

利用者調査の結果

福祉サービス種別 障がい者支援施設・生活介護
事業所名（施設名） 穂高悠生寮

1 調査概要

調査対象者	利用者本人		
調査方法	聞き取り方式	*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）	入所39人 生活介護60人	*男性10名 女性12名	
調査対象者数（人）	入所16人（兼生活介護）	生活介護6人（生活介護のみ）	
有効回答者数（人）	22人		
利用者総数に対する回答者割合（％）	入所41.0%	生活介護36.7%	

2 利用者調査全体のコメント

・回答をいただいた利用者の年齢で多いのは「70歳以上」で11名(50.0%)、次に「60歳から70歳未満」が8名(36.4%)、「40歳未満」が3名(13.6%)と続いている。また、施設・事業所での在籍期間については数月から30数年と幅広く、平均の在籍期間は9.14年となっているものの8年から10年の方のウェイトが高くなっている。回答を頂いた利用者のうち、療育手帳の対象の方が多く、B1・B2の方が54.5%、A1・A2の方が40.9%という状況であった。

・「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、回答を頂いた方うちの63.％の方が「大変満足」、「満足」とされており、満足度は高い。《地域移行に向けた取組について》の問2でも「ここ（穂高悠生寮）で長く暮らしたい」「この寮を出たいとも思わない」と住み慣れた施設に満足されていることが窺えた。

・回答された方の満足度の高い項目として「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」「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」「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」「この施設であなたは安心してすごすことができますか」「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」「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」の七つが上げられる。法人理念に沿った基本方針に掲げる「支援サービスの向上」の中の「利用者としての尊厳を大切に」「健康の維持増進」「豊かな暮らしの支援」の実践に向け、誠実にかつ前向きに取り組んでいる職員の姿が利用者に受け入れられていることが感じられる。

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22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。	16	4	2	/
	73%	18%	9%	/
・回答をいただいた利用者うちの73%の方が「思った活動ができている」としている。「友達と散歩などで外へ出ること」「CDを聴くことが好きで特に『嵐』の曲を聴いている」「テレビを見ている」「思ったように生活できている」「詩を書くことが好きでやっている」「聖書が好きで読んでいる」「運動をしている」との声が上がっている。一方「年なので何もしない」「できていない」等の声も寄せられている。生活介護利用の方が「マットを編んでいる」「箸の作業をしている」「マットのゴミを取るのが楽しい」などの声も聞かれている。				
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。	13	2	6	/
	62%	10%	29%	/
・この項目については回答をいただいた方うちの62%の方が「わかりやすい説明があった」としている。「説明をもらった」「手話を交えて説明を受けた」との声が上がっている。「分かりづらい」「説明はない」「計画のことは分からない」と話された方もいた。				
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	2	0	/
	91%	9%	0%	/
・91%の利用者が「丁寧に接してくれている」としている。「丁寧です」「Hさんがやさしい」とする声が聞かれている。「どちらともいえない」と回答された方からの具体的な意見・要望は上がっていない。				
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。	8	4	9	/
	38%	19%	43%	/
・回答をいただいた利用者うちの38%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。第三者委員の方々に話したことがある「第三者委員の人が来ている」「たまたま第三者委員の人が来てくれ、話を聞いてくれる」とする方々がいた。「第三者委員がおり話ができることは聞いているが実際に話したことはない」「よくわからない」「聞いたことがない」との声が上がっている。				

