

平成 30 年度 利用者（本人）調査結果

救護施設 ナザレ園

【調査概要】

調査日程： 観察調査 12 月 4 日・5 日 利用者（本人）調査 12 月 5 日

属性： 障害の状況では身体障害者手帳所持者 15 名、療育手帳所持者 17 名、精神障害者保健福祉手帳 34 名（いずれも複数所持はそれぞれにカウント）で、いずれに手帳も持っていない利用者は 57 名ですが、内 70～80%は精神科の服薬をしています。

施設観察： ナザレ園は 18 歳以上 65 歳未満の生活保護受給者で様々な困難を抱えている方を対象とし、生活指導その他の訓練を実施して地域移行を目指しています。訪問調査では、調査員 3 名（1 名は事務局）で救護施設ナザレ園（定員 90 名）の施設内の視察、観察及び利用者の居住する 4 つのユニット（1F 檜、堇、2 F 樺、櫻）の居室を観察し、一緒に昼食を取り、生活状況を視察しました。居室は 4 人部屋が 16 室（64 名）、個室 34 室（34 名）の収容が可能です。施設は 2 階建てで、利用者の居住するスペースは 4 ユニットに分けられ、各ユニットには専任の職員とユニットリーダーを配置し、1 階、2 階にはそれぞれエリアリーダーを配し、万全の支援体制を整備しています。近年、女性入居比率が少なく、1 ユニットに満たない状況となっています。1 階には厨房と大食堂が設備され、食事は交代制で利用者はゆったりと昼食を取っています。

本人調査： 対象利用者数 91 名、平均年齢 57 歳、男女比は男性 70、女性 30%であり、規定により施設より 10 名（男性 5 名・女性 5 名）を施設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。聞き取り調査では、横浜市の「利用者本人調査票」を基に面談方式によって調査者から 1 問ずつ質問をしながら回答していただきました。

【個別の回答分析】

1. <施設に入るときについて>

問 1-1) 施設に入るとき、施設で生活内容について十分な説明がありましたか

問 1-2) その説明はわかりやすかったですか

回答では、十分な説明については、「はい」が 70%、「いいえ」は 20%、「わからない」は 10%であり、説明がわかりやすかったかについては、「はい」では 50%、「いいえ」は 20%、「わからない」は 30%でした。意見からは、「耳が悪いので一部わかりにくかった」、「説明を受けたかどうか忘れた（入所 40 年）」（2 名）「その頃は説明がなかった（入所 20 年）」、「別に施設にいたので役所の紹介で来た。説明は受けた」、「見学をしながら聞いた気がする」、「居宅に戻り、作業所に来て仕事をしている。説明は聞いている」、「病院

から直接来た。左脳が悪く説明は分からなかった」、「説明は聞いている（入所 31 年）」、「病院から兄が紹介を受けて入った、兄が説明を受けている、自宅に帰りたいが兄が許してくれない」等、ほとんどの方が本人または家族が説明を受けていると回答しています。

2. <支援計画について>

問 2-1) あなたの計画について、あなたと一緒に考えてくれましたか

問 2-2) あなたの計画について、わかりやすく説明してくれましたか

問 2-3) この生活リズムはあなたに合っていますか

2-1、2-1 共に、「はい」が 70%、「いいえ」は 20%、「わからない」10%であり、2-3 では、「はい」が 70%、「いいえ」10%、「わからない」は 20%でした。この項目では様々な意見をいただきました。「支援計画の話し合いはしていない」、「この頃、お金の貸し借りやおやつを買うのが厳しくなった」、「支援企画の話しをしてすぐ作業所に行って作業を始めた」、「性格は短気だけれど、職員と支援計画に合わせている」、「生活、食事、食堂、食べるのも厳しくなった」、「昔は自由が利いて食事制限がなかったが、この頃は体重制限とか、食べ過ぎ！とか言われてうるさい」、「癌で抗がん剤使っていたが再発した」、「寝ていることが多い」、「テレビは談話室で見ている」、「居宅から作業所に通い、夕食は自宅で作っている」、「私は生活保護時給者」、「ある年齢が来たら特養に移る計画だが、在宅に戻りたい」、「支援計画とカロリー関係で食べただけ食べれない」等の意見が挙がり、主に生活についてそれぞれの方が思っていることの話をしてくださいました。

