

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

事業所名(施設名): 親愛の里シンフォニー

1 調査概要

調査対象者	利用者本人	
調査方法	聞き取り方式	
利用者総数(人)	11人	コロナ感染防止のため、職員にアンケートの記載を依頼し、直接の聞き取りは行いませんでした。
調査対象者数(人)	11人	
有効回答者数(人)	11人	
利用者総数に対する回答者割合(%)	100%	

2 利用者調査全体のコメント

ほとんどの利用者は、当施設支援や、職員の対応に満足していますが、一部理解が出来ない利用者が存在するようです。特に幅広いニーズに応えている当施設においては、全ての利用者に確実に満足いただける支援と説明をすることは極めて困難であると思いますが、障害特性として諦めず、根気よく、そして、工夫をして丁寧に説明し続けることを期待します。

3 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	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。	7人 64%	3人 27%	1人 9%	0人 0%
利用者の障害特性から、全ての利用者が満足できる活動(作業種目)の提供は困難かと思えます。				
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。	9人 82%	1人 9%	1人 9%	0人 0%
作業目標については、概ね説明できていますが、作業内容に満足していない人にとっては理解していただけないと推測できます。				
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。	10人 91%	1人 9%	0人 0%	0人 0%
施設内の雰囲気から不適切な言葉掛けはないように思います。				
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人 64%	2人 18%	2人 18%	0人 0%
情報の周知が十分とは言えません。丁寧な説明が必要かと思えます。				
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。	10人 91%	0人 0%	1人 9%	0人 0%
日常的にはプライバシーが守られていると思いますが、1人と云えども「いいえ」としている事実については、改善が必要かと思えます。				
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。	8人 73%	1人 9%	1人 10%	1人 8%
「はい」と言えなかった2人の気持ちを伺ってください。				
問7 職員はあなたの話をよく聞いてくれますか。	11人 100%	0人 0%	0人 0%	0人 0%
全ての人が満足している状況は素晴らしいと思います。話の内容を丁寧に記録し、個別支援計画に記載することが望まれます。				

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。	7人 64%	3人 27%	1人 9%	0人 0%
全ての利用者が満足する支援は難しいとは思いますが、4人の方の気持ちに寄り添ってあげてください。					
問9	あなたが困ったときに、相談できる職員がいますか。	7人 64%	4人 36%	0人 0%	0人 0%
困っている状況の発見は難しいかと思えます。問題が大きくなる前の対応が大切かと思えます。					
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。	9人 82%	1人 9%	1人 9%	0人 0%
確実なケアは難しいとは思いますが、支援者の誠意が伝わればよいかと思えます。					
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	5人 45%	3人 27%	2人 18%	1人 9%
情報の共有はこの施設の課題かと思えます。そのことは利用者も感じていることが裏付けられた結果だと思えます。					
問12	施設での活動は楽しいですか	9人 82%	2人 18%	0人 0%	0人 0%
「いいえ」と答えている人がいないことは素晴らしいと思えます。					
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。	7人 70%	2人 20%	1人 9%	0人 0%
個別支援計画の策定過程には問題があると思えます。作業目標だけでない支援目標の抽出が求められます。					
問14	食事の時間は楽しみですか。	7人 64%	3人 27%	1人 9%	0人 0%
精神的な摂食障害もあるかもしれません。4人の方のその背景まで注意する必要があると思えます。					
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。	3人 50%	1人 17%	2人 33%	0人 0%
回答率が低いのは対象となっている人が少ないと推測できますが、「いいえ」と答えた人の内容の調査は必要かと思えます。					
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。	3人 60%	1人 20%	1人 20%	0人 0%
「いいえ」と答えた人については調査が必要かと思えます。					
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。	7人 64%	3人 27%	1人 9%	0人 0%
精神面の影響もあるかと思えますが、「いいえ」と答えた人の心に寄り添った支援が必要かと思えます。					
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せんか。)	7人 64%	2人 18%	2人 18%	0人 0%
安全性に不安を感じている利用者の意見の聞き取りが必要かと思えます。					

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。	6人 55%	2人 18%	3人 27%	0人 0%
「どちらとも」「いいえ」と答えた人の数が予想以上に多いと思います。詳しい聞き取りが必要かと思ひます。					
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。	4人 40%	4人 40%	2人 20%	0人 0%
全ての利用者が満足する活動は困難かと思ひますが、一部の方の活躍が注視されないよう配慮が必要かと思ひます。					
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。	0人 0%	0人 0%	0人 0%	0人 0%
※通所施設のため、対象外					
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ださい。	0人 0%	0人 0%	0人 0%	0人 0%
聞き取りを行った職員が対象外と判断したと思ひますが、就労作業以外の社会生活についても配慮と支援が必要かと思ひます。					
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。	8人 73%	1人 9%	2人 18%	0人 0%
全利用者の希望を充足することは困難かと思ひますが、満足できていない利用者の希望に出来る限り配慮が必要かと思ひます。					
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。	4人 36%	4人 36%	3人 27%	0人 0%
全ての利用者が理解できるまで根気強く説明することが必要かと思ひます。					

		大変満足	満足	どちらとも えない	不満	大変不満	無回答
総合 評価	現在利用している施設のサービスを総合的に見て、どの程度満足していますか。	3人 27%	5人 45%	1人 9%	1人 9%	1人 9%	0人 0%

日頃お感じになっている施設に対するご意見・ご要望、ご自由にお書き下さい。

○近くに施設がなく、遠くから来ていますので、(本来は)近くに帰りたと思ひますが、遠くでも、この施設があるので、利用したいと思ひています。
 ○(利用者どおしの)怒鳴り声やけんかがある時、止める人がいない。
 ○一人で過ごせる時間が欲しい。事業所の関係で、責任者の任期が短いと施設で生活スペースがつかみにくくなるので、あまり、人事異動はしてほしくない。
 ○1日の生活リズムを作るうえでは、とても良いと思ひているので、今後も利用していきたい。
 ○喫茶の仕事は楽しい。ずっと頑張りたい。わからないことは職員に聞くと教えてくれる。新しい仕事のチャレンジしたい。施設旅行に行きたい。

今回の調査についてお気づきになった点など、ご自由にお書き下さい。