

## 長崎県福祉サービス第三者評価 利用者調査結果（施設種別）

評価機関名 有限会社 医療福祉評価センター

|       |               |
|-------|---------------|
| 事業所名称 | 就労継続支援事業所ふれあい |
|-------|---------------|

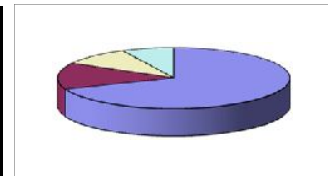
|          |  |
|----------|--|
| 調査の対象・方法 | 利用者に部屋に集ってもらい、職員が質問項目を説明しながら、各自記入してもらった。 |
|----------|--|

|        |            |
|--------|------------|
| 調査実施期間 | 平成26年8月25日 |
|--------|------------|

|           |    |
|-----------|----|
| 利用者総数（人）  | 15 |
| 調査対象者数（人） | 15 |
| 有効回答数（人）  | 11 |
| 回収率（%）    | 73 |

アンケート結果平均

|               |      |       |
|---------------|------|-------|
| はい            | 143件 | 69.0% |
| どちらとも<br>いえない | 29件  | 14.0% |
| いいえ           | 20件  | 10.0% |
| わからない         | 15件  | 7.0%  |



|     |  |
|-----|--|
| 総 評 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・全体的に「はい」が多かった。</li> <li>・「職員は親切、丁寧に接してくれますか？」という項目が、一番「はい」と答えた率が高かった。</li> </ul> |
|-----|--|

長崎県福祉サービス第三者評価 利用者調査結果（障害児・者施設用）

|       |               |       |      |
|-------|---------------|-------|------|
| 事業所名称 | 就労継続支援事業所ふれあい | 有効回答数 | 11 人 |
|-------|---------------|-------|------|

| 評価対象       | No | 質問項目                                 | 回 答       | 回答数 | (%)  |      |
|------------|----|--------------------------------------|-----------|-----|------|------|
| 全サービス共通項目  |    |                                      |           |     |      |      |
| 施設の理念・基本方針 | 1  | 施設の理念や方針について、知っていますか。                | はい        |     | 3 件  | 27 % |
|            |    |                                      | どちらともいえない |     | 2 件  | 18 % |
|            |    |                                      | いいえ       |     | 1 件  | 9 %  |
|            |    |                                      | わからない     |     | 4 件  | 36 % |
|            | 2  | 【はいの場合】施設の方針は、自分にとって適切だと思いますか        | はい        |     | 4 件  | 36 % |
|            |    |                                      | どちらともいえない |     | 0 件  | 0 %  |
|            |    |                                      | いいえ       |     | 1 件  | 9 %  |
|            |    |                                      | わからない     |     | 0 件  | 0 %  |
| 職員の対応      | 3  | 職員は親切、丁寧に対応してくれますか。                  | はい        |     | 10 件 | 91 % |
|            |    |                                      | どちらともいえない |     | 0 件  | 0 %  |
|            |    |                                      | いいえ       |     | 0 件  | 0 %  |
|            |    |                                      | わからない     |     | 0 件  | 0 %  |
|            | 4  | 職員は何かにつけ気軽に声をかけてくれますか。               | はい        |     | 9 件  | 82 % |
|            |    |                                      | どちらともいえない |     | 1 件  | 9 %  |
|            |    |                                      | いいえ       |     | 0 件  | 0 %  |
|            |    |                                      | わからない     |     | 0 件  | 0 %  |
| プライバシーへの配慮 | 5  | 「あなたが秘密にしたいこと」を他人に知られないように配慮してくれますか。 | はい        |     | 8 件  | 73 % |
|            |    |                                      | どちらともいえない |     | 0 件  | 0 %  |
|            |    |                                      | いいえ       |     | 0 件  | 0 %  |
|            |    |                                      | わからない     |     | 1 件  | 9 %  |
|            | 6  | 職員が居室にはいるときにノック又は了解を求めますか。           | はい        |     | 4 件  | 36 % |
|            |    |                                      | どちらともいえない |     | 0 件  | 0 %  |
|            |    |                                      | いいえ       |     | 1 件  | 9 %  |
|            |    |                                      | わからない     |     | 3 件  | 27 % |
| 利用者の意向の尊重  | 7  | 職員はあなた(あなたの意思)を大切にしてくれますか。           | はい        |     | 9 件  | 82 % |
|            |    |                                      | どちらともいえない |     | 1 件  | 9 %  |
|            |    |                                      | いいえ       |     | 1 件  | 9 %  |
|            |    |                                      | わからない     |     | 0 件  | 0 %  |
|            | 8  | 施設の中では「自分のしたいことができる雰囲気」がありますか。       | はい        |     | 8 件  | 73 % |
|            |    |                                      | どちらともいえない |     | 2 件  | 18 % |
|            |    |                                      | いいえ       |     | 1 件  | 9 %  |
|            |    |                                      | わからない     |     | 0 件  | 0 %  |
|            | 9  | 困ったことを相談できる職員がいますか。                  | はい        |     | 9 件  | 82 % |
|            |    |                                      | どちらともいえない |     | 2 件  | 18 % |
|            |    |                                      | いいえ       |     | 0 件  | 0 %  |
|            |    |                                      | わからない     |     | 0 件  | 0 %  |

