平成 28 年度　社会福祉法人川崎聖風福祉会

権利擁護に関するご利用者アンケート報告書

平成 28 年度に実施いたしました「権利擁護に関するご利用者アンケート」の集計がまとまりましたので、報告いたします。

１　目　　的

権利擁護の観点から職員が適切な支援を行っているかについて確認・検証し、今後のサービス向上に活かすことを目的としています。

また、ご利用者の声から職員の福祉従事者としての倫理観を高めることも目的としています。

２　アンケート期間

平成 28 年 11 月 1 日～30 日

３　対象事業所

当法人の居住系事業所　4 事業所　（通所・訪問系、相談系事業は次年度実施予定）

① ノーマ・ヴィラージュ聖風苑　救護施設
② 川崎市恵楽園　養護老人ホーム
③ 桜の風もみの木　宿泊型自立訓練
④ 聖風ホーム　障害者グループホーム

４　調査方法

・調査票は、権利擁護に係る設問　22 問（五択又は三択、理由記述欄）、その他意見欄（自由記述）、満足度 1 問(五択）の全 24 問を使用しました。
・ご自身で記入・回答することが難しい方（入居者）については、直接支援に関わっていない権利擁護委員が聞き取り調査を行いました。
・事業所ごとに集計をし、結果を事業所へ報告しました。アンケート結果内容を事業所の全職員で共有し、そこから課題の抽出、対応策等への取り組みをします。
・アンケート結果の公表は、法人全体で集計した内容を情報開示します。

５　情報開示方法

・各事業所において掲示
・法人のホームページに掲載

６　実施担当

社会福祉法人川崎聖風福祉会　平成 28 年度権利擁護委員会

７　集計結果

～集計にあたっての留意点～

①「理由」などの自由回答欄については、原則として原文のまま掲載させていただきましたが、わかりにくい表記については一部補足しています。

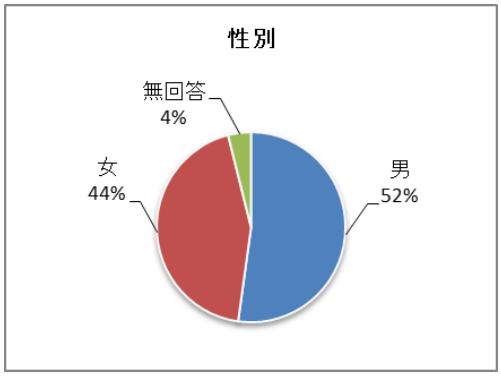
②職員の個人名、事業所の固有名称が書かれている場合は、「〇〇」「△△」と表記しております。

調査対象者 248 名のうち入院者 10 名を除く 238 名に調査を実施し、205 名の方から回答を得られました。

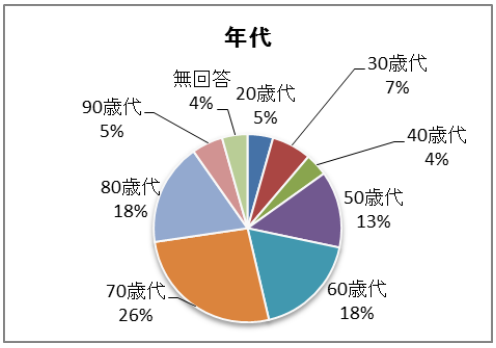
（単位：人）

	定員（現員数）	入院	配布	回収	回収率
救護施設	86	4	82	73	89.0%
恵楽園　養護	121	4	117	96	82.1%
桜の風もみの木	20	2	18	16	88.9%
聖風ホーム	21	0	21	20	95.3%
合計	248	10	238	205	86.1%

性別	集計
男	107
女	90
無回答	8
計	205



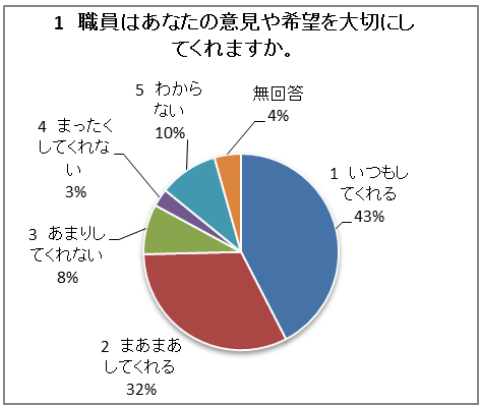
年代	集計
20歳代	9
30歳代	14
40歳代	8
50歳代	27
60歳代	37
70歳代	54
80歳代	36
90歳代	11
無回答	9
計	205



【アンケート結果】

Q１　職員はあなたの意見や希望を大切にしてくれますか。

No.1　職員はあなたの意見や希望を大切にしてくれますか。	集計
1　いつもしてくれる	87
2　まあまあしてくれる	66
3　あまりしてくれない	17
4　まったくしてくれない	6
5　わからない	20
無回答	9
計	205



【回答理由】

■私の意思を大切にしている。金銭管理や部屋の掃除の大切さなどをキチンとわかるようにせつめいし、アドバイスをしてくれる。

■職員さん自身が仕事でいそがしくても、日にちを決めて、その日にゆっくり聞いて、さらに、アドバイスをしてくれます。

■職員は忙しすぎてだめ。

■職員が大変そうなので話しかけない。

《権利擁護委員会による分析》

「職員は忙しすぎてダメ」、「職員が大変そうなので話しかけない」というご意見があることから、その日の職員体制により、忙しくて大変そうな姿を利用者に見せてしまい、ご利用者が職員に気を遣い話しかけにくくさせてしまっているのではないか。その結果、意見や希望が伝えられない状況を生み出しているのではないか。

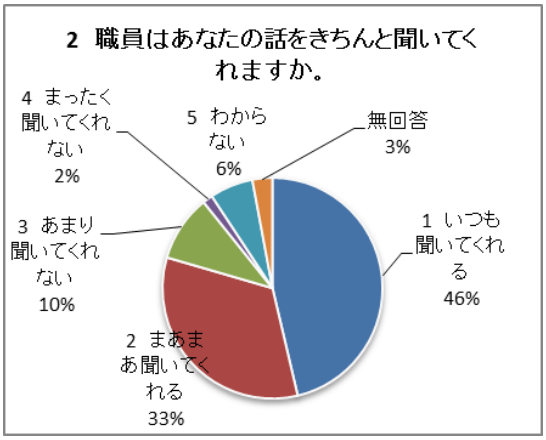
《事業所による今後の対策》

〇職員はご利用者の意見や希望をしっかりと受け止める姿勢を持つようにします。その上で、できることやできないことをわかりやすく説明するようにします。

〇職員は忙しくても、利用者の前ではできるだけバタバタしないよう注意します。話しやすい雰囲気づくりに心がけます。

Q２　職員はあなたの話をきちんと聞いてくれますか。

No.2　職員はあなたの話をきちんと聞いてくれますか。	集計
1　いつも聞いてくれる	95
2　まあまあ聞いてくれる	68
3　あまり聞いてくれない	20
4　まったく聞いてくれない	3
5　わからない	13
無回答	6
計	205



