

利用者調査の結果

福祉サービス種別：障害者支援施設
 事業所名：長野県西駒郷宮田支援事業部
 まつば支援課・えこ宮田

1 調査概要

調査対象者：利用者本人	※回答内容の割合は四捨五入してあるため、
調査方法：聞き取り方式	合計が100%とならない場合もあります。
利用者総数（28人）	
調査対象者数（15人）	
有効回答者数（15人）	
利用者総数に対する回答者割合（53.6%）	

2 利用者調査全体のコメント

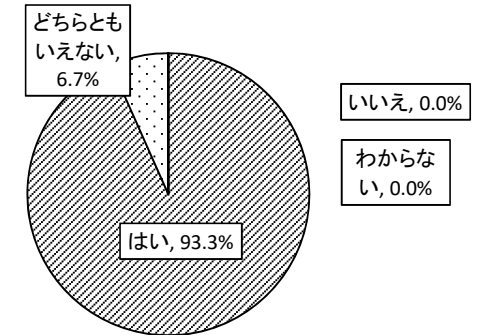
聞き取り調査では施設や職員に対する不満を聞くこともなく、職員は相談相手になってくれると答える利用者がほとんどです。
 また、第三者委員の馴染みの関係を深める取り組み、活躍も進んできており、意思表示・言語表現がうまくできない利用者も更に安心が増していると感じます。
 利用契約や計画見直しの同意の際には、本人が意識できる簡単な文言や、より分かり易くして、自分のものと意識できるようにする検討も始まっており、この合理的配慮、意思決定支援を意識した今後の取り組みを期待したい。
 なお、聞き取りにあたっては利用者が理解しやすい言葉で聞き取るも、高齢化の進展もあるのか、本意を正確に得ることは困難であった。

3 利用者調査の結果

調査項目		実数（人）			
コメント		はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
問1	あなたがやりたいと思った活動ができますか。	14	1	0	0
		93.3%	6.7%	0.0%	0.0%

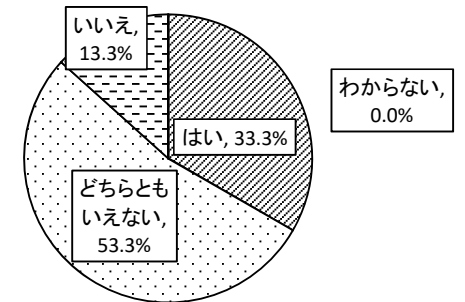
・9割以上の方が自分のやりたい活動ができている様子です。

問1



調査項目		実数（人）			
コメント		はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
問2	あなたの目標・計画について、いっしょに考えわかりやすく説明してくれましたか。	5	8	2	0
		33.3%	53.3%	13.3%	0.0%

問2

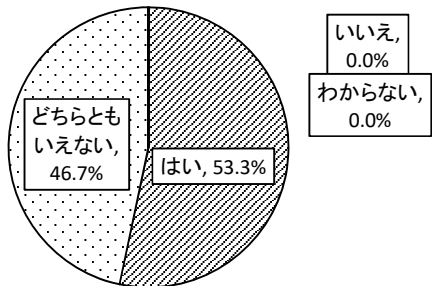


・「どちらともいえない」との回答が5割を超えています。これから先の計画とか目標があまり理解できていない様子も感じます。目標や計画はサービス提供のスタートともいえるので、本人が意識できるような簡単な言葉に変えたり、その内容も更に分かり易くしたものにしたりと、本人が意識できるものへと検討する必要があります。

問 3	職員は、丁寧（乱暴な言葉を使ったり、命令したり、呼び捨てにしない）に接してくれますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		8	7	0	0
		53.3%	46.7%	0.0%	0.0%

・多くの職員が丁寧な対応を心掛けている様子を感じます。

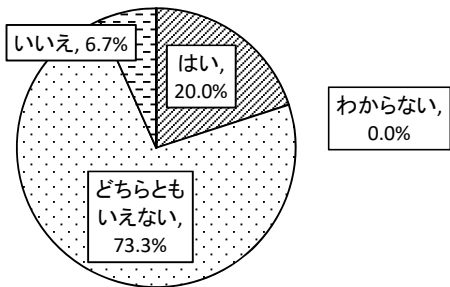
問3



問 4	あなたが困ったときに、職員以外の人（役所や第三者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		3	11	1	0
		20.0%	73.3%	6.7%	0.0%

