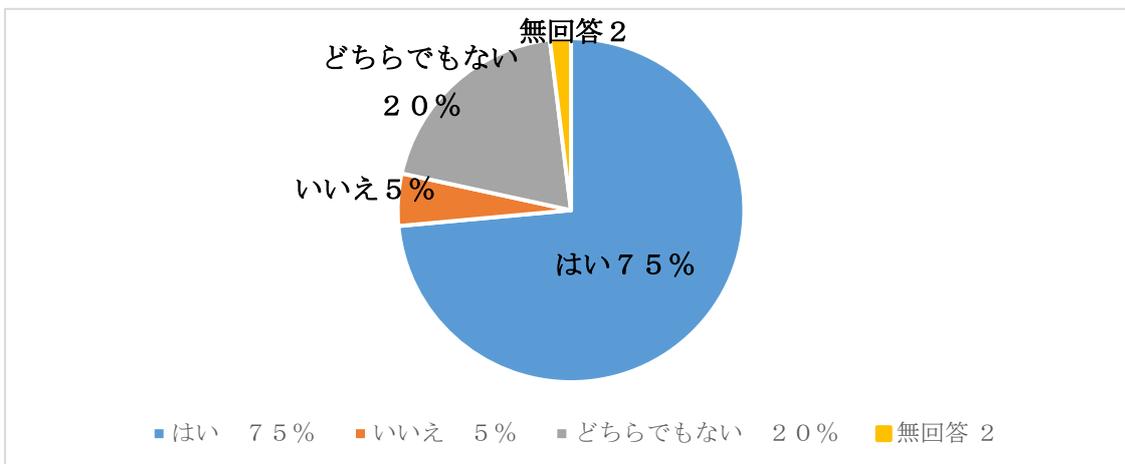


# 令和3年度利用者満足度調査

利用者アンケート集計グラフ

(全体)

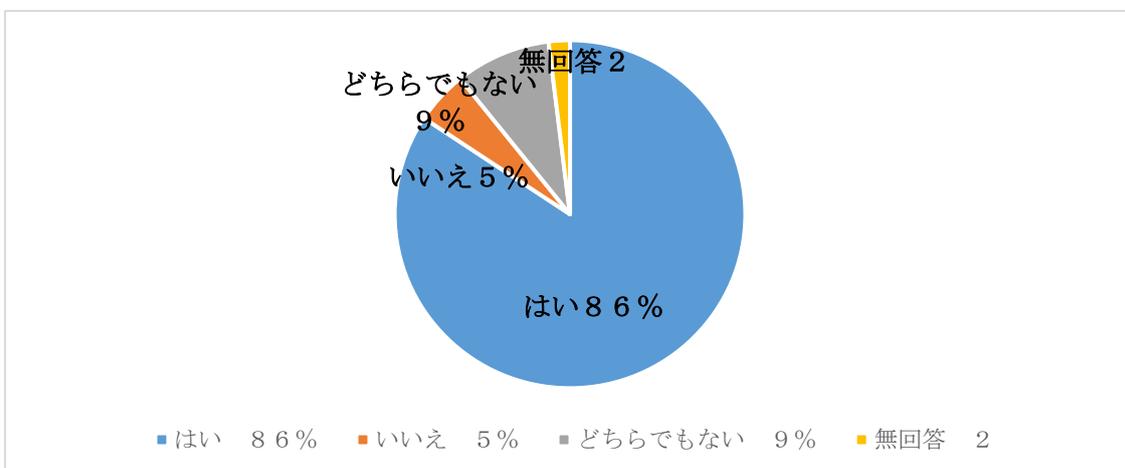
1. 職員は優しく丁寧に接してくれていますか。(無回答は人)



【見解】

・昨年度と比較して「はい」の割合が8%減り、「どちらでもない」の割合が9%増えている。この「優しく」「丁寧」な支援は、支援者として最も必要な基本姿勢の一つであり、日頃の支援の振り返りを通して具体的な支援の取り組みの継続が必要であるとする。

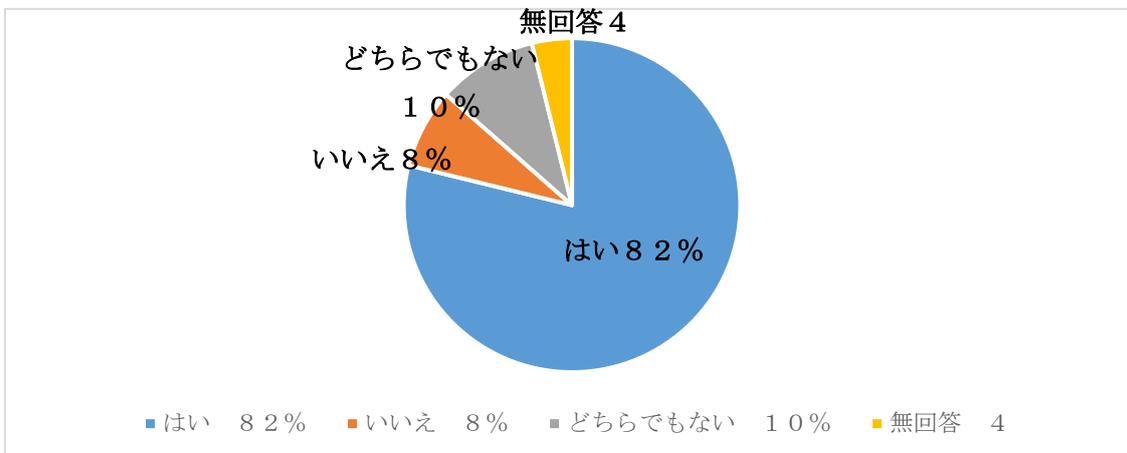
2. 職員はあなたの名前を呼ぶとき、「君」や「ちゃん」をではなく「さん」をつけて呼びますか。(無回答は人)



