

## 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）                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	* 新型コロナ禍のため利用者聞き取り調査についての主旨、手順などを記載したご案内を事業所から利用者者に配布させていただき、インタビュー調査日を別に設定し利用者とは直に面談した。
利用者総数（人）	50人	
調査対象者数（人）	20人	
有効回答者数（人）	20人      *男性12人 女性8人	
利用者総数に対する回答者の割合（%）	40.0%	

### 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10名(50.0%)、次に「50歳から60歳未満」が5名(25.0%)、「70代」が3名(15.0%)、「40代」が2名(10.0%)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40数年と幅広く、平均の在籍期間は11.4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方もおり、若い時に入所し今に到っているケースが見られる。また、40代・50代・60代の方で入所して5年から10年の方が6名(30.0%)、更に、40代・50代・60代・70代の方で入所して10年から16年という方も5名(25.0%)と、それぞれのウェイトが高くなっている。回答を頂いた利用者の障がい程度(区分)は身体障害者手帳では1種1級の方が10名(50.0%)、1種2級の方が7名(35.0%)となっている。療育手帳の区分はA1の方とB1の方がそれぞれ1名ずつ(5.0%)、精神保健衛生手帳は身体障害者手帳と重複する方がいるが1級3名(15.0%)、2級1名(5.0%)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、回答を頂いた方のうち70%の方が「大変満足」、「満足」としており、満足度としては高いように思われる。「この施設は和気あいあいとして良い。指導員も良い」「よくやってくれる」「申し訳ないほどありがたい」「満足しています」などの声が上がっている。

▪ 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、知られたくないと思うこと）を職員は守っていますか」「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」「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」の四つが上げられる。当施設の経営方針に掲げる「質の高いサービスの提供」「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」を念頭に、真摯に、また、懸命に利用者支援に取り組んでいる職員の姿が利用者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20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	10 件	50%	
	どちらともいえない	9 件	45%	
	いいえ	1 件	5%	
	わからない			
・回答をいただいた利用者のうち50%の方が「思った活動ができている」としており、「自由にさせてもらえるので助かる」「タブレット詩を書いている」「書道もしている」等の満足の声がかかっている。「どちらともいえない」という利用者も45%となっているが、「旅行に行きたい」「隣の施設と交流したいが、コロナの関係で回数が減っている」などの期待の声が寄せられている。				
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	9 件	45%	
	どちらともいえない	10 件	50%	
	いいえ	1 件	5%	
	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45%の方が「わかりやすく説明してくれた」としており、「半年に1回、6名くらいで会議をしている。その前にアセスメントがある」「年2回、半年に1回、希望を出している」「担当の職員から聞いている」などとしている。「どちらともいえない」とする方から「計画は作ってもらっていないように思う」「説明がないような気がする」など、覚えていないと思われるような発言が聞かれている。				
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。	はい	14 件	70%	
	どちらともいえない	6 件	30%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない			
・70%の方が「丁寧に接してくれている」としており、「職員によって差はあるが、みんなやさしくしてくれる」「やさしい」などとの満足の声がかかっている。「どちらともいえない」とする方から「人による」「夜の対応で冷たい職員がいる」「乱暴な言い方をされることがある」「異動があって、対応が厳しくなっているように思う」等の意見が聞かれている。				

