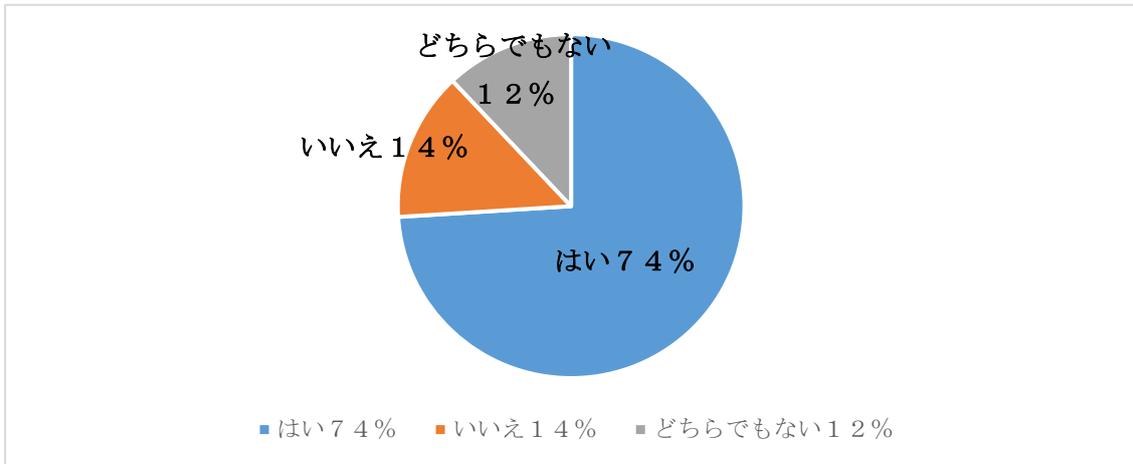


令和4年度利用者満足度調査

利用者アンケート集計グラフ

(全体)

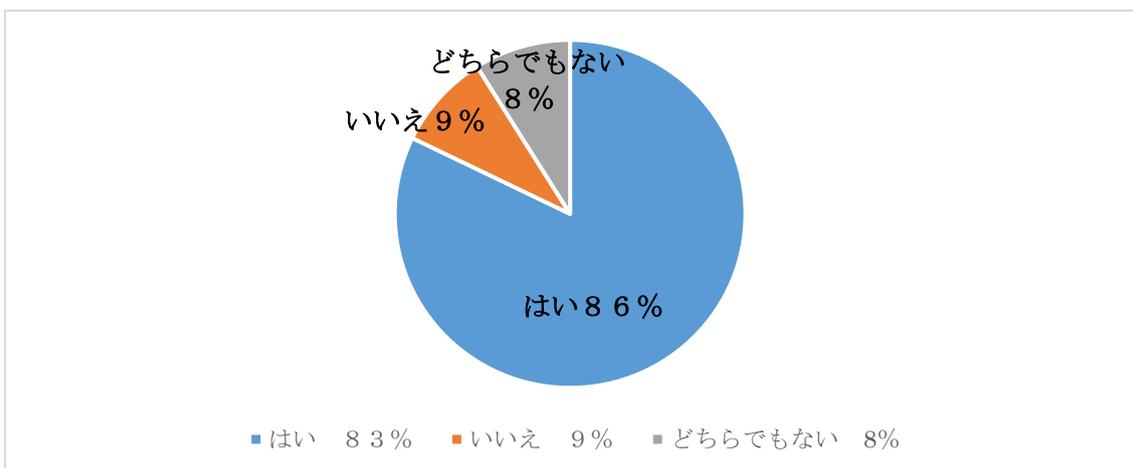
1. 職員は優しく丁寧に接してくれていますか。



【見解】

昨年度と比較して「いいえ」割合が9%増えており、「いいえ」「どちらでもない」を合わせると26%となっている。支援者としての基本姿勢の振り返りを通して「優しく」「丁寧に」な支援について具体的な実践が必要である。

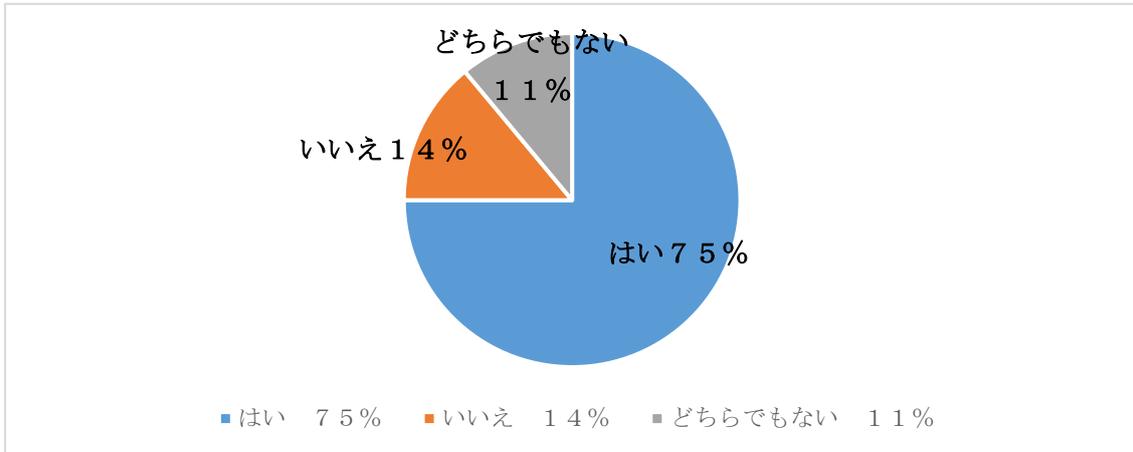
2. 職員はあなたの名前を呼ぶとき、「君」や「ちゃん」をではなく「さん」をつけて呼びますか。



