

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 夢工房

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の説明や職員への説明を丁寧に実施しました。
利用者総数 (20人)		※利用者調査で配慮した事項
調査対象者数人 (6人)		○コロナ禍ということで、感染リスクを避けるため、事業所と協議し、利用者調査は事業所のスタッフにお願いしました。
有効回答者数 (6人)		
利用者総数に対する回答者割合 (30%)		

2 利用者調査全体のコメント

○今回の利用者調査は、コロナ禍のため事業所の職員に調査を依頼しましたが、聴き取り調査も丁寧にやっていただき、利用者一人ひとりの特性等を把握していることもあり、利用者個々のコメントもよくわかるようにまとめていただき、大変参考になりました。

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。	6			
○ほぼ全員の利用者さんが、楽しい活動として下記のようにコメントしています。 ・絵や字を書くことが楽しい。・牛乳パック洗いの仕事楽しい。・ホテルにお泊り旅行が好き。・絵をかきたい。・編み物、クリスマス会夏祭り行事。・外食1日旅行。・スーパーでの買い物が好き。・買い物外出好き。・はた織りがしたい。・移動ラーメンに来て欲しい。・ギター演奏、コンサート。・腰痛なので重労働はしたくない。・ミュージック楽しい。				
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。	4	1		
○職員は、やさしく接してくれて困ったことを話すと一緒に考えてくれるとの利用者が半数程いましたが、中には「話はきいてくれるが返事に納得できないこともある。」「お金が欲しい。自由にお金を使いたい。買い物に行きたい。」「規則や時間に縛られず自分のペースで仕事したい。」との要望もありました。1名はわからないとのことです。				
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。	6			
○職員は、「優しく笑顔で接してくれる」「やさしく話を聞いてくれる」「職員は挨拶や生活についての適切なアドバイスをしてくれる」等の肯定的な意見が多くありましたが、中には「いつも忙しそうでゆっくり話したい」との意見もありました。				
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。	1	5		
・利用者からは、聞いたことはあるけどよくわからないとの意見がありました。現在、相談している人は、家族、工房の職員、前にいた施設職員、シェアハウスの仲間、サビ管等の名前が出てきました。社協の人に相談したいとの意見もありました。				
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。	2	1		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でできるように、あなたの行動を見守ってくれますか。	4	1		

○利用者からは、職員はよく応援してくれるとの意見が多くありました。もっと絵を書けるようにして欲しい。編み物がしたい。牛乳パック切り、金具取付作業が楽しい。他の利用者の手伝いもしているとの意見もありました。				
問7	職員はあなたの話をよく聞いてくれますか。	5	1	
○利用者からは、職員は忙しそうで「ちょっと待って」とよく云われるとの意見や「時々無視される」との意見もありました。				
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。	5	1	
○利用者は、「はい」と答えた方がほとんどでしたが、「話をきいてくれないからわからないと思う」との意見もありました。				
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	1
○相談している人は、「職員、ホームの世話人さん。シンフォニー職員、ヘルパー、社協の人、夢工房の仲間」等との話が利用者からはありました。中には「近くの寺の住職」とのコメントもありました。				
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。	3	1	1
○利用者からは、意見や要望に対して職員からは「こうしたらどう」と丁寧に教えてくれるとの答えが複数ありましたが、「すぐに対応してくれない。不満がすっきりしない」と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。	1		1
・「いいえ」と答えた利用者からは「おり機を直して欲しいとお願いしたのに他の職員は知らないのか直っていない」との具体的な意見がありました。その他の利用者は設問の意味がよくわからない様子でした。				
問12	施設での活動は楽しいですか。	6		
○利用者全員が「はい」と答え、楽しいと思う活動をいっぱい話していただきました。「クリスマス会、忘年会、夏祭りの行事や旅行も楽しい。広報の配達や散歩が楽しい。織物仕事。運動、行事、カラオケ、旅行。月1回のイベント」等。				
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。	1		
・ほとんどの利用者が設問内容がよく理解できない様子で、首をかしげて「わからない」との答えが多かったです。				
問14	食事の時間は楽しみですか。	5	1	
○ほぼ全員の利用者が食事を楽しんでいる様子が窺えました。特に「まりん弁当」がおかずが多くて好きとの答えが半数いました。他にも、喫茶ありがとうのランチが好き、コロッケ好き。ウイナー焼き、から揚げ、ピザ好き、かつ丼等、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。中には、イベント時は一緒に食べるがいつもは食べないとの意見もありました。				
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。	3	2	
○「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。	2		
○「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、設問がわからない様子でした。				

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。	5	1		
○「はい」と答えた方が多かったが、2人の方から「メンバーの大きい声や叩かれるのが嫌だ」との訴えもありました。				
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)	2	2	1	
○「戸口から、外への段差が高い」「段ボールが積み重なっていて崩れる心配がある」等の意見がありました。				
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ださったり心配してくれますか。	6			
○「看護師さんがすぐ対応してくれる」「職員が様子を見に来てくれる」「声をかけてくれる」等の意見がありました。一人の方からは「腰痛の時に配慮して欲しい」との意見もありました。				
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。	4	2		
○「合庁掃除、配達仕事は交流ができて楽しい」「なごみの家(地域活動支援センター)での交流は楽しい」「行きつけのレストラン、喫茶店でコーヒーを飲みながらゆっくり話すことが楽しい」等の意見がありました。2人の方からは、「交流は楽しいがコロナで交流ができないでつまらない」との意見もありました。				

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 あなたは好きなきときに外出したり外泊することが出来ますか。	1	1		
○「外食1日旅行」「スーパーでの買い物が好き。買い物外出好き。」機織りがしたい。飯田かざこし公園、諏訪に行きたい。				
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。		1		
○設問の意味がわかり様子でした。話しは聞いてくれるが返答に納得できないとの意見もありました。				

総合的な感想 大満足(4) 満足(1) どちらともいえない(1) 不満() 大変不満()

意見要望 「旅行、ホテル泊り、風呂」「頼んだこと織機を直して欲しい」「大きい声の人と離れて暮らせる部屋」