

## 利用者調査の結果

福祉サービス種別：施設入所支援、生活介護

事業所名：長野県西駒郷駒ヶ根支援事業部

利用状況	1年未満		1年以上 3年未満		3年以上 5年未満		5年以上 10年未満		10年以上 15年未満		15年以上 20年未満		20年以上		合計
入所	1	1.2%	2	2.4%	3	3.5%	3	3.5%	3	3.5%	3	3.5%	70	82.4%	85
通所	1	2.4%	4	9.8%	3	7.3%	16	39.0%	13	31.7%	4	9.8%	0	0.0%	41

年齢	20歳未満		20～ 29歳未満		40～ 59歳未満		60～ 64歳未満		65～ 69歳未満		70～ 74歳未満		75～ 79歳未満		合計
入所	0	0.0%	8	32.0%	16	64.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.0%	0	0.0%	25
通所	1	6.3%	5	31.3%	10	62.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	16

### 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（126人）

調査対象者数（10人）

有効回答者数（10人）

利用者総数に対する回答者割合（7.9%）

### 2 利用者調査全体のコメント

総合的な満足度は、「大変満足」、「満足」の合計で80%となっています。

問20の交流支援については、BCPIにおいて交流支援で守るべき業務と守るべき水準を明確に定めたり、代替案を更に工夫するなど、平時からの備えが必要と思われます。

また、問4、問13、問14、問15、問16など、わかりやすい説明はやり取りを通しての工夫が必要と思われます。

なお、問4については聞き取りにあたって利用者が理解しやすい言葉で聞き取るも、本意を正確に得ることは困難であり、利用者が理解できる共通言語の必要を感じます。

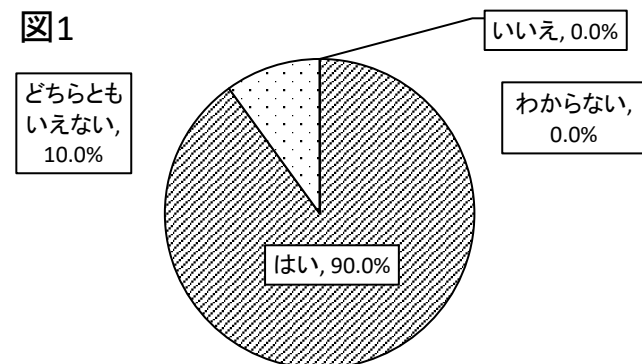
※回答内容の割合は四捨五入してあるため、合計が100%とならない場合もあります。

### 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。	9	1	0	0
		90.0%	10.0%	0.0%	0.0%

・肯定する回答は90.0%あり、輝いている利用者の姿は訪問調査での活動の見学で確認できます。

図1

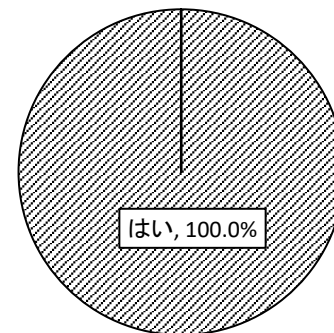


問 2	あなたの目標・計画について、いっしょに考えわかりやすく説明してくれましたか。	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
		10	0	0	0
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%

・「説明を聞いたが、忘れた」との回答もありますが、「今後の事で話し合いをし、楽しみにしている」との回答も多数あり、職員との話し合いを楽しみにしている様子が感じられます。

図2

どちらとも  
いえない,  
0.0%



いいえ, 0.0%

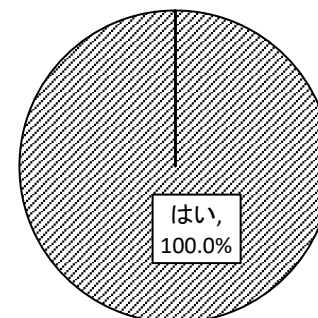
わからない,  
0.0%

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。	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
		10	0	0	0
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%

・「さん付けで呼んでくれる職員がいる」との回答もあり、職員の丁寧な対応が推測されます。

図3

どちらとも  
いえない,  
0.0%



いいえ, 0.0%

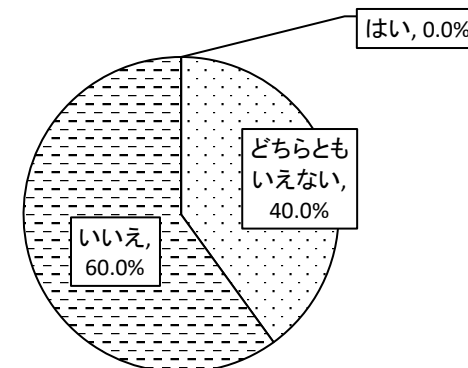
わからない,  
0.0%

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。	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
		0	4	6	0
		0.0%	40.0%	60.0%	0.0%

