

長崎県福祉サービス第三者評価 利用者調査結果(障害者(児)施設・事業)

| | |
|-------|----------|
| 評価機関名 | 福祉総合評価機構 |
|-------|----------|

| | |
|-------|--------------|
| 事業所名称 | グループホームふれあい荘 |
|-------|--------------|

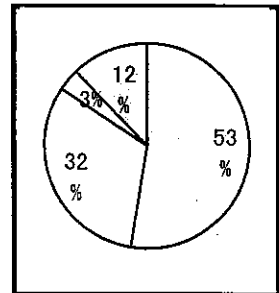
| | |
|----------|---|
| 調査の対象・方法 | <p>対象： グループホームふれあい荘の入所者・利用者</p> <p>方法： 対象者へ調査用紙を配布。 各自記入の上、評価機関へ直接郵送回収。</p> |
|----------|---|

| | |
|--------|-------------------------------|
| 調査実施期間 | 令和 4年 1月 20日から 令和 4年 2月 10日まで |
|--------|-------------------------------|

アンケート結果平均（無回答・無効・非該当を除く 173 件内）

| | |
|--------|-------|
| 利用者総数 | 8 人 |
| 調査対象者数 | 8 人 |
| 有効回答数 | 8 人 |
| 回収率 | 100 % |

| | | |
|-----------|------|-----|
| はい | 91 件 | 53% |
| どちらともいえない | 55 件 | 32% |
| いいえ | 6 件 | 3% |
| わからない | 21 件 | 12% |



| | |
|-----|--|
| 総 評 | <p>本アンケートは調査対象者数8人中、8人の回答を得て100%と極めて高い回収率となった。</p> <p>アンケートは、職員が利用者に配付し、直接評価機関へ郵送する方法で実施した。</p> <p>調査結果は、問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」が100%で最も高く、次いで問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」87.5%、問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」75.0%と続いている。</p> <p>これらを含め、設問項目数の7割が50%を超える満足度であることは、利用者にとってグループホームは居心地がよく、職員が利用者を尊重していることに満足している様子が窺える。</p> <p>一方、問1「施設の理念や方針について、知っていますか」は0%であったことを付け添えたい。</p> <p>これらの結果を基に、更なる質の向上につながるよう期待したい。</p> |
|-----|--|

長崎県福祉サービス第三者評価 利用者調査結果(障害者(児)施設・事業)

| 事業所名称 | グループホームふれあい荘 | | 有効回答数 | 8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 | 0件 | 0.0% |
| | | | どちらともいえない | 2件 | 25.0% |
| | | | いいえ | 2件 | 25.0% |
| | | | わからない | 4件 | 50.0% |
| | | | 無回答・無効 | 0件 | 0.0% |
| | 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 | 0件 | 0.0% |
| どちらともいえない | | | 0件 | 0.0% | |
| いいえ | | | 0件 | 0.0% | |
| わからない | | | 0件 | 0.0% | |
| 無回答・無効 | | | 0件 | 0.0% | |
| 非該当 | | | 8件 | 100.0% | |
| 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 | 5件 | 62.5% |
| | | | どちらともいえない | 3件 | 37.5% |
| | | | いいえ | 0件 | 0.0% |
| | | | わからない | 0件 | 0.0% |
| | | | 無回答・無効 | 0件 | 0.0% |
| | 4 | 職員は何かにつけ気軽に声をかけてくれますか。 | はい | 5件 | 62.5% |
| | | | どちらともいえない | 3件 | 37.5% |
| | | | いいえ | 0件 | 0.0% |
| | | | わからない | 0件 | 0.0% |
| | | | 無回答・無効 | 0件 | 0.0% |
| 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 | 6件 | 75.0% |
| | | | どちらともいえない | 2件 | 25.0% |
| | | | いいえ | 0件 | 0.0% |
| | | | わからない | 0件 | 0.0% |
| | | | 無回答・無効 | 0件 | 0.0% |
| | 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 | 8件 | 100.0% |
| | | | どちらともいえない | 0件 | 0.0% |
| | | | いいえ | 0件 | 0.0% |
| | | | わからない | 0件 | 0.0% |
| | | | 無回答・無効 | 0件 | 0.0% |
| 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 | 4件 | 50.0% |
| | | | どちらともいえない | 4件 | 50.0% |
| | | | いいえ | 0件 | 0.0% |
| | | | わからない | 0件 | 0.0% |
| | | | 無回答・無効 | 0件 | 0.0% |
| | 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 | 3件 | 37.5% |
| | | | どちらともいえない | 5件 | 62.5% |
| | | | いいえ | 0件 | 0.0% |
| | | | わからない | 0件 | 0.0% |
| | | | 無回答・無効 | 0件 | 0.0% |
| | 9 | 困ったことを相談できる職員がいますか。 | はい | 4件 | 50.0% |
| | | | どちらともいえない | 3件 | 37.5% |
| | | | いいえ | 0件 | 0.0% |
| わからない | | | 1件 | 12.5% | |
| | | 無回答・無効 | 0件 | 0.0% | |