【回答理由】

■何時も聞いてくれる

■話しが下手な私の話をきちんと聞いてくれます。

■聞いてくれるみたいだけど、それを実行しているかどうかはわからない。

■全体ミーティングにおいて、また投書アンケートの検討がされているか疑問が残る時がある。

《権利擁護委員会による分析》

「投書アンケートの検討がされているか疑問に残る」、「実行しているかどうかわからない」というご意見があることから、職員からのフィードバックがないことでご利用者は話をきちんと聞いてくれない、実行しているかわからないなどの不満や疑問を感じているのではないか。職員の聞き方、態度によって自分の気持ちを理解してもらえたという実感につながらなくなるのではないか。

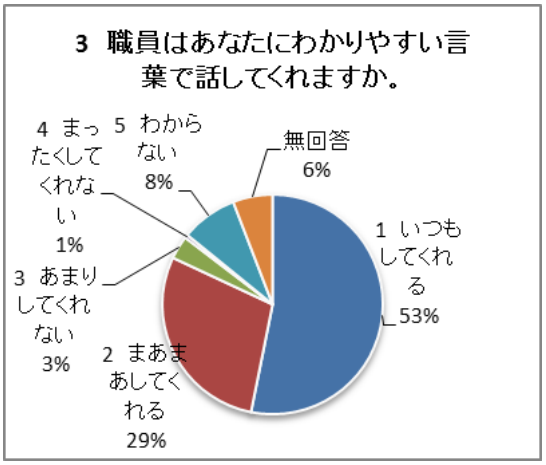
《事業所による今後の対策》

〇ご利用者の話をその場で聞くことができない時は、時間を決めて約束し、話す機会をつくるようにします。

〇ご利用者からの意見や要望などに対してその場では答えられない場合でも、あとで必ずその結果説明します。

Q３　職員はあなたにわかりやすい言葉で話してくれますか。

No.3　職員はあなたにわかりやすい言葉で話してくれますか。	集計
1　いつもしてくれる	109
2　まあまあしてくれる	59
3　あまりしてくれない	7
4　まったくしてくれない	1
5　わからない	17
無回答	12
計	205



【回答理由】

■特に必要なことは書いてくださる。

■職員はゆっくり話してくれる。

■「時々、仕事上で使うような難しい語句が出る時があります。」（２名）

《権利擁護委員会による分析》

半数以上の方が「いつもしてくれる」と答えている一方で、「まったくしてくれない」「あまりしてくれない」が４％あった。「まあまましてくれる」の中にも「してもらっていない」人が含まれているととらえると、半数弱の方が「わかりにくいことがある」と感じているとも言える。職員がご利用者の個別の特性に合わせた言葉遣いや話し方の工夫・配慮が不足していたり、福祉の専門用語を使って説明することで、ご利用者にわかりにくく感じさせてしまっているのではないか。話が伝わっていないのではないか。

《事業所による今後の対策》

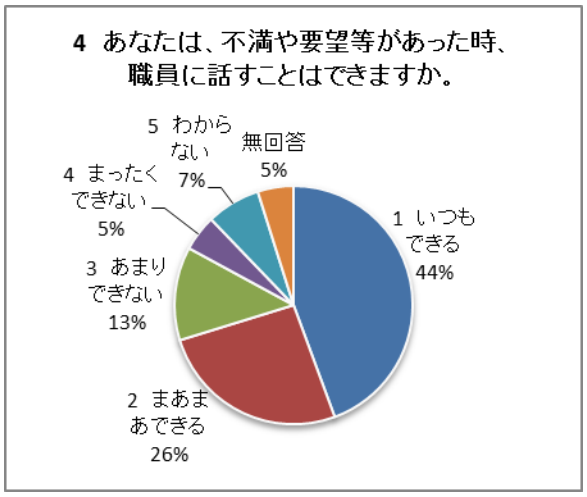
〇ご利用者の個別の特性に合わせて、わかりやすい言葉遣いや話し方の工夫し、配慮します。

〇福祉の専門用語を使わず、ご利用者がわかりやすい言葉を使用します。

〇職員の話が伝わっているかどうかをご利用者に確認するようにします。

Q４　あなたは、不満や要望等があった時、職員に話すことはできますか。

No.4　あなたは、不満や要望等があった時、職員に話すことはできますか。	集計
1　いつもできる	91
2　まあまあできる	53
3　あまりできない	26
4　まったくできない	10
5　わからない	15
無回答	10
計	205



【回答理由】
- ■筆談で話せます。
- ■話しやすい職員に話すようにしている。
- ■自分からはあまり話さないです。
- ■恥ずかしくて言えない

《権利擁護委員会による分析》

約半数の方が「いつもできる」と感じている一方で、「まったくできない」「あまりできない」と答えた方が１８%あった。「まあまあできる」の中にも「できなかった」ことがある人が含まれるととらえると、約半数の方が「話せない」と感じた経験があると言える。

「自分からあまり話さないです。」「恥ずかしくて言えない。」というご意見があることから、不満や要望等があっても職員との関係性やご利用者の性格等の要因から話すことができないのではないか。不満を話すことで自分に不利益があるのではないかと考えているのではないか。

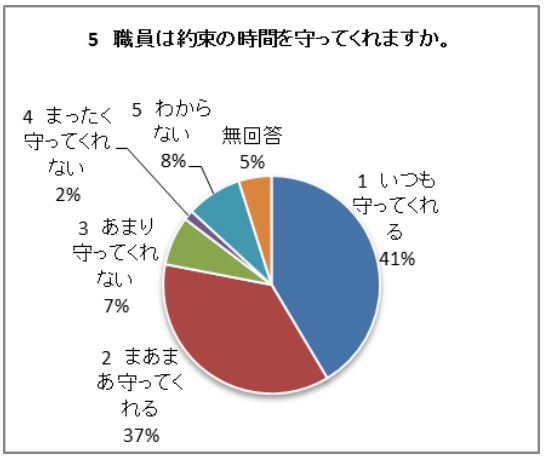
《事業所による今後の対策》

〇職員に不満を話すことで自分に不利益があるのではないかと考えているご利用者がいるということを認識して、不満も含めて話しやすい雰囲気づくりに努めます。

〇ご利用者の不満や要望等を時間をとってしっかり聞く機会を作ります。

Q５　職員は約束の時間を守ってくれますか。

No.5　職員は約束の時間を守ってくれますか。	集計
1　いつも守ってくれる	85
2　まあまあ守ってくれる	75
3　あまり守ってくれない	15
4　まったく守ってくれない	3
5　わからない	17
無回答	10
計	205



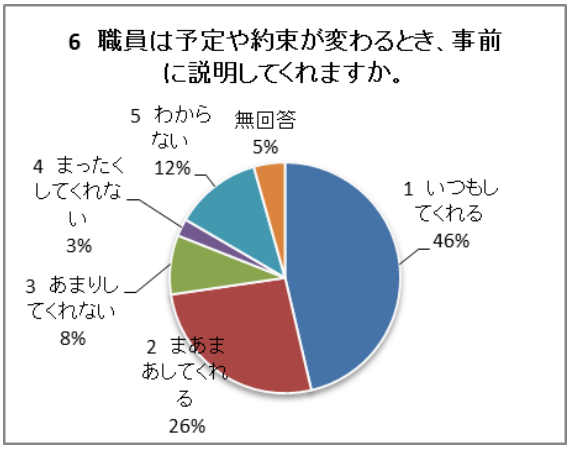
【回答理由】
■ほとんど守ってくれる。
■少し時間がずれる時があります。
■忘れる時がある(あまりないが)。
■他の仕事で忙しい時は、たまに待たされています。