3. <施設の快適さについて>

問 3-1) 施設はいつも清潔ですか

問 3-2) 食堂など皆で使う所はいつも清潔ですか

3-1 では、「はい」が 70%、「いいえ」は 20%、「わからない」10%であり、3-2 については、「はい」が 90%、「いいえ」0%、「わからない」は 10%でした。意見では、「4 人部屋は苦にならない」（2 名）、「30 年間独身生活をしている」、「4 人部屋で誰かと一緒の方が安心できる」、「朝起きる時間など 4 人部屋は気を遣う、でも一緒の 4 人とは仲が良い」、「4 人部屋を 2 年やると 1 年は個室になる」、「自分のところはきれい、トイレもきれい」、「今は個室に居る」、「4 人部屋はまあまあ」、「4 人部屋は交代で掃除している、トイレが汚い」、「掃除は、昔は職員がしていた」、「4 人部屋の掃除はしていない」等、居室における話に特化しましたが、食堂等は清潔であると 10 人中 9 人が回答しています。

4. <食事について>

問 4-1) 食事は美味しいですか

問 4-2) 食事メニューは色々あって楽しいですか

問 4-3) 健康状態に合わせて食事の好み等、あなたの希望に応じてくれますか

問 4-4) 自分のペースで食事をすることができますか

4-1 は、「はい」が 80%、「いいえ」は 10%、「わからない」が 10%、4-2 では、「はい」70%、「いいえ」30%、「わからない」0%でした。4-3 は、「はい」80%、「いいえ」が 20%、「わからない」0%、4-4 については、「はい」が 100%でした。食事は生活の中で大きな楽しみの 1 つであり、積極的に様々な意見が挙がりました。「好き嫌いを言えばキリがない」、「嫌いなものは生卵と野菜」、「好きなものが出ればうれしい。揚げ物、煮物、魚、鳥、豚と割と好きなものが多い」、「カロリー計算をされている」、「食べられないもの場合は替わりのものを出してくれる」、「メニューは決まっているが、前に居た施設より美味しい」、「好き嫌いはあるが何とか全部食べている」、「朝夕は自宅でお昼はお弁当。食事のリズムは問題なし」、「味は普通、悪くない。おかゆ、刻み食、グループジュースを食べている」、「ダイエット食になっている」、「唐揚げの作り方は不満、さっと固く揚げたのが好き」、「食事はまずい、メニューは油ものが多い」、「肝臓と痛風がある。朝のお茶漬けは食事ではない」、「給食会議で意見が言えた」、「量が足りない時がある」、「朝は白いご飯が好き、オムライス、チキンライスは口に合わない」等、多々個々の見解の意見をいただきました。自分のペースで食事ができることは全員が満足しています。

5. <お風呂について>

問 5-1) ゆったりとお風呂に入ることができますか

問 5-2) お風呂の回数や時間は良いと思いますか

問 5-3) 職員は、お風呂で親切に手伝ってくれますか

5-1 の回答では「はい」は 90%であり、「いいえ」0%、「わからない」10%、5-2 は「はい」は 80%、「いいえ」10%、「わからない」10%、5-3 では「はい」が 50%、「いいえ」0%、「わからない」は 50%でした。生活の楽しみの 1 つであるお風呂についても、意見からお風呂が好きな様子がうかがえましたが、要望等も挙がりました。「夜間は毎日入っても大丈夫なのでお風呂は毎日夜に入っている」(2 名)、「お風呂は案内してもらい介助してもらって入る」、「今は毎日入っているのは 7 人だが、3 年位前は 21 人位いたから 1 人夜に入っていた。今はその人たちが自宅に戻ったり、グループホームに移ったりしている」、「自分は 1 人で入れるが、見守りしてくれる人がいる」、「お風呂は週 3 回、自立しているができれば午前中に入りたい。いつもは夜間のみ」、「お風呂は自宅ですべて入る」、「自立だけでも着替えも入浴介助も見守りが必要」、「夜間は毎日大丈夫なので週 5 回入っている」(2 名)、「毎日入って、掃除もしている」、「自分でお風呂に入れる」等、回答がありました。

