

社会福祉法人川崎聖風福祉会

平成 29 年度 権利擁護に関するご利用者アンケート報告書

(通所系事業所版)

平成 29 年度に実施致しました「権利擁護に関するご利用者アンケート」の調査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 29 年 11 月 1 日～11 月 30 日

3 対象事業所

当法人が運営する通所系事業所 6 事業所（平成 28 年度は入居系事業所を対象として実施）

- | | |
|---------------------|------------------|
| ①聖風苑デイサービスセンター | (通所介護事業) |
| ②川崎市恵楽園デイサービスセンター | (通所介護事業) |
| ③社会復帰訓練所 就労支援事業所あやめ | (就労継続 B、就労移行) |
| ④地域活動支援センターなのはな | (地域活動支援センター D 型) |
| ⑤地域活動支援センターはるかぜ | (地域活動支援センター A 型) |
| ⑥かわさき障害者福祉施設たじま | (生活介護、日中一時預かり) |

4 調査方法

- ・調査票は、権利擁護に関する設問 11 問（三択、理由記述欄）、サービス利用にあたってご意見欄（自由記述）にて使用しました。
- ・ご自身で回答を記入することが難しい方（ご利用者）については、直接当該利用者の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。
- ・事業所ごとに集計し、結果を事業所に報告しています。アンケート結果を事業所の全職員で共有し、そこから課題を抽出し対応策への取り組みを行いました。
- ・アンケート結果の公表については、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 29 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～

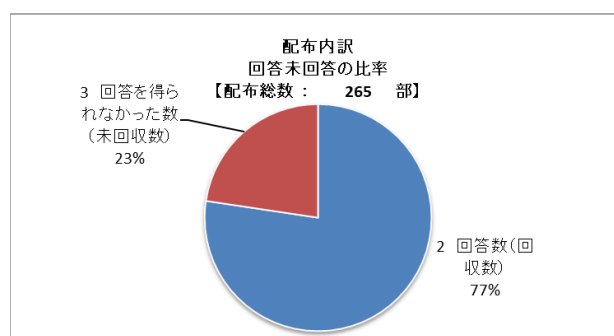
自由記載欄については原則として原文のまま掲載することとしていますが、個人名や固有名詞は特定されないよう修正し、わかりにくい表記については一部補足しています。

(単位：人)

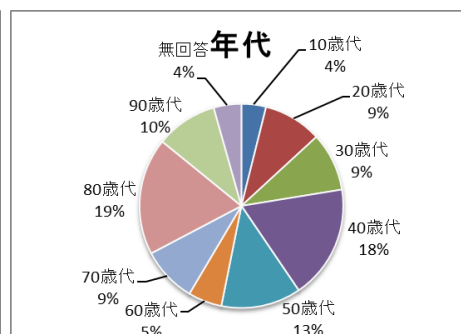
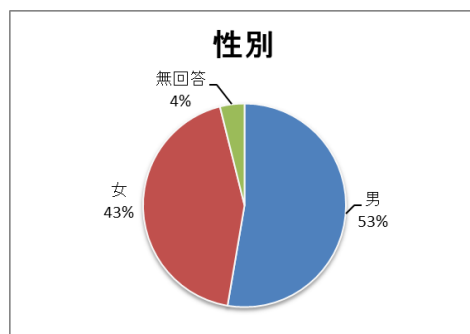
事業所名	配布数	回収数	回収率
聖風苑デイサービス	40	36	90
恵楽園デイサービス	58	46	79
社会復帰訓練所あやめ	40	32	80
地域活動支援センターなのはな	16	14	88
地域活動支援センターはるかぜ	45	41	91
かわさき障害者支援施設たじま	66	36	55

配布内訳	配布数	265	部	集計
1 配布数				265
2 回答数(回収数)				205
3 回答を得られなかった数(未回収数)				60
総計				265

性別	集計
男	108
女	89
無回答	8
総計	205



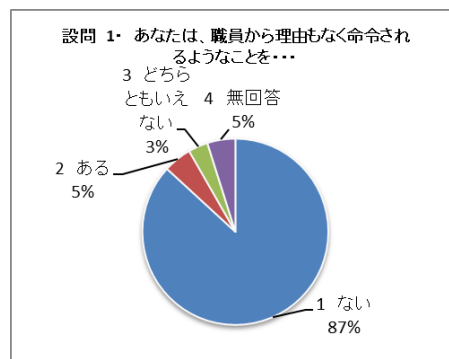
年代	集計
10歳代	8
20歳代	19
30歳代	19
40歳代	37
50歳代	26
60歳代	11
70歳代	18
80歳代	38
90歳代	20
無回答	9
総計	205