【見解】

昨年度と比較していずれの割合にもほぼ変化はないが「いいえ」が4%増えており徹底が図れていない。利用者さんの呼称については「さん」付けが基本である為、振り返る機会を通して徹底を図る必要がある。

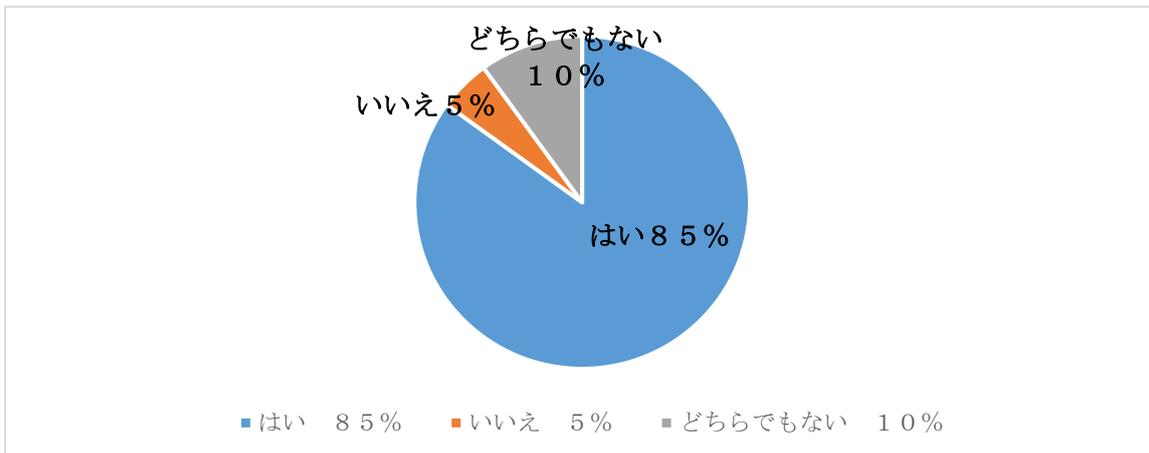
3. 職員はあなたの話を最後まで聞いてくれますか。



【見解】

これも昨年度と比較して「はい」の割合が7%減り「いいえ」の割合が6%増えており、最後まで話を聞いてくれないと感じておられる利用者さんが増加していると考えられる。話しを聞く→立ち止まる、最後まで聞く→傾聴する、共感することについて具体的な支援方法の統一をする必要がある。

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。



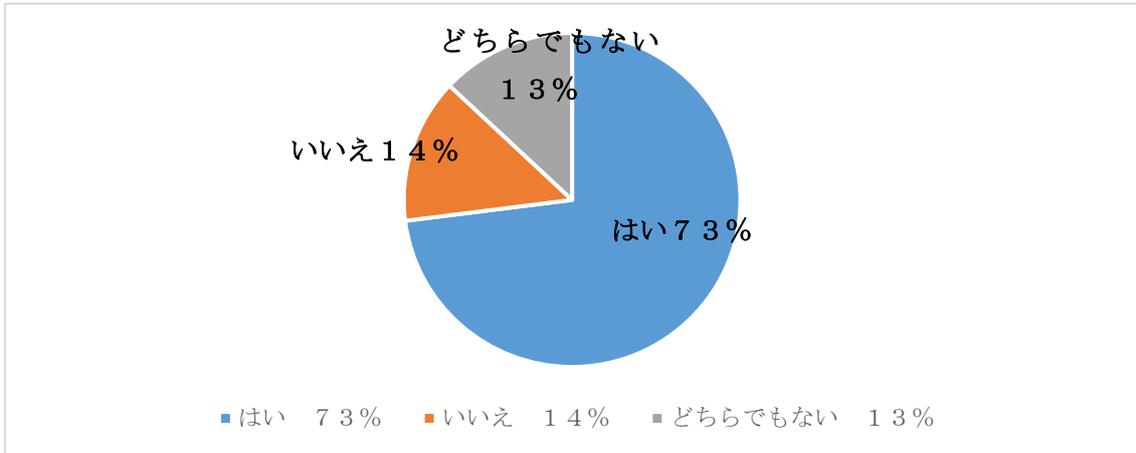
【見解】

昨年度と比較して「はい」の割合が22%増加しており、一昨年と比較しても「はい」の割合が増加している結果となり改善が図れていない。「ちょっと待って」は禁句であることを再周知と徹底を図り、待つ必要がある場面については時間をお伝えする等の具体的な支援の徹底を図る必要がある。

