

## 利用者調査の結果

福祉サービス種別      障害者支援施設  
事業所名（施設名）      千曲園

### 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）	50人	*男性16名 女性8名
調査対象者数（人）	24人	
有効回答者数（人）	24人	
利用者総数に対する回答者割合（%）	48.0 %	

### 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14名(58.3%)、次に「50歳から60歳未満」が6名(25.0%)、「40歳から50歳未満」が4名(16.7%)と続いている。また、施設での在籍期間については数カ月から30数年と幅広く、平均の在籍期間は13.2年となっているが、3年から9年の方のウェイトが高くなっている。回答を頂いた利用者の障害者手帳の区分は1種1級の方が多い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」という総合的な問い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58%となっている。「色々な施設を経験しているがここが良い」「よくやっていただいている」との満足と感謝の言葉が上がっている。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ほどおり、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「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行うように、あなたの行動を見守ってくれますか」「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」「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れたり心配してくれますか」の五つが上げられる。法人理念に沿った当施設としての施設経営方針に掲げる「ご利用される方への人権の尊重」「ご利用される方のプライバシー保護」の実践に向け真摯に取り組んでいる職員の姿が利用者へ支持されていることが感じられる。

### 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24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。	12	9	3	/
	50%	38%	13%	/
・回答をいただいた利用者の中のほぼ半数の方が「思った活動ができている」としている。「活動ができていると思う」「火・木曜日が女性の入浴日で、それ以外の日、色々に参加できている」「ジグソーパズルを楽しんでいる」との声が聞かれた。一方「やりたいと思うことがあまりない」「活動に参加していない」などの声が上がっている。				
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。	16	6	2	/
	67%	25%	8%	/
・この項目については回答をいただいた方のうち三分の二の方が「わかりやすい説明があった」としている。「説明してくれた」「支援会議をやった」「歩けるようになりたい」ということを伝えている」との声が上がっている。「意向は聞かれたが、計画については見たことがない」と回答された方がいた。				
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	4	3	/
	71%	17%	13%	/
・多くの利用者が「丁寧に接してくれている」としている。「大丈夫」「対応は良い」「大事にしてくれる」「そのような人はいない、よくやってくれる」との声が聞かれた。「1名返事をしない職員がいる」「たまに乱暴な言葉を聞くことがある」「複数の職員が丁寧ではない」との意見もあり、「皆、強引にされている」「たまに忙しいときいきなり言葉を出す人がいる」「数年前にティッシュをベッドの下に落としたところ忙しいのか『拾えない。自分で落としたんだろう』と言われたことがある」等の話が聞かれている。				
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	8	1	/
	63%	33%	4%	/
・回答をいただいた利用者の中のほぼ三分の二の方が「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。「職員にいえるので、外の人にはいいことではない」とする方もおり職員との関係性が良好であることが窺える。				

