

利用者調査の結果

福祉サービス種別 施設入所支援・生活介護
事業所名（施設名） すわ湖のほとり

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）	49人	*男性23名 女性15名	
調査対象者数（人）	38人		
有効回答者数（人）	38人		
利用者総数に対する回答者割合（%）	77.6%		

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27名(71.1%)、次に「50歳から60歳未満」が5名(13.2%)、「19歳から30歳未満」が4名(10.5%)と続いている。また、施設での在籍期間については数週間から30数年と幅広く、平均の在籍期間は12.02年となっているものの1年未満から2年の方が13名(34.2%)とウェイトが高く、かたや20年から30年以上の方も11名(28.9%)と、若い利用者 と高齢の利用者の両極化が進んでいる。回答を頂いた利用者の障害者手帳の区分は1種1級の方が全体の三分の二という状況であった。</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」という総合的な質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47%となっている。「よくやっていただいている」「何でも満足している」「今は面会ができないが、できるようになれば『大変満足』に移行することができる」などの満足の声がかかっている。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、「不満」・「大変不満」いう方も見られることから、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。</p> <p>・回答された方の満足度の高い項目として「職員はあなたの話をよく聞いてくれますか」「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」「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」「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）」「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ださったり心配していただけますか」の五つが上げられる。法人理念に掲げる「私たちはご利用者を尊敬し、生命、自由、プライバシー、個人々の人格権を守ります。そしてQOLの向上に根差した、真の満足を追求します」の実践に向け真摯に取り組んでいる職員の姿勢が利用者を受け入れられているように思われる。</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38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）			
コ メ ン ト	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。	20	11	7	0
	53%	29%	18%	0%
・回答をいただいた利用者のうちのほぼ半数の方が「思った活動ができている」としている。「テレビでドキュメンタリーを見ている(本が読めなくなった)」「一人でユーチューブを見ることが多い」「カラオケ」「レース編み、袋を作っている」「カメラが趣味」「音楽を聴いている」などの声がかかっている。一方「自然の中での散歩ができなくなった」「室内でやりたい仕事・作業ができない」「一人でできないことなので、協力者がいないためできない」「パズルをしたいがスペースがなく、今は何もしていない」といった声も聞かれている。「どちらともいえない」とする方から「今はやりたいことはない」との声も上がっている。				
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。	18	12	8	0
	47%	32%	21%	0%
・この項目については回答をいただいた方のうちのほぼ半数の方が「わかりやすい説明があった」としている。「計画については一応説明を受けている」「支援会議が定期的に開かれている」「担当者会議にも出ている」との声が聞かれた。また、ある利用者から「職員の手があれば多くの可能性にチャレンジしたい」との希望も上がっている。「説明はなかった」とする方から「あまりない。職員から言ってこない」との声も上がっている。				
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。	28	10	0	0
	74%	26%	0%	0%
・74%の利用者が「丁寧に接してくれている」としている。「職員によるけど、バカ丁寧でも困る」との話が聞かれている。「どちらともいえない」とする方から「自分は受けたことはないが、他の利用者が受けていることを見たことがある(乱暴な言葉について)」「職員によって違うので、何か頼む時は人を選ぶ」「業務量が多い時に強い口調が出る職員がいる」等の声も上がっている。				
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。	18	11	9	0
	47%	29%	24%	0%
・回答をいただいた利用者のうちのほぼ半数の方が「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。「第三者委員については知っているが、何かあれば自分で職員に話すことができる」とする方がおり、第三者委員については「ちょっと聞いていない」「知らない」「わからない」とする声も聞かれている。				

