

星の家 満足度調査アンケート 集計結果報告

令和6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。	3	
3. どちらかと言うと良いところではない。	2	2
4. 良いところとは言えない。	0	
無回答	0	

【コメント】・世話人に良くしてもらっている

- ・すぐ利用者の2人とケンカする、仲良くなったりする、時々お互い様で謝る
- ・環境的に営まれている、お店が多い
- ・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。	10	
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	0
4. 気持ち良く生活できていない。	0	
無回答	0	

【コメント】・ちゃんと生活できる

- ・特に汚れているところは見当たらない
- ・当番で休みの日にトイレ掃除をしています、お風呂は順番の時に掃除しています
- ・掃除が良くできていない（自分の部屋）

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。	6	
3. どちらかと言うと嫌な思いをしたことがある。	2	2
4. 嫌な思いをしたことがある。	0	
無回答	0	

【コメント】・ありがたいと思う

- ・「星の家」の生活ができる
- ・みんなとうまくいかない、ルールを守らんで裏切ってること
- ・あったものが、自分の部屋から無くなっている様な気はしたことがあります

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。	4	
3. どちらかと言うと適切でない。	3	3
4. 適切ではない。	0	
無回答	0	

【コメント】・良いと思う

- ・世話人さんが、お金の計算してるから
- ・家賃や光熱費の明細書をもらったことがないので、わからない
たまたま、山口銀行に行ったときに通帳で確認をしています

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。	7	
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	0
4. 秘密が守られなかったことがある。	0	
無回答	0	

【コメント】・嫌な思いをしたことがない

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いない。	1	1
4. 伝わっていない。	0	
無回答	0	

【コメント】・伝わっている

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。	12	
2. どちらかと言うと聴いてくれる。	2	
3. どちらかと言うと聴いてくれない。	1	1
4. 聴いてくれない。	0	
無回答	0	

【コメント】・不満はない

- ・いろいろ説明して、はなし聞いてくれる

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

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。 | 11 | |
| 2. どちらかと言うといやな気持ちになることはない。 | 3 | |
| 3. どちらかと言うといやな気持ちになることがある。 | 1 | 1 |
| 4. いやな気持ちになることがある。 | 0 | |
| 無回答 | 0 | |

【コメント】・良くしてもらっている

- ・注意して、教えてくれる
- ・自分のためだと思いあまり（なるべく）深く考えないようにしている

⑩ 職員は約束を守りますか。

- | | | |
|------------------------|----|---|
| 1. 守る。 | 10 | |
| 2. どちらかと言うと守る。 | 4 | |
| 3. どちらかと言うと守らない。 | 1 | 1 |
| 4. 守らない。 | 0 | |
| 無回答 | 0 | |

【コメント】・よく守ってくれている

- ・ちゃんと守ってくれる

※もっとこうして欲しい・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。

- ・映画館、カラオケ、ドン・キホーテ、みんなでビンゴゲーム、外出支援（買い物）の時間を増やしてほしい。
- ・人それぞれ考え方や個性が違って、日々の生活の中で磨きあいだと思います。
〇〇さんが良い人だったら、僕も仲良くするするんですけど、〇〇さんは陰、日なたがあるから信頼できません。
- ・他の部屋に入ってはいけないと言うが、他の人の部屋には自由に入っていることにしてほしい。
- ・星の家で、みちしお、神社、買い物支援でしまむら、外出、外食行きたい。

初詣、しらすぎ本陣、道の駅の食事、宇部ココランド、遊園地行ったり常磐公園、動物園、小倉城見学行ったり、門司港見学行ったり、サングリーン行ったり食事したい。
安岡の施設見学、支所の見学へ行きたい。おてんとさま浴びて車乗って、散歩、ドライブ行きたい。
角島、みのりの丘、はなのうみ、シーモール、ゆめタウン、ゆめシティ、ジョイフル行ってみたい。
食事とりたい。王司の中古屋さんブックオフで買い物したい。
馬牧場に行きたい。東行庵、火の山ロープウェイ、水族館、唐戸行きたい。
風景、自然、山、川、海、島を車で見学してドライブ、散歩したい。
花見したい。1月3日昼は違う食事食べに行きたい。角島弁当買って食べたい。
とにかく、どっか遠くへ行きたい。豊浦、川棚リフレッシュパーク行きたい。
美術館で絵の展示見に行きたい。

【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「星の家は掃除ができ気持ちよく生活できていますか」100%、「職員はあなたの話をよく聞いてくれますか」93.3%、「星の家は居心地の良いところ」86.6%と満足していただいている項目があります。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」が13.3%、「職員の態度（言葉づかいなど）に、嫌な気持ちがすることがある」が13.3%と、一部のご利用者の方は満足されていない結果となっています。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利用者の尊厳を守り、障害に対する知識を深め、統一した支援、対応が出来るよう努めていきます。

また、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。引き続き、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いきます。