

# 令和2年度 ご利用者満足度調査 結果

○調査日：令和2年10月

○回答数：29名（内訳：男13名・女16名）

## ● 職員の態度について

### 1 職員は笑顔で接してくれますか？

満足 11名 普通 13名 不満 3名 わからない 2名			
満足	11	(38%)	【意見等】 ・笑顔で声掛けし、起床介助をしてほしい。 ・頼みづらい時がある。 ・今年はまだよい。 ・人によって違う。 ・部屋に入る時、あいさつがほしい。 ・やって欲しいことがなかなか伝わらず、思い通りのことができない。
普通	13	(45%)	
不満	3	(10%)	
わからない	2	(7%)	

### 2 職員の言葉使いは丁寧ですか？

満足 9名 普通 12名 不満 7名 わからない 1名			
満足	9	(31%)	【意見等】 ・夜間の時、言葉が少しきつい時がある。 ・時々、悪い時がある。 ・時々、こわい。命令口調で言われる。 ・人によっては機嫌が悪そうな時がある。
普通	12	(41%)	
不満	7	(24%)	
わからない	1	(3%)	

## ● 食事について

### 3 食事の献立に満足していますか？

満足 12名 普通 8名 不満 8名 未記入 1名			
満足	12	(41%)	【意見等】 ・肉をたくさん出してほしい。 ・特に、魚料理はおいしくない。青魚は生臭い。 ・味付けが最近濃くなってきた。 ・シンプルな料理がよい。 ・一品ずつ分けて欲しい。喉が悪いのであっさり味が食べたい。 ・おかずが固いときがあるので食べられない。 ・食事の食べたいものと身体に良いものが違う。 ・白米は好きじゃない。チャーハンや炊き込みご飯がいい。パンを増やしてほしい。
普通	8	(28%)	
不満	8	(28%)	
未記入	1	(3%)	

### 4 食事の量は満足していますか？

満足 14名 普通 9名 不満 5名 未記入 1名			
満足	14	(48%)	【意見等】 ・もう少したくさん食べたい。 ・全体的に分量が多いような気がする。 ・少し少ない。 ・もう少したくさん食べたい。 ・制限されているので、しょうがない。 ・もう少し多く食べたい。
普通	9	(31%)	
不満	5	(17%)	
未記入	1	(3%)	

## 5 食事検討委員会に満足していますか？

はい 10名    いいえ 6名    わからない 12名    未記入 1名

はい	10	(34%)	【意見等】 ・その場にいるが、自分から発言しにくい。 ・参加しても意見を伝えても何も変わらない。 ・参加できる時は(参加)している。 ・出席していない。 ・訴えたことに対してやってくれない。欠席するようになった。 ・通院と重なり、出席の希望があるが出席できない。
いいえ	6	(21%)	
わからない	12	(41%)	
未記入	1	(3%)	

## ● 入浴について

### 6 お風呂の回数に満足していますか？

満足 22名    普通 5名    不満 1名    わからない 1名

満足	22	(76%)	【意見等】 ・夏場は汗をかくので、週3回が良い。 ・今の2回では普通。3回から満足。 ・夏場回数を増やしてほしい。
普通	5	(17%)	
不満	1	(3%)	
わからない	1	(3%)	

### 7 お風呂の時間に満足していますか？

満足 12名    普通 8名    不満 6名    わからない 1名

満足	12	(41%)	【意見等】 ・もっと湯船の中に入っていたい。 ・もう少し入っていたい。 ・自分で調整している。 ・急かされる時がある。 ・頭のかゆい所が伝えられない。 ・湯船のお湯がぬるい時はもう少し入っていたい。 ・お湯に浸かっている時間をもう少し長くしてほしい。これから、冬だし。
普通	8	(28%)	
不満	6	(21%)	
わからない	1	(3%)	

## ● トイレ・排泄について

### 8 トイレの臭いに対して配慮されていますか？

満足 14名    普通 4名    不満 6名    わからない 5名

気にならない	14	(48%)	【意見等】 ・時々、臭う時がある。 ・自分で消臭剤をかけている。 ・介助している人に気を遣う。
普通	4	(14%)	
臭う	6	(21%)	
わからない	5	(17%)	

