

りようしゃ ちょうさ けっか
利用者調査の結果

ふくしきーびすしゆべつ けいゆうていせつ
福祉サービス種別 救護施設
じぎょうしょよめい(しせつめい) キョウワリョウ
事業所名(施設名) 共和寮

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	*利用者説明会を開き手順、聞き取り方法などを説明。
利用者総数(人)	101人	*男性29名 女性27名
調査対象者数(人)	60人	
有効回答者数(人)	56人	
利用者総数に対する回答者割合(%)	55.4%	

2 利用者調査全体のコメント

(注)回答比率については四捨五入のため合計が100%を
超す場合があります。

■ 回答をいただいた利用者の平均年齢は69.6歳で、「70歳以上80歳未満」が20名(35.7%)、次いで「60歳から70歳未満」が16名(28.6%)、「80歳以上」が10名(17.9%)、「40歳から60歳未満」も10名(17.9%)となっている。また、施設での在籍期間については数ヶ月から50数年と幅広く、平均の在籍期間は11年11ヶ月となっている。在籍期間の内訳は「10年以上20年未満の方」が最も多く17名(30.4%)、次いで「数ヶ月から3年未満の方」が13名(23.2%)、「5年以上10年未満の方」が9名(16.1%)、「20年以上30年未満の方」が7名(12.5%)、「3年以上5年未満の方」と「30年以上の方」がそれぞれ5名(8.9%)となっている。回答を頂いた利用者には療育手帳や精神福祉手帳を持つ方がおり、また、「障害支援区分」の対象となっている方もいた。

■ 「現在利用している施設のサービスを総合的に見て、どの程度満足していますか」という総合的な問に対しての感想では、有効回答のうちの「大変満足」と「満足」とする利用者の合計が52%となっている。「これ以上、要望はない」「困っていることはない」などの声が聞かれている。一方、具体的な意見・要望は頂いていないが「どちらともいえない」とする方も41%おり、「不満」「大変不満」いう方も見られることから、何らかの機会にその内容を把握されることを期待したい。

■ 回答された方の満足度の高い項目として「けがをしったり体調が悪くなったとき、職員はきちんと対応してくれますか」「施設であなたは安心して過ごすことができますか(危ないことはありませんか)」「食事の時間は楽しみですか」「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」の4つが上げられ、当施設の事業計画に掲げる「保健衛生、健康管理」等の実践に向けて、より充実したサービスを提供できるように職員が粘り強く取り組んでいることが窺える。

3 利用者調査の結果

《基本的なサービスについて》

(注)回答の実数の合計が56人に満たない
項目には無回答という方がいます。

調査項目	回答	回答数	(%)	グラフ
コメント				
問1 <small>しよくいんは、あなたにいていい(らんぼうなことばをつかったり、めいれいしたり、職員は、あなたに丁寧(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。</small>	はい	42 件	75%	
	どちらともいえない	9 件	16%	
	いいえ	5 件	9%	
	わからない	0 件	0%	
問2 <small>しよくいんは、あなたのはなしをよく聞いてくれますか。</small>	はい	41 件	73%	
	どちらともいえない	8 件	14%	
	いいえ	6 件	11%	
	わからない	1 件	2%	
問3 <small>しよくいんは、あなたのプライバシー(他の人に知られたくないとおもうこと)をまもっていますか。思うこと)を守っていますか。</small>	はい	40 件	71%	
	どちらともいえない	7 件	13%	
	いいえ	7 件	13%	
	わからない	2 件	4%	

・回答をいただいた利用者の中の75%の方が「丁寧に接してくれている」としている。「最近が良い」「職員にも個性がありやさしい」「返事がない」「自分では直したつもりでも、職員によってはかまったような言い方をする」「移転してから新しい職員が入ってきた。挨拶してくれないこともある」「言わないでもいいこと言う人がいる」「時々、乱暴な言葉を使う人がいる」「気にしないようにしているが、呼び捨てにする職員がいる」「つっけんどんな人がいる」「友達感覚で接している」「ぜんぜん良くない」「言い方がきつい職員がいる」「人として尊重してくれたい対応ではない」「馴れぬ職員がいる」等、具体的な声が聞かれている。

・こちらの項目についても回答をいただいた方のうちの73%の方が「話をよく聞いてくれる」と回答している。「担当職員」「担当職員や他の職員、みんな聞いてくれる」「相談すれば聞いてくれる」「話すことができない」「職員によって違いがある」「頼みづらいことがある」「新しい担当になり、あまりコミュニケーションできていない。えこひいきされているようで、前の担当に話すことがある」「聞き入れてくれないので、こちらからも話しかけない」「時間帯にもよるが、まれにしかない」「誰にでも話せるわけではない」「コミュニケーションが足りないと思う」等、具体的な声が聞かれている。