調査項目		実数 (人)			
コメント		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。		19	2	0	0
		90%	10%	0%	0%
<p>・回答をいただいた方のうちの90%の方が「プライバシーを職員は守っている」としている。「ノックしてくれる」「2人部屋であるが、職員はノックしてくれる」「職員は守ってくれる」「トイレを手伝ってもらっているが大丈夫」「入浴は女性のみで男性が入ってくることはない。手伝ってくれる職員も女性なので安心」「部屋のポタブルトイレを使っている」「トイレもお風呂も一人でできている」などの声が聞かれた。「どちらともいえない」「いいえ」とする方からの具体的な意見・要望は上がっていないが、「鍵をかけたはずなのに開いていることがある」との声や生活介護の利用者から「グループホームで一人で入浴している」との声も聞かれた。</p>					
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。		17	4	0	0
		81%	19%	0%	0%
<p>・この項目については回答をいただいた方のうちの81%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」「いいえ」とする方からの具体的な意見・要望は上がっていない。</p>					
問7 職員はあなたの話をよく聞いてくれますか。		15	5	1	
		71%	24%	5%	
<p>・回答をいただいた方のうちの71%の方が「話をよく聞いてくれる」と回答している。「N職員が聞いてくれる」「担当のTさんが聞いてくれる」「聞いてくれる女性の職員がいる」との声が上がっている。一方、「要望することもあまりない」との話も聞かれた。</p>					
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。		17	4	1	
		77%	18%	5%	
<p>・77%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」とする方からの具体的な意見・要望は上がっていない。</p>					
問9 あなたが困ったときに、相談できる職員がいますか。		16	3	2	
		76%	14%	10%	
<p>・こちらの項目については76%の方が「相談できる職員がいる」としている。「わかってくれる先生がいる」「Yさんと他の職員」「Tさんが相談に応じてくれる」「Sさんが相談に応じてくれる」との声が聞かれている。一方「自分のことをわかってれる先生がいない」とする利用者もいた。</p>					
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。		15	5	1	
		71%	24%	5%	
<p>・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71%あり、「職員は遅番や夜勤があるが色々やってくれる」「不満に思ったことがない」との満足の声が上がっている。一方「職員の中に自分より若い人がいる。話が合わないので自分から引いてしまう」と職員との関係性に配慮している声も聞かれている。</p>					
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	6	2	1
		57%	29%	10%	5%
<p>・57%の方が「他の職員にも伝わっている」としている。「伝わっていると思います」との声が上がっているが「あまりできていない」「伝わっていない」とする方もいた。</p>					
問12 施設での活動は楽しいですか。		12	6	1	
		63%	32%	5%	
<p>・こちらの項目については63%の方が「施設での活動は楽しい」としている。「平日は作業所で、休みの日はテレビをみたり、万歩計を使い周囲を歩いている」「手先は器用だと思う。箸の仕事早いと思っている」などの声が上がっている。一方、「他の利用者から手を出されるのが困る」との困惑の声が聞かれた。</p>					
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。		12	7	0	
		63%	37%	0%	
<p>・63%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」とする方がいるが、具体的な意見・要望は上がっていない。</p>					

