

# 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 第二明星学園

## 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	○3年前に続き2回目の受審となりましたが、利用者の方の思いや意向を、できるだけ聞き取ることを考えて実施しました。
利用者総数 (60人)	※利用者調査で配慮した事項
調査対象者数人 (15人)	○コロナ禍ということで、感染防止対策を十分に考慮して対応しました。
有効回答者数 (15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

○今回の利用者調査は新型コロナ感染が拡大している中で行ったこともあり、聞き取りの場所や衛生面も、事業所側と打ち合わせを行い、感染防止対策を十分行い、実施させて頂きました。また、利用者の方のプライバシーの保護を考え、個室を用意して頂きお話をお聞きしました。

## 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。	14	1	0	
○カンつぶしの作業、ひの木の袋詰め作業、クッションのスポンジを入れる作業等いろいろな仕事があって楽しい、と答えてくれた方がほとんどでした。				
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。	13	2	0	
○自分の好きなことや、やりたいことは、自分で決めることができるという方が多くいました。「目標・計画」という言葉が難しいという利用者の方の意見がありました。				
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。	14	1	0	
○丁寧な言葉で接してくれるという利用者の方が多かったです。いつも優しく接してくれるという意見がありました。				
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。	10	4	1	
○相談できる人はいるが、「第三者委員」については、分かりにくいので、もう少し詳しく説明して欲しいという方がいました。				
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。	13	2	0	
○大方の皆さんが「プライバシー保護」については守ってくれているということでした。一部の方から、入浴の時、異性介助になってしまう事があり、少し抵抗感があるという意見がありました。				
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。	12	2	1	

○「おしゃれをしたい」「パーティーに行きたい」等自分のやりたいことができるという意見が多く聞かれました。仕事、趣味、外出などのことについて一緒に考えてくれるという話がありました。				
問7 職員はあなたの話をよく聞いてくれますか。	12	2	1	
○話をよく聞いてくれるという利用者の方が多くいました。担任の先生が大好きなので安心できる。という意見がありました。職員が忙しそうにしているので、話しづらいという方もいました。				
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。	13	2	0	
○「はい」と答えた利用者の方がほとんどでした。「希望に応じてくれるが」については、よくわからないという方もいました。				
問9 あなたが困ったときに、相談できる職員はいますか。	14	1	0	
○担任の職員やそれ以外の職員でもよく聞いてくれるという意見が多くありました。ほとんどの方が職員さんに相談できていて、満足されているようでした。				
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。	12	2	1	
○不満はあまり無いという利用者が多かったです。職員に要望等の話をすると聞いてくれて、対応してくれると言う事でした。すぐに対応してくれないという方の意見もありました。				
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。	13	2	0	
○多くの利用者の方が「はい」と答えていました。「ほかの職員に伝わっている」という設問の意味が難しい方がいました。				
問12 施設での活動は楽しいですか。	15	0	0	
○歌を聞いたり、歌ったりすることが楽しい。具体的には(童謡・AKB・嵐)等の名前が出てきました。個別ケアでの料理(エビフライ作り)、外出、お風呂、クリスマス、デート等の内容が上がりました。また、好きな人と過ごす等の意見がありました。				
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。	9	4	2	
「はい」と答えた方もいましたが、「目標・計画に応じた支援」の意味について理解できない利用者の方が多くいたように思います。				
問14 食事の時間は楽しみですか。	14	1	0	
○食事の時間は最も楽しい時間であり、好きなメニューは多く言って頂きました。ハンバーグ、お肉、フライドチキン、お寿司、天ぷら等の好みが多かったです。また、小グループで好きな友達と一緒に食べることや外食等の希望がありました。				
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。	12	2	1	
○食事時間については現状で良いという意見がほとんどでした。その他の質問については内容が難しく、理解できないようでした。				
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。	11	3	1	
○安心して、介護や介助を受けていましたが、一部同性介助を望む声がありました。				
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。	13	1	1	

○多くの方は安心して過ごせると言う事でしたが、お一人の方から、「居室の壁が薄いので声や音が聞こえてしまう」という意見がありました。

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)	14	1	0	
---	----	---	---	--

○特に危なく感じる場所は無いという方が多かったです。転倒することに対する不安を感じる利用者の方がいました。

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くれたり心配してくれますか。	12	2	1	
--	----	---	---	--

○定期的に通院してくれたり、病気の時などは職員と一緒に病院へ行ってくれるので安心という意見が多くありました。病気はあまりしないので、病院へは行かないという方もいました。

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がありますか。	13	1	1	
---	----	---	---	--

○コロナ禍で交流できないのが残念であるという声が多くありました。家族(父母)がだんだん亡くなり、帰省ができなくなり寂しいという方もいました。またお母さんが会いに来てくれるという方もいました。家に帰れることは、多くの利用者の方にとり最大の楽しみだと感じました。

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。	15	0	0	
---------------------------------	----	---	---	--

○定期的に家に帰ることがあるという利用者の方が何人かいました。家に帰り家族と話ができることが楽しいということでした。外出や旅行は、コロナで少なくなり、とても残念であるということでした。

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ますか。	10	2	3	
---	----	---	---	--

○グループホームに移り暮らしたいという方がいました。「地域での自立生活」というイメージが分からない方が多かったように思います。