【見解】

・昨年度と比較していずれの割合にほとんど変化がなく、一昨年からの継続した課題に対して改善ができていないと考える。これらの課題は人権尊重や倫理的な観点からも改善に向けての取り組みが必要であるとする。

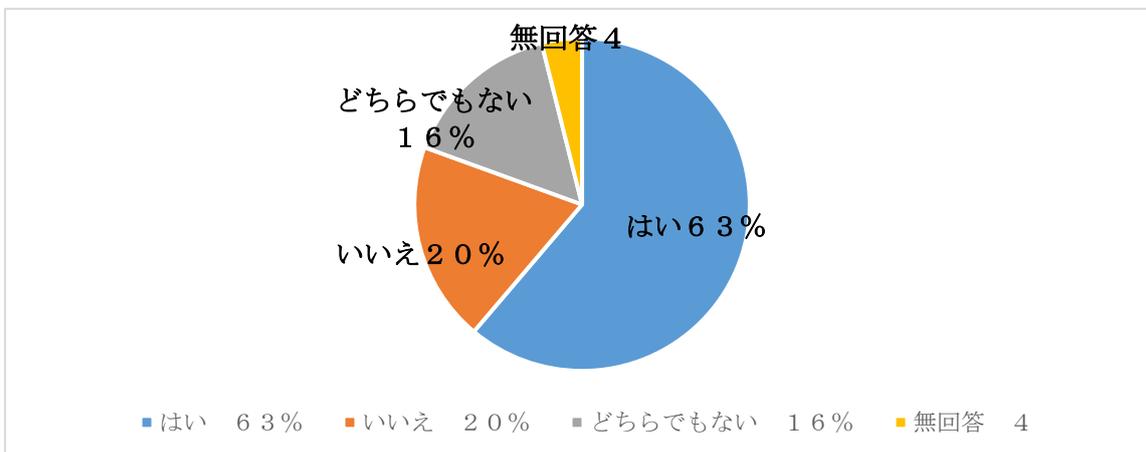
3. 職員はあなたの話を最後まで聞いてくれますか。(無回答は人)



【見解】

・昨年度と比較して「はい」の割合が10%「どちらでもない」の割合が9%と増えていることから、一日のスケジュールの時間割の変更や、利用者さんの好きなおやつを選択等の取組み等によって利用者さんが「話を聞いてもらえた」と感じて頂けたのではと考え、今後も、利用者さんの「話を聞く」「傾聴する」を実践の継続が必要であると考え。

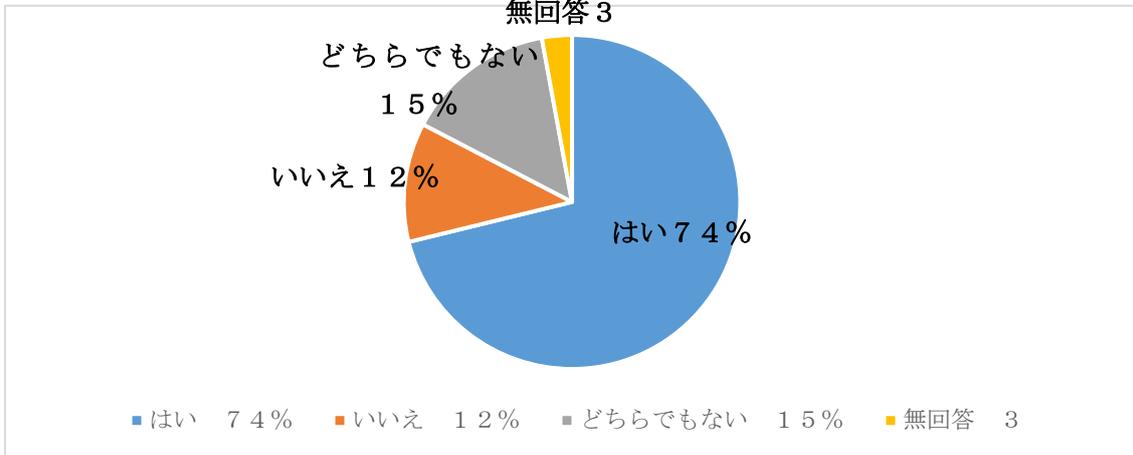
4. 職員から「ちょっとまって」と待たされることがありますか。(無回答は人)