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。		19	3	0	
		86%	14%	0%	
<p>・回答をいただいたうちの86%の方が「楽しみ」としている。「おいしい」「おいしい。何でも食べている」「大好きなものが一杯出る」「ご飯も良く、おかずも良い」「食事はおいしく食べている」「好き嫌いがなく、何でも食べている」等の声が上がっている。一方、「ミルクがまずい」「味噌汁がうすい、食べた気がしない」との言葉も聞かれている。生活介護に通所されている方から「昼食のみ食べているがご飯とおみおつけの時間が長い」との声が聞かれ、「朝は食パンで、休みの時はご飯にしてもらっている」「おいしい。好きなものを頼めば作ってくれる」と希望に応じた献立も可能となっていることが窺えるような声も上がっている。</p>					
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。		20	2	0	
		91%	9%	0%	
<p>・91%の方が「自分にあった食事方法になっている」としている。「箸で食べている」「自分で食べている」「スプーンで食べている」「大勢で食べている」「テーブルは自由」「一応、場所は決まっている」等の声が聞かれている。一方、「ラーメンの時、量が少ない」との意見・要望も上がっている。</p>					
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。		19	2	1	
		86%	9%	5%	
<p>・こちらの項目についても86%の方が「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。「入浴は男女に分かれている」「曜日ごとに入浴している」「たまに入浴している。大変だけど自分で入っている」「女性(同性)職員が手伝ってくれる」「トイレ、入浴とも手伝ってもらっている」「自分でやっている。着替えも一人でやっている」ので恥ずかしい思いをすることは無い等の声が聞かれている。生活介護の通所の方からは「お風呂は家で入っている。水中ウォーキングに出掛けている」、また、外部事業所へ通所されている方から「仕事終わりに毎日入れる。土日も入ることができる。共同なのでカギを持っている」との声も寄せられている。</p>					
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。		19	0	1	
		95%	0%	5%	
<p>・96%の方が「安心してすごすことができている」としている。「心配はない」「危ない所はなく、安全」「安心して過ごすことができている」との声が上がっている。「ヘッドギアをつけている人が髪の毛をひっぱるので困る」等の声が聞かれている。グループホームから生活介護に通所されている方から「グループホームも悠生寮も安心」との話も聞かれている。</p>					
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すか。)		18	3	1	
		82%	14%	5%	
<p>・こちらの項目についても82%の方が「安全に動くことができている」としており、「大丈夫」「自分で動けている」との声が聞かれた。一方、過去の体験から「部屋で転んで腰を痛めコルセットを付けたことがある」との声が聞かれ、現状、「1階から2階への廊下(スロープ)がこわい」とする方も数名いた。</p>					
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。		20	0	0	
		100%	0%	0%	
<p>・こちらの項目についてはほとんどの方が「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。「看護師さんがみてくれる」「風邪の時は職員がアイスノンをしてくれる」「風邪の時、病院に連れてもらった」「部屋で転んで腰を痛めた時、救急車を呼んでくれた」「階段を上る時、転んだことがあったが職員に助けてもらった」等、小まめな対応が来ている。常日頃、自らの健康に留意されていると思われる方から「病気になることがあまりない」「ケガなどしたことがない」「病気やケガがなく、健康なもの」等の声も寄せられている。</p>					
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はありますか。		13	2	4	
		68%	11%	21%	
<p>・「交流したりする機会がある」とする方が68%で、「どちらともいえない」「いいえ」とする方の合計が33%となっている。「夏祭りや三九郎の時には家族が施設に来てくれる」「自分たちができないことをおまつりや行事の時に教わっている」「ボランティアの出し物を見させてもらっている」「ボランティアが来ている」等の声がある一方、「ボランティアや地域の人はいあまり来ない」との話も聞かれた。</p>					

《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。		20	0	0	
		100%	0%	0%	
<p>・この項目についてはほとんどの方が「好きなときに、外出したり外泊したりすることができる」としている。「あるよ!ご飯を食べにいたりしている。外泊については忘れてしまった」「たまに外出している」「バス旅行がある」「帰らないが姉が訪ねて来てくれる」「お寿司を食べに出掛けている。大町で外泊したこともある」「お寿司、かつ丼を食べに出掛けている」「自宅へ外泊している」「担当の先生と外出することもある」「外でお昼を食べたり、買い物もしている」「洋服を買いに出掛けたり、年末に外泊もしている」「グループホームにいたので買い物や美容院などに出掛けている」「お盆、正月、連休に自宅にお母さんがいるので帰る」等の多くの声が上がっている。</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。		12	2	3	
		71%	12%	18%	
<p>・この項目については、「はい」とする方が71%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る」としている。「意向は聞いてくれている」との声がある一方、「教えてもらっているが、ここ(穂高悠生寮)で長く暮らしたい」「話を聞いたことはない。この寮を出たいとも思わない」と施設での暮らしに満足されている方もいる。すでにグループホームで生活している通所の方からは「グループホームでみんなと一緒に仲良くやっている」「説明を受けて現在のグループホームに移った」と自立されていることを窺わせる言葉も聞かれた。施設に入所した間もない方から「聞いたことはないが一人暮らしをしたいと思っている」との声も聞かれた。</p>					