・相談することが可能なこと、何時、誰になど、利用者が理解できるように工夫して教えたり、利用者が相談することの意味を理解し、やり取りの経験を増やす工夫も必要と思われます。

図4

わからない,  
0.0%



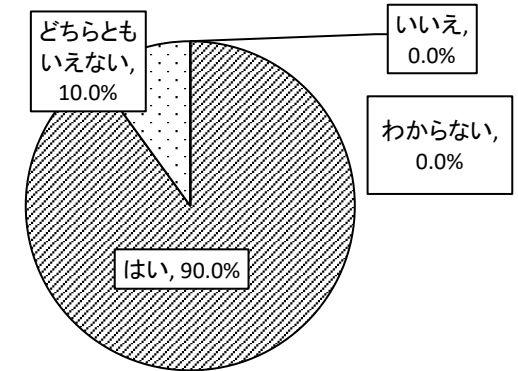
はい, 0.0%

どちらとも  
いえない,  
40.0%

いいえ,  
60.0%

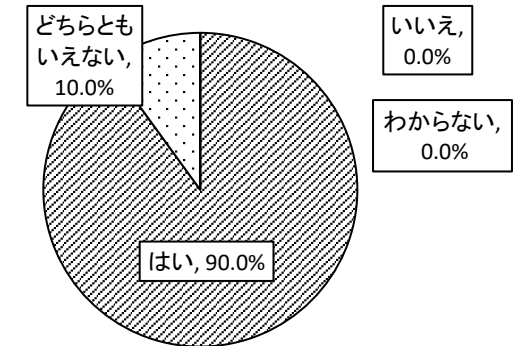
問 5	あなたのプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守っていますか。	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
		9	1	0	0
		90.0%	10.0%	0.0%	0.0%
<p>・入所者の部屋にはかぎが掛かっていないこともあり、プライバシーの保護は守られていると感じている模様です。なお、プライバシーへの配慮が必要な（実施している）各場面についても、理解できる方にはその配慮を教えることも必要と思います。</p>					

図5



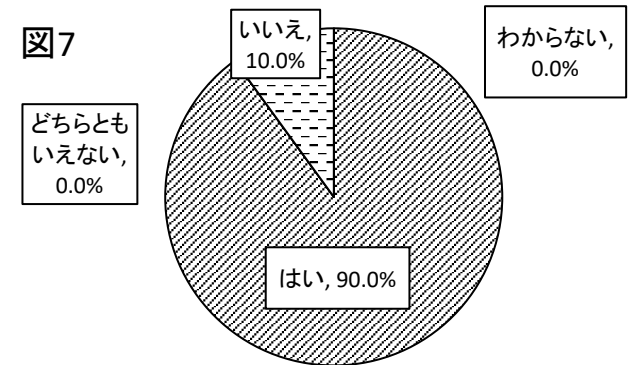
問 6	職員は、あなたがやりたいことは自分でできるように、あなたの行動を見守ってくれますか。	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
		9	1	0	0
		90.0%	10.0%	0.0%	0.0%
<p>・自立、自律の支援が行き届いているものと思われます。</p>					

図6

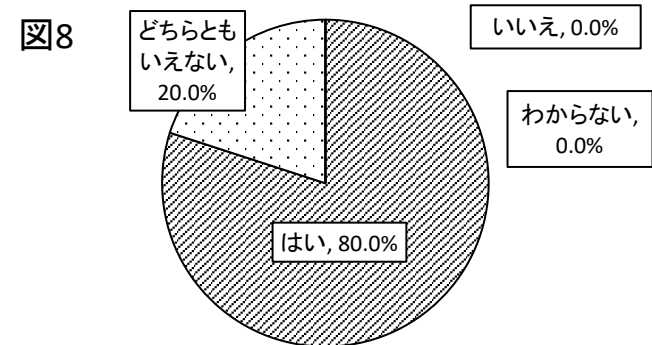


問 7	職員はあなたの話をよく聞いてくれますか。	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
		9	0	1	0
		90.0%	0.0%	10.0%	0.0%
<p>・利用者の状況に応じたコミュニケーションの工夫がなされているものと感じます。</p>					

