

## 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）      長野市ひかり学園

### 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(入所支援の57人は生活介護66人に含まれる)		
調査対象者数（人）	19人		
有効回答者数（人）	19人	*男性10人 女性9人	
利用者総数に対する回答者割合（%）	28.8%		

### 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10名(52.6%)、次に「50歳から60歳未満」が7名(36.8%)、「40代」と「30代」がそれぞれ1名(5.3%)ずつとなっている。また、施設での在籍期間については2年から40数年と幅広く、平均の在籍期間は19.4年となっている。回答された方の内、ほぼ当施設開設時から入所された40年前後の方が6名(31.6%)と多く、若い時に入所し今に到っているケースが見られる。また、50代・60代の方で入所して5年から10年の方も10名(52.6%)とウェイトが高い。回答を頂いた利用者の療育手帳の区分はA1の方が7名(36.8%)、A2の方が3名(15.8%)、B1の方が7名(36.8%)、B2の方が2名(10.5%)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53%となっている。「よく支援していただいている」「満足している」「今は面会ができないが、できるようになることを期待している」などの声が聞かれている。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」と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。

・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」「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」「食事の時間は楽しめですか」「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」「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」「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）」「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」の九つが上げられる。職員倫理綱領や職員行動規範に掲げる「利用者のプライバシー保護、秘密保持に努める」「利用者の希望、要望を的確に把握し対応する」「利用者一人ひとりが、安全で安心した生活を営み、豊かな生活を実感し、充実した人生が送れるよう支援する」を心に、真摯に利用者支援に取り組んでいる職員の姿が利用者を受け入れられているように思われる。

### 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19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。	15	4	0	/
	79%	21%	0%	
・回答をいただいた利用者の中のほぼ80%の方が「思った活動ができて」としているが具体的な意見・要望は頂いていない。「どちらともいえない」とする方もいるが、こちらについても具体的な意見・要望などは上がっていない。				
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。	15	2	2	/
	79%	11%	11%	
・こちらの項目についても回答をいただいた利用者の中のほぼ80%の方が「わかりやすく説明してくれた」としている。「年2回」「友達と仲良くしましょう」という目標がある「機能訓練、音楽(昼食後毎日)」など、具体的に目標・計画に上がっているとする声もあった。こちらの項目にも「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。	17	1	1	/
	89%	5%	5%	
・ほぼ90%の利用者が「丁寧に接してくれている」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」「いいえ」とする方がいるが、「怖いと思うことがある」との声が上がっている。				
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。	15	4	0	/
	79%	21%	0%	
・「伝えてくれた」との声があり、回答をいただいた利用者の中のほぼ80%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「今まで困ったことはない」との回答があり、何かあった時には親しい職員に話すことができているものと思われる。				

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。		17	1	1	0
		89%	5%	5%	0%
・回答をいただいた方のうちのほぼ90%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」とする方もいるが、具体的な意見・要望などは上がっていない。					
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。		17	2	0	0
		89%	11%	0%	0%
・この項目についても回答をいただいた方のうちのほぼ90%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。「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。					
問7 職員はあなたの話をよく聞いてくれますか。		15	4	0	
		79%	21%	0%	
・こちらの項目についても回答をいただいた方のうちのほぼ90%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。					
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。		15	4	0	
		79%	21%	0%	
・こちらの項目についてもほぼ90%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。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。					
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	0	
		84%	16%	0%	
・こちらの項目については84%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」とする声が聞かれた。「どちらともいえない」としつつ、「担当職員に言いづらい時がある」との意見を上げた方がいた。					
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。		13	6	0	
		68%	32%	0%	
・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68%あり、「担当職員が対応してくれる」との声が聞かれた。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。					
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	5	1	0
		68%	26%	5%	0%
・68%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」「いいえ」とする方からは具体的な意見・要望などは上がっていない。					
問12 施設での活動は楽しいですか。		14	5	0	
		74%	26%	0%	
・こちらの項目については74%の方が「施設での活動は楽しい」としている。「畑仕事・箱折をしているが楽しい」「畑仕事をしているが楽しい」「掃除をしたりしている」「広告を畳んだりしている」「グループ活動で広告畳みをしている。前はダンボールを運んでいた」「毎日、洗濯畳みをしている」「仲間のことをみている」「グループたんぼほで活動している」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「面白くない時がある」との声が聞かれた。					
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。		12	6	1	
		63%	32%	5%	
・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」とする方から「個別支援計画ではないかもしれないが将来就きたい職業については伝えている」との回答が上がっている。「いいえ」とする方からの具体的な意見・要望などは聞かれていない。					