・回答をいただいた方のうちの71%の方が「プライバシーを職員は守っている」としている。「気をつけてくれる」「一人部屋なのである程度守られている」「プライバシーが守られないことがあり、一人で悩んでいる」「二人部屋でプライバシーなんかない」「一人部屋であるが、寝ている時、ノックもなく声掛けもない」「ノックしないで入ってくる」「自分のことが職員から仲間に伝わっている」等、具体的な声を頂いている。

調査項目		回答	回答数	(%)	グラフ
コメント					
問 4	<small>しよくいんは、しえんやきーびすのないようについて、あなたのはなしをよくきき、いっ職員は、支援やサービスの内容について、あなたの話をよくきき、いっしよにかんがえ、わかりやすくせつめいしてくれましたか。く聞き、一緒に考え、わかりやすく説明してくれましたか。</small>	はい	27 件	49%	
		どちらともいえない	12 件	22%	
		いいえ	12 件	22%	
		わからない	4 件	7%	

・回答をいただいた方のうちの49%の方が「話をよく聞き、一緒に考え、わかりやすく説明してくれた」としている。「年1回、支援計画を説明してくれる」「最近、支援計画の説明を受けた」「今はそこまでになっていない。そういう時になったら考えてくれると思う」「担当さんに頼んでも、断られてしまうことがある」「説明してくれない」「支援計画の説明を受けたことはない」等の声が聞かれている。

問 5	<small>しよくいんは、あなたのおいたちやしゆみをりかいしてくれていますか。</small>	はい	38 件	68%	
		どちらともいえない	12 件	21%	
		いいえ	2 件	4%	
		わからない	4 件	7%	

・こちらの項目についても回答をいただいた方のうちの68%の方が「生い立ちや趣味を理解してくれている」と回答している。「趣味色々あり。旅行で全県を回った」「カラオケが趣味」「理解してくれていると思う」「趣味としてプラモデル、家具づくりなどがある」「昔はスキーをやっていた」「本、映画、DVDなどが趣味」「趣味の写真を撮りたい。お金があるのかなのかわからない」「車をいけることが好き」「レクとして申請し仲間がいれば麻雀をしている」「本を読んだり、週刊誌を読んでいる」「トランプで七並べをしている」「趣味は手芸と編み物」「インターネットの環境があれば良いと思う」「本を読みたいけれど本がない」などの声が上がっている。

問 6	<small>あなたのふまんやようぼうを、えんりょなくしよくいんにつたえることができ、しよあなたの不満や要望を、遠慮なく職員に伝えることができ、職員はきちんと対応してくれますか。</small>	はい	35 件	63%	
		どちらともいえない	17 件	30%	
		いいえ	2 件	4%	
		わからない	2 件	4%	

・回答をいただいた方のうちの63%の方が「遠慮なく職員に伝えることができ、職員はきちんと対応してくれる」としている。「担当職員に言え、対応してくれる」「面倒をみてもらっている」「欲しいものは買ってきてくれる」「ベテランの職員には話しやすいが、異動がある」「要望等は言わない」「後で影響があると思うと伝えられない」「不満を言い出すときりがない」「こういところは色々言っても仕方ない」「買い物をお願いしたが1ヶ月くらい待たされた」「担当職員に要望しているが、いつ対応してくれるのか返答がなく、見通しが立たない」「買い物をお願いしているが、何ヶ月もほったらかしにされている。同じようなもので替わりのものでも良いと思っている」等の声が上がっている。

問 7	<small>しよくいんは、こまったことがあったとき、しよくいんがいのひと（やくしよやだいさ職員は、困ったことがあったとき、職員以外の人(役所や第三んしゃいんなど)にそうだんできることを、わかりやすくつたえてくれましたか。三者委員など)に相談できることを、わかりやすく伝えてくれましたか。</small>	はい	27 件	48%	
		どちらともいえない	14 件	25%	
		いいえ	11 件	20%	
		わからない	4 件	7%	

・こちらの項目についても回答をいただいた方のうちの48%の方が「職員以外の人に相談できることを、わかりやすく伝えてくれた」と回答している。「1年に1度来る」「知っている」「特別相談することもない」「知っているが、使うことはない」「困ったことはない」「担当者相談できるので必要がない」「連絡をしようにも電話代がない」「福祉課の人は変わるから言っても仕方ない」「説明はない」「言いにくい環境ではある」「福祉事務所と相談できることは知っている」「入所時に説明があった」「法的に決められていることは知っている」「第三者委員については良くわからない。メディアでは聞いたりしている」等の声が聞かれている。