・第三者委員の定期的な来所や顔なじみになることを意識した取り組みでの面談等もあり、理解する方は好意的な意見がありました。

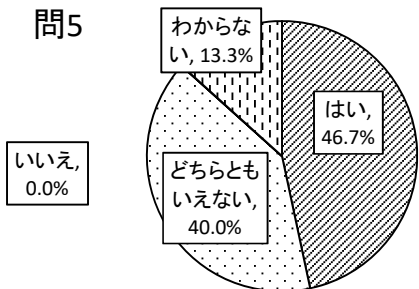
問4



問 5	あなたのプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守っていますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		7	6	0	2
		46.7%	40.0%	0.0%	13.3%

・プライバシーへの配慮については、5割近くの方が満足している様子です。

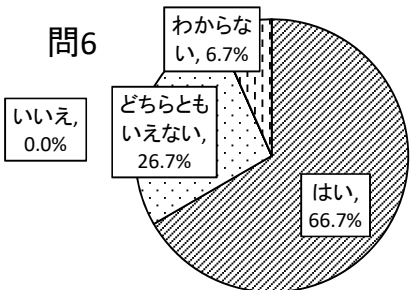
問5



問 6	職員は、あなたがやりたいことは自分でできるように、あなたの行動を見守ってくれますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		10	4	0	1
		66.7%	26.7%	0.0%	6.7%

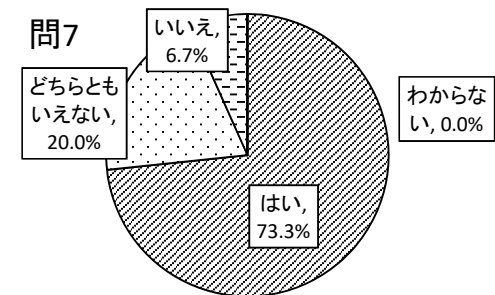
・支援の基本ができている様子を感じます。

問6



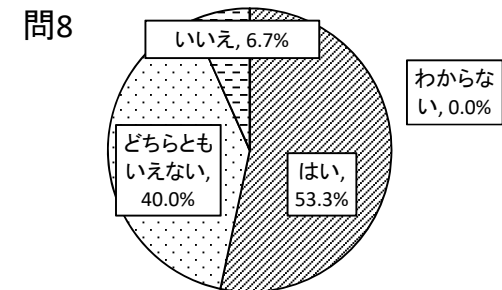
問 7	職員はあなたの話をよく聞いてくれますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		11	3	1	0
		73.3%	20.0%	6.7%	0.0%

・ 8割近くの方が職員との会話に満足している様子です。



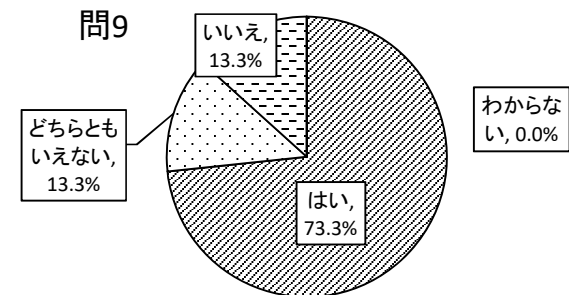
問 8	あなたの気持ちをわかってくれ、希望に応じた支援が行われていますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		8	6	1	0
		53.3%	40.0%	6.7%	0.0%

・ 5割を超える方が、支援内容に満足している様子です。



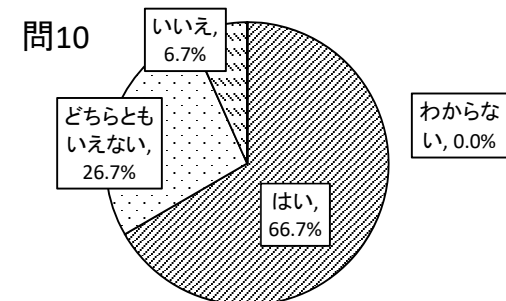
問 9	あなたが困ったときに、相談できる職員がいますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		11	2	2	0
		73.3%	13.3%	13.3%	0.0%

