

長崎県福祉サービス第三者評価 利用者調査結果（施設種別）

評価機関名 有限会社 医療福祉評価センター

事業所名称	ケアステーションあいの
-------	-------------

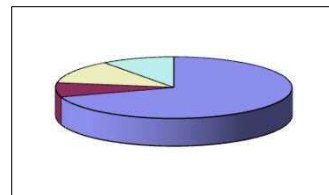
調査の対象・方法	対象：利用者の家族 方法：連絡帳により手渡し、及び回収
----------	--------------------------------

調査実施期間	令和2年11月27日～12月8日
--------	------------------

利用者総数（人）	86
調査対象者数（人）	65
有効回答数（人）	45
回収率（%）	69

アンケート結果平均

はい	620件	66.0%
どちらとも いえない	82件	9.0%
いいえ	61件	7.0%
わからない	173件	18.0%



総評	「食事はおいしく、楽しくたべられますか。」という項目が、「はい」の回答が一番高かった。
----	---

長崎県福祉サービス第三者評価 利用者調査結果（障害児・者施設用）

事業所名称	ケアステーションあいの	有効回答数	45 人
-------	-------------	-------	------

評価対象	No	質問項目	回 答	回答数	(%)	
全サービス共通項目						
施設の理念・基本方針	1	施設の理念や方針について、知っていますか。	はい		14 件	31 %
			どちらともいえない		6 件	13 %
			いいえ		9 件	20 %
			わからない		15 件	33 %
			無回答		1 件	2 %
	2	【はいの場合】施設の方針は、自分にとって適切だと思いますか	はい		16 件	36 %
			どちらともいえない		2 件	4 %
			いいえ		0 件	0 %
			わからない		3 件	7 %
			無回答		24 件	53 %
職員の対応	3	職員は親切、丁寧に対応してくれますか。	はい		41 件	91 %
			どちらともいえない		2 件	4 %
			いいえ		0 件	0 %
			わからない		1 件	2 %
			無回答		1 件	2 %
	4	職員は何かにつけ気軽に声をかけてくれますか。	はい		35 件	78 %
			どちらともいえない		7 件	16 %
			いいえ		0 件	0 %
			わからない		2 件	4 %
			無回答		1 件	2 %
プライバシーへの配慮	5	「あなた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		27 件	60 %
			どちらともいえない		1 件	2 %
			いいえ		2 件	4 %
			わからない		13 件	29 %
			無回答		2 件	4 %
	6	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		25 件	56 %
			どちらともいえない		5 件	11 %
			いいえ		0 件	0 %
			わからない		12 件	27 %
			無回答		3 件	7 %
利用者の意向の尊重	7	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		35 件	78 %
			どちらともいえない		3 件	7 %
			いいえ		0 件	0 %
			わからない		6 件	13 %
			無回答		1 件	2 %
	8	施設の中では「自分のしたいことができる雰囲気」がありますか。	はい		22 件	49 %
			どちらともいえない		9 件	20 %
			いいえ		0 件	0 %
			わからない		11 件	24 %
			無回答		3 件	7 %

長崎県福祉サービス第三者評価 利用者調査結果（障害児・者施設用）

事業所名称		ケアステーションあいの		有効回答数	45 人	
利用者の意向の尊重	9	困ったことを相談できる職員がいますか。	はい		30 件	67 %
			どちらともいえない		4 件	9 %
			いいえ		1 件	2 %
			わからない		9 件	20 %
			無回答		1 件	2 %
	10	苦情がある場合の受付や解決の仕組みについて、説明がありましたか。	はい		27 件	60 %
			どちらともいえない		2 件	4 %
			いいえ		2 件	4 %
			わからない		13 件	29 %
			無回答		1 件	2 %
不満や要望への対応	11	不満や要望を気軽に話すことができますか。	はい		26 件	58 %
			どちらともいえない		7 件	16 %
			いいえ		4 件	9 %
			わからない		8 件	18 %
			無回答		0 件	0 %
	12	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		29 件	64 %
			どちらともいえない		4 件	9 %
			いいえ		1 件	2 %
			わからない		9 件	20 %
			無回答		2 件	4 %
職員間の連携・サービスの標準化	13	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		18 件	40 %
			どちらともいえない		5 件	11 %
			いいえ		3 件	7 %
			わからない		16 件	36 %
			無回答		3 件	7 %
	14	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		27 件	60 %
			どちらともいえない		4 件	9 %
			いいえ		3 件	7 %
			わからない		9 件	20 %
			無回答		2 件	4 %
事故の発生	15	施設の中で怪我をしたことがありますか。	はい		8 件	18 %
			どちらともいえない		1 件	2 %
			いいえ		33 件	73 %
			わからない		3 件	7 %
			無回答		0 件	0 %
	16	【はいの場合】怪我をした後の対応は適切でしたか。	はい		7 件	16 %
			どちらともいえない		1 件	2 %
			いいえ		0 件	0 %
			わからない		1 件	2 %
			無回答		36 件	80 %

