

## 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）      高森荘

### 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手順、聞き取り方法などを説明。
利用者総数（人）	40人	*男性23名 女性13名
調査対象者数（人）	36人	
有効回答者数（人）	36人	
利用者総数に対する回答者割合（%）	90.0 %	

### 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27名(75.0%)、次に「50歳から60歳未満」が6名(16.7%)、「35歳から40歳未満」が2名(5.6%)、「40歳から50歳未満」が1名(2.8%)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14年となっているものの4年から7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」という総合的な問に対しての感想では、回答を頂いた方全てが「大変満足」、「満足」、「どちらかといえば満足」とされており、満足度は高い。

・ 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」、「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。当施設が掲げる「『望む生活』の実現に向けて健康で暮らすための支援をします」という姿勢が利用者保護者に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36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。	21	9	5	0
	60%	26%	14%	0%
・ 回答をいただいた利用者のうちのほぼ三分の二の方が「思った活動ができている」としている。「歌とかカラオケを楽しんでいる」、「囲碁、ゲーム、将棋をしている」などの声が聞かれた。				
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。	24	8	4	0
	67%	22%	11%	0%
・ この項目についても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。「話し合いをした」、「話があった」、「編み物を目標にしている」、「カンファレンスが6ヶ月毎にある」という声があった。一方、「見た事あるようなないような」、「あるけど体が不自由だから現実とかけ離れている」、「計画についてのコミュニケーションは取れていない」等の話も聞かれた。				
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。	29	4	3	0
	81%	11%	8%	0%
・ 多くの利用者が「丁寧に接してくれている」としている。「職員の方には良くして頂いている」、「丁寧」という声が上がっている。「人それぞれ」、「昔の職員は天狗になっていた」等の声も聞かれた。				
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。	21	4	10	0
	60%	11%	29%	0%
・ 回答をいただいた利用者のうち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。「市の方が来ている」、「市の職員がたまに来る」、「知っていたが使ったことはない」との声が聞かれた。「いいえ」とする方からの具体的な意見・要望などはなかった。				

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。		26	9	1	0
		72%	25%	3%	0%
・回答をいただいた方のうちの70%強の方が「プライバシーを職員は守っている」としている。「ある程度」、「居室に入る時は呼んでくれる」との声があり、一方、「いいえ」とする方からいきなり部屋に入ってきてほしくない(これは是非伝えてほしい)との要望が上がっている。					
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。		26	9	1	0
		72%	25%	3%	0%
・この項目についても回答をいただいた方のうちの70%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。「良くやってもらっている」、「良くしてもらっている」、「自分で何でもやろうと思っています」、「大丈夫、声掛けしてくれている」、「ある程度」との声が上がっている。「職員が編み物知らない」というやや専門性を問われるような声が聞かれた。					
問7 職員はあなたの話をよく聞いてくれますか。		26	8	2	
		72%	22%	6%	
・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」、「担当者がいる」、「今のところないです。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」、「なかなかいない。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。		24	7	5	
		67%	19%	14%	
・三分の二の方が「希望に応じた支援が行われている」としており、「買い物に連れて行ってくれる」、「良くしてくれる」、「欲しいものがあれば伝えている」等の声が聞かれた。「いいえ」とする方からの具体的な意見・要望はなかった。					
問9 あなたが困ったときに、相談できる職員がいますか。		24	7	5	
		67%	19%	14%	
・こちらの項目についても三分の二の方が「相談できる職員がいる」としている。「いいえ」とする方から「前はいた。親身になって聞いてくれた」との声が聞かれた。					
問10 あなたが不満に思ったことや要望を伝えるとき、職員は、きちんと対応してくれていますか。		25	8	3	
		69%	22%	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、「いえる時は言える」、「思いつめる性格であるので話し、対応してもらっている」との声が聞かれた。「不満がないからわからない」とする方もおり園の生活に満足されているものと思われる。					
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。		23	8	3	1
		66%	23%	9%	3%
・三分の二の方が「他の職員にも伝わっている」としている。「いいえ」とする方から「伝わっていないこともある」、「以前いた職員がいなくなり、その職員に話したことが伝わっていない」との声が上がっている。					
問12 施設での活動は楽しいですか。		22	9	3	
		65%	26%	9%	
・こちらの項目についてもほぼ三分の二の方が「施設での活動は楽しい」としている。「楽しみごとの計画を立ててくれて嬉しい」、「仕事ができる。嬉しい。有難い」、「習字、お茶の時間が楽しい」、「茶会」、「読書をしたりテレビを部屋で見ている。午前中の作業は気がまぎれる」、「なんとか」、「作業している(月～金の～10:30)」等の声が上がっている。一方、「行事、交流を多くしてほしい。楽しみが欲しい」との要望や「前は楽しかった」との話も聞かれた。					
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。		21	9	3	
		64%	27%	9%	
・ほぼ三分の二の方が「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。「Mドラッグストアへ行くときは坂の登り降り、A商業施設では階段の登り降りのリハビリを行っている」、「運動をかねてA商業施設に出かけている」、「自活できるような力をつけるようにしている」、「パズルに取り組んでいる」等の声が聞かれた。「支援計画の目標は把握している。現実と目標がかけはなれている」、「できる事、リハビリをやらせてもらいたい(痛みの緩和に向けて)」等の現状や要望についての話も聞かれた。					