問 8	<small>けがをしたり体調が悪くなったとき、しよくいんはきちんとたいおうしてくれまがをしたり体調が悪くなったとき、職員はきちんと対応してくれますか。</small>	はい	52 件	93%	
		どちらともいえない	3 件	5%	
		いいえ	1 件	2%	
		わからない	0 件	0%	

・回答をいただいた方のうちの93%の方が「きちんと対応してくれる」としている。「今のところ健康で暮らしている」「血圧・体温チェックは月1回」「血圧・体温チェックは毎週水曜日」「予防接種をした」「2ヶ月に1回、看護師と一緒に病院で受診している」「1ヶ月に1回定期受診がある」「発熱時や不調時には随時対応してくれる」「医務室で定期的に血圧・体温・脈拍のチェックをしてくれる」「風邪をひいた時対応あり、インフルエンザとコロナの予防接種をした」「風の時、看護師が対応してくれる」「自分はないが、他の利用者を見ていると対応している」「疾患があるが、コントロールされている」「具合が悪い時は横になっている」「今調子が良くない。苦しくせない」「なかなか歯医者に行けない」「看護師が忙しそうで、待ってとられる」などの声が上がっている。

問 9	<small>しえん（かいじょ）のほうぼうなどは、どのしよくいんもおなじようにたいおうしてもら支援（介助）の方法などは、どの職員も同じように対応してもらえますか。</small>	はい	34 件	61%	
		どちらともいえない	17 件	30%	
		いいえ	2 件	4%	
		わからない	3 件	5%	

・こちらの項目についても回答をいただいた方のうちの61%の方が「どの職員にも同じように対応してもらえる」と回答している。「今のところ手伝わってもらうことはない」「差別的なことはない」「まあまあ」「支援の仕方については要求できる」「人によって違うことがある」「職員によってバラバラ」「職員によってえこひいきがある」等の声が寄せられている。

問 10	<small>しよくいんは、あなたがやりたいことは自分でできるように、あなたのこうどうをみま職員は、あなたがやりたいことは自分でできるように、あなたもってくれますか。たの行動を見守ってくれますか。</small>	はい	42 件	75%	
		どちらともいえない	9 件	16%	
		いいえ	2 件	4%	
		わからない	3 件	5%	

・回答をいただいた利用者のうちの75%の方が「自分でできるように、行動を見守ってくれている」としている。「テレビ観たり、歌を唄っている」「クラブ活動は美術」「リードしてくれる」「クラブ活動は生花、書道、陶芸」「クラブ活動はカラオケ」「クラブ活動は陶芸」「クラブ活動は演劇、書道、民舞」「毎日七並べをしている」「クラブ活動は塗り絵、カラオケ、書道」「ちぎり絵、ピース、ミサンガ、指輪など作っている」等、具体的な声が聞かれている。

