

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：長野県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
利用者総数 (122人)	
調査対象者数 (18人)	
有効回答者数 (17人)	
利用者総数に対する回答者割合 (13.9%)	

2 利用者調査全体のコメント

理念に謳う利用者への支援が行き届いており、各項目において好評な意見が挙がっており、その数値も頷ける。事前説明に関しては該当者がいないため聞き取ることはできなかったが、目標・計画については本人がわかるように絵やチャート化するなどの視覚化で、理解しやすい工夫が必要と思われる。また、第三者委員の活用は今後の課題と思われる。

3 利用者調査の結果 ※自宅やグループホームからの通所者も含まれております。

調査項目		実数 (人)			
コメント		はい	いいえ	無回答	非該当
問1	食事はおいしいですか	16	1	0	0
		94.1%	5.9%	0.0%	0.0%
・「ご飯が美味しく、量もちょうどよい。」「温かいものは温かく、冷たいものは冷たくて美味しい。」「何でもおいしいが、特にカレーが美味しい。」「パンが美味しい。」「魚料理が好きで、ご飯の量もちょうどよい。」「温かくて美味しく、バイキングが特によい。」「嫌いなものを残すことができる。」「別メニューが出ることもある。」という回答が寄せられています。					
問2	あなたがやりたいと思った活動ができますか	12	1	4	0
		70.6%	5.9%	23.5%	0.0%
・「自分のやりたいことができるので、ここへ来るのが楽しみ。」「自分の得意な作業ができ、太鼓の練習もできる。」「自分の希望ではないが、好きな仕事をやっている。」「好きな仕事ができる。」「職員に頼まれた事だけど、やりがいを感じている。」「褒めてくれる職員が多い。」という回答が寄せられています。					
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)	14	2	1	0
		82.4%	11.8%	5.9%	0.0%
・「自分に合った好きな時間が過ごせる。」「部屋にテレビもあり、自由に過ごせるし、買い物にも連れて行ってくれる。」「買い物に連れて行ってくれる。」「外出希望を言えば、連れて行ってくれるし、棟では自由に過ごしている。」「月に1回の外出がある。日中はグループホームにいるより、こちらのほうが楽しい。」「作業がうまくいくと褒めてくれる。」「仕事で気分がもやもやすると散歩に行ける。」「農作業や買い物・料理もできるので楽しい。」という回答が寄せられています。					
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	10	1	1	5
		58.8%	5.9%	5.9%	29.4%

調査項目		実数 (人)			
コメント		はい	いいえ	無回答	非該当
・ご意見はありませんでした。					
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	16	0	1	0
		94.1%	0.0%	5.9%	0.0%
・「言葉が優しい。」「昔と違って、今の職員は笑顔で接してくれる。」「皆さん優しい。」「大事にされていると思う。」という回答が寄せられています。					
問6	職員はみんな同じようにあなたに接してくれますか(人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)	16	0	1	0
		94.1%	0.0%	5.9%	0.0%
・「違うことを言う人には、自分からきちんと言うようにしている。」という回答が寄せられています。					
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	15	1	1	0
		88.2%	5.9%	5.9%	0.0%
・「特に担当職員に話す。」「お互いに分かるように話し合うようにしている。」という回答が寄せられています。					
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	14	1	2	0
		82.4%	5.9%	11.8%	0.0%
・「特に担当職員。ユニットの職員に話す。」「特にないのでわからない。」「相談したことはないが、助けてくれると思う。」「どの職員も助けてくれる。」「私物がなくなったときに職員と一緒に探してくれた。」「同僚とのトラブルの際に相談した。」「自分で何とかする。」「ほっとかれたことがあり、悲しかった。」という回答が寄せられています。					
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	4	6	7	0
		23.5%	35.3%	41.2%	0.0%
・「グループホームに戻ってから話す。」「親に話すだけです。」という回答が寄せられています。					

《個人別の計画について》

調査項目		実数 (人)			
コメント		はい	いいえ	無回答	非該当
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	10	3	4	0
		58.8%	17.6%	23.5%	0.0%
・「説明は聞いたが忘れた。」「家族に話していると思う。」「納得するまで説明してくれる。」「話をすることはない。」という回答が寄せられています。					

《事前の説明について》

調査項目		実数 (人)			
コメント		はい	いいえ	無回答	非該当
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	0	0	17
		0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
・該当者がいないため、ご意見はありません。					
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	0	0	17
		0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
・該当者がいないため、ご意見はありません。					
問13	説明を聞いて、ここで暮らしてみようと思いましたか	0	0	0	17
		0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
・該当者がいないため、ご意見はありません。					

《不満や要望への対応について》

調査項目		実数 (人)			
コメント		はい	いいえ	無回答	非該当
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	10	2	5	0
		58.8%	11.8%	29.4%	0.0%
・「担当職員に気楽に話す。」「仲間に意地悪されたことを話します。」「今はないが、担当職員に話せばよいと思う。」「直接言うことはないが、気楽に話ができる雰囲気はある。」「気楽に話ができる状態です。」「戻ってからのほうが話しやすい。」「グループホームの世話人のほうが話しやすい。」という回答が寄せられています。					
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	9	0	8	0
		52.9%	0.0%	47.1%	0.0%
・「担当職員に話せば、対応してくれる。」「言ったことはないが、きちんと対応してくれると思う。」「仕事仲間についてきちんと対応してくれる。」という回答が寄せられています。					