

福祉サービス種別: 身体障害者療護施設

事業所名(施設名): 障害者支援施設 ほほえみ

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)	50人	調査対象者は、施設側から選択していただいた利用者14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)	14人	
有効回答者数(人)	14人	
利用者総数に対する回答者割合(%)	28%	

年齢も若い利用者が多いため、将来の生活に不安を持ち、自分がどこでどのように過ごしていくべきか、不安に思いながら過ごされている様子がうかがえました。また、重度化してくる利用者にとって個別的な支援を望まれている様子がうかがえました。職員へ感謝しながらもどうしようもない日々の気持ちを伝えたいと言う様子がみられました。

調査項目				
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1 食事はおいしいですか	12人 86%	2人 14%	0人 0%	0人 0%
調査対象者の9割近い方が「おいしい」と答えてくれました。また、希望を聞いてくださり嫌いなものは代替えが 出されるなど満足な意見が聞かれました。				
問2 あなたの状態(健康のことなど)に応じたメニューに なっていますか	13人 93%	0人 0%	1人 7%	0人 0%
個人個人の健康に沿った食事を提供してくれることに、ほとんど全員の利用者が満足と感じているようでした。				
問3 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、介助方法等)になっていますか	14人 100%	0人 0%	0人 0%	0人 0%
食事の際は、利用者の状態に合わせた食事方法(食事時間、食器・用具等食べやすい工夫、介助)により、 食事をしっかり食べることができ、自分で食べる工夫への評価も高く、調査対象者全員が満足と感じていま した。				
問4 ナースコールをしたらすぐ来てくれますか	11人 79%	2人 14%	1人 7%	0人 0%
利用者の8割程度の方は、職員が忙しいことを十分理解しながら満足に思っているようです。職員の手薄な 時、出来ないときなどへの理解もなされた意見が多く聞かれました。				
問5 他の人に知られたくないことの秘密を守るなど、プ ライバシーが守られていますか	12人 86%	1人 7%	0人 0%	1人 7%
ほとんどの利用者がプライバシーに配慮され、過ごされています。多くの人と会話したりさみしい思いにならず 過ごしたいと言う気持ちが伝わってきました				

調 査 項 目					
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6	職員が居室に入るときはノックや了解を求めますか	12人 86%	2人 14%	0人 0%	0人 0%
9割に近い利用者が職員が居室に入るときにノックをして了解を求めていると答えています。					
問7	入浴・更衣や排泄などであなたが恥ずかしい思いをしないような配慮がありますか	12人 86%	2人 14%	0人 0%	0人 0%
9割に近い方が満足と答えられ、入浴時の同性介護への安心を感じている様子がうかがえました。同性介護を望んでいる様子がうかがえました。					
問8	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 86%	1人 7%	1人 7%	0人 0%
調査対象者が職員に対し、丁寧な言葉遣いで対応していると答えています。時々いやな気持ちを感じる利用者がおられました。					
問9	職員はみんな同じようにあなたに接してくれますか	10人 71%	4人 29%	0人 0%	0人 0%
職員の対応に調査対象者のほぼ7割の人が同じように接してくれると思っています。利用者の場面や障害に応じた対応への難しさを利用者もしっかり理解されている様子がうかがえました。					
問10	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	10人 71%	3人 21%	1人 7%	0人 0%
調査対象者7割の利用者が満足されていましたが、2割程度の利用者は将来への不安や現実の不安な気持ちが現れている様子が感じられました。					
問11	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 57%	3人 21%	0人 0%	3人 21%
半数以上の利用者が、市の担当者が来所した時にはなされているようです。					
問12	ここの施設ではあなたの好きなことができますか	12人 86%	1人 7%	0人 0%	1人 7%
調査対象者の9割に近い利用者が自分がやりたいことを職員と相談して行い、満足して過ごしているようです。入所してまだ不安を感じている利用者は自分ができることを見つけられず不安に感じておられるようです。					
問13	施設ではあなたの意思が尊重されていますか	13人 93%	1人 7%	0人 0%	0人 0%
自分の意思が尊重されていると感じている方が多いようです。利用者懇談会で話す機会があり、強制されることもないようです。					

