリ

満足	15 人
普通	17 人
不満足	0 人
非該当	11 人
無回答	2 人

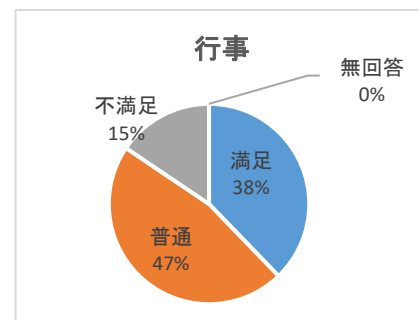


④-1.2 理由

仕上げ磨きしてほしい時もあるが、嫌いな職員にはやってほしくない(家では母にやってもらっている)。

⑤ 行事(苑祭、夏祭り、日帰り旅行など)は

満足	17 人
普通	21 人
不満足	7 人
無回答	0 人

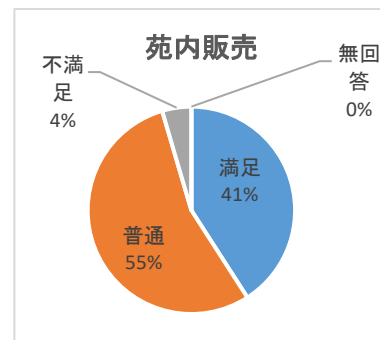


⑤-1 理由

日帰り旅行に行けなくて残念でした。
日帰り旅行のバス代が高い。(もっと安くしてほしい)
お出かけが少ない。
旅行は遠くへ行ってみたい。お泊まりの旅行がしたい。
日帰り旅行を増やしてほしい。

⑥ 苑内販売について

満足	18 人
普通	24 人
不満足	2 人
無回答	0 人

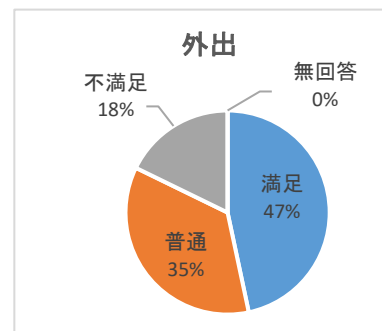


※何も買えないから。

※やまわき販売不満(下着が早く破れた)。

⑦ 外出について

満足	21 人
普通	16 人
不満足	8 人
無回答	0 人



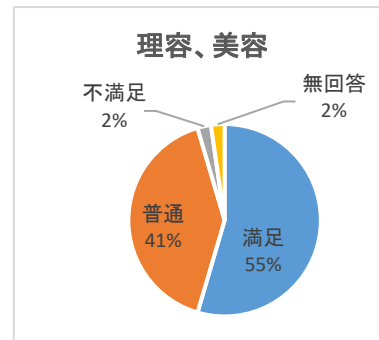
※回数を増やしてほしい。

※居室外出を年2回にしてほしい。

※栗祭りに行きたいが連れて行ってもらえない。

⑧ 理容、美容について

満足	24 人
普通	18 人
不満足	1 人
無回答	1 人



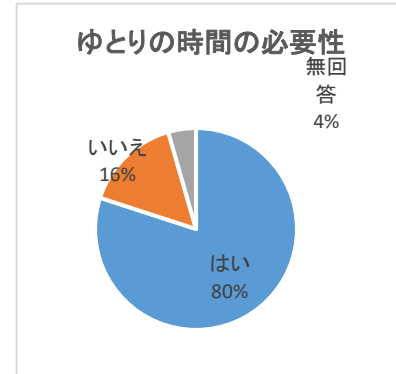
⑧-1 理由

数年前に利用したが、髪を切りすぎたり、ガタガタだったりでもう利用したくない。

問7 ゆとりの時間について

① ゆとりの時間は必要ですか

はい	36 人
いいえ	7 人
無回答	2 人

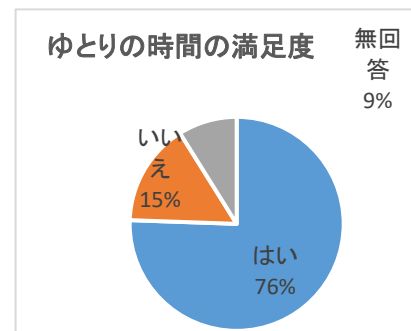


①-1 理由

担当職員とやりたいことや好きなことができるから。時間つぶしのため。やることがない。退屈な時があるからやった方がよい。
 掲示板を見なくなってしまったので、掲示板に貼っても何日か分からない。
 作業がなくなると暇になる。ゆとりの時間ができる。
 職員との大事なコミュニケーションだと思っている。
 出来ないことをやってもらえる(タンス内の衣替え)。
 職員と対一で色々なことができるからよい。
 居室掃除等一緒に行ってもらえると助かる。自分ではできないから。
 職員と一緒に部屋の片付けをしたい。
 早くしゃべれるようになりたいので、職員ともっと多くしゃべりたい。
 担当と作品が作れるから。
 やりたくない。

② 今のままで良いですか

はい	34 人
いいえ	7 人
無回答	4 人



②-1 理由

2~3ヶ月に1回やりたい。
 話とか、季節によっては散歩しながら自分のペースで体を動かしたい。
 色んな職員とゆとりの時間をやりたい(担当以外)。
 今やっていた「ゆとりの時間」は自分のためになっていなかった。
 時間も適当。
 なくてもいい。

問8 その他、気付かれたこと

もっと作業をやりたい。増やしてほしい。

食事の品数を増やしてほしい。

日曜日の朝(月1回)コーヒー牛乳を出してほしい。

刺身を出してほしい。

緊急時、非常時の対応。備品(電池等)を揃える。

夜中に地震や火事(特に洗面所)が起きるかもしれないので、普段より避難訓練は必要です。

風呂前の電気が切れていて暗く感じた。

風呂前廊下が濡れている。

私はここをやめます。

事務所職員にもっと利用者とコミュニケーションをとってもらいたい。

職員がバラバラ(仕切る職員が居なさすぎ)

もう少し落ち着いて仕事してもらいたい職員がいる。

ため息や「痛い痛い」言う職員がいる。