長崎県福祉サービス第三者評価 利用者調査結果（障害児・者施設用）

事業所名称		ケアステーションあいの		有効回答数	45 人	
入所・利用に当たっての説明 【過去1年以内に利用開始した場合】	17	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わかりやすい説明がありましたか。	はい		40 件	89 %
			どちらともいえない		1 件	2 %
			いいえ		0 件	0 %
			わからない		3 件	7 %
			無回答		1 件	2 %
	18	実際に入所・利用してみて、説明どおりでしたか。	はい		33 件	73 %
			どちらともいえない		3 件	7 %
			いいえ		0 件	0 %
			わからない		7 件	16 %
			無回答		2 件	4 %
個別サービス項目						
進路や地域生活移行への支援	19	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		29 件	64 %
			どちらともいえない		5 件	11 %
			いいえ		0 件	0 %
			わからない		6 件	13 %
			無回答		5 件	11 %
食事	20	食事はおいしく、楽しくたべられますか。	はい		42 件	93 %
			どちらともいえない		0 件	0 %
			いいえ		0 件	0 %
			わからない		2 件	4 %
			無回答		1 件	2 %
入浴、排泄、衣類、理容等	21	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		33 件	73 %
			どちらともいえない		5 件	11 %
			いいえ		0 件	0 %
			わからない		5 件	11 %
			無回答		2 件	4 %
医療、服薬の管理等	22	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		34 件	76 %
			どちらともいえない		1 件	2 %
			いいえ		0 件	0 %
			わからない		8 件	18 %
			無回答		2 件	4 %
所持金・預かり金の管理	23	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		22 件	49 %
			どちらともいえない		4 件	9 %
			いいえ		3 件	7 %
			わからない		11 件	24 %
			無回答		5 件	11 %

長崎県福祉サービス第三者評価 利用者調査結果（障害児・者施設用）

事業所名称	ケアステーションあいの	有効回答数	45 人
-------	-------------	-------	------

<各項目に対するコメント>

- (問2)とても有難く思っております。
- (問3)職員しだい
- (問3)本当に申し訳ないくらい、わがままを通していますが、皆さんよくして下さいます。
- (問4)職員しだい
- (問5)体調のことを、他人に口外されていました。
- (問5)秘密にしたい事は、誰にも言いません。
- (問5)できるだけ秘密を作らないように心がけているのですが。
- (問6)短期入所時のことなのでわかりません。
- (問7)職員による
- (問7)やさしく接してくれていると思っています。
- (問7)意思疎通なので、親でも困ることばかりですが、親より大切にしてくださっています。
- (問8)悪いくせや、自傷をやめさせる事案等について多々考えてくださいます。
- (問8)いつも楽しくお泊りできているので、きっといい雰囲気なのでしょう。
- (問9)いることを願い(話せたら)
- (問9)何でも相談しています。
- (問10)説明はありましたが、苦情のことはわからない。
- (問10)よく困ったことが起こるのですが、よく解決の道をつけて下さいます。
- (問10)利用スタート時に、お話しはありました。
- (問10)次から次に細かいことまで相談して、あとで申し訳なかったなと思ってしまうます。
- (問10)苦情を言うことが起こっていないので、考えたことがなかった。
- (問11)仕事だと思い、不満があっても我慢していえないとのことでした。
- (問12)新しい職員の方でも、とても気安くきちんと対応してく下さいます。
- (問12)小さい事を気軽に伝えられるので、不満にならない。
- (問12)お泊り時急に体調不良になった時、こまかな支援をしていただきました。
- (問13)これだけ利用者の方が多いとそれは少し無理なのでないでしょうか。
- (問14)介助のしかたが人によってちがう。本人ができることが皆に伝わっていない。
- (問14)年齢が近いやさしい職員さんには、話ができるが、年上の方にはこわいと思うことがある。
- (問15)利用者から手をかまれました。
- (問15)爪でひっかかれた様な傷がたまにある。
- (問15)利用者から腕をかまれました。
- (問15)車いすに乗る時にちょっとだけした事があります。慣れないので。
- (問16)処置をしていただき、その後母親に、状況説明とお詫びの電話をかけてくださいました。
- (問16)ノートに書いて処置した事案書いてありました。

