

2018年度
利用者満足度調査報告
(ダイジェスト版)

社会福祉法人ゆうのゆう



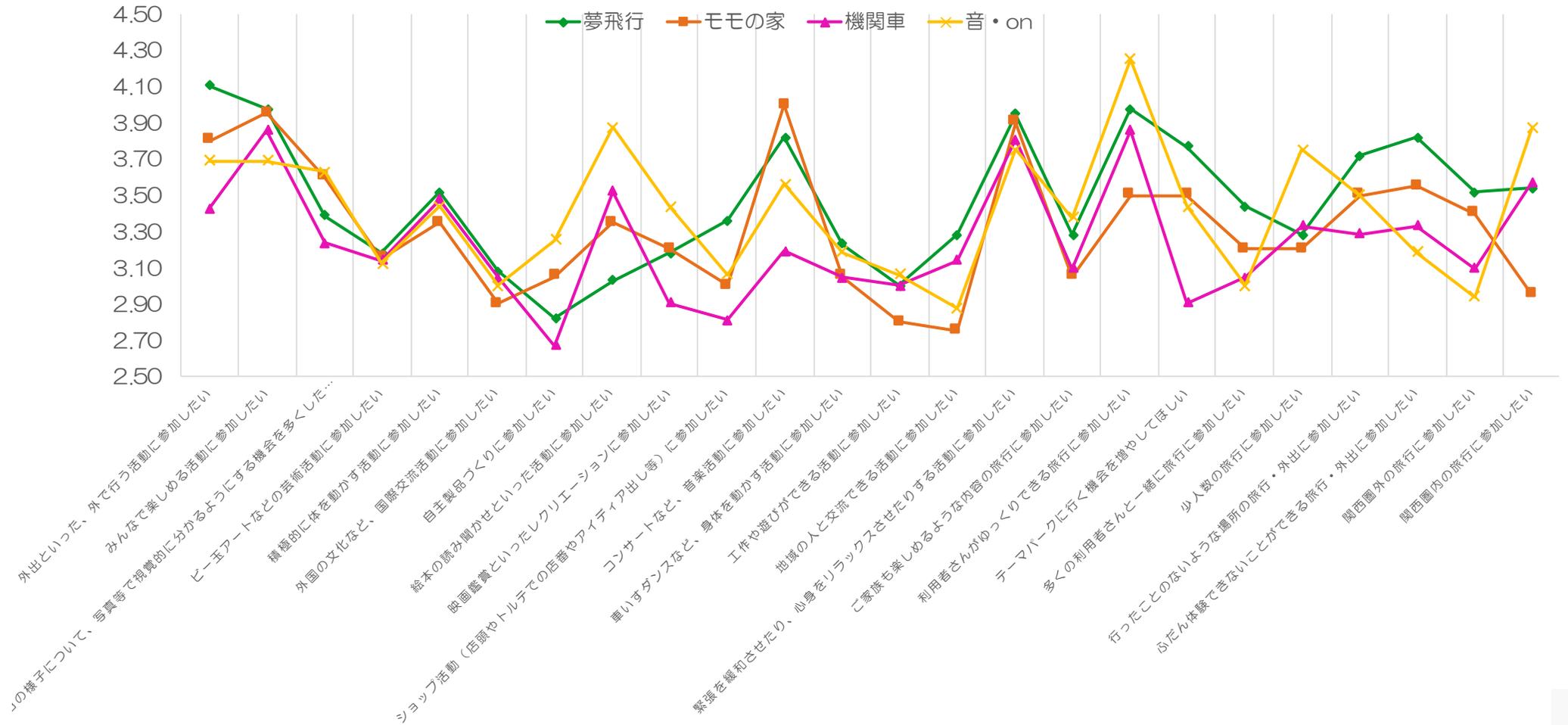
報告のポイント

- » 利用者さんとそのご家族へ、現在の取組に対する評価とニーズについて、施設ごとの結果に焦点を当てています。
- » 「自分の所属している施設の評価はどうなっているのだろうか?」「どうして他の施設より評価が高い(低い)のだろうか?」「どの施設でもニーズが高い(低い)ことはどんなことだろうか?」など、施設ごとの評価やニーズが把握できます。
- » そのほか、ビー玉アートをはじめとする各種活動に対する状況も把握することができます。
- » 記述回答の評価もあわせて、各施設や各種活動の参考にしてください。
- » 「各施設の評価」の見方…質問に対して、「1:悪い 2:やや悪い 3:ふつう 4:ややよい 5:とてもよい」と回答が対応しており、点数が高いほど評価が高い。
- » 「各施設のニーズ・意識調査」の見方…質問に対して、「1:まったく思わない 2:あまり思わない 3:少しそう思う 4:まあまあそう思う 5:とてもそう思う」と回答が対応しており、点数が高いほどニーズが高い。

各施設の評価

- » 4施設とも、全ての項目で、3点（ふつう）以上の評価を受けている。