長崎県福祉サービス第三者評価 利用者調査結果(障害者(児)施設・事業)

| 事業所名称 | | グループホームふれあい荘 | | 有効回答数 | 8人 | |
|---|----|---|-----------|-------|-------|-----|
| 評価対象 | No | 質問項目 | 回答 | | 回答数 | (%) |
| 苦情受け付けの方法等 | 10 | 苦情がある場合の受け付けや解決の仕組みについて、説明がありましたか。 | はい | 2 | 25.0% | |
| | | | どちらともいえない | 4 | 50.0% | |
| | | | いいえ | 0 | 0.0% | |
| | | | わからない | 2 | 25.0% | |
| | | | 無回答・無効 | 0 | 0.0% | |
| 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 | 2 | 25.0% | |
| | | | どちらともいえない | 5 | 62.5% | |
| | | | いいえ | 1 | 12.5% | |
| | | | わからない | 0 | 0.0% | |
| | | | 無回答・無効 | 0 | 0.0% | |
| 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。 | 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 | 3 | 37.5% | |
| | | | どちらともいえない | 4 | 50.0% | |
| | | | いいえ | 0 | 0.0% | |
| | | | わからない | 1 | 12.5% | |
| | | | 無回答・無効 | 0 | 0.0% | |
| 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 | 3 | 37.5% | |
| | | | どちらともいえない | 4 | 50.0% | |
| | | | いいえ | 0 | 0.0% | |
| | | | わからない | 1 | 12.5% | |
| | | | 無回答・無効 | 0 | 0.0% | |
| 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)。 | 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 | 3 | 37.5% | |
| | | | どちらともいえない | 3 | 37.5% | |
| | | | いいえ | 0 | 0.0% | |
| | | | わからない | 2 | 25.0% | |
| | | | 無回答・無効 | 0 | 0.0% | |
| 施設の中で怪我をしたことがありますか。 | 15 | 施設の中で怪我をしたことがありますか。 | はい | 5 | 62.5% | |
| | | | どちらともいえない | 0 | 0.0% | |
| | | | いいえ | 2 | 25.0% | |
| | | | わからない | 1 | 12.5% | |
| | | | 無回答・無効 | 0 | 0.0% | |
| 【はいの場合】怪我をした後の対応は適切でしたか。 | 16 | 【はいの場合】怪我をした後の対応は適切でしたか。 | はい | 5 | 62.5% | |
| | | | どちらともいえない | 0 | 0.0% | |
| | | | いいえ | 0 | 0.0% | |
| | | | わからない | 0 | 0.0% | |
| | | | 無回答・無効 | 0 | 0.0% | |
| 非該当 | 3 | 37.5% | | | | |
| 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。 | 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 | 4 | 50.0% | |
| | | | どちらともいえない | 1 | 12.5% | |
| | | | いいえ | 0 | 0.0% | |
| | | | わからない | 3 | 37.5% | |
| | | | 無回答・無効 | 0 | 0.0% | |
| 実際に入所・利用してみて、説明どおりでしたか。 | 18 | 実際に入所・利用してみて、説明どおりでしたか。 | はい | 4 | 50.0% | |
| | | | どちらともいえない | 3 | 37.5% | |
| | | | いいえ | 0 | 0.0% | |
| | | | わからない | 1 | 12.5% | |
| | | | 無回答・無効 | 0 | 0.0% | |