【見解】

・昨年度と比較して「はい」の割合が若干であるが増加しており、改善が図れていない結果となっている。支援の過程において「ちょっとまって」は禁句であることを徹底し、もし待つて頂かなければならない場合は、具体的な時間を伝える等、支援の統一が必要であると考え。

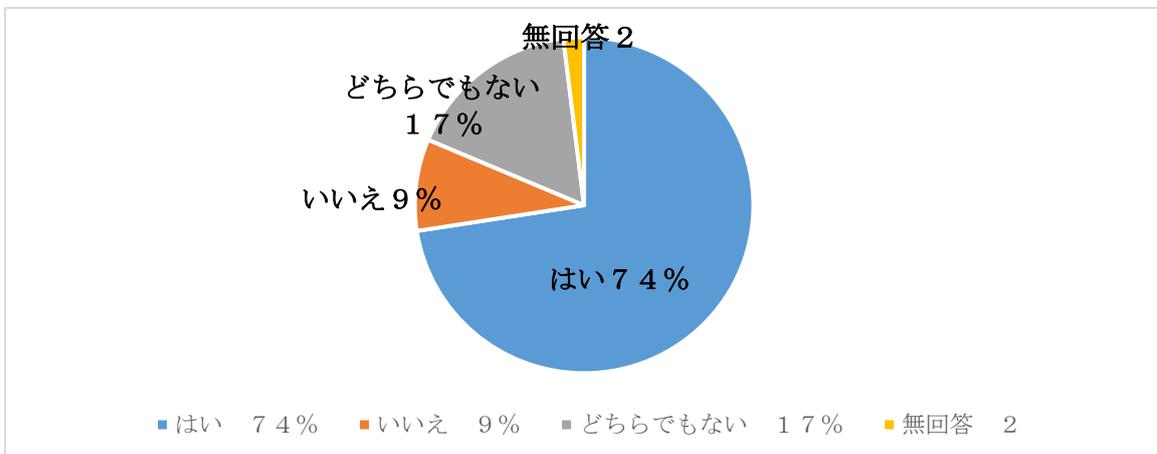
5. あなたのみにられたくない事などに対して、プライバシーは配慮されていますか。  
5 a (居室) 部屋に入る時、職員はドアを必ずノックしてくれますか。(無回答は人)  
(小手毬除く)



【見解】

・昨年度と比較して割合にほとんど変化はないが、支援の振り返りを通して支援の統一の継続があると考ええる。

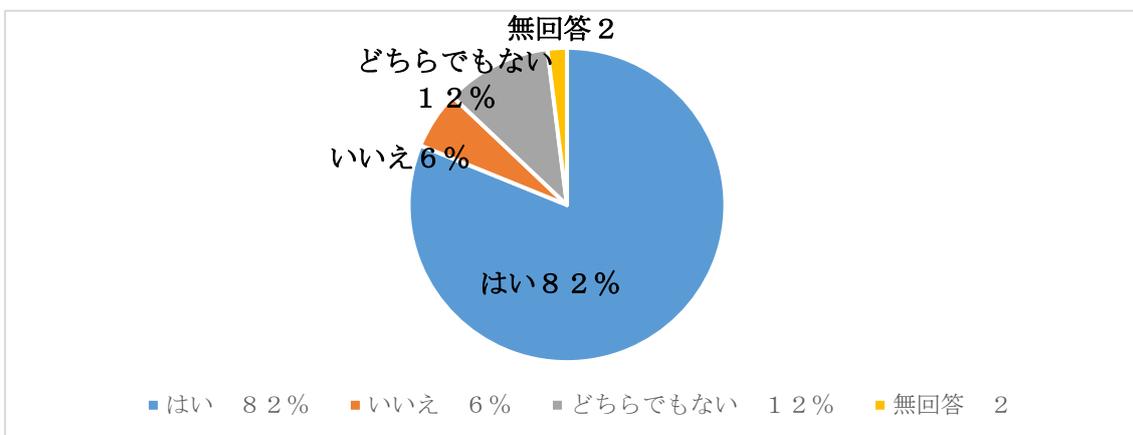
5 b (トイレ) 職員はトイレのドアを必ず閉めてくれますか。(無回答は人)



【見解】

・昨年度と比較してほぼ同様の割合であり、5 a 同様の支援の統一が必要と考ええる。

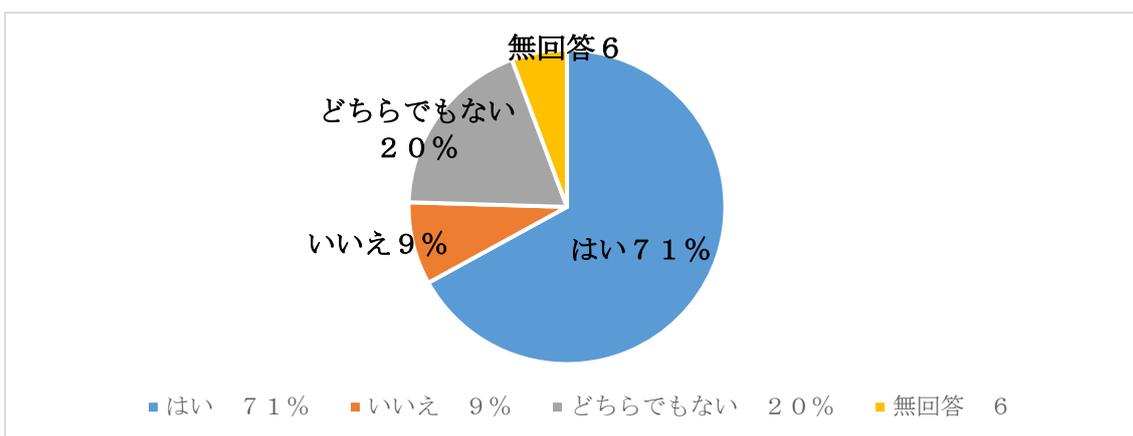
5 c (浴室) 職員は浴室 (お風呂) のドアを必ず閉めてくれますか。(無回答は人)  
(小手毬除く)



