

利用者調査の結果

(別添3-2)

福祉サービス種別 障害者支援施設
事業所名 親愛の里 松川

1 調査概要

調査対象者 利用者	※評価機関として特に考慮した点
調査方法 個別聴き取り方式	○受審初回の施設ということで、評価調査の基本的流れ説明や職員説明を丁寧に実施しました。
利用者総数 (39人)	※利用者調査で配慮した事項
調査対象者数人 (10人)	○コミュニケーションが困難な利用者が多いため、設問内容を工夫し、面談時間を個別に配慮しました。
有効回答者数 (10人)	
利用者総数に対する回答者割合 (25%)	

2 利用者調査全体のコメント

○障がい特性により、十分なコミュニケーションを図ることが困難な利用者が多く、設問を理解し本人の思いを適切に把握できたかは困難でした。聞き取りにより得た文言は、あくまでも設問に対する利用者の反応として記述してあります。それでも、全員の利用者が終わりまで面談に協力していただき感謝しております。

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。	8	2		
○ほとんどの利用者が「はい」という回答でした。 ○テレビを見るのが好き。運転をしたいという方もいました。				
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。	6	4		
○職員と一緒に考え、寄り添っている様子が伺えました。				
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。	7	1	2	
○「思い当たらない」等全体的には適切に対応していることが伺えました。 ○「怖い職員がいる」「怒る職員がいる」等のコメントが一部利用者からありました。				
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。	2	6	2	
・家族に相談している。				
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。	4	1	2	3
○この設問の回答は様々でした。「トイレで見られるので恥ずかしい」等のコメントがありました。				
問 6 職員は、あなたがやりたいことは自分のできるように、あなたの行動を見守ってくれますか。	2	7	1	
○職員がいろいろ云ったりやったりするとの意見もありましたが、全体的には首をかしげて黙っていました。				

問7 職員はあなたの話をよく聞いてくれますか。	4	4	2	
○コミュニケーション能力が比較的ある方は「はい」という回答が多く、困難な方は首を振る等の反応でした。 ○「特に話はない」とのコメントもありました。				
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。	3	6	1	
○「どちらともいえない」と回答する方が多くいました。				
問9 あなたが困ったときに、相談できる職員はいますか。	3	2		
○本が欲しい時、親に伝えて持ってきてくれる。送ってくれる。				
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。	2	7	1	
○「部屋から電話をかけたい」「電話が安く使えるなら母親に電話したい」との意見要望がありました。				
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。	3	7		
・はいと答えた方もいましたが黙っている方が多かったです。				
問12 施設での活動は楽しいですか。	7	3		
○「ビーズ工作は楽しい」等ほとんどの方が「はい」という回答でしたが、「サッカーをしたい」との要望もありました。				
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。		10		
・設問内容がよく理解できない様子でしたが、全員の方が「どちらともいえない」との回答でした。				
問14 食事の時間は楽しみですか。	8	2		
○多くの方が食事について満足している様子が伺えました。 ○「かつ丼食べたい」「納豆が嫌い」「ラーメンが好き」「焼きそばが好き」等のコメントもありました。				
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。	5	5		
○「はい」と答えた方は「一人で食べられるので特にない」とのコメントでした。				
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。	3	7		
○「お風呂は大好きでよく入っている」とのコメントが多くありましたが、トイレについては首を傾ける方が多くいました。				
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	2	1	
○ほとんどの方が「はい」という回答でした。 ○「先生(職員)が手伝ってくれるので安心」「いつもベッドで寝ているのでわからない」とのコメントもありました。				

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)	5	4	1	
○大丈夫だよ。					
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		
○「はい」と答える方が多かった。 ○「お腹が痛く、たまに病院に連れて行ってくれる」コメントもありました。					
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。	2	8		
○「今は誰も来ない(コロナ?)」とのコメントが多くありました。					

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。	2	3	5	
・「外食できるところに行かれていない。」「スーパーでの買い物が好き。買い物外出好き。」「天竜川でアユを釣って松川で網で焼いて食べたい。」「どこにも行きたくない。松川にいるのが好き。」等 具体的な外出泊への希望は多くありました。					
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。	1	4	5	
・この設問については、全体的に反応がありました。「特に思っていない。松川にいたい。」 「家に帰りたい。」 「施設を出て飯田病院に行きたい。」等のはっきりしたコメントがありました。					

総合的な感想 大満足(1) 満足(2) どちらともいえない(2) 不満(5) 大変不満(0)

意見要望 ・その店で食事がしたい。・役場の人顔を見に来てほしい。・食事が不満。コロッケやステーキ食べたい。