

利用者調査の結果

福祉サービス種別 障害者支援施設
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	
調査方法	アンケート方式	*利用者説明会を開き手順、記入方法などを説明。
利用者総数（人）	56人	
調査対象者数（人）	56人	
有効回答者数（人）	42人	
利用者総数に対する回答者割合（%）	75.0 %	

2 利用者調査全体のコメント

当施設の利用者のうち約6割ほどの方は医療機関から利用に到った方で、回答をいただいた利用者の75%の方も利用してから1年以内であり当施設に不慣れな方もいるように感じられ、退所に向けた体験プログラムや具体的な準備についても利用期間が浅いことから、まだ、道半ばで先の見えない部分もありやや不安を感じている方もいるのではないかと考えられた。

「総合的な感想について」は「大変満足」・「どちらかといえば満足」という方が70%となっており、回答された方のうち、「どちらかといえば満足していない」という方が1割未満ではあるが見受けられ、居室を二人で使用していたり、集団生活でもあることから全てに満足ということはなかなか難しいものの、社会復帰に向けて「もう少し日常訓練の時間がほしい」という前向きな方もおり、訓練時間は限られているが、利用者が施設に大きな望みを託していることが窺えた。

職員がトイレの壁の塗り替えなどの補修作業もされているが、空調設備やトイレなどの改修についての要望も見受けられた。また、日常的に使用するテレビや洗濯機の使用上の意見も聞かれた。

職員の業務の大変さに理解を示し予備人員的に職員を補充したほうが良いのではないかと意見も見られ、障害を持たれていても利用者の方は人生経験も豊かで、色々な観点から施設の運営状況を視られており大人であることが感じ取れた。利用者の自主性を重んじ押し付けにならないような配慮も必要ではないかと思われた。

3 利用者調査の結果

《生活の基本的なサービスについて》

調査項目	実数（人）			
	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 食事はおいしいですか	22 52%	14 33%	6 14%	0 0%
・食事の温冷のことや嗜好の関係から「どちらともいえない」・「いいえ」とする方もおり、次回の食事の嗜好調査に際しアンケート項目などに検討を加えられる必要があるのではないかと考えられる。				
問2 あなたの状態（健康のことなど）に応じたメニューになっていますか	27 64%	12 29%	3 7%	0 0%
・栄養計画を必要とする利用者には別途、栄養ケア計画が立てられているのでほぼ満足しているものと思われる。「いいえ」とされている方も見られるが栄養ケア計画を必要とされていない方かと思われる。				
問3 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、介助方法等）になっていますか	33 79%	6 14%	3 7%	0 0%
・食の形態、自助具等についてもアセスメントされているので満足されている方が多い。上記項目同様、「いいえ」とされている方は必要とされていない方ではないかと思われる。				
問4 ナースコールをしたらすぐ来てくれますか	28 70%	10 25%	2 5%	0 0%
・70%ほどの利用者が満足している。おそらく夜間の体制ではないかと思われるが、「職員が少ないのではないかと職員の多忙さに同情し補充についての意見を述べられている方も見られた。				

調 査 項 目	実 数 (人)			
	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 5 他の人に知られたくないことの秘密を守るなど、プライバシーが守られていますか	35	5	1	0
	85%	12%	2%	0%
・多数の方が満足している。職員の研修などを通じて権利擁護やプライバシー保護について周知徹底がされていることが窺える。				
問 6 職員が居室に入るときはノックや了解を求めますか	34	7	0	0
	83%	17%	0%	0%
・80%以上の方が入室の了解を取るようになっているとしており、職員のプライバシー保護についての意識が高いことが窺える。				
問 7 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	37	4	1	0
	88%	10%	2%	0%
・「敬意を払った接し方であり親切な言葉や行動にいつも感謝している」との言葉も見られ88%の方が満足されている。反面、対応の良い職員もいるとの意見もあり職員により温度差があるのではないと思われる。更に、接遇研修等を継続され均質化やレベルアップを図る必要があるのかもしれない。				
問 8 職員間の連絡は十分できていますか(言ったことがきちんと伝わっていますか)	27	11	4	0
	64%	26%	10%	0%
・ほぼ三分の二の方が満足している。職員により温度差があるのか、「バラバラな対応をしている」との言葉もあり、報告や連絡については更に検討する余地があるのではないと思われる。				
問 9 職員はみんな同じようにあなたに接してくれますか	30	10	2	0
	71%	24%	5%	0%
・問7同様、接し方については職員により差があるのかもしれない。接遇についての研修の開催等を通じての職員間での意思統一の必要性が感じられる。				
問 10 職員はあなたの話をよく聞いてくれますか	29	11	2	0
	69%	26%	5%	0%
・問7、問9同様、一人ひとりの利用者に合わせて声かけの工夫等について検討の余地があるのではないだろうか。				
問11 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	29	11	2	0
	69%	26%	5%	0%
・「見守ってくれている」とする利用者も三分の二以上いる。「どちらでもない」という方もおり必要としない方もいるようであるが利用者は大人であることから主体性を重んじ押し付けにならないような配慮も必要ではないと思われる。				
問12 利用者同士がうまくいかないとき、職員は対応してくれますか	27	11	2	0
	68%	28%	5%	0%
・「いいえ」という方は少なく、利用者の要望により居室の変更等も可能なことから利用者間の関係は良好のようである。				

