

(別添3-2)

利用者調査の結果

福祉サービス種別：障害者支援施設

事業所名：長野県西駒郷駒ヶ根支援事業部

1 調査概要

調査対象者：利用者本人	※回答内容の割合は四捨五入してあるため、
調査方法：聞き取り方式	合計が100%とならない場合もあります。
利用者総数（128人）	
調査対象者数（18人）	
有効回答者数（17人）	
利用者総数に対する回答者割合（13.3%）	

2 利用者調査全体のコメント

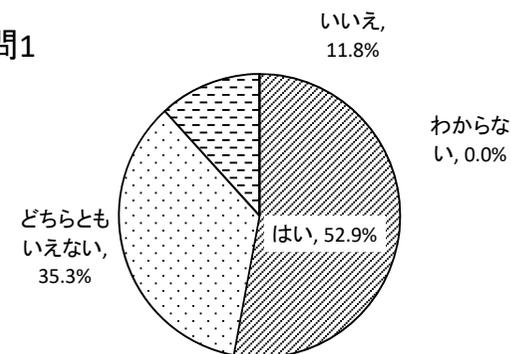
聞き取り調査では施設や職員に対する不満は特に聞かれず、職員は相談相手になってくれると答える利用者がほとんどです。
 第三者委員の活躍も進んできており、意思表示・言語表現がうまくできない利用者も徐々に安心が増すと思われます。
 言語による意思表示ができたとしてもその言葉の奥を分析し、理解しようとする姿勢が更に求められ、研修内容の充実が求められていると感じます。
 利用契約や見直しの同意の際には、本人が意識できる簡単な文言や、より分かり易くして、自分のものと意識できるようにする取り組みは、合理的配慮、意思決定支援を意識した取り組みとして期待したいものです。

3 利用者調査の結果

調査項目		実数（人）			
コメント		はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
問1	あなたがやりたいと思った活動ができますか。	9	6	2	0
		52.9%	35.3%	11.8%	0.0%

・日中活動の見直しが効果を上げている様子で、5割以上の方が満足しています。

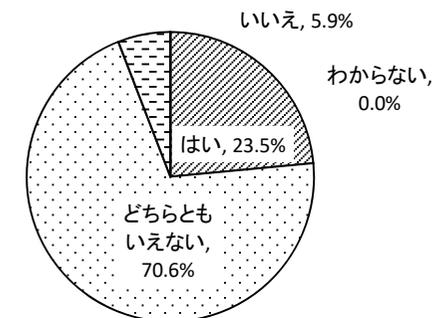
問1



調査項目		実数（人）			
コメント		はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
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	12	1	0
		23.5%	70.6%	5.9%	0.0%

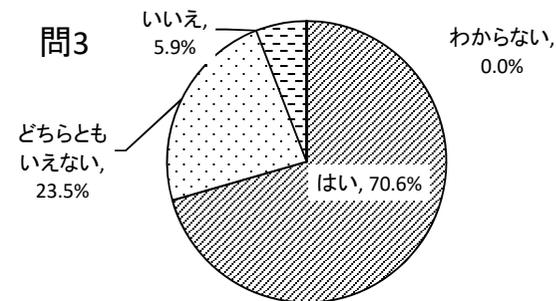
・「どちらともいえない」との回答が7割を超えています。目標や計画はサービス提供のスタートともいえるので、本人が意識できるような簡単な言葉に変えたり、その内容も分かり易くしたものとしたりと、本人が意識できるものへと検討する必要があります。

問2



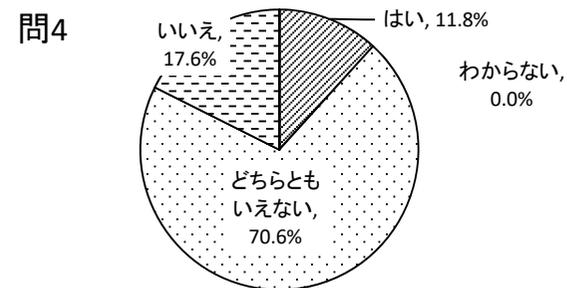
問 3	職員は、丁寧（乱暴な言葉を使ったり、命令したり、呼び捨てにしない）に接してくれますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		12	4	1	0
		70.6%	23.5%	5.9%	0.0%

