

(別添3-2)

利用者調査結果

福祉サービス種別: 救護施設

事業所名(施設名): 阿南富草寮

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		
利用者総数(人)	148人	今回調査に協力していただいた20名の方は皆さん自分の意見をしっかり述べられる方が多く明快な回答結果となりました。中には利用者さんを代表して意見を述べられる方もいました。	
調査対象者数(人)	20人		
有効回答者数(人)	20人		
利用者総数に対する回答者割合(%)	14%		

2 利用者調査全体のコメント

利用者さんからの聞き取り調査で一番多かったのは、もう少し生活する上で自由が欲しいということでした。特にテレビの時間制限が厳しいことと、自由に買い物出来る金額と機会をもう少し増やして欲しいというものです。以前施設側にこのことで要望をしたことがあったが納得できる説明をしてもらえなかったとのことですので、多くの利用者さんの抱えている不満や要望事項については、施設としても利用者さんと話し合う場を設定し、丁寧に対応されることを期待します。

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	7人	7人	6人	0人
	35%	35%	30%	0%
・食数が多いこともあり、利用者さんが望む適温提供は難しいかもしれませんが、可能になれば満足度も上がると思われます。				
問2 入浴やシャワーは決められた日にはいれますか	20人	0人	0人	0人
	100%	0%	0%	0%
・日曜日以外は希望により毎日入浴可能です。				
問3 入浴やシャワーは必要があれば、決められた日以外に入ることができますか	18人	2人	0人	0人
	90%	10%	0%	0%
・利用者数が多いため1人当たりの入浴時間が限られてしまいますが毎日入浴は可能です。				

調査項目	実数			
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4 排泄や入浴、金銭管理など、毎日の生活で職員はよく手伝ってくれますか	11人 55%	9人 45%	0人 0%	0人 0%
・介助を必要としている利用者さんには職員が厚くかかわっていることが確認できましたが、自立している方には職員の関わり方がまちまちなようでした。				
問5 職員によって対応に違いはありませんか	5人 25%	4人 20%	11人 55%	0人 0%
・聞き取り調査からは全体として職員対応の満足度が低いようです。職員によって対応がまちまちなことへの不満があるようです。				
問6 通院など毎日の生活で一人でやることのできないとき、職員の人に助けてもらえますか	14人 70%	4人 20%	2人 10%	0人 0%
・必要に応じて通院は出来ているようです。又、職員によりまちまちな印象がありますが、利用者さんが困って相談すれば助けてもらえるようでした。				
問7 施設の行事に参加していますか	17人 85%	0人 0%	3人 15%	0人 0%
・施設の行事には参加している人が多くみられました。				
問8 (問7で「はい」と答えた方に)行事は楽しいですか	11人 55%	3人 15%	3人 15%	3人 15%
・行事には地域の方が参加するものもあり地域交流の場となっています。そのような大人数の場を嫌う方もいるため満足度は下がっています。				
問9 あなたは自由にテレビを見たりやりたことができますか	8人 40%	6人 30%	6人 30%	0人 0%
・二番目に不満が多かったのがテレビの視聴時間でした。土・日・祝日と平日では見れる時間が異なりますが、開始時間と終了時間をもう少し長くして欲しいとの要望が多かった。今後利用者さん側との話し合いに期待します。				
問10 入所者同士うまくいかないとき、職員は間に立って対応してくれますか	13人 65%	5人 25%	2人 10%	0人 0%
・同室者でトラブルがあったときは担当職員と相談のうえ部屋替をしている方も多くいました。				
問11 あなたは自由に使えるお金がいくらあるか知っていますか	16人 80%	1人 5%	3人 15%	0人 0%
・通帳は定期的に事務の方から確認依頼がある他、自分が見たいときはいつでも確認できるようでした。				

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)
問12 その一部または全部を施設に管理してもらっていますか	16人 80%	0人 0%	0人 0%	4人 20%
・通帳は全員施設管理となっています。				
問13 自分の必要な時に施設の職員が貯金を下ろしてくれますか	6人 30%	0人 0%	14人 70%	0人 0%
・一番多い不満がお金の利用についてでした。生活保護を受けている方の施設ですので金銭の利用に制限があるのは仕方ありませんが、1月に使用できる金額について利用者さんが納得できる説明がなされることを期待します。				
問14 あなたのこれからの(施設での)生活について職員の人と話し合ったことがありますか	11人 55%	0人 0%	9人 45%	0人 0%
・施設の担当者と話をしたり、福祉事務所の職員と相談している方もみえましたが相談していない方も約半分以上いました。				
問15 家族や友人など施設の職員以外の人と会って、話をすることはありますか	4人 20%	1人 5%	15人 75%	0人 0%
・電話を掛けることや手紙を出すことについて、もう少しプライバシーに配慮して欲しい意見が多くありました。				
問16 入所者だけの話し合いの場はありますか	0人 0%	0人 0%	20人 100%	0人 0%
・利用者さんの主体の自治会組織はありませんでした。利用者さんの意見・要望を取りまとめる上でも組織化を検討していただくことに期待します。				
問17 その場に参加したことはありますか	0人 0%	0人 0%	20人 100%	0人 0%
問18 地域の人と一緒にいるお祭りなどに参加したことはありますか	9人 45%	1人 5%	10人 50%	0人 0%
・年一回地区のお祭りに参加しています。また施設の行事にも地域の方を招待しています。				
問19 施設の人はあなたが自分からやりたいと思うことに協力してくれますか	13人 65%	6人 30%	1人 5%	0人 0%
・担当職員が中心となっています。				

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20 あなたはこの施設の生活の中で困ったことや、嫌なことなど、職員に聞いて欲しいことがありましたか	15人 75%	0人 0%	5人 25%	0人 0%
・困ったことがあれば担当職員が解決してくれた。 ・職員さんが忙しそうで話しにくいといった意見もありました。				
問 20-1 (問20で「はい」と答えた方に)職員に聞いてもらうことはできましたか	11人 55%	1人 5%	3人 15%	5人 25%
・担当者の中には聞いてくれる人もいますが、話し相手になってくれない職員もいるようでした。				
問 20-2 (問20で「いいえ」と答えた方に)言いたいことを我慢していますか	3人 15%	0人 0%	3人 15%	14人 70%
問21 職員の他に相談できる人はいますか	11人 55%	1人 5%	3人 15%	5人 25%
職員以外では利用者さん同士が多かった。				
問22 (過去1年以内に当該施設を利用し始めたと答えた方に)入所前に、施設での生活や支援の内容などについて、職員の人から説明がありましたか	3人 15%	0人 0%	0人 0%	17人 85%
・利用開始前には適切な説明がなされています。				
問23 (過去1年以内に当該施設を利用し始めたと答えた方に)説明はわかりやすかったですか	2人 10%	1人 5%	0人 0%	17人 85%
・説明はされていますが理解している人の割合は低いようです。重要事項説明書があればもう少し理解度が上がるのではないかと考えられます。				
問24 (過去1年以内に当該施設を利用し始めたと答えた方に)その説明を聞いて安心しましたか	1人 5%	1人 5%	1人 5%	17人 85%