

利用者調査の結果

福祉サービス種別: 障がい者支援施設

事業所名(施設名): 長野県立総合リハビリテーションセンター

1 調査概要

調査対象者	利用者本人	調査対象者は、利用されている全員アンケート方式にて実施する。調査票は、封筒に入れ封をし、調査機関が用意した箱に入れていただき、調査機関が開封し、集計いたしました。
調査方法	アンケート方式	
利用者総数(人)	50人	
調査対象者数(人)	50人	
有効回答者数(人)	45人	
利用者総数に対する回答者割合(%)	90%	

2 利用者調査全体のコメント

利用者は、入所期限が決まっているため、退院後の生活を見据えた施設生活を送っている。そのため、職員は、利用者の障がいを受け止め、利用者の思いを理解する更なる検討の工夫が望まれる。「どちらともいえない」「いいえ」と答える利用者には、将来が見えにくい利用者の不安な思いが感じられる。もう一度、職員との対話や傾聴により、アセスメント、目標等の見直し、共有が必要に思われる。また、大きな食堂での食事時の楽しみの工夫や職員との会話を利用者は望まれているようである。信頼関係の構築のため、対話や苦情や意見などでも丁寧に誰もが同じ対応で利用者に説明し、返答していく等、基本に振り返った職員の利用者への姿勢を、今後もマニュアルに沿って検証していく体制づくりに期待したい。

3 利用者調査の結果

調査項目 コメント	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 あなたがやりたいと思った活動ができますか。	23人 51%	18人 40%	4人 9%	0人 0%
利用者の半数は、やってみたい活動ができていないと感じているようです。利用者一人ひとりの思いに耳を傾けてほしい項目です。				
問2 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。	30人 68%	8人 18%	6人 14%	0人 0%
利用者の7割近い人は、目標・計画を職員と一緒に考え、立てている様子が見えがうかえます。「いいえ」と答える6人に利用者、「どちらともいえない」と答える8人の利用者には、退院後の姿が見えていないのではないのでしょうか。更なる利用者との対話や気持ちの理解に努めたいものです。				
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。	38人 85%	6人 13%	1人 2%	0人 0%
利用者の8割を超える人は、職員の接し方に満足を感じているようです。				
問4 あなたが困ったときに、職員以外の人(役所や第三者委員など)にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか。	27人 60%	11人 24%	7人 16%	0人 0%
6割の利用者は、職員以外の第三者に相談できることを理解しています。				
問5 あなたのプライバシー(他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと)を職員は守っていますか。	33人 75%	9人 21%	1人 2%	1人 2%
プライバシーに配慮した職員の姿勢に利用者の満足度を感じます。更なるプライバシーへの配慮が望まれます。				
問6 職員は、あなたがやりたいことは自分でできるように、あなたの行動を見守ってくれますか。	35人 78%	5人 11%	4人 9%	1人 2%
8割近い利用者は、職員が利用者の自立を見守ってしてくれることを理解されているようです。「はい」と答えていない10人の利用者との対話や理解に努め、目標、計画の見直しも必要かもしれません。				
問7 職員はあなたの話をよく聞いてくれますか。	31人 69%	10人 23%	4人 8%	0人 0%
7割近い利用者は、職員が話をよく聞いてくれると感じています。「いいえ」と答える利用者や「どちらでもない」と答える利用者の思いの理解にも努めてほしい項目です。				

