

利用者調査の結果

福祉サービス種別 施設入所支援・生活介護

1 調査概要 事業所名 長野県西駒郷 駒ヶ根支援事業部

調査対象者	本人	・調査対象者は利用者利用総数120名の中から各事業所において利用者を10名選定していただき、評価機関の評価者が直接利用者の事業所に赴き聞き取り、評価機関で集計しました。利用者が落ち着いて話せるよう、また秘密が守れるよう個室において、職員の補助をしていただきました。性別では、男性6人、女性4人です。利用者は40歳以上から50歳未満が1人、50歳以上から60歳未満が6人、60歳以上が3人です。有効回答数は10人と統計的な母集団としては少ない人数です。
調査方法	聞き取り方式	
利用者総数（人）	120人	
調査対象者数（人）	10人	
有効回答者数（人）	10人	
利用者総数に対する回答者割合	100%	

2 利用者調査全体のコメント

施設のサービスを総合的に見ての満足度は、「たいへん満足している」が5人、「満足している」が5人となっています。「はい」の回答は全体的に多いです。利用者調査の項目に関連する内容もあり、今後の利用者満足度の向上に向けた取り組みを期待します。調査対象者が少なかったこと、また聞き取り者の主観もあり、利用者満足度の調査では、さまざまな調査結果を比較して検証することを望みます。

3 利用者調査の結果

調 査 項 目	実数(人)				
コ メ ン ト	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない	無回答
問1 あなたがやりたいと思った活動ができますか。	10 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
・全員が「はい」と回答しています。利用者の表情からやりたいことができていると思われます。					
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。	10 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
・全員が「はい」と回答しています。利用者の思いと一緒に職員は考え、わかりやすい言葉で説明しています。					
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。	10 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
・全員が「はい」と回答しています。職員の言葉使いは丁寧に接していることを訪問時に現場で確認しています。					
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。	9 90%	1 10%	0 0%	0 0%	0 0%
・概ね職員以外にも相談できることを聞き取り時に回答しています。					
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。	10 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
・全員が「はい」と回答しています。トイレ、お風呂、部屋の入退出の時、プライバシーに配慮していることを訪問時に確認しています。					
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。	10 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
・全員が「はい」と回答しています。職員は、自分でできるように、行動を見守ってくれていることを利用者の表情から聞き取れます。					
問7 職員はあなたの話をよく聞いてくれますか。	10 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
・全員が「はい」と回答しています。ベテランの職員が多く、利用者の話を傾聴しています。					

調 査 項 目	実数(人)				
コ メ ン ト	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない	無回答

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。	10 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
・全員が「はい」と回答しています。職員との信頼関係ができており、希望した支援ができていますと感じられます。					
問 9 あなたが困ったときに、相談できる職員がいますか。	10 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
・全員が「はい」と回答しています。職員との信頼関係ができており、困ったときは相談できていると伝わっていると感じられる。					
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。	8 80%	1 10%	0 0%	0 0%	1 10%
・概ねできていると回答しています。職員との信頼関係ができており、きちんと対応していると判断できます。					
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。	10 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
・全員が「はい」と回答しています。職員との心理関係ができており、あいさつから他の職員への願い事が伝わっていると感じられます。					
問 12 施設での活動は楽しいですか。	9 90%	0 0%	0 0%	0 0%	1 10%
・利用者は、日中音楽、絵画、陶芸、体操等の様々なプログラムを楽しむことができます。					
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。	9 90%	0 0%	0 0%	0 0%	1 10%
・利用者からの聞き取りからは、状態に応じた支援が行われていることを確認しています。					
問 14 食事の時間は楽しみですか。	10 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
・全員が「はい」と回答しています。食事の時間を利用者と一緒に食べ、大きな楽しみであることを表情から確認できます。					
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。	10 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
・全員が「はい」と回答しています。食事は委託業者が、栄養士の下で献立により調理し、食堂等で職員が盛り付けています。利用者は時間差で利用し、介助も丁寧に行われています。					
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ますか。	10 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
・全員が「はい」と回答しています。訪問時にお風呂、着替え室、トイレを視察しましたが、プライバシーに配慮しています。					
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。	10 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
・聞き取りでは、利用者は安心してすごせると全員が「はい」と回答しています。					
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。）	10 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
・全員が「はい」と回答しています。壁やカギの位置、トイレ、お風呂など安全に動くことに配慮しています。					
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。	10 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
・全員が「はい」と回答しています。看護師が常駐しており、ケガや具合が悪くなった時の対応は、良いと思われます。					

調 査 項 目		実数 (人)				
コ メ ン ト		はい	どちらともいえない	いいえ	わからない	無回答
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。	7 70%	3 30%	0 0%	0 0%	0 0%
・「はい」と回答している利用者は70%です。コロナ禍が終わり、地域の人や、家族等との交流が少しずつ増えています。						

《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、外出したり外泊したりすることができますか。	6 60%	4 40%	0 0%	0 0%	0 0%
・この項目の「はい」の回答が一番少なかった。コロナ禍が終わり少しずつ外出したり外泊ができるようになっていきます。ドライブに行くこともあります。						
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ださいますか。	7 70%	3 30%	0 0%	0 0%	0 0%
・地域への自立支援については、積極的に取り組んでいます。退所を現在、希望していない利用者もいます。						

《以下2問の間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。	4 57%	3 43%	0 0%	0 0%	0 0%
・就労支援事業所に昼間行く利用者があり、回答しています。また、障害者支援施設の中で広告たたみ等の作業を行うことがあります。						
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。	3 43%	3 43%	0 0%	0 0%	1 14%
・就労支援事業所に昼間行く利用者があり、回答しています。						