調査項目		回答	回答数	(%)	グラフ
コメント					
問11	<small>しよくいんは、あなたのきもちをわかってくれ、きぼうにおうじたしえんがおこなわれ</small> 職員は、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。	はい	42 件	75%	
		どちらともいえない	7 件	13%	
		いいえ	3 件	5%	
		わからない	4 件	7%	
・こちらの項目についても75%の方が「希望に応じた支援が行われている」としている。「分かってもらっている」「やってくれる」との声が上がっている。こちらの項目について「どちらともいえない」とする方からの具体的な意見・要望などは上がっていない。					
問12	<small>あなたがおねがいがしたことが、たのしよくいんにもつたわっていますか。</small> 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。	はい	35 件	63%	
		どちらともいえない	10 件	18%	
		いいえ	7 件	13%	
		わからない	4 件	7%	
・回答をいただいた利用者のうちの63%の方が「他の職員にも伝わっている」としている。「申し送りがあり、答えてくれる」「連携している」「組織として動いている」ので伝わっている「職員会議がある」「伝わっていないのが少しわかってくれない人もいる」等の声が聞かれている。					
問13	<small>しせつでのせいかつはたのしいですか。</small> 施設での生活は楽しいですか。	はい	36 件	64%	
		どちらともいえない	7 件	13%	
		いいえ	9 件	16%	
		わからない	4 件	7%	
・こちらの項目については64%の方が「施設での活動は楽しい」としている。「まあまあです」「良い時間である」「まあまあ。色々な人がいるからやりにくいこともある」「苦痛ではない」「朝食、朝礼、昼食、レク、入浴の流れでまあまあ」「可も不可もなく、楽しみはない」「楽しくはないが、楽は楽」「それなりに楽しい」「充実した生活である」「寝たり起きたりの繰り返し」「人間関係が良くない。口論になる」「楽しくない」「居宅で訓練中、自活のほうが自由で良い」「コロナで外出、外食、楽しみがない」「あまり楽しくはない」などの声が聞かれた。					
問14	<small>にゆうよくやきがえ、といれなどであなたがはずかしいおもいまいしなようにはいりよき</small> 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ようには配慮されていますか。	はい	41 件	73%	
		どちらともいえない	10 件	18%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない	5 件	9%	
・こちらの項目についても73%の利用者が「恥ずかしい思いをしないようにしてくれている」としている。「お風呂の介助は同性でしてくれる」「自分ができる」「自分は自立しているが、他の利用者を見ると配慮されている」「入浴は月水金と火木土に分かれている」「入浴はシャワーで対応してもらっている」「ふつうだな」等の声が上がっている。					
問15	<small>しせつであなただあんしんしてすごすことができますか。(あぶないことはありませんか。)</small> 施設であなたは安心して過ごすことができますか。(危険なことはありませんか。)	はい	45 件	80%	
		どちらともいえない	5 件	9%	
		いいえ	1 件	2%	
		わからない	5 件	9%	
・80%の方が「安心して過ごすことができている」としている。「旧寮の時骨折し、職員に介助してもらった」「現在、危ないところは気づかない」等の声が聞かれている。					
問16	<small>しよくいんに、けんこうや生活のことなどさまざま)なことについて、きがるにそ</small> 職員に、健康や生活のことなど様々なことについて、気軽に相談できますか。	はい	45 件	80%	
		どちらともいえない	5 件	9%	
		いいえ	1 件	2%	
		わからない	5 件	9%	
・こちらの項目についても80%の利用者が「気軽に相談できる」としている。「担当に相談している」「前の担当は相談に乗ってくれ言い易かったので、つい、前の担当に話してしまう」「できていない」等の声が聞かれた。					
問17	<small>しよくじのじかんはたのしみですか。</small> 食事の時間は楽しみですか。	はい	47 件	84%	
		どちらともいえない	6 件	11%	
		いいえ	3 件	5%	
		わからない	0 件	0%	
・回答をいただいたうちの84%の方が「楽しみ」としている。「バラエティに富んでいて楽しみ」「楽しみ」「なんでも食べられるが、特に、ラーメン、麺類の時が楽しみ」「それしかないから」「食事時間に待たされている」「鶏肉が多い。いい豚肉が食べたい」「食事アンケートがある。味はうすく、量が少ない」などの声が聞かれている。					
問18	<small>あなたにあったしよくじほう(しよくじかん、しよつき・ようぐ、たべやすいく</small> 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。	はい	48 件	86%	
		どちらともいえない	4 件	7%	
		いいえ	3 件	5%	
		わからない	1 件	2%	
・86%の方が「自分にあった食事方法になっている」としている。「おいしい」「おいしい。食べたいものをリクエストしている」「味は良い」「箸で食べている」「パン食の時がうれしい」「塩分控え目でおいしい」「味付けは良い」「ご飯の固さはちょうどいい。色々おいしい」「高級で、刺身やホタテが出る」「季節に合わせたものが出てくる」「常食を食べている」「悪くはない。色々考えてくれている」「味付けは合っている」「全体的に良い、疾患があるが食事でコントロールしてもらっている」「量は相談している」「おいしいが、ご飯が足りない」「量が少ない、ご飯ぐらいは自分で盛りたい」「歯が悪く、キザミにしてもらっている」「物足りない感じはある」「献立に苦しんでいるようだ」「ものによって噛み切れないことがある」「キムチが辛い」「味がうすい」「まあまあ、あまり食にこだわりはない」「食事が合わない。パターン化されており変わりが映えがしない」「チャーシューメンを食べたいが出ない」「量が少なく、カップラーメンを食べている利用者がある」「おやつなどは自分持ち」「ココアは自分で飲んでいる」など、多くの声が聞かれている。					