《権利擁護委員会による分析》
ご利用者との約束を「忘れる時がある」「少し時間がずれる」「たまに待たされる」というのは問題である。職員が余裕のないスケジュールで仕事をしているのではないか。時間管理の意識が不足しているのではないか。やむを得ずであっても約束の時間に遅れそうな時にそのことについて説明が足りないのではないか。

《事業所による今後の対策》
〇ご利用者との約束や時間を守ります。
〇やむを得ず約束の時間を変更する必要がある時は、その理由も含めて必ず説明するようにします。
〇余裕を持った、確実なスケジュールを組み、そのうえでお約束するようにします。
〇時間管理を意識して業務に取り組みます。

Q６　職員は予定や約束が変わるとき、事前に説明してくれますか。

No.6　職員は予定や約束が変わるとき、事前に説明してくれますか。	集計
1　いつもしてくれる	95
2　まあまあしてくれる	54
3　あまりしてくれない	17
4　まったくしてくれない	5
5　わからない	25
無回答	9
計	205



【回答理由】
■面談が変わったりする時は前もって説明してくれて次の面談日は何日ですと言って伝えてくれます。
■直ぐに電話、手紙、説明してくれます。
■事前に説明してくれる時もある。
■自分が言わないとしてくれない

《権利擁護委員会による分析》
約半数の方が「いつもしてくれる」と答えている一方で、「まったくしてくれない」「あまりしてくれない」が１１％あった。「まあまあしてくれる」の中に、「してもらえなかった」経験がある人が含まれているととらえると、約４割の方が事前説明を受けていない経験をしているとも言える。その予定や約束が“ご利用者のもの”であることの認識の薄さにより、職員だけで完結してご利用者に伝えることを怠っているのではないか。

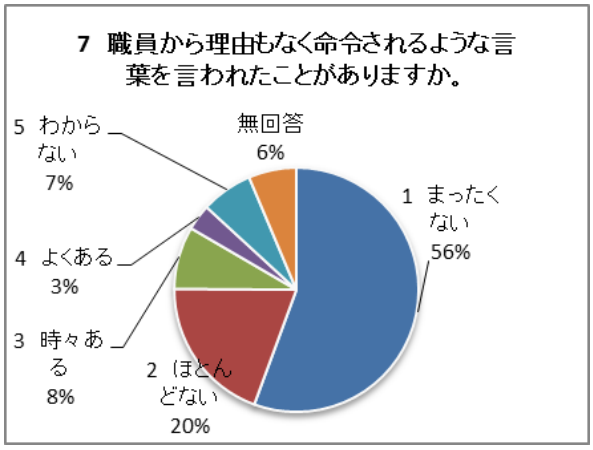
《事業所による今後の対策》

〇やむを得ず予定や約束を変更することがあることを想定し、その際のご利用者への連絡方法として、誰が、どのように連絡するのかを決めて対応します。

〇予定を変更した場合は、その内容についてご本人が理解しているか（説明が伝わっているか）確認するようにします。

Q７　職員から理由もなく命令されるような言葉を言われたことがありますか。

No.7　職員から理由もなく命令されるような言葉を言われたことがありますか。	集計
1　まったくない	114
2　ほとんどない	40
3　時々ある	17
4　よくある	7
5　わからない	14
無回答	13
計	205



【回答理由】

■言わないよりも言った方が良い。

■部屋をきれいにしているのに、きれいにしなさいと言われる。

■ダイエットをするよう強要されたことがあります。

《権利擁護委員会による分析》

職員の伝えた「言葉」が、職員の意図や理由等が伝わらない為に、ご利用者には理由なき指示や命令と感じることがあるのではないか。命令口調になっているのではないか。個々のご利用者にあわせた言葉遣いや話し方の工夫・配慮が不足しているのではないか。

《事業所による今後の対策》

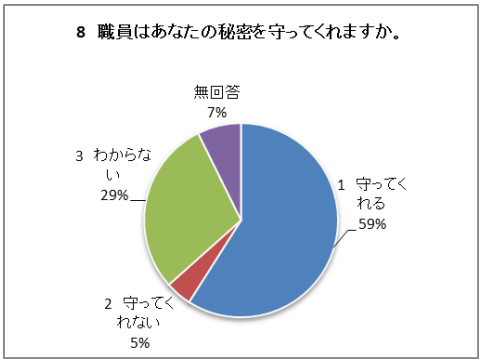
〇職員とご利用者が共通の認識を持てるよう、正しくわかりやすい言葉遣いを心がけます。

〇ご利用者が不快に感じないよう丁寧な口調で話をするよう意識します。

〇職員が無意識に命令口調になっていないか、職員間で気づきを共有して修正するようにします。

Q８　職員はあなたの秘密を守ってくれますか。

No.8　職員はあなたの秘密を守ってくれますか。	集計
1　守ってくれる	121
2　守ってくれない	9
3　わからない	60
無回答	15
計	205



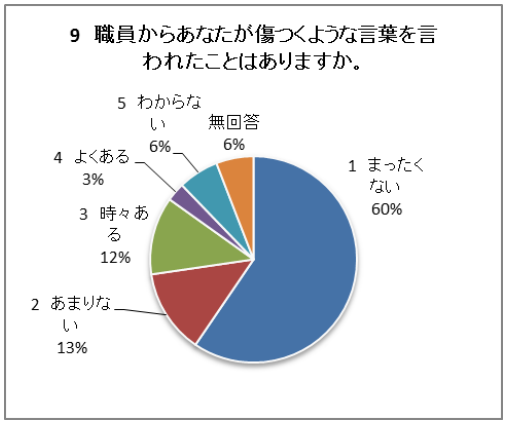
【回答理由】
■そういう場面は無いが、話せば守ってくれると思う。
■どこで誰に話しているかわからない。
■「職員同士では、会話しているかもしれない。」　（2 名）

《権利擁護委員会による分析》
5%の人が「守ってくれない」と感じており、「どこで誰に話しているかわからない」「職員同士では、会話しているかもしれない」というご意見があることからも、職員はご利用者の秘密を守っていない、守っているかわからないといった不満や不信感を感じさせてしまっている。29%の方が「わからない」と回答しており、これは“職員が秘密を話しているかもしれないし、話していないかもしれないし、わからない”というような意味合いが多いのではないか。

《事業所による今後の対策》
〇法人職員全体で研修や会議等を活用し、個人情報の保護規程や守秘義務の重要性について継続的に学んでいきます。
〇施設内での職員同士の会話や態度は、ご利用者に不信感を抱かせることもあるということを認識し、会話の内容などに注意します。

Q９　職員からあなたが傷つくような言葉を言われたことはありますか。

No.9　職員からあなたが傷つくような言葉を言われたことはありますか。	集計
1　まったくない	122
2　あまりない	27
3　時々ある	25
4　よくある	6
5　わからない	13
無回答	12
計	205