6. <対応について>

問 6-1) あなたが希望する時にトイレに連れて行ってもらえますか

問 6-2) 食事やお風呂以外にも、あなたが手伝って欲しい時はいつでも職員が手伝ってくれますか

問 6-3) 職員はあなたにわかるように話してくれますか

問 6-4) 職員はあなたの思っていることや考えを良く聞いてくれますか

問 6-5) 日中の色々な活動は楽しいですか

6-1、6-2 は同様に、「はい」60%、「いいえ」0%、「わからない」40%の回答であり、6-3 では、「はい」80%、「いいえ」0%、「わからない」20%、6-4 は、「はい」80%、「いいえ」0%、「わからない」20%、6-5 では、「はい」70%、「いいえ」10%、「わからない」20%の回答でした。意見では、「トイレは自立、日中は作業所に行っている」、「水、便座は不衛生な気がする」、「トイレは自立、クラブ活動はカラオケと詩吟をしている」、「今は個室、手伝ってもらうことはない」、「相談室はあるが利用したことはない」、「買い物は土日に頼んで一緒に行ってもらう」、「シーツは自分のもの、干してもらっている」、「日中は作業室、クラブ活動に行っている」、「手が震えるので、眉、髭のカットをしてもらっている」、「日中、自分は結構楽しい」、「自宅から通所、日中は作業室か談話スペースで過ごす。土日は自宅の掃除をしている」、「トイレは自立、作業以外は楽しくやっている」、「全て自立、手伝ってもらうことはない」、「自立だが、職員に何でも言える」、「手伝ってもらうことはない。職員は忙しくなければ話を聞いてくれる」、「一泊旅行が楽しい。最近は少なく観光地も廻っていない」等、意見が挙がり、自立の方が多かったので職員に手伝ってもらうことは多くないようですが、職員が話を聞いてくれることはうれしい様子でした。それぞれに楽しみを見つけて過ごされているようです。

7. <楽しく生活することについて>

問 7-1) レクリエーションや趣味等を楽しんでいますか

問 7-1) テレビ・ラジオ・雑誌・新聞などを自由に楽しむことができますか

問 7-3) ルールの範囲内で外出したい時に、希望通り外出できるようにしてくれますか

問 7-4) 髪をとかしたり、着替えをする時に、髪型や服装の好みを聞いてくれますか

問 7-5) 収入の範囲内で、コーヒーやたばこなど自分の好きな食べ物、飲み物を楽しむことができますか

問 7-6) 収入の範囲内で、自分のお金を自由に使うことができますか

問 7-7) 地域の人たちやボランティアの人たちと接するのは楽しいですか

7-1、7-2 に関しては、趣味の楽しみ、自由にメディア等を楽しめることについて「はい」が100%でした。7-3 では、「はい」80%、「いいえ」20%、「わからない」0%であり、7-4 は、「はい」が70%、「いいえ」10%、「わからない」20%、7-5 では、「はい」が70%、「いいえ」30%、「わからない」0%、7-6 については、全員「はい」が100%でした。7-7 では、「はい」50%、「いいえ」40%、「わからない」10%という回答でした。意見からは、「散髪、券を出してもらって行っている」(2名)、「酒・たばこは禁止になったが、コーヒーは飲んでいる。小遣いが少なくても大丈夫」、「コーヒーを買って寮母さんにあげている」、「外出