・職員が丁寧な対応を心掛けている様子を感じます。



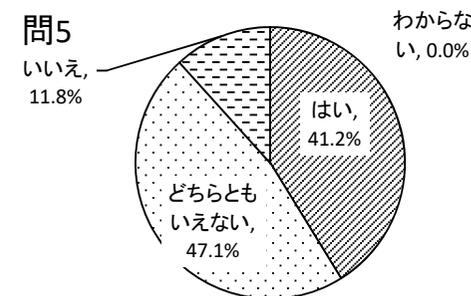
問 4	あなたが困ったときに、職員以外の人（役所や第三者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		2	12	3	0
		11.8%	70.6%	17.6%	0.0%

・第三者委員との面談等も始まっており、馴染みさが高まるとこの結果の好転が期待されます。



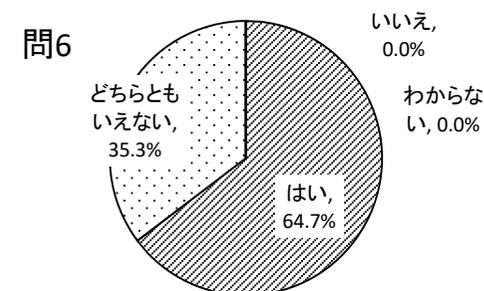
問 5	あなたのプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守っていますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		7	8	2	0
		41.2%	47.1%	11.8%	0.0%

・問16では好評であり、プライバシーの意識を高める取り組みが必要と思います。



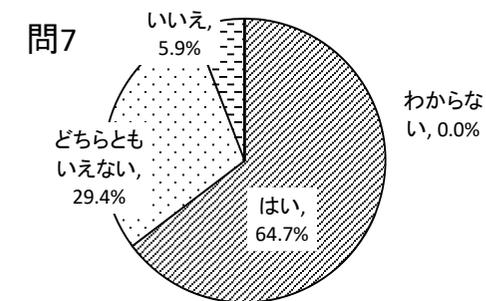
問 6	職員は、あなたがやりたいことは自分でできるように、あなたの行動を見守ってくれますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		11	6	0	0
		64.7%	35.3%	0.0%	0.0%

・支援の基本ができている様子を感じます。



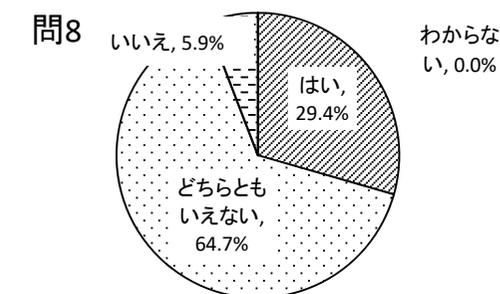
問 7	職員はあなたの話をよく聞いてくれますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		11	5	1	0
		64.7%	29.4%	5.9%	0.0%

・専科活動など、今後の効果が期待されます。



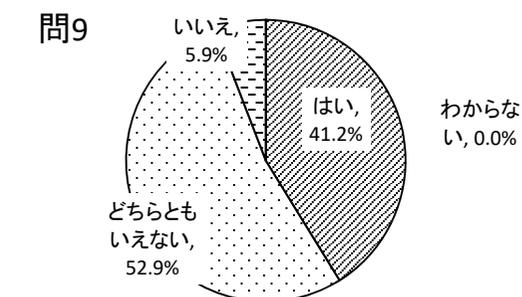
問 8	あなたの気持ちをわかってくれ、希望に応じた支援が行われていますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		5	11	1	0
		29.4%	64.7%	5.9%	0.0%

・肯定する結果が少ない理由については検討が必要でしょう。



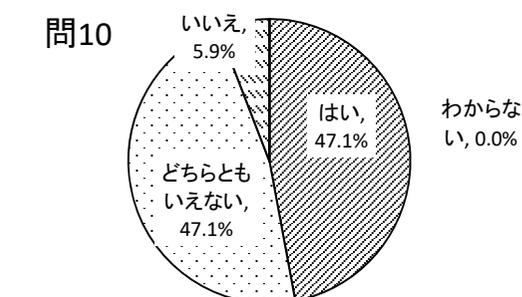
問 9	あなたが困ったときに、相談できる職員がいますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		7	9	1	0
		41.2%	52.9%	5.9%	0.0%