**【見解】**

・昨年度と比較して「はい」の割合が5%減り、「いいえ」の割合が5%増えていることから、ドアを閉めることが徹底できていないと考え、これについても5a同様の支援の統一が必要であると考えます。

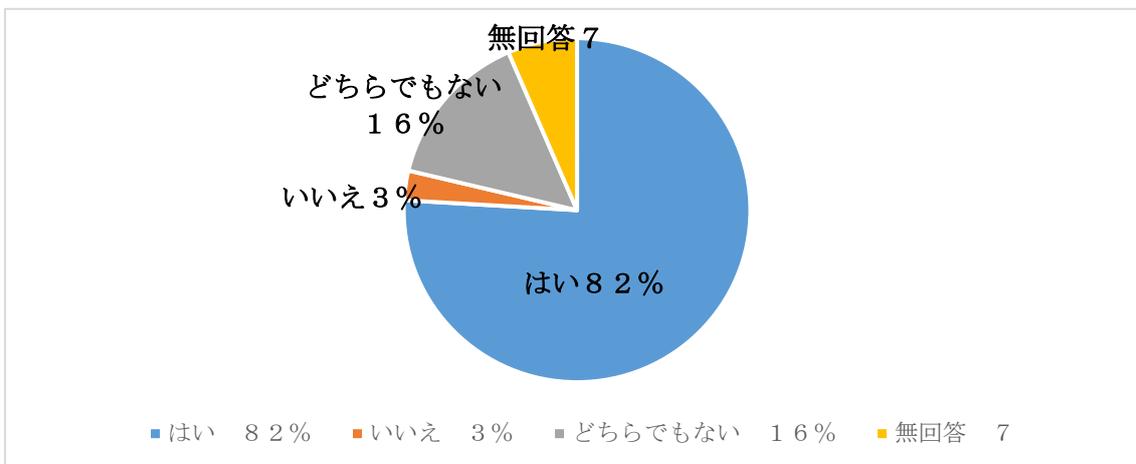
5 d (記録 a) 排便記録や生理記録等のトイレの記録が他者からみえないよう配慮されていますか。 ※排便記録や生理記録等がある方のみ回答 (無回答は人)  
(小手毬除く)



**【見解】**

・昨年度と比較して割合にほとんど差がなく改善できていない結果となった。記録の取り扱いについては具体的に取り決めを行い確実に実践することが必要であると考えます。

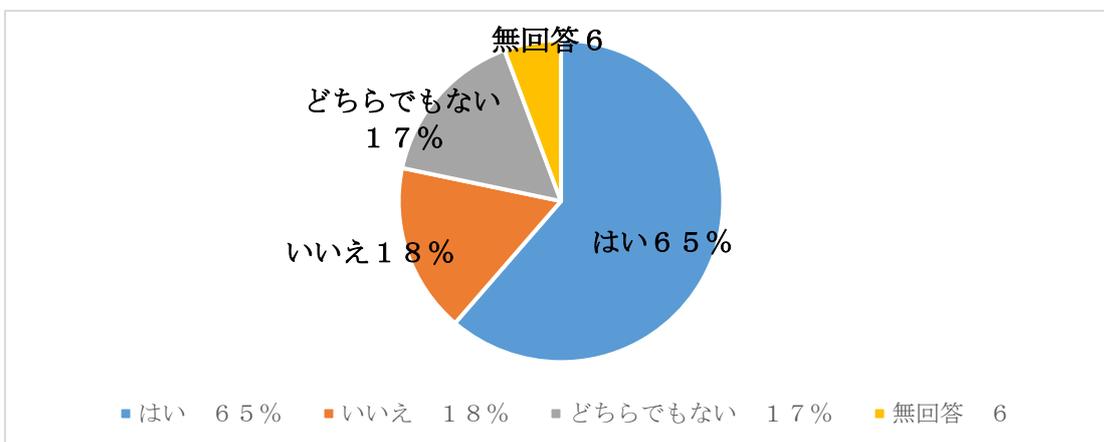
5 d (記録 b) 個別支援記録が他者からみえないように配慮されていますか。(無回答は人)



【見解】

・昨年度と比較して「はい」の割合が14%増えてはいるが、その他18%の方が配慮されていないと感じておられ、他者からみえないような配慮の具体的な支援の統一と実践が必要であると考えます。