- » 「総合的な評価」では4施設とも評価はほぼ同じだが、個々の項目だと評価にばらつきがある。
- » 日中活動に対する評価（「日中活動の内容に満足していますか」から「1日の様子について、ノートや帰り送迎時にしっかりと伝えられていると感じますか」まで）では、モモの家の評価が他の3施設と比べ低い。
- » 利用者さんへのケアに対する評価（「利用者さんの荷物は丁寧に扱われていますか」から「スタッフは、利用者さんに衛生的に接していますか」まで）では、機関車>音・on>夢飛行>モモの家の順番で評価が高い。
- » スタッフのコミュニケーションに対する評価（スタッフは、ご家族や利用者さんに元気よく接していますか」「スタッフは、ご家族や利用者さんに失礼のないようコミュニケーションがとれていますか」）では、夢飛行の評価が他の3施設と比べ低い。
- » 「スタッフの利用者さんへの対応に不安はありますか」という質問に対し、音・onが最も評価が高く、夢飛行が低かった。
- » 「忘れ物は多いと感じますか」という質問に対し、音・onとモモの家の評価が高く、夢飛行と機関車の評価が低い。これは、忘れ物調査のペースの速さに対応する結果となった。
- » 昨年度からの改善度合いに対する評価は、機関車の評価が他の3施設と比べ高い。

