

星の家 満足度調査アンケート 集計結果報告

令和5年度

15名中 15名回収 回収率約 100%

【コメント】欄は、利用者様の記入された通りを転記しています。

集計結果

① あなた（ご利用者ご本人）にとって、星の家は居心地の良いところですか。		回答が3又は4 の人数
1. 良いところだ。	10	
2. どちらかと言うと良いところだ。	4	
3. どちらかと言うと良いところではない。	1	1
4. 良いところとは言えない。	0	
無回答	0	

【コメント】・世話人さんと利用者3人と仲良く過ごしている

- ・楽しい。
- ・世話人さんが優しい。
- ・時と場合による

② あなた（利用者ご本人）にとって、星の家は掃除ができ気持ち良く生活できていますか。

1. 気持ち良く生活できている。	9	
2. どちらかと言うと気持ち良く生活できている。	5	
3. どちらかと言うと気持ち良く生活できていない。	0	1
4. 気持ち良く生活できていない。	1	
無回答	0	

【コメント】・掃除をあまりしてなくて、きしゃなくて気持ち良くない。

- ・休みの日にトイレ掃除ができるときは2回してます、出来ないときはしてないです。
- ・自分で掃除ができていない。
- ・その日に掃除しても次の日には汚れているから。
- ・楽しい。

③ 「星の家」での生活で嫌な思いしたことがありますか。

1. 嫌な思いをしたことがない。	7	
2. どちらかと言うと嫌な思いをしたことがない。	5	
3. どちらかと言うと嫌な思いをしたことがある。	1	3
4. 嫌な思いをしたことがある。	2	
無回答	0	

【コメント】・いやなことを言われた。

- ・職員のいじめ、勘違いかも？
- ・世話人さんとケンカしたり、利用者とケンカしたりして嫌な思いをしたことがある。

④ 今支払っている家賃や光熱費などの料金は適切だと思いますか。		
1. 適切である。	8	
2. どちらかと言うと適切ではある。	5	
3. どちらかと言うと適切でない。	2	2
4. 適切ではない。	0	
無回答	0	

【コメント】・家賃や光熱費などの料金、領収書もらってないのでわかりません。
 ・料金が高い。(年金では払えない)
 ・よくわからない。

⑤ 生活の中であなた（ご利用者ご本人）の秘密が守られなかったことはありますか。		
1. 秘密が守られなかったことはない。	8	
2. どちらかと言うと秘密が守られなかったことはない。	6	
3. どちらかと言うと秘密が守られなかったことがある。	0	1
4. 秘密が守られなかったことがある。	1	
無回答	0	

【コメント】・注意ばかりうけている。言うことを聞かんことが多い。
 ・ない

⑥ 行事などの連絡ごとは伝わっていますか。		
1. 伝わっている。	11	
2. どちらかと言うと伝わっている。	3	
3. どちらかと言うと伝わってない。	0	1
4. 伝わっていない。	1	
無回答	0	

【コメント】・ちゃんと伝わっている。
 ・伝わっていない。

⑦ 職員はあなた（ご利用者ご本人）の話を良く聴いてくれますか。		
1. 聴いてくれる。	10	
2. どちらかと言うと聴いてくれる。	5	
3. どちらかと言うと聴いてくれない。	0	0
4. 聴いてくれない。	0	
無回答	0	

【コメント】・よく聞いてくれる。

⑧ 支援の内容（自分でできないところ・職員がお手伝いしているところ）はどんなことかわかりやすく説明してくれましたか。

1. わかった。	9	
2. どちらかと言うとわかった。	5	
3. どちらかと言うとわからなかった。	1	1
4. 説明がわからなかった。	0	
無回答	0	

【コメント】・よくわかった。
 ・どこかわからない。

⑨ 職員の態度（言葉づかいなど）に、嫌な気持ちがすることはありますか。

1. いやな気持ちにはならない。	8	
2. どちらかと言うといやな気持ちになることはない。	5	
3. どちらかと言うといやな気持ちになることがある。	1	2
4. いやな気持ちになることがある。	1	
無回答	0	

【コメント】・今は、その嫌な気持ちはなくなった。
 ・注意される。私のためにゆうことをきかんとおこられる。
 ・部外者と言われた。

⑩ 職員は約束を守りますか。

1. 守る。	9	
2. どちらかと言うと守る。	6	
3. どちらかと言うと守らない。	0	0
4. 守らない。	0	
無回答	0	

【コメント】・良く守ると思う。

※もっとうして欲しい・こんなことはしないで欲しいなどご意見がございましたら、ご自由にお書きください。

○他人の部屋に入ってはいけない決まりになっているが、部屋の人の了解を得たら、入ってもいいとしてもらいたい。一緒にテレビを観たり、会話をしたりしたいので。

○星の家みんなでかいてん・ちょうしゅう・おごおりでいせえびのさしみでいしょく。小郡に行って、公園であそんで帰りたい。

回転ずし、やき肉、ステーキ、お好み焼、たこ焼き、焼き鳥、ピザ、スパゲッティー、グラタンそのたのちかくにあったり食べに外に外食へ行きたい。

パン・弁当・ダイヤス・ろくあん（緑庵）がまんして朝のおかず・パン・しる・ごはんたべてるけどみんなあいたって言ってます。がまんしてたべてるって。

外の外出、どこでもいいので行きたい。

外の外出いつ、車のってしゃしんってドライブしたい。

天気のおてんとさんあびて出たい。

すばるいるとパニック、のうがわるくなる。

唐戸、シーモール、関門橋、角島みのりの丘、はなのうみ、火の山ロープウェイ、秋吉台サファリランドてんぼうだいでしゃしんきねんってのぼりたい。水ぞくかん行きたい。とうぎよあん、ときわこうえん、うべのココランド外食食べたい。こうえん、うべくうこういきたい。かいものしえん、ちゅうこしまむらへ行ってかいものしたい。バイキング行きたい。ちがうところへ行きたい。ジョイフルレストラン、小野田サンパーク、ゆめシティ、ゆめタウン行きたい。

たのしみにまっています。きまったら利用者さんたちにおしえてね。たくさんいっぱい。

その他、外出、外食どこでもいいのでいくところ、ぼしょ、せわにんさんにまかせます。

【調査結果について】

⇒ グループホーム星の家の利用者満足度調査アンケートでは「星の家は居心地の良いところ」93.3%、「職員はあなたの話をよく聞いてくれますか」100%と満足していただいている項目もあります。しかしながら、不満として「星の家の生活で嫌な思いをしたことがある」の割合が20%、「職員の態度（言葉づかいなど）に、嫌な気持ちがすることはありますか」の割合が13.3%の方が満足されていない結果として表れている。ご利用者に満足して頂けるようにする為に、職員が今一度原点に戻りご利用者の尊厳を守り、また職員の介護技術及び知識の向上を図り、統一した支援、対応が出来るよう努めていきます。

現在は、新型コロナウイルス感染症も季節型インフルエンザと同じ5類に変更となっておりますが、マスク・手指消毒等の感染予防対策は、今後も引き続き実施してまいります。

又、ご利用者が安心して生活して頂けるように、今後もチューリップ会（ご利用者と職員による協議会）やスタッフ会議等を通して、ご利用者は何を求めておられるか、スタッフ全員が改善すべき点は何かを情報収集し、協議の上改善できるよう努めます。またご利用者の思いに寄り添い傾聴し、今後もサービスの向上に努めてまいります。