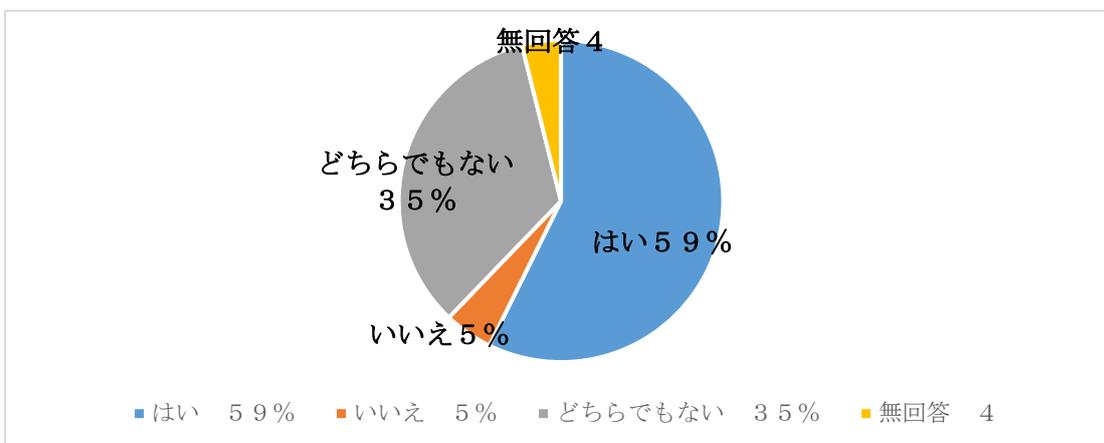
5 e (他者への配慮) あなたの聞かれない話をみんなの前でしていませんか。(無回答は人)



【見解】

・昨年度と比較して「はい」の割合が6%増えているが、その他、35%の方が聞かれない話をしていないと感じられておられ、職員の基本姿勢の低さや意識の不足や倫理観の欠如が原因の一つであると考え、個々のスキルアップを基本とした組織全体での改善に向けた取り組みが必要であると考えます。

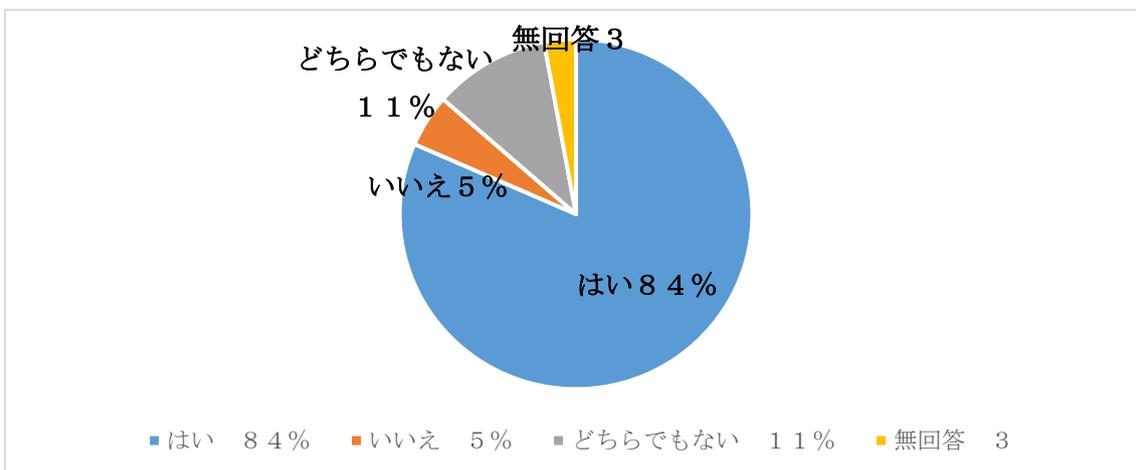
6. 今年度の個別支援計画を作る時に、希望を聞いてもらい、わかりやすい説明がありましたか。  
(無回答は人)



【見解】

・昨年度と比較して「はい」の割合が若干減っており、また利用者さんの意見にも「個別支援計画書がわからない」等の理由が多くあり、昨年度の課題と同様に、「個別支援計画書」の理解が難しい、説明がわからない等の理由が原因の一つと考えられることから、原因の検討、分析が必要であるとする。

