

(別添3-2)

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 ともいきライフ月影

1 調査概要

調査対象者 (利用者本人)	※評価機関とし特に考慮した点
調査方法 (聞き取り方式)	○調査の主旨である「受審事業者が必ずしもやらなければならない調査項目ではない」ことを利用者にも説明させていただきました。
利用者総数 (50人)	※利用者調査で配慮した事等
調査対象者数 (14人)	○障がい特性に配慮した、丁寧な説明と聴き取り調査時間も長めにゆったり設定しました。
有効回答者数 (14人)	
利用者総数に対する回答者割合 (28%)	

2 利用者調査全体のコメント

○利用者さんそれぞれが、思い思いの場所に座り、思い思いにボールを抱えていたり、バックや新聞、献立表など持って、自由に過ごされていました。周りがうるさくて、気になる事も多くあるようですが、1日3回の食事や外出を楽しみに暮らしている様子が伺えました。できれば、もっと外に出かける機会を増やして欲しいとの意見が多く聞かれました。

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。	10	4	0	
○散歩やお絵かき、パズルをして、過ごされていました。本当は、外にもっと出かけたかったとの意見もありましたが、やりたい活動は、出来ているとの多数意見が聞き取れました。				
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。	7	5	2	
○一緒に考えてくれるとの意見もありましたが、はっきりと首を横に振って、「知らない」との回答もありました。				
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。	6	4	4	
○職員の皆さんは、「優しい」との多数意見でしたが、2~3名の利用者さんは、「怒られるから嫌だ」「何人が怒る職員がいる」「時々怒られて嫌な思いをしている」などのコメントがあり、何で注意されてれているのかを理解していないようでした。				
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。	2	6	6	
○実際に第三者委員の訪問はあまり実施されておらず、理解されていない利用者さんが大勢いました。				
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。	10	1	2	1
○他の方に聞かれたくない話は、「ない」という方も多くおられました。 ○秘密にして欲しいという約束は、守っていただけているようでした。				

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。	10	1	1	2
○自分でやりたいことは、「出来ている」と皆さん満足されていました。 ○一名の方が、洗濯物を干したいと思っていてもなかなか、物干し竿等の備品を買ってもらえないと話されている方もおりました。				
問7 職員はあなたの話をよく聞いてくれますか。	9	3	2	
○職員の名前もあがって、皆さん大変満足されていましたが、少数意見として、「時々怒られてしまう」とのコメントもありました。				
問8 あなたの気持ちをわってくれ、希望に応じた支援が行われていますか。	10	2	2	
・「はい」との回答が多く、日々の生活に満足されているようでした。一人の方は「職員の高い声が苦手だ」というコメントもありました。				
問9 あなたが困ったときに、相談できる職員はいますか。	10	1	3	
○困った時は、いつも事務の職員やパートの職員に話を聞いてもらっているとの意見が多くあり、皆さん満足されていました。 ○職員に伝えても、隣の利用者のうるささは、変わらないとの意見もありました。				
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。	7	3	4	
○数名の利用者さんは、不満や要望に適切に対応していないと感じているようです。中には管理者が却下しているとの訴えも聞かれました。				
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。	8	3	2	1
○職員に共有されていない様子も伺いましたが、質問が難しく、理解できない利用者さんもおられました。				
問12 施設での活動は楽しいですか。	9	4	1	
○週1回のカラオケが楽しみ、パズルが好きとの意見がありました。 ○みんなで、遠くまで電車で旅行に行きたいとの希望もあがっていました。				
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。	数名	7	2	
○目標や思いに対する支援についての満足度は、低い様子が感じられました。				
問14 食事の時間は楽しみですか。	10	2	2	
○食事への満足度は、非常に高く、テレビを見ながら、それぞれが自由に楽しまれていました。				
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。	10	2	2	
○ボリュームもあり、量の調整も個々に聞き取って対応されていました。				
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。	12	2	0	

○源泉からの温泉で、大変満足されていました。				
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。	11	3	0	/
○お風呂も、トイレも安心して利用できると話されて、満足されていました。				
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)	9	2	3	/
○「視力が弱いので移動が怖い」「食堂で滑ったことがある」などの意見もありましたが、皆さん自由に活発に歩かれていました。 ○大きな声も嫌だし、時々特定の利用者に髪の毛を引っ張られることもあるから、安心できないとの意見もありましたが、訪問調査時に男性の若い利用者さんが、玄関から外に走って来て、いきなり女性調査員の髪の毛を掴んでしまい、数名の職員が駆けつけて放そうとしたが、利用者さんは喜んで奇声をあげていました。				
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欲しかったり心配してくれますか。	12	2	0	/
○直ぐに、看護師さんがみてくれて、連れて行ってもらっていると満足されていました。				
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。	6	4	4	/
○行事があれば、親族の方が来てくれるとの複数意見がありました。				

以下2問の問1、問2は、障害者支援施設の方のみお答えください

問1 あなたは好きなときに外出したり外泊することが出来ますか。	6	2	6	/
○「家族旅行をしている」「買い物に担当と出掛けている」との意見があり、満足されていました。 ○毎週末自宅に帰っているとの回答もありました。				
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。	7	5	2	/
○「通所から、ここに移ってきたので此処がいい」「今のままでいい」との回答も多数ありました。				

以下の2問問3、問4は就労支援事業所の方のみお答えください。

問3 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。				
非該当				