### 9 職員の排泄介助に満足していますか？

満足 14名    普通 6名    不満 7名    わからない 2名

満足	14	(48%)	【意見等】 ・ベッドの上の枕灯を直してほしいと伝えてあってもなかなか伝えていない。 ・パット交換した際、陰部のみでなく、股下も清拭してほしい。 ・時々、車椅子を動かす時に危ない時がある。 ・ベッドの柵に足が当たる。右足の爪がひかっかり痛い。
普通	6	(21%)	
不満	7	(24%)	
わからない	2	(7%)	

### 10 居室はきれいに掃除されて満足していますか？

満足 13名 普通 9名 不満 5名 わからない 2名

満足	13	(45%)	【意見等】 ・ちょっと汚い。 ・もう少し、床掃除をきれいにしてほしい。 ・汚れた時は掃除してほしい。 ・ベッドの下の埃が気になる。
普通	9	(31%)	
不満	5	(17%)	
わからない	2	(7%)	

### 11 職員は居室でのトラブルにすぐ対応してくれますか？

満足 14名 普通 8名 不満 3名 わからない 4名

満足	14	(48%)	【意見等】 ・忙しくて、中々来てもらえない。 ・しかたがないと思うが、うるさい人がいる。
普通	8	(28%)	
不満	3	(10%)	
わからない	4	(14%)	

### ● 楽しみについて

#### 12 行事の内容に満足していますか？

満足 10名 普通 4名 不満 2名 わからない 4名

満足	10	(34%)	【意見等】 ・今の時期的にしかたがない。 ・マンネリ化している。
普通	4	(14%)	
不満	2	(7%)	
わからない	4	(14%)	

#### 13 ドライブ外出に満足していますか？

満足 9名 普通 2名 不満 3名 わからない 15名





満足	9	(31%)	【意見等】 ・まだ(外出に)行っていないので、分からない。 ・もっと回数を増やしてほしい。 ・まだ行っていない。 ・行けてない。風邪を引いて行けなかった。 ・今年はまだ、行っていない。
普通	2	(7%)	
不満	3	(10%)	
わからない	15	(52%)	

#### 14 市内買い物や注文販売で欲しい物を購入できますか？

満足 15名 普通 7名 不満 1名 わからない 6名





満足	15	(52%)	【意見等】 ・どんな商品があるかわからない。メニュー表みたいな物があるといい。 ・自分のほしい物と少し違うかな(感想)。
普通	7	(24%)	
不満	1	(3%)	
わからない	6	(21%)	

### 15 日中活動に満足していますか？





満足 4名		普通 4名		不満 1名		わからない13名	
満足		4	(14%)	【意見等】 ・参加したい時もあるが、静養している時参加出来ないから。 ・もっと外出したい。 ・クラブは月2回あったらいいな。			
普通		4	(14%)				
不満		1	(3%)				
わからない		13	(45%)				

### ● 健康について

#### 16 日ごろ、職員は皆さんの健康状態に気をかけてくれますか？


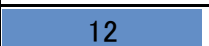

満足 17名		普通 5名		不満 5名		わからない 2名	
満足		17	(59%)	【意見等】 ・いろんなことに気にかけてほしい。 ・声を掛けるが不満は残る。 ・身体状況によって、コールを押さなくても時々見に来てほしい。			
普通		5	(17%)				
不満		5	(17%)				
わからない		2	(7%)				

#### 17 病気になった時の職員の対応に満足していますか？



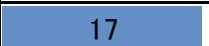

満足 15名		普通 7名		不満 3名		わからない 4名	
満足		15	(52%)	【意見等】 ・なかなか病院に連れて行ってもらえない。 ・身体状況によって、コールを押さなくても時々見に来てほしい。 ・寝ていても声をかけてほしい。			
普通		7	(24%)				
不満		3	(10%)				
わからない		4	(14%)				

### ● 環境について

#### 18 施設内の温度に満足していますか？

満足 9名		普通 12名		不満 8名		わからない 0名	
満足		9	(31%)	【意見等】 ・自分としては温度が暑いので、温度が冷たくしてほしい。 ・寒すぎたり、暑すぎたり、一定の温度ではないから。 ・冬場は寒い。 ・寒い。夏でも寒い時がある。私は寒がり。 ・最近寒い。寒い時は早めに暖房を入れてほしい。			
普通		12	(41%)				
不満		8	(28%)				
わからない		0	(0%)				

