

# 令和3年度 満足度調査集計報告

調査実施期間	令和4年1月6日～同31日
調査対象者	令和4年1月に静岡市心身障害者ケアセンターに在籍している利用者
調査人数	68名
アンケート回収者数	45名
備考欄	※( )内は前年度結果

## 全体について

項目	重要度	満足度
施設内整備	89% (86%)	89% (85%)
訓練(余暇活動・行事)	84% (88%)	81% (80%)
処遇	89% (91%)	87% (86%)
全体的な満足度	91% (86%)	88% (89%)

## 施設内整備について

	質問項目	重要度	満足度
①	トイレは清潔に保たれていますか？	92% (88%)	88% (84%)
②	フロアは清潔に保たれていますか？	87% (86%)	88% (88%)
③	入浴室や浴室は清潔に保たれていますか？	87% (83%)	92% (83%)
④	洗面台は清潔に保たれていますか？	89% (86%)	88% (84%)

## 訓練(余暇活動・行事)について

	質問項目	重要度	満足度
①	自立に役立つ訓練内容になっていますか？	88% (93%)	83% (80%)
②	生活の質を向上させるような訓練内容になっていますか？	90% (92%)	79% (82%)
③	活動中に他の利用者と交流を図れるように職員は配慮してくれていますか？	78% (87%)	79% (78%)
④	充実した年間行事となっていますか？	83% (85%)	83% (80%)
⑤	昼休みの余暇活動の時間は充実していますか？	81% (83%)	81% (80%)

## 処遇について

	質問項目	重要度	満足度
①	職員の態度・言葉遣いは心地の良いものですか？	89% (92%)	87% (90%)
②	心配事、相談事がある時に遠慮なく話をすることができますか？	90% (93%)	86% (86%)
③	思ったこと、不満がある時に気軽に言えることができますか？	86% (89%)	86% (81%)
④	他の利用者と自分が差別を受けると感じることはありませんか？	86% (89%)	86% (85%)
⑤	安心して介護(支援)を受けることができますか？	93% (93%)	90% (89%)

## 全体的な満足度について

	質問項目	重要度	満足度
①	あなたはケアセンターでの生活に満足していますか？	93% (92%)	90% (90%)
②	給食は満足できる内容ですか？	92% (89%)	88% (88%)
③	ケアセンターでの生活に安心感がありますか？	91% (93%)	87% (93%)
④	当事業所を他者に紹介したいと思えますか？	88% (86%)	88% (86%)

## 令和3年度 利用者満足度調査 意見欄

	内容
1	<p>(自立訓練)</p> <p>自立訓練に行くことを毎回楽しみにしています。日中の活動先として来させてもらっているので活動が組まれているのも嬉しいし、昼休みが2時間あるのも動くのが遅い私にとってはとても有難いです。職員さんも喋りやすいし優しくて親切な方が多くてみんな好きです。安心します。私は、本を読みたくてちょっとした本でその日に読めるような雑誌とかなのかな？を置いてほしいです。前編、後編に分かれている小説とか嫌です。小説は嫌です。動物の本とか図鑑とか写真が沢山のとか、絵本とか!!を検討して下さいお願いします。私事かもしれないけど、パズルも好きなのでパズルコーナーを作ってほしいです。防災訓練もたくさんやりたいです。(1ヶ月に1回希望)</p> <p>11月に園芸をやったので、またやりたいです。植えたお花も泣いています。私は環境の変化が苦手なので詳しくないですが職員さんが異動してしまうんじゃないかと凄くビクビクしています。職員さんが皆好きなので。それだけ楽しいです。いつもありがとうございます。</p>
2	<p>(自立訓練)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・活動でフラワーアレンジメントをやりたかったです。花を直接見たり、触れることで心身ともにリラックス効果があります。</li> <li>・お昼の給食が美味しいです。レシピを教えてください。</li> <li>・送迎についてですが、住まいが僻地でも迎えに来てくださるとありがたいです。</li> <li>・スタッフの方々がデイ中、私が安心・安全に過ごせるよういつも細心の注意を払ってくださっていることに心から感謝しております。</li> <li>・生活向上の為の自立訓練も大変ありがたいです。</li> </ul>
3	<p>(自立訓練)</p> <p>給食はおいしく頂いているようですが、他の人と比べると少食なので全体的に多いようです。残していいと言ってくれるようですが、残すのが気になります。本人から量を少なめをお願いします。</p>
4	<p>(自立訓練)</p> <p>本人との意思疎通がとれないのでアンケートに記入できませんでした。これからもよろしく願います。</p>
5	<p>(自立訓練)</p> <p>親も老いてきますし行く末が案じられます。このような施設に感謝で一杯です。今後共よろしくお願い申し上げます。本人も満足しております。</p>
6	<p>(自立訓練)</p> <p>いつもありがとうございます。職員の皆さまの素晴らしい対応により充実した生活を送れています。今後共よろしく願います。</p>
7	<p>(自立訓練)</p> <p>保護者として施設内のトイレを本人と使用したときに、トイレトペーパーが使いづらかったり(本人が)洗面台に設置されている容器からハンドソープが出てこなかったり、使用しづらいことがあった。</p> <p>コロナやインフルエンザが流行している時なので衛生面ではもちろんの事ですが、習慣として本人に身につけさせたいので、利用しやすい施設であると良いなと思いました。</p>
8	<p>(自立訓練)</p> <p>マスクをしないで話をしている方がいるのが気になってしまいます。不安を感じています。</p>
9	<p>(自立訓練)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、SSTやアサーション、敬語の使い方など学べるとうれしいです。</li> <li>2、レクリエーションやカリキュラムに組み込んでいただけると幸いです。</li> <li>3、自分の気持ちを傾聴していただけるので嬉しい。</li> <li>4、生活の向上、学びの場としてのケアセンターの変容に期待。</li> <li>5、朝の会の廃止はさみしいと思います。(それもまたへんか！！)</li> </ol>