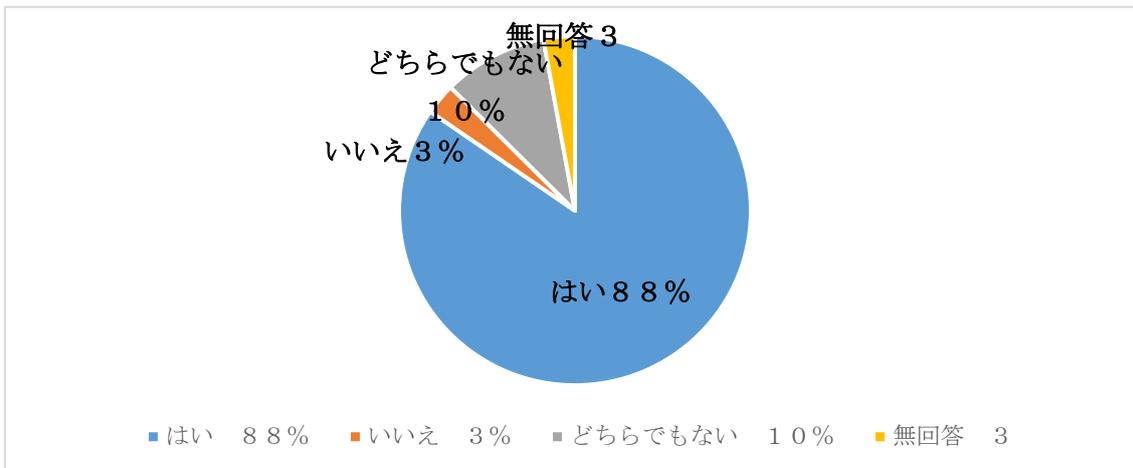
7. 日中の活動は楽しいですか。(無回答は人)



【見解】

・昨年度と比較して割合に大きな差がなかったが、一昨年から続いている新型コロナウイルス感染症対策の影響により限られた生活や、活動内容を余儀なくされている利用者さんに対して、楽しみや遣り甲斐を感じて頂けるような支援(活動)内容の提供が必要であるとする。

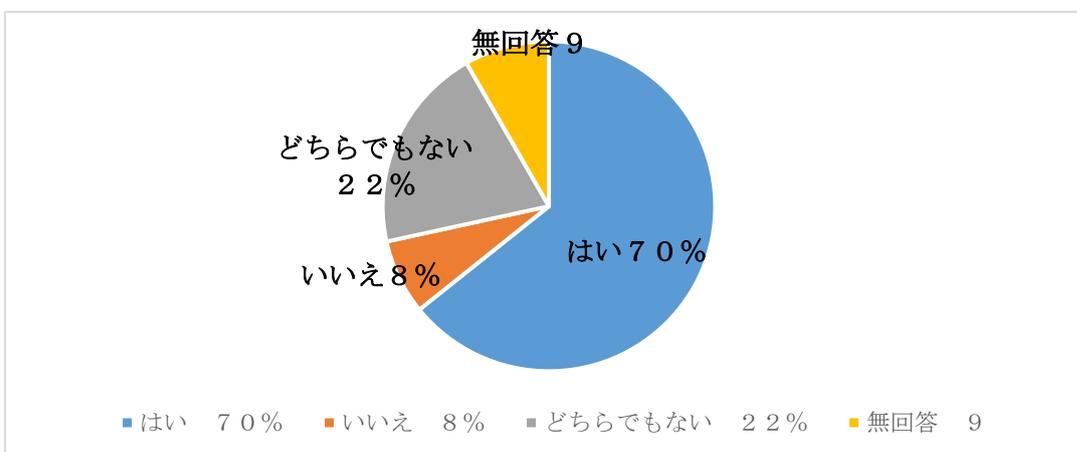
8. 食事はおいしいですか。(無回答は人)



【見解】

・昨年度と比較して割合にほとんど差はなく、食事アセスメントを基本とした取り組みを継続することが必要であると考えます。また、食事提供についても新型コロナウイルス感染症対策の影響から外食等の機会が減っていることから、食事提供の工夫が必要であると考えます。

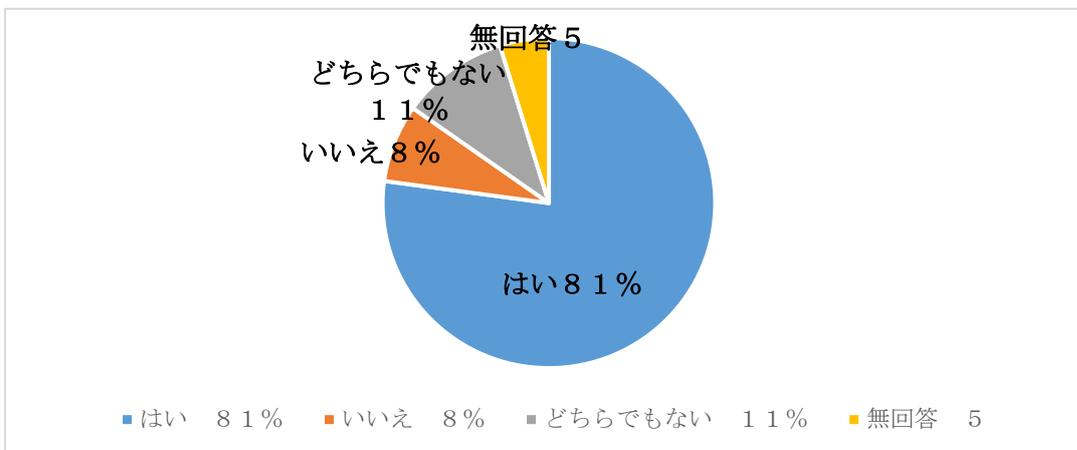
9. 食事の好みは聞いてもらえますか。(無回答は人)



