

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) 霧ヶ峰療護園

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福祉サービス第三者評価の主旨、手順、利用者調査の方法などを説明し、インタビューへのご協力をお願いした。
利用者総数(人)	44人	
調査対象者数(人)	29人	* 調査は2日間にわたり調査員2名で行い、後日1名の利用者については訪問調査の際に調査員3名で実施した。
有効回答者数(人)	29人	
利用者総数に対する回答者割合(%)	65.9%	

2 利用者調査全体のコメント

・調査にご協力いただいた利用者の内訳は男性20名・女性9名で、平均年齢は60.6歳、障害者区分の平均は5.03、利用期間の平均は10.9年であった。利用期間の最長は28年で当施設の開設時からの方も数名含まれており、数ヶ月という方もいた。数名の方を除き口頭での意思表示をされる方が多く、そうでない方にも「はい」、「いいえ」の二択で選択していただいたが、本来口頭での回答が必要な項目については「無回答」とさせていただかざるを得なかった。また、ナースコール等を必要とせず自ら活動できる方の回答によっては「非該当(あてはまらない)」とさせていただいた項目もある。居室のベッド上、あるいはクライニング型の車イスを倒して長時間にわたりお答えをいただいた方もおり、ご回答をいただいた利用者の皆様のご協力に感謝を申し上げます。

・利用者の満足度の高い項目として「この施設であなたは安全に安心して生活できますか」という項目が上げられる。当施設の基本方針にも掲げられている「ご利用者の立場に立った、安心・安全なサービス提供に徹する」ということが職員に浸透していることが窺える。

・同じく満足度が高い項目として「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」、「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」の二項目が上げられ、利用者のニーズに合わせ、生活上の利便性を高めようと職員が努められていることも感じられる。

・食事に関する三項目のうち「食事はおいしいですか」という問いに対しては「いいえ」と回答した方が多く、食材の良しあしではなく、特に、冬場でのインタビューでもあることから温かいものは温かくという適温での提供への要望が多く聞かれた。「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」、「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」という残りの2項目についての満足度は高く、利用者の健康状態や喫食環境に配慮さ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	15 51.7%	14 48.3%	0 0%	0 0%
・「おいしい」、「まあまあ」、「特にめん類が好き」、「おいしくいただいている」、「工夫してくれている」、「前、入所していた施設よりおいしい」、「カレーとラーメンがおいしい」など、味という点で満足を示している方がいる。一方、「食事はとにかくまずい」、「あまりおいしくない」、「米がまずいのは我慢できない」、「ボリュームがない」、「時々味が良くない」、「同じ内容だけサイクルで献立あり。前のほうがおいしかった」、「もっと美味しくてほしい」と味付けや食材、量に満足されていない方もいる。満足されていない最大の声として、聞き取り調査の時期が冬場ということもあり、「冷たい」、「おいしいけれども、味噌汁やおかずが冷たい」、「冷たかったりすると、調理方法に関係なくおいしくない」、「夜は特に冷たく、汁ものがない」、「冷たいものは冷たく、温かいものは温かく基本に沿ってそれなりにキッチンと出して欲しい」等の声が多かった。				
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	26 89.7%	3 10.3%	0 0%	0 0%
・大多数の利用者が健康のことを気遣ったメニューとなっていると回答している。「食事制限はない」、「レンコンやゴボウなどの固い食材は駄目なので配慮してくれる」、「ビールは禁止・塩分制限がある」、「納豆、キムチ、カップラーメン、アルコールなどの制限あり」、また、「好き嫌いに対して別のメニューにしてくれる」など、制限や好き嫌いのある方への対応がされている。「常食で食事制限はないが食欲がなく、食べれない時の対応をしてほしい(補助食品)」、「好き嫌いはあるが代替えはない」、「禁止食が席札に書かれているのに出されたことあり」、「おかずはドロドロ、ご飯は御粥、少し形のあるものが食べたい」、「魚はきらいで別のものにしてほしいと訴えて1年半かかった」、「カリウムを含む食品に制限あり、代替の献立が元のものと同等でないことがある」などという声も聞かれた。				
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	28 96.6%	1 3.4%	0 0%	0 0%
・この項目についても殆どの方が満足している。「居室で決められた時間に食べている」、「その日の状態で食堂または居室で食べている」、「粥、粗キザミ、自助具を使い自力摂取」、「極キザミで自分で食べている」、「ご飯でなく、そうめんをやわらかくしてもらいプラスオリブオイル」、「右手は動くので自分で食べられる」、「介助してもらい摂取」など、一人ひとりに合わせて配慮している。「自力摂取ではあるが、体力的に落ちて来ているのでむせたりしている」と話された方もいる。				
問4 ナースコールをしたらすぐ来てくれますか	20 69.0%	1 3.4%	0 0%	8 27.6%
・「自分でできるのではない」、「使わない(自分でできる)」、「自分で前兆わかるので事前に相談できる」などとする利用者が四分の一ほどおり、「非該当」とさせていただいた。該当する方では「すぐというわけではないが来てくれる」、「自分では殆ど呼んだことはないが、同室の方のことで呼んだことはある」、「暖房のことで時々している」、「基本的に夜に呼ぶ。昨年2月に緊急搬送された」、「たまたに使った時はすぐに来てくれる」、「時間のかかる時もあるが、無視されることはない」、「夜のトイレの時に使う」、「時々、尿器片づけのため呼ぶことあり」など、非該当の方を除くと満足度は高い。一方、「たまたま使うが時間がかかる時もあり、夜間、利用者の見回りをしていないのではないか」という意見も聞かれた。				

