

鹿児島県福祉サービス第三者評価利用者調査項目(障害者・児施設用)

事業所名:大口園

発送80名・回答51名

1 以下の質問項目について、あなたの率直なお気持ちで当てはまるほうに○印をお付けください。

着眼点	質問項目	回答						
全サービス共通項目								
職員の対応	問1	職員は親切、丁寧に対応してくれますか。	はい	45	いいえ	1	時や人により違う	1
	問2	職員は何かにつけ気軽に声をかけてくれますか。	はい	44	いいえ	1	時や人により違う	5
プライバシーへの配慮	問3	「自分が秘密にしたいこと」を他人に知られないように配慮してくれますか。	はい	43	いいえ	1	時や人により違う	5
	問4	職員が居室にはいるときにノック又は了解を求めますか。	はい	41	いいえ	1	時や人により違う	3
利用者の意向の尊重	問5	職員はあなた(あなたの意思)を大切にしてくれますか。	はい	46	いいえ	0	時や人により違う	3
	問6	施設のなかでは「自分のしたいことができる雰囲気」がありますか。	はい	40	いいえ	1	なんともいえない	8
	問7	困ったことを相談できる職員がいますか。	はい	43	いいえ	3		
苦情受け付けの方法や第三者委員の周知	問8	苦情受け付けシステムの説明がありましたか。	はい	20	いいえ	21		
		【はいの場合】苦情受け付け職員や、苦情解決第三者委員の氏名や電話番号の説明がありましたか。	はい	15	いいえ	8		
不満や要望への対応	問9	不満や要望を気軽に話すことができますか。	はい	38	いいえ	5	人により違う	4
	問10	職員は不満や要望に対してきちんと対応してくれますか。	はい	40	いいえ	4	わからない	3
職員間の連携・サービスの標準化	問11	あなたが要望したことが他の職員にも伝わっていますか。	はい	33	いいえ	4	わからない	10
	問12	職員はみな同じように接触してくれますか(職員によって言うことやすることに違いがありませんか)。	はい	33	違うことがある	14		
事故の発生	問13	施設の中でケガをしたことがありますか。	はい	15	いいえ	36		
		【はいの場合】職員の適切な対応があれば避けることができたものでしたか。	はい	5	いいえ	1	なんともいえない	11
地域との連携	問14	地域の住民やボランティアなどの外部の人と触れ合う機会がありますか。	ときどきある	30	たまにある	9	ほとんどない	7
入所に当たった説明【過去1年以内に利用開始した場合】	問15	この施設の利用を始める前に、施設での生活や支援の内容について説明がありましたか。	はい	23	いいえ	4		
		【はいの場合】その説明はわかりやすかったですか。	はい	21	いいえ	2		
		実際に入所してみても、説明どおりでしたか。	はい	22	いいえ	2	なんともいえない	2
個別サービス項目								
進路や地域生活移行への支援	問16	職員は、進路や家庭での生活等、あなたの今後について、支援や相談に応じてくれますか。	はい	31	いいえ	2	なんともいえない	10
食事	問17	食事はおいしく、楽しくたべられますか。	はい	44	いいえ	1	なんともいえない	2
入浴、排泄、衣類、整容等	問18	入浴や排泄、身だしなみ等について、あなたの希望に応じてくれますか。	はい	41	いいえ	1	なんともいえない	4
医療、服薬の管理等	問19	病気やケガのときには、薬を飲ませてくれたり、病院に連れて行ってくれますか。	はい	44	いいえ	0	なんともいえない	4
所持金・預かり金の管理	問20	小遣い等必要な金銭については、自分の考えでつかうことができますか。	はい	37	いいえ	3	なんともいえない	6

2 日頃感じている施設に対するご意見、ご要望や、上の質問項目のなかで「言いたいこと」を自由にお書きください。

大口園開設当時からお世話になっています。当時は二人部屋でしたので、2週に一度帰省していましたが、今は皆一人部屋になり、母が“帰省しよう”と言っても、ここにいといます。職員の方が皆親切で、優しく指導して下さいます。親は本当にありがたく思っています。全国の障害者施設で色々事件が起きていますが、防犯カメラもたくさん取り付けて下さいました。何よりも施設に入所しているものが楽しく過ごしていることが一番だと思っています。親は安心しています。良い事も悪い事もどどん言っています。とても信頼しています。

儀姉が入所して、お世話になっています。入所できているから私も一人ですので安心して生活しています。幸いにして近くですので暇な時は顔見に行っています。

施設の方々には日頃大変お世話になり、感謝しております。常に連絡をいただき安心して利用させていただいています。

日頃月1回の便りで詳細に報告があり状況がよくわかります。至急の場合、その都度連絡があり対応していただき感謝しています。

この頃はメールで希望を言えるようになり、「皆に伝えます」と言ってくださり、こんな安心なことはありません。職員の方から私のアドバイスが欲しいと言われることもあり、何でも話せるのでありがたく感謝しております。

担当の職員が短期間で変わるので、こちらの希望や要望がうやむやになり、いつの間にか希望も要望もない形になってしまっています。また書類が請求書等も期日が守られなかったり、そうなった理由もちゃんとした説明もありません。今の対応の状態は「いいかげん」と言いたいです。

約20年前から利用してまして、入所の時の説明等は忘れまして。2か所の施設を利用して大口園に来ましたが、前の施設と比べると大口園のサービスや職員のレベルは、大口園のほうが格段に高いです。ありがとうございます。

自分のところのお世話になっている施設は、1年に必ず1回は職員が変わるから覚えることができない施設であり、せめて2~3年ぐらいいてほしいです。どうでしょうか？

親が後期高齢者になり、今までも大口園さんに任せきりでしたが更にお世話になることになり、親もですが娘も幸福が続くことになりそうです。本当に毎日安心して過ごさせてもらっています。職員の方お一人お一人が朝から夕までお世話にいただいていることに心より感謝しております。手のかかる娘ですがこれからもよろしく願っています。

法人の中で定期的な異動があるため、せっかく慣れ親しんだ指導員が交替するのは知的障害者にとってはいかになもの、考えさせられるところがあります。法人が職員を育てるための施策だとは理解しているところですが。

楽しく生活しています。

- ・利用者が自宅と同様に自由になりたいことをし、楽しく生活できるようにさせてくださっている。
- ・個室なので、対人関係が苦手な者にはとても暮らしやすい。
- ・外食、外出、旅行、お出かけなどもあり、生活が単調にならないようにしてくださっている。
- ・食事メニューが豊富で楽しみです。
- ・職員の発表会や意見交換会もあり、処遇の向上に努めておられます。
- ・ユニット方式になり、目が届き気遣いがあります。
- ・お便りも内容豊富で、気遣いが伺われます。感謝しています。

問4は、居室に私(保護者)がいないのでわかりません。

問8は、説明の有無の記憶がはっきりしません。

問20は、本人(利用者)が金銭についての感覚が分からないですが、私(保護者)の要望に応え日用品など職員の方が適切に対応していただいています。

- ・職員の方の手助けを本人が拒否しているので困っています。
- ・心を閉ざしているので打ち解けてほしい。
- ・職員の方々親切で本当にありがたいと思っています。

お母さん亡くなってさびしい。父ちゃんも。

もう少し花を増やしてほしい。もみじ祭りに行ったとき、もみじ・いちょうの葉っぱを取って作品を作りたい。  
職員が見当たらないときがあり、他のユニットの職員に頼ってしまう。

みんなよかしばかりです。  
足が不自由です。

学校みたいに時間が決まっていて楽しくない。

「はるちゃん」といってよくしてください。