

(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(施設名) 長野市ひかり学園

### 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)	78人	調査対象者は、施設側から選択していただいた利用者12名に、調査員は二人ひと組で直接面談を行い、聞き取り方式により調査いたしました。	
調査対象者数(人)	12人		
有効回答者数(人)	12人		
利用者総数に対する回答者割合(%)	15%		

### 2 利用者調査全体のコメント

ほとんどの利用者が施設の生活に満足し、やりたいことを行い、のびのびとした生活をしている様子が伺えます。ほとんどの利用者が自身の安心できる場所であることが伺えます。ほとんどの利用者が困った時には担当職員が話を聞き、自身の気持ちを理解し、相談が出来ているようです。安心した生活の場所になっています。

### 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 食事はおいしいですか	12人 100%	0人 0%	0人 0%	0人 0%
全ての利用者が「食事はおいしく食べている」と答えて下さいました。嫌いなものや好きなもの等も希望が出ること出来、食事は楽しみの時間になっているようです。				
問2 あなたがやりたいと思った活動ができますか	12人 100%	0人 0%	0人 0%	0人 0%
全ての利用者がやりたい活動ができていると話されています。畑での野菜づくり、薪作り等工賃に結び付く作業、カラオケ、手話サークル等の参加、ゆっくり過ごす利用者等様々な過ごし方ができています。				
問3 施設には、のびのびできる雰囲気がありますか (外出やテレビなど)	12人 100%	0人 0%	0人 0%	0人 0%
全ての利用者がのびのび過ごしているようです。希望して買い物、バス旅行、高校野球観戦等、外出をしたい人は出かけられています。屋内に居たい人はテレビを見てゆっくり過ごしています。				
問4 職員が居室に入るときはノックや了解を求めますか	10人 83%	2人 17%	0人 0%	0人 0%
ほとんどの利用者は、職員はノックをしたり声かけて居室に入ってきていると話されていました。				
問5 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	12人 100%	0人 0%	0人 0%	0人 0%
全ての利用者がやさしい言葉で接してく下さっているようです。丁寧に、呼び捨てにすることく接してく下さっている様子が見受けられました。				
問6 職員はみんな同じようにあなたに接してくれますか(人によって言うことが違ったり、すごく厳しい人がいたりしませんか)	12人 100%	0人 0%	0人 0%	0人 0%
全ての利用者は職員は同じように接してくれていると話されていました。				

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7	あなたの気持ちをわかってくれる(相談できる)職員がいますか	11人 92%	0人 0%	0人 0%	1人 100%
ほとんどすべての利用者は、担当職員をはじめ話をよく聞いてくれ、気持ちが判ってくれるのでイライラしていても落ち着くとはなされていました。					
問8	あなたが困ったとき、施設の職員は助けてくれますか	11人 92%	0人 0%	0人 0%	1人 8%
ほとんどすべての利用者が困った時は、助けてくれると話されていました。					
問9	困ったことを外の人(第三者委員など)にも相談できますか	8人 67%	1人 8%	0人 0%	3人 25%
半数以上の利用者は、市の担当者等とは時々来所時に相談は行っているようです。解らないと応える方も3人おられました。					
問10	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	10人 84%	0人 0%	1人 8%	1人 8%
ほとんどの利用者が、職員と一緒に相談していると答えています。グループホームに行く目標をはなされる利用者もおられました。					
問11	利用する前に、施設での生活や支援内容など、知りたいことについてわかりやすい説明がありましたか	0人 0%	0人 0%	0人 0%	12人 100%
「過去一年以内にこの施設の利用始めましたか」問いのため、すべての利用者非該当としました。					
問12	施設の役割やサービスなどの考え方を知る機会がありましたか	0人 0%	0人 0%	0人 0%	12人 100%
「過去一年以内にこの施設の利用始めましたか」問いのため、すべての利用者非該当としました。					
問13	説明を聞いて、ここで暮らしてみようと思いましたか	0人 0%	0人 0%	0人 0%	12人 100%
「過去一年以内にこの施設の利用始めましたか」問いのため、すべての利用者非該当としました。					
問14	あなたは不満や要望を職員に気軽に話すことができますか	11人 92%	1人 8%	0人 0%	0人 0%
ほとんど全ての利用者が、不満に思っていることを口に要望を気軽に話されているようです。どちらでもないと答える方が1名おられました。					
問15	職員は不満や要望に対してきちんと対応してくれていますか	12人 100%	0人 0%	0人 0%	0人 0%
全ての利用者が不満や要望にきちんと対応してくれ、話を聞いてくれると話されていました。					