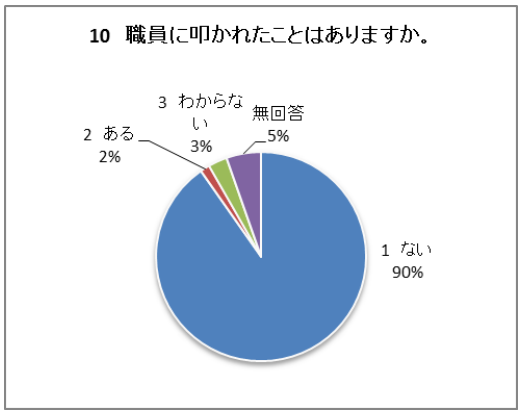
【回答理由】
■むしろ私をそんちょうしてくれている。
■やってもないことをやったと言われたことがある。
■出ていけばいいとか
■指差し

《権利擁護委員会による分析》
「やってもないことをやったと言われた」、「出ていけばいいとか」、「指差し」というご意見があり、過去に職員の不適切な行動・言動があったのではないか。ご利用者の危険回避、事故防止、安全確保のために職員が強い口調になってしまうことがあるのではないか。

《事業所による今後の対策》
〇その時にご利用者から不満は出ていなくても、職員の無自覚の言葉がご利用者を傷つけていることがあることをよく認識するようにします。
〇どのような言葉がご利用者を傷つけるのかを事業所内で職員同士で話す機会をもち改善します。また職員間で気づき注意をし合う。
〇傷つけてしまった場合は、過去の出来事であってもご利用者に謝罪し、改善を約束します。

Q10　職員に叩かれたことはありますか。

No.10　職員に叩かれたことはありますか。	集計
1　ない	185
2　ある	3
3　わからない	6
無回答	11
計	205



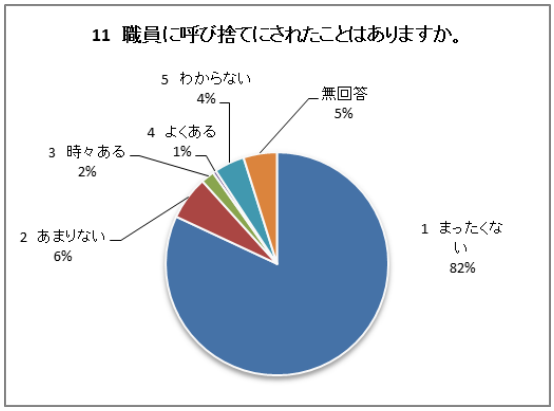
【回答理由】
■まったくない。
■自傷をしたから。叩かれたけど愛情を感じた。
■肩とか、背中とか。

《権利擁護委員会による分析》
2%(3 名)の方が「ある」と回答していることから、このことについて重く受け止め、アンケート直後に当該事業所へ事実確認を指示。職員及び回答したご利用者に確認したところ、職員はコミュニケーションとしてのスキンシップで肩や背中を「ポンポン」と叩いたことがあり、当該利用者はそれに対して「愛情を感じた」ということであった。
しかし、職員側にとってはスキンシップであっても、ご利用者によっては不愉快と感じる場合もあるので、叩くという行為はあってはならない。

《事業所による今後の対策》
○「叩かれたことがある」との回答について、アンケート後すぐに該当事業者内で事実確認を行いました。
○コミュニケーションとして肩に軽く触れただけでも叩かれたと感じるご利用者もいることを職員全員で理解し、注意するよう徹底しました。

Q11　職員に呼び捨てにされたことはありますか。

No.11　職員に呼び捨てにされたことはありますか。	集計
1　まったくない	168
2　あまりない	13
3　時々ある	4
4　よくある	1
5　わからない	9
無回答	10
計	205



【回答理由】
■さんづけしてくれる職員さん達がいる。
■食堂で利用者にも時々、フルネーム呼び捨て。

《権利擁護委員会による分析》

８２％が「まったくない」と回答している一方で、「よくある」「時々ある」が３％あった。また、「あまりない」と回答している６％の中に過去に呼び捨てにされたことがある人が含まれていると考えると、９％の方が「呼び捨てにされた」経験をしているととらえられる。

法人として、ご利用者に対しては「苗字にさん付け」で徹底しているはずであったが、「フルネームで呼び捨て」というご意見があるように、徹底されていない現状があるのは問題である。居住系事業所はご利用者の生活の場で長期にわたる支援関係にあることが多い為、無意識に「お世話してあげている」という感覚になったり、親しくなったと思い込むことで、友だち感覚のような言葉遣いになっているのではないか。

《事業所による今後の対策》

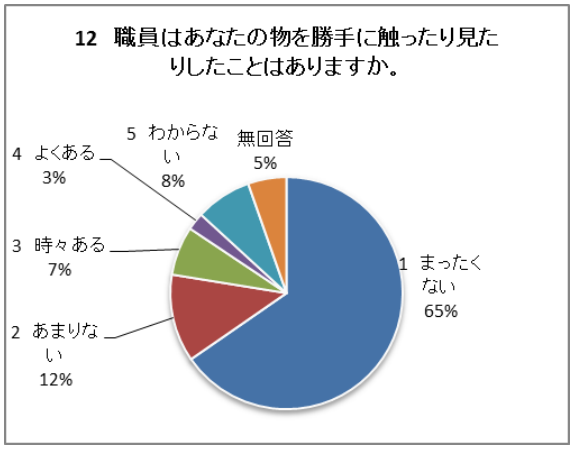
〇アンケート直後、「苗字のさん付け」を職員向けに徹底しました。

〇今後も、常勤職員はもちろんのこと、短時間勤務の職員、入職したての職員、直接利用者への支援を行わない職員にも継続的に徹底していきます。

〇居住系事業所に特有で陥りがちな職員とご利用者の関係性として、家族や友達のような感覚や態度になる可能性を秘めていることを自覚しながら、職員がお互いに言動や態度を確認しあっていきます。

Q12　職員はあなたの物を勝手に触ったり見たりしたことはありますか。

No.12　職員はあなたの物を勝手に触ったり見たりしたことはありますか。	集計
1　まったくない	134
2　あまりない	25
3　時々ある	14
4　よくある	5
5　わからない	16
無回答	11
計	205



【回答理由】

■カギとかがかかっているからだいじょうぶ。

■声掛けなく触る。

■ケイタイ電話

■洗濯物をたたんでくれる事は時々あります。助かります。

■私がいない時はタンスなどを開けたりしている。パンツとかを持っていく。

《権利擁護委員会による分析》

「声掛けなく触る」「私がいない時はタンスなどを開けたりしている。パンツとか持っていく」というご意見があるように、ご利用者によっては、入浴介助の際、衣類の準備が不足している時など、急いでいて声をかけずに着替えを取り出すことが考えられる。

《事業所による今後の対策》

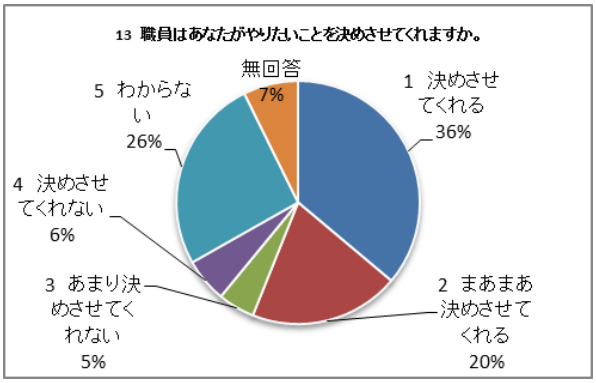
〇ご利用者の私物に勝手に触れることは、プライバシーの侵害にあたることを全職員に徹底します。

