

(別添3 - 2)

利用者調査の結果

福祉サービス種別 生活介護・施設入所支援・生活訓練
事業所名(施設名) 西駒郷駒ヶ根支援事業部

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：職員は同席せず、一人20分前後のインタビューを面接室にて実施する。 | |
| 利用者総数(人) | 122人 | 調査対象者は、事前に施設側からインタビューに対して回答できる方を選定していただき、配慮すべきことを確認して行った。 |
| 調査対象者数(人) | 23人 | |
| 有効回答者数(人) | 23人 | |
| 利用者総数に対する回答者割合(%) | 18.9% | |

2 利用者調査全体のコメント

利用者調査から、それぞれに担当あるいは仲良しの職員がいて、利用者との関係作りをすすめていることがうかがわれる。目標や計画については、今後さらに利用者に分かりやすい説明をされていかれることを期待したい。居住している場所が異なるが、全体的には満足度は比較的高い。

3 利用者調査の結果

| 調査項目 | 実数 | | | |
|--|--------------|---------------|------------|----------------------|
| | 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 食事はおいしいですか | 21人 91.3% | 1人 4.3% | 1人 4.3% | 0人 0% |
| ・定期的な嗜好調査が行われており、カレーやホットケーキ、うなぎの蒲焼などそれぞれ好きなメニューがあげられていた。ほぼ、おいしいと答えていたが、各寮によって温冷カート導入の状況が異なる関係で、暖かいものが出るという声の他、ごはんや味噌汁が冷めているという意見も出されていた。 | | | | |
| 問2 あなたがやりたいと思った活動ができますか | 21人 92.0% | 0人 0% | 2人 8.0% | 0人 0% |
| ・日頃やっていて気に入っている作業や日中活動、日常生活について、音楽、塗り絵、導線切り、太鼓、散歩、園芸、刺繍、運動など具体的に話されていた。 | | | | |
| 問3 施設には、のびのびできる雰囲気がありますか(外出やテレビなど) | 20人 87.0% | 1人 4.3% | 1人 4.3% | 1人 4.3% |
| ・ほとんど個室の利用者で、部屋でテレビを見たり、ラジオを聴いたりしていること、ホールで職員や友達と話をしていることなどを話されていた。外出についても、自由だったり、日程を決めて出かけていると言っていた。 | | | | |
| 問4 職員が居室に入るときはノックや了解を求めますか | 16人 69.0% | 2人 8.7% | 0人 0% | 5人 21.7% |
| ・非該当は、ホームや自宅から通っている利用者である。個室へはノックや声をかけるなど了解を求めて入ってくる。 | | | | |
| 問5 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 | 22人 96% | 0人 0% | 1人 4% | 0人 0% |
| ・ほとんどの利用者が職員は優しい、さんと呼ばれていると答えていた。 | | | | |

| 調 査 項 目 | 実 数 | | | |
|--|-------|---------------|-------|----------------------|
| | はい | どちらとも いえない | いいえ | 非該当(あ てはまらな い) |
| 職員はみんな同じようにあなたに接してくれますか(人 問 6 によって言うことが違ったり、すごく厳しい人がいたり しませんか) | 18人 | 1人 | 4人 | 0人 |
| | 78.3% | 4.3% | 18.0% | 0% |
| ・悪いことや余計なことをいうと怒られると言う利用者もいたが、おおむねやさしく接してくれている様子が わかった。 | | | | |
| 問 7 あなたの気持ちをわかってくれる(相談できる)職員が いますか | 21人 | 2人 | 0人 | 0人 |
| | 91.3% | 8.7% | 0% | 0% |
| ・それぞれ担当職員や好きな職員の名前をあげて、相談できると話されていた。なかには、友達に相談する という方もいた。 | | | | |
| 問 8 あなたが困ったとき、施設の職員は助けてくれますか | 19人 | 3人 | 1人 | 0人 |
| | 83% | 13% | 4% | 0% |
| ・言えば相談にのってくれる、困ったときとんできてくれる、トイレや病院に連れて行ってくれるなど話され ていた。また、毎日楽しい、困ったことはないという利用者もいた。 | | | | |
| 問 9 困ったことを外の人(第三者委員など)にも相談できま すか | 2人 | 16人 | 5人 | 0人 |
| | 8.0% | 69.6% | 21.7% | 0% |
| ・長期利用者が多く、第三者委員について知らない様子であった。役場の人と面接したと答えた方もいた。 | | | | |
| 問10 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 | 8人 | 9人 | 6人 | 0人 |
| | 34.8% | 39.1% | 26.1% | 0% |
| ・職員から説明を聞いた、話はしている、知らない、覚えがないなど、さまざまな答えが返ってきた。 | | | | |
| 問11 利用する前に、施設での生活や支援内容など、知りたい ことについてわかりやすい説明がありましたか | 0人 | 0人 | 0人 | 23人 |
| | 0% | 0% | 0% | 100% |
| ・聞き取り利用者全員が利用1年以上のため非該当となります。 | | | | |
| 問12 施設の役割やサービスなどの考え方を知る機会がありま したか | 0人 | 0人 | 0人 | 23人 |
| | 0% | 0% | 0% | 100% |
| ・聞き取り利用者全員が利用1年以上のため非該当となります。 | | | | |
| 問13 説明を聞いて、ここで暮らしてみようと思いましたが | 0人 | 0人 | 0人 | 23人 |
| | 0% | 0% | 0% | 100% |
| ・聞き取り利用者全員が利用1年以上のため非該当となります。 | | | | |
| 問14 あなたは不満や要望を職員に気軽に話すことができます か | 20人 | 1人 | 2人 | 0人 |
| | 87.0% | 4% | 9% | 0% |
| ・外出や面会の希望など、ほとんどの利用者が職員に話している。職員には話したくない、嫌なことはないな どと答える方もいた。 | | | | |
| 問15 職員は不満や要望に対してきちんと対応してくれていま すか | 19人 | 3人 | 1人 | 0人 |
| | 83% | 13% | 4% | 0% |
| ・外出については、対応してくれる。話せば、対応してくれる。不満はない方もいた。 | | | | |