

## 利用者調査の結果

福祉サービス種別      障がい者入所支援・生活介護  
事業所名（施設名）      障害者支援施設ほほえみ

### 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）	66人（入所支援57人・生活介護66人）		
調査対象者数（人）	10人		
有効回答者数（人）	10人	*男性7人	女性3人
利用者総数に対する回答者割合（%）	15.2%		

### 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「60歳以上」で5名(50.0%)、次に「50歳から60歳未満」が3名(30.0%)、「40代」が2名(20.0%)となっている。また、施設での在籍期間については1年から20数年と幅広く、平均の在籍期間は8.7年となっている。回答された方の中、ほぼ当施設開設時から入所された方がおり、若い時に入所し今に到っているケースが見られる。また、60代以上の方で入所して10年以上の方も3名(30.0%)となっている。回答を頂いた利用者の障害支援区分は6の方が4名(40.0%)、5の方が3名(30.0%)、4の方が2名(20.0%)、3の方が1名(10.0%)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する感想では、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100%となっており、満足度としてはかなり高いように思われる。「親切にしてくれる」「丁寧にしてくれる」などの声が聞かれている。

▪ 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」「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」「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」「この施設であなたは安心して過ごすことができますか」「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すか。）」の8つが上げられる。法人の基本的視点の「私たちは利用者や家族の声を大切にし、利用者に対等な立場で信頼関係を築きます」及び「令和3年度施設目標」の「利用者の健康を第一に考え、事故のない安全で衛生的な事業所であること」等に沿い、常に利用者ニーズに合った支援に取り組んでいる施設職員の姿勢が利用者に浸透しているのではないかとと思われる。

### 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10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	回答	回答数	(%)	グラフ
コメント				
問1 あなたがやりたいと思った活動ができますか。	はい	5 件	50%	
	どちらともいえない	5 件	50%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない			

・回答をいただいた利用者の中「思った活動ができている」とする方と「どちらともいえない」とする方が半数ずつとなっている。「活動ができている」とする方からは「クラフト、即売会などに出品している」「コースターや新聞紙で箱折りをしている」「可能な時間にゲームなどを行っている」との声が上がっている。また、「どちらともいえない」とする方からは「ほぼできている」「コロナでカラオケができず残念」「以前はクラブ活動で書道をしていた。クラブ活動については自分でできることとできないことがあるので参加が難しい」等の声をいただいている。

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。	はい	8 件	80%	
	どちらともいえない	1 件	10%	
	いいえ	1 件	10%	
	わからない			

・こちらの項目については回答をいただいた利用者のうちの80%の方が「わかりやすく説明してくれた」としている。「半年に1回、説明がある」「毎年、3月に説明を受けている」などの声が聞かれている。こちらの項目について「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。

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。	はい	9 件	90%	
	どちらともいえない	1 件	10%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない			

・90%の利用者が「丁寧に接してくれている」としている。「職員のみなさんは親切にしてくれる」「丁寧にしてくれる」などの声が聞かれている。こちらの項目について「どちらともいえない」とする方からの意見・要望は上がっていない。

調査項目		回答	回答数	(%)	グラフ
コメント					
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。	はい	4 件	40%	
		どちらともいえない	3 件	30%	
		いいえ	3 件	30%	
		わからない			
<p>・回答をいただいた利用者のうちの40%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。「どちらともいえない」とする方から「説明を受けたかもしれないが忘れてしまった」との声が寄せられている。また、「いいえ」とする方から「直接言えるので、今のところ必要性を感じていない」との回答があり、何かあった時に親しい職員に話すことができているものと思われる。</p>					
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。	はい	7 件	70%	
		どちらともいえない	2 件	20%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない	1 件	10%	
<p>・回答をいただいた方のうちの70%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「二人部屋なので難しいが、一人部屋を希望している」との期待を込めた意見が上がっている。</p>					
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。	はい	10 件	100%	
		どちらともいえない	0 件	0%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない	0 件	0%	
<p>・この項目については回答をいただいた全員が「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。「自由にコーヒーを飲んでいる」「ダメになることもあるかもしれないが自分でしたいことは話している」等の声が上がっている。</p>					
問 7	職員はあなたの話をよく聞いてくれますか。	はい	10 件	100%	
		どちらともいえない	0 件	0%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない			
<p>・こちらの項目についても回答をいただいた全員の方が「話をよく聞いてくれる」と回答している。こちらの項目については「担当以外の職員も聞いてくれる」「世間話も含め、話をしている」等の声が上がっている。</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。	はい	9 件	90%	
		どちらともいえない	1 件	10%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない			
<p>・こちらの項目については90%の方が「希望に応じた支援が行われている」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。</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。	はい	9 件	90%	
		どちらともいえない	1 件	10%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない			
<p>・こちらの項目についても90%の方が「相談できる職員がいる」としている。「担当職員に相談できる」「まずは担当者に話している。職員とは仲良くやっている」「色々話をしている」「担当職員のみ」とする声が聞かれた。「どちらともいえない」としつつ、「担当が変わった時に、戸惑うことがある」との意見を上げた方がいる。</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。	はい	9 件	90%	
		どちらともいえない	1 件	10%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない			
<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90%となっている。「対応してくれている」としつつ、「個人と違って集団だからすぐに行きたくないことがあるのでそれが難点、イライラしてしまうことがある」「こまごまとした不満が時々あるが、長年入所しているので馴れてきた」とする方がおり、「どちらともいえない」という方からは「要望しているがたまに忘れることがある」との声が聞かれている。</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。	はい	6 件	60%	
		どちらともいえない	4 件	40%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない	0 件	0%	
<p>・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」とする方から「伝わっていない時がある」とする声が上がっている。</p>					

