

利用者調査の結果

福祉サービス種別 障がい者支援施設
事業所名（施設名） 水内荘

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福祉サービス第三者評価の手順、利用者調査の方法と聞き取りへのご協力をお願いし、調査員2名で実施した。 |
| 利用者総数（人） | 39人 | |
| 調査対象者数（人） | 15人 | |
| 有効回答者数（人） | 15人 | |
| 利用者総数に対する回答者割合（%） | 38.5% | |

2 利用者調査全体のコメント

調査に回答いただいた利用者の平均年齢は63.1歳で障害者区分の平均は4.3、男性6名、女性9名であった。利用期間も数ヶ月の方から50年と幅広かった。ほとんどの利用者が自らの判断で回答することができ、「はい」、「いいえ」だけでなく、施設の暮らしの中で興味のある項目については口頭で多くのコメントをいただいた。インタビューにお答えいただいた利用者の皆様には感謝を申し上げます。

- ・施設のサービスの総合的な満足度は「大変満足」と「満足」の合計が丁度80%と多くの方が満足している。・ここが良い、ここでの生活が自分の生活に合っていると思う、自分の居場所だからここが一番良いんだよ、グループホームから移ってきたがこちらの方が良いなど、「大変満足」・「満足」とする利用者が多い。50年にわたり継続し入居している利用者も数名おり、まさに住み慣れた我が家になっているのではないかと感じられた。
- ・利用者の満足度が高い項目として法人の理念にも通じる「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」が上げられ、当施設では利用者の権利を擁護し、利用者を個人として尊重し、共生社会の実現を目指し誠実に支援していることが感じられる。
- ・同じく満足度が高い項目として「食事の時間は楽しみですか」、「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」という2項目も上げられ、利用者の健康の源となり、また、利用者の一歩の楽しみと思われる「食」を大切にしている生活が営まれていることが感じられる。
- ・利用者一人ひとりのプライバシーや尊厳を守り、施設内で健康で安心して安全に暮らせるように配慮されていることも「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」、「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ださいますか。」という3項目への満足度の高さに表れている。

3 利用者調査の結果

＜基本サービスについて＞

| 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 あなたがやりたいと思った活動ができますか。 | 10 | 5 | 0 | |
| | 67% | 33% | 0% | |
| ・70%近くの方が活動できているとしている。自由時間にテープを聞いている、テレビを観たり上手じゃないけど車の絵などを部屋で書いている、ものづくり班(日中活動の)でグラウンドの草取りをしているなどの声が聞かれ、自分の思い通りに生活できていることが窺える。満足とまではいかないが、ちょっとできていないこともある、まあまあ活動できているとしている利用者も三分の一ほどいる。 | | | | |
| 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。 | 6 | 6 | 3 | |
| | 40% | 40% | 20% | |
| ・「ケア会議がありS市から職員が来てくれる」、「説明を受けている」とする利用者ど「どちらともいえない」とする利用者がほぼ同数で、「説明はない」、「分からない」、「担当の先生(職員)がいない」という利用者もいた。おそらく、説明を受けているものと思われる方がいるのではないかとと思われる。 | | | | |
| 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。 | 9 | 6 | 0 | |
| | 60% | 40% | 0% | |
| ・「さん」づけて呼んでくれる、乱暴な言葉を使う職員はいない、男性職員もやさしいと、丁寧に接してくれていると好感を示している利用者が多い。一方、職員が忙しいのであまり話さないと職員に配慮しながら回答した方や担当職員とはたまにしか話さないとの声も聞かれた。 | | | | |