長崎県福祉サービス第三者評価 利用者調査結果（障害児・者施設用）

|       |               |       |      |
|-------|---------------|-------|------|
| 事業所名称 | 就労継続支援事業所ふれあい | 有効回答数 | 11 人 |
|-------|---------------|-------|------|

|                                |    |   |           |  |      |      |
|--------------------------------|----|---|-----------|--|------|------|
| 苦情受け付けの方法等                     | 10 | 苦情がある場合の受付や解決の仕組みについて、説明がありましたか。                | はい        |  | 5 件  | 45 % |
|                                |    |   | どちらともいえない |  | 2 件  | 18 % |
|                                |    |   | いいえ       |  | 1 件  | 9 %  |
|                                |    |   | わからない     |  | 1 件  | 9 %  |
| 不満や要望への対応                      | 11 | 不満や要望を気軽に話すことができますか。                            | はい        |  | 7 件  | 64 % |
|                                |    |   | どちらともいえない |  | 3 件  | 27 % |
|                                |    |   | いいえ       |  | 0 件  | 0 %  |
|                                |    |   | わからない     |  | 0 件  | 0 %  |
|                                | 12 | 職員は不満や要望に対してきちんと対応してくれますか。                      | はい        |  | 7 件  | 64 % |
|                                |    |   | どちらともいえない |  | 2 件  | 18 % |
|                                |    |   | いいえ       |  | 0 件  | 0 %  |
|                                |    |   | わからない     |  | 0 件  | 0 %  |
| 職員間の連携・サービスの標準化                | 13 | あなたが要望したことが他の職員にも伝わっていますか。                      | はい        |  | 5 件  | 45 % |
|                                |    |   | どちらともいえない |  | 3 件  | 27 % |
|                                |    |   | いいえ       |  | 1 件  | 9 %  |
|                                |    |   | わからない     |  | 0 件  | 0 %  |
|                                | 14 | 職員はみな同じように接触してくれますか（職員によって言うことやすることに違いがありませんか）。 | はい        |  | 8 件  | 73 % |
|                                |    |   | どちらともいえない |  | 2 件  | 18 % |
|                                |    |   | いいえ       |  | 0 件  | 0 %  |
|                                |    |   | わからない     |  | 2 件  | 18 % |
| 事故の発生                          | 15 | 施設の中で怪我をしたことがありますか。                             | はい        |  | 1 件  | 9 %  |
|                                |    |   | どちらともいえない |  | 0 件  | 0 %  |
|                                |    |   | いいえ       |  | 10 件 | 91 % |
|                                |    |   | わからない     |  | 0 件  | 0 %  |
|                                | 16 | 【はいの場合】怪我をした後の対応は適切でしたか。                        | はい        |  | 3 件  | 27 % |
|                                |    |   | どちらともいえない |  | 0 件  | 0 %  |
| 入所・利用に当たっての説明【過去1年以上に利用開始した場合】 | 17 | この施設の利用を始める前に、施設での生活や支援の内容についてわかりやすい説明がありましたか。  | はい        |  | 5 件  | 45 % |
|                                |    |   | どちらともいえない |  | 3 件  | 27 % |
|                                |    |   | いいえ       |  | 1 件  | 9 %  |
|                                |    |   | わからない     |  | 0 件  | 0 %  |
|                                | 18 | 実際に入所・利用してみて、説明とおりでしたか。                         | はい        |  | 5 件  | 45 % |
|                                |    |   | どちらともいえない |  | 1 件  | 9 %  |
|                                |    |   | いいえ       |  | 0 件  | 0 %  |
|                                |    |   | わからない     |  | 2 件  | 18 % |