〇入浴介助の際の衣類については、取り出す前に承諾をもらい、念のため、あとで報告いたします。

○携帯電話については、重要な個人情報が入っており、触れられただけでもプライバシーの侵害と感じる方も多いと思われます。勝手に見ないことはもちろんのこと、誤解を受けないように、勝手に触るなどしないよう取り扱いに充分注意します。
○職員とご利用者の間で誤解が生じないように、使い方や注意点などを事前に確認するようにします。

Q13　職員はあなたがやりたいことを決めさせてくれますか。

No.13　職員はあなたがやりたいことを決めさせてくれますか。	集計
1　決めさせてくれる	74
2　まあまあ決めさせてくれる	41
3　あまり決めさせてくれない	10
4　決めさせてくれない	12
5　わからない	53
無回答	15
計	205



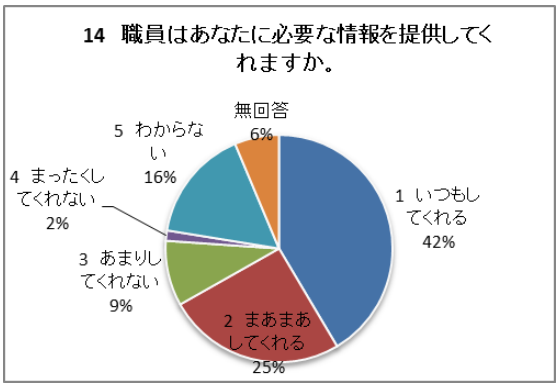
【回答理由】
■職員さんと自分とで話しあい買いたい物やほしいものを一緒になって決めてくれます。
■いいことだったら決めさせてくれるけど、悪いことだったら止めてくれる。
例えば、危ないところを歩こうとしたら心配して止めてくれる。
■話をしてみないとわからないが、今まで話をしたことはない。そういう話をしても良いかどうかわからない。
■やりたいことがない

《権利擁護委員会による分析》
他の設問に比べ「決めさせてくれる」が 36%と少ない。「やりたいことがない」「今まで話をしたことはない。そういう話をしても良いものかどうかわからない」などのご意見があり、ご利用者と話をして気持ちを聞くことができていないのではないか。そのため、ご利用者に様々な選択肢を示すことができず、ご利用者がすべて施設のスケジュールにあわせなければいけないと考えているのではないか。

《事業所による今後の対策》
○ご利用者と面談等で定期的に話をする時間を設け、“今必要としていること、やりたいこと”などの希望をお聞きするようにします。
○ご利用者からの提案を積極的に受け止めて、前向きに検討や対応をするようにします。
○ご利用者からの希望に添えるような選択肢を増やしお示しし、ご利用者が選択することができるように話し合いをします。
○自分のことを自分で決める権利があるという当たり前のことを、意識してご利用者と職員で共有していきます。

Q14　職員はあなたに必要な情報を提供してくれますか。

No.14　職員はあなたに必要な情報を提供してくれますか。	集計
1　いつもしてくれる	85
2　まあまあしてくれる	52
3　あまりしてくれない	19
4　まったくしてくれない	3
5　わからない	33
無回答	13
計	205



【回答理由】

■何が必要な情報かがわからない
■聞いたことがない
■何かわからないことがあったら職員に聞いたらちゃんと教えてくれます。
■田舎に帰る時に切符の買い方などを教えてくれた。
■事業所内の行事や連絡は教えてくれる

《権利擁護委員会による分析》

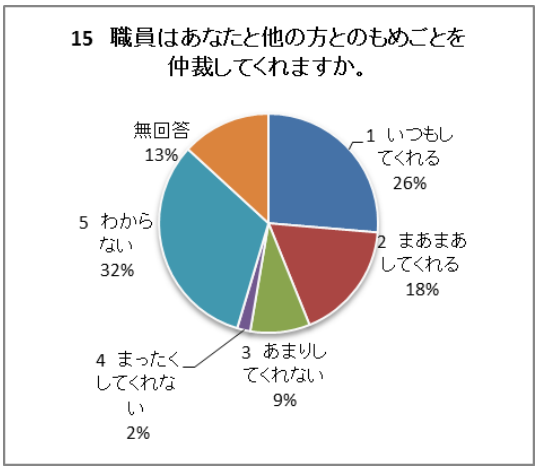
「何かわからないことがあったら職員に聞いたらちゃんと教えてくれます。」「田舎に帰る時に切符の買い方などを教えてくれた。」「事業所内の行事や連絡は教えてくれる」などのご意見から具体的な情報がほしい方に対しては対応できているが、「何が必要な情報かがわからない。聞いたことがない。」などのご意見から必要な情報がわからない方には十分に対応できていないのではないか。

《事業所による今後の対策》

〇ご利用者と面談等で定期的に話をする時間を設けます。
〇ご利用者が“今必要としていること”を把握し、それに関連する情報を提供いたします。
〇事業所内の連絡事項は掲示だけでなく、全体が集まる場で口頭でも連絡するなど、ご利用者お一人おひとりに伝わるよう情報の提供方法を見直します。

Q15　職員はあなたと他の方とのもめごとを仲裁してくれますか。

No.15　職員はあなたと他の方とのもめごとを仲裁してくれますか。	集計
1　いつもしてくれる	54
2　まあまあしてくれる	36
3　あまりしてくれない	18
4　まったくしてくれない	4
5　わからない	66
無回答	27
計	205



【回答理由】

■「対処します」で終わり。
■「もめごとやトラブルはない」（２５名）
■職員がいないから自分が代わりに注意したりすることがある。

■職員 4 人と同居者と自分で話し合いの場をつくってくれたけれど、話し合いが成立せずにあやふやで終わった

《権利擁護委員会による分析》

「いつもしくれる」が 26%と低く、「話し合いの場をつくってくれたけれど、話し合いが成立せずあやふやで終わった」「職員がいないから自分が代わりに注意したりすることがある。」「『対処します』で終わり」などのご意見があり、もめごとが起きた際の職員の対応が不十分なのではないか。他の設問に比べ「わからない」32%「無回答」13%が多く「もめごとやトラブルはない」というご意見が反映されていると思われる。

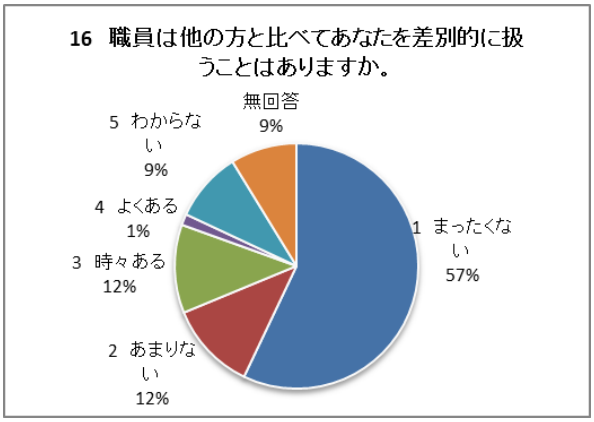
《事業所による今後の対策》

〇できるだけもめごとに発展しないように日頃からご利用者を見守り、早めの調整・支援に心がけます。

〇もめごとに発展してしまった時は、複数の職員で協力して、当事者同士が納得できるような仲裁を行います。

Q16　職員は他の方と比べてあなたを差別的に扱うことはありますか。

No.16　職員は他の方と比べてあなたを差別的に扱うことはありますか。	集計
1　まったくない	117
2　あまりない	24
3　時々ある	24
4　よくある	3
5　わからない	19
無回答	18
計	205