#### 19 施設内の静かさに満足していますか？

満足 6名		普通 4名		不満 17名		わからない 2名	
満足		6	(21%)	【意見等】 ・うるさい人(利用者)いる。 ・夜間、同室者の利用者がうるさく、目が覚める。声がこわい。 ・部屋の外からの声がやかましい。 ・あまり静かでない。 ・やかましい。騒がしい。夜眠れない。 ・やかましい時がある。声が響いている(…) ・うるさい時がある。しかたないが…。			
普通		4	(14%)				
不満		17	(59%)				
わからない		2	(7%)				

20 施設内の清掃状況に満足していますか？

満足 16名 普通 8名 不満 1名 わからない 4名			
満足	16	(55%)	【意見等】 ・もう少しきれいにしてほしい。手摺りなど。 ・時々ゴミが落ちている。 ・きれいにやってくれている。 ・庭の草が伸び放題。玄関の周りの木にくもの巣がたくさんはっている。
普通	8	(28%)	
不満	1	(3%)	
わからない	4	(14%)	

21 お部屋の防臭対策に満足していますか？

満足 14名 普通 13名 不満 1名 わからない 1名			
満足	14	(48%)	【意見等】 ・臭うと思うけど、しかたがない。 ・場所による。 ・時々少しトイレが臭う。 ・トイレの臭いが風向きによって、居室まで臭ってくる。
普通	13	(45%)	
不満	1	(3%)	
わからない	1	(3%)	

● プライバシーについて

22 三光園でのプライバシーの配慮は適切ですか？

満足 8名 普通 10名 不満 7名 わからない 4名			
適切	8	(28%)	【意見等】 ・職員によっては、カーテンを閉めなかつたりして配慮がない。 ・カーテンでは弱い。 ・カーテンだけでしかたないから。間仕切りがあった方がよいと思う。 ・職員同士話(自分を含め、他利用者の話)がたまに聞こえてくる。
普通	10	(34%)	
不適切	7	(24%)	
わからない	4	(14%)	

23 いいえの方に質問します。プライバシーが守られていない箇所はどこですか？  
(複数回答あり)

トイレ	0	(0%)	【意見等】 ・ディールームか廊下 ・ディールーム
居室	4	(57%)	
浴室	3	(43%)	
その他	2	(29%)	

24 電話や手紙などのプライバシーは守られていますか？

満足 13名 普通 4名 不満 1名 わからない 11名			
満足	13	(45%)	【意見等】 ・電話中に声を掛けられる等 ・手紙、はがき
普通	4	(14%)	
不満	1	(3%)	
わからない	11	(38%)	

● その他

25 私物(自分の物)の管理に満足していますか？

満足 23名 普通 3名 不満 2名 わからない 1名			
満足	23	(79%)	【意見等】 ・自分で整理が難しいため、職員にやってほしい。 ・お金は金庫に入れてあるので、安心。 ・服が洗濯に出すと、戻って来ない。ハンカチも。
普通	3	(10%)	
不満	2	(7%)	
わからない	1	(3%)	

26 職員の自治会活動に対する支援に満足していますか？

満足 11名 普通 6名 不満 0名 わからない 12名			
満足	11	(38%)	【意見等】
普通	6	(21%)	
不満	0	(0%)	
わからない	12	(41%)	

● ハード面について

27 現在利用している三光園の施設の建物・設備等に要望等がありますか？

ある 17名 ない 12名			
ある	17	(59%)	【意見等】
ない	12	(41%)	

「ある」と回頭された方に伺います。要望したい点は何ですか。下記より選んでください。  
(複数回答可)

建物が古い	7	(41%)	【意見等】 ・4人部屋の1人のスペースが狭い。 ・プライバシーの守れる部屋がほしい。 ・手摺りを丸型に変えてほしい。 ・修理等を早くしてほしい。 ・手摺りを丸くしてほしい。壁にひびがある。 ・廊下の手すりがほしいところがない。
施設内が暗い	6	(35%)	
設備が古い	5	(29%)	
廊下が狭い	7	(41%)	
交通の便が悪い	4	(24%)	
トイレが少ない	2	(12%)	
立地条件が悪い	4	(24%)	
感染症が心配	2	(12%)	
その他	3	(18%)	