## 長崎県福祉サービス第三者評価 利用者調査結果（障害児・者施設用）

|       |               |       |      |
|-------|---------------|-------|------|
| 事業所名称 | 就労継続支援事業所ふれあい | 有効回答数 | 11 人 |
|-------|---------------|-------|------|

| 個別サービス項目      |    |   |           |  |     |      |  |
|---------------|----|---|-----------|--|-----|------|--|
| 進路や地域生活移行への支援 | 19 | 職員は、進路や家庭での生活等、あなたの今後について、支援や相談に応じてくれますか。 | はい        |  | 9 件 | 82 % |  |
|               |    |   | どちらともいえない |  | 2 件 | 18 % |  |
|               |    |   | いいえ       |  | 0 件 | 0 %  |  |
|               |    |   | わからない     |  | 0 件 | 0 %  |  |
| 食事            | 20 | 食事はおいしく、楽しくたべられますか。                       | はい        |  | 8 件 | 73 % |  |
|               |    |   | どちらともいえない |  | 0 件 | 0 %  |  |
|               |    |   | いいえ       |  | 2 件 | 18 % |  |
|               |    |   | わからない     |  | 0 件 | 0 %  |  |
| 入浴、排泄、衣類、理容等  | 21 | 入浴や排泄、身だしなみ等について、あなたの希望に応じてくれますか。         | はい        |  | 8 件 | 73 % |  |
|               |    |   | どちらともいえない |  | 1 件 | 9 %  |  |
|               |    |   | いいえ       |  | 0 件 | 0 %  |  |
|               |    |   | わからない     |  | 0 件 | 0 %  |  |
| 医療、服薬の管理等     | 22 | 病気やケガのときには、薬を飲ませてくれたり、病院に連れて行ってくれますか。     | はい        |  | 3 件 | 27 % |  |
|               |    |   | どちらともいえない |  | 1 件 | 9 %  |  |
|               |    |   | いいえ       |  | 0 件 | 0 %  |  |
|               |    |   | わからない     |  | 1 件 | 9 %  |  |
| 所持金・預かり金の管理   | 23 | 小遣い等必要な金銭については、自分の考えでつかうことができますか。         | はい        |  | 5 件 | 45 % |  |
|               |    |   | どちらともいえない |  | 1 件 | 9 %  |  |
|               |    |   | いいえ       |  | 0 件 | 0 %  |  |
|               |    |   | わからない     |  | 1 件 | 9 %  |  |

### その他自由意見

<各項目に関する意見>

問3 安心してます

問6 居室とは何ですか？

問7 当然です

いぜんにいやな思いをしたけど、今はたのしい

問9 あたたかいです(スタッフさんが)

問1 助かります

問1 いつもやってくれてます

伝わっていない事が色々ある

問1 だれのいけんを耳にしてこうどうすればよいかわからん

問1 指を針でさした

問1 ばんそうこうをいただいたような

問1 もちろんです

問2 同じもちろんです

<自由意見>

・女性のスタッフさんはいて、すごく助けたりします。できれば男性のスタッフさんも欲しいです。

・とくにない。今までどおりでかまいません。

・みなさんがよくて頑張っていきたいと思います。