調査項目	実数 (人)			
コメント	はい	いいえ	無回答	非該当(あてはまらない)
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	18	11	0	0
	62.1%	37.9%	0%	0%
・三分の二ほどの利用者は見られたくない、知られたくないという秘密やプライバシーが守られているとしており、「いやなことは直接言っている」、「大丈夫じゃないかな」、「同室者同士でプライバシーについてのルール作りをした」など、前向きに対処している方がいる。一方、「そういうのは何にもない」、「守られているとは思わない」、「情報が漏れている」、「職員によって差があるが、何年もいるので慣れ合いになっておりプライバシーは守られていない」、「ここはカーテンなのでプライバシーは保たれていない」、「個人宛の封筒を開封して渡された(入所2~3日後)ことがある」、「カーテンだから、壁でもあれば良い」、「CDなどの私物があるので盗られたくない」、「ミーティングなどで内容が聞こえてくるから、守られていないんじゃないか」、「公衆電話が訓練室にありつづぬけ」、「時と場合によるが、守られているかといえば微妙」などという声も聞かれた。				
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	23	6	0	0
	79.3%	20.7%	0%	0%
・「入室時は『失礼します』の声掛けあり」、「声をかけてくれる」、「声を掛けて入室してくれる」、「ノックしてくれる」、「ドア付きの居室、コールしての入室であるので心構えはできている」、「こちらで呼んでいるのでノックはないが声掛けしてくれる」など多くの利用者は配慮してくれているとしている。「職員によって差があるが声を掛けてくれる」、「声を掛ける人と掛けない人がいる」、「職員によって差がある」など、職員間に意識の差があるとする方がおり、また、「声を掛けられることはない」、「だまって入ってくる」、「慣れ合い。施設側で言及しているわりに改善されていない」、「職員によっては急にカーテンを開けるのでびっくりした」などという利用者もいた。				
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	25	2	1	1
	86.2%	6.9%	3.4%	3.4%
・多数の方が配慮されていると答えている。「同性で対応してもらっている」、「殆ど自分でできるので恥ずかしいという思いはない」、「別にないです」、「一般浴で自立」、「トイレ自立、入浴については背中、お尻は手伝ってもらっているが恥ずかしくない」、「更衣、トイレ、全部手伝ってもらっているが職員は良くやってくれる」、「介助してくれる時にはカーテンを引いたりしてくれる」など気遣いがされている。一方、「職員によって差がある」、「多少、恥ずかしい」、「ないと言えば嘘になります」と見られることへの恥ずかしさを感じる言葉も聞かれた。「慣れたこともあり、あきらめもあるが恥ずかしいとは思わない」、「若いころは配慮をされずに恥ずかしいこともあったが今は慣れた」などと話す方もいた。				
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	23	6	0	0
	79.3%	20.7%	0%	0%
・丁寧に接してくれると回答をした利用者が多い。「わりかし丁寧」、「前には多かったが、現体制になってからは良くなってきている。以前、命令的、上から目線の職員がいた」、「入所時はひどかった。忙しいことを理由に断られることが多かったが現体制になってからは変化が見られるようになった」、「言葉遣いも良くなってきた」と改善されつつあることに好感を示す方がいた。一方、「職員と話をしている他の職員がその話を遮る。言葉での暴力あり、自分以外の利用者に対して行われている」、「職員によりまちまち、まるで教師のように常識的なことなども教えようとするものもある」、「対話していて叱責されたことがある」、「言葉遣いがあらっぽい人がおり、介助についても特に着替えについて、あらっぽい」、「態度が上から目線の職員が数名いるがあとが良い」、「職員によっては車イスの扱いが乱暴・相手によると思うが、私には丁寧」などという言葉も聞かれた。「人間ですから色々あります」とする方もいた。				