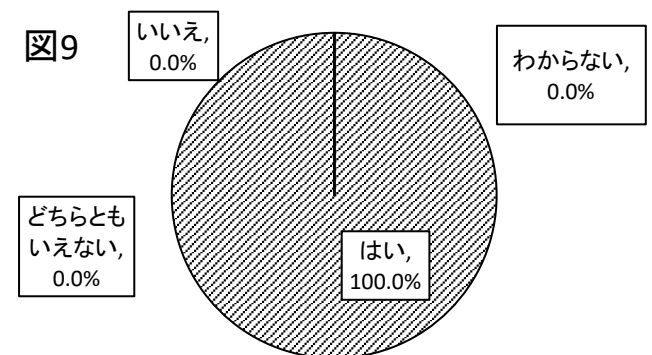
図7



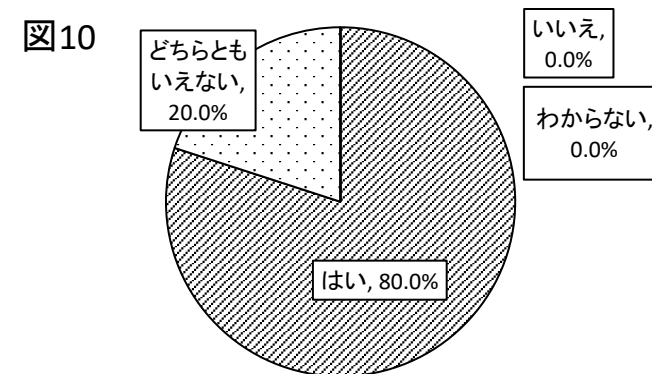
問 8	あなたの気持ちをわかってくれ、希望に応じた支援が行われていますか。	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
		8	2	0	0
		80.0%	20.0%	0.0%	0.0%
・利用者とのコミュニケーションの工夫で、要望に応じた支援がなされているものと感じます。					



問 9	あなたが困ったときに、相談できる職員がいますか。	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
		10	0	0	0
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
・職員との信頼関係はできていると思われまます。					

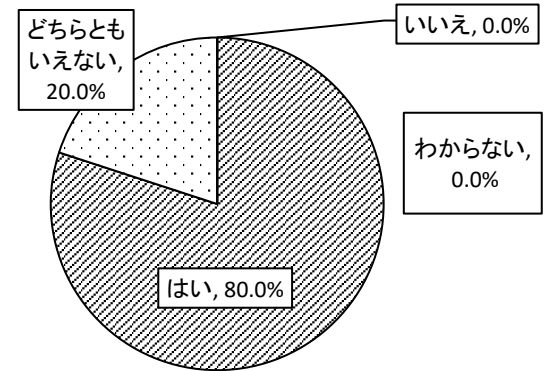


問 10	あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員はきちんと対応してくれていますか。	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
		8	2	0	0
		80.0%	20.0%	0.0%	0.0%
・概ね、利用者への対応はできているようです。					



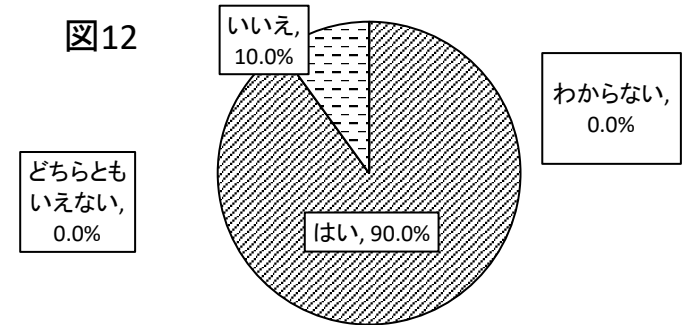
問11	あなたがお願いしたことが、他の職員にも伝わっていますか。	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
		8	2	0	0
		80.0%	20.0%	0.0%	0.0%
・相談内容についての対応が不満なのか、対応が共有化されていないのかの検討は必要と思われます。					

