

(別添3-2)

利用者調査の結果

福祉サービス種別 施設入所支援

事業所名 明星学園

1 調査概要

調査対象者 利用者本人	※配慮・留意した点 個室を準備して頂き、利用者1名ずつに向き合った聞き取りを行うことができました。返答の難しい方は、職員に付き添って回答を頂いております。
調査方法 個別聴き取り調査	
利用者総数 (37人)	
調査対象者数人 13人	
有効回答者数 13人	
利用者総数に対する回答者割合 (35%)	

2 利用者調査全体のコメント

当園を利用されている方は、重い障がいの方が多くおられますが、日中活動においては満足度も高く、一人ひとりのニーズに沿った様々なプログラムを提供することで夢や生きがいに繋がられています。特に定期的に行っている帰省や外出、旅行、外食等を楽しみにされている様子も伺え、個々の希望実現を目指した支援に努め、利用者の満足度の高い生活が送られています。このアンケートでも最後に総合的な満足度をお伺いしていますが「満足している」との回答が13人中12名の方からの回答となっており、日々の暮らしに満足されている様子が伺えます。

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。	13	0	0	
・新聞たたみ、タオルたたみ、スポンジちぎりなど行い楽しいとの複数意見や、好きなゲーム、音楽や歌を聞く、日向でゆったりと過ごす、定期的なドライブや外食、旅行等、様々な活動の回答があり、利用者さん全員が満足されていました。				
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。	12	1	0	
・好きな職員、昔の職員との外出や、好きな物を買いにでかけること、穏やかにのんびり過ごすなど、個々の目標をしっかり回答して頂けました。				
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。	10	3	0	
・母親的な女性職員が好きであるとの意見もあり、殆どの職員が優しいとの回答でした。「自分にはいいが、他の人に言葉がきつい」との回答もありましたので、今後の検討をお願いします。				
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。	7	6	0	
・第三者評価の方が定期的に話を聞いてくれるとの回答もありましたが、質問内容の理解が難しく、適切な回答を得られませんでした。				
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。	8	5	0	
・質問内容の伝達が難しく、理解できない方については「どちらともいえない」との回答にさせていただきました。単純に「秘密は守ってくれている」との回答を受けて「はい」の回答にさせていただきました。				

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。	11	2	0	
・普段の行動からどんなことを希望しているのか、日頃から「やりたいこと」を探っている様子や、個々のコミュニケーションツールを見極めた対応で、関わっている様子が伺えました。					
問7	職員はあなたの話をよく聞いてくれますか。	11	2	0	
・言葉では言えないが、行動で理解したり、担当職員が一番の理解者となっている様子が伺え満足されていました。					
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。	11	2	0	
・言葉でのコミュニケーションが難しい方もいらっしゃいますが、個々の行動パターンやサインを見極めた対応が行われ、職員全員で周知した良好で適切な支援が行われていました。					
問9	あなたが困ったときに、相談できる職員はいますか。	11	2	0	
・何でも相談できるとの複数意見が多く、特に担任の職員との信頼関係は強く、良好な関係性が保たれていました。					
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。	9	4	0	
・旅行の内容など細かいところが、分かりにくいことはあるようですが、殆どの利用者さんは、いつも要望に応じてくれて、対応してくれて助かっているとお話でした。					
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。	8	5	0	0
・職員が気にかけてくれることが、嬉しいとの回答や他の職員に伝えるように写真をラミネートしてもらっているなど、満足されている意見が多くありました。					
問12	施設での活動は楽しいですか。	11	2	0	
・日中活動の回答が、一番楽しそうに応じてくれました。コーヒータイムの時間、絵本の読み聞かせ、担当職員との外出(ドライブ、テイクアウトで食事を買う)、仲間のとの会、料理作りなど、次々と楽しい活動の名前が出てきていました。					
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	0	
・年3回の計画の見直しをしているとの事で、皆さんしっかり回答させて頂けました。					
問14	食事の時間は楽しみですか。	12	1	0	
・食べることが一番の楽しみとの事で、テイクアウトでの焼肉弁当や外食でのラーメンやステーキを楽しみにしている方も多く、揚げ物、カツ、肉が好きとのお話も伺い、毎日野菜ジュースを飲んで健康にも気をつけている方もいらっしゃいました。					
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。	10	3	0	
・個々の障がいや嚥下低下の方など、きざみ食やとろみ剤を使い様々なメニュー形態の食事が提供されています。お粥やペースト状にしたり、ストロー付きのマグカップで飲んでいる方、自室で食べている方など個々の希望に沿った対応に満足されていました。					

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	2	0	
・入浴やトイレ時、おむつ交換時に配慮してくれているとの事で、お風呂は楽しく安心して入っている様子が伺え、特に個室で入る機械浴が気に入っている方が多かったようです。					
問17	この施設であなたは安心して過ごす事が出来ていますか。	11	2	0	
・介助を多くしてもらっているが、安心して過ごされている方が殆どで、特に自分の部屋が気に入っている方もおり、安心して暮らしている日常生活が伺えました。					
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)	10	3	0	
・車いす使用の方もおられますが、危ない所はなく安全に動くことができているとの回答が多く、安心して過ごされているとの事でした。					
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。	11	2	0	
・看護師さんや、その時身近にいた職員に助けてもらっているとお話を伺え、必要である場合は直ぐに病院に連れて行ってもらっていました。					
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。	6	3	4	
・コロナ禍だったので外部との交流は制限されていましたが、今後はできるだけ通常の状態に戻して、特に地域交流の機会を増やしていくとお話を伺いました。					
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	あなたは好きな時に、外出したり外泊したりすることができますか。	11	2	0	
・日帰りで家に帰ったり、定期的なドライブや買い物、外食に出かける機会を設けていました。旅行も楽しみにされており、自宅に帰ることがない方は、元職員の所に出かけるなど、個々のニーズに応えた外出、外泊を実施していました。					
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。	9	4	0	
・「自分は難しい」とのお話も伺いましたが、年に1度は、GHを見学して体験実施に向けたアプローチを行っていました。					
以下2問の間3、問4は就労支援事業所の方のみお答えください					
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。				
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すか。				

