

利用者調査の結果

福祉サービス種別 障がい者福祉サービス
事業所名 阿智村多機能型事業所 夢のつばさ

1 調査概要

調査対象者	生活介護 就労継続支援B型
調査方法	アンケート方式
利用者総数（人）	46人
調査対象者数人（人）	46人
有効回答者数（人）	33人
利用者総数に対する回答者割合（％）	72%

2 利用者調査全体のコメント

有効回答者は33人ですが、無回答や非該当にチェックを入れた項目もあり、実数の合計人数にばらつきがあります。全体的に「はい」と答えた人数が20人を超えており、質問内容の評価は概ね良好と思われまます。総合的な満足度は回答した利用者の6割以上が「満足」と答えていますが、「不満」と答えている利用者も1割以上いることは今後の検討課題とされることが望まれます。

3 利用者調査の結果

調 査 項 目	実 数 （人）			
	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。	17	14	0	
回答者の45%が「どちらともいえない」と答えていますが、引き続き利用者の要望を聞きながら、活動を進められることを期待します。				
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。	24	5	2	
8割近い利用者が「はい」と答えており、個別支援計画作成を利用者に分かりやすく説明されていることが伺えます。				
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。	25	6	2	
日頃から、利用者を尊重した対応や支援がされていることが伺えます。				
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。	8	13	9	
相談窓口等が記載されている文書等が掲示されていますが、口頭での説明の機会をさらに作られることが望まれます。				
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。	22	5	1	5
プライバシー保護について、職員間で理解して対応がされていることが伺えます。				
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。	22	6	2	2
自立支援計画に基づいて、支援されている様子が伺えます。				

問7 職員はあなたの話をよく聞いてくれますか。	25	7	1	
8割近い利用者が「はい」と答えており、利用者との関係の良好さが伺えます。				
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。	22	9	2	
7割近い利用者が「はい」と答えていますが、問1との関係もあり課題とされることを期待します。				
問9 あなたが困ったときに、相談できる職員はいますか。	24	7	1	
担当制を取っており、担当職員が上記に該当すると思われます。				
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。	22	9	1	
概ね良好と思われます。				
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。	17	8	2	4
「はい」の割合が半分強に留まっています。今後の検討課題とされることが望まれます。				
問12 施設での活動は楽しいですか。	26	4	1	
今年度はコロナ感染防止のため、外出や旅行、行事など自粛が続いていますが、毎年様々な活動が計画・実施されており、「はい」が8割を超えており満足度の高さが伺えます。				
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。	20	9	2	
引き続き、利用者との対話しながらの支援に期待します。				
問14 食事の時間は楽しみですか。	27	2	2	
9割近い利用者が「はい」と答えており、法人内の給食事業から提供される昼食に対して満足度が高いです。				
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。	23	6	2	
概ね、良好と思われます。				
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。	24	7	0	
「いいえ」が0で、職員が配慮して支援されていることが伺えます。				
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。	21	9	1	
安全への配慮はされており、概ね良好と思われます。				

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)	26	5	1	
「はい」が8割強あり、問17同様に安全への配慮ができている様子が伺えます。					
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。	26	5	0	
「いいえ」は0で、対応への安心感が伺えます。					
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。	19	5	5	
今年度は、機会が減っている状況が伺えます。					

以下2問の間1、問2は、就労支援事業所の方のみお答えください。

問1	あなたが働くことについて、職員はあなたの希望をよく聞いてくれますか。	8	3	2	
問2	仕事の内容や工賃・給料の支払いの仕組みなどについて、解り易く説明してくれますか。	5	8	0	