5. あなたのみ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。

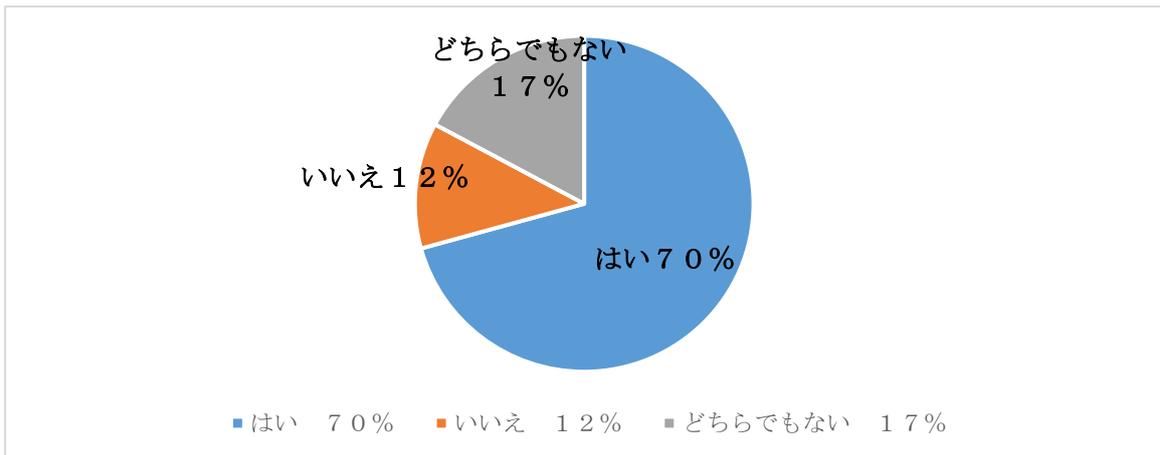
(小手毬除く)



【見解】

昨年度と比較して割合にほとんど変化はないが、ノックをすることについて徹底が図れていない。居室に入る際にノックをしないことは利用者さんのプライバシーの侵害にあたる行為であることを再度、周知、徹底を図る必要がある。

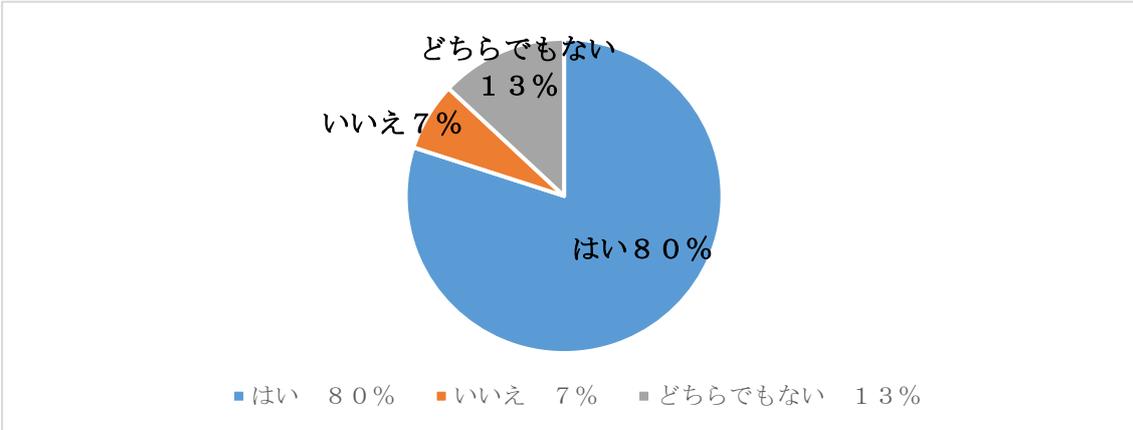
5 b (トイレ) 職員はトイレのドアを必ず閉めてくれますか。



【見解】

・昨年度と比較して割合にほとんど変化はないが、5 a 同様に利用者さんのプライバシーの侵害にあたる行為であることを再度、周知、徹底を図る必要がある。

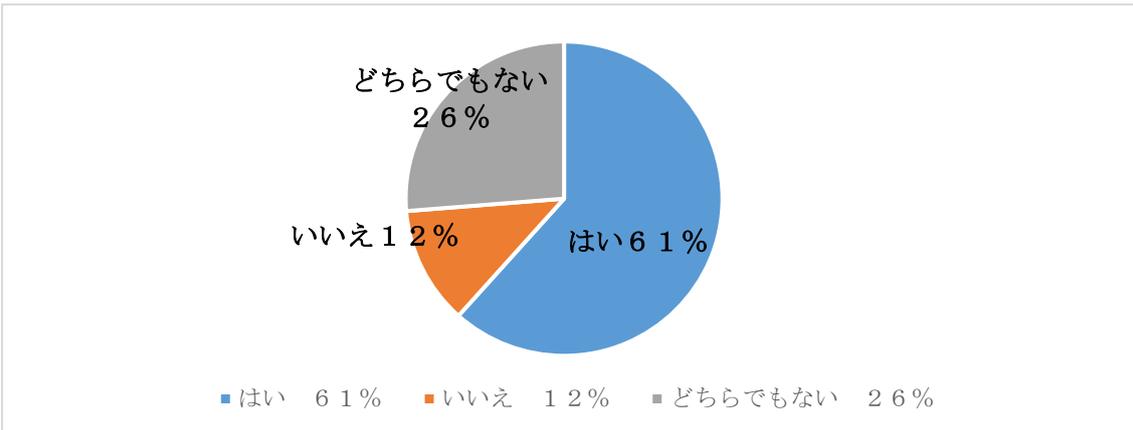
5 c (浴室) 職員は浴室 (お風呂) のドアを必ず閉めてくれますか。
(小手毬除く)