【回答理由】

■差別はない

■平等にしてくれる

■担当をしている職員は、私のこととなると、すぐに目くじらを立てます。

■人による。職員に一人はいる。

《権利擁護委員会による分析》

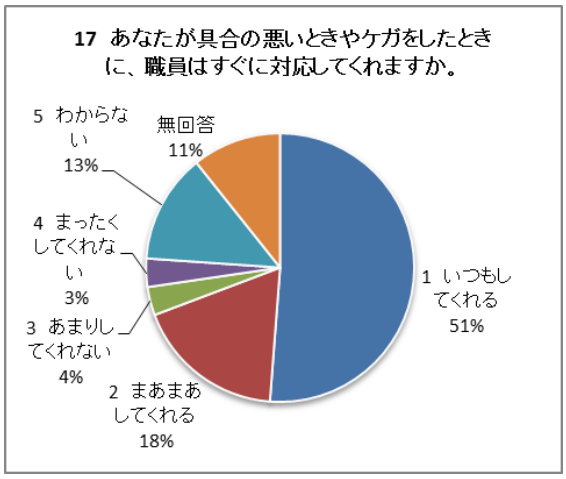
「担当をしている職員は、私のこととなると、すぐに目くじらを立てます。」というご意見は、職員が担当しているご利用者とそうでない方との対応の差を感じ取っているのではないか。職員の対応や言葉のかけ方の違いで差別的に感じられていると思われる。職員から介助を受けているほかのご利用者を見て、自分はしてもらえない、差別的に扱われている、と思われる方もいると考えられる。

《事業所による今後の対策》

〇個別的な支援について誤解が生じないように、介助や支援の内容はご利用者ごとに異なることや、直接的な介助を必要としない方にも真摯に対応させていただくことを丁寧に説明していきます。

Q17　あなたが具合の悪いときやケガをしたときに職員はすぐに対応してくれますか。

No.17　あなたが具合の悪いときやケガをしたときに、職員はすぐに対応してくれますか。	集計
1　いつもしてくれる	105
2　まあまあしてくれる	37
3　あまりしてくれない	7
4　まったくしてくれない	7
5　わからない	27
無回答	22



【回答理由】

■手早く対応してくれる。
■いつも遅れる。
■自分からは言わない
■病気やケガの経験がない。（９名）
■転んで頭を打った時、すぐ対応してくれた。

《権利擁護委員会による分析》

「いつもしてくれる」が約半数であった一方、具合が悪い時やケガをしたにも拘わらず「まったくしてくれない」「あまりしてくれない」と感じさせてしまっている人が７％いることは問題である。ご利用者に不安を抱かせることにつながっているのではないか。

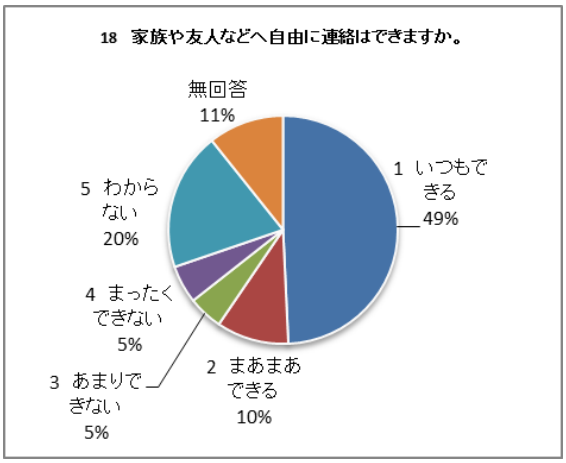
また、「いつも遅れる」など対応が遅れることも問題である。「自分からは言わない」というご意見はご利用者に言えない状況を作り出しているではないか。

《事業所による今後の対策》

〇ご利用者が具合の悪いときやケガをしたときに、早急に対応ができるように心がけるとともに緊急対応のマニュアル作り徹底していきます。
〇病気やケガの時にすぐに対応してもらえるという安心感をもってもらえるよう、ご利用者の訴えをしっかり聴き対応していきます。

Q18　家族や友人などへ自由に連絡はできますか。

No.18　家族や友人などへ自由に連絡はできますか。	集計
1　いつもできる	101
2　まあまあできる	21
3　あまりできない	10
4　まったくできない	11
5　わからない	40
無回答	22
計	205



【回答理由】

■手紙で連絡します。
■連絡を取りたい時、職員にお願いしている。
■電話が１つしかないので、時間を見計らっている。

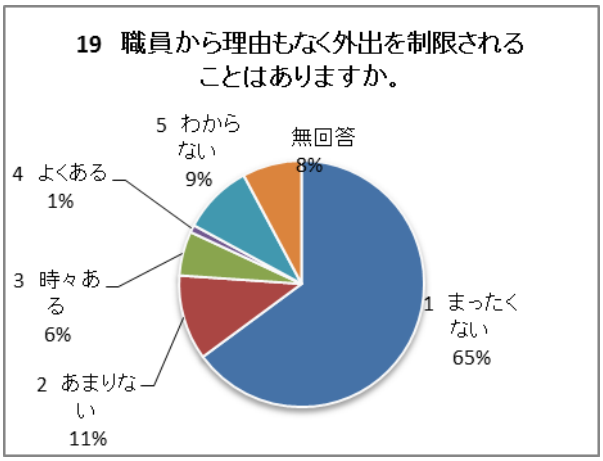
■「連絡はしていない」（16 名）
※「耳が不自由」、「相手がいない」、「電話番号や住所がわからない」、「機会がない」、「お金がかかる」、「必要がない」等の理由による。

《権利擁護委員会による分析》
ご利用者の通信の自由が保障されていない可能性がある。「わからない」20%「無回答」10%は、「連絡していない」という意見が反映されていると思われる。
また、事業所内に外部への連絡手段があるにも関わらず、その方法が知らされていないため諦めている人も含まれているのではないか。

《事業所による今後の対策》
〇ご利用者電話や手紙などの方法で、家族や友人に連絡ができるよう環境づくりに努めます。
〇自由に連絡ができることやその方法についてご利用者にわかりやすくご案内いたします。

Q19　職員から理由もなく外出を制限されることはありますか。

No.19　職員から理由もなく外出を制限されることはありますか。	集計
1　まったくない	133
2　あまりない	23
3　時々ある	12
4　よくある	2
5　わからない	19
無回答	16
計	205