はポイント外出で、瓜連教会にお祈りに行って讃美歌を歌っている」、「ダンベル体操やって 30 ポイント貯めている」、「お金は自分で管理している」、「ボランティアの人が来たら一緒にお散歩に行っている」、「土日はラジオ、CD を聞いている」、「1000 円床屋にカットで年 6 回行っている」、「晩酌は木曜日に 2 合まで飲む」、「スティックコーヒーを置いておいて飲む」、「傾聴ボランティアの人が月 2 回来てくれている」、「行事は楽しんでいる」、「クリスマス会、新年会は食事が出るので楽しみ」、「ポイントを貯めて好きな所に行く、ダンベル体操は 1 回 1 点」、「テレビはイヤホンで聞いている」、「外出ポイントを貯めるのが楽しみ。売店が来るのでお菓子を買う」、「外出は通院だけ」、「カラオケクラブに出ている」、「卓球クラブに出る」、「詩吟クラブに出ている」、「外出は職員に言えば行ける」、「ジュースを買う」、「図書館で本を借りている」等、規律の中で自由に楽しみ、クラブも様々にあり自由選択で過ごしている様子がうかがえました。ポイント制で活動し、それぞれの使い道、楽しみを見出しているようです。

8. <健康について>

問 8-1) あなたの体の調子をいつも心配してくれますか

問 8-2) 病気やケガの時、丁寧に対応してくれますか

質問では、8-1・8-2 共に、全員が「はい」と、100%の回答でした。意見から、「主治医が診てくれている」、「医務室で診察してくれる。変わったことはない」、「自分で病院に行っている」、「脳梗塞になって回復した」等、健康について丁寧に対応を受けています。

9. <社会復帰について>

問 9-1) 機能回復訓練や施設内作業等の社会復帰の為の訓練は、あなたにとって十分に行われていますか

「はい」の回答では 60%、「いいえ」は 30%、「わからない」10%でした。「できればここを出たいと思っている」、「体を動かす仕事がしたいが年が年だから」、「坂東の障害者センターに 60 歳から入る」、「訓練を考えてやっている」、「特に考えていない」、「足が良くなるように歩くことの提案があった」、「社会復帰に向けて袋作りをやっている」、「社会復帰に向けて袋作りは納得していない、作業以外も考えたい」等の意見が挙がりました。

10. <嫌な思いへの対応について>

問 10-1) あなたが嫌な思いをした時や、して欲しいことがあった時、職員に気軽に話すことができますか

問 10-2) あなたが嫌な思いをした時や、して欲しいことは、しっかり応えてくれていますか

問 10-3) 職員以外（第三者委員等）にも、相談できる人がいることを知っていますか

10-1 では、「はい」が 80%、「いいえ」は 20%、「わからない」0%、10-2 は、「はい」80%、「いいえ」10%、「わからない」10%であり、10-3 は「はい」が 70%、「いいえ」20%、「わからない」10%でした。

意見では、「嫌な思いをしたら職員には言える」、「嫌な思いをしても職員へ話はしない、団体生活なので我慢して過ごしたい」、「嫌な思いをした人の話は聞いたことがある」、「言っても職員は対応してくれない」等が挙がり、団体生活を踏まえながら個々に思いがあるようでした。

11. <権利を守ることにについて>

問 11-1) 他の人に見られたり聞かれたりしたくないことに、配慮がなされていますか

問 11-2) ここに居て、自分が大切にされていると思いますか

11-1 は、「はい」が 80%、「いいえ」20%、「わからない」0%であり、11-2 では、「はい」が 90%、「いいえ」0%であり、「わからない」は 10%でした。「プライバシーは大丈夫」、「権利、まあまあ」、「相談すれば大丈夫」、「個室なので大丈夫」、「個室でも聞こえることもある」等の意見でしたが、1 名「わからない」を除き、9 名が自分は大切にされていると感じており、職員との信頼関係が築かれていることがわかります。

12. <職員について>

問 12-1) 職員はやさしく丁寧に接してくれますか

問 12-2) どの職員でも同じように手伝ってくれますか

問 12-3) 職員の言葉遣いや、態度はいかがですか

12-1 では、「はい」が 80%、「いいえ」0%、「わからない」20%、12-2 は、「はい」は 90%であり、「いいえ」10%、「わからない」0%、12-3 では、「はい」は 70%、「いいえ」0%、「わからない」30%でした。意見では、「丁寧な職員も、そうでない職員もいる。たまに、怒る職員もいる」、「言う事は正しいんだけど、おっかない職員もいる」、「厳しい職員もいる。挨拶できない職員は仕事もできない」等の意見が挙がっています。11-2 の回答がありながらも、個々の職員について意見もあるようです。