【見解】

・昨年度と比較して割合にほとんど変化はないが、5 a 同様に利用者さんのプライバシーの侵害にあたる行為であることを再度、周知、徹底を図る必要がある。

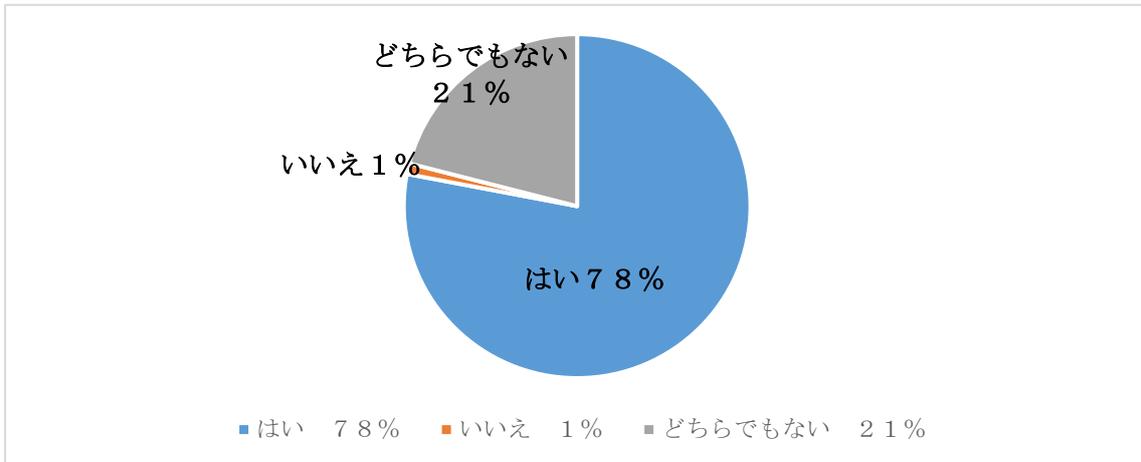
5 d (記録 a) 排便記録や生理記録等のトイレの記録が他者からみえないよう配慮されていますか。 ※排便記録や生理記録等がある方のみ回答
(小手毬除く)



【見解】

・昨年度と比較して「はい」の割合が10%減っていることから記録について配慮がされていない状況が考えられる為、再度、記録についての考え方、配慮の方法等を見直す必要がある。

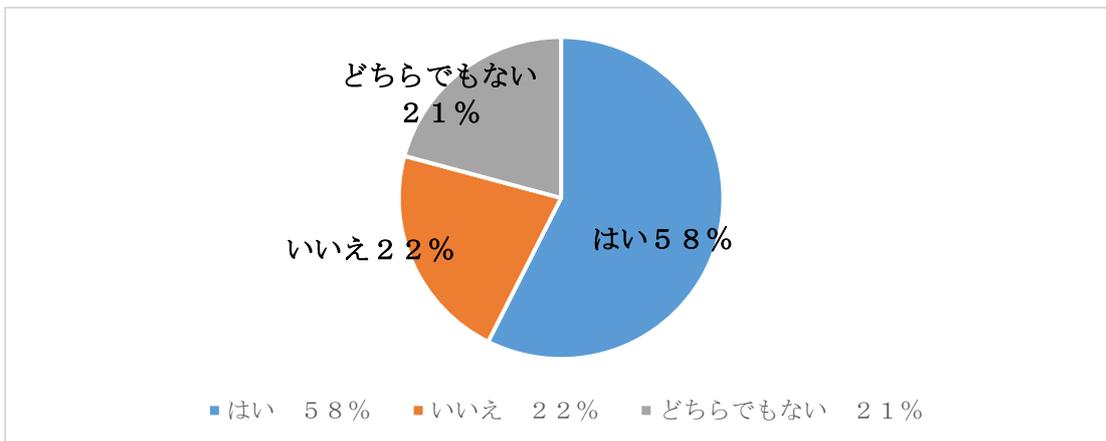
5 d (記録 b) 個別支援記録が他者からみえないように配慮されていますか。



【見解】

・昨年度と比較して割合にほとんど変化はないが、20%以上の方が記録についてなんらかの配慮を求められていると考え（記録 a）と同様に記録についての配慮について再度見直しを図る必要がある。