・ 7割を超える方が誰に相談すればよいのか理解しています。

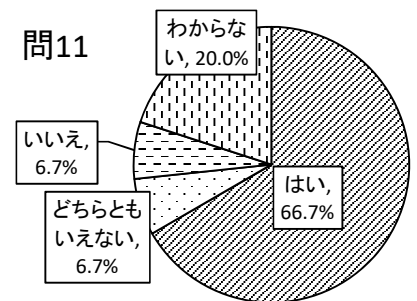


問 10	あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員はきちんと対応してくれていますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		10	4	1	0
		66.7%	26.7%	6.7%	0.0%

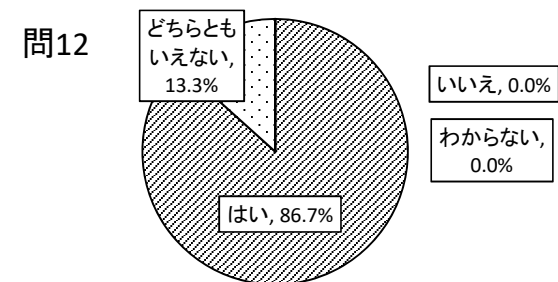
・ 要望についての対応には満足している様子です。



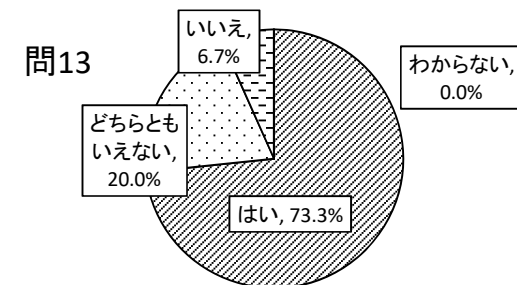
問11	あなたがお願いしたことが、他の職員にも伝わっていますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		10	1	1	3
		66.7%	6.7%	6.7%	20.0%
・ 7割近くの方が職員間での情報の共有を理解し、満足しています。					



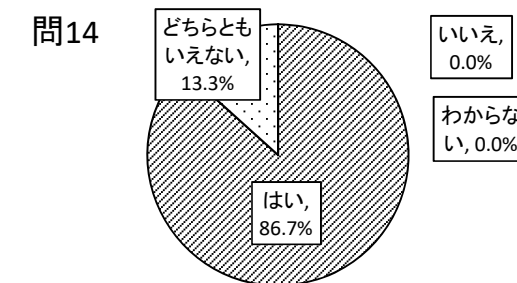
問12	施設での活動は楽しいですか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		13	2	0	0
		86.7%	13.3%	0.0%	0.0%
・ 9割近くの方が楽しいと回答しています。					



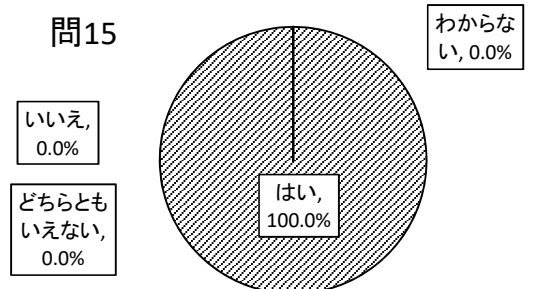
問13	あなたの目標や計画、状態に応じた支援が行われていますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		11	3	1	0
		73.3%	20.0%	6.7%	0.0%
・ 支援については満足している様子ですが、「目標や計画」となると回答に迷う場面が多々ありました。					



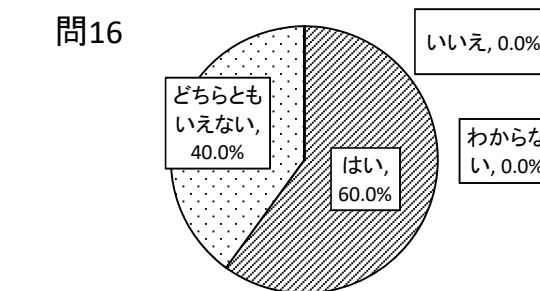
問14	食事の時間は楽しみですか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		13	2	0	0
		86.7%	13.3%	0.0%	0.0%
・ 9割近くの方が満足で、楽しみにしています。					