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。		21	2	1	0
		88%	8%	4%	0%
・回答をいただいた方のうちの90%弱の方が「プライバシーを職員は守っている」としている。「他の人に自分のことを言うことはない」「守っていると思う」という声が聞かれた。「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。		22	1	1	0
		92%	4%	4%	0%
・この項目については回答をいただいた方のうちの90%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。「自分で3回はチャレンジするようにしており、職員がその間見守ってくれる」との声が上がっている。一方「テレビの予約を特定の職員にたのみたいがすぐ来てくれない」と職員の繁忙さに理解を示しつつ期待を込めた声が聞かれている。					
問7 職員はあなたの話をよく聞いてくれますか。		18	4	2	
		75%	17%	8%	
・回答をいただいた方のうちの70%強の方が「話をよく聞いてくれる」と回答している。「よく聞いてくれる」、「職員皆が、明るく話しかけてくれる」、「ある程度」、「担当者がいい」、「今のところいいです。月1回総会があり(第1水か木)、その時に希望、要望を言う」等の声の一方、「話しを聞いてくれる時間がない。話を聞いてもらう事が難しい」、「なかなかいい。1名いるかどうか」との話も聞かれた。					
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。		14	7	3	
		58%	29%	13%	
・半数強の方が「希望に応じた支援が行われている」としており、「トイレの時にはナースコールを押しているのに対応してくれる」「手が使えなくなっているのを理解し手伝ってくれる」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「微妙」との言葉が聞かれている。					
問9 あなたが困ったときに、相談できる職員がいますか。		18	3	3	
		75%	13%	13%	
・こちらの項目については四分の三の方が「相談できる職員がいる」としている。「そもそも困ったことがない」「親しい職員が2名から3名いる」等、職員との関係性が良いと思われる方がいる。「困っていることがあれば言ってくださいと言われていいがあまり言わない」とガマンしている利用者もいるようで、「担当者に言って変わらなければその上の職員に言う」とする積極的な声も聞かれた。					
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。		16	6	2	
		67%	25%	8%	
・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」とする方が三分の二強あり、「受け止め、色々考えてくれている」「ゆっくりでもいいよとってくれる」などの声が聞かれた。「頭にくることがあっても言わない」と職員との関係性に配慮している方がおり「苦情BOXでなく要望BOXを設置してほしい」との期待の声も聞かれている。					
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。		17	4	1	2
		71%	17%	4%	8%
・四分の三弱の方が「他の職員にも伝わっている」としている。「ある程度通じている」とする方もおり「いいえ」とする方から「難しい」とする声が上がっている。					
問12 施設での活動は楽しいですか。		10	11	3	
		42%	46%	13%	
・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。「本を読んだり、洋画を見たりしている」「寄せ鍋、そば打ち体験などが楽しいというか、こんなこともあるのかと思うことがある」「毎週の飲み会(喫茶)が楽しい」「ラジオ体操・カラオケなどをしている」「ゲーム大会」「千曲園祭」「通所で水曜日と木曜日に友だちが通ってくるので楽しみ」「部屋にいないことが多い」等の声が上がっている。一方、「もっとたくさんあるといいと思う」との要望も聞かれた。					
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。		13	8	3	
		54%	33%	13%	
・ほぼ半数の方が「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。	14	4	6	
		58%	17%	25%	
<p>・回答をいただいたうちの60%弱の方が「楽しみ」としている。「みんなおいしい」「ゆっくり食べている」「いっぱい食べている」等の声が上がっている。一方、「他の施設にいたことがあるがそこの方がおいしかった」「29日(肉の日)に肉が出るが牛肉でなく豚肉が多い」「まずい」「魚料理がくさい」「おいしくない、特にカレーがおいしくない」との言葉も聞かれている。好き嫌いという点から「辛い、しょっぱい、酸っぱいもののため」「ナスが食べたい、揚げナスはきらい(体の関係で)」「マーボー豆腐の時にタレがうまくなく残念だった」と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。	23	0	1	
		96%	0%	4%	
<p>・かなり多くの方が「自分にあった食事方法になっている」としている。「普通状態で食べれる」「お箸とスプーンで食べている」「スプーンを使っている」「自分で食べている」「細かく刻んでもらっている」「おかずは一口大にして切ってもらっている」「キザミでつゆはストロー」「常食でOK」「おかゆを食べている」「介助を受けている」等の声が聞かれている。一方「食事を持ってくるのが遅い」「牛乳やおかずを時々忘れることがあり届かない」と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。	20	3	1	
		83%	13%	4%	
<p>・こちらの項目についても多くの方が「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。「女性の利用者には女性の職員が介助してくれる」「介助を受けているがそういうことはない」「感じることは全くない」「マッサージをしてもらえるのが良い」等の声が聞かれている。一方「恥ずかしいがしょうがない」その日の職員のシフトで異性介助もやむを得ないと感じている利用者もいるようである</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。	19	3	2	
		79%	13%	8%	
<p>・多くの方が「安心してすごすことができている」としている。「暮らせるけど自宅に帰りたい」「安心して過ごすことができている」との声が上がっている。一方、「音が気になることがある」「壁がうるさい」との話も聞かれている。安全面で「台風19号の時は自宅で待機した」「車イス介助を受けている」等の声も聞かれている。</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。)	22	2	0	
		92%	8%	0%	
<p>・こちらの項目についてもかなり多くの方が「安全に動くことができている」としている。「大丈夫」「自分で動けている」との声が聞かれた。「食堂の中は自分で移動ができないが、ほかの場所は動ける」と自力で活動をしていることが窺えた。</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れたり心配してくれますか。	21	3	0	
		88%	13%	0%	
<p>・こちらの項目についても多くの方が「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。「看護師がいるので安心」「血圧が高いが、看護師が対応してくれる」「夜中でもコールで来てくれる」「病院へ付き添いをしてくれる」「歯医者に通院する時は送迎してくれる」等、小まめな対応が出来ている。「3ヶ月間入院したことがあるが、その際も励ましてくれた」との感謝の言葉も上がっている。</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がありますか。	8	8	8	
		33%	33%	33%	
<p>・「交流したりする機会がある」とする方が三分の一ほどで、「どちらともいえない」「いいえ」とする方の合計が三分の二となっている。「ボランティアは1年に1回くらい」「千曲祭とかがある」「獅子舞がきてくれる」「少し話をするにはある」「家族が来て、話をするのが楽しい」等の声がある一方、「イベントに参加しないので関係なし」「ボランティアはいないと思う」「交流はあまりない」などの話も聞かれた。</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。		19	3	2	
		79%	13%	8%	
<p>・この項目については四分の三強の方が「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。「久しぶりに外食に出掛けた」「新潟に居1泊2日で旅行に行き、海鮮丼がうまかった」「一泊旅行、日帰り旅行などで出掛けている」「外出する際に手助けしてくれる」「日帰り旅行、ショッピング、時に外食に出掛けている」「一泊旅行」「千曲園の計画では好きな日を選べないが出掛けている」「小海線で野辺山まで出かけたことがある」「前もって事務所に届け出をして自宅で外泊することがある」「自宅へ帰り3泊くらいすることもある」「毎週末、帰省している」「外食に出掛けている」等の多くの声が上がっている。「伊豆旅行に出掛け職員と一緒にお風呂に入ったり、友好を深めたかった」との意見も聞かれている。</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。		3	11	8	
		14%	50%	36%	
<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86%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くなってきたように思われる。「必要なことは教えてもらっている」「ここでずっと暮らしたい」「気持ちはあるが難しい」「退所して生活してみたいとは思わない」「食事づくりができないので今のところ考えていない」「希望はあるが難しい」との声が上がっている。地域に戻り自立したいと希望する利用者からは「自宅への復帰に向けて週1回リハビリを受けている」「自宅で生活したい」「自宅へ戻るため、リハビリを週1回受けている」との力強い声が聞かれている。</p>					