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。		25	9	2	
		69%	25%	6%	
<p>・回答をいただいたうちの三分の二強の方が「楽しみ」としている。「おいしい。食事の量も良い」、「何より、3食が楽しみ」、「行事の関係で違うものが出る」、「たまに外食(出前)、誕生日特別メニューがある」、「ラーメンうどんたまに」との声が上がっている。「食べれないもの(嫌いなもの)も食べている」との声もあり、また、「うどんが食べたい。種類が好き。粥だから、やわらかいうどんでも食べたい」、「ラーメンの回数が増えるといいな」、「ウナギ、寿司などの提供を多くしてほしい」、「豚肉、牛肉ももっと使ってほしい」等の要望も上がっている。</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。		29	6	1	
		81%	17%	3%	
<p>・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。「手作りおいしい。他の施設も経験したがここは美味しい」、「体を動かさないから量も丁度」、「生野菜がだめなので伝えている」、「食事のアンケートがある」、「嫌いなものが出る時は、別のものに変えてくれる」、「うどんと牛乳がだめなのでほかのものに変えてもらっている」等の声が聞かれている。一方、「食べたいものが出ない。濃い味が好きだがうす味が出る」、「味はうすい」、「量が少なく、ご飯も足りない」、「ボリュームは丁度良い。鶏肉が多くてバサバサ、味が無い」、「食事の制限があるのでまずい」、「温かいもののほうが良い」、「減塩(1日6%)の為あまりおいしくない」、「病気の関係で皆と違うものになる時、特に揚げ物は食べたいと思う。少しでも食べたい」等の意見・要望が上がっている。</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。		29	2	5	
		81%	6%	14%	
<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。「恥ずかしい思いをしたことはない」、「入浴の時は男性が介助してくれることが多い。たまに女性がしてくれることがある(男性利用者から)」、「気を遣って介助してくれる」等の声が上がっている。「ちょっと恥ずかしいことがある」、「月、木に入浴している。恥ずかしい事は慣れ。女性にトイレ介助してもらっている」、「初めは感じた。でも仕方がない。進行性の病気だし割り切っている」、「入浴は火、金。トイレなど、異性に介助をしてもらうこともある」、「男性介助」、「手伝ってもらうから言えない。気遣いほしい」、「月、木が入浴日。たまに何かの拍子に感じることもある」、「トイレは自分でできている」などの声も聞かれた。</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。		29	6	1	
		81%	17%	3%	
<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。「今のところは」との声の一方、「利用者同士のもめごとが多い」、「あまり安心しては暮らせていないかも。生活面で楽しい事が増える」と良い等の意見、期待を示す声も聞かれた。</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。)		28	8	0	
		78%	22%	0%	
<p>・こちらの項目についても多くの方が「安全に動くことができている」としている。「車イスでも大丈夫」、「自分ではできている」、「今のところない」、「鍵の開け閉めができないので、頼んで閉めてもらう」、「今のところは感じない」、「施設内はない」との声が聞かれた。一方、「段差は危ない」、「段差が危ない。低い所がある」、「床につまづく(材質?)」、「目が不自由な方は大変だと思う」との声も上がっている。</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れたり心配してくれますか。		32	1	3	
		89%	3%	8%	
<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」、「下剤などを飲むことがある」、「月1回受診している」、「看護師の方が心配してくれる」、「医務室に看護師がいる」、「高熱の時などに対応してくれる」との声が聞かれている。一方、「うんと悪くならないと(高熱、嘔吐とか)対応してくれない」、「言いづらい(職員が忘れる時がある)」、「小まめに対応してもらいたい」、「風邪の時に困ったことがあった。医療機関に連れて行ってほしい」との意見・要望が上がっている。</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はありますか。		18	13	5	
		50%	36%	14%	
<p>・「交流したりする機会がある」とする方は50%ほどで、「どちらともいえない」「いいえ」とする方の合計も50%となっている。「赤十字」、「入浴ボラ、お風呂だけに来てくれる。コミュニケーションをとっている」、「たまに歌、紙芝居」、「運動会はやった」、「小、中学生の体験はあった」、「リースづくりやボーリングを一緒にしている」、「学生や中学生が来てくれる」、「たまに来てくれる」等の声がある一方、「あんまり来ない」、「今は少ない。行事がない」、「来ているが見にくいことはない」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。		22	8	4	
		65%	24%	12%	
<p>・「たまに月1回ドライブ外出」、「外出。A商業施設や書店へ」、「外出しない。お兄さんと二人で外出することがある」、「昔はA商業施設へ月2回(第2・4)」、「外食たまに。ラーメン」、「年3回外泊(自宅)」、「月2~3回歯医者、E商業施設へ」、「たまに」、「担当さんと一緒に出掛けている」、「車イスで出掛けている」、「外泊はできないが外出はしている」、「外出し花などの買い物をしている」、「タクシー券が出るので使っている」、「買い物に出掛けている」、「園の旅行がある」、「外出許可が出ていない」、「外出の機会を多くしてもらいたい」、「旅行に1泊で出かけてみたい(入所した頃はでかけた)」、「ドライブレクやってくれているけど、できれば、買い物やウィンドショッピングをしたい」、「なんとなく天気の良い日はちょっと外へ出てみたい。今はない」</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。		12	12	9	
		36%	36%	27%	
<p>「若い時は外へ行きたいと思った」、「出たいという気持ちはちょっとある。新聞で読むけど教えてはもらわない」、「昨年見学。しんあいの里」、「あるにはあるがなかなか難しい。ここにいれば安全であるし、そのことは職員に伝えている」、「叔父さんと話し合っている」、「役所の人が教えてくれた」、「いずれは介護保険対象の施設へと言われている」、「住み替えをしてほしいと言われている。事前に相談してくれと言われる」</p>					