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	8 件	40%	
		どちらともいえない	9 件	45%	
		いいえ	3 件	15%	
		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」としており、「県庁などに電話、手紙で知らせることができることは知っている」との声が寄せられている。「どちらともいえない」とする方及び「いいえ」とする方から「今のところないが、何かあれば第三者委員ではなく他に相談する」「家族に伝える」「いいにくいことはメールで相談することができる」との具体的な声が上がっている。</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	18 件	90%	
		どちらともいえない	2 件	10%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない	0 件	0%	
<p>・回答をいただいた方のうちの90%の方が「プライバシーを職員は守っている」としている。この項目については「はい」「どちらともいえない」「いいえ」とする方、それぞれの方からの意見・要望は上がっていない。</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	11 件	55%	
		どちらともいえない	9 件	45%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない	0 件	0%	
<p>・こちらの項目については「自分のできる範囲でやらせてもらっている」と、回答をいただいた方のうちの55%の利用者が「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」とする方が45%いるが具体的な意見・要望等の声は聞かれていない。</p>					
問 7	職員はあなたの話をよく聞いてくれますか。	はい	16 件	80%	
		どちらともいえない	4 件	20%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない			
<p>・こちらの項目については回答をいただいた方のうちの80%の方が「話をよく聞いてくれる」と回答している。「職員にはざっくばらんに話ができる」「以前は自分が怒ってしまったが、最近丸くなったと自分でも思っている」との声が寄せられている。「どちらともいえない」とする方からの声は上がっていない。</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	15 件	75%	
		どちらともいえない	4 件	20%	
		いいえ	1 件	5%	
		わからない			
<p>・こちらの項目については75%の方が「希望に応じた支援が行われている」としている。「買い物などはしてもらっている」との声が上がっている。「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	13 件	65%	
		どちらともいえない	4 件	20%	
		いいえ	3 件	15%	
		わからない			
<p>・こちらの項目についても65%の方が「相談できる職員がいる」としている。「看護師には言える」とする満足の声が聞かれている。「どちらともいえない」としつつ「ケース担当にしているが、何でも相談するわけではない。自分の胸におさめることもある」と、機会を捉えて相談している方がいる。「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。</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	14 件	70%	
		どちらともいえない	4 件	20%	
		いいえ	2 件	10%	
		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70%となっている。「嫌なときは言う。職員は対応してくれる」「仲の良い職員に伝えたい」との声が寄せられている。「どちらともいえない」という方から「職員によって対応の仕方が違う」「きちんとという点では難しいように思う」などの声が上がっている。</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	10 件	50%	
		どちらともいえない	7 件	35%	
		いいえ	1 件	5%	
		わからない	2 件	10%	
<p>・50%の方が「他の職員にも伝わっている」としており、担当職員が休みの時に他の職員が同じようにしてくれる。寮母同士の話し合いがある」「できるだけ上の立場の職員に伝えている」などの声が上がっている。「どちらともいえない」とする方から「職員によって対応の仕方が違う」とする声聞かれている。また、「いいえ」とする方からは「あまり言わない」という声寄せられている。</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	13 件	65%	
		どちらともいえない	7 件	35%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない			
<p>・こちらの項目については65%の方が「施設での活動は楽しい」としている。「ふれあい喫茶は楽しい」「スラックアウト、オセロ、カラオケ(火曜日)、塗り絵、写真、お天気調べなどをしている」「ふれあい喫茶や土曜のカラオケ」「テレビをみるのが楽しみ」「歌を歌ったりしている」「ドライブがてらのショッピング」「手芸が好きで、本を読んでいる」「編み物をしている」等、多くの満足の声が聞かれている。「どちらともいえないとする方から「活動していない。体の関係ではない」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	10 件	50%	
		どちらともいえない	8 件	40%	
		いいえ	2 件	10%	
		わからない			
<p>・50%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。こちらの項目については「はい」「どちらともいえない」「いいえ」とするそれぞれ方からの具体的な意見・要望などは上がっていない。</p>					
問14	食事の時間は楽しみですか。	はい	9 件	45%	
		どちらともいえない	8 件	40%	
		いいえ	3 件	15%	
		わからない			
<p>・回答をいただいたうちの45%の方が「楽しみ」としている。「食堂に友達がいるから楽しみ」「おいしい」「昼食の量が多い」との声が上がっている。「どちらともいえない」という方から「あったかい味噌汁が飲みたい。せめてレンジでチンしてほしい」「食事はあたたかいモノが欲しい。レンジでチンでも良い」「食事を温めてほしい」「焼きそばには紅しょうが、寿し・パイキングにはガリを増やしてほしい」「食べたいものを聞いてほしい。ラーメン、焼肉など」「酸っぱいものが苦手、ちょっとお醤油をかけてほしい」「もう少しみんなと向き合ってご飯を食べたい」などの期待の声が寄せられている。</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。	はい	18 件	90%	
		どちらともいえない	2 件	10%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない			
<p>・90%の方が「自分にあった食事方法になっている」としている。「味はうすがキザミやトロミをつけてもらっている」「一人でスプーンを使っている」「麺類は箸で食べている」「猫舌なので少し冷めたものを食べている」等の声が聞かれている。「どちらともいえない」とする方からは「味がしょっぱい」「食事制限がある」「自分でできている」とする方もいる。</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	19 件	95%	
		どちらともいえない	1 件	5%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない			
<p>・こちらの項目については95%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。「男性職員が来てても『トイレです』と言えば女性職員が来てくれる(女性利用者から)」「女性職員が対応してくれる(女性利用者から)」「一生懸命洗ってもらっており恥ずかしいことはない(男性利用者から)」「入浴は男性職員で着替えは女性職員がしてくれる(男性利用者から)」「入所仕立てのころは恥ずかしいと思ったことがあるが今は慣れた(男性利用者から)」等の満足の声が上がっている。「どちらともいえない」とする方は「自分でできている」とする方であった。</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。	はい	18 件	90%	
		どちらともいえない	0 件	0%	
		いいえ	2 件	10%	
		わからない			
<p>・回答者のうち90%の方が「安心してすごすことができます」としている。「いいえ」とする方から「他の人の足音や声が気になって、あるいは癩にさわって安心して過ごすことができない」との声が上がっている。</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	16 件	80%	
		どちらともいえない	4 件	20%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない			
<p>・こちらの項目については80%の方が「安全に動くことができます」としている。「危ないところはない」「ぶつかるようなことはない」との声が聞かれている。「どちらともいえない」としながら「車イスで突然ぶつかってくる人がいる」「目が悪いのでぶつかり易い」「たびたび危ないことがある」とする方がおり、「活動していないので動くことがない」とする回答もこちらに含まれている。</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	17 件	85%	
		どちらともいえない	3 件	15%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない			