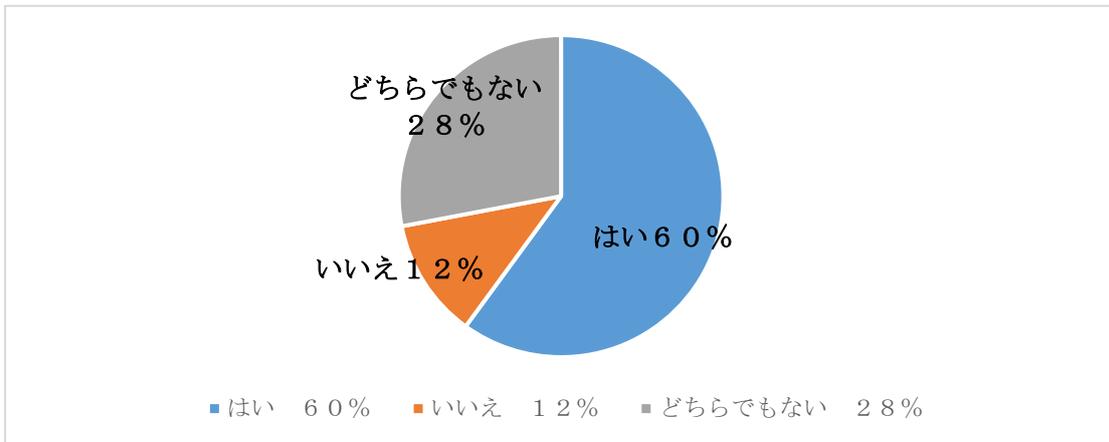
5 e (他者への配慮) あなたの聞かれたくない話をみんなの前でしていませんか。



【見解】

・昨年度から比較して「はい」の割合が若干減ってはいるものの、43%の方が聞かれたくない話しをされていると感じられていることから、支援者として基本姿勢の振り返りを通して具体的な行動や配慮について周知・徹底を図る必要がある。

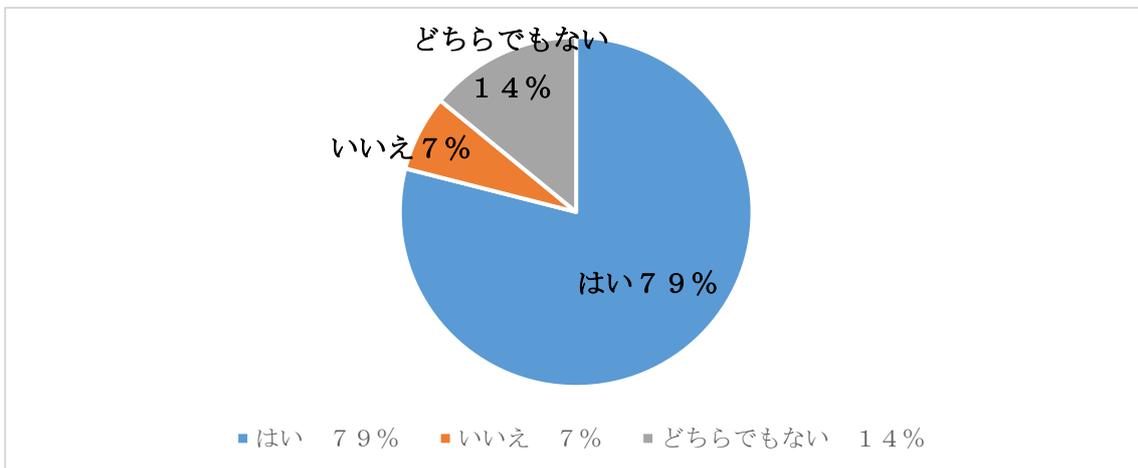
6. 今年度の個別支援計画を作る時に、希望を聞いてもらい、わかりやすい説明がありましたか。



【見解】

・昨年度と比較して割合にほぼ変化はないが、昨年度までの課題と同様に個別支援計画書の作成時に利用者さんから希望やニーズの把握についてどのような方法を実施するのか（意思決定支援の充実）また、説明についてどのような方法で理解して頂けるのかについて検討し実践する必要がある。