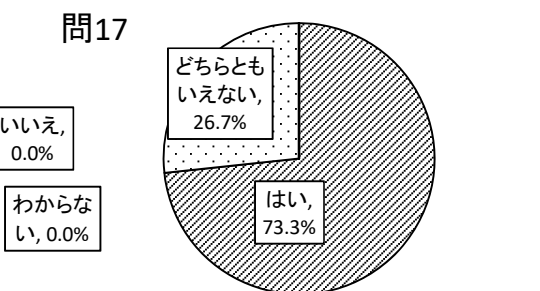
問15	あなたにあった食事方法（食事時間、食器・用具、食べやすい工夫、介助の方法）になっていますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		15	0	0	0
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
・全員が満足していますので、今後も継続を期待します。					



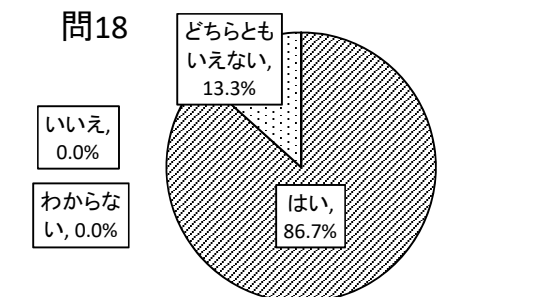
問16	入浴や着替え、トイレなどで、あなたが恥ずかしい思いをしないようにしてくれますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		9	6	0	0
		60.0%	40.0%	0.0%	0.0%
・自立している方が多いですが、6割の方が満足しています。					



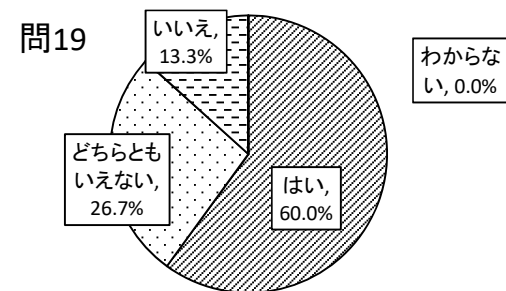
問17	この施設であなたは安心して過ごすことができますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		11	4	0	0
		73.3%	26.7%	0.0%	0.0%
・7割以上の方が満足しています。					



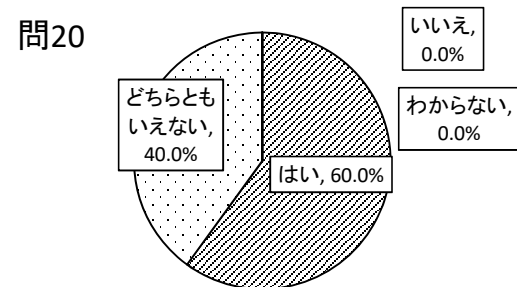
問18	施設の中であなたは安全に動くことができますか。（危ないところはありますか）	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		13	2	0	0
		86.7%	13.3%	0.0%	0.0%
・定期的な点検もあり、9割近くの方が安全と理解している様子です。					



問19	あなたがケガをしたり具合が悪い時に、すぐに病院に連れて行ってくれたり心配してくれますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		9	4	2	0
		60.0%	26.7%	13.3%	0.0%
・ 6割の方が満足しています。					

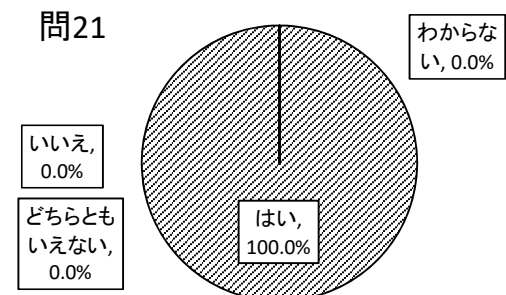


問20	ボランティアや地域の人、家族等が参加したり交流したりする機会がありますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		9	6	0	0
		60.0%	40.0%	0.0%	0.0%
・ 6割の方が満足していますが、家族の高齢化も考慮して、馴染みになれるボランティアや地域の方との交流の機会を増やす取り組みが期待されます。					



【障がい者支援施設の方のみへの設問】

問1	あなたは好きなときに、外出したり外泊したりすることができますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		14	0	0	0
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
・ 本人及び家族の高齢化も進んできていますが、自由な外出などには職員の気配り等もあり満足度が高いです。					



問2	施設を退所して地域で自立して生活するための体験の機会や方法について、よくわかるように教えてくれていますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		6	8	0	0
		42.9%	57.1%	0.0%	0.0%
・ 本人及び家族の高齢化も進んできており、地域生活への移行希望者が少ない事もありますが、この結果をより好転させる取り組みが必要と思われます。					