【見解】

・昨年度と比較して「はい」の割合にほとんど変化はないが、「いいえ」の割合が9%減っており、選択メニューや好みのおやつ提供等が反映した結果であると考えます。この食事の好みについては昨年同様「好み=食べたいもの」と考えるならば、利用者さんの「食べたいもの」を提供する工夫が必要であると考えます。

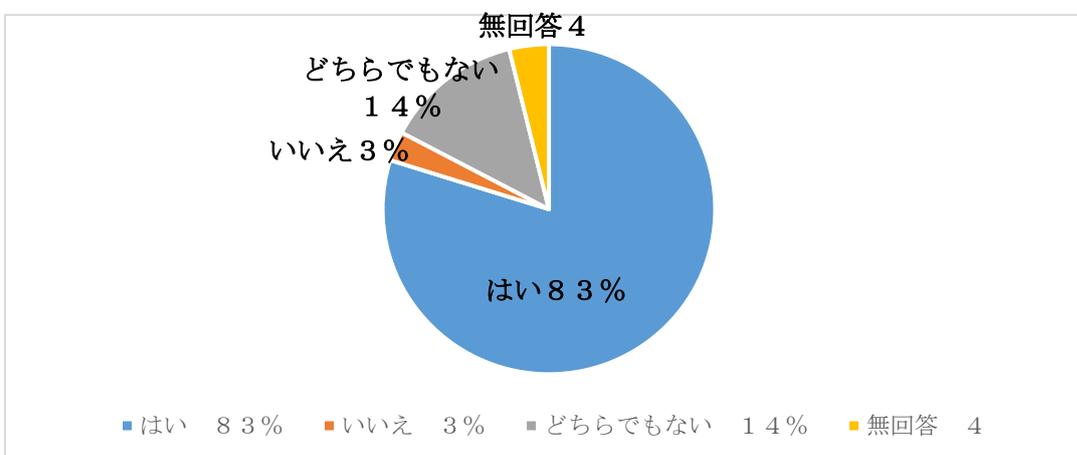
10. 入浴の時は、入る順番や時間などを聞いてくれますか。(無回答は人)  
(小手毬除く)



【見解】

・昨年度と比較して割合にほとんど変化はないが、入浴時間の変更や、利用者さんの性格や特性に合わせて入浴方法の提供を実施していることから、継続した取り組みが必要であるとする。

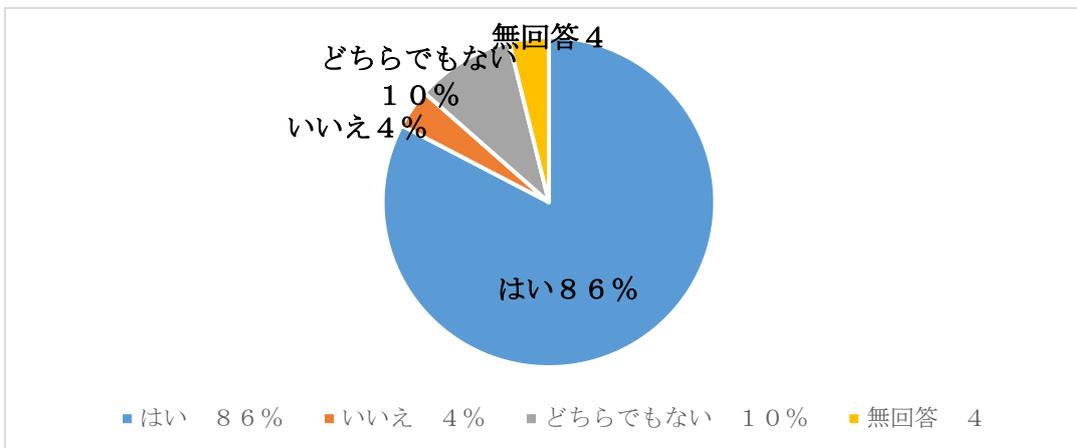
11. 洋服や髪型は、あなたの希望を聞いてくれますか。(無回答は人)  
(小手毬除く)



【見解】

・昨年度と比較して割合にほとんど変化はないが、洋服や髪型は個人の選択の自由の範囲であることから、自由に選択できる支援方法の工夫が必要であるとする。

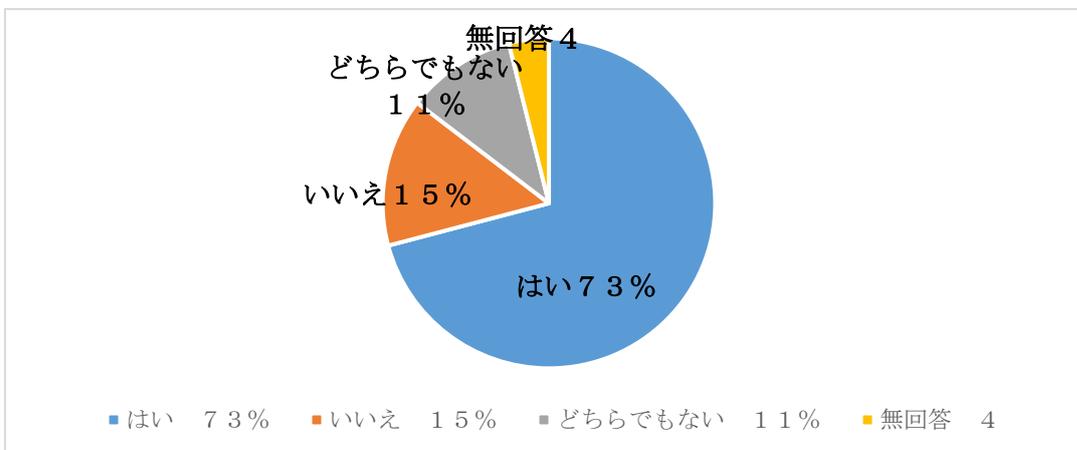
12. 病気やケガの時、すぐ対応してくれますか。(無回答は人)



