

(別添3-2)

利用者調査の結果

福祉サービス種別 障がい福祉サービス(生活介護)

事業所名 ほっとハート親愛

1 調査概要

調査対象者	利用者本人	※配慮・留意した点
調査方法	個別聴き取り調査	・事業所の食堂と事務所の2か所に分散して、職員の誘導の下で一人当たり15分から20分を目途に10名の利用者からお話を伺う。
利用者総数(人)	34人 定員20人	
調査対象者数人(/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(%)	29%	

2 利用者調査全体のコメント

<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の皆さんには、初めて対面する調査員に対して物怖じせず、気楽に対応していただきました。設問にありました職員以外で相談できる人やプライバシーの受け取り方、その他、職員の支援に関するいくつかの項目については答えの表現に否定はなく、職員に対しては好意的な言葉や表現が多い印象でした。 ・カレンダー作りや紙漉きハガキ作り等、活動内容の楽しさを言葉で表現される方がたくさんいました。 ・コロナ禍の中で、以前できていたボランティアとの活動や外出がなくなってしまったことを寂しがっている利用者さんがみられました。 ・職員に対して、優しい、大事にしてくれるとの思いを表現された方がたくさんいました。

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。	9	1	0	
利用者からは日々取り組んでいる活動内容の話がありました。・ポスティング ・紙漉き ・手芸 ・編み物 ・カレン ダー作り ・公園散歩 ・誕生会 ・スポーツ(ボウリング大会)				
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。	3	6	1	
設問は少し難しいようでしたが、予定表を説明してもらったとの意見が聞かれました。・編み物でセーターつくりを教えても らっている ・聞いていない ・予定表を説明してくれた ・カレンダーの活動でほめてくれた				
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。	9	1	0	
職員の対応には満足されていました。・みなさん優しい ・優しい、皆を大事にしてくれる				
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。	3	6	1	
職員以外に話せる人の存在が分かりづらそうでした。・病院の人と相談している ・ホームの偉い人 ・夜眠れないことがある				
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。	5	5	0	0
プライバシーにかかわることで、日々の生活の中で気にされる場面はないようでした。				
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。	7	2	0	1

表現は難しいですが、職員が応援してくれているという意識が窺えました。				
問7 職員はあなたの話をよく聞いてくれますか。	8	2	0	
特定の職員さんの名前が聞かれました。・〇〇さんと良く話をする。 ・〇〇さんが話を聞いてくれる。				
問8 あなたの気持をわかってくれ、希望に応じた支援が行われていますか。	5	5	0	
個別的な対応に満足されていました。・夏なら水泳(平泳ぎで25メートル泳ぐ) 好きなFM東京が聞ける ・花づくりをしたいが場所がない→相談したい				
問9 あなたが困ったときに、相談できる職員はいますか。	7	3	0	
具体的な名前が聞かれました。・5人います ・担当がわからない ・〇〇さん				
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。	6	4	0	
事業所での生活の中で不満と思えるような場面は具体的に出てきませんでした。・不満に思った場面がない				
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。	4	6	0	0
設問の内容のイメージがつきにくいですが、職員みんなが応援してくれているとの思いを抱いていました。				
問12 施設での活動は楽しいですか。	10	0	0	
具体的な内容をたくさん話していただきました。・楽しい FMラジオが楽しみ ・カラオケ ・パソコンでの調べ事 ・カレンダーの原画作り ・外出すること				
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。	4	6	0	
具体的に話された方もいましたが、目標という言葉のイメージが持ちずらそうでした。・カレンダー作りが目標				
問14 食事の時間は楽しみですか。	10	0	0	
食事については皆さんから興味深く答えていただきました。・おいしい、楽しみにしている ・木曜日のパンが楽しみ カレーが好き ・GHはごちそうが一杯出る ・牛乳 かつ丼が好き				
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。	8	1	1	
ご自身で食べられている方がほとんどでしたが、野菜を刻んでほしいとの要望がありました。・食べづらいものは小さく切ってもらっている ・箸で食べている ・野菜を切ってくれない				
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。	9	1	0	
プライバシーに通じることですが、特に不安を話される方はいませんでした。男性でトイレのカギの件での心配ごとが話されました。・トイレに入っていると他の人ドアを開けてしまう				

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。	7	3	0	
事業所が安全な場所になっているためか、不安や心配は聞かれませんでした。				
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)	7	3	0	
問17同様、危ないと感じている場所は聞かれませんでした。・施設ではないが足が弱くて階段で躓く				
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。	7	3	0	
自宅からの通所の方は家族が連れて行ってくれる。グループホームの職員や事業所の看護師さんが連れて行ってくれるとのことでした。・フラフラした時に支えてもらった ・グループホームで静養できる ・家族が連れて行ってくれる				
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。	3	5	2	
コロナの影響で最近はできていないとのことでした。寂しそうに話されていました。・茶会があつて先生が来てくれた ・以前はあつたがコロナでなくなっている ・昔は編み物をやっていた ・お友達がいる				

以下2問の間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。				
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。				