調 査 項 目	実 数 (人)			
	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13 あなたの気持ちをわかってくれる(相談できる)職員がいますか	32	6	4	0
	76%	14%	10%	0%
・ほぼ80%の方が満足している。職員への信頼度は高いのではないと思われる。				
問14 困ったことを外の人(第三者委員など)にも相談できますか	21	15	6	0
	50%	36%	14%	0%
・施設外の相談機関や施設の第三者委員については重要事項説明書にも記載されているが、利用契約時のみでなく期間半ばでの再度の説明も何らかの機会に必要ではないと思われる。				
問15 施設には、好きなことを自由にできる雰囲気がありますか(訓練時間以外は、外出など自由にできますか)	30	9	3	0
	71%	21%	7%	0%
・70%ほどの利用者が満足している。利用者も県内全域から自宅が遠隔地の場合はなかなか帰省することもできず、また、家族等の来訪も限れることから、気分転換できる機会を多く設けるなどの配慮もされたら良いのではないだろうか。				
問16 施設ではあなたの意思が尊重されていますか	29	10	3	0
	69%	24%	7%	0%
・三分の二の方は満足されているが、ほぼ三分の一の方は「どちらともいえない」、「いいえ」としており、意思表示できない方の対応にも更なる配慮が必要ではないと思われる。				
問17 この施設であなたは安全に、安心して生活できますか	36	4	2	0
	86%	10%	5%	0%
・90%近くの方が満足されており、安全性については十分確保されていることが窺える。				
問18 施設運営の考え方が、毎日のサービス・行動に反映されていると思いますか	23	16	2	0
	56%	39%	5%	0%
・「どちらともいえない」という方が多い。利用契約時のみでなく期間半ばでの再度の説明も必要ではないと思われる。				
問19 訓練や日常の活動は充実していますか	29	8	5	0
	69%	19%	12%	0%
・「もう少し日常訓練の時間がほしい」という方もおり、訓練時間は限られているが、一人ひとりの持てる能力に合わせ柔軟に対応されることを期待したい。				

《地域移行に向けた取り組みについて》

調 査 項 目	実 数 (人)			
	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20 退所に向けた体験プログラムや具体的な準備は充実していると思いますか	24	16	2	0
	57%	38%	5%	0%
・「どちらともいえない」という方が多い。利用期間が浅い方も多く、まだ、道半ばで先の見えない部分があるのではないと思われる。				

＜年間目標について＞

調 査 項 目 コ メ ン ト	実 数 (人)			
	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21 あなたの今の目標や計画を作るときに、職員はあなたとよく相談しましたか	31	9	2	0
	74%	21%	5%	0%
・ほぼ四分の三の方が個別支援計画の作成時には相談をしているとしており、利用期間が浅い方も多いことから初期(概ね利用開始から2～3週間以内)の段階の方が「いいえ」と回答されているのではないかとと思われる。				
問22 あなたの自立目標・計画、状態に応じた支援が行なわれていますか	31	11	0	0
	74%	26%	0%	0%
・問21同様、ほぼ四分の三の方が個別支援計画に沿って支援がなされていると回答しており、支援内容が実施されていることが窺える。				

＜利用前の情報提供について＞

◆過去1年以内にこの施設を利用し始めましたか。

1. はい ↓
2. いいえ → 問26へ

調 査 項 目 コ メ ン ト	実 数 (人)			
	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23 利用する前に、施設での生活や支援内容など、知りたいことについてわかりやすい説明がありましたか	17	11	4	0
	53%	34%	13%	0%
・「どちらともいえない」という方も三分の一ほどおり、家族へ説明がされている可能性が考えられる。				
問24 施設運営の考え方を知る機会(説明、掲示など)がありましたか	20	11	2	0
	61%	33%	6%	0%
・併設の病院から利用に到った方が全体の3～4割ほどで、また、1年未満の方ということから、三分の一の「どちらともいえない」という方は在宅からと推測され、家族への説明がされている可能性が高いのではないかとと思われる。				
問25 施設の説明を聞いて、自分で施設を利用することを決めましたか	24	4	4	0
	75%	13%	13%	0%
・問25同様、併設の病院から利用に到った方が3～4割ほどいるということも含め、自らの意思で決められた方が多いものと思われる。「どちらともいえない」、「いいえ」というそれぞれ1割強の方は家族と相談されている可能性が高いのではないだろうか。				

コ メ ン ト	実 数 (人)			
	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26 あなたは不満や要望を職員に気軽に話すことができますか	24	16	2	0
	57%	38%	5%	0%
・「どちらともいえない」という方も三分の一以上おり、遠慮からか言い出せないでいる方がいるのでないかと推測される。				
問27 職員は不満や要望に対してきちんと対応してくれていますか	27	10	4	0
	66%	24%	10%	0%
・三分の二の方が満足しているが、「どちらともいえない」という方もおり、その時々の方の対応により感じ方も違うのかも知れない。				