

利用者調査の結果

ふくしまーびすしゆべつ きゆうごせつ
 福祉サービス種別 救護施設
 じぎょうしょめい(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	アンケート方式	*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13名 女性11名 不明(判断できず)3名
調査対象者数(人)	41人	
有効回答者数(人)	27人	
利用者総数に対する回答者割合(%)	26.7%	

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65.8歳で、「60歳から70歳未満」が7名(38.9%)、次いで「40歳から60歳未満」が5名(27.8%)、「70歳以上80歳未満」が4名(22.2%)、「80歳以上」が2名(11.1%)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15年と幅広く、平均の在籍期間は4年11ヶ月となっている。在籍期間の内訳は「数ヶ月から3年未満の方」が最も多く7名(38.9%)、次いで、「10年以上20年未満の方」と「5年以上10年未満の方」がそれぞれ4名(22.2%)、「3年以上5年未満の方」が3名(16.7%)となっている。

■ 「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56%となっている。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」とする方も三分の一強おり、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「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」「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配慮されていますか」の2つが上げられ、当施設の基本方針に掲げる「利用者の尊重」や「利用者のプライバシー保護」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一致協力し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27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	18 件	69%	
	どちらともいえない	5 件	19%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない	3 件	12%	
・69%の利用者が「丁寧に接してくれている」としている。こちらの項目については「どちらともいえない」「わからない」とする方がいるが、「呼び捨てにされている」との声が上がっている。				
問2 <small>しよくいんは、あなたのはなしをよくきいてくれますか。職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか。</small>	はい	20 件	74%	
	どちらともいえない	5 件	19%	
	いいえ	1 件	4%	
	わからない	1 件	4%	
・こちらの項目についても回答をいただいた方のうちの74%の方が「話をよく聞いてくれる」と回答している。こちらの項目については「いいえ」とする方から「職員は利用者の言うことを聞いてくれません」との声が上がっている。「どちらともいえない」「わからない」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3 <small>しよくいんは、あなたのプライバシー(たのひとに知られたいとおもうこと)をまもつ職員は、あなたのプライバシー(他の人に知られたいとおもうこと)を守っていますか。</small>	はい	19 件	70%	
	どちらともいえない	4 件	15%	
	いいえ	2 件	7%	
	わからない	2 件	7%	
・回答をいただいた方のうちの70%の方が「プライバシーを職員は守っている」としている。「どちらともいえない」「わからない」とする方もいるが、具体的な意見・要望などは上がっていない。「いいえ」とする方から「人の部屋にノックもしないで入ってきて困ります」との声が寄せられている。				
問4 <small>しよくいんは、しえんやさーびすの内容について、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	14 件	52%	
	どちらともいえない	8 件	30%	
	いいえ	2 件	7%	
	わからない	3 件	11%	
・回答をいただいた方のうちの52%の方が「支援やサービスの内容について、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。「どちらともいえない」「いいえ」とする方の合計が37%あり、「わからない」とする方も11%いるが具体的な意見・要望などは上がっていない。				

