

(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 明星学園

1 調査概要

調査対象者	利用者	※評価機関として特に考慮した点
調査方法	個別聴き取り方式	○3年前に続き2回目の受審となりましたが、利用者の方の思いや意向を、できるだけ聞き取れることを考えて実施しました。
利用者総数 (40人)		※利用者調査で配慮した事項
調査対象者数人 (15人)		○コロナ禍ということで、感染防止対策を十分に考慮して対応しました。
有効回答者数 (15人)		
利用者総数に対する回答者割合 (37%)		

2 利用者調査全体のコメント

○今回の利用者調査は新型コロナ感染が拡大している中で行ったこともあり、聞き取りの場所や衛生面も、事業所側と十分打ち合わせを行い、感染防止対策を十分に行い実施させて頂きました。また、利用者のプライバシー保護を考え、利用者の聞き取りは個室を用意して頂き行いました。

3 利用者調査の結果

調査項目	実数 (人)			
	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。	13	1	1	
○ほとんどの利用者の方が、希望に沿った活動ができていると回答されていました。				
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。	14	1	0	
○工賃をためての具体的な使用方法は、皆さん各々の使い方を担当職員の方に相談しながら考えて決めるということでした。とても楽しみにされていました。				
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。	15	0	0	
○優しく声掛けをしてくれるという事でした。担当職員との良好な関係が築かれているように感じられました。				
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。	14	0	1	
○「はい」と答えられた利用者の方がほとんどでした。これからも継続して相談できる人や体制について伝えていって欲しいと思います。				
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。	14	1	0	0
○居室は鍵がかけられるようになっていたり、職員が入る時はノックをして確認が行われていました。自分で鍵を管理できる方は、自己管理をされていました。				
問6 職員は、あなたがやりたいことは自分のできるように、あなたの行動を見守ってくれますか。	14	1	0	

○多くの方が満足されていました。利用者の方k行動について職員が見守る態度があることがわかりました。				
問7 職員はあなたの話をよく聞いてくれますか。	14	0	1	
○「はい」と答えられた利用者の方が多かったです。忙しい時には、少し聞きにくいこともあるという方がいました。				
問8 あなたの気持をわかってくれ、希望に応じた支援が行われていますか。	15	0	0	
○良く理解してくれるという利用者の方が多かったです。好きなアイドル「みゆきの会」に仲間と集い、一緒に応援したり、お茶を飲んだりする希望に沿った活動がされていました。				
問9 あなたが困ったときに、相談できる職員はいますか。	14	1	0	
○「よく聞いてくれる」という回答が多かったです。職員との信頼関係ができていますと感じました。				
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。	14	1	0	
○利用者の方からの要望・意見に対して、職員からは「こうしたらどう」と具体的な提案もあり、要望に応じてもらえているという、複数の解答がありました。				
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。	12	3	0	
○お願いしたことは、ほぼ他の職員にも伝わっているという事でした。				
問12 施設での活動は楽しいですか。	14	1	0	
○余暇の時間中に、遠足気分で行楽弁当を食べたり、おしゃれを楽しんだりしているという話でした。				
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	3	2	
○「はい」と答えられた方も多かったです。多くの利用者の方が、設問の意味が良くわかっていないようで、「わからない」との答えもありました。				
問14 食事の時間は楽しみですか。	14	1	0	
○苦手な食材については代替えの食材に変えてもらえると言う事でした。食事の時間を楽しみにしている利用者の方がほとんどでした。また、好きな食べ物の名前が多くあがりました。				
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。	12	3	0	
○一人で食べたい方は居室で食べたり、他の方と時間をずらして食べたりして、無理のないスタイルを選べるようになっていました。また、質問内容がよく分からないという利用者の方もいました。				
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。	13	1	1	
○大方の利用者の方は満足していましたが、入浴の異性介助があり嫌だという意見がありました。				
問17 この施設であなたは安全に過ごす事が出来ていますか。	15	0	0	

○安心してすごすことができるという意見がほとんどでした。					
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)	15	0	0	
○「特に危ないところはなく、安心してうごくことができる」という利用者の方が多くいました。					
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ださったり心配してくれますか。	15	0	0	
○「看護師さんがすぐに対応してくれる」「職員が様子を見に来てくれる」「声かけしてくれる」等の意見がありました。多くの方が満足されているようでした。お一人の利用者の方からは「腰痛の時に配慮して欲しい」との意見がありました。					
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はありますか。	12	1	2	
コロナ渦で地域の方との交流やボランティアの参加は少なくなりましたが、PCR検査を行えば、交流を行うこともあるという解答がありました。					

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	あなたは好きなときに外出したり外泊することが出来ますか。	9	3	2	
○今はコロナ渦で難しいことが多いが、日帰りの帰省についてはできるという答えが在りました。外出や帰省の希望が多くありました。					
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。	11	4	0	
○支援センターの職員の名前が挙がってきましたが、「良く分からない」という意見も多くありました。					

<

194d'