調査項目		回答	回答数	(%)	グラフ
コメント					
問19 <small>せいかつくんれんやきのうくんれんをうけることができますか。</small> 生活訓練や機能訓練を受けることができますか。		はい	22 件	39%	
		どちらともいえない	18 件	32%	
		いいえ	12 件	21%	
		わからない	4 件	7%	
<p>・回答をいただいたうちの39%の方が「生活訓練や機能訓練を受けることが出来ている」としている。「朝礼の時にラジオ体操をしている」「リハビリ体操をしている」「外に出ることができるように運動をしなればと思っている」「音楽療法を受けている」「やっていない」などの声が上がっている。</p>					

《地域移行に向けた取組について》

調査項目		回答	回答数	(%)	グラフ
コメント					
問20 <small>あなたのきぼうがしいしゅつ、ちいきのぎょうしなどにさんか、かぞくやちじんのこうりゆうができますか。</small> あなたの希望で外出、地域の行事等に参加、家族や知人との交流ができますか。		はい	28 件	50%	
		どちらともいえない	20 件	36%	
		いいえ	4 件	7%	
		わからない	4 件	7%	

・この項目については50%の方が「外出、地域の行事等に参加、家族や知人との交流ができています」としている。「旅行で松本へ行った」「担当さんと買い物に出掛けている」「洋服を買いに出かけた」「外出できている」「数日前、買い物に連れて行ってもらった」「早く足がよくなり、すたすた歩けるようにしたい」「たまに外出している」「職員と一緒に外へ出ている」「坂や凸凹のある所は危なくて歩けないので、平な施設内で過ごすことが多い」「施設の庭を歩いている」「今はコロナで行かれていない」「できれば外に出て、病院へお見舞いに行きたい」「旧寮では月に数回外出でき良かった」「コロナで2年も外出できず、ストレスが溜まっている」「朝礼のあと外歩きをしている」「家族に手紙はしている」「通院での外出しかできていない」「コロナ前は良く出かけていた」「コロナ前は地域の行事に参加していた」「諏訪湖への旅行があったが参加しなかった」「衣服などサイズがある物は職員と出かかっている」「近々外出をしズボンを買う予定になっている」「外の行事の見物に出れない」「今日から外出がOKになったが、担当職員によって外出についても差がある」「3ヶ月に1回身内との面会あり」等、多くの声が聞かれている。

問21 <small>あなたができるまたはやりたいぎょう（しゅろう）をすることができますか。</small> あなたができる又はやりたい作業(就労)をすることができますか。		はい	22 件	39%	
		どちらともいえない	17 件	30%	
		いいえ	13 件	23%	
		わからない	4 件	7%	

・回答をいただいたうちの39%の方が「できる又はやりたい作業をすることができます」としている。また、「どちらともいえない」「いいえ」とする方もいた。「週3日、食器洗いをしている」「石鹸づくりや新聞畳みをしている」「袋折(時々)」「援農で仕事している」「新聞折、広告畳み」「前はノバ作業、今、チラシ折」「掃除を交替でやっている」「厨房で手伝っている」「配膳をしている」「調理補助をしている」「園芸の片付け(雑用)をしている」「ノルマはなく、仲間と1時間ほど作業をしている」「食器洗い、ローテーションで行っている」「あまりやっていない」「足、腰の骨折でできていない」「何もやっていないが、洗濯は自分でしている」「右手が効かない」「前は参加していたが、今はしていない」等の声が聞かれている。

問22 <small>あなたのきぼうやしんしんのじょうたいをはんだんして、ちいきてせいかつするためのしえんをうけることができますか。</small> あなたの希望や心身の状態を判断して、地域で生活するための支援を受けることができますか。		はい	22 件	39%	
		どちらともいえない	15 件	27%	
		いいえ	7 件	13%	
		わからない	12 件	21%	

・回答をいただいたうちの39%の方が「地域で生活するための支援を受けることができる」としている。「出ようとは思っていない」「子どもと相談している」「今は外に仕事に行き、施設の一人部屋で暮らすことも悪くはない」「職員には言っていないが地元に戻りたい。色々やってくれるかな?」「アパートに住みたい。買い物にも行けるから」「年齢的に難しいけれど、できれば出たい。窓口がわからない」「できれば一人暮らしをしたい。今は相談していない」「担当と相談、なるべく早く出たいと思っている」「担当や福祉事務所の人と相談している」「将来的にはグループホームに出たい」「一刻、一日でも早くグループホームに出たい」「今後働きかけをしていきたい。永住するところではないと思っている」「出たい。自宅で暮らしたい」「外へ出て、居宅生活してみたい」「外へ出たいという希望は伝えており、支援計画にも書かれている」「一人身だから考えたことはない」等、それぞれの立場からの声が聞かれた。