| 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 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。 | 10 | 5 | 0 | |
| | | 67% | 33% | 0% | |
| ・職員が市役所に話せるということを伝えてくれた、父母からそのことを聞いたことがある、病院の先生に話せるなど、職員以外の外の機関の人に話せることを理解している利用者が多い。あまり困ったことはない、外に出ることはない、職員に話せるので今まで相談することがなかったという方が数名いた。 | | | | | |
| 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。 | 10 | 5 | 0 | 0 |
| | | 67% | 33% | 0% | 0% |
| ・秘密は守られている、守ってくれている、部屋の間仕切りカーテンは夜閉め昼間開けてくれる、部屋に入ってくる時にノックをしてくれるなど多くの方は守られていると感じている。半面、忙しい時部屋にノックをしないで入ってくる職員がいる、大体守られているとする利用者の声もあり、利用者間のことであると思われるが告げ口されることがあるとする利用者もいた。 | | | | | |
| 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。 | 13 | 2 | 0 | 0 |
| | | 87% | 13% | 0% | 0% |
| ・作業、日常活動等、見守ってくれているなど、かなり多くの方が満足しており、利用者一人ひとりのしたいことや望んでいることなど、一人ひとりのペースに合わせた暮らしの支援がされている。テレビを見たり音楽を聞いている、花見・買い物・旅行・外食などに月1回出掛けているなどの声も聞かれた。 | | | | | |
| 問 7 | 職員はあなたの話をよく聞いてくれますか。 | 10 | 5 | 0 | |
| | | 67% | 33% | 0% | |
| ・何か困ったことがあれば職員に相談できる、担当者が良く聞いてくれるなど、職員が話を聞いてくれるとする利用者が多い。担当の職員が年度で変わることから、相談しづらくなった、前の担当の先生(職員)のほうが良かった、担当の先生(職員)は厳しいなどと感じている利用者もいた。 | | | | | |
| 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 | 9 | 6 | 0 | |
| | | 60% | 40% | 0% | |
| ・担当の職員(先生)がしてくれる、欲しいものを頼み買い物などもしてもらうなど、要望や意向などを伝えそれに沿って支援が行われているが、問7同様、担当職員が年度で変わることから気持ちを理解してもらうまで時間がかかっているのではないと思われるケースもあるように思われる。 | | | | | |
| 問 9 | あなたが困ったときに、相談できる職員がいますか。 | 11 | 4 | 0 | |
| | | 73% | 27% | 0% | |
| ・担当の先生(職員)がいる、話しやすい職員がいると、多くの利用者が相談できる職員がいるとしている。担当者が毎年変わるので慣れるまでは相談しにくいとする声が聞かれた。 | | | | | |
| 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 | 7 | 0 | |
| | | 53% | 47% | 0% | |
| ・「はい」とする回答は半数ほどで、利用者から出された意見や要望等を検討し利用者個々の支援や施設の運営に活かしていることが窺える。ただし、不満を伝えることはできない、不満や要望はあるがはっきりとは言えないとする利用者の声も聞かれ、対応してもらう以前に伝えることを遠慮している利用者があるのでないと思われる。 | | | | | |
| 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。 | 11 | 4 | 0 | 0 |
| | | 73% | 27% | 0% | 0% |
| ・多くの利用者がどの職員にも伝わっているとしており、利用者の要望や意向が職員間で共有されているものと思われる。 | | | | | |