図11



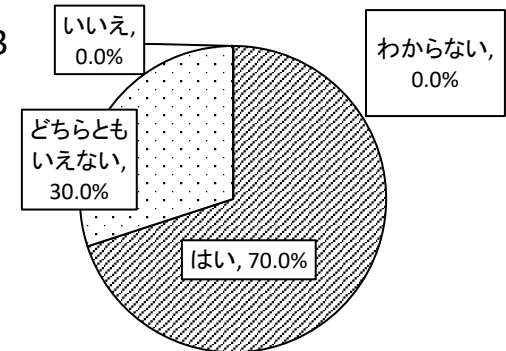
問12	施設での活動は楽しいですか。	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
		9	0	1	0
		90.0%	0.0%	10.0%	0.0%
・活動のなかでのポイントを目指す仕組みが効果を上げている面もあるものの、自分に合った活動ではないと感じている方もいるようです。					

図12

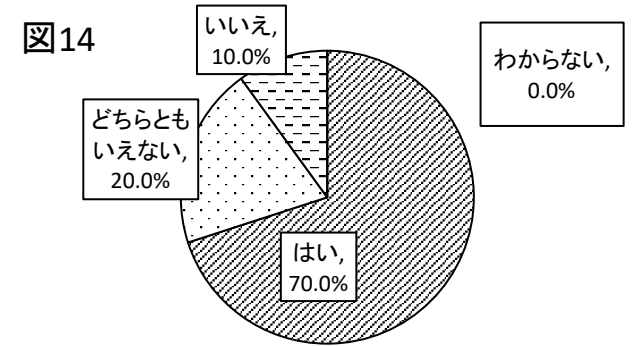


問13	あなたの目標や計画、状態に応じた支援が行われていますか。	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
		7	3	0	0
		70.0%	30.0%	0.0%	0.0%
・計画についてのわかりやすい説明や、支援者とのやり取りが少ないのかもしれない。					

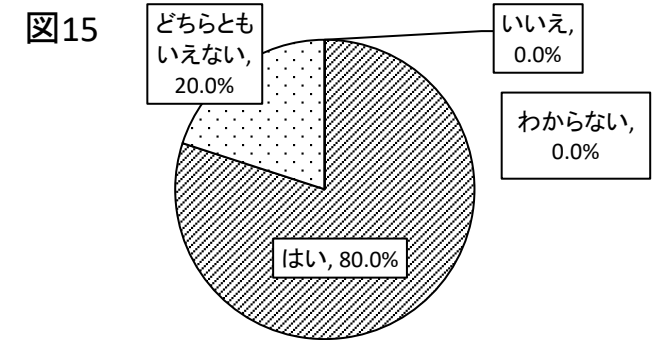
図13



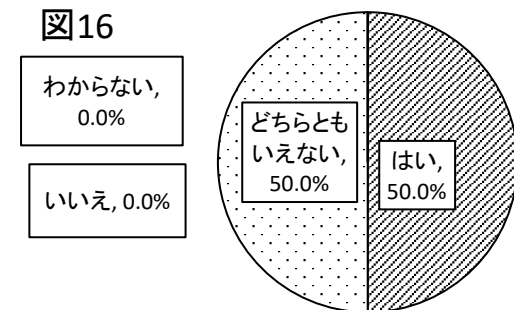
問14	食事の時間は楽しみですか。	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
		7	2	1	0
		70.0%	20.0%	10.0%	0.0%
・利用者の特性に応じた食事の提供がなされているか、検討することも必要と思います。					



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。	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
		8	2	0	0
		80.0%	20.0%	0.0%	0.0%
・食事方法が利用者に合わせてあることの説明が、不足しているのかもしれませんが。					

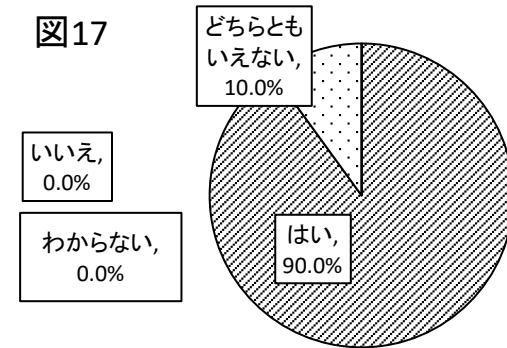


問16	入浴や着替え、トイレなどで、あなたが恥ずかしい思いをしないようにしてくれますか。	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
		5	5	0	0
		50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
・どのような理由で、提供する支援の内容となっているのかの説明、やり取りが不足しているのではないかと感じます。					



