利用者（本人）調査結果

くるみ学園 児童

<福祉型障害児入所施設>

【調査概要】

本人調査の対象者は、男子フロア、女子フロアの子どもの中から4名を施設の判断により選定して頂き、ご協力の下、インタビューを調査者2名にて実施しました。内訳は、男性フロアの男性3名（高校2年生1名、高校3年生2名）、女性フロアから女性1名（高校1年生）でした。インタビューでは、質問には思ったことを答えて頂きました。聞き取り調査では「利用者本人調査票」を基に面談方式により、調査者2名交代にて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】

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、「長年の付き合いだから全然できる」、「気楽に話をしている」、「信頼できる職員がいる」等の声がありました。ユニットの構成は男性フロア、女性フロアとも中央の支援員室の左右に5人ずつのユニットが設けられている体制であり、利用者職員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

回答は、4名とも「受けている」ですが、「前にはそうでないこともあった」、「自分が思っているように受け止めてくれないこともあるが、最終的には折り合っている」との声もありました。職員の子どもたちへの支援の質が以前と比べて高まっているものと思われれます。改善計画に基づく外部講師による研修やコンサルテーションの効果の表れと評価できます。

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いってくれたりしますか

回答は、「看護師というか職員に伝えている」、「一緒に病院に行ったりしている」、等で全ての子どもたちが対応してくれると答えています。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、対応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

この質問項目については、興味があるためか、4名とも積極的に答えてくれました。答えをそのまま記載すると以下のとおりです。「まあまあ」、「まあまあおいしい」、「好き嫌いはない」、「味が薄い、味噌汁はお湯」、「他の子は味が薄いという自分はOK」等でした。また、好きな食べ物については、「乳製品、キノコ」、「ラーメン」、「寿司」、「キムチ、ご飯」等で、嫌いな食べ物は、「魚」、「梅干し」、「トマト」等が挙がりました。献立は、栄養のバランスや健康を考えて立てられていますので、子どもの嗜好

に合うものとは限りませんが、面談した子どもたちは高校生でもあり、施設の食事に馴染んでいるのか、比較的食事に対する満足度は高いように思われます。また、好きな食べ物に「寿司」などが挙がっており、日中活動での外食を楽しみにしている様子が覗われました。

5. ここでの生活は楽しいですか

回答は、「まあまあ楽しい」、「楽しい、静かでよい」、「楽しい」、「楽しい、ゲームができる」等、4名とも楽しいと感じています。これは、日中活動が充実していることも背景にあるかと思われます。ただし、話を聞いた子どもたちは、いずれも知的障害の程度が軽度な子どもですので、自由度の高さも影響しているものと考えられます。

II 個別の計画

6. 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

回答は、「まあまあ聞いてくれる」、「相談してくれる」、「アドバイスしながら一緒に考えてくれる」等で、個別支援計画作成時に、子どもの意向やニーズの聴取が行われていると認められました。

7. 職員はあなたの計画通りに支援をしてくれていますか

計画通りという部分が分かりにくかったようで、回答は、「希望を取り入れてくれる」、「アドバイスしてくれる」以外は具体的な回答はありませんでした。子どもたちの表情や反応からは、支援に対する不満等は感じられませんでした。

III 利用者個人の尊重

8. あなたの気持ちを大事にしてくれていると思いますか

全ての子どもの回答は「してくれる」でした。クローズドな質問項目で、どのようにと発展させることも子どもたちにとって難しいと思われましたので、深くは質問しませんでした。子どもたちの満足度は覗い知ることができたかと思えます。

9. 施設の職員はあなたのプライバシー（秘密）を守っていますか

回答は、4名とも「はい」でしたが、「部屋に入る時はノックしてくれる」、「個室があって一人になれる」と説明してくれる子どももいました。4名ともに、プライバシーに関する不満等はないように感じられました。

IV 相談・苦情への対応

10. 職員に相談をしたり、意見を言いやすい雰囲気ですか

この質問に対する回答は、4名ともに「はい」でした。会話は、それ以上深まりませんでしたが、4名とも職員との良好な関係が築かれていることが、表情や、肯定の言葉の発し方から感じられました。

11. 要望や不満があった時、施設以外に相談できることを知っていますか

回答は、4人とも「知っている」で、具体的に「児童相談所のワーカーさん」と答えてくれた子どももいました。

12. 施設・職員は、要望や不満等にきちんと対応していますか

4名ともに、「対応してくれる」でした。ただし、この質問項目に対しては、最後に質問したその他意見で不満も聞かれました。

V 利用前の対応

13. 入所の際、施設から受けた説明は分かりやすかったですか

回答は、「わかりやすかった」が1名ありましたが、3名は「覚えていない」でした。これは、入所時の年齢による、理解度の差によるものと思われます。「わかりやすかった」の回答通り、入所時の説明は適切になされているものと認められます。

【その他意見】

○クラブや趣味について聞いたところ、「パソコン部」、「ダンス部」という回答や、「運動、走ること」、「走ること、施設の近くの公園を走っている」、「ゲーム、テレビ」等の回答がありました。また、バスと電車を利用して一人で大和の学校まで通っていると、話してくれた子どももいました。

○施設の生活については、以下の話がありました。

1. 入所して1年目は、施設のルールに馴染めなかった。
2. 話を聞いてくれるが、対応が遅いことがある。テレビのリモコンが壊れていることを伝えても直してくれないので、ずっと後になって職員に伝えたら、聞いていないと言われた。

2. の件については、第三者評価の振り返りの折に、施設長に伝えたところ施設長は承知しており、意見ボックスに入っていた要望で、ボックスを開ける時期のズレがあるため、直ぐに対応できず、その旨、該当の子どもには説明して謝罪したとのことで確認ができています。

以上