【アンケート結果】

設問 1 あなたは、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。

設問 1	あなたは、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	ない	178
2	ある	10
3	どちらともいえない	7
4	無回答	10
総計		205



【回答理由（抜粋）】

- 喜んで通所しているので①（「ない」）にしました。
- 市民まつりに午後行きたかったのに、先に行きなさいと言われた。
- 時々ある。強制的ではないが「できればやってもらいたい」と言われることがある。
- 作業の「これやってください」という言い方で特に命令とは違う気がします。

《権利擁護委員会による分析》

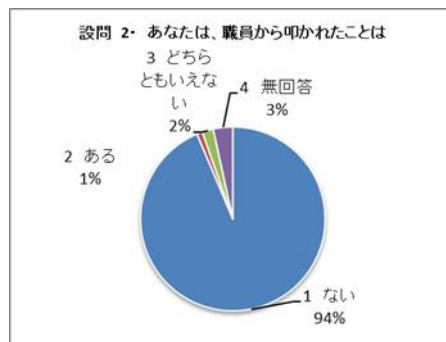
職員の意図や理由がうまく伝わっておらず、言葉そのものでご利用者に不快な思いをさせてしまっていることが見受けられた。ご利用者への丁寧な説明とともに、話し方の工夫や配慮も求められるのではないか。

《事業所による今後の対応》

- ご利用者に対して、否定的な言葉や強い口調を使用しないように、各職員が意識して日常の支援に取り組んでいく。
- 職員が忙しい時に対応すると「命令された」と感じられやすいので、常に余裕と誠意をもって対応するように職員各自が自覚する。
- 言葉だけではなく、待遇を職員全体でスキルアップするために講習及び勉強会を行う。

設問 2 あなたは、職員から叩かれたことがありますか。

設問 2	あなたは、職員から叩かれた事がありますか。	集計
1	ない	192
2	ある	2
3	どちらともいえない	4
4	無回答	7
総計		205



【回答理由（抜粋）】

- 全くない
- ニュースで暴力などがあると聞きました。怖いと思いました
- 押さえつけられたと言っていました。危険だったからだと思われます。以前のことで。

《権利擁護委員会による分析》

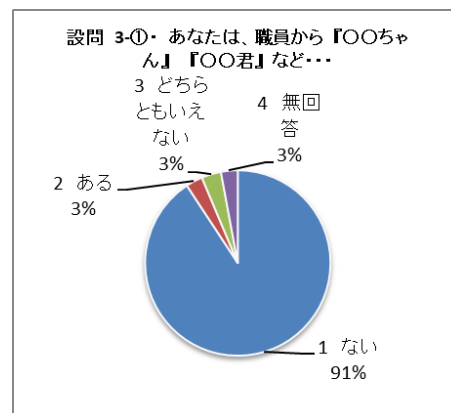
回答理由には「以前のことで」とあるが、「ある」「どちらともいえない」との意見が出た事業所への調査と事実確認が必要である。昨年度の入居系施設への調査で、職員が会話中肩をポンポンと叩いたことで「叩かれた」という回答につながった事業所があったため、今後も面談時に継続的に聴き取り確認を行い、職員への啓発にも努めるよう確認。

《事業所による今後の対応》

- 「ある」との回答があった 2 件について当該事業所へ委員会が確認 ⇒ 2 件ともアンケート調査時は精神的に不穏状態であり、何事にも被害的な感情が強く回答に偏りが見受けられたため事実確認には至らず。今後も面談時に継続的に聴き取り確認を行っていくこととしている。
- 引き続き職員研修などを行って虐待予防の啓発を行っていく。

設問3—① あなたは、職員から『〇〇君』『〇〇ちゃん』と呼ばれるなど、年齢不相応な子ども扱いをされたことがありますか。

設問3—①	あなたは、職員から『〇〇君』『〇〇ちゃん』と呼ばれるなど、年齢不相応な子ども扱いをされたことがありますか。	集計
1	ない	186
2	ある	6
3	どちらともいえない	7
4	無回答	6
総計		205