長崎県福祉サービス第三者評価 利用者調査結果（障害児・者施設用）

事業所名称	ケアステーションあいの	有効回答数	45 人
-------	-------------	-------	------

<各項目に対するコメント>

(問20) 毎日の量もきっちりいただいているようで、安心です。

(問21) くつをきちんとはいていないのに、そのままになっている時がある。

(問21) つめ切りや髪切り、履物のことなど心配かけています。

(問21) 口腔ケアをきちんとしていただき、感謝している。

(問22) 薬を預けると、飲ませてくださいます。

(問22) 病院の事はやはり個人で探して診察を受けないといけないようです。

(問23) お出かけ時、好きな物を買えるようです。

(問23) 都度必要な金銭を持たせています。

長崎県福祉サービス第三者評価 利用者調査結果（障害児・者施設用）

事業所名称	ケアステーションあいの	有効回答数	45 人
-------	-------------	-------	------

<自由意見>

・ほとんど自分でできるから、たまに無視されているように感じることもある。私はここを利用していいのか？と。早便なので、連絡帳を早めに渡してほしい。

・このアンケートの回答に困りました。子どもが事業所での様子を話してくれたら回答することができますが、話せないで、事業所での様子がわからないので、回答することができませんでした。すみません。最近月曜日は、休み、休みと言っていたのですが、今週は毎日休み、休みと言うようになりました。紙ちぎりとか好きな事しているのに、どうしてかなと思います。ラベルつけをさせていただいた時は、あいの、あいのと言っていました。ラベルつけができなくなったからなのか、てんかん発作がでるようになったからなのか、なんとも言えません。休みとずっと言っているのが、気になります。

・来年からは、月曜日も短期棟に泊まりたい(本人希望)なかなか寝付けなようです。親としては、無理なされなくても大丈夫です。本人にもそう話していますが。

・いつも楽しく行っています。これからもよろしくお願いします。

・日頃思うことは、正直によくやって頂いていると思っています。欲を言わせてもらうなら、土曜日も1時間延長していただけたらと思います。大型のトランポリン室とかあると、楽しく前進運動ができて、健康的になると思うのですが、どうでしょうか

・毎日の行動をノートに書いていただいています。ただ、今日はこんなことがありました、普通と違っていましたとかを書いていただくといいかなと思います。以前目を悪くした原因が分からなくて。できたら、利用者さんのお顔や親子さん御家族の方とお会いできる時が持てるとなと思います。

・たまにしか通っていないので、グループホームにいる方と職員の方の接し方に温度差を感じ、さびしい思いをすることがある。

・何の不満もなく安心してお世話になることができています。職員の方も、話しやすいので、相談等しやすいです。こちらの要望に応えられない時も、きちんと説明して下さったので、快く了解できました。

・毎日お迎えに来るのを楽しみに待っている様子を見て、感謝の気持ちしかありません。ありがとうございます。

・みんなでボウリングに行きたい。

・親としては、本人が毎日休まず通えている事、日々の顔つきなどで、問題なくすごしていると思っています。100%何も不満のない人はないと思っています。本人にも、なにかしたらの不満や言いたいことはあると思いますが、なかなか聞くことができず、申し訳ありません。今後もよろしくお願いします。

・頭が痛い事があるので、痛い時は少しだけ休ませてもらえるようにお願いします。薬を飲んでもすぐには効かないことがあるので。

・短期入所を利用していますが、いつも楽しみにしているようです。毎回の服薬がありますが、よろしくお願いします。逆流現象が突然みられることがあるかもしれませんが、支援のほどよろしくお願いします。

・いつもありがとうございます。