13. <施設の満足度について>

問 13-1) ここでの生活に満足していますか

満足度について、「はい」は 80%、「いいえ」では 0%であり、「わからない」は 20%という結果でした。意見からは、「ここでの 3 年間は満足、1 カ月前からの居宅は大満足している」、「自分の身体は不自由があるが、生活には満足している」、「15 年居るが、ここで仕方がない」、「食事の量は満足している。特にパンが好き」であり、感謝の気持ちもうかがえました。

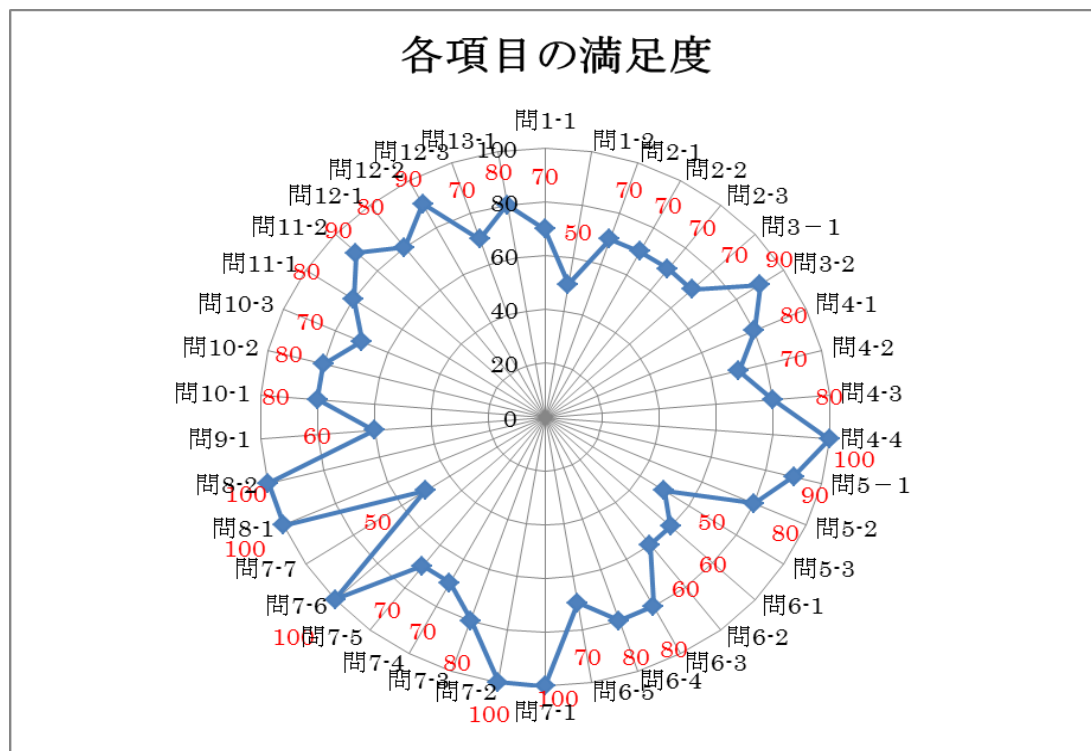
13. <施設への要望等がありますか>

(1 名複数の意見)

1. 食後の洗い物の手伝いに盲老人ホームに行っている。午前、午後に 2 時間ずつ仕事しているが、作業所で働いていれば余計なことを考えないで済む。
2. 子宮筋腫をやったが、外出したい、ラーメン食べたい。
3. 地震後のメンテナンスが出来ていない。給湯器が壊れたまま。トイレのアコーディオンドアも直して欲しい。
4. 今の通りで良い、仕事もあるし。脳梗塞の回復が悪く、字は読めるけど書けないしドリルができない。あまり希望も無い。
5. 自由に外出できない、散歩程度。お店に行って CD 等買いたい。
6. イベントが少ない。職員が少ないが仕方がない。
7. やればできることがあれば見つけて欲しい。
8. もう少しポイントを増やしたい。食事は美味しい。
9. 外に行く機会を増やして欲しい。
10. 現状で仕方がないと思う。
11. 特に要望はない。満足している。