長崎県福祉サービス第三者評価 利用者調査結果(障害者(児)施設・事業)

| 事業所名称 | | グループホームふれあい荘 | | 有効回答数 | 8人 | |
|---------------|----|--|-----------|-------|-------|--|
| 評価対象 | No | 質問項目 | 回答 | 回答数 | (%) | |
| 内容サービス項目 | | | | | | |
| 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 | 4件 | 50.0% | |
| | | | どちらともいえない | 2件 | 25.0% | |
| | | | いいえ | 0件 | 0.0% | |
| | | | わからない | 2件 | 25.0% | |
| | | | 無回答・無効 | 0件 | 0.0% | |
| 食事 | 20 | 食事はおいしく、楽しかったですか。 | はい | 3件 | 37.5% | |
| | | | どちらともいえない | 5件 | 62.5% | |
| | | | いいえ | 0件 | 0.0% | |
| | | | わからない | 0件 | 0.0% | |
| | | | 無回答・無効 | 0件 | 0.0% | |
| 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 | 6件 | 75.0% | |
| | | | どちらともいえない | 1件 | 12.5% | |
| | | | いいえ | 1件 | 12.5% | |
| | | | わからない | 0件 | 0.0% | |
| | | | 無回答・無効 | 0件 | 0.0% | |
| 医療、服薬の管理等 | 22 | 病気やケガの時には、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 | 5件 | 62.5% | |
| | | | どちらともいえない | 1件 | 12.5% | |
| | | | いいえ | 0件 | 0.0% | |
| | | | わからない | 2件 | 25.0% | |
| | | | 無回答・無効 | 0件 | 0.0% | |
| 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 | 7件 | 87.5% | |
| | | | どちらともいえない | 0件 | 0.0% | |
| | | | いいえ | 0件 | 0.0% | |
| | | | わからない | 1件 | 12.5% | |
| | | | 無回答・無効 | 0件 | 0.0% | |

その他自由意見

- ・施設に長くいることが、不安になることがあります。
- ・コロナのため、土日しか外出できないので、月～金曜日の普通の日に出出ができるようにお願いします。
- ・ほかの利用者との間に問題がありました。ほかの利用者も同じようにきびしく注意してください。

令和3年度

職員アンケート 集計結果

対象者 調査対象事業所の職員

調査方法 対象者が記入の上、評価機関へ直接郵送、回収

調査期間 令和4年1月20日から 令和4年2月20日まで

| | | |
|------|-----|---|
| 配布件数 | 17 | 件 |
| 回収件数 | 17 | 件 |
| 回収率 | 100 | % |

事業所名 グループホームふれあい荘

特定非営利活動法人 福祉総合評価機構

職員アンケート調査結果

| | | |
|--------------|-------|------|
| グループホームふれあい荘 | 有効回答数 | 17 件 |
|--------------|-------|------|

| | | | | | |
|---|------------------------|--------|--|--|-----|
| 1 | あなたは、この事業所に就職して何年目ですか。 | 1～3年目 | | 8 | 47% |
| | | 4～8年目 | | 4 | 24% |
| | | 9～15年目 | | 1 | 6% |
| | | 16年目以上 | | 4 | 24% |
| | | | | <input type="checkbox"/> 1～3年目 <input type="checkbox"/> 4～8年目 <input type="checkbox"/> 9～15年目 <input type="checkbox"/> 16年目以上 | |

