

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	*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、2日にわたり調査員2名で実施した。
調査方法	聞き取り方式	
利用者総数（人）	46人	
調査対象者数（人）	25人	
有効回答者数（人）	25人	
利用者総数に対する回答者割合（％）	55.5％	

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57.5歳で障害者区分の平均は5.3、男性18名、女性7名であった。利用期間も開設以来の方から数ヶ月の方と幅広い。利用者によっては「はい」、「いいえ」の二択で、項目によっては口頭でコメントをいただきましたが結果として「無回答」とさせていただかざるを得ない部分があった。中には筆談で回答をいただいた方もおり、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。

・利用者の満足度が高い項目として障害者総合支援法の理念に通じる「あなたの気持ちをわかってくれる（相談できる）職員がいますか」、「施設ではあなたの意思が尊重されていますか」という2項目が上げられ、当施設では基本的な人権を享有し、職員が利用者を個人として尊重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「施設であなたは安全に安心して生活できますか」、「この施設ではあなたの好きなことができますか」、「毎日の活動は楽しいですか」という3項目も上げられ、利用者と職員が相互に人格と個性を尊重し合いながら生活を営まれていることが感じられる。

・利用者一人ひとりがより良く暮らすためのサービス支援計画に関する「自立・自活に向けた体験プログラムや具体的な準備は充実していると思いますか」、「あなたの目標や計画について、職員はいっしょに考えわかりやすく説明してくれましたか」、「あなたの自立目標・計画、状態に応じた支援が行なわれていますか」という3項目への満足度も高い。サービス支援計画の作成に当たり、利用者本人から意向や意見を聞き反映し、更に、計画に沿った支援が行われていることが窺える。

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	いいえ	無回答	非該当(あてはまらない)
コ メ ン ト				
問 1 食事はおいしいですか	20	4	1	
	80%	16%	4%	0%
・「おいしい」、「いいんじゃない」、「味が良い」など、質的な満足度は高い。一方、「とてもおいしいとはいえない」、「うまい時とまあまあ時と色々」など、好き嫌いや食事制限的なことがあるから満足されていない利用者もいる。「病院と比べるともう一品ほしい」、「病院に入院していたとき、おいしかった」など、品数や味付けに期待をされる方もいる。				
問 2 あなたの状態(健康のことなど)に応じたメニューになっていますか	20	3	2	
	80%	12%	8%	0%
・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。「塩分が少ないが慣れた」、「嫌いなものがあれば代替えのものを用意してくれる」、「おかゆ」など、一人ひとりの健康状態に留意されたものが提供されている。また、「丼ものは量が多くて食べきれない」と量的にも満足されている方もいる。「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くて食べている」と自らの健康に気を遣っている方や「パンが大好き、持って来てもらっている(家族から)」など可能な範囲で好きなものも食べられている。メニュー表があり温泉卵など自分の好きなものが出る日を心待ちにしているという方もいた。				
問 3 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、介助方法等)になっていますか	21	0	4	
	84%	0%	16%	0%
・多くの方が満足されている。「常食でOK」、「手は使えるので普通に箸で、ヨーグルトなどはスプーンで、麺類の時も決まったもので食べている」、「特製スプーンを用意してくれる」、「嚥下障害でオカズは一口大」、「自分では難しいので介助してもらっている」、「具合の悪い時はベットで食べることもある」など、利用者の持てる力や健康状態に合わせた配慮がされている。				
問 4 ナースコールをしたらすぐ来てくれますか	18	6	1	
	72%	24%	4%	0%
・すぐ対応してくれると、大方の利用者は満足している。「勿論」、「大体は来てくれる」と職員が利用者の日頃の状態を把握しながら利用者の求めに適切に応じているのではないかとと思われる声も聞かれた。「忙しい時や朝などの難しい時は時間がかかる」、「すぐというわけにはいかない」、「自分でできることはしているのなるべく押さない」、「コールは体調の悪い時だけ」など、職員が多忙であることを理解しできることは自分でという利用者も多い。一方、「すぐには来ない」、「たまに忘れられる」、「土曜・日曜、職員少ない」と、即、対応してくれないと漏らす方もいた。				