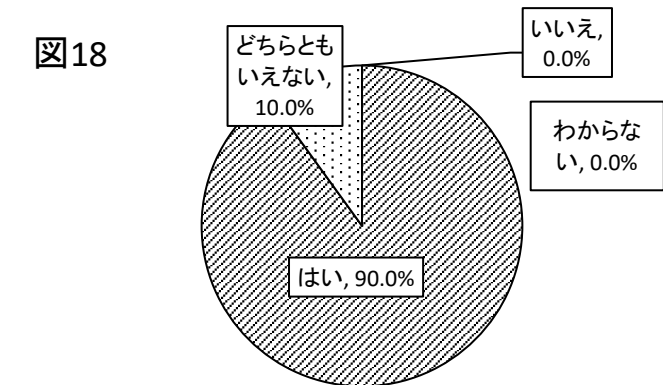
問17	この施設であなたは安心して過ごすことができますか。	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
		9	1	0	0
		90.0%	10.0%	0.0%	0.0%
・概ね、快適で安心できる環境が保たれている回答です。					

図17



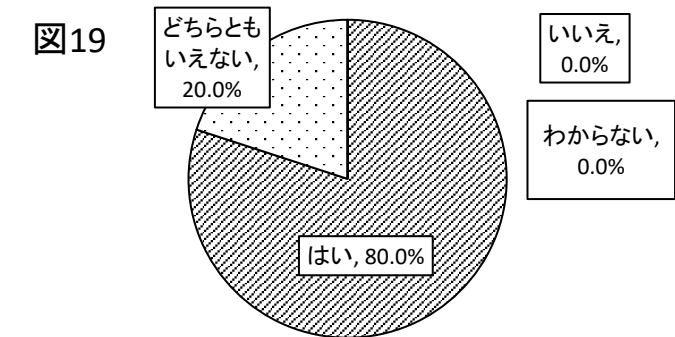
問18	施設の中であなたは安全に動くことができますか。 (危ないところはありませんか)	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
		9	1	0	0
		90.0%	10.0%	0.0%	0.0%
・概ね、快適で安全な環境との回答です。					

図18



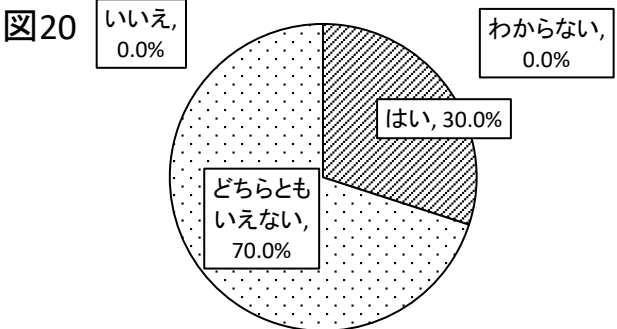
問19	あなたがケガをしたり具合が悪い時に、すぐに病院に連れて行ってくれたり心配してくれますか。	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
		8	2	0	0
		80.0%	20.0%	0.0%	0.0%
・概ね、健康管理に関しては満足している様子です。					

図19



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。	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
		3	7	0	0
		30.0%	70.0%	0.0%	0.0%

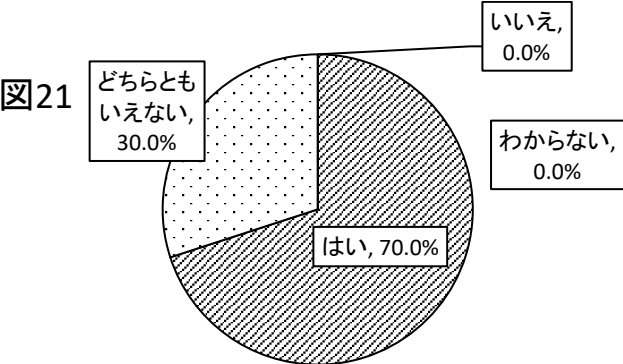
・一番楽しみな家族との交流や行事がコロナ禍において中止、禁止になったことが原因と思われるが、交流支援についてのBCPIにおいて、守るべき業務と守るべき水準を明確に定めたり、代替案を工夫するな度、平時からの備えが必要と思われる。



**【障がい者支援施設の方のみへの設問】**

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。	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
		7	3	0	0
		70.0%	30.0%	0.0%	0.0%

・概ね自由な行動が確保されている模様ですが、BCPIにおいての検討が必要と思われる。



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。	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
		5	4	1	0
		50.0%	40.0%	10.0%	0.0%

・地域生活への移行の取り組みは進んでいるものの、その理解や将来的な本人への効果など、工夫した理解の取り組みが必要と思われます。