・この回答結果については、問7からの設問と絡めて検討が必要と思われます。



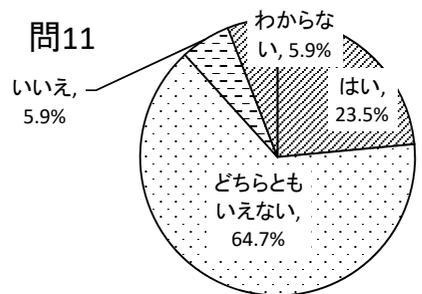
問 10	あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員はきちんと対応してくれていますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		8	8	1	0
		47.1%	47.1%	5.9%	0.0%

・この回答結果については、問7からの設問と絡めて検討が必要と思われます。



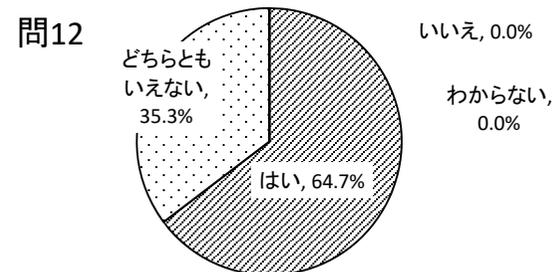
問11	あなたがお願いしたことが、他の職員にも伝わっていますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		4	11	1	1
		23.5%	64.7%	5.9%	5.9%

・この回答結果については、問7からの設問と絡めて検討が必要と思われます。



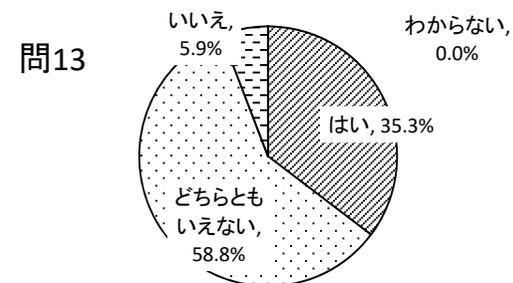
問12	施設での活動は楽しいですか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		11	6	0	0
		64.7%	35.3%	0.0%	0.0%

・肯定する方の割合が6割を超えています。



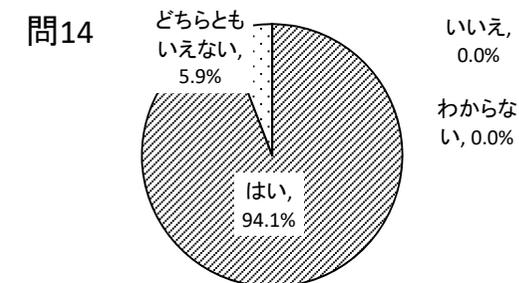
問13	あなたの目標や計画、状態に応じた支援が行われていますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		6	10	1	0
		35.3%	58.8%	5.9%	0.0%

・問2と同様に、目標や計画、状態など、その内容も含めて分かり易く説明する必要を感じます。



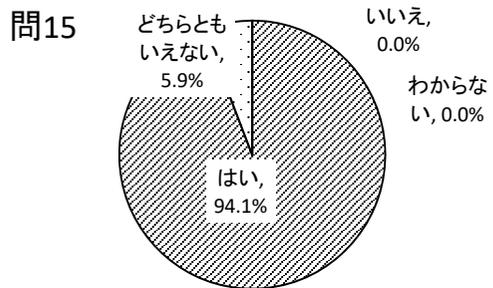
問14	食事の時間は楽しみですか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		16	1	0	0
		94.1%	5.9%	0.0%	0.0%

・9割以上の方が満足しており、全設問の中で一番高い割合で満足しています。



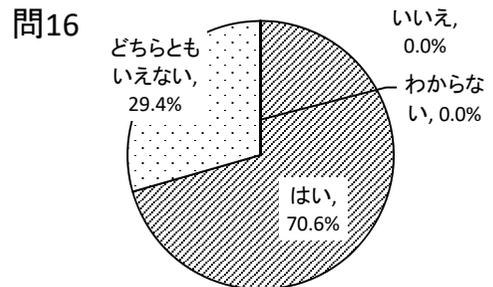
問15	あなたにあった食事方法（食事時間、食器・用具、食べやすい工夫、介助の方法）になっていますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		16	1	0	0
		94.1%	5.9%	0.0%	0.0%