28 現在利用している施設を引き続き利用したいですか？

利用したい 18名 施設を変わりたい 11名			
利用したい	18	(62%)	【意見等】
施設を変わりたい	11	(38%)	

29 今利用している施設の建物・設備について要望がありますか？（複数回答可）

建物新しく 6名 トイレの数増 4名 施設内明るく 2名 個室 5名			
建物を新しくしてほしい	6	(21%)	【意見等】 ・蛍光灯を明るくしてほしい。 ・廊下が広い方がよい。 ・よく利用するタイプのトイレを増やしてほしい。 ・居室を2～3人にしてほしい。
トイレの数を増やしてほしい	4	(14%)	
施設内を明るくしてほしい	2	(7%)	
個室にしてほしい	5	(17%)	
その他	1	(3%)	

30 岐阜県に対して要望等がありますか？

<ul style="list-style-type: none"> <li>・もし、次に(この三光園に)入所される利用者がいれば、この施設で順応できる人がよい。</li> <li>・施設を増やしてほしい。</li> <li>・常時、医師を勤務してほしい。</li> <li>・外出をもっと自由にしてほしい。</li> </ul>
---

31 現在利用している居室は何人部屋ですか。

4人部屋 22名 3人部屋 5名 2人部屋 1名 個室 1名			
4人部屋	22	(76%)	【意見等】
3人部屋	5	(17%)	
2人部屋	1	(3%)	
個室	1	(3%)	

32 4人部屋を利用している人にお聞きします。今の居室(4人部屋)での生活に満足していますか？





満足している 11名 満足していない 11名			
満足している	11	(52%)	【意見等】
満足していない	11	(79%)	

33 設問32で「3 満足していない」と答えた方に伺います。その理由は何ですか？（複数回答可）

プライバシーが守られていない	3	(27%)	【意見等】
自分のスペースが狭い	4	(36%)	
収納場所が少ない	3	(27%)	
同室者に気がつかう(音・光・温度)	8	(73%)	
同室者の声や動きが気になる	11	(100%)	
処置交換時、匂いが気になる	5	(45%)	
一人になりたいくても一人になれない	6	(55%)	
その他	0	(0%)	

34 居室を選ぶことができるならば、何人部屋を希望されますか？

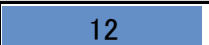

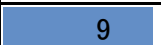

満足 4名 普通 4名 不満 6名 わからない 15名

4人部屋		4	(14%)	【意見等】
3人部屋		4	(14%)	
2人部屋		6	(21%)	
個室		15	(52%)	

● 総合評価





35 日々の暮らしの中で自分の思いを充分伝えることができますか？

満足 12名 普通 5名 不満 9名 わからない 3名

できている		12	(41%)	【意見等】 ・介助の時、自分の思いが伝わらない。 ・思うようになっていない。 ・最近、大丈夫になった。 ・伝えることができない。 ・伝えているが、理解されているかわからない。
普通		5	(17%)	
できていない		9	(31%)	
わからない		3	(10%)	

36 岐阜県立三光園のサービスに満足していますか？

満足 9名 普通 14名 不満 4名 わからない 2名

満足		9	(31%)	【意見等】 ・細かいことを手伝ってくれないから。 ・他と比べていないので、わからない。
普通		14	(48%)	
不満		4	(14%)	
わからない		2	(7%)	

三光園や職員にご意見があればお聞かせ下さい。また、今までの設問の中で特に意見があれば、お聞かせ下さい。

- ・朝が苦手なので、ゆっくり寝ていたい。
- ・三光園の敷地内の建物の周りがガタガタしており、車いすで散歩(移動)しにくい。
- ・(利用者が)朝突然、掴みかかってくるので、嫌。
- ・物事を決めてしまってから、利用者に伝える。決める前に「～していますが、どうですか？」と確認してほしい。
- ・ひとりひとりの障害を考えて、みんな一緒にしないで欲しい。
- ・上からの目線で考えないで欲しい。
- ・ずっと、三光園に居たいので、よろしくお願いします。
- ・食事の事。もっと普通の食事が食べたい。卵焼き、エビフライとか・・・。
- ・職員に挨拶しても返事がこない。個人の尊厳が守られていない。