

利用者調査の結果

福祉サービス種別 救護施設

事業所名（施設名） 阿南富草寮

調査概要

調査対象者	利用者本人	
調査方法	聞き取り調査	
利用者総数（人）	126人	調査対象者は、施設側から選定していただき、一人当たり30分程の面談いたしました。
調査対象者数（人）	15人	
有効回答者数（人）	15人	
利用者総数に対する回答者割合（%）	12%	

利用者調査全体のコメント

半数近い利用者がサービスについて総合的に満足と答えていることは、救護施設の役割や利用者の年齢層・利用年数・入所理由等を考慮すると概ね良好と思われれます。全体的に「はい」の割合が多いですが、「はい」の割合が低い項目を主に検討されることを期待します。

利用者調査の結果

調査項目	実数			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない・ 非該当
問1 職員(しょくいん)は、あなたに丁寧(ていねい)(乱暴(らんぼう)な言葉(ことば)を使ったり(つかったり)、命令(めいれい)したり、呼び捨て(よびすて)にしないに接(せつ)してくれますか。	12人	3人	0人	0人
	80%	20%	0%	0%
8割の利用者が「はい」と答えており、概ね丁寧な対応がされていることが伺える。				
問2 職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか。	13人	2人	0人	1人
	81%	13%	0%	6%
8割以上の利用者が「はい」と答えており、担当者を中心に、利用者との関係が良好と見られる。				
問3 職員は、あなたのプライバシー(他の人に知られたくないと思うこと)を守っていますか。	14人	1人	0人	0人
	93%	7%	0%	0%
倫理考慮においてプライバシーの保護を挙げており、9割以上の利用者が「はい」と答えている。				
問4 職員(しょくいん)は、支援(しえん)やサービスの内容(ないよう)について、あなたの話(はなし)をよく聞き(き)、一緒(いっしょ)に考(かん)がえ、わかりやすく説明(せつめい)してくれましたか。	13人	0人	0人	2人
	87%	0%	0%	13%
9割近い利用者が「はい」と答えており、利用者の話を聞き、支援サービスについてわかりやすく説明していることが伺える。				
問5 職員は、あなたの生き立ちや趣味を理解してくれていますか。	14人	0人	1人	0人
	93%	0%	7%	0%
9割以上が「はい」と答えており、職員が利用者の話をよく聞いている様子が伺える。				

調査項目		実数			
コメント		はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない・ 非該当
問6	あなたの不満や要望を、遠慮なく職員に伝えることができ、職員はきちんと対応してくれますか。	9人	5人	1人	0人
		60%	33%	7%	0%
「はい」が6割に留まっている。今後の検討課題とされたい。					
問7	職員(しょくいん)は、困(こま)ったことがあったとき、職員(しょくいん)以外(いがい)の人(ひと)(役所(やくしょ)や第三者(だいさんしゃ)委員(いいん)など)に相談(そうだん)できることを、わかりやすく伝(つた)えてくれましたか。	8人	0人	7人	0人
		72%	0%	47%	0%
7割強の利用者が、職員から話を聞き、制度について理解していることがわかる。					
問8	けがをしたり体調が悪くなったとき、職員はきちんと対応してくれますか。	13人	0人	1人	1人
		87%	0%	7%	7%
9割近い方が「はい」と答えており、対応は適切と思われる。					
問9	支援(しえん)(介助(かいじょ))の方法(ほうほう)などは、どの職員(しょくいん)も同(おな)じように対応(たいおう)してもらえますか。	7人	5人	0人	3人
		47%	33%	0%	20%
「はい」が5割以下となっている。今後、課題にあげて職員間で検討されることが望まれる。					
問10	職員(しょくいん)は、あなたがやりたいことは自分(じぶん)のできるように、あなたの行動(こうどう)を見守(みまも)ってくださいか。	15人	0人	0人	0人
		100%	0%	0%	0%
全員が「はい」と答えており、利用者が安心して行動していることが伺える。					
問11	職員(しょくいん)は、あなたの気持(きもち)をわかってくれ、希望(きぼう)に応(おう)じた支援(しえん)が行(おこな)われていますか。	11人	3人	1人	0人
		73%	20%	7%	0%
7割以上の利用者が「はい」と答えており、概ね希望に応じた支援が行われていると理解できる。					
問12	あなたが願(ねが)いしたことが、他(ほか)の職員(しょくいん)にも伝(つた)わっていますか。	9人	4人	0人	2人
		60%	27%	0%	13%
「はい」が6割に留まっている。今後の検討課題とされたい。					
問13	施設(しせつ)での生(せい)活(かつ)は楽(たの)しいですか。	7人	5人	3人	0人
		47%	33%	20%	0%
楽しくないと答えた利用者も3人いるが、どちらともいえないが3割強あり、今後の参考にされたい。					