調 査 項 目					
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14	この施設であなたは安全に安心して生活できますか	11人 79%	2人 14%	1人 7%	0人 0%
利用者の8割の方が安全に安心して過ごしていると答えています。					
問15	施設運営の考え方が、毎日のサービス・行動に反映されていると思いますか	11人 79%	2人 14%	1人 7%	0人 0%
調査対象者の8割の方が、行事のあり方の変化や個別に対応する等、サービスの方法に満足されています。毎月の職員との話し合いの返答に期待され、個別の支援に満足度が上がっているようです。					
問16	毎日の活動は楽しいですか	11人 79%	3人 21%	0人 0%	0人 0%
利用者の8割の方が毎日の活動に楽しいと感じ、満足されています。個別の活動や支援を望まれている様子がうかがえます。					
問17	将来のことも相談にのってくれますか	9人 64%	3人 21%	1人 7%	1人 7%
将来のことまで考え相談に乗ってもらっている方は6割程度の方がおります。職員が相談に乗ってくれることは、皆理解されています。					
問18	町村役場・市役所や銀行などの機関への届出(書類など)に対して協力してくれますか	14人 100%	0人 0%	0人 0%	0人 0%
全ての利用者が、書類等の各機関への届け出は全員が行ってもらっています。					
問19	あなたの希望にそった家族への対応がなされていますか	10人 71%	0人 0%	1人 7%	3人 21%
調査対象者の7割は希望に添い、家族の対応をして頂いています。利用者が年齢を重ねるとともに家族も高齢化し、利用者の希望に沿った支援が出来にくくなっているようです。					
問20	ボランティアや地域の方々・家族などいろいろな人の参加や交流の機会がありますか	12人 86%	2人 14%	0人 0%	0人 0%
ボランティア、地域の方々・家族の参加や交流の機会は多く、利用者の9割の方が楽しまれているようです。					
問21	自立・自活に向けた体験プログラムや具体的な準備は充実していると思いますか	6人 43%	5人 36%	3人 21%	0人 0%
自立に向けた具体的な準備に励まれている方は調査対象者の4割程度おられます。利用者の多くは、今後の生活への不安から施設以外の選択肢が具体的にない利用者が多いようです。					

調 査 項 目					
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22	あなたの目標や計画について、職員は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 71%	4人 29%	0人 0%	0人 0%
調査対象者の7割の方は、目標・計画について職員と話をしていると答えて下さいました。					
問23	あなたの自立目標・計画、状態に応じた支援が行なわれていますか	11人 79%	3人 21%	0人 0%	0人 0%
目標・計画に合わせ支援が行われていると答えている調査対象者は8割おります。機能訓練など状態に合わせた支援が行われているようです。					
問24	この施設を利用する前に、どのような生活が送れるかなど、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	2人 14%	12人 86%	0人 0%	0人 0%
ほとんどの利用者は、自分以外の家族の方が見学に行ったり、概要説明を受けた方が多いようです。また、利用者も入所前に見学されておりますが、わかり易い説明で入所された方は少ないようです。					
問25	施設の説明を聞いて、自分で施設を利用することを決めましたか	1人 50%	1人 50%	0人 0%	0人 0%
施設の説明を聞いて自分で決めた方は1名でした。残りの方はケースワーカーなどにより決められていたと答える方がおられました。(過去一年以内に利用を始めた方2名)					
問26	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	9人 64%	5人 36%	0人 0%	0人 0%
不満や要望を職員に気軽に話される方は6割の方が満足されているようです。入所して間もない方はまだ言い出しにくい利用者もおられるようです。					
問27	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 86%	2人 14%	0人 0%	0人 0%
調査対象者の9割に近い方が不満・要望に職員がきちんと対応してくれると答えています。					