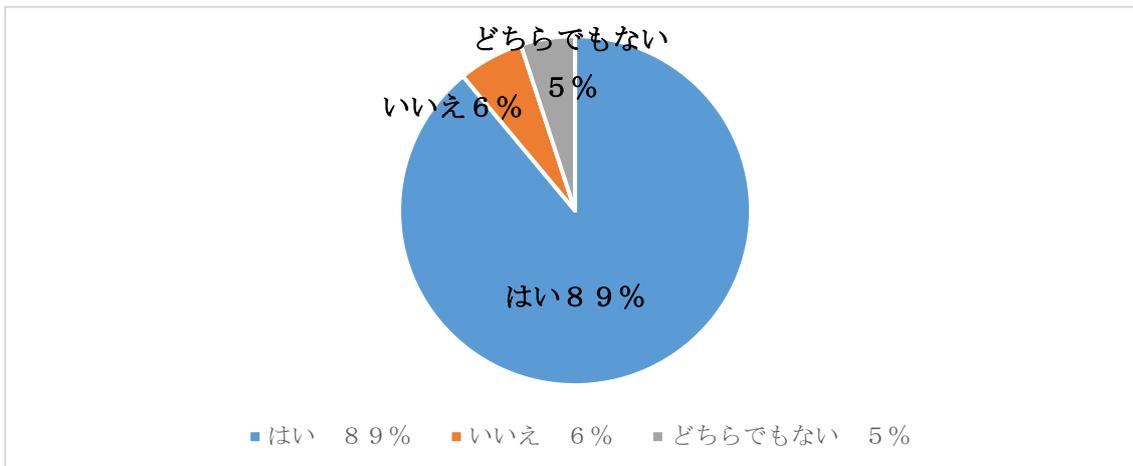
7. 日中の活動は楽しいですか。



【見解】

・昨年度と比較して割合にほぼ変化はないが、昨年度から続いている新型コロナウイルス感染症の影響で活動内容に制限が続いている為、利用者さんが楽しんで参加できる活動内容の提供が不足して結果となった。このような状況においてもどのような内容が楽しめるのか、どのような工夫が可能かについて検討、実践する必要がある。

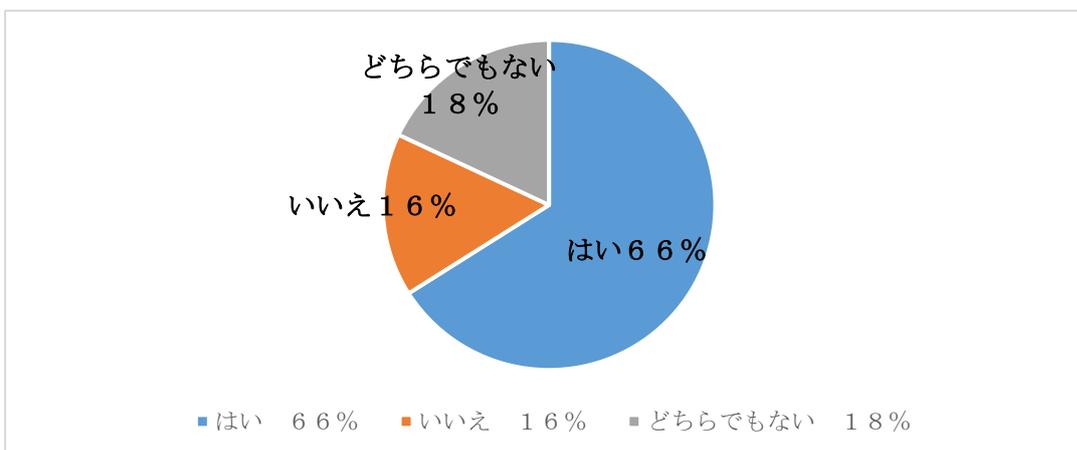
8. 食事はおいしいですか。



【見解】

・昨年度と比較して割合にほぼ変化はないが、現在の食事提供や方法についての改善点や工夫できる点について検討を行い、より利用者さんがおいしく、楽しめる、安心して食事ができる環境を提供していく必要がある。

9. 食事の好みは聞いてもらえますか。

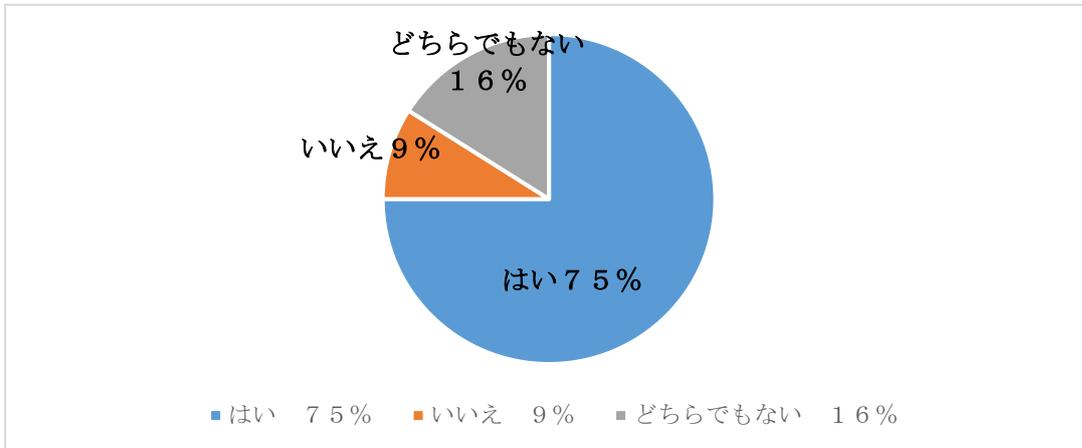


【見解】

・昨年度と比較して「いいえ」の割合が一昨年と同じ16%まで増えており、「好きな物を食べたい」という利用者さんのニーズに沿った、食事提供、内容の検討、実践が必要である。

10. 入浴の時は、入る順番や時間などを聞いてくれますか。

(小手毬除く)

