

利用者調査の結果

福祉サービス種別 障がい者施設入所支援
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	* 新型コロナ禍のため利用者調査についての主旨、手順、記入方法などを記載したご案内とアンケート用紙を
利用者総数（人）	23人	施設から利用者に配布していただき実施した。
調査対象者数（人）	23人	
有効回答者数（人）	20人	*男性 10人 女性 3人（性別について無回答の方 7人）
利用者総数に対する回答者割合（%）	87.0%	

2 利用者調査全体のコメント

<p>■ 回答をいただいた利用者の年齢で多いのは「60歳以上」で5名(25.0%)、次に「50歳から60歳未満」が4名(20.0%)、「40歳から50歳未満」が3名(15.0%)、「30歳から40歳未満」と「20歳から25歳未満」がそれぞれ1名(5.0%)等となっている。また、施設での在籍期間については2ヶ月から17ヶ月となっており、平均の在籍期間は7ヶ月となっている。在籍期間については有効回答された方が14名で、7ヶ月の方が3名(21.4%)と中心値となっている。利用者の中には、身体障害者手帳、精神保健福祉手帳、障害者総合支援法による障がい支援区分に該当する方もいた。</p> <p>■ 「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、回答を頂いた方のうちの78.0%の方が「大変満足」、「満足」としており、満足度としては高いように思われる。「障害者施設で働いている皆様、大変意識の高い方達ばかりで親切に世話など奉仕して下さいます。嫌味な人物、職員間の付和雷同もなく面白く、安気に毎日を過ごすことができている。職員同士の仲の良さが自然と施設全体の雰囲気や朗らかなものと感じています。指導的立場である役員及び上司の皆様方の働きやすい職場を提供しようとする姿勢がこの施設を自然と朗らかで優良な施設にしていると感じています」との長文の感謝と満足の声寄せられている。</p> <p>■ 回答された方の満足度の高い項目として「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」「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」「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」「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」「職員はあなたの話をよく聞いてくれますか」「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」「あなたが困ったときに、相談できる職員がいますか」の七つが上げられる。当センターの基本方針「安心と満足が得られるリハビリテーションサービスに努めます」や「皆様の権利」に挙げる「良質な医療・福祉サービスを公平に受ける権利」「自分の受ける医療・福祉サービスについて、自らの意思により選択し決定する権利」「個人情報保護され、プライバシーが尊重される権利」を心に常に最善のサービスを提供すべく誠実に利用者支援に取り組んでいることが利用者にも好感をもって受け入れられているように感じられる。</p>
--

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20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	実数（人）			
	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
問1 あなたがやりたいと思った活動ができますか。	12	7	1	
	60%	35%	5%	
・回答をいただいた利用者うちの60%の方が「思った活動ができている」としている。「どちらともいえない」とする方から「部分的に利用者の要望を聞いてもらえない」とする意見が上がっている。「いいえ」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。	16	4	0	
	80%	20%	0%	
・こちらの項目についても回答をいただいた利用者うちの80%の方が「わかりやすく説明してくれた」としている。こちら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。				
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。	20	0	0	
	100%	0%	0%	
・ほとんどの利用者が「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も具体的な意見・要望などは上がっていない。				
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。	13	5	2	
	65%	25%	10%	
・こちらの項目についても具体的な意見・要望などは上がっていないが、回答をいただいた利用者うちの65%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。				

調査項目		実数 (人)			
		はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
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。		16	4	0	0
		80%	20%	0%	0%
・回答をいただいた方のうちのほぼ80%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」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 職員は、あなたがやりたいことは自分のできるように、あなたの行動を見守ってくれますか。		16	4	0	0
		80%	20%	0%	0%
・この項目についても回答をいただいた方のうちの80%の方が「やりたいことは自分のできるように、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」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7 職員はあなたの話をよく聞いてくれますか。		16	4	0	/
		80%	20%	0%	
・こちらの項目についても回答をいただいた方のうちの80%の方が「話をよく聞いてくれる」と回答している。「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。		16	4	0	/
		80%	20%	0%	
・こちらの項目についても80%の方が「希望に応じた支援が行われている」「やっている」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」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9 あなたが困ったときに、相談できる職員がいますか。		17	3	0	/
		85%	15%	0%	
・こちらの項目については85%の方が「相談できる職員がいる」としている。こちらの項目についても具体的な意見・要望などは上がっていない。					
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。		14	6	0	/
		70%	30%	0%	
・この項目については「職員は、きちんと対応してくれている」とする方が70%となっている。「どちらともいえない」という方も含め具体的な意見・要望などは上がっていない。					
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。		12	7	1	0
		60%	35%	5%	0%
・60%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」とする方からは具体的な意見・要望などは上がっていない。					
問12 施設での活動は楽しいですか。		11	7	2	/
		55%	35%	10%	
・こちらの項目については55%の方が「施設での活動は楽しい」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45%となっているが具体的な意見・要望などは上がっていない。					
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。		14	6	0	/
		70%	30%	0%	
・70%の方が「目標や計画、状態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」とする方からの具体的な意見・要望などは聞かれていない。					

調査項目	実数 (人)			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
問14 食事の時間は楽しみですか。	7	8	5	/
	35%	40%	25%	
・回答をいただいたうちの35%の方が「楽しみ」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65%と三分の二近くになっているが具体的な意見・要望などは上がっていない。				
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。	14	5	1	/
	70%	25%	5%	
・70%の方が「自分にあった食事方法になっている」としている。「どちらともいえない」とする方からの具体的な意見・要望などは聞かれていない。				
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ようにしてくれますか。	11	8	1	/
	55%	40%	5%	
・こちらの項目については回答者のうちの55%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。「どちらともいえない」「いいえ」とする方の合計が45%となっているが具体的な意見・要望などは上がっていない。				
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。	15	5	0	/
	75%	25%	0%	
・75%の方が「安心してすごすことができている」としている。「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せんか。)	15	5	0	/
	75%	25%	0%	
・こちらの項目については75%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」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。	17	2	1	/
	85%	10%	5%	
・こちらの項目については85%の方が「すぐに病院に連れて行ってくれたり心配してくれる」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」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。	3	10	5	/
	17%	56%	28%	
・「交流したりする機会があるか」について「どちらともいえない」「いいえ」とする方の合計が84%となっている。「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。についてはコロナで難しい」とする回答があり、新型コロナウイルスの影響を受け自粛せざるを得なくなっており、収束に伴う再開が待ち望まれるところとなっている。				

《地域移行に向けた取組について》

調 査 項 目		実 数 (人)			
		はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
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。	3	6	10	/
		16%	32%	53%	
<p>・この「好きなときに、外出したり外泊したりすることができるか」という問いには「どちらともいえない」「いいえ」とする方の合計が85%となっている。こちらの項目についても新型コロナウイルスの影響を受け自粛せざるを得なくなっており、再開が待たれるところとなっている。</p>					
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ていますか。	9	7	4	/
		45%	35%	20%	
<p>・この項目についても、「どちらともいえない」「いいえ」とする方の合計が55%と、施設を退所して地域で自立していくための体験の機会や方法について詳しく教えてくれないとする方がやや多いように思われる。「はい」と回答された方からの具体的な声は寄せられていない。</p>					