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8	あなたの気持ちをわかってくれ、希望に応じた支援が行われていますか。	28人 62%	15人 34%	2人 4%	0人 0%
職員は、利用者自身の気持ちをもっと理解してほしいと感じ、希望に応じた支援に更に努めてほしい項目です。					
問9	あなたが困ったときに、相談できる職員がいますか。	33人 73%	7人 16%	5人 11%	0人 0%
困ったときに相談できる職員が、7割の人はいるようです。「いいえ」と答える5人の利用者の気持ちの理解も希望します。					
問10	あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員は、きちんと対応してくれていますか。	31人 69%	11人 25%	3人 6%	0人 0%
利用者の不満や要望への対応は、更なる検討・工夫により、利用者との信頼の構築に努めたい項目です。					
問11	あなたがお願いしたことが、他の職員にも伝わっていますか	25人 56%	12人 27%	2人 4%	6人 13%
利用者の信頼構築のためにも、職員間の連携には、今後更に検討し、対応してほしいと思います。					
問12	施設での活動は楽しいですか	19人 42%	21人 47%	5人 11%	0人 0%
施設生活、自立に向けたリハビリばかりでなく、利用者の思いを吸い上げ、検討していくことも大切だと思われます。					
問13	あなたの目標や計画、状態に応じた支援が行われていますか。	28人 67%	13人 31%	1人 2%	0人 0%
利用者の目標・計画に応じた支援には、7割近い利用者が満足と感じています。「どちらともいえない」と答える13人の方の目標・計画に対する考えも自立支援として確認していきたい項目です。					
問14	食事の時間は楽しみですか。	18人 42%	15人 35%	10人 23%	0人 0%
食堂が大きいため、利用者間の会話等の時間が少なく、職員との声掛けや会話等利用者にとって、食事の時間が楽しみの時間となる工夫も検討してほしいものです。					
問15	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、介助の方法)になっていますか。	33人 77%	7人 16%	3人 7%	0人 0%
食事方法は利用者に合った食事内容で提供されているようです					
問16	入浴や着替え、トイレなどであなたが恥ずかしい思いをしないうようにしてくれますか。	33人 78%	7人 17%	2人 5%	0人 0%
プライバシーに配慮した支援がなされているようです。少人数の回答にも耳を傾けてほしい項目です。					
問17	この施設であなたは安心してすごすことができますか。	34人 79%	7人 16%	2人 5%	0人 0%
施設に対する安心した生活が保障され、8割の方は満足されているようです。					
問18	施設の中であなたは安全に動くことができますか。(危ないところはありますか。)	33人 77%	9人 21%	1人 2%	0人 0%
施設内は、危険など感じず、安全に移動できているようです。					

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19	あなたがケガをしたり具合が悪いときに、すぐに病院に連れて行ってくれたり心配してくれますか。	34人 83%	6人 15%	1人 2%	0人 0%
けがや体調の悪いときは併設の病院もあり、安心して対応してくれるため、利用者の満足度は高い項目です。					
問20	ボランティアや地域の人、家族等が参加したり交流したりする機会がありますか。	20人 48%	13人 31%	9人 21%	0人 0%
半数の利用者は、ボランティアや地域の人、家族交流に満足と感じています。今後も地域交流の場などの検討もしていきたい項目です。					
問1	あなたは好きなときに、外出したり外泊したりすることができますか。	27人 82%	1人 3%	5人 15%	0人 0%
利用者が自由に出かける許可のある利用者と、許可されていない利用者がいるため回答人数は少ないです。答えてくれた8割の利用者は満足を感じています。					
問2	施設を退所して地域で自立して生活するための体験の機会や方法についてよくわかるように教えてくれますか。	22人 67%	6人 18%	5人 15%	0人 0%
施設退所後の自立に対し、回答率は少ないですが、回答した7割近い人は地域での自立した生活のための体験の機会があるようです。					
問3	あなたが働くことについて、職員はあなたの希望をよく聞いてくれますか。	7人 70%	2人 20%	1人 10%	0人 0%
回答人数が10人のみですが、7割は利用者の希望を、職員はよく聞いて対応してくれているようです。					
問4	仕事の内容や工賃・給料の支払いの仕組みなどについて、わかりやすく説明してくれましたか。	4人 40%	5人 50%	1人 10%	0人 0%
問3同様10人へのみの回答ですが、仕事に内容や工賃・給料の支払いの仕組みは、半数の利用者が理解しているようです。					