【回答理由（抜粋）】

- 〇〇くんと呼ばれますが、年齢に見合っています。（児童）
- 冗談で笑いながらお姉ちゃんという時がある。でも必要。

《権利擁護委員会による分析》

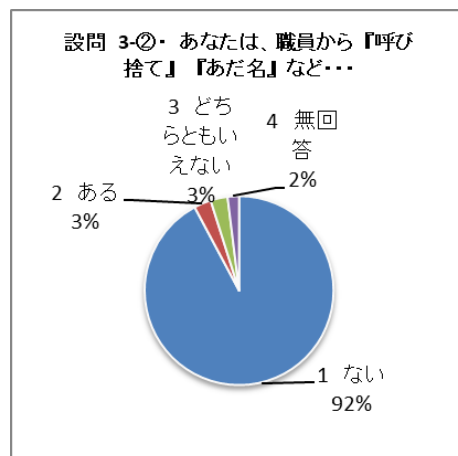
年齢不相応な扱いを受けていないという回答が 91%と高く、ご利用者への配慮が概ねできていると思われる。ただし、信頼関係を構築しているにせよ「お姉ちゃん」と呼んでしまっている事も見られている。職員には「支援関係」という意識を再確認する必要がある。

《事業所による今後の対応》

○職員が権利擁護を意識して支援に取り組めるように、研修や同僚との相互チェックができる環境を整えていく。

設問3—② あなたは、職員から「呼び捨て」や「あだ名」で呼ばれたことがありますか。

設問3—②	あなたは、職員から「呼び捨て」や「あだ名」で呼ばれたことがありますか。	集計
1	ない	189
2	ある	6
3	どちらともいえない	6
4	無回答	4
総計		205



【回答理由（抜粋）】

- 毎回利用時の送迎など職員との会話などから本質「ない」です。
- 度が過ぎると腹が立つけれど、親しみがこもっていいと思う
- 年齢にあった名前くんとよんでもらえています。すみません、どちらに〇をしたら良いのかわからなかったで、〇できませんでした。職員の子供にたいする扱いはとても良いと思います。なにもふまははありません。

《権利擁護委員会による分析》

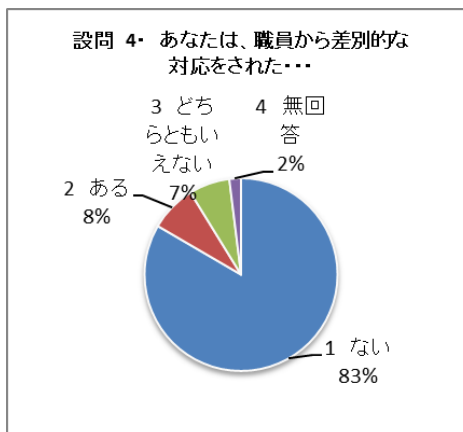
92%の方が不適切な呼び方で呼ばれていないと回答しており、職員の呼称についての意識は概ねできていると見受けられる。しかし、6%の方に不適切な呼び方で呼ばれた経験をしていると回答されている。法人としては「苗字にさん付け」を徹底していたが、「名前にさん付け」でお呼びしてしまっている状況が見え、職員への周知徹底が必要である。

《事業所による今後の対応》

- 法人の方針である「苗字にさん付け」を改めて職員に徹底する。
- 会話の流れの中で使用してしまう事があり、改めて全職員にご利用者への言葉遣いについて注意を促していく。
- 成人のご利用者が「君付け」での呼び方をご希望されても、説明とご理解を求め「さん付け」でお呼びするように徹底していく。

設問 4 あなたは、職員から（他の利用者と比べて）差別的な対応をされたことがありますか。（例：自分だけ何もしてもらえないなど）

設問 4	あなたは、職員から（他の利用者と比べて）差別的な対応をされたことはありますか。 例：自分だけ何もしてもらえないなど	集計
1	ない	171
2	ある	16
3	どちらともいえない	14
4	無回答	4
総計		205



【回答理由（抜粋）】

- 家内へのヒアリングなどから「ない」と回答します
- 1人の人だけの意見なり、作業をその人だけにさせて、やらせてくれないことがたまにある。アイロンビーズの作業をやりたかったのに「ダメ」と言われた。
- 職員がメンバーを（差別）えこひいきしていると感じるときがある
- 作業中、職員の人としゃべりたいときがあって、しゃべれないのが残念です。たまにしか喋れません。

《権利擁護委員会による分析》

「ある」「どちらともいえない」を併せると15%の方が差別を受けていると感じている。コメントからは職員の対応や言葉のかけ方などで、差別的な対応と感じられていることが見受けられる。支援計画に沿ったご利用者への個別支援の理解を深められる取り組みも必要と思われる。