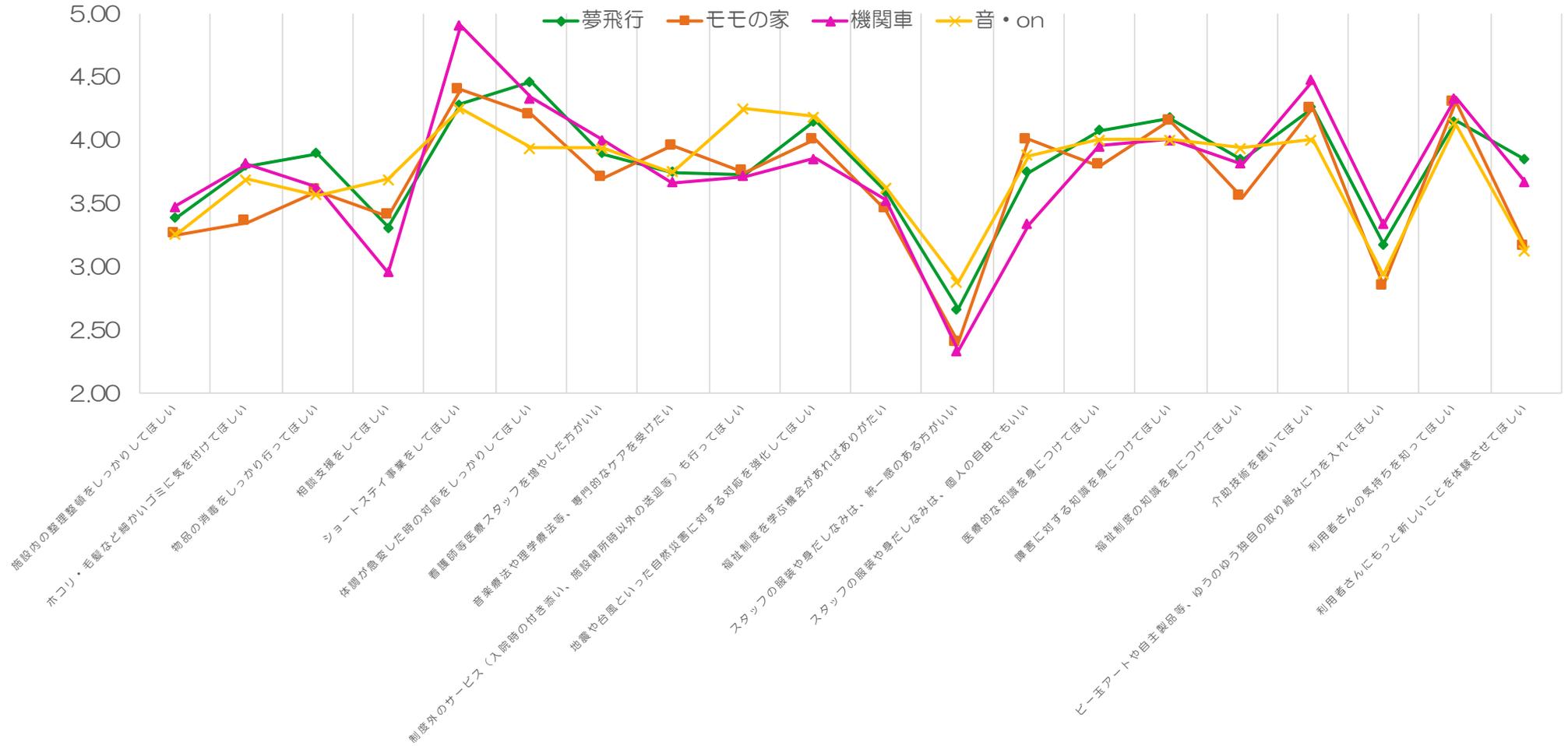
各施設のニーズ（活動に関するもの）



各施設のニーズ（活動に関係するもの）

- » 「ビー玉アートなどの芸術活動に参加したい」「積極的に体を動かす活動に参加したい」「外国の文化など、国際交流活動に参加したい」「緊張を緩和させたり、心身をリラックスさせる活動に参加したい」といった活動は、どの施設も同じようなニーズがある。その中では、「緊張を緩和させたり、心身をリラックスさせる活動に参加したい」ニーズは、共通して高い。
- » 施設ごとのニーズにはばらつきが大きかったものは、「外出といった、外で行う活動に参加したい」「ビー玉アートなどの芸術活動に参加したい」「映画鑑賞といったレクリエーションに参加したい」「利用者さんがゆっくりできる旅行に参加したい」「テーマパークに行く機会を増やしてほしい」「ふだん体験できないことができる旅行・外出に参加したい」「関西圏内の旅行に参加したい」であった。
- » 夢飛行は、旅行や外出に対するニーズが他の施設より高めにある。
- » モモの家は、音楽活動に対するニーズが高い。また、夢飛行ほどではないが旅行・外出に対するニーズが高い。
- » 機関車は、活動全体に対するニーズが他の施設より低めにある。
- » 音・onは、比較的ゆったりとした活動にニーズがあるようだ。