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	24	5	0	0
	82.8%	17.2%	0%	0%
・職員が公平に接してくれていると感じている利用者が多い。「大体同じ、慣れて冗談も言える」、「職員によって違うが、だいたい同じように接してくれる」、「大体、たまに同じ職員でも接して方が違うことがある」、「多少の差はあるけど、まあまあ」、「人によって、相性もある」などとする利用者が多い一方、「職員によって違い、特に男性職員の中に何か言うとなつかかってくる職員がいる」、「部屋替えについて一人の役付者が許可してくれたが、別の役付者からは拒否された」、「職員によって差がある」、「職員を信頼していません」、「差別があります。脳性マヒに対してひどい態度をとる職員がいる」などとする方もいた。				
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	23	6	0	0
	79.3%	20.7%	0%	0%
・「ケース担当者は良くやってくれる」、「職員により相談しやすい人がいる」、「自分の担当もいるし、施設長にも相談できる」、「気軽に話している」、「ざっくばらんに話ができる」、「今のところ相談できる」と何らかの形で相談できるとする利用者が多い。反面、「職員によって相談しているが悩みまでは言えない」、「以前はいたけど、退職してしまい今はいない」、「分かっているのかいないのか微妙です」、「いません。かえってストレスがたまる」、「『ちょっと待って』ばかり」という声も聞かれた。				
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	16	4	2	7
	55.2%	13.8%	6.9%	24.1%
・ほぼ四分の一の方は「必要ないし、第三者委員には相談することもない」、「困ったことは施設の職員に話している」、「自分で職員に相談できる」、「ケース担当で済んでいる」、「担当者を通して言うようにしている」など、外部の相談機関の必要性を感じていない方がおり、「非該当」とさせていただいた。「相談したことはないが第三者委員のことは聞いている」、「第三者委員についてはいることを知っている。以前相談したことがあったが対応されていない」、「第三者委員がいることは知っているが相談することはない」、「以前利用したことがあり、人権擁護団体やNPOなどへ訴えたことがある」、「第三者委員がいることは知っているが、施設内で済んでいる」など、窓口があることを知りつつ、自ら施設に言えるとする利用者もいる。「第三者委員の窓口は知らない」、「外部の苦情相談窓口、第三者委員という仕組みを知らなかった」、「電話で言える所があるということは知っていたが、言葉が不自由なので伝えられない」など、「いいえ」とする利用者もいた。				
問12 この施設ではあなたの好きなことができますか	20	8	1	0
	69.0%	27.6%	3.4%	0%
・「今のところ自分のペースでできている」、「テレビを見るのが好きで、特に野球」、「クラブ活動でオセロをしている」、「以前はパズルであったが、今はプラモデル」、「一日居室で、俳句、詩を作ること」、「手のかかること以外はできている」、「帰省することもあり、気分転換している」、「ぬり絵をやる予定」、「居室で未来都市等の絵を描いている」、「カラオケ、オセロ、製作などのクラブ活動が楽しみ」、「読書」、「ぬり絵」、「宝くじを買いに行ってもらっている」、「カラオケ、カジノのクラブに参加」、「日向ぼっこ」、「施設内をまわっている」など、四分の三近くの方が好きなことができているとしている。一方、「難しい」、「読書が趣味であったが、本の字が見えない」、「クラブ(カジノ)のみ、あとのクラブは合わない」、「クラブ活動は自分の趣味とあっていない」、「クラブや趣味はない」など、四分の一の方は「できていない」と回答している。				