入浴(にゆうよく)や着替(きが)え、トイレなどであなたが恥問14 (はずかしい思(おも)いをしないように配慮(はいりよ)されていますか。	10人	2人	3人	0人	
	67%	13%	20%	0%	
プライバシーについては「はい」の率が高いが、具体的な生活場面については、「はい」が7割行かない。今後の課題とされたい。					
施設(しせつ)であなたは安(あん)心(しん)して過(す)ごす問15 ことができますか。(危(あぶ)ないことはありませんか。)	12人	3人	0人	0人	
	80%	20%	0%	0%	
8割の利用者が「はい」と答えているが、さらに安全・安心の生活を見直すことを期待したい。					
職員(しょくいん)に、健康(けんこう)や生活(せいかつ)のこ問16 となど様々(さまざま)なことについて、気軽(きがる)に相談(そうだん)できますか。	10人	2人	3人	0人	
	67%	13%	20%	0%	
「いいえ」が2割となっている。今後の参考とすることが望ましい。					
問17 食事(しょくじ)の時間(じかん)は楽(たの)しみですか。	7人	6人	2人	0人	
	57%	40%	13%	0%	
楽しみと答えている利用者が6割近くいる。味付けや好みの違いがあるので、さらに楽しみとなるよう検討されることを期待したい。					
あなたにあった食事(しょくじ)方(ほう)法(ほう)(食事(しょくじ)時間(じかん)、食器(しょっき)・用具(ようぐ)、食(た)べや問18 すい工夫(くふう)、介助(かいじょ)の方法(ほうほう))になっていますか。	11人	0人	0人	4人	
	73%	0%	0%	27%	
「はい」が7割を超えており、概ね食事方法等が適切であることが伺える。					
問19 生活(せいかつ)訓(くん)練(れん)や機能(きのう)訓練(くんれん)を受(う)けることが出来(でき)ますか。	12人	0人	0人	3人	
	80%	0%	0%	20%	
ほぼ「はい」と答えており、生活のなかで生活及び機能訓練が行われていることがわかる。					
あなたの希望(きぼう)で外出(がいしゅつ)、地域(ちいき)問20 の行事(ぎょうじ)等(など)に参加(さんか)、家族(かぞく)や知人(ちじん)との交流(こうりゅう)ができますか。	15人	0人	0人	0人	
	100%	0%	0%	0%	
100%「はい」と答えており、満足度が伺える。					
問21 あなたができる又(また)はやりたい作業(さぎょう)(就労(しゅうろう))をすることができますか。	11人	0人	1人	3人	
	73%	0%	7%	20%	
概ね希望通り、就労支援を受けていることが伺える。					
あなたの希望(きぼう)や心身(しんしん)の状態(じょうた)問22 いを判断(はんだん)して、地域(ちいき)で生活(せいかつ)するための支援(しえん)を受(う)けることができますか。	11人	0人	1人	3人	
	73%	0%	7%	20%	
地域で生活することは希望しない利用者もあり、希望すれば支援を受けることが伺える。					
現在利用している事業所のサービスを総合的に見て、どの程度満足していますか。	大変(たいへん)満足(まんぞく)	満足(まんぞく)	どちらともいえない	不満(ふまん)	大変(たいへん)不満(ふまん)
	4人	3人	5人	2人	1人
	27.0%	20.0%	33.0%	13.0%	7.0%
大変満足と答えた利用者もあり、感じ方はさまざまなので、さらに満足度を高めていく支援を期待したい。					