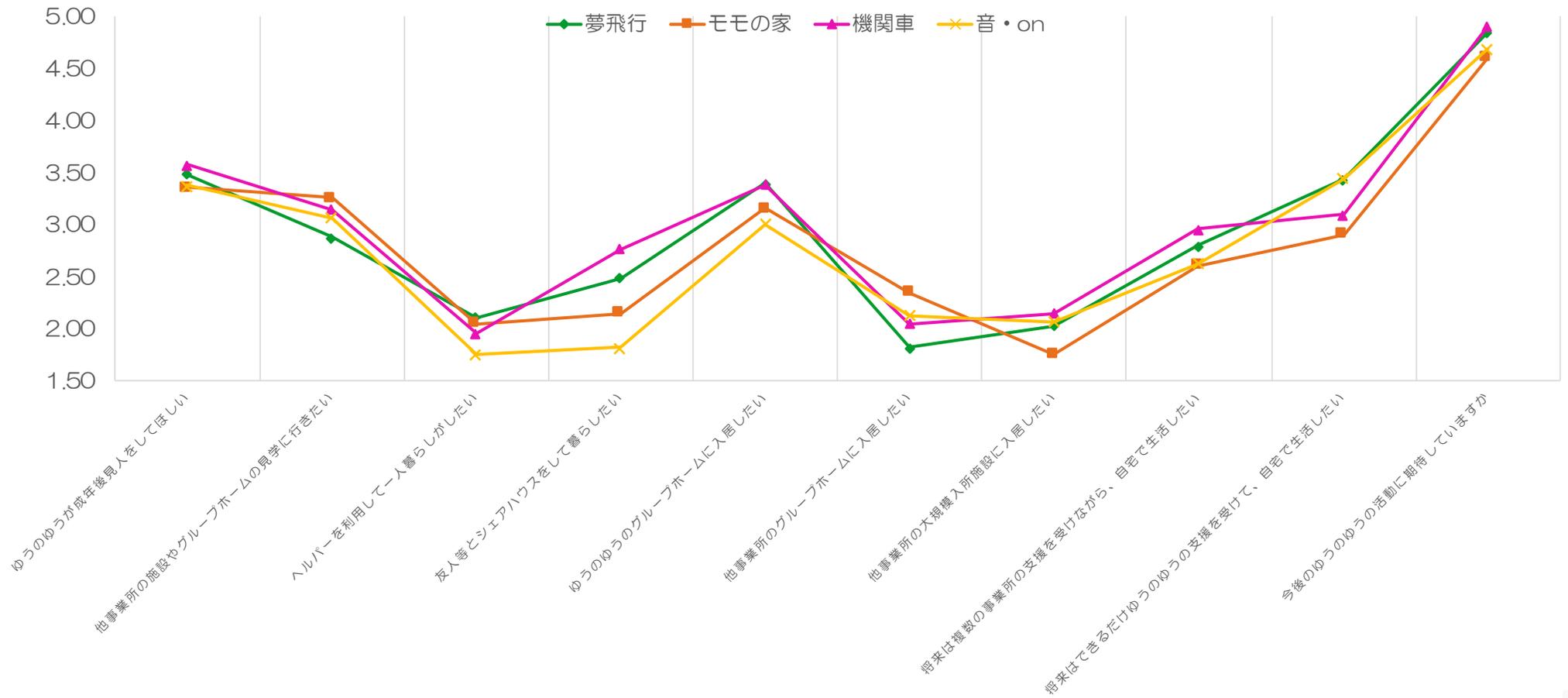
各施設のニーズ（法人やスタッフに関するもの）



各施設のニーズ（法人やスタッフに関するもの）

- » 4施設とも似たようなニーズの傾向がある。
- » 例年、「ショートステイ事業をしてほしい」のニーズはかなり高く、今回は特に機関車が高いニーズを示している。
- » 大きく分けて、①スタッフのケアに対する技術的な向上、②体調の急変・災害時におけるバックアップ体制、③看護師の常駐・制度外サービスといったプラス α のサービスへのニーズが高い。
- » 服装に関しては、「統一感のあるもの」よりも「個人の自由がある」ほうがいい。
- » 他のニーズと比べ、「ゆるゆる独自の活動に力を入れてほしい」ニーズはやや低い。

