

(別添3 - 2)

利用者調査の結果

福祉サービス種別: 生活介護

事業所名(施設名): ハーモニー桃の郷かがやき

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)	50人	調査対象者は、利用されている12人の方に面接し、一人30分程度、聞き取り方式で聞き取りを行いました。	
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(%)	24%		

2 利用者調査全体のコメント

調査対象12名の利用者から、かがやきの通所に満足されている様子うかがえました。利用者からこの通所に出会えて安心して過ごされている様子を感じられました。職員が一人ひとりの目標に向かい話をされ希望を持てるように対応している様子も調査数値から感じ取れると思います。更なる信頼関係に基づき、利用者の気持ちを表出し自分らしく過ごせる支援に今後期待できる施設だと思えます。

3 利用者調査の結果

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	11人 92%	1人 8%	0人 0%	0人 0%
調査した利用者の9割を超える利用者が食事は満足されており、楽しみの時間のようです。				
問2 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	10人 84%	1人 8%	1人 8%	0人 0%
調査対象の8割を超える利用者は、プライバシーが守られている。安心して通所で来ていると答えています。利用当初のプライバシーへの配慮、また、実習生等が馴染み以外の方が入るときは、更なる考慮が必要かもしれません。				
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	12人 100%	0人 0%	0人 0%	0人 0%
調査対象者すべての利用者は、職員の丁寧なことばがけ、対応に満足されています。				

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4 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、すごく厳しいひとがいたりしませんか)		10人	1人	1人	0人
		84%	8%	8%	0%
調査対象の8割を超える利用者は、職員は同様の対応していることに満足しているようです。					
問5 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	1人	1人	0人
		84%	8%	8%	0%
調査対象の8割を超える利用者は、相談できる職員があり、利用者の気持ちをわかってくれると感じています。ここにたどり着くまでいろいろな苦労や嫌な思いをして過ごしている方は少しあきらめの気持ちもあるのかもしれません。					
問6 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		4人	6人	2人	0人
		33%	50%	17%	0%
調査対象は、職員が一番の相談相手と思いながらも誰かに相談してみたらもっと自分らしい生き方ができるかもしれないという思いを抱き過ごしている利用者もおられるようです。					
問7 活動は楽しいですか		10人	1人	1人	0人
		84%	8%	8%	0%
調査対象者の8割を超える利用者が、様々な活動やレクリエーションに満足されています。たくさんのレクリエーションや活動参加の様子を話す利用者の様子に笑顔が見られ、日々の楽しい様子がうかがえました。					
問8 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		7人	4人	1人	0人
		59%	33%	8%	0%
調査対象者の6割の方は、一緒に考え満足して過ごしているようです。まだ具体的でない方もおられるようです。					
問9 あなたの目標や計画は、いつもあなたが納得できるものになっていますか		8人	2人	2人	0人
		66%	17%	17%	0%
調査対象者の7割に近い方は、納得した計画目標に向かっているようですが、わかりやすい説明や納得方法に職員の工夫が感じられます。					
問10 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		1人	1人	0人	0人
		50%	50%	0%	0%
ほとんどの利用者は、ご家族などが施設を選んできているようでした。					

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11 施設のサービスなどの考え方を知る機会(説明、 掲示など)がありましたか		0人	2人	0人	0人
		0%	100%	0%	0%
問10と同様に自分がかかわっていないようで理解されていませんでした。					
問12 説明を聞いて、ここに通ってみようと思いましたか		2人	0人	0人	0人
		100%	0%	0%	0%
病院などから説明受けた方もおられますがほとんどの利用者は、家族任せのようでした。					
問13 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	3人	0人	0人
		75%	25%	0%	0%
調査対象の7割以上の利用者は、職員と良い関係を持ち気軽に話されているようです。					
問14 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		11人	1人	0人	0人
		92%	8%	0%	0%
調査対象の9割以上は、不満や要望の対応に満足されているようです。					