| 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12 施設での活動は楽しいですか。 | 11 | 3 | 1 | |
| | 73% | 20% | 7% | |
| <p>・一人部屋でゆっくりしている、土・日休みでゆっくりしている、友達もいるので楽しい、中に仲間が2・3人いると多くの利用者が自由に生活していることが窺える。二人部屋でうるさいのでいやだ、理由までは聞くことできなかったがおもしろくないとする言葉も聞かれた。</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。 | 9 | 5 | 0 | |
| | 64% | 36% | 0% | |
| <p>・問2の回答内容と比べ、目標・計画・状態に沿った支援が実行に移されていると回答している利用者が多く、目標・計画ということから離れ、自からの心身の状態に沿った支援がされていると感じている利用者があるものと思われる。問2で計画やその内容について説明を受けたかどうか定かでない方もおり、はっきりと言い切れない方もいるのではないと思われる。</p> | | | | |
| 問14 食事の時間は楽しみですか。 | 14 | 1 | 0 | |
| | 93% | 7% | 0% | |
| <p>・おいしい、味が良い、食事はおいしく楽しみなど、満足度は高い。一方、食事の時間にあまりうるさいといやだな、食事の時間が待ちきれないで騒がしい人がいるとする声があり、食堂全体の雰囲気敏感な利用者もいた。</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。 | 15 | 0 | 0 | |
| | 100% | 0% | 0% | 0% |
| <p>・自分で食べることができなくても食べれる、常食でゆっくり食べれます、好きな場所に座れる、食べやすいように工夫してくれる、食べたいものを聞いてくれる、一ヶ月に1回赤飯が出るなど、自分に合った献立になっていると回答した方が多く、利用者の好みや苦手なものに配慮し対応がとられている。満足を示しつつめん類を増やしてほしい、嫌いなものがあるけど体のことを思い食べないといけないと思って食べているなどの声も聞かれた。</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。 | 12 | 3 | 0 | |
| | 80% | 20% | 0% | |
| <p>・自分でできるのでそのようなことはない、お風呂は男女別々に入るので恥ずかしいようなことはない、入浴の介助は女性職員で着替えも女性職員が手伝ってくれる(女性利用者)、トイレは鍵がかかるようになっているなど、多くの方が知られたくない、見られたくないということなど秘密やプライバシーについては守られているとしている。数名ではあるが女性の職員に見られると恥ずかしい、一人でできるがお風呂の時恥ずかしいことがあると気にする方がいた。</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。 | 13 | 2 | 0 | |
| | 87% | 13% | 0% | |
| <p>・ここがいいな他へなど行きたくない、グループホームに戻りたいとは思わないここが良い、一人部屋で居心地が良いなど多くの利用者が安全で安心した生活が出来ているとしている。利用者一人ひとりの心身の状態変化についても本人の不安を取り除くような支援をされていることが窺える。</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。) | 12 | 3 | 0 | |
| | 80% | 20% | 0% | |
| <p>・あぶないところはない、廊下もあぶなくないとする声が多い。自分の状態が悪い時に転んだりすることがあった、トイレですべてで転び脇骨を骨折し1週間くらい病院に入院したことがある、ケガをしたことがあるのであぶないところが少しあると思うなど過去の経験からやや懸念されている方もいた。</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ださったり心配してくれますか。 | 14 | 1 | 0 | |
| | 93% | 7% | 0% | |
| <p>・昔ケガをしたことがあるが対応してくれた、今日T病院へ行く予定で看護師が連れて行ってくださる、月1回看護師が病院に連れて行ってくださる、定期受診の時に担当者が同行してくれる、転んで足の指をケガしたときにすぐ病院に連れて行ってくださったなど、健康状態や万が一のケガ等には十分配慮されていることが感じられる。</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。 | 11 | 3 | 1 | |
| | 73% | 20% | 7% | |
| <p>・外の人がかかることがあります、傾聴ボランティアや実習生がよく来ている、ボランティアが来ることがある、夏祭りにボランティアが手伝いに来てくれるなどの声があり、ボランティアとふれ合う機会を持たれている方もいる。一方、ありません、手伝ってくれるような人は来ない、夏祭りにボランティアが来るが話をしたことはないなど、ボランティアが参加する機会に立ち会わない方もいるのでないかと思われる。</p> | | | | |

《障害者支援施設の方のみにお聞きします》

| 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。 | 11 | 3 | 1 | |
| | 73% | 20% | 7% | |
| <p>・買い物などで外出する、自分で外出する、土・日・連休に外出する、先生(職員)が一ヶ月に1回買い物に連れて行ってくれる、担当者と一緒に1ヶ月に1回買い物や食事に行く、外食に出かける、車で外出するのが楽しいなど、多くの利用者は外出を楽しみにしており、職員も希望に応じていることが窺える。パチンコ屋とかボーリング場に行きたいと思っているが車がないので自分では出掛けられない、障がい者スポーツ大会に出かけたなどの要望等を話す利用者もいた。</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。 | 7 | 6 | 2 | |
| | 47% | 40% | 13% | |
| <p>・グループホームでの体験はない、グループホームでの一人での生活は考えていない、グループホームでの暮らしは希望しない、勧められてよその施設を見学しに数人で行ったが断った、ここでの生活が良い、グループホームから移ってきたがこちらの方が良いなど、多くの方が現在の生活に満足しているので他のサービスの体験等については必要性を感じている方が少ないように思われる。自分の体のことを考えるとすぐ隣の老人ホームに行きたいとの声が聞かれた。</p> | | | | |