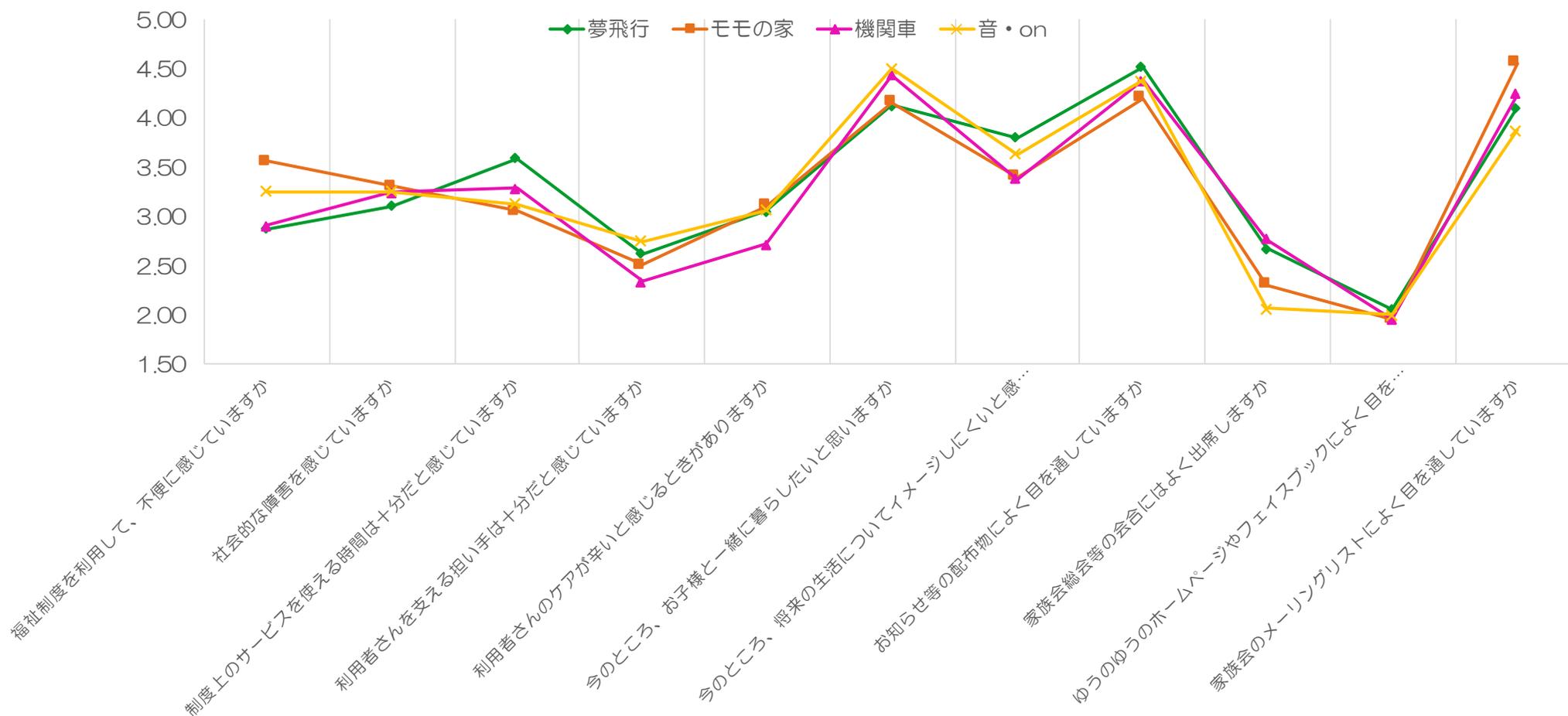
各施設のニーズ（利用者さんにご家族の将来に関するもの）



各施設のニーズ（利用者さんにご家族の将来に関するもの）

- » 4施設とも、似たようなニーズの傾向がある。
- » 将来に対するニーズは全体的に高くない。
- » 「シェアハウスで暮らしたい」ニーズは、施設ごとにばらつきが出ている。
- » 「ゆうのゆうが成年後見人をしてほしい」「ゆうのゆうのグループホームに入居したい」「将来はできるだけゆうのゆうの支援を受けて自宅で生活したい」が、この中では比較的ニーズが高い。
- » 法人の取組全体に対する期待は高い。

各施設の意識調査



各施設の意識調査

- » 「福祉制度を利用して、不便に感じていますか」のポイントが高かった施設は、「制度上のサービスを使える時間は十分だと感じていますか」のポイントが低い。
- » 「利用者さんを支える担い手は十分だと感じていますか」では、どの施設もあまりそう感じていないと答えている。
- » 「今のところ、お子様と一緒に暮らしたいと思えますか」は、どの施設もポイントが高い。

基本データ

- » 回答者数：96名（夢飛行39名、モモの家20名、機関車21名、音・on16名）
- » 回答期間：2019年2月20日～3月30日
- » 基本的にすべての質問に答えてもらう形式だが、未回答の場合、最も属性の近い回答者の回答を参考にして代入。