

(別添3-2)

## 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：長野県西駒郷宮田支援事業部 まつば支援課

### 1 調査概要

調査対象者：利用者本人	※回答内容の割合は四捨五入してあるため、
調査方法：聞き取り方式	合計が100%とならない場合もあります。
利用者総数（13人）	
調査対象者数（7人）	
有効回答者数（7人）	
利用者総数に対する回答者割合（53.8%）	

### 2 利用者調査全体のコメント

聞き取り調査では、施設や職員に対する不満は特に聞かれず、職員は相談相手になってくれると答える利用者がほとんどである。そんな事もあり、第三者委員の周知は進んでいない。意思表示・言語表現がうまくできない利用者に向けて、問題行動として理解されてしまう日常の様々な訴えや、心情を更に理解するスキルもより必要と思われる。また、言語による意思表示ができたとしても表面的な理解ではなく、言葉の奥を分析し、理解しようとする姿勢が更に求められる。

まつば支援課では、一人ひとりの意向やこうした障がい特性を踏まえた支援に取り組んでいるが、権利擁護の観点から、利用者に直接働きかける情報提供を更に深め、利用者自身がエンパワメント出来たらよいと期待する。

半世紀の蓄積の末、職員は専門性を高め、利用者は高齢化してきている。終末の看取りはどうするのか、利用者のライフステージに応じた支援にも目を配り、多様で柔軟な支援体制を追及されたい。

### 3 利用者調査の結果 ※自宅やグループホームからの通所者も含まれております。

調査項目		実数（人）			
コメント		はい	いいえ	無回答	非該当
問1	食事はおいしいですか	2	3	2	0
		28.6%	42.9%	28.6%	0.0%
・「まあまあで、健康のために量を減らしている」「大体美味しいが、野菜が多かったり味が合わないときもある」「バイキング料理や選択メニューがあり、楽しみ」「嫌いなものはないが、たまに量が少ない時がある」「味付けがいまいちで、量が多い時や反対に少ない時がある(2件)」「美味しい時と、そうでないときがある」などの、意見が上がっています。					
問2	あなたがやりたいと思った活動ができますか	はい	いいえ	無回答	非該当
		6	0	1	0
		85.7%	0.0%	14.3%	0.0%
・「趣味の活動や作業などは、自分の体調によって選ぶことができる」「日中活動の製品配達で外出もあるが、体が悪いので、外してもらっている」などの、意見が上がっています。					
問3	施設には、のびのびできる雰囲気がありますか(外出やテレビなど)	はい	いいえ	無回答	非該当
		4	1	2	0
		57.1%	14.3%	28.6%	0.0%
・「昨年にエアコンが入ったので住みよい」「外出は一人で月1回、職員と平日に1回あり、買い物をしたり食事をしてタクシーも利用する」「外出の際は職員にせかされることもあり、ゆっくり買い物ができない」「買い物と外食の日を別々に設けており、頼んだお金を下ろしてくれ、やりくりも教えてくれる」「自室にテレビもあり、ブルーレイで録画して観ている」「月1回の買い物や食事の外出があり、個室なのでのんびりできる」「担当職員が厳しい口調で言う事もあるが、居室では好きなテレビ番組を観たり、日記を書いたりしてのんびりできる」「居室では、手芸などをする自分の時間が持てる」「休日はテレビを見たり自由にしているが、もうすぐクラブの発表会があり、今はその練習をしている」など、のびのびと暮らしている様子が分かります。					

問 4	職員が居室に入るときはノックや了解を求めますか	はい	いいえ	無回答	非該当
		4	0	3	0
		57.1%	0.0%	42.9%	0.0%

・「勝手に入ってくることはない」「ノックして入ってくる」「居室には鍵をかけている」など、自分の居室としての意識が保たれている様子です。

問 5	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	いいえ	無回答	非該当
		4	2	1	0
		57.1%	28.6%	14.3%	0.0%

・「乱暴なきつい命令口調の職員もいる」「職員が寮生に向かってそんな言葉を使ってよいのかと思う事もあり、上司に言いに行ったこともある」などの意見があります。検討を期待したいところです。

問 6	職員はみんな同じようにあなたに接してくれますか(人によって言うことが違ったり、すごく厳しい人がいたりしませんか)	はい	いいえ	無回答	非該当
		5	1	1	0
		71.4%	14.3%	14.3%	0.0%

・「どの職員も同じ」「どの職員も同様に接してくれるので、誰にでも話しやすい」「いろいろな職員がいる」などの意見が上がっています。

問 7	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	はい	いいえ	無回答	非該当
		6	0	1	0
		85.7%	0.0%	14.3%	0.0%

・「今後のことを相談することもある」「1年に1回程度、担当職員が変わるので、困る」「以前は黄色カード(困ったときの意思表示)で知らせていたが、今はどの職員とも気楽に相談できるようになった」「相談しても解決にはならない」などの意見が上がっています。

問 8	あなたが困ったとき、施設の職員は助けてくれますか	はい	いいえ	無回答	非該当
		6	0	1	0
		85.7%	0.0%	14.3%	0.0%

・「親身になって相談を聞いてくれる」「助けてくれたり、話に乗ってくれる」などの意見が上がっており、信頼は得ている様子です。

問 9	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	はい	いいえ	無回答	非該当
		2	1	4	0
		28.6%	14.3%	57.1%	0.0%

・「誰だか知らないが、相談できると思う」「月1回、後見人が来るので、その際に相談している」などの意見もあり、第三者委員の活躍が期待されます。

《個人別の計画について》

問 10	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	いいえ	無回答	非該当
		5	1	1	0
		71.4%	14.3%	14.3%	0.0%

・「半年に1回位、説明の機会がある」「今後、グループホームへ入ることなども説明してくれる」「ケア会議でグループホームへの移行の話をする  
が、空きがないようです」「最近機会があり、説明を受け納得した」「機会はあるが、一緒に分かり易くというのではなく、文句を言われ怖かった」などの意見が上がっており、定期・随時の計画については説明がなされていることが確認できます。

《事前の説明について》

過去1年以内にこの施設を利用した方への質問

問 11	利用する前に、施設での生活や支援内容など、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	はい	いいえ	無回答	非該当
		0	0	0	7
		0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
問 12	施設の役割やサービスなどの考え方を知る機会がありましたか	はい	いいえ	無回答	非該当
		0	0	0	7
		0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
問 13	説明を聞いて、ここで暮らしてみようと思いましたか	はい	いいえ	無回答	非該当
		0	0	0	7
		0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

《不満や要望への対応について》

問 14	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	はい	いいえ	無回答	非該当
		4	1	2	0
		57.1%	14.3%	28.6%	0.0%

・「職員は不満があれば言ってほしいというが、不満があっても言わない」という意見も上がっています。言語以外も含めて、意思表示することが可能な環境であり、それに対して真摯に対応していくという姿勢が理解されていくことで、利用者の人権意識も向上していくと思われる。

問 15	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	はい	いいえ	無回答	非該当
		3	1	3	0
		42.9%	14.3%	42.9%	0.0%

・意見はありませんでしたが、自己主張する事や人権意識の向上に関する新たな啓発活動の取り組みが期待されます。