調査項目		回答	回答数	(%)	グラフ
コメント					
問5	<small>しょくいんは、あなたのおいちやしゆみをかいてくれていますか。</small> 職員は、あなたの生い立ちや趣味を理解してくれていますか。	はい	14 件	52%	
		どちらともいえない	5 件	19%	
		いいえ	3 件	11%	
		わからない	5 件	19%	
・52%の方が「生い立ちや趣味を理解してくれている」としている。「どちらともいえない」「わからない」「いいえ」とする方もいるが、具体的な意見・要望などは上がっていない。					
問6	<small>あなたのふまんやようぼうき、えんりょなくしょくいんにつたえることができ、しょくいんはきちんとたいおうしてくれますか。</small> 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。	はい	19 件	70%	
		どちらともいえない	1 件	4%	
		いいえ	3 件	11%	
		わからない	4 件	15%	
・回答をいただいた方のうちの70%の方が「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ている」としている。こちらの項目についても「どちらともいえない」「いいえ」「わからない」とする方がいるが、具体的な意見・要望などは上がっていない。					
問7	<small>しょくいんは、こまったことがあったとき、しょくいん以外のひと（やくしょやだいきんしゃいんなど）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。</small> 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。	はい	12 件	48%	
		どちらともいえない	4 件	16%	
		いいえ	4 件	16%	
		わからない	5 件	20%	
・「伝えてくれた」との声があり、回答をいただいた利用者のうちの48%の方が「職員以外の人にも相談できることをわかりやすく伝えてくれた」としている。「どちらともいえない」「いいえ」とする方の合計が38%あり、「わからない」とする方も20%いるが具体的な意見・要望などは上がっていない。					
問8	<small>けがをしたりたいちょうがわるくなつたとき、しょくいんはきちんとたいおうしてくれますか。</small> けがをしたりたいちょうがわるくなつたとき、職員はきちんと対応してくれますか。	はい	20 件	77%	
		どちらともいえない	2 件	8%	
		いいえ	2 件	8%	
		わからない	2 件	8%	
・こちらの項目については77%の方が「体調が悪くなったとき、職員はきちんと対応してく心配してくれる」としている。こちらの項目についても「どちらともいえない」「いいえ」「わからない」とする方がいるが、具体的な意見・要望などは上がっていない。					
問9	<small>しえん（かいじょ）のほうぼうなどは、どのしょくいんもおなじようにたいおうしてもらえますか。</small> 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。	はい	12 件	48%	
		どちらともいえない	3 件	12%	
		いいえ	4 件	16%	
		わからない	6 件	24%	
・こちらの項目については48%の方が「どの職員も同じように対応してくれる」としている。「どちらともいえない」「いいえ」とする方の合計が28%あり、「わからない」とする方も24%いるが具体的な意見・要望などは上がっていない。「わからない」とする方の中には支援を必要とせず、体験したことがない方もいるのかもしれない。					
問10	<small>しょくいんは、あなたがやりたいことはじぶんでできるように、あなたのこうどうをみまもってくれますか。</small> 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。	はい	17 件	68%	
		どちらともいえない	4 件	16%	
		いいえ	3 件	12%	
		わからない	1 件	4%	
・こ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「やりたいことは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。「どちらともいえない」「わからない」「いいえ」という方からの具体的な意見・要望などは上がっていない。					
問11	<small>しょくいんは、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たいですか。</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	17 件	65%	
		どちらともいえない	5 件	19%	
		いいえ	3 件	12%	
		わからない	1 件	4%	
・この項目についても回答をいただいた方のうちの65%の方が「希望に応じた支援が行われている」としている。「どちらともいえない」「いいえ」とする方の合計が31%あり、「わからない」とする方もいるが具体的な意見・要望などは上がっていない。					
問12	<small>あなたがお願いしたことが、他のしょ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	11 件	42%	
		どちらともいえない	6 件	23%	
		いいえ	3 件	12%	
		わからない	6 件	23%	
・42%の方が「他の職員にも伝わっている」としている。「どちらともいえない」「いいえ」とする方の合計が35%あり、「わからない」とする方も23%いるが具体的な意見・要望などは上がっていない。「わからない」とする方の中には具体的にお願いすることがなく、今まで経験したことがなかった方もいるのかもしれない。					

調査項目		回答	回答数	(%)	グラフ
コメント					
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	13 件	52%	
		どちらともいえない	7 件	28%	
		いいえ	4 件	16%	
		わからない	1 件	4%	

・こちらの項目については52%の方が「施設での活動は楽しい」としている。「生活に慣れてきてとても良いです」との満足の声が上がっている。「どちらともいえない」「いいえ」とする方の合計が44%あり、「わからない」とする方もいるが具体的な意見・要望などは上がっていない。

問14 <small>にゆうよくやきがえ、とれいれなどであなたが恥ずかしい思いをしないようにはいりよき入浴や着替え、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。</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	18 件	72%	
		どちらともいえない	3 件	12%	
		いいえ	2 件	8%	
		わからない	2 件	8%	

・こちらの項目についても回答者の72%の方が「恥ずかしい思いをしないようになっている」としている。「どちらともいえない」「いいえ」「わからない」とする方もいるが、具体的な意見・要望などは上がっていない。

