

# 利用者調査の結果

(別添3-2)

福祉サービス種別 障害者支援施設  
事業所名 アルプス学園

## 1 調査概要

調査対象者 利用者本人	※評価機関として特に考慮した点
調査方法 個別聴き取り方式	利用者と調査者と1対1で聞き取りを行いました。
利用者総数 (60人)	
調査対象者数人 (11人)	※利用者調査で配慮した事項
有効回答者数 (11人)	返答の難しい方は、1問1問説明して本人自ら回答を記入したり、職員に付き添ってもらい実施しました。
利用者総数に対する回答者割合 (18%)	

## 2 利用者調査全体のコメント

当施設は設立60年以上を経て高齢・重症化する中、60名で暮らしていますが、アンケートに応えられる方に制限があり、今回11名の方に代表として回答して頂きました。コロナ禍になり外出制限もありましたが、変わらない日常生活を送っている様子が伺え、日々の暮らしに満足されています。

## 3 利用者調査の結果

調査項目	実数 (人)			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当(あ てはまらな い)
問1 あなたがやりたいと思った活動ができますか。	8	1	2	
○木工の仕事や解体作業が好きだったり、ペットボトルのラベルはがしをしたり、アルミ缶つぶしをして、松本まで持っていく仕事が好きなど、個々の遣り甲斐に繋がる活動をしています。				
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。	8	2	1	
○言いたいことが伝わらないこともあるとの意見がありましたが、「職員は優しい」好きな仕事、活動が出来ているとの意見が多くあり、それを個々の目標に繋げている様子が伺えます。				
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。	8	2	1	
○園長さんや担当職員が優しく接してくれるとお話もありましたが、店に出かけても思い通りの物が買えない事があるようです。				
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。	5	3	3	
○利用者の皆さんは、殆ど理解されておらず、コロナ禍後まだ外部からの訪問者の受け入れも制限されています。				
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。	7	1	1	2
○ひとり部屋の方もおり、全室個室化に向け、長期目標に掲げて計画されています。				
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。	9	1	0	1

○倉庫だった部屋を片付けて対応するなど、個々のニーズに応えられる範囲で対応し、今後の個室化計画推進に挑んでいます。				
問7 職員はあなたの話をよく聞いてくれますか。	10	1	0	
○担当職員がよく話を聞いてくれるとの意見が多くあり、職員の手薄の中、個々のニーズに向き合った対応を実践しています。				
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。	8	3	0	
○本当にやりたいことはわかってもらっているが、なかなか実現できないこともあるとのジレンマをぶつけてくる意見もありましたが、職員は日頃から利用者の意見に向き合っている様子が伺えます。				
問9 あなたが困ったときに、相談できる職員はいますか。	8	2	1	
○トイレ後の処理に直ぐに来てもらえず困った事があったとの意見もありましたが、職員にいつも一生懸命対応してもらっていると、喜んでいるとの意見があります。				
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。	8	2	1	
○日常時は、担当職員に話を聞いてもらっているようですが、時には園長さんに話を聞いてもらっているとの意見もあり、誰とも気楽に相談できる様子が伺えます。				
問11 あなたがお願いしたいことが、他の職員にも伝わっていますか。	8	2	1	0
○職員全員への周知は出来ていますが、願い事がすべて叶うまでには、少し時間がかかる内容もあるようです。				
問12 施設での活動は楽しいですか。	8	1	2	
○日々の活動は、散歩、木工作業、缶つぶし、ペットボトルのラベルはがしなどの回答があり、それぞれが頑張って取り組み、楽しく活動できている様子が伺えます。				
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。	8	3	0	
○旅行に行きたい希望を出しているようですが、コロナ禍の中、なかなか実現できずにいたようです。今後実現に向けての取り組みに期待しています。				
問14 食事の時間は楽しみですか。	9	1	1	
○次から次へと好きな食べ物のメニュー名が出てきており、毎食を楽しみにしている様子や、個々のニーズに対応している様子が伺えます。				
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。	8	3	0	
○嫌いな食べ物は無いとの回答が多く、個々の嗜好や食事形態に配慮した対応で、安心した食事を楽しんでいます。				
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ていますか。	10	1	0	
○男女交互に入浴を実施し、毎回看護師も身近で見守る体制を整わせた対応で、心身の健康に配慮されています。				
問17 この施設であなたは安全に過ごす事が出来ていますか。	10	1	0	

○全員の利用者さんが、安心して過ごされて満足されている様子が伺えますが、					
問18	施設の中であなたは安全に動く事が出来ていますか。(危ない所はありませんか)	8	3	0	
○部屋で滑って転んで骨が曲がっているなどと、笑って話している利用者さんもいらっしゃいましたが、特に危険と思う所はないとの回答が多くありました。					
問19	あなたがケガをしたり具合が悪いときに、すぐ病院に連れて行ってくれたり心配してくれますか。	10	1	0	
○看護師の人員配置を手厚くして、日頃の健康状態を的確に把握し、その後の対応に繋げており、皆さん満足されています。					
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。	7	2	2	
○コロナ禍だったので、イベント中止や外出制限もあったので、施設外との交流は行わず感染症対策を続けてきましたが、今後、社会情勢を把握しながら、徐々に元の生活に戻して、ボランティアの受け入れや、地域交流を行っていく予定とのことでした。					

以下2問の間1、問2は、障害者支援施設の方のみお答えください

問1	あなたは好きなときに外出したり外泊することができますか。	7	2	2	
○毎週末に帰省したり、定期的に外泊したりと、個々のニーズに沿った外泊支援を行い、コロナ禍で行けなくなってしまったコンビニ外出や買い物、希望の理髪店への外出等、期待している意見も沢山出ています。					
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。	4	4	3	
○「地域に出て暮らしたい」との希望が伝わらず、せめて一人部屋を希望している利用者さんがおりました。今後の対応検討を期待しています。					