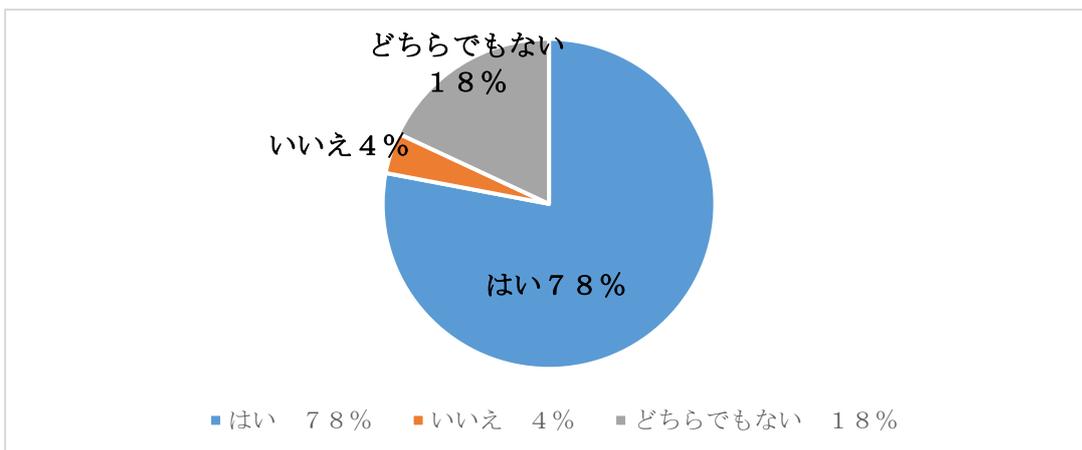


【見解】

・昨年度と比較して割合にほぼ変化はないが、入浴順番や入浴時間については本人の希望や要望について再度、聞き取りを行い、可能な限り本人の意向の沿った支援を提供していくことが必要である。

11. 洋服や髪型は、あなたの希望を聞いてくれますか。

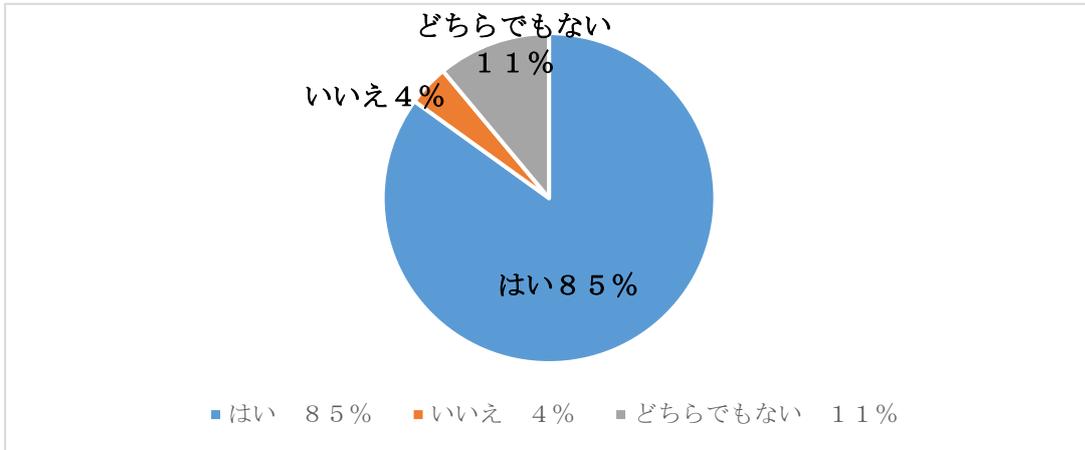
(小手毬除く)



【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であることから様々な選択肢から選択できるような支援内容を検討し実践することが必要である。

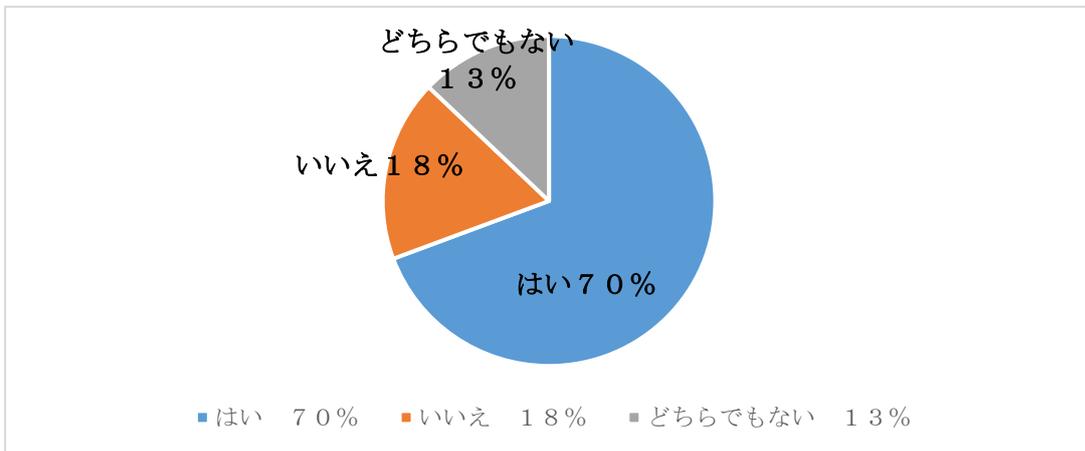
1 2. 病気やケガの時、すぐ対応してくれますか。



【見解】

・昨年と比較して割合に大きな変化はないが、新型コロナウイルスの影響を含め、病気や怪我の対応については早期での発見、対応がその後の健康状態の悪化を防ぐ為のポイントとして考えることから、日常の健康管理を通して早期に対応することの徹底を図る必要がある。