問15 <small>しせつであなたは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。(危ないことはありませんか。)		はい	19 件	73%	
		どちらともいえない	3 件	12%	
		いいえ	3 件	12%	
		わからない	1 件	4%	

・こちらの項目については73%の方が「安全に動くことができている」としている。こちらの項目についても「どちらともいえない」「いいえ」「わからない」とする方がいるが、具体的な意見・要望などは上がっていない。

問16 <small>しよくいんに、けんこうやせいかつのことなどさまざま)なことについて、きがるにそ職員に、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。</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	15 件	58%	
		どちらともいえない	7 件	27%	
		いいえ	1 件	4%	
		わからない	3 件	12%	

・こちらの項目については58%の方が「気軽に相談できる」としている。「どちらともいえない」としつつ、「職員の方が忙しく、なかなか相談するタイミングを逃してしまっていた」との声が聞かれている。「いいえ」「わからない」とする方がいるが、具体的な意見・要望などは上がっていない。

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	16 件	62%	
		どちらともいえない	6 件	23%	
		いいえ	3 件	12%	
		わからない	1 件	4%	

・回答をいただいたうちの62%の方が「楽しみ」としている。「どちらともいえない」とする方から「食事は寂しい時があります」、「いいえ」とする方から「食事の量が外で仕事をしていると全然足りない」との声が寄せられている。

問18 <small>あなたにあったしよくじほうほう(しよくじかん、しよくき・ようく、たべやすいく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。</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	18 件	72%	
		どちらともいえない	2 件	8%	
		いいえ	4 件	16%	
		わからない	1 件	4%	

・72%の方が「自分にあった食事方法になっている」としている。こちらの項目についても「どちらともいえない」「いいえ」「わからない」とする方がいるが、具体的な意見・要望などは上がっていない。

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	12 件	50%	
		どちらともいえない	5 件	21%	
		いいえ	5 件	21%	
		わからない	2 件	8%	

・50%の方が「生活訓練や機能訓練を受けることができる」としている。「どちらともいえない」「いいえ」とする方の合計が46%あり、「わからない」とする方もいる。「どちらともいえない」とする方から「自立訓練中ですが、1年目、2年目と段階を上げていかないと同じ繰り返しの毎日。施設に甘えているばかりで本人のためになっていない」との声が上がっている。

《地域移行に向けた取組について》

問20 <small>あなたのきぼうでがいしゆつ、ちいきのぎょうじなどにさんか、かぞくやちんどのこうあなたの希望で外出、地域の行事等に参加、家族や知人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	10 件	42%	
		どちらともいえない	9 件	38%	
		いいえ	3 件	13%	
		わからない	2 件	8%	

・「外出したり交流したりすることがある」とする方が42%で、「どちらともいえない」「いいえ」とする方の合計が51%となっている。「いいえ」とする方もいる。新型コロナウイルス感染症の影響を受け、外部の人々との交流については自粛ぎみであることを窺わせる数値となっている。

調査項目		回答	回答数	(%)	グラフ
コメント					
問21	<small>あなたができるまたはやりたいきぎょう(しゅうろう)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	10 件	43%	
		どちらともいえない	4 件	17%	
		いいえ	6 件	26%	
		わからない	3 件	13%	
・この項目については43%の方が「できる又はやりたい作業(就労)をすることができる」としている。「どちらともいえない」「いいえ」とする方の合計が43%あり、「いいえ」とする方もいる。「調理実習をさせてもらいたいです」との要望が上がっている。					
問22	<small>あなたのきぼうやしんしんのじょうたいをほんだんして、ちいきでせいかつするためのしえ</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に支援を受けることができますか。	はい	9 件	41%	
		どちらともいえない	5 件	23%	
		いいえ	4 件	18%	
		わからない	4 件	18%	
・この項目については、「地域で生活するための支援を受けることができる」とする方が41%、「どちらともいえない」「いいえ」とする方の合計が41%となっている。この項目については具体的な意見・要望などは上がっていない。					