

## 特集

## 平成 28 年度第三者評価の利用者聞き取り調査結果

救護施設 村山荘は毎年第三者評価を受審しています。利用者の暮らしや施設の業務に携わる各専門職の意識と実践を広く社会に開示することで、地域と共にある施設運営を実践し、事業の透明化によるサービスの質の向上を目指しています。平成 28 年度 第三者評価の利用者聞き取り調査では、全項目において肯定的な回答が多く寄せられました。中には肯定的と捉える事ができない意見も寄せられました。

そこで、今回は肯定的ではない意見に注目したいと思います。利用者の意見を真摯に受け止める事で職員の専門性の向上を図り、今後の支援の実践に活かしたいと思います。第三者評価の結果は全て匿名化されているため、今回は利用者の中から協力して頂ける方を募り、日頃感じている職員や施設への不満について伺いました。また、利用者の生活に関わる事の多い援助員と相談員にアンケートを依頼し、肯定的ではない意見について、それぞれの立場から回答をお願いしました。丁寧な回答をもらい 1 度では掲載しきれないため、複数回に分けてお送りしたいと思います。

## 利用者座談会

利用者メンバー：遠藤さん、大野さん、菅野さん、木津さん、中神さん、中島さん  
スマイル委員：馬場(援助員)、松(相談員)

## Q. 好きなことをして過ごせる時間や場所があるか

松：第三者評価の聞き取り調査によると、休日は“部屋や食堂などでテレビを観たりのんびり過ごしている”という意見や“散歩に出かけている”という意見があった一方で、“もっと自由に出かけたい”、“共有スペースにたくさん人がいて使えない”という意見がありました。みなさんは好きな事をして過ごす時間や場所はありますか。



大野：平日は色々やる事があるけれど、休日はゆっくりする時間があるよ。今の生活で満足しています。

菅野：共有スペースはたくさん人がいるので使用しませんが、居室のスペースで足りています。

中島：食堂で親しい利用者とオセロゲームを楽しんだり、共有スペースを良く使っています。

松：居室については 3 人～4 人部屋でテレビは 1 台ですが、どの様に感じていますか。

菅野：ベッドの 4 人部屋ですが、テレビは見やすい位置にあるので、不自由していません。ベッドのカーテンを閉めれば一人の空間になるのも良いと思います。

遠藤：私は畳の 3 人部屋ですが、仕切りがないので着替えの時は恥ずかしいわ。テレビも棚の奥に入っているから見えにくいよね。でも狭くて模様替えはできないって以前より職員から言われているから、しょうがないと思っているわ。

## Q. 友人、地域の人等施設職員以外の人と楽しい交流の機会があるか

松：職員以外の人との交流についてはどうお考えですか。第三者評価では、“祭りや行事のときにボランティアや地域の人と接する機会がある”という意見がありましたが、もっと交流の機会があった方がいいという意見や、自分はあまり参加しないという意見もありました。皆さんはどう捉えていますか。

中島：毎年4月にゲートボール大会があって、地域のボランティアさんが来てくれるのが楽しいね。できれば月1回やりたい。

菅野：施設の職員以外の人との交流はもっとあった方が良くないと思います。納涼祭は楽しいですね。たくさん人が集まって、ああいう雰囲気はすごく好きです。

中神：職員は忙しそうで話をする時間はないから、外部から話し相手ボランティアとかが来てくれると良くないと思います。他愛無い事でも話し相手がいると、落ち込んでいる気分も晴れますからね。

馬場：お話し好きなのであれば、近くの福祉施設が開催しているサロンや近くの喫茶店に顔を出したり、もっと外に出るのも良いかもしれませんね。

## Q. 職員に関して

松：お答えにくいと思いますが、職員に関して聞かせて頂きたいと思います。第三者評価では、職員は“優しく親切”、“よく相談にのってくれる”等、職員としてはとても嬉しい意見が聞かれた一方で、“きつい言い方をする職員もいる”、“忙しそうであり話をする時間がない”という意見もありました。みなさんはどう思いますか。もし職員に対して“きつい”、“忙しそう”と感じることがあれば、どの様な時にそう感じますか。

中島：職員はちゃんとやっているから大丈夫だ。

大野：職員に話したい事があると伝えると、いつも時間を作って話を聞いてくれるので助かっています。

菅野：自分も職員の対応には問題はないと思います。

中神：時には厳しい事を言う人もいるし、みんな忙しそうにしている様に思うよ。でも介護入浴の時にジョークを言い合ったりして、ああいう時は楽しいね。

松：どういう時に職員は厳しいなとか、忙しそうだなと感じますか。

遠藤：大きな声を出す人やわがままな事を言う人が前よりも多くなっていて、そういう人たちの対応に追われて忙しそうにしているわね。あと最近は新しい利用者がたくさん入って来るから、その対応も忙しそうね。

中神：氷を貰いたくて職員に声を掛けた時、「さっき渡したから今はダメ」とか「またあとでね」と言われると、厳しいなあとか、忙しいんだなと思うね。

遠藤：そうね。厳しい事を言う職員もいるけれど、でもそういう時は機嫌が悪いだけなのよ。

木津：厳しい職員もいるけれど、その職員だっていつも厳しいわけじゃないのよ。私はむしろ、職員は辛抱強くやっていると思うわ。訴えが多かったり、大きな声を出したりする利用者が多くて大変なのよ。自分勝手な事ばかり言う人の言いなりになってはいけないから、職員も厳しい話をするともあると思うわ。

## 編集後記

時代の変化と共に利用者の状況は複雑化しており、求められる専門技術も変化し続けています。今回聞かれた施設設備の問題や職員に関する指摘については真摯に受け止め、改善と解決に向けて努めていきたいと思っております。村山荘は、全ての人がその人の本来的な生活を築けるようなサービスの提供に挑戦し続けて行きます。次回以降は職員アンケートの回答をお送り致します。

### 『SMILE』

発行日 平成29年6月1日

発行所 社会福祉法人 村山苑 救護施設 村山荘

発行責任者 手塚真一

編集委員 山田かおり 武藤真一 馬場希保美 松紀枝

東京都東村山市富士見町2-7-5

TEL 042-391-1262

FAX 042-397-4609

URL <http://www.murayamaen.or.jp/murayamaso/>