調査項目		実数 (人)			
コメント		はい	いいえ	無回答	非該当(あてはまらない)
問13	施設ではあなたの意思が尊重されていますか	23	6	0	0
		79.3%	20.7%	0%	0%
<p>・多くの方が尊重されているとしており、「やってもらっている」、「尊重されていると思う」などの回答をいただいた。「殆ど尊重されていない」、「たまたま気に入らないことがある」など、自分の意思が尊重されていないという声も聞かれた。</p>					
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	24	1	1	3
		82.8%	3.4%	3.4%	10.3%
<p>・満足度はかなり高い。「やってくれる」、「あまり危険だと思ったことはない」、「ベッドから車イスへの移乗も自分でできる」、「過去にベッドから転落したことがあるが大事に至らなかった」、「車イスで最近2回転んだが大丈夫であった」、「排泄時に安全に介助されている」との声があった。若干名ではあるが、「松本へ行った時に危険なことがあった」、「入所時は寝たきりで一年半位の間にケガしたことがあった。今は車イス」、「言葉、介助も乱暴。ベッド移乗時に投げられたこともある」などと話す方もいた。</p>					
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	12	8	9	0
		41.4%	27.6%	31.0%	0%
<p>・「施設運営?、詳しくは知らない」、「よくわからない」、「どうかな、分からない」などという方がおり、「第三者評価の1週間か2週間前から掲示されている」とする利用者もいた。「丁寧、思いやりを持って接してくれる」との声もあったが「全然だめ。上だけが納得していて下には行きわたっていない」と回答した利用者もいた。</p>					
問16	毎日の活動は楽しいですか	20	7	2	0
		69.0%	24.1%	6.9%	0%
<p>・「行事に参加したりしている。テレビを見るのが楽しい」、「本の代わりにテレビ(特にドキュメンタリー)を録画して楽しんでいる」、「日中の9:00~16:00は車イスで生活しており、絵をかいたりしている」、「テレビ、絵、好きな日課をこなしている。まあまあ充実している」、「自分で組み立て生活している」、「仲間がいるから楽しい」、「好きなことをしている」など、多くの方が楽しいとしている。一方「時間だけが過ぎていっている」、「テレビ、本を読んでおしまいです」、「ベッドにいる時間が多い」、「楽しくもないけど普通」、「クラブ活動は好きではない」、「考えたことがない」など、日々の活動にやや物足りなさを感じている方も見受けられた。「手が使えないのでやりたいことができない」と不自由さを感じている方もいた。</p>					
問17	将来のことも相談ののってくれますか	18	6	5	0
		62.1%	20.7%	17.2%	0%
<p>・ほぼ三分の二の方は相談に応じてくれていると満足感を示している。「相談に乗ってくれる時がある」、「急な体調変化は相談している」、「今後相談しようと思っている」、「姉の所に行きたい。職員にも話している」、「施設、役所にも伝えてあります」との声が聞かれた。また、自分の中に留めているが「次のステップはある」、「まだ、相談していないけれど地元へ戻りたい」、「職員には話しをしていないが車イスでも仕事のできるようなA型の就労支援を希望している」など、自からの考えを進めているという方もいた。「調査が終われば元へ戻るのではないか」、「一人暮らしをしたいという希望があるがその度に突っ返されてしまう」、「相談しても前進しない」、「今は相談できる職員がいない」、「相談することがあんまりない」などという方もいた。</p>					
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	26	2	0	1
		89.7%	6.9%	0%	3.4%
<p>・かなり多くの方が対応に満足している。「協力してくれている」、「全部やってくれる」、「係の職員がいるからやってくれていると思う」、「してくれる」等との回答があった。「自分ができる」という方については「非該当」とさせていたが、「家族が主にやってくれている」及び「何度も、しつこく言わないと協力してくれない」という回答については「いいえ」という回答とさせていた。</p>					
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	25	0	2	2
		86.2%	0%	6.9%	6.9%
<p>・前の項目同様、かなり多くの方が満足している。「職員に気持ちを伝え家族へ連絡をしてもらっている」、「施設の職員がやってくれる」などと職員に依頼している方が多い。また、自らできるという方からは「電話やメールで伝えている」、「自分で手紙で連絡している」、「頼んだことはない」、「携帯を持っているので連絡はできるが、20年~30年連絡を取っていない」、「公衆電話から連絡している」、「携帯でもしている」、「家族の面会があり、その時に話しをしている」、「お兄さんがいるので、手紙や電話でやりとりしている」、「携帯で毎日連絡している」などの声も聞かれた。高齢のためか「連絡を取る家族はいない」、「親はなくなった」、「戻る場所もない」などという方もおり、「非該当」とさせていた。</p>					
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	16	10	3	0
		55.2%	34.5%	10.3%	0%
<p>・「交流をしている」、「自分も出た」、「昔と比べると少なくなってきたが年に1~2回交流がある」などの声が聞かれた一方、「機会はあるが、好きではない」、「たまに来るが、自分は興味がないから参加しない」、「めんどくさい」、「交流までには至っていない」、「ボランティアと話そうとすると職員がさげすむ」、「納涼祭などは観て、聞くだけです」、「傾聴ボラなどはない」とする方もいた。</p>					