調査項目	実数 (人)			
	はい	いいえ	無回答	非該当(あてはまらない)
コメント				
問5 他の人に知られたくないことの秘密を守るなど、プライバシーが守られていますか	20	2	3	
	80%	8%	12%	0%
<p>・大半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。「カーテンなどを閉め気を使ってくれる」、「トイレについて他の人が入っているからこちらへと案内してくれる」、「守ってくれる」など、職員がプライバシー保護について配慮をしていることが窺える。一方、「居室を覗く人がいる」、「考えているのかなー、疑問あり、情報が漏れている」と気にする方がいる。利用年数の長い方は職員との良好な関係が出来ているのが「お互いに慣れてきた」、「あまり隠す必要性はない」と信頼を寄せている。</p>				
問6 職員が居室に入るときはノックや了解を求めますか	19	6	0	
	76%	24%	0%	0%
<p>・「ノックしてくれる」、「声がけてもらっている」、「声掛けあり」など、職員のマナーについて好感をいただく方が多い。数名の利用者から「時々、声かけもノックもないことがありビックリすることがある」、「ある時もあるしない時もあり、緊急の時にはないこともある」、「全員ではないが、声かけもノックもない職員がいる」との言葉もあった。利用者が趣味に没頭している時なのか「自分がヘッドホンをしていることもあり、不意に声掛けがありたまにビックリすることがある」、「耳が悪いので2、3回してもらわないとわからない」といった声も聞こえた。</p>				
問7 (入浴・更衣や排泄などで)あなたが恥ずかしい思いをしないような配慮がありますか	18	4	3	
	72%	16%	12%	0%
<p>・多くの方が配慮がされていると回答している。「恥ずかしいことに配慮が」、「気づかいあり、良くやってもらっている」、「声掛けてシャツを脱がしてくれる」など、本人の気持ちを大切にしていることが窺える。一方で「更衣の時に声掛けがない」、「どうしても排泄は職員にお願いしなければならないので恥ずかしい」との言葉も聞かれた。出来ないことは職員に支援していただいているという利用者から、「病院にいたので慣れている」、「自分が慣れてきた」、「承知してやってもらっているので感じない」、「今は恥ずかしい思いはない」という声もあった。また、自立心の旺盛な方もおり「自分でできるのであまり感じたことはない」、「車いすに乗り、着脱も自分でできて」との声も聞かれた。</p>				
問8 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	19	5	1	
	76%	20%	4%	0%
<p>・利用者が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。「乱暴な言葉を使うことはない」、「親切でやさしくしてくれる」、「怒ることがなく、ちゃんとしてくれる」、「冗談も言える」などの言葉が聞かれた。反面、「自分にはないが他の利用者への対応で命令口調の時がある」、「乱暴な言葉使いの職員はいないが丁寧でない人がいる」、「忙しい時にきつい言葉が出る時がある」、「ダメじゃないのと言われたが言い方があるのではないかな」等、職員の忙しさに理解を示しつつも気配りを期待する声も聞こえてきた。そのような中「職員は良くなった。前はそうではなかったが丁寧にしてくれる」と良い意味での変化を感じている利用者もいる。</p>				