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。		26	9	1	2
		68%	24%	3%	5%
・回答をいただいた方のうちの70%弱の方が「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」とする方から「その判断が難しい」「入浴の時に異性の職員での介助あり」との声が聴かれている。「いいえ」とする方から「ほかの利用者に自分の過去のことが漏れている」とする意見が上がっている。					
問6 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。		21	13	3	1
		55%	34%	8%	3%
・この項目については回答をいただいた方のうちの半数強の方が「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。「見てくれている職員もあり、一生懸命やってくれる人もいる」と好感を示す声が聴かれ、「どちらともいえない」という方からは「やりたいことはない」「やりたいと思うことがない」との声が上がっている。「いいえ」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7 職員はあなたの話をよく聞いてくれますか。		31	7	0	
		82%	18%	0%	
・回答をいただいた方のうちの80%強の方が「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「職員により違いがある」「一部の職員は聞いてくれる」「あまりしゃべらない」「話づらい」「職員に伝えても記録として残してくれない」などの話が聴かれた。「日中、業務に追われているようで、頼みたいことがあっても頼めない」「もっと大勢の職員が理解してくれると良い」等、職員の現状を理解しつつ期待の声を上げた方もいる。					
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。		26	10	2	
		68%	26%	5%	
・70%弱の方が「希望に応じた支援が行われている」「やってくれている」としている。一方、「やってくれる職員とやってくれない職員がいる」との声も聞かれている。					
問9 あなたが困ったときに、相談できる職員がいますか。		31	6	1	
		82%	16%	3%	
・こちらの項目については80%強の方が「相談できる職員がいる」としている。「相談している」「思ったことを伝えられるから大丈夫」「月1回の対話会を利用している」とする声が聞かれた。「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。					
問10 あなたが不満に思ったことや要望を伝えるとき、職員は、きちんと対応してくれていますか。		20	12	6	
		53%	32%	16%	
・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」とする方が半数強あり、「不満がない」との声が聴かれた。「どちらともいえない」とする方から「頼んだことがないのでわからない」との話があり、「いいえ」とする方から「言えば反感をかう。日中は他の事業所で活動している」などの声が聞かれた。					
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。		13	17	8	0
		34%	45%	21%	0%
・三分の一強の方が「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」とする方が多く、「勤務により職員が変わるので難しい」「時々伝わっていないことがある」などの声が上がっている。「いいえ」とする方からは「伝わっていないときのほうが多いかもしれない」「職員の人数が足りないから伝わっていない」「最近、伝わらないことが多い」「伝わっていない」とする声が聴かれている。					
問12 施設での活動は楽しいですか。		16	20	2	
		42%	53%	5%	
・こちらの項目については40%強の方が「施設での活動は楽しい」としている。「バッグ作り(くさりあみで作っている)」「テレビを観ることが楽しい」「女子サッカーをテレビで見ることが好き」「CD、レース、ラジオを楽しみにしている」「クラブ(ゲーム、塗り絵、ポッチャ、輪投げ)などをしている」等の声が上がっている。「どちらともいえない」とする方から「日中、居室で過ごすことが多い」との話があり、「ない」とする方から「活動することがない」との声も聞かれた。					
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。		17	17	4	
		45%	45%	11%	
・ほぼ半数弱の方が「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」「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。					