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。	18	1	0	/
	95%	5%	0%	
<p>・回答をいただいたうちの95%の方が「楽しみ」としている。「コーヒー(水曜日)が好きで、魚も好き」「水曜日と日曜日はパン」「ご飯がかたいので頼んでやわらかくしている。うどん・ラーメンが好き」「おかずが多すぎて、半分しか食べれない」等の声が上がっている。一方、「ご飯が少ない(コントロールしているためもある)」「量が少ない」「味付けがやすい」などの意見が聞かれている。</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。	18	1	0	/
	95%	5%	0%	
<p>・95%の方が「自分にあった食事方法になっている」としている。「朝食は7時、昼食は12時、夕食は18時にきちんと食べている」「朝食は7時30分、昼食は12時、夕食は17時15分に食べている」「スプーンで食べている」「フォークや箸を使っている」「箸で食べている」等の声が上がっている。</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。	19	0	0	/
	100%	0%	0%	
<p>・こちらの項目についても回答者全員が「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。「週2回から3回入浴しているが恥ずかしいことはない」「タオルを掛けてくれる」「入浴日は月、水、金が女性で、火、木、土が男性となっている」等の声が上がっている。「できないところは手伝っていただくから恥ずかしく、申し訳ない」と、満足な支援を受けていることへの感謝の気持ちを控え目に表す方もいた。</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。	17	2	0	/
	89%	11%	0%	
<p>・ほぼ90%の方が「安心してすごすことができている」としている。「どちらともいえない」とする方から「厳しい言葉遣いの職員がいる」との意見が聞かれた。</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。)	17	2	0	/
	89%	11%	0%	
<p>・こちらの項目についてはほぼ90%の方が「安全に動くことができている」としている。「どちらともいえない」とする方から「坂があるので車イスでは危ない」「施設外は少し下りがあり危ないかもしれない」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ったり心配してくれますか。	18	1	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ったり心配して下さる」としている。「足に水が溜まったことがあったが対応してくれた」「メンタルクリニックに通っている」「看護師に言う。看護師に看ていただき通院」「8月に日赤へ行く予定がある」等、小まめで適切な対応が出来ているように思われる。</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。	14	5	0	/
	74%	26%	0%	
<p>・「交流したりする機会がある」とする方が74%で、「どちらともいえない」が26%となっている。「どちらともいえない」とする方から「前はあった」「新型コロナの前は来ていた」「たまに来ていたが、新型コロナだから最近来ない」「最近来ていない(掃除とか)」等、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、外部の人々との交流については自粛みであることを窺わせる声が上がった。</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。	16	2	1	
		84%	11%	5%	
<p>・この項目については84%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。「2年前に外泊した」「2年前後前に旅行で外泊することがあった」「東京ディズニーランドへ行ったことがある」「サンアップルのプールも利用したことがあるが最近はない」「新型コロナで外出できていない」「新型コロナで最近外出していない」等、こちらの項目についても新型コロナウイルス感染の影響を受け、外出や外泊については自粛ぎみであることを窺わせる声が聞かれた。「車で外出している」「車イスだから自由にはできない」等の声も聞かれた。</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	11	1	
		37%	58%	5%	
<p>・この項目については、「どちらともいえない」「いいえ」とする方の合計が63%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。「はい」と回答された方から「施設から出たい」との声が聞かれた。</p>					