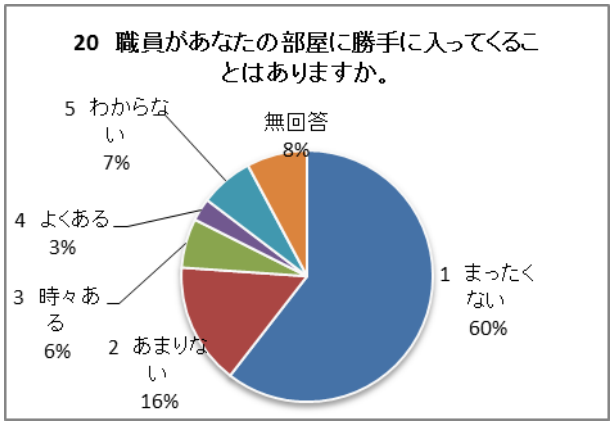
【回答理由】
■危ないから外出してはいけないと言われる。
■体の事を心配されて制限を受ける。
■理由もなくではないですが、精神的に辛い時、気分転換で外出したいのに「今日は調子が悪いから外出はしないでください」と言われたことがあります。

《権利擁護委員会による分析》
「危ないから外出してはいけないと言われる。」「体の事を心配されて制限を受ける。」「精神的に辛い時、気分転換で外出したいのに『今日は調子が悪いから外出はしないでください』と言われたことがあります」等のご意見から、職員はご利用者の体調などを考慮して外出を制限する場合があるが、ご利用者は理由もなく外出制限されていると感じていて、職員の対応とご利用者の思いに不一致があるのではないか。

《事業所による今後の対策》
〇職員は、ご利用者に外出の希望を聞き、話し合いをして、個々の事情に応じて外出への支援方法などをご利用者と話し合うようにします。
〇ご利用者の体調などにより、外出をご遠慮いただきたい場合には、納得していただけるようわかりやすく丁寧に説明いたします。

Q20　職員があなたの部屋に勝手に入ってくることはありますか。

No.20　職員があなたの部屋に勝手に入ってくることはありますか。	集計
1　まったくない	124
2　あまりない	32
3　時々ある	13
4　よくある	6
5　わからない	14
無回答	16
計	205



【回答理由】

■ノックをして入ってくる。
■声かけないで入ってくる。
■寝ている時に入ってくる。見回りに　きます。
■理由もなく、入って来ることはないと思われます。

《権利擁護委員会による分析》

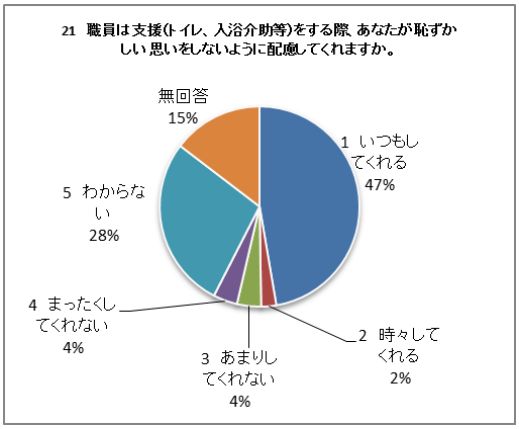
「まったくない」が６割である一方、「よくある」「時々ある」が約１割の９%ある。また、「あまりない」には過去に「あった」経験をしている人も含まれるととらえれば、２５%の方が勝手に入られた経験をしていることになる。
施設であっても、また一時的な利用であってもご利用者の居室は暮らしの場であり、プライバシーの空間であることを再認識する必要がある。

《事業所による今後の対策》

〇職員がご利用者の部屋に入る時は必ずノックや声かけを行い許可を得てから入室するようにします。
〇夜間見回り時や緊急時にはその場で許可を得ずご利用者の部屋に入る場合があることを、事前にご利用者に理解いただけるよう説明いたします。

Q21　職員は支援（トイレ、入浴介助等）をする際、あなたが恥ずかしい思いをしないように配慮してくれますか。

No.21　職員は支援(トイレ、入浴介助等)をする際、あなたが恥ずかしい思いをしないように配慮してくれますか。	集計
1　いつもしてくれる	97
2　時々してくれる	5
3　あまりしてくれない	8
4　まったくしてくれない	8
5　わからない	57
無回答	30
計	205



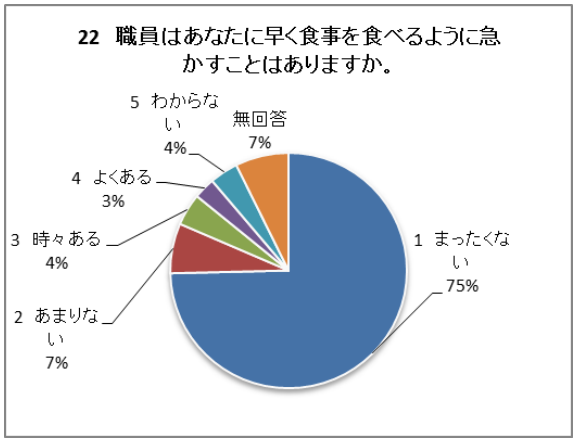
【回答理由】
■足の不自由なためいつもしてくれる。
■支援は受けていない。（18 名）
■右腕の手首を骨折した時も洗髪の介助を行ってくれました。その対応はよかったと思います。入浴も心配して頂き色々と配慮してもらいました。

《権利擁護委員会による分析》
「まったくしてくれない」「あまりしてくれない」を合わせると８％の人が配慮してもらっていないと感じている。職員がご利用者への対応に細やかな配慮ができていないのではないか。「わからない」「無回答」が 43%となっており、「支援は受けていない」というご意見が反映されていると思われる。

《事業所による今後の対策》
〇絶えず介助を受ける側の気持ちを理解して、ご利用者に恥ずかしい思いをさせないように配慮した支援を行ってまいります。
〇配慮の必要性について、職員全員で共有していきます。

Q22　職員はあなたに早く食事を食べるように急かすことはありますか。

No.22　職員はあなたに早く食事を食べるように急かすことはありますか。	集計
1　まったくない	153
2　あまりない	14
3　時々ある	9
4　よくある	6
5　わからない	8
無回答	15
計	205



【回答理由】
■職員に急かされる。
■ゆっくり食べることができている。
■言葉ではないが、食べている間に片づけ始める。
■職員から「ちょっと遅いから早くして」と言われことがある。

《権利擁護委員会による分析》
「よくある」「時々ある」からは７％の人が急かされていると感じている。「あまりない」には過去に急がされたことがある人が含まれているととらえると、１４％の人が急かされた経験をしている。
職員の言葉だけでなく、職員がテーブルを拭くなど片付けしている様子などから、ご利用者は急かされているように感じていると推測される。

《事業所による今後の対策》
〇ご利用者にゆっくり食事をしていただけるような時間の確保や、雰囲気づくりに努めます。
〇食べ終わったご利用者の食器等を片づける際には、食べている方にご了解願い、「ゆっくり食べて下さい」等の声掛けを行うようにします。