問9 職員はみんな同じようにあなたに接してくれますか	20	5	0	
	80%	20%	0%	0%
<p>・多くの利用者が分け隔てなく職員が接してくれているとしており、「平均的に接してくれる」、「職員の性格は色々、親しくなってきた」、「接してくれていると思う」、「していると思う」、「いじわるされたことはない」などと述べており、「特に○○さんは誰にも良くしている」、「職員により違い、ポータブルトイレの当番で丁寧(まてい)にしてくれる人がいる」と個人名を上げる方もいて職員の言動をつぶさに見られていることが感じられた。「職員にも色々な性格の人がいるので難しい」、「中には接してくれない職員もいる」、「多分いそがしいからであろうがすれ違ってもあいさつをしてくれない職員が数人いる」、「何か落としても拾ってくれない」など具体的な場面を上げる方もいた。</p>				
問10 あなたの気持ちをわかってくれる(相談できる)職員がいますか	22	1	2	
	88%	4%	8%	0%
<p>・「相談できる人が1人から2人いる」、「わかってくれている親しい職員もいる」、「皆、ざっくばらんに話ができる。特に、○○さんが」、「皆さんわかってくれている」、「話しやすい職員がいる」と、殆どの利用者が相談できる職員がいるとしている。「特別なことがあれば相談員に」、「◎◎さんが気が使ってくれる。わかってもらえない職員には◎◎さんが指導してくれている」と組織的な流れを理解され相談をかけている方もいる。若干名の方が「入所して日が浅いので相談できる職員がいない」としている。</p>				
問11 困ったことを外の人(第三者委員など)にも相談できますか	5	17	3	
	20%	68%	12%	0%
<p>・第三者委員については知りつつも「職員でOKなので、相談することはなかった」、「今まで相談することがなかった」、「相談したことはない」という方が数名おり、「第三者委員については聞いたことがない。また、必要性がない」という方が多かったので「知らなかった」という意味から「いいえ」という回答が多くなった。金銭管理面で「家族に相談できているので他の人に相談することはない」とする方もいた。</p>				
問12 この施設ではあなたの好きなことができますか	22	1	2	
	88%	4%	8%	0%
<p>・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、自らのペースに合わせた暮らしの支援がされている。「勿論、好きなことができます」、「家にいた時と同じように大体できている」、「本が好き」、「読書が好きで家族が買い求めてきてくれる」、「マンガ本、自分で買う(月2回、10日と25日)」、「家にいた時の趣味を継続して良いと言われた」、「木曜日午後のカラオケが楽しみ」、「木曜日、買い物のリストで頼むと買ってきてもらえる」、「1ヶ月に1回の囲碁が楽しみ」、「テレビを見たり、CDを聞いている」、「写真が好き」、「お花見、ボーリング、新幹線で東京へ旅行をした」、「旅行の時の旅館の食事とお風呂が良い」、「喫煙OK」、「縫いぐるみを枕元に置いている」など、職員の支援を受けながら好きなことができている。反面、若干名の方から「寝ているだけで何もなし」、「旅行が好きであるが、好きな仲間でないので我慢して行っている」、「新聞を読むのが好きだがカウンター一杯で大変」などの声も聞かれた。</p>				

