

利用者調査の結果

福祉サービス種別 生活介護事業所
事業所名 アトリエFuu

1 調査概要

調査対象者	利用者本人
調査方法	聞き取り方式 (利用者回答が困難者が多く、アンケート形式で行った)
利用者総数 (26人)	
調査対象者数 (22人)	(意思表示が出来ない方は家族が行っている)
有効回答者数 (22人)	
利用者総数に対する回答者割合 (84%)	

2 利用者調査全体のコメント

利用者の方には調査の内容を理解できない箇所があり、丁寧に行う必要があります。また緊張しない為に、男女2人で聞き取りを行い、同性等の配慮が必要と思われます。支援の内容には良好な評価が得られていますが、職員以外にも困ったこと等の相談が出来ることを理解して頂くことを望みます。

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	非該当(あてはまらない)
問 1	あなたがやりたいと思った活動ができますか。	15	6	1	
活動を理解されていない方もいるが、楽しい、続けたい、家族からは「楽しんでいる」の声が聞かれています。					
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。	17	5	0	
個別支援計画の作成時、一緒に考え聞き取りやアドバイスをを行い理解されています。					
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。	20	2	0	
利用者さんは「さん」で呼ばれ満足されています。					
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。	10	11	1	
困ったことは職員に相談されていますが、職員以外の人に相談ができる機会が提供できる仕組みを望みます。					

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。	15	5	0	2
同性介護をされていますが、利用者さんへの話や相談に配慮をされていないようです。					
問 6	職員は、あなたがやりたいことは自分のできるように、あなたの行動を見守ってくれますか。	18	4	0	
ほとんどの方が満足されています。利用者さんの力が発揮され認められる支援をお願いします。					
問 7	職員はあなたの話をよく聞いてくれますか。	16	6	0	
話を聞いてもらえないと感じています。個々の関わり時間が実感できる支援を望みます。					
問 8	あなたの気持をわかって、希望に応じた支援が行われていますか。	15	7	0	

希望に応じた支援には満足度が得られていません。聞き取りは満足されていますので、実感できるよう努力をお願いします。

問9	あなたが困ったときに、相談できる職員はいますか。	16	4	2	
担当に相談されているようで、不在時相談できないようです。どの職員にも相談できるような環境を望みます。					
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。	15	6	1	
不満や要望の対応に満足されていないようです。理解できるような説明や対応をお願い致します。					
問11	あなたがお願いしたいことが、他の職員にも伝わっていますか。	12	8	2	
担当には相談されていますが、職員間での共有がされていない事を感じているようです。共有を図り対応できることを望みます。					
問12	施設での活動は楽しいですか。	18	3	1	
活動は楽しんで参加し満足されています。継続して充実した活動が出来るようお願いします。					
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。	19	3	0	
ほとんどの方が満足されています。目標や計画がわかる支援の継続をお願いします。					

問14	食事の時間は楽しみですか。	19	2	1	
満足されている方がほとんどです。委託での提供ですが、継続して満足できる様をお願いします。					
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。	20	2	0	
満足されています。食事時間も個々に合わされています。自助具の使用やきざみ等の工夫もみられています。継続を望みます。					
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ていますか。	18	4	0	
大方満足されています。同性介護もしっかり行われています。トイレの中の仕切りには、重度障害の為にカーテンを用いて居ることもあります。プライバシーは守れていました。					
問17	この施設であなたは安全に過ごす事が出来ていますか。	20	2	0	
満足されています。家族に心配が見られる所があります。					
問18	施設の中であなたは安全に動く事が出来ていますか。(危ない所はありませんか)	16	4	2	
大方満足されています。災害時の避難訓練等もきちんと行われていますが、避難回避の困難な方も居ます、家族も心配されていますので、継続して安全に配慮をお願いします。階段の手すり等設置が出来ています。					
問19	あなたがケガをしたり具合が悪いときに、すぐ病院に連れて行ってくれたり心配してくれますか。	16	4	0	
大方満足されています。家族の連絡方法も出来ていました。看護師も常駐し法人全体の対協力応も見られます。					
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はありますか。	18	3	1	
満足されています。家族ボランティア後の交流会、法人フェスバル、事業所交流会が行われ参加されています。					
《総合的な感想についてお聞きします》 現在利用している事業所のサービスを総合的に見て、どの程度満足していますか。					

(別添 3-2)

大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満
14	6	2	0	0