【自由記載・自由回答欄のまとめ】

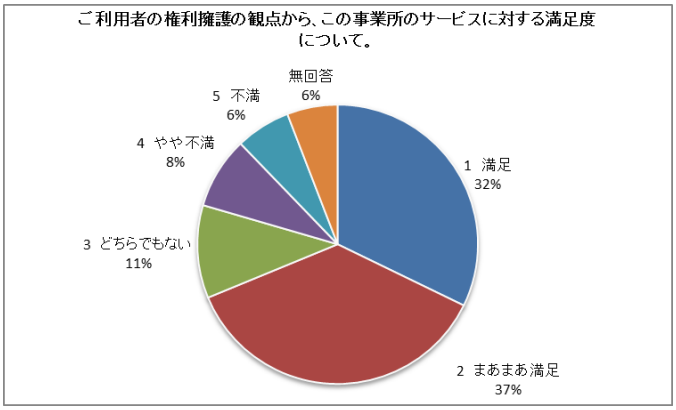
NO,1　その他、ご意見等があればご記入ください。

まだ入所して１か月なのでよくわかりません。
何か質問くれたり、頼んだりする時にその時は返事をするけど、その後返事（応答、行動）がない。頼んだことをやるのに遅い時がある。いつまでも放っておかれるので困ることがある。一生懸命やってくれて いる。
職員は愛想の良い調子よくしゃべるような人には言葉をかけて、私のように調子よく言えない人には朝挨拶に来てもどうでもよいような感じがします。なんか無視されているような感じがします。
職員が忙しい。忙しそうにしている。職員が少ないのもわかっている。声かけても「あとあと」と言われてしまうから声かけしないことがある。職員に「早く寝ろ」と言われて頭にくることがある。自分なりに職員がわからないところで、掃除したりとかガラス拭きとか壊れたところをなおしたりしている。でも職員が「余計なことをやらないでくれ」と言われることがある。一部の職員には言っても仕方がないと思っている。
職員はみんな良い人です。必ず挨拶してくれる。
もうちょっと掃除について…掃除していない人に対してなるべく職員が注意してほしい。
背中を流して欲しい。入浴の時を長くして欲しい。
こっちができないことをすぐにやってくれます。牛乳とか持ってきてくれます。よく働いてくれる人がいる。
毎日明るく楽しく生活しています。職員が買い物を一緒に行ってくれます。自分が行きたい場所があれば相談にのってくれる。連れてってくれるから安心だ。職員は親切。
みんなによくしてもらってます。
夜、腰の薬を塗ってくれています。ありがたいです。ここに入ってよかったなと思います。
ここが好き。ここが楽しい。
差別はやめてください。
ありがたいです。
不愉快なことを言われた時、言った職員本人にそのことを伝えると「そんなつもりはなかった」と返されることがよくあるけど、そんなつもりがなければ何を言ってもよいのかと思うことがある。
今までの職員の異動や退職が短期間の間で多くあったが、今は落ち着いてきたのでそのまま定着させてほしい。職員が変わると環境が変わり、雰囲気も変わり不安定になる。
聖風苑祭りを開催してほしい。
△△の職員は私のことをとても気にかけてくれて感謝している。特に〇〇さんは職場にいることが長いことととても熱心なので唯一、心から信頼している。
職員に良くしてもらっている。
職員さんとの運動、キャッチボール他を許して欲しいです。
もっと職員さんに顔を出しに来て欲しいです。
言葉使いがていねいである。
もっと職員と利用者が親しくなれるようになれば良いと思っています。

友人とトラブルがあった場合具体的な解決策をみい出してくれないことが不満。(これでは友人との仲がいつまでもきまずい思いのままでいなければならなく“らち”があかない。) 要するに友人とのトラブルの仲裁方法がかんばしくない。
お菓子のやりとり等、もっとオープンにして欲しい。
態度が悪い人に対して、もう少し厳しくしてほしいと思う事は有る。「ダメなことはダメ」と伝えてほしい。でも、法律が厳しくなったのでしたないのかなと思う。
ご飯は美味しい。運動しなさいと勧めてくれる。
職員によっては話しにくい人もいる。
行事を増やしてほしい。
月に１回か２回、交代でご利用者さんが外に出る、ドライブをしてほしいですね。ストレスも回復するのでお願いします。
食事のサービスが良いと思います。待遇良いと思います。
※「当直室に 24 時間一人いてほしい。」というご意見が２件。

NO,2　ご利用者の権利擁護の観点から、この事業所のサービスに対する満足度について、選択肢のうち、最もあてはまる番号を１つ選んで○をつけてください。

No.2　ご利用者の権利擁護の観点から、この事業所のサービスに対する満足度について、選択肢のうち、最もあてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。	集計
1　満足	66
2　まあまあ満足	75
3　どちらでもない	22
4　やや不満	17
5　不満	13
無回答	12
計	205



【全体的な分析結果】

今回のアンケートは、居住系事業所のご利用者を対象に行いました。対象の４事業所のご利用者 205 名の方に回答をいただきました。全体を通して、好意的なご意見が多かった半面、厳しいご意見もありました。

問８「職員はあなたの秘密を守ってくれますか」に対して、守ってくれないが 5%あり、“どこで誰に話しているかわからない”という意見がありました。また、問 15「職員はあなたと他の方とのもめごとを仲裁してくれますか」の問いに中途半端に終わっている印象をご利用者に感じられている状況などがみられました。

さらに、問８「職員はあなたの秘密を守ってくれますか」、問 12「職員はあなたの物を勝手にさわったり見たりしたことはありますか」、問 20「職員があなたの部屋に勝手に入ってくることはありますか」、問 21「職員は支援をする際、あなたが恥ずかしい思いをしないように配慮してくれますか」などの集計結果をみてみると、プライバシー保護の視点の弱さが感じ取れます。

こうした不満の多くは、職員とご利用者との話し合いが不足していることが主な要因と思われ、ご利用者も職員が忙しそうそうだからと遠慮しているところがあると推測されます。また、それぞれの事業所の中での検討される課題も見えてきました。

【今後の対策への取組み】

① 第一に、問 10「職員に叩かれたことはありますか」の問いに「ある」と答えた方が３名いたことについて、重く受け止め、該当事業所で事実確認の調査を行い、施設内の対応策の検討、職員への研修等に取り組んでまいります。このことは、特定の個人や事業所だけの問題ではなく法人全体の課題であり、「法人、虐待防止マニュアル」を改訂し、周知いたします。

② 職員は、日々支援の中で「ご利用者と話をする時間を大切にする。」「丁寧でわかりやすい説明をする。」「約束はきちんと守る。」を常に念頭に置き、一つ一つ積み重ねて信頼関係を築きます。また、プライバシー保護の視点が弱い点については、職員側の都合の良い言い訳や解釈がまかり通ってしまっていないか、再確認を行います。

③ アンケートの結果を踏まえて、職員研修、学習会のなかで「権利擁護ガイドライン」等を活用し、“権利擁護”を継続的に学び、福祉従事者としての職員のあり方を職員間で共有できるように努めます。

④ 職員が自身の感情コントロールができるよう、突然の事象に対して対応できる心構えや知識の獲得の為、外部、内部の研修の充実を図ります。また、職員のストレス対策についてもストレスチェックや上司との職務対話、産業医の協力等のサポート体制を強化します。

⑤ 今回のアンケート対象事業所では、職員全員でアンケート結果を共有し、課題の抽出その分析や策を検討し、法人内で共有してまいります。

【まとめ】

居住系事業所のご利用者は、職員と多くの時間を一緒に過ごしているため、ご利用者の人生と多く、関わっている事を自覚し、権利擁護の意識を常に持ち継続的に取り組んで行くことが大切と考えています。

それぞれの事業所では、今回のアンケートの分析結果から導かれた対策を進め、ご利用者が安心して生活していただけるよう、福祉サービスの向上に努めます。

アンケートにご協力ありがとうございました。