調査項目	実数 (人)			
	はい	いいえ	無回答	非該当(あてはまらない)
コメント				
問13 施設ではあなたの意思が尊重されていますか	22	1	2	
	88%	4%	8%	0%
・前の項目同様、かなり多くの利用者が自分の意思を尊重してもらっていると満足している。「私のすべてを分かってくれている」、「皆わかってくれている」、「よく聞いてもらっている」、「尊重されており言うことはない」、「できる範囲のことはやってくれている」と利用者本位の支援に徹していることが回答に表れている。若干ではあるが「思っていることがわかってもらえていないのでは」という声があった。				
問14 この施設であなたは安全に安心して生活できますか	23	1	1	
	92%	4%	4%	0%
・「勿論、安心できている」、「安心して暮らしている」、「何も困ることはない」、「大体できている」、「お風呂も職員に全部してもらおうが安心」など、殆ど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。ハード面だけの安全・安心だけでなく、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や混乱材料を取り除くような支援をされていることが窺える。				
問15 施設運営の考え方が、毎日のサービス・行動に反映されていると思いますか	17	5	3	
	68%	20%	12%	0%
・「理念はわかっている。大体できている」、「反映されている」、「全てではないがやってくれている」、「良くしてくれている」と理念や運営方針があることを理解し、実践しているという多くの回答がいただけた。「知らない」「わからない」と答えられた方も数名あり、「いいえ」に含ませていただいた。入所時に運営方針などの説明を受けているものと思われるが時間も立ち忘れていない方もあるのではないと思われる。				
問16 毎日の活動は楽しいですか	23	2	0	
	92%	8%	0%	0%
・「勿論」、「自分でできることは自由にしている」、「気持ちよく暮らしている」、「自分として、決して後向きではない」、「テレビ、読書、ビデオ鑑賞など好きなことで楽しく生活できる」、「つらい、悲しいことはない」など、かなり多くの方が快適な暮らしを送られていることが窺える。若干名ではあるが「毎日同じことの繰り返し」、「暇、時間を待たせている」などという方もおり、同じ生活パターンの中でも刺激的なことを期待されているようであった。				
問17 将来のことも相談にのってくれますか	19	3	3	
	76%	12%	12%	0%
・「こうしたいと伝えている」、「相談にのってくれる」、「2月の計画を立てる時にのってくれる」、「福祉住宅の見学に職員と一語に行った」、「話もしないが、のってくれると思う」と多くの方が相談しているあるいは相談にのってもらえるとしている。一方、「今のところ相談することがない」、「高齢になってきているので先のことはあまり考えていない。仕方ない」、「生涯ここにいるつもりで家族とは話しているので職員に相談したことはない」と施設を終いの棲家として考えられている方もいた。若干名ではあるが「自分で考えているので話をしていない」という方もいた。				
問18 町村役場・市役所や銀行などの機関への届出(書類など)に対して協力してくれますか	23	1	1	
	92%	4%	4%	0%
・施設あるいは職員の協力度に対する満足度はかなり高い。「代行してくれる」、「保険証の切り替えもしていただき家に届いている」、「事務所で金銭的なことも含め支援してくれる」、「パソコンでインターネットバンキング」、「全部やってくれる」、「手伝ってくれる」、「メモしてお願している」などの声が聞かれた。「自分の家族にお願いしている」という方もいた。				
問19 あなたの希望にそった家族への対応がなされていますか	19	2	4	
	76%	8%	16%	0%
・多くの利用者が何かあれば家族との連絡をとり対応してくれると回答している。「よく連絡をとってくれる」、「親が毎週末来てくれる」、「週1回は来てくれ、1時間くらいはおしゃべりをしていく」、「3ヶ月に1回ほど訪問してくれる」と家族の方の来訪も継続的にあるとの声が聞かれた。時代を反映し、「携帯を持っているので自分で連絡している」、「携帯で自分で」、「携帯で家族にメール」と携帯電話で直接家族と意思疎通を図られている方も数名いた。				
問20 ボランティアや地域の方々・家族などいろいろな人の参加や交流の機会がありますか	9	9	7	
	36%	36%	28%	0%
・「団体のボランティアとはイベントでの交流がある」、「ボランティアが来ると職員の方が声をかけてくれる」、「清掃作業に来るシルバー人材センターの方と顔馴染みになった」、「1ヶ月に1回手芸を教える」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、「自分に合ったものがないので参加しない」、「好きではないので参加しない」、「食堂が混んでいるのでいかない」、「個人的にはない」、「話をしたことはない」など、自分の趣味や好きなことであれば参加するがそうでないものについては参加しないという方も数名いた。				