《地域移行に向けた取組について》

調査項目	実数 (人)			
	はい	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	14	12	3	0
	48.3%	41.4%	10.3%	0%
・「職員と話合っている」などとする方と「何もない」、「相談はなく、体験プログラムはない」、「相談したことはない」などとする方がほぼ同数であった。				

《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	14	12	3	0
	48.3%	41.4%	10.3%	0%
・「定期的に確認している」、「市役所の職員など、5人位で話すことがある」、「プランはあります。定期的に説明、相談がある」、「相談や話し合いの場がある」、「市や社協の人が来て説明を受け納得はしていないがサインをした」などとする利用者が半数弱いる。一方、「たまに聞かれるかな」、「聞いても忘れてしまう」、「個別支援計画のことはうる覚え」、「入所時に外部の相談支援事業所が計画してくれたが3カ月も立つと来なくなり、今では全く来ない」などの声もあった。「支援計画も何もない」、「個別支援計画を見たことがない」と説明の機会を受けたことがないという利用者があり、「強要されることはいやなので自由になりたい」と述べる方もいた。				
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	14	12	3	0
	48.3%	41.4%	10.3%	0%
・前項同様、ほぼ半数弱の利用者が目標や計画通りに実施されているとしている。「モニタリングはあります」、「3ヶ月～6ヶ月の期間でやっている」、「プランに即した日課を行っている」、「『なるべく静かに生活したい』という希望に近づいている」などの回答があった。一方、「1年1回ぐらいは話に来てくれるけど、意向通りになっていない」、「相談だけで実施されていない」、「ケアプランは実行していないから評価もできないし作る必要がない。ケース担当(2～3人)いるが、ケアプラン責任者がしっかりやってくれていない」、「実地指導が入ったが改善されていない」、「直してもらいたい」、「ケアプランは作成されているらしいけど実行はされていない」という声も聞かれた。「自分でも手がかかるようになってきていると思う」と話された方もいた。				

《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	3	0	26	0
	10.3%	0%	89.7%	0%
・1年以内に入居された方は調査をさせていただいた方28名中3名のみで「説明を受けたと思うが覚えていない」、「見学に来た」、「県リハビリテーションセンターの職員と見学に来た」等の回答があった。				
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	3	0	26	0
	10.3%	0%	89.7%	0%
・前項同様、1年以内に入居された方は3名のみで「家族と相談した」という方が殆どであった。				

《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	19	7	3	0
		65.5%	24.1%	10.3%	0%
<p>・多くの利用者が気軽に話ができるとしている。「職員の中に話しやすい人がいる」、「何でも言うことができる」、「職員との関わりが良好。仲間も増えてきたので今は不満を感じていない」、「言うとしたら施設長」などの声が聞かれた。「話すことはできるが、必要がない」、「不満も要望もない」、「できるけど、そんなことはしない」、「ただ、黙っている。余計なことは言わない」、「聞き取り調査前には言えた」、「話しはしたいのですが職員の仕事が忙しそうだからなかなか言えない」などと話された方もいた。</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	7	3	0
		65.5%	24.1%	10.3%	0%
<p>・「できることはやってくれる」、「出来る範囲でやってくれている」、「特に食事について対応してくれている」などと多くの方が応じていると回答している。「不満も要望もない」という方や「やってもらっている身だから」という方もおり「職員によって違う」、「聞き取り調査前には応じてくれた」、「リハビリだけはお願いしているが回数が少ない」という声も聞かれた。</p>					