本人インタビューや観察を通して、現実在即した思いを話して下さいました。意見ではナザレ園に長く入所している方もあり、ここで生活していくには、を考え、自分が楽しいこと、みんなで暮らしていくこと、集団生活を考えた生活、ルールの中での自由を楽しむよう楽しみを見つけると共に我慢もあり、他の人が移行されることの複雑な思い、自分の移行についての考え等、一時の時間の中で様々な伝えられたことがありました。しかし、職員との信頼関係、ポイントを通した楽しみの展開等が本人の前向きさにつながっており、自由と共に穏やかに過ごしている様子がわかりました。理念、目標を反映したサービスの実施内容、職員の取り組みが、インタビューを通して利用者の方々の「生」につながっていることがわかりました。

【各項目における満足度】



(人)

問	質問内容	はい	いいえ	わからない
1-1	施設に入るとき、施設で生活内容について十分な説明がありましたか	7	2	1
1-2	その説明はわかりやすかったですか	5	2	3
2-1	あなたの計画について、あなたと一緒に考えてくれましたか	7	2	1
2-2	あなたの計画について、わかりやすく説明してくれましたか	7	2	1
2-3	ここの生活リズムはあなたに合っていますか	7	1	2
3-1	施設はいつも清潔ですか	7	2	1
3-2	食堂等みんなで使うところは、いつも清潔ですか	9	0	1
4-1	食事はおいしいですか	8	1	1
4-2	食事メニューは色々あって楽しいですか	7	3	0
4-3	健康状態に合わせて、食事の好み等あなたの希望に応じてくれますか	8	2	0
4-4	自分のペースで食事をするができますか	10	0	0
5-1	ゆったりとお風呂に入ることができますか	9	0	1
5-2	お風呂の回数や時間は良いと思いますか	8	1	1
5-3	お風呂で親切に手伝ってくれますか	5	0	5
6-1	あなたが希望する時にトイレに連れて行ってもらえますか	6	0	4
6-2	あなたが手伝ってほしい時はいつでも職員が手伝ってくれますか	6	0	4

6-3	職員はあなたにわかるように話してくれますか	8	0	2
6-4	職員はあなたの思っていることや考えをよく聞いてくれますか	8	0	2
6-5	日中の色々な活動は楽しいですか	7	1	2
7-1	レクリエーションや趣味等を楽しんでいますか	10	0	0
7-2	テレビ・ラジオ・雑誌・新聞等を自由に楽しむことが出来ますか	10	0	0
7-3	ルールの範囲内で外出したい時に希望通り外出できるようにしてくれますか	8	2	0
7-4	髪をとかしたり、着替えをする時に、髪型や服装の好みを聞いてくれますか	7	1	2
7-5	収入の範囲内で嗜好品等好きな食べ物、飲み物を楽しむことができますか	7	3	0
7-6	収入の範囲内で、自分のお金を自由に使うことができますか	10	0	0
7-7	地域の人たちやボランティアの人たちと接するのは楽しいですか	5	4	1
8-1	あなたの体の調子をいつも心配してくれますか	10	0	0
8-2	病気やケガのとき、丁寧に対応してくれますか	10	0	0
9-1	機能回復訓練や施設内作業等の社会復帰の為の訓練は十分に行われていますか	6	3	1
10-1	嫌な思いをした時やしてほしい事があった時職員に話すことができますか	8	2	0
10-2	嫌な思いをした時やしてほしいことは、しっかりと応えてくれていますか	8	1	1
10-3	職員以外（第三者委員等）にも、相談できる人がいることを知っていますか	7	2	1
11-1	他の人に見られたり聞かれたりしたくないことに、配慮がなされていますか	8	2	0
11-2	ここにいて、自分が大切にされていると思いますか	9	0	1
12-1	職員はやさしく丁寧に接してくれますか	8	0	2
12-2	どの職員でも同じように手伝ってくれますか	9	1	0
12-3	職員の言葉遣いや態度はいかがですか	7	0	3
13-1	ここでの生活に満足していますか	8	0	2