| | | | | | |
|---|--|-----------|--|---|-----|
| 2 | 今回の第三者評価を受ける準備のため、職員が参加して自己評価を行うなどの取組がありましたか。 | はい | | 12 | 71% |
| | | いいえ | | 1 | 6% |
| | | どちらともいえない | | 4 | 24% |
| | | 無回答 | | 0 | 0% |
| | | | | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> どちらともいえない <input type="checkbox"/> 無回答 | |
| 3 | 事業所の理念や方針を書いた文書が事業所から配布、又は話がありますか。 | はい | | 14 | 82% |
| | | いいえ | | 2 | 12% |
| | | どちらともいえない | | 1 | 6% |
| | | 無回答 | | 0 | 0% |
| | | | | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> どちらともいえない <input type="checkbox"/> 無回答 | |
| 4 | 事業所の毎年度の事業計画は事業所から配布、又は説明がありますか。 | はい | | 2 | 12% |
| | | いいえ | | 6 | 35% |
| | | どちらともいえない | | 9 | 53% |
| | | 無回答 | | 0 | 0% |
| | | | | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> どちらともいえない <input type="checkbox"/> 無回答 | |
| 5 | 翌年の事業計画作成の参考のため事業所から意見を聞かれますか。 | はい | | 2 | 12% |
| | | いいえ | | 7 | 41% |
| | | どちらともいえない | | 8 | 47% |
| | | 無回答 | | 0 | 0% |
| | | | | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> どちらともいえない <input type="checkbox"/> 無回答 | |
| 6 | 事業所から、守らなくてはならない法令について、はっきりとした指示や命令がありますか。 | はい | | 4 | 24% |
| | | いいえ | | 6 | 35% |
| | | どちらともいえない | | 7 | 41% |
| | | 無回答 | | 0 | 0% |
| | | | | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> どちらともいえない <input type="checkbox"/> 無回答 | |
| 7 | 事業所の経営状況や改善課題などについて事業所から説明がありますか。 | はい | | 3 | 18% |
| | | いいえ | | 6 | 35% |
| | | どちらともいえない | | 8 | 47% |
| | | 無回答 | | 0 | 0% |
| | | | | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> どちらともいえない <input type="checkbox"/> 無回答 | |
| 8 | 職員提案や職員アンケートなど、職員が管理者へ意見を伝える制度がありますか。 | はい | | 2 | 12% |
| | | いいえ | | 6 | 35% |
| | | どちらともいえない | | 9 | 53% |
| | | 無回答 | | 0 | 0% |
| | | | | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> どちらともいえない <input type="checkbox"/> 無回答 | |
| 9 | 定期的に管理者と個別面談の機会が設けられるなど、職員が相談をしたり、意見を言ったりしやすい工夫がありますか。 | はい | | 5 | 29% |
| | | いいえ | | 3 | 18% |
| | | どちらともいえない | | 9 | 53% |
| | | 無回答 | | 0 | 0% |
| | | | | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> どちらともいえない <input type="checkbox"/> 無回答 | |

職員アンケート調査結果

| | | |
|--------------|-------|------|
| グループホームふれあい荘 | 有効回答数 | 17 件 |
|--------------|-------|------|

| No. | 質問内容 | 回答割合 | 回答数 | 割合 | |
|-----|---|-----------|-----|----|-----|
| 10 | 事業所に、有給休暇消化率などの就業状況やあなたの意向を尋ね、改善する仕組みがありますか。 | はい | | 5 | 29% |
| | | いいえ | | 9 | 53% |
| | | どちらともいえない | | 3 | 18% |
| | | 無回答 | | 0 | 0% |
| | | | | | |
| 11 | 研修を終了した職員は、報告レポートを提出したり、皆の前で発表したりするような取組がありますか。 | はい | | 8 | 47% |
| | | いいえ | | 4 | 24% |
| | | どちらともいえない | | 2 | 12% |
| | | 無回答 | | 3 | 18% |
| | | | | | |
| 12 | 事業所では、リスクの種類別(事故・感染症・衛生・急病・不審者・虐待など)に発生時の対応マニュアルが整備されていますか。 | はい | | 7 | 41% |
| | | いいえ | | 1 | 6% |
| | | どちらともいえない | | 5 | 29% |
| | | 無回答 | | 4 | 24% |
| | | | | | |
| 13 | リスクの種類別のマニュアルは、各職員に配布されているか、または、各職員がいつでも見られる場所に備え置かれていますか。 | はい | | 3 | 18% |
| | | いいえ | | 4 | 24% |
| | | どちらともいえない | | 6 | 35% |
| | | 無回答 | | 4 | 24% |
| | | | | | |
| 14 | プライバシー保護について、マニュアルに基づく職員研修が実施されていますか。 | はい | | 1 | 6% |
| | | いいえ | | 7 | 41% |
| | | どちらともいえない | | 6 | 35% |
| | | 無回答 | | 3 | 18% |
| | | | | | |
| 15 | 守秘義務に関する規程が定められ、それを必ず守るよう徹底されていますか。 | はい | | 10 | 59% |
| | | いいえ | | 0 | 0% |
| | | どちらともいえない | | 4 | 24% |
| | | 無回答 | | 3 | 18% |
| | | | | | |
| 16 | 虐待を発見した際、あなたに通告の義務があることを知っていますか？ | はい | | 12 | 71% |
| | | いいえ | | 2 | 12% |
| | | どちらともいえない | | 0 | 0% |
| | | 無回答 | | 3 | 18% |
| | | | | | |
| 17 | 虐待を発見した際の通告の流れを知っていますか？ | はい | | 7 | 41% |
| | | いいえ | | 6 | 35% |
| | | どちらともいえない | | 1 | 6% |
| | | 無回答 | | 3 | 18% |
| | | | | | |
| 18 | 個々の支援マニュアルは定期的に検証されていますか。 | はい | | 3 | 18% |
| | | いいえ | | 4 | 24% |
| | | どちらともいえない | | 7 | 41% |
| | | 無回答 | | 3 | 18% |
| | | | | | |

