

施設名：磯部地域福祉センター かがやき

1. 利用者ニーズ把握のための実施事項（複数ある場合は、全て記入してください。）

- ①平成30年度において通所介護事業所においてアンケート調査を実施しましたが、令和元年度においては未実施です。
- ②「障がい者生活介護事業」において利用者に対するアンケート調査を実施しました。

2. 実施事項の結果概要（件数等具体的に記入してください。）

- ②は、利用者23名に配布し、18名の回答を得ました。（回答率78%）

3. 利用者ニーズに対する対応可能性 ※アンケート結果の内容を全て具体的に記入してください。（対応可能なものか、可能であるとすればその時期等）

※凡例 A:既に対応済み・すぐに対応可能 B:翌年度に対応する C:今後、検討する D:対応不可 E:その他・分類不能

| ニーズ・意見等 | 対応可能性 | 施設回答 | 所管課所見 |
|--|-------|---------------------------------|--|
| Q1職員はやさしく丁寧に接してくれていますか？ 「満足」13名、「やや満足」5名 | E | アンケート調査結果を基に、より質の高いサービス提供に努めます。 | アンケート調査の回答を精査し、今後の施設運営・サービス提供の向上に努められたい。 |
| Q2他の人に知られたくない秘密が守られていますか？ 「満足」10名、「やや満足」3名、「普通」2名、「無回答」3名 | E | 同上 | 同上 |
| Q3職員は、あなたが希望する事を良く聞いて対応してくれますか？ 「満足」10名、「やや満足」5名、「普通」2名、「無回答」1名 | E | 同上 | 同上 |
| Q4あなたが希望する事を職員に気軽に言う事ができていますか？ 「満足」7名、「やや満足」5名、「普通」2名、「無回答」4名 | E | 同上 | 同上 |
| Q5あなたがいやだと思ふ事をされたことがありますか？ 「なし」9名、「あり」1名、「無回答」8名 | E | 同上 | 同上 |
| Q6あなたのサービス計画を作る時に、あなたがしてほしいことをよく聞いてくれますか？ 「満足」9名、「やや満足」6名、「無回答」3名 | E | 同上 | 同上 |
| Q7サービス計画についてわかりやすい説明がありましたか？ 「満足」8名、「やや満足」6名、「普通」2名、「無回答」2名 | E | 同上 | 同上 |
| Q8食事はおいしいですか？ 「満足」9名、「やや満足」2名、「普通」4名、「無回答」3名 | E | 同上 | 同上 |
| Q9お風呂は安心して入れますか？ 「満足」7名、「やや満足」3名、「無回答」8名 | E | 同上 | 同上 |

施設名：磯部地域福祉センター かがやき

| | | | |
|--|---|----|----|
| Q10日頃から、あなたの気持ちや体調のことを気づかってくれますか？ 「満足」10名、「やや満足」3名、「普通」4名、「無回答」1名 | E | 同上 | 同上 |
| Q11体調が悪い時、よく対応してくれますか？ 「満足」9名、「やや満足」3名、「普通」3名、「無回答」3名 | E | 同上 | 同上 |
| Q12事業所で行われるレクリエーションに満足していますか？ 「満足」12名、「普通」2名、「わからない」4名 | E | 同上 | 同上 |
| Q13あなたがやってみたいと思う仕事になっていますか？ 「満足」3名、「無回答」15名 | E | 同上 | 同上 |
| Q14仕事は楽しいですか？ 「満足」2名、「無回答」16名 | E | 同上 | 同上 |
| Q15工賃に満足していますか？ 「満足」2名、「無回答」16名 | E | 同上 | 同上 |
| Q16事業所で行われるレクリエーションに満足していますか？ 「満足」5名、「やや満足」7名、「普通」1名、「無回答」5名 | E | 同上 | 同上 |
| Q17あなたは、現在利用している事業所ひ満足していますか？ 「満足」8名、「やや満足」8名、「無回答」2名 | E | 同上 | 同上 |
| Q18しよるしければ、あなたの夢・やりたいことを聞かせてください。 ・かがやきに通いながら、家で過ごさせたい。高年齢になり親がいなくとも、それができてほしいが… ・もし、親がお世話できにくくなっても、お手伝いをさせていただくと長く家にいることができるのでは。 | E | 同上 | 同上 |
| Q19業所へ要望したいことがありましたら事由にお書きください。 ・今のところ気に入っていて安心して利用させていただきます。本人が一番気に入っています。これからもよろしくお願いします。 ・本人が質問の意味とかよくわからないので記入もれがあります。 ・高齢者の利用者さんと交流は難しいですか？老人の方が好きなので一緒に歌など楽しめたらなと思います。 ・祝日や土曜日も事業所を運営していただくと嬉しいです。 | E | 同上 | 同上 |

施設名：磯部地域福祉センター かがやき

| | | | |
|--|---|----|----|
| <p>【自由記述】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・送迎時、子どもの様子など話をするのが楽しみです。 ・排泄の失敗があり、お世話になることが多い。 ・職員の方が長く勤めやすいようお願いします。 ・お世話になることの体力面や配慮の面で他の方よりも大変なので、介助の方の健康が何よりです。 ・本人は、話して訴えることはできません。ケガをしても尋ねて教えてもらうことが多いです。尋ねるのも失礼かと思いながらもそれしか方法がないのですみません。今までトラブルはありません。本人も迎えがくるととても喜んでいきます。 ・運動不足の彼を歩かせてもらったり、家でできないこともさせてもらいたいありがたいです。 | E | 同上 | 同上 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・祝日、土曜日のサービスがあれば嬉しいです。 ・基本的な部分はできて当たり前とってしまうので、普通としましたが、当たり前ですが、本当にそれをしていただくのはご苦労があるかと思えます。ありがとうございます。 ・通所日の均等化と誰でも同じようにサービスの質を共有していただきたい。 ・朝の開始と帰りの時間について巾はあるとありがたい。 ・プールとかときどき行けると良い。 ・普段、慣れた人とショートステイができると良い。 ・土日祝日などが利用できたらありがたい。 | E | 同上 | 同上 |

4. 今後の課題・改善点等

「お客様満足度」を把握するためには、継続的な意見徴収(ニーズ把握)が必要であると思います。通所介護事業所においても継続的な意見徴収を実施するよう対応を検討します。