

## 利用者調査の結果

福祉サービス種別: 生活介護  
事業所名(施設名): はなみずき

## 1 調査概要

調査対象者	利用者本人
調査方法	アンケート方式
利用者総数(人)	28人
調査対象者数(人)	21人
有効回答者数(人)	21人
利用者総数に対する回答者割合(%)	75%

調査対象者は、施設側から選定していただき、返信用封筒に入れて、調査機関宛に直接郵送していただいた。

## 2 利用者調査全体のコメント

通所施設の利用者は、重度障害の受け入れが多くなっていることや利用者を支える家族の年齢も高齢化してくることに  
より、支援体制の整った施設への感謝の気持ちと同時に、障害が重くなる利用者を在宅で支えるご家族の不安が垣間見  
られる調査結果であったように思います。また、ご家族の障害のある子どもへの虐待問題などへの不安や心配も感じら  
れ、透明性ある事業運営への更なる期待も感じられる結果でした。利用者の健康面に重きを置いた施設の方針に日々笑  
顔に過ごす利用者に家族の安心されている様子がうかがえると共に、けがや体調不良の際への対応に家族のみで難しく  
なっている不安感も感じられます。施設での地域ニーズ、家族ニーズにどのように対応できるかを日々考えている  
当施設の今後を期待をします。

## 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 あなたがやりたいと思った活動ができますか。	13人 65%	7人 35%	0人 0%	0人 0%
通所施設での、利用者特性に合った活動の難しさを感じる項目です。				
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。	16人 89%	2人 11%	0人 0%	0人 0%
目標・計画を一緒に考え、理解し在宅生活を過ごしている様子が感じられます。				
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人 100%	0人 0%	0人 0%	0人 0%
職員が日々、利用者への声掛けに丁寧に接している様子が読み取れる項目です。				
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。	11人 69%	4人 25%	1人 6%	0人 0%
施設への信頼は大きく、相談がしやすい場所であり、契約書での理解はなされている様子が見られます。				
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。	15人 71%	3人 14%	0人 0%	3人 13%
利用者の思いに更なる配慮や支援方法の検討をしたい項目です。				
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。	13人 68%	5人 26%	0人 0%	1人 5%
さまざまな特性の利用者への支援の難しさを感じます。				

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7	職員はあなたの話をよく聞いてくれますか。	10人 59%	7人 41%	0人 0%	0人 0%
忙しく動いている職員に気軽に声かけができずらい感じが感じられます。					
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。	16人 80%	4人 20%	0人 0%	0人 0%
職員は、利用者の気持ちを理解しようと努めている様子がうかがえます。					
問9	あなたが困ったときに、相談できる職員がいますか。	10人 56%	8人 44%	0人 0%	0人 0%
家族も職員に感謝している様子はうかがえますが、在宅を支える施設として更なる検討に期待したい項目です。					
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。	11人 61%	7人 39%	0人 0%	0人 0%
利用者・家族の要望の際には、職員の対応を更に検討をしたい項目と思われれます。					
問11	あなたがお願いしたことが、他の職員にも伝わっていますか	9人 45%	9人 45%	0人 0%	2人 9%
家族は、忙しい職員の姿を理解し要望を伝えている様子が見られ、更に検討し対応していきたい項目と感じられます。					
問12	施設での活動は楽しいですか	19人 95%	1人 5%	0人 0%	0人 0%
施設内の活動に満足とほとんどの方が感じているようです。					
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人 90%	2人 10%	0人 0%	0人 0%
利用者の目標や計画はきちんと家族とも理解できるように話されている様子がうかがえます。					
問14	食事の時間は楽しみですか。	17人 89%	2人 11%	0人 0%	0人 0%
食事の楽しみはほとんどの利用者が感じているようです。					
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。	20人 100%	0人 0%	0人 0%	0人 0%
利用者に合った食事支援が家族からの情報をしっかり受け止め満足度が高い項目です。					
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ますか。	17人 94%	1人 6%	0人 0%	0人 0%
プライバシーに配慮した、支援に満足を感じている様子がうかがえます。					

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17 この施設であなたは安心してすごすことができますか。		16人	5人	0人	0人
		76%	24%	0%	0%
家族が高齢化し、今後の利用者への不安を感じている様子が垣間見られる項目と感じられます。					
問18 施設の中であなたは安全に動くことができますか。(危ないところはありますか。)		14人	6人	0人	0人
		70%	30%	0%	0%
利用者が重度化している中で、更なる安全への配慮が必要と思われます。					
問19 あなたがケガをしたり具合が悪いときに、すぐに病院に連れて行ってくれたり心配してくれますか。		16人	5人	0人	0人
		76%	24%	0%	0%
利用者への健康面への配慮は家族も十分納得され感謝されている様子がうかがえる。					
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。		13人	4人	2人	0人
		68%	21%	11%	0%
半数程度の方は、地域交流などの機会を持つことができているようです。					
問1 あなたは好きなときに、外出したり外泊したりすることができますか。		3人	3人	2人	0人
		38%	38%	25%	0%
利用者の半数以下の回答であり、屋外外出が難しくなっている様子がうかがえます。					
問2 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。		1人	3人	1人	0人
		20%	60%	20%	0%
通所施設であり、理解しにくい項目であり、回答者も低いようです。					
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。		0人	2人	1人	0人
		0%	67%	33%	0%
非該当の項目です					
問4 仕事の内容や工賃・給料の支払いの仕組みなどについて、わかりやすく説明してくれましたか。		0人	2人	1人	0人
		0%	67%	33%	0%
非該当の項目です					