

利用者調査の結果

福祉サービス種別：就労継続支援B型

事業所名(施設名)：ハーモニー桃の郷希望の家

1 調査概要

調査対象者	利用者本人
調査方法	アンケート方式
利用者総数(人)	20人
調査対象者数(人)	20人
有効回答者数(人)	20人
利用者総数に対する回答者割合(%)	100%

調査対象者は、利用されている全員アンケート方式にて実施する。調査票は、封筒に入れ封をし、調査機関が用意した箱に入れていただき、評価機関が開封し、集計いたしました。

2 利用者調査全体のコメント

職員は、利用者の話をしっかり聞く体制ができており、プライバシーに配慮した支援が行われている様子がうかがえる。また、職員がコミュニケーションを大事にし、個別対応した支援をしている様子がうかがえる。利用者にとっても信頼できる職員と感じている反面、様々な課題を抱えた利用者にとって相談したり、目標に向かい進みにくい利用者の心の移ろいを感じるような結果を感じます。今後も様々な利用者の思いに寄り添い支援してほしいものです。

3 利用者調査の結果

調査項目 コメント	実数			
	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人 45%	6人 30%	5人 25%	0人 0%
作業に満足と感じている利用者が半数程度であり、思いに沿った活動の難しさを感じます。				
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。	15人 75%	3人 15%	2人 10%	0人 0%
目標・計画は7割以上の利用者が、職員としっかり話し合い、進めている様子が見られます。				
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。	18人 90%	1人 5%	1人 5%	0人 0%
職員の利用者へ対応は、個人を尊重した対応にほとんどの利用者は満足と信頼を寄せている様子を感じられます。				
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。	13人 65%	5人 25%	2人 10%	0人 0%
第三者への相談窓口も6割の人は理解しています。				
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。	18人 90%	0人 0%	1人 5%	1人 5%
職員のプライバシーへの配慮がなされている様子がうかがえます。				
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。	17人 85%	2人 10%	0人 0%	1人 5%
職員が利用者寄り添い、目標に向かって支援し、利用者特性を重視した支援の様子が感じます。				
問7 職員はあなたの話をよく聞いてくれますか。	17人 85%	3人 15%	0人 0%	0人 0%
利用者の話をしっかり聞き、個別対応ができていく様子を感じられます。				

調査項目		実数			
コメント		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。	13人 65%	6人 30%	1人 5%	0人 0%
職員が話を聞いてくれても気持ちの理解につながっていないと感じることも多くあり、利用者の正直な回答だと感じます。					
問9	あなたが困ったときに、相談できる職員がいますか。	16人 80%	3人 15%	1人 5%	0人 0%
8割の利用者は、困ったときの相談者を職員ととらえ、信頼している様子を感じます。					
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。	13人 65%	6人 30%	1人 5%	0人 0%
利用者特性から、個別対応の難しさを感じます。					
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	14人 70%	3人 15%	1人 5%	2人 10%
7割の利用者は、職員の連携した対応に満足と感じています。利用者の話をしっかり伝えることも信頼関係の構築と思われれます。					
問12	施設での活動は楽しいですか	11人 55%	7人 35%	2人 10%	0人 0%
活動への「楽しい」というとらえ方、作業でもありなかなか難しい質問ですが、半数の方は活動に楽しみを感じています。					
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。	14人 70%	5人 25%	1人 5%	0人 0%
目標計画の理解は7割、理解された支援体制になっていると思われれます。					
問14	食事の時間は楽しみですか。	10人 53%	7人 37%	2人 10%	0人 0%
食事の提供の質問であり、この施設の対応には回答しにくい問だと思います。					
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。	5人 31%	9人 56%	2人 13%	0人 0%
食事の提供は基本がない項目であり回答数も半数のようです。					
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。	9人 53%	7人 41%	1人 6%	0人 0%
「入浴」という言葉から回答も少ないのではと感じます。入浴という言葉にどちらともいえないが多く回答されているように感じます。					
問17	この施設であなたは安心してすごすことができますか。	11人 58%	7人 37%	1人 5%	0人 0%
6割の方は、安心して過ごすことができると答えていますが、一部の利用者は自分の考えもあり課題も持っているようです。					
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。)	15人 83%	3人 17%	0人 0%	0人 0%
施設は安全な環境のようです。					

調査項目		実数			
コメント		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19	あなたがケガをしたり具合が悪いときに、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。	14人 74%	5人 26%	0人 0%	0人 0%
職員は、利用者の体調に気を使っている様子が見え、家族状況を配慮した支援が行えているようです。					
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。	10人 50%	9人 45%	1人 5%	0人 0%
利用者それぞれ、家族の参加が難しいケースもありますが、半数の方は何らかの交流を意識しているようです。					
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。	4人 36%	5人 46%	2人 18%	0人 0%
働く施設であるため、回答も半数程度であり、回答率も低いようです。					
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。	5人 50%	1人 10%	4人 40%	0人 0%
回答してくれた利用者は、半数程度であり、地域自立の難しさも感じます。					
問3	あなたが働くことについて、職員はあなたの希望をよく聞いてくれますか。	14人 74%	5人 26%	0人 0%	0人 0%
職員は常に利用者の声に耳を傾けている様子が見え、					
問4	仕事の内容や工賃・給料の支払いの仕組みなどについて、わかりやすく説明してくれましたか。	12人 63%	5人 26%	2人 11%	0人 0%
6割の利用者は、工賃・給料の仕組みが理解し作業が行われています。					