【見解】

・昨年度と比較して「はい」の割合が10%増えていることから、新型コロナウイルス感染症対策における健康管理の支援内容が影響しているのではないかと考える。

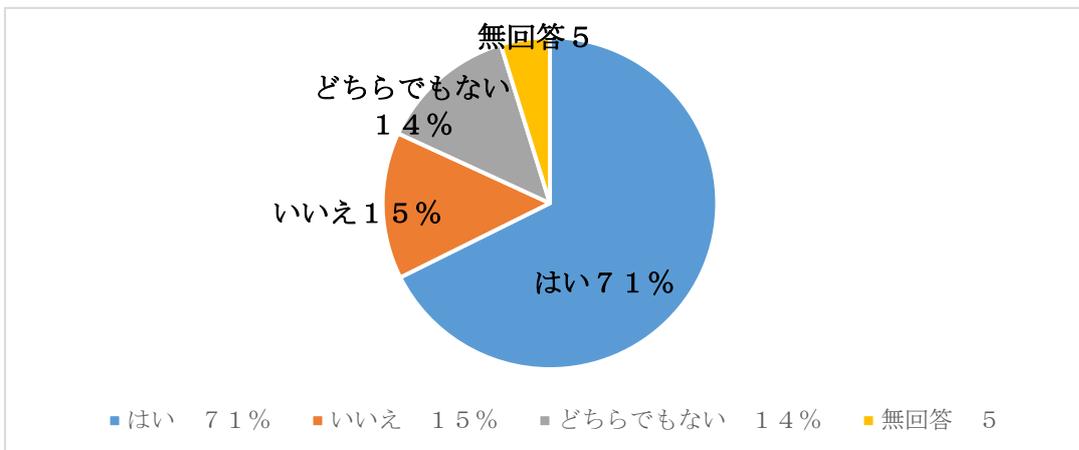
13. もしも災害がおきた時、どうすればよいか説明がありますか。(無回答は人)



【見解】

・昨年度と比較して「はい」の割合が5%増えているが、「いいえ」の割合も9%増えている。この災害についての説明は、定期的に繰り返し説明することで利用者さんの理解が進み、同時に職員の災害に対しての意識の向上に繋がることが期待できると考える。

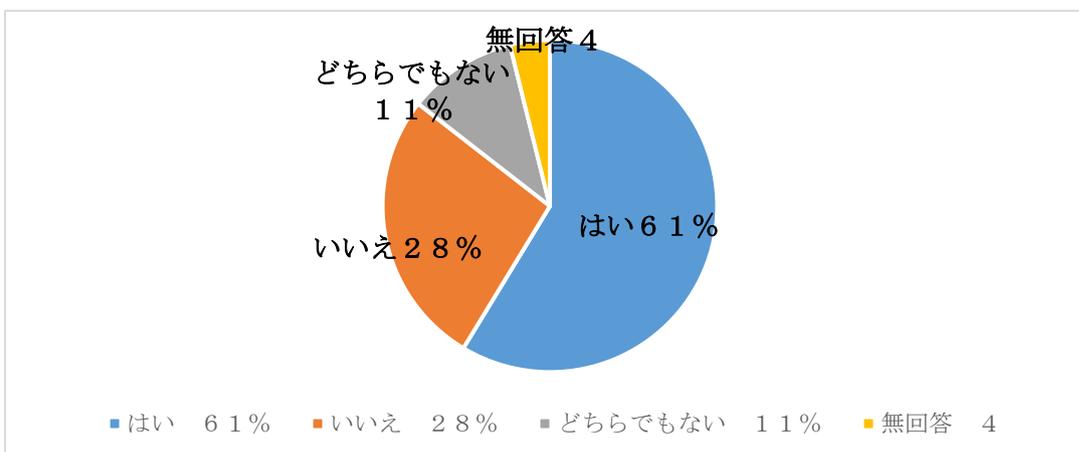
14. 家族または友達と話したり会ったりしていますか。(無回答は人)



【見解】

・昨年度と同様に新型コロナウイルスの感染状況に合わせて面会や一時外出等の提供の機会を工夫した。今後も新型コロナウイルス感染状況に合わせ、家族、友達等との繋がりを保てるような機会の提供が必要であると考え。

15. 地域に出かけたり、交流の機会がありますか。



【見解】

・14と同様に新型コロナウイルスの感染状況に合わせて、外出や行事等の提供方法の工夫が必要であると考え、さらには、地域共生社会の構築における具体的な取り組みが必要であると考え。