職員アンケート調査結果

| | | |
|--------------|-------|------|
| グループホームふれあい荘 | 有効回答数 | 17 件 |
|--------------|-------|------|

| No. | 質問内容 | 回答内容 | 割合 | 件数 | 割合 |
|-----|--|-----------|----|----|-----|
| 19 | 個々の支援マニュアルの検証には、職員も参加していますか。 | はい | | 2 | 12% |
| | | いいえ | | 4 | 24% |
| | | どちらともいえない | | 7 | 41% |
| | | 無回答 | | 4 | 24% |
| 20 | 個々の支援マニュアルの検証が行われた結果、やり方を変えることになったとき、あるいはやり方を変えずにそのままいくことになったとき、そのことが職員に伝えられていますか。 | はい | | 2 | 12% |
| | | いいえ | | 5 | 29% |
| | | どちらともいえない | | 5 | 29% |
| | | 無回答 | | 5 | 29% |
| 21 | 利用者に関する記録の保管場所、保管方法は、職員に周知されていますか。 | はい | | 11 | 65% |
| | | いいえ | | 1 | 6% |
| | | どちらともいえない | | 2 | 12% |
| | | 無回答 | | 3 | 18% |
| 22 | 一人ひとりの利用者の支援計画について、見直しを行う時期や、検討会議に参加する職員の範囲などが、定められていますか。 | はい | | 9 | 53% |
| | | いいえ | | 1 | 6% |
| | | どちらともいえない | | 3 | 18% |
| | | 無回答 | | 4 | 24% |
| 23 | 利用者・家族が相談や意見を述べやすい環境が整っていますか。 | はい | | 10 | 59% |
| | | いいえ | | 0 | 0% |
| | | どちらともいえない | | 5 | 29% |
| | | 無回答 | | 2 | 12% |

自由回答項目

24 その他日々のサービスに関して、施設から職員に知らせてほしい情報があれば、記入してください。

- ・ 就職してまだ日が浅いため、よくわからないのが現状です。

25 その他お気づきの点をご自由にお書き下さい。(施設への質問・要望、施設の素晴らしい点など何でもご記入下さい。)

- ・ 利用者・職員間の連絡をスムーズにできるようにして、人間関係が上手くいくような施設にしていきたいです。
- ・ 近々の利用者の詳しい情報等を各職員に伝える連絡網の確立と同系列の各事業所との協力体制の確立が必要だと思えます。
- ・ 利用者・家族はもちろんのこと、職員も自分の意見を言いやすい職場であり、家庭的な雰囲気でも協力しながら運営しています。良くも悪くもマニュアルによってガチガチにやるべきことや規則が決まっていないので、その都度利用者一人ひとりの状況を話し合っって対応しています。職員がさまざまな職種の経験者であるため、アイデアも多く出て、チームワークもあります。