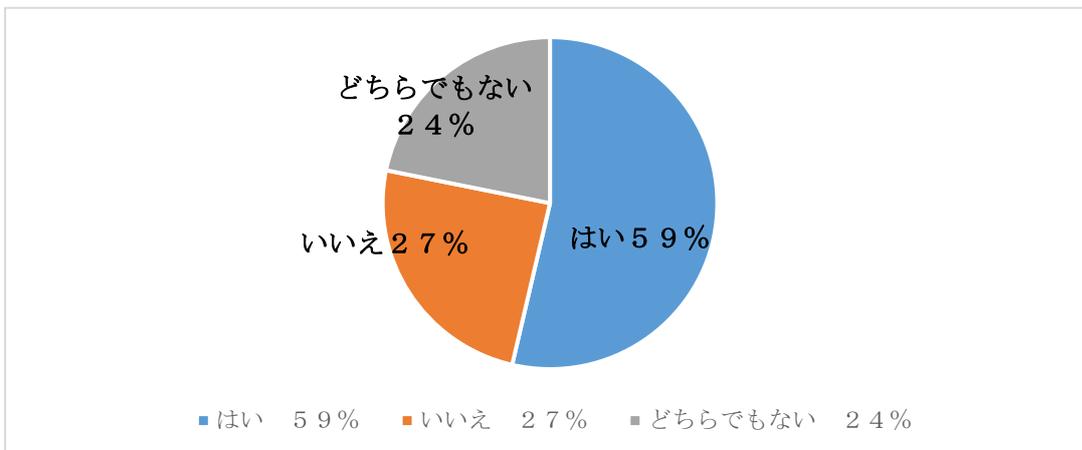
1 3. もしも災害がおきた時、どうすればよいか説明がありますか。



【見解】

・昨年度、一昨年度と比較して「いいえ」の割合が増えており、近年に頻発している災害に対して利用者さんが不安を感じておられる可能性も考えられる為、利用者さんに対して定期的に災害時の対応等を説明する機会を設け、災害時の対応について周知・徹底を図る必要がある。

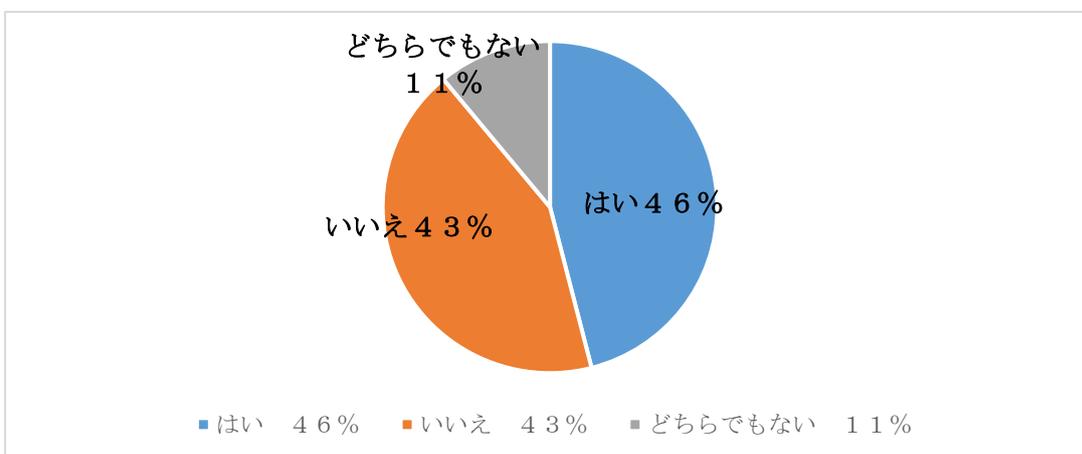
14. 家族または友達と話したり会ったりしていますか。



【見解】

・昨年度と比較して「はい」の割合が12%も減少しており、新型コロナウイルス感染症による家族や友達との会う機会の減少等が影響しているのではと考え、家族や友達との面会や電話連絡、写真の送付等での機会を提供して繋がりを継続できるような工夫が必要である。

15. 地域に出かけたり、交流の機会はありますか。



【見解】

・昨年度と比較して「はい」の割合が15パーセントも減っており、新型コロナウイルス感染症の影響により地域に出かけたり交流の機会の減少が原因として考える。しかしながら交流の機会の減少は生活の質の低下を招くと共に心身にも悪い影響をもたらす可能性も考えられることから、買い物等により可能な限りの地域との交流の機会を提供していく。