・こちらの項目については85%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。「毎日、午前と午後バイタルチェックをしてくれる」「一ヶ月に1回、定期受診に同行してくれる」「受診日はもちろん、転倒して足を痛めた時も連れてもらっている」「看護師が対応してくれ、入院になったこともある」「その都度対応してくれる」「インフルエンザが流行している時にいろいろと対応してくれた」「2度入院したが良くてくれた」などの満足の声が寄せられている。「どちらともいえない」とする方から「薬を粉にしてくれない人がいる」との意見が上がっている。

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	4 件	20%	
		どちらともいえない	10 件	50%	
		いいえ	6 件	30%	
		わからない			

・「交流したりする機会がある」とする方は20%で、利用歴の長い方からは「ボランティアはコロナのせいで最近来ていない」「以前はあったが最近はない」「このところなかった(新型コロナの感染の影響を受け)」等の声寄せられている。「どちらともいえない」とする方も50%となっているが具体的な声は聞かれていない。「いいえ」とする方から「ふれあいはないと思うがよくわからない」との声が上がっている。家族との交流については「家族は来てくれる」「家の事情でなかなか帰省できないが、2ヶ月に1回は兄弟が面会に来てくれる」「子どもとは連絡を取っていて、手紙などでもやり取りしている」との声が寄せられている。

◀地域移行に向けた取組について▶

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	13 件	65%	
		どちらともいえない	3 件	15%	
		いいえ	4 件	20%	
		わからない			

・「好きなときに、外出したり外泊したりすることができる」とする方は65%で、「外出はしている」「今年に入り、2度外出した」「買い物は職員に頼むことが多いが、指導員と一緒にアイスクリームを食べに行った」「ドライブが良かった」「誕生日に外出をした」「車2台で、職員も交替で6月、8月に水分補給をして外出した」等の声寄せられている。「どちらともいえない」とする方からは「コロナ前は日帰り旅行や一泊旅行があった」「定期的買い物をしていてコロナで減っている」「行かなくても満足している」との声が聞かれている。「いいえ」とする方からは「定期的買い物をしていてコロナで減っている」「車で移動。車イスであるので範囲はせまい」「体の関係で回数は減っている」とする声が上がっている。

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。	はい	1 件	5%	
		どちらともいえない	12 件	60%	
		いいえ	7 件	35%	
		わからない			

・「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る」とする方は5%で「帰宅願望はある。家に帰りたと思う」との声が聞かれた。一方「どちらともいえない」とする方が60%となっており、「家に帰ってお父さんにご飯を作ってあげたい」「家族の状況が変わってきているので家へ帰りたが見通しが立たない」「退所したいと思っているが思うように字がかけるか心配」等の声寄せられている。「いいえ」とする方から「家に帰って暮らしたいけど無理でしょう?」「帰りたと言っているけれども、無理でしょうねと言われるから、職員には言わない」とする声が上がっている。