・ 9割以上の方が満足しており、全設問の中で一番高い割合で満足しています。



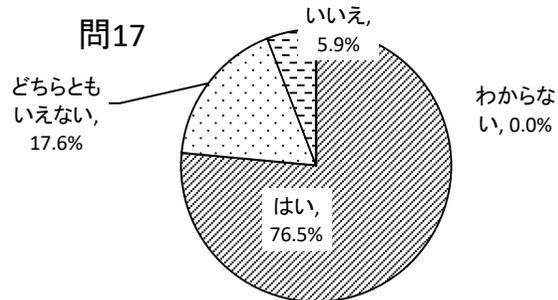
問16	入浴や着替え、トイレなどで、あなたが恥ずかしい思いをしないようにしてくれますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		12	5	0	0
		70.6%	29.4%	0.0%	0.0%

・ 7割以上の方が満足しています。



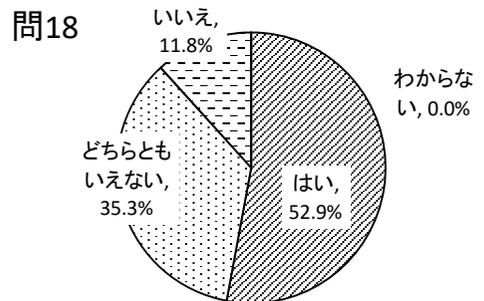
問17	この施設であなたは安心して過ごすことができますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		13	3	1	0
		76.5%	17.6%	5.9%	0.0%

・ 7割以上の方が満足しています。



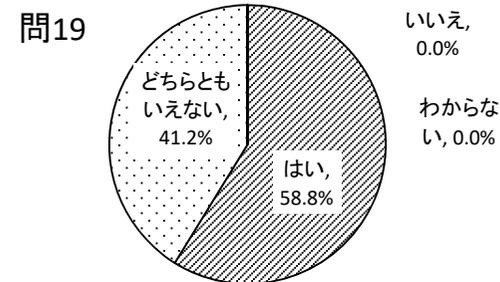
問18	施設の中であなたは安全に動くことができますか。（危ないところはありますか）	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		9	6	2	0
		52.9%	35.3%	11.8%	0.0%

・ 5割以上の方が満足していますが、危険個所の点検は常に必要と思われます。



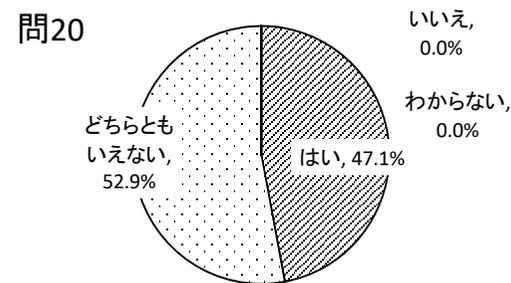
問19	あなたがケガをしたり具合が悪い時に、すぐに病院に連れて行ってくれたり心配してくれますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		10	7	0	0
		58.8%	41.2%	0.0%	0.0%

・ 5割以上の方が満足しています。



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。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		8	9	0	0
		47.1%	52.9%	0.0%	0.0%

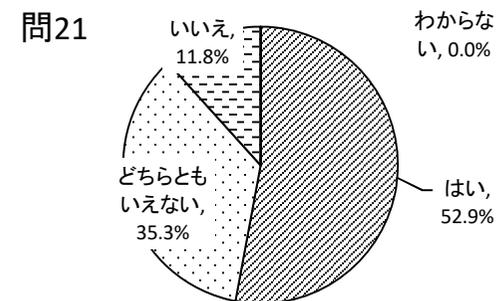
・ 5割近くの方が満足しており、来所するボランティアの希望をアンケートするなどして催すと、「どちらともいええない」の割合も減少すると思われます。



【障がい者支援施設の方のみへの設問】

問1	あなたは好きなときに、外出したり外泊したりすることができますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		9	6	2	0
		52.9%	35.3%	11.8%	0.0%

・ 本人及び家族の高齢化も進んできており、この結果をいかに悪化させないようにするかなど、検討が必要と思われます。



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。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		4	12	1	0
		23.5%	70.6%	5.9%	0.0%

・ 本人及び家族の高齢化も進んできており、地域生活への移行希望者が少ない事もありますが、この結果をより好転させる取り組みが必要と思われます。