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14	食事の時間は楽しみですか。	26	8	4	
		68%	21%	11%	
<p>・回答をいただいたうちの三分の二強の方が「楽しみ」としている。「3食とも十分食べている。そうめん、オリーブオイルを使ったものが好き」「中味はおいしい」「量は多い」「何でも食べられている」「食事はおいしい」「嫌いなものが出る時があるがその時は代替のものを用意してくれる」等の声が上がっている。一方、「味見をしていないのか、いくら言っても改善されない。待っている時間が長い」「3品が2週ごとに同じ繰り返しなので飽きてしまう」「まずい」「パンが好きだが、パンの量が少ないのでご飯と比べ腹持ちが良くない」「味が一定していない」等の声も聞かれている。好き嫌いという点から「ピザトーストをリクエストしたら提供してくれたのでうれしかった。できれば出前ももう少し希望したい」と期待の声があがっている。</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。	31	5	2	
		82%	13%	5%	
<p>・80%強の方が「自分にあった食事方法になっている」としている。「常食を食べることができる」「トロミをつけてもらっている」「キザミで介助してもらっている」「おかゆを食べている」「スプーンを使用している」「全部食べるまで自分のペースを守ってくれる」等の声が聞かれている。一方「食事形態に不満、何でもこまめに細かくしなければいけないだろう」「パンの量が少ない」などの意見も聞かれている。</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。	31	3	4	
		82%	8%	11%	
<p>・こちらの項目についても80%強の方が「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。「職員との人間関係ができてから大丈夫」「自分で着脱ができるのでそうしたことはない」「異性介助の時は声がけをしてもらってから」「オムツで対応してもらっている」「トイレの時はカーテン等を使用してもらっている」「オムツ交換の時は同性介助」等の声が聞かれている。「どちらともいえない」とする方から、「今はもう慣れた。あきらめた。長いものに巻かれる」「恥ずかしいと思う時もあるけれど、自分じゃできないから仕方がない」「異性であってもいやとは言えない」等の声があがっている。一方、「いいえ」とする方から「夜間トイレに行きたいときに夜勤者が男性の場合は困る。男性に介助されるのは嫌」との意見が聞かれている。</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。	29	8	1	
		76%	21%	3%	
<p>・四分の三強の方が「安心してすごすことができている」としている。「いいえ」とする方から「一人の職員が4人の利用者を見ていたので危険を感じる」「入浴の時に職員が少なく危険を感じる」等の意見が聞かれている。</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。)	34	4	0	
		89%	11%	0%	
<p>・こちらの項目については90%弱の方が「安全に動くことができている」としている。「大丈夫」「車イスを使用しているが自分で動いている」「職員が誘導してくれるから安全」等の声が聞かれた。「夜間、窓、網戸が空いていた」とする声が上がっている。</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ださり心配してくれますか。	36	2	0	
		95%	5%	0%	
<p>・こちらの項目については95%の方が「すぐに病院に連れて行ってくださり心配してくれる」としている。「看護師がいるので安心している」「具合が悪くなったことがあるが病院に連れて行ってくださった」「連れていってくれる」「月2回往診がある」等、小まめで適切な対応が来ている。「今まで具合が悪くなったことがない」と自ら健康に留意しているとする声も聞かれるが、「我慢することが多い」とする利用者もいる。</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。	29	5	4	
		76%	13%	11%	
<p>・「交流したりする機会がある」とする方が四分の三強ほどで、「どちらともいえない」「いいえ」とする方の合計が四分の一ほどとなっている。「夏祭りの時にボランティアが来る」「楽器演奏のボランティアが来る」「今はコロナウイルス感染の影響で交流はできていないがその前はできていた」「以前はボランティアが来ていたがコロナウイルスの影響で自粛しているようである。床屋は来る」等の声が上がっている。「どちらともいえない」「いいえ」とする方からの具体的な意見・要望などはあがっていない。</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。		23	11	4	
		61%	29%	11%	
<p>・この項目については60%強の方が「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。「ドライブ、外食に行ったことがある」「外食に出かけている」「個別外出もできる」等の声が上がっている。「今はコロナウイルス感染の影響で外出できていないが前はできていた」「今はコロナウイルス感染防止のため規制がかかっている」など、現状に理解を示している方もいる。「今はコロナウイルス感染の影響で仕方ないが、気分転換のため、外食、買い物(100円ショップ)に出かけたい」「近くに家があるがコロナウイルス感染の影響で戻れず残念。近日中に外出ができる予定なので楽しみ」「遠出をしたい」「たまには外の景色も見ながら一人で食事をしたい」「自由に外で歩きたい」「おいしいものを食べに出かけたい」等、コロナウイルスの感染が収束することを期待するとともに外出についても待ちわびていると感じる声が多く聞かれている。「いいえ」とする方から「以前からできていない」「外出させてくれない」などの意見が聞かれている。</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	19	10	
		24%	50%	26%	
<p>・この項目については、「どちらともいえない」「いいえ」とする方で76%と、施設を退所して地域で自立していこうという利用者が少ないように思われる。「一応説明は受けている」「ここがいい」「生活するにはここが良い」との声があがっている。地域に戻り自立したいと希望する利用者からは「家に帰りたい」「グループホームを見学する予定があったがコロナウイルス感染を避けるため延期となった」という話が聞かれている。「一人で生活してみたいと思うが、そこまでの勇気がない」と躊躇されている方も見受けられる。「いいえ」とする方から「現在、退所できる状況でもなく、引き受ける人もいないため施設側に話もしていない」「今後の生活を考えているが今はわからないし話もなし」との声も聞かれている。</p>					