調査項目		回答	回答数	(%)	グラフ
コメント					
問12	施設での活動は楽しいですか。	はい	6 件	60%	
		どちらともいえない	4 件	40%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない			
<p>・こちらの項目については60%の方が「施設での活動は楽しい」としている。「施設は楽しいので毎日でも来たい(通所の方)」「トランプやゲーム、ポッチャが楽しい」「週3日、通っている。知り合いができ同じテーブルで話をしたりしている」「クラブ活動をしている」「PT・OTによる訓練を受けている」「テレビを見るのが楽しい」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「皆と一緒に活動より一人のほうが良い、集団での活動は面白くない時がある」との声が聞かれた。</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。	はい	8 件	80%	
		どちらともいえない	2 件	20%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない			
<p>・80%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「パソコンを使って仕事を続けたい」との要望が上がっている。</p>					
問14	食事の時間は楽しみですか。	はい	6 件	60%	
		どちらともいえない	4 件	40%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない			
<p>・回答をいただいたうちの60%の方が「楽しみ」としている。「食事はおいしい」「通っているので昼食のみであるが、好き嫌いはなく、おいしい」「肉が好き」「季節が感じられる食事(正月料理)や麺類が出て嬉しい」等の声が上がっている。「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。</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。	はい	7 件	70%	
		どちらともいえない	3 件	30%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない			
<p>・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。「自力で食べられるがキザミにしてもらっている」「食事については制限があるので代替品を出してもらっている」「魚や納豆が嫌いなので代替品を出してもらっている」「嫌いなものが出るが、佃煮、お茶漬け等は自分で用意している」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「普通食を食べれるが、予めキザミにしてあるものがあるので普通の大きさに食べたい」との要望が上がっている。</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。	はい	7 件	70%	
		どちらともいえない	3 件	30%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない			
<p>・こちらの項目については70%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。「どちらともいえない」とする方も含めて「入浴は週2回」「男性、女性、それぞれの職員に介助してもらっているが恥ずかしくはない」「男性、女性、どちらでもOK。割り切っている」「男性、女性、それぞれの職員に介助してもらっているが苦にならない」「馴れたので、男女にこだわらない、どちらでも抵抗ない」「入所時は抵抗があったが、今は馴れた」等の声が上がっている。</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。	はい	10 件	100%	
		どちらともいえない	0 件	0%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない			
<p>・回答者全員が「安心してすごすことができている」としている。「自宅で過ごしていたが、ここのほうが色々な面で安心」との声が聞かれている。</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。)	はい	10 件	100%	
		どちらともいえない	0 件	0%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない			
<p>・こちらの項目についても回答者全員が「安全に動くことができている」としている。満足しつつも「エレベーターを降りた時に前輪が隙間に挟まったことがある」とする声が聞かれている。</p>					

調査項目		回答	回答数	(%)	グラフ
コメント					
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。	はい	7 件	70%	
		どちらともいえない	3 件	30%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない			

・こちらの項目については70%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。「往診をもらうことがある」「心配してくれる」「自分で通院している」「車イスなので医療機関に送迎してもらっている」「ベッドのマットを替え、治療を続けてもらっている」等、小まめで適切な対応が来ているようである。また、「自分では痛みなど感じる事ができないので、入浴時や着替えの時に体の様子を良く見てほしい」との要望が上がっている。他に「入所してから緊急入院したが、病院での処置を施設でも継続するようになったので今は大丈夫」との声が寄せられている。

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。	はい	6 件	60%	
		どちらともいえない	4 件	40%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない			

・「交流したりする機会がある」とする方は60%で、「学生が実習に来ている」「習字をしてくれるボランティアが来る」「ラーメンの移動販売車が来る」等の声が寄せられている。「どちらともいえない」とする方は40%となっており、「コロナ前は近くの中学校の生徒が車イスの清掃に来てくれたり、合唱を聞かせに来てくれた」「今はコロナで難しいが、いつか苑祭にボランティアが来ていた」と、外部の人々との交流については現在自粛みであることを窺わせる声が聞かれた。

《地域移行に向けた取組について》

調査項目		回答	回答数	(%)	グラフ
コメント					
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。	はい	5 件	50%	
		どちらともいえない	2 件	20%	
		いいえ	0 件	0%	
		非該当	3 件	30%	

・この項目については50%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。「近くの花見に出かけている」「新型コロナが収まっている時には、タクシーで個人的に出かけた」等の声が上がっている。また、「コロナ前は外食に出掛けていたので、また、出掛けたい」「どこかへ行きたい」「花見や紅葉狩りに行けたら良い」等の要望が寄せられている。通所の「生活介護」を利用する方は「非該当」とさせていただいた。

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ますか。	はい	2 件	20%	
		どちらともいえない	5 件	50%	
		いいえ	0 件	0%	
		非該当	3 件	30%	

・この項目については、「はい」と回答された方が20%で施設を退所して地域で自立していくという利用者が少ないように思われる。「どちらともいえない」とする方は50%で、「個人的には出たいが、色々な介助面で心配があるのでここが良い」「在宅に復帰できないと思っている」との声が聞かれた。通所の「生活介護」を利用する方と「ショートステイ」を利用する方は「非該当」とさせていただいたが、「在宅で生活しているが家族が面倒を見てくれるので不自由はない」としている。