10	<p>(日中一時)</p> <p>いつも暖かく寄り添い、支援して頂き感謝の思いで利用させて頂いています。利用が予約制(日中一時サービス)となり、利用が出来なくなる事もあるかと最近是不安の気持ちでいます。</p>
11	<p>(日中一時)</p> <p>本人はどの項目にも答えることは出来ません。帰宅後も今日起こった出来事を語る能力もありません。連絡ノートのみが手がかりです。ただ、ケアセンターにはずっと行きたいという願望は言い続けています。よろしくお願いします。</p>
12	<p>(日中一時)</p> <p>お世話になっています。本人の話によると、時々トイレが臭ったり洗面台が汚かったりするときがあるようです。職員の皆様がいつでも誰でも、丁寧に対応して下さることで、センターで落ち着いて過ごすことができ、利用する日を楽しみに生活しています。</p> <p>アンケートの質問項目はどれも重要な項目であり、これからも利用者の為に職員の皆様とサービスの質の向上を願っています。</p>
13	<p>(日中一時)</p> <p>PTやOTをやりたい。日中一時でも。</p> <p>色々な活動があり楽しみながら作品が出来上がってきます。コロナでクッキングは出来ませんが、又、クッキングが出来る日がくれればと思います。いつも大変お世話になっています。</p>
14	<p>(日中一時)</p> <p>いつも大変お世話になります。毎回楽しみにしています。永く利用させて頂きたいです。</p>

# 令和3年度満足度調査における検証報告

実施日・・・令和4年3月9日(水)

実施時間・・・17時～17時30分

## 検証に参加した職員

計 12名

## 検証内容

1. 前年度と比較してすべての項目において満足度が上がっており評価できるが、訓練(生活の質)・処遇(職員の言動等)・全体的な満足度(生活への安心感)の項目は前年度に比べ重要度、満足度共に低下がみられている。

訓練(生活の質)に関してはサビ管が中心となり、細かい聞き取りを行った上で個別支援計画に反映させることで改善を図っていく。処遇(職員の言動等)に関しては日頃から職員同士態度や言葉遣いを気にかけていくことや研修などを通して改善を図っていく。全体的な満足度(生活への安心感)に関しては話しやすい、相談しやすい環境の提供が出来るように心がけていく。

2. 利用者様の意見から下記のように対応してはどうかとの意見が出ている。

利用者様からの意見	対応方法
お昼の給食がおいしいです。 レシピを教えてください。	厨房職員や支援員に声を掛けていただければ、その都度レシピはお伝えしていきます。
保護者として施設内のトイレを本人と使用したときに、トイレトペーパーが使えづらかったり(本人が)洗面台に設置されている容器からハンドソープが出てこなかったり、使用しづらいことがあった。	トイレトペーパーに関しては、使用しづらい場合は職員に声掛けしていただければお手伝いさせていただきます。洗面台に設置されているハンドソープは劣化により使用が出来ない為、洗面台に設置されているものとは別に用意してあるハンドソープを今後も使用していただきたいと思えます。又、こまめに補充等も行っています。
マスクをしないで話をしている方がいるのが気になってしまいます。不安を感じています。	利用者様に安心して利用していただけるよう、マスクをしないで話をされている方には今以上に声掛けを行っていきます。又、マスクの着用が難しい利用者様に関してはなるべく他利用者様が不安なく生活できるよう環境の調整を行っていきます。



時々トイレが臭ったり洗面台が汚かったりするときがあるようです。

トイレの臭いについては喚起や消臭スプレーなどで対応していきます。洗面台やトイレの汚れについては今以上に気かけ、気づいた職員がその都度清掃を行います。(お昼休みに消毒継続) 又、利用者様の方で気づいた方がいましたら職員に一言掛けていただければ幸いです。