

## <別紙3> 利用者調査結果

〔利用者調査：生活介護〕

2021年度

《事業所名：社会福祉法人借恵園 横浜市つたのは学園》

調査対象

2021年9月現在、当事業所を利用している47人を対象としてうち面談可能な3人は聞き取り方式で、他の44人はアンケート方式で実施しました。回答者は合計44人(回答者割合94%)でした。

調査方法

面談可能な利用者には評価調査者が9月8日(水)、事業所において面談のうえ聞き取り、アンケート方式の利用者には当事業所から利用者調査票及び評価機関作成の説明書を配付、記入後評価機関へ直接郵送してもらい、9月22日(水)に締め切りました。

利用者総数

47

共通評価項目による調査対象者数

アンケート	聞き取り	計
47	0	47
44	0	44
93.6	0.0	93.6

共通評価項目による調査の有効回答者数

利用者総数に対する回答者割合(%)

### 利用者調査全体のコメント

回答者の総合的な感想は、「大変満足」が11人(25%)、「満足」が27人(61%)、「どちらともいえない」が6人(14%)で、「不満」や「大変不満」はありませんでした。「大変満足」と「満足」の合計は38人(86%)と、満足度は高い結果になっています。「問7.職員があなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか」は「はい」が37人(84%)でした。また、「問1.あなたが困ったとき、職員は助けてくれていると思いますか」と「問2.あなたの身の回りにある設備は安心して使えますか」は「はい」が各35人(各80%)で、職員が利用者を尊重していることや設備に対する安心感が読み取れます。

意見・要望には、「誠実に対応して下さいに日々感謝しています。大切な仲間とこれからもやっていきたい。本人が作業がスムーズに出来る様、手作りで補助ツールを作って下さり、出来る事が増え、成長を感じられます。長い事お世話になっておりますが、今が一番充実している様です。」等や、「職員と利用者との連携がとれていない。前は散歩をよくしていたので、そういったことをしてほしい。」等の記述がありました。

### 利用者調査結果

調査項目	実数			
	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答 非該当
1. 利用者は困ったときに支援を受けているか	35	8	1	0
回答は、「はい」は35人(80%)、「どちらともいえない」が8人(18%)、「いいえ」が1人(2%)でした。自由意見には、「困っている時、『てつだって』と伝えていたときもあったので、再びそのような関係がとれるとよい。自分から困っています!と伝えられれば助けてくれていると思います。」等の記述がありました。				
2. 事業所の設備は安心して使えるか	35	6	1	2
回答は、「はい」が35人(80%)、「どちらともいえない」が6人(14%)、「いいえ」が1人(2%)、「非該当」が2人(5%)でした。自由意見には、「でっかい車に乗っている、車は安全。包丁は職員がやる。雷は怖い。これは仕方ないが、てんかんで転んで骨折したり、雨の日に足をすべらせて頭を机に強く打った。」等の記述がありました。				

3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	26	14	2	2
回答は、「はい」が26人(59%)、「どちらともいえない」が14人(32%)、「いいえ」と無回答が各2人(各5%)でした。自由意見には、「交流は少ない。とくに、かかわっていない様子、一人一人で居るのが好きだからかかわらない。干渉してくる方が苦手。友達は楽しい。」等の記述がありました。				
4. 【生活介護】 事業所での活動は楽しいか	34	8	1	1
回答は、「はい」は34人(77%)、「どちらともいえない」が8人(18%)、「いいえ」と無回答が各1人(各2%)でした。自由意見には、「家に帰ったら今日の出来事を話してくれます。封筒のテープを張ったり、シールを張ったり、仕事はみんなですしている。おそらく楽しいとは思いますが、様子を直接見る機会が今はありませんので。担当者が担当している人数が多過ぎて手がまわらないのでは？」等の記述がありました。				
5. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	37	7	0	0
回答は、「はい」が37人(84%)と多く、「どちらともいえない」が7人(16%)でした。自由意見には、「職員さんは親切。手伝ってくれる。安心できる。優しい、助けてくれる。担当者の担当人数が多過ぎて手がまわらないのでは？」等の記述がありました。				
6. 利用者のプライバシーは守られているか	27	12	0	5
回答は、「はい」が27人(61%)、「どちらともいえない」が12人(27%)、「非該当」が3人(7%)、無回答が2人(5%)でした。自由意見はありませんでした。				
7. 個別の計画作成時に、利用者の状況や要望を聞かれているか	32	7	2	3
回答は、「はい」が32人(73%)、「どちらともいえない」が7人(16%)、「いいえ」が2人(5%)、無回答は3人(7%)でした。自由意見には、「家族に聞く。計画はないと思う。」という記述がありました。				
8. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	37	7	2	3
回答は、「はい」が32人(73%)、「どちらともいえない」が7人(16%)、「いいえ」と「非該当」が各2(各5%)、無回答が1人(2%)でした。自由意見には、「日課やスケジュールの掲示、ということになると思われる、実際にその場にいらないのでわからない。」等の記述がありました。				

9. 利用者の不満や要望は対応されているか	29	9	0	6
<p>回答は、「はい」が29人(66%)、「どちらともいえない」が9人(21%)、「非該当」と無回答が各3人(各7%)でした。自由意見には、「特に不満に思ったことはありません。不満や要望を言ったことはないけれど、相談すればやってくれると思う。本人の不満がどの程度伝わっているかわからず、状況は保護者には連絡帳のみなので、なかなか心配なこともあります。」等の記述がありました。</p>				
10. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	22	12	3	7
<p>回答は、「はい」が22人(50%)、「どちらともいえない」が12人(27%)、「いいえ」が3人(7%)、「非該当」が5人(11%)、無回答が2人(5%)でした。自由意見には、「今まで困ったことがない。家族に伝える。」等の記述がありました。</p>				