

## 利用者本人調査結果

KFJ 多摩はなもも

<生活介護>

### 【調査概要】

本人調査の対象者は、生活介護を利用している A グループ、B グループの利用者の方々の中から 4 名を事業所の判断により選定して頂き、ご協力のもと、インタビューを調査者 2 名にて実施しました。内訳は A グループの男性 2 名、女性 1 名、B グループから女性 1 名でした。インタビューでは、質問にはシンプルに思ったことを答えて下さり、併せて場面観察方式も取り入れました。聞き取り調査では、川崎市の「利用者本人調査票」を基に面談方式により、調査者から 1 問ずつゆっくり質問をしながら回答していただきました。(所要時間 1 時間)

### 【個別の回答分析】

#### I サービスの提供

##### 1. <気楽に職員に話したり、話しかけられたりしていると感じますか>

4 名の利用者の回答は、「職員と話しやすい」、「言葉を聞き取りやすくしてくれる」、「職員とは気軽に話している」等の声が挙がりました。職員と利用者とのコミュニケーションは上手く図られており、話す機会を持つことで、コミュニケーションが深まっているように思われました。

##### 2. <あなたに合った支援を受けていますか>

回答では、「そう思う」、「気持ちに沿って作業を考えてくれている」、「やりたくない仕事を断って、やりたい仕事を選んでやることもできる」、「気持ちに沿ってやってくれる」との意見でした。KFJ 多摩はなももでは、利用者が今日やりたい仕事を選んだり、作業に入らずに自分の創作活動をしたり、体がだるい場合は横になって休み、廊下で 1 人になる等、利用者の思いを尊重して配慮しています。工賃については、決められた作業に対して働いた人を優先に配分するようにしています。

##### 3. <体調が悪い時やケガした時、看護師が見てくれたり病院に連れて行ってくれたりしますか>

回答は、「体調が悪い時には看護師に伝えれば対応してくれる」、「体調が悪いと言えば看護師が看てから病院にも連れて行ってくれる」、「看護師や職員に相談できる」、「看護師は病院に連れて行ってくれる」でした。病気やその際の職員の対応については不安を感じる事のない信頼感と、体制ができていることが確認できました。

#### 4. <自分にあった食事が出されていますか>

食事は楽しみのようで、全員から、「おいしい」と声上がり、「食事は好きなものがでる、いつもおいしい」と笑顔で答えてくれました。他では「パンや菓子パン、コーヒーも飲む」、「大盛にして欲しいと言えばしてくれるが、今はダイエット中なので普通盛で我慢している」という方もありました。皆さん食事は満足し、楽しみにしている様子でした。

#### 5. <ここでの活動は楽しいですか>

「ここでの作業は楽しい」、「作業はバッジの袋詰めをやっている」、「ここでの生活は楽しい」と話しをして下さり、特にBグループの方は「ここは楽しい、仕事もちゃんとできる」と話され、こちらにまで楽しさが伝わりました。

#### 6. <ここでの活動は、生活する力の向上に役立っていますか>

Aグループの方から、「ここ来ると元気が出てくる」、「役立って生活が向上していると思う」と前向きな心がうかがえる意見が挙がっていました。

#### 7. <工賃等支払いのしくみは、わかりやすく説明されていますか>

工賃の「しくみ」については、一部の方は分からない様子がうかがえましたが、「工賃等の支払いのしくみは分かっている」、「工賃等の支払いのしくみはわからないけれど、もらえることは分かっている」という意見でした。Bグループでは自身の製作活動を行っているということで、「工賃がでたら一緒にお買い物に行く」と話して下さいました。

## II 個別の計画

#### 8. <あなたの計画を作る時、職員はあなたの話をよく聞いてくれましたか>

個別の目標や計画についての回答では、「職員は私の計画について意見を聞いてくれる」、「計画？やることはわかる」、「意見は聞いてくれる」、「お姉さんとサービス管理責任者が話をするにはある」等、職員は利用者一人ひとりに話を聞いている現状が確認できました。

#### 9. <職員はあなたの計画通りに支援をしてくれていますか>

回答では、「計画についてはあまりわからないが、特に不満はない」と1名から意見が上がりましたが、他の方は個人の支援計画について、なんとなくわかっているという程度で反応は薄い様子でした。

### Ⅲ 利用者個人の尊重

#### 10. <あなたの気持ちを大事にしてくれていると思いますか>

3名の方が「気持ちを大事にしてくれる」と回答しています。利用者の気持ちを尊重して職員は支援に当たっていることが確認できました。

#### 11. <事業所の職員はあなたのプライバシー（秘密）を守っていますか>

プライバシーについては、「プライバシーは守られている」と3名の方が回答し、「自分の気持ちは尊重されていて恥ずかしい思いをしたことはない」という意見であり、事業所では個人のプライバシーを侵害することはありません。

### Ⅳ 相談・苦情への対応

#### 12. <事業所に相談をしたり、意見を言いやすい雰囲気ですか>

事業所に対して相談や要望は気軽に言うことができますか？の質問では、「はい」が100%であり、回答では、「苦情はあまり言わない」、「気持ちは手紙に書いて出す」、「意見を言いやすい」、「事務所の職員に相談したり、要望を言うことができることは知っているが、満足しているので言ったことはない」、「要望や不満を言ったことはないが、必要ならいつでも言える」等、意見が言え、満足している様子に事業所の土壌の良さを感じました。

#### 13. <要望や不満があった時、事業所以外に相談できることを知っていますか>

外部の苦情窓口があるのを知っていますか？と質問をすると、「知っている」、「相談できる人がいる」と回答があり、事業所以外の直接的な名前も上がりました。

#### 14. <事業所は、要望や不満等にきちんと対応していますか>

4名から、「要望や不満などにきちんと聞いてくれている」と全員一致での回答であり、信頼関係ができていることがうかがえました。現在不満はなく、満足して通っていることが意見を言う表情からも感じとれました。

### Ⅴ 利用前の対応

#### 13. <利用しようとした時に事業所から受けた説明はわかりやすかったですか>

通所年数もあるのか、「忘れた」という方が多く、「大体わかった」と答えるに止まりました。