《地域移行に向けた取組について》

調査項目	実数 (人)			
	はい	いいえ	無回答	非該当(あてはまらない)
コメント				
問21 自立・自活に向けた体験プログラムや具体的な準備は充実していると思いますか	22	1	2	
	88%	4%	8%	0%
・支援計画に沿い、一人ひとりの有する力を把握し出来そうなことがあれば何らかの形で取り組んでいるという利用者が多い。「自分で出来ないことが一つあり、あとはできるので、その一つを何とかしようとしている」、「リハビリを週1回実施」、「就労支援事業所に通っている」、「福祉住宅についても考えている」、「歩けないというだけで、手も使え後のことはできる」などの声が聞かれた。「深く考えていない」、「ここにいるのが一番良い」などと回答する方もいた。				

《年間目標について》

調査項目	実数 (人)			
	はい	いいえ	無回答	非該当(あてはまらない)
コメント				
問22 あなたの目標や計画について、職員はいっしょに考えわかりやすく説明してくれましたか	22	1	2	
	88%	4%	8%	0%
・ほとんどの利用者が半年に1回、支援計画について話し合い、説明を受けていると回答している。「2月に1年間の計画を立ててもらっている」、「できること、出来ないことについて希望を伝えている」、「日課が決まっている」、「週間予定表あり」、「旅行を入れてくれていて1泊2日の小旅行あり」、「通所作業所のことも計画に入れてくれる」、「今年は映画観賞、カラオケなどが支援計画に具体的に盛り込まれている」という声も多く聞かれ、具体的にご自分の「サービス等利用計画」を示してくれた利用者もいた。若干名ではあるが「支援計画については知らない」とする利用者がいた。				
問23 あなたの自立目標・計画、状態に応じた支援が行なわれていますか	21	2	2	
	84%	8%	8%	0%
・利用者一人ひとりの「サービス等利用計画」に沿い支援内容が実行に移されていると回答した利用者の方がかなり多い。「週間予定表に沿っている」、「旅行に出かけている」、「支援計画に沿いやってもらっている」などの声があり、また、「木曜日のリハビリが行われている」、「今年はバスに乗り、見物、イチゴ狩り、ブドウ狩りに行った」、「しゃべることができるようになった」など具体的な例を上げられる方もいた。体調面への配慮から「日課が決まっているが予定を変えられてしまうことがある」あるいは「計画はあるけど自分でやっていない」、「リハビリ、昨年までやっていたが、今はやっていない」と、ご本人の都合から計画通りに進んでいないのではないかとと思われるような声も聞かれた。				

《利用前の情報提供について》

◆過去1年以内にこの施設を利用し始めましたか。

1. はい 2. いいえ → 問26へ

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)
コメント				
問24 この施設を利用する前に、どのような生活が送れるかなど、知りたいことについて、わかりやすい説明がありましたか	7	0	18	
	28%	0%	72%	0%
・入所時期についてははっきりと聞き取れなかったこともあり、比較的、入所から浅い方の回答とさせていただいたが、「病院で紹介してくれ、千曲園職員が面接に来てくれた」、「病院の看護師からパンフレットをもらい直接ここに来た」、「知り合いが入っていたので前から知っていた」、「役場と連絡を取りながら病院のリハビリから紹介を受けた」、「病院にいる時のケースワーカーから説明を受けた」、「前の施設で」、「相談員が面談に来てくれ審査でOKが出た」などと、病院や施設、行政からの紹介や説明を受け、施設職員との面談を経て入所に到った方が多い。「緊急性があり手術後、入所してから知った」という方もおり、おそらく入所までの間は家族が対応されたものと思われる。				
問25 施設の説明を聞いて、自分で施設を利用することを決めましたか	7	17	1	
	28%	68%	4%	0%
・「ケースワーカーと相談、自分で勉強して自分で決めた」、「訪問看護師に勧められ年齢制限もぎりぎりであったので見学からショート体験を経て自分で決めた」等の利用者があるが、自ら決めたという方は比較的少なく、「親の強い希望もあった」、「家族と相談し決めた」、「保護者である家族が決めた」など、家族と十分に検討し入所に到ったケースが多いように思われる。若干名の方から「近い場所で車椅子で生活できる所がここしかなかった」と選択肢が限られていると感じさせる声も聞かれた。				

《トラブル等への対応について》

調査項目	実数 (人)			
	はい	いいえ	無回答	非該当(あてはまらない)
コメント				
問26 あなたは不満や要望を職員に気軽に話すことができますか	20	2	3	
	80%	8%	12%	0%
<p>・利用者と職員とのコミュニケーションは取れており何でも話せる関係が築かれている。「職員が話を良く聞いてくれる」、「聞いてくれる」、「自分自身で遠慮なく話せている」、「要望できる」、「言いたいこと言っている」、「話すことができないので書いてお願いしている」、「家族と同じようにとは言えないが、自分の性格上、はっきり言っている」など、不満や要望が受け止められていることが窺える。その意味からも「今のところ要望はない」とする方もいる半面、利用者ご本人の遠慮もあるのか「我慢している」とする声も若干ではあるが聞けた。</p>				
問27 職員は不満や要望に対してきちんと対応してくれていますか	19	3	3	
	76%	12%	12%	0%
<p>・「はい」とする回答が多く、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。「対応してくれる」、「寝ているだけなので何かあれば来てくれる」、「あれば良く対応してくれる」、「住みやすいようにしてくれている」、「色々考えてくれる」など、感謝の言葉も多い。一方、職員の忙しさに理解をしつつ「やってくれる時とやってくれない時がある」との声もあり、「できることはしてくれ、ダメなことはダメと言ってくれる」、「相談してみるがダメだったという回答があった」と一職員が判断できないことは組織としての決定を経ていることを窺わせる声も聞かれた。</p>				