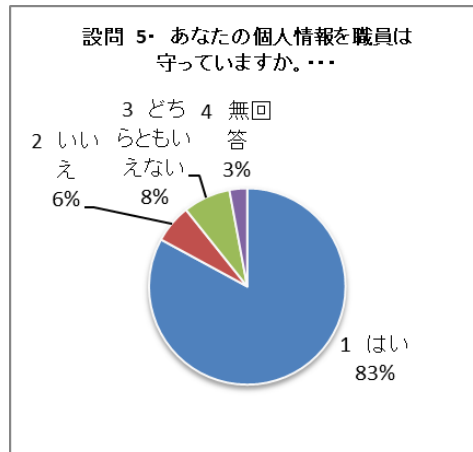
《事業所による今後の対応》

○職員会議で話し合い、どのような場面が差別的対応となりうるのかの理解を深め、支援の質の向上に努める。

設問 5 あなたの個人情報を職員は守っていますか？

(例：他者の前で個人情報を話していない など)

設問 5	あなたの個人情報を職員は守っていますか。(例:他者の前で個人情報を話していないなど)	集計
1	はい	170
2	いいえ	13
3	どちらともいえない	16
4	無回答	6
総計		205



【回答理由（抜粋）】

- 内緒にすることがない
- あまり人前では個人情報の話をして欲しくない
- 他者の前で個人情報を話しているか、話していないか、わからない。

《権利擁護委員会による分析》

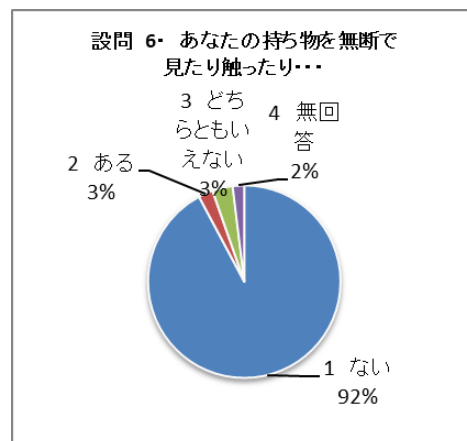
83%の方が「個人情報は守られている」と回答されているが、「守られていない」「どちらともいえない」が併せて14%であった。今回のアンケートでは「個人情報」の範囲を示していなかったため、ご利用者によってはやや拡大解釈されてしまった可能性がある。ご利用者にとってどの情報が「守ってもらいたい個人情報」なのかをアセスメントしていく事も必要と思われる。

《事業所による今後の対応》

○守秘義務について再確認し、ご利用者の個人情報に係わる話は事務所内で行う事を徹底する。

設問 6 あなたの持ち物を職員が無断で見たり触ったりすることはありますか。

設問 6	あなたの持ち物を職員が無断で見たり触ったりすることはありますか。	集計
1	ない	189
2	ある	5
3	どちらともいえない	7
4	無回答	4
総計		205



【回答理由（抜粋）】

- 実態は正確には分かりませんが、職員の方々は誠実な方が多いと信じております
- たぶんないと思います。
- 時々ある。持ち物の中から「ちょっと貸して」と出すことがある。

《権利擁護委員会による分析》

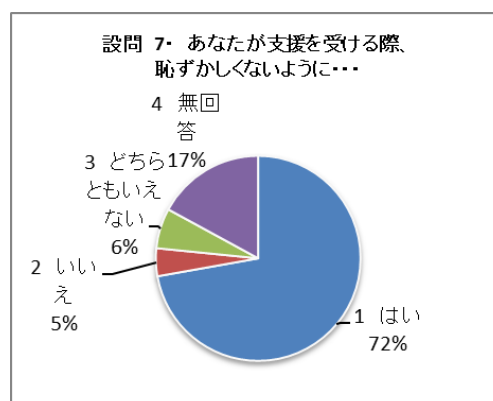
「ある」「どちらともいえない」と回答された方が少数ながら見られている。お声掛けをしているものの、他利用者との対応が重なるなどして確認を怠ってしまっていることが考えられる。ご利用者の私物を見たり触ったりする時には、職員は意思を確認するという基本姿勢を徹底していく必要がある。

《事業所による今後の対応》

○鞆の中から物品などを取り出すときには、ご利用者の前にて了承を得てから取り出すことを徹底していく。

設問 7 あなたが支援（トイレ、入浴介助等）を受ける際、職員は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。（例：タオルをかけて露出を少なくしてくれるなど）

設問 7	あなたが支援（トイレ、入浴介助等）を受ける際、職員は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。 例：タオルをかけて肌の露出をすくなくしてくれるなど。	集計
1 はい		148
2 いいえ		9
3 どちらともいえない		13
4 無回答		35
総 計		205



【回答理由（抜粋）】

- 丁寧に温かいタオルで拭いてくれている
- 家内から恥ずかしいことがあったとは一度も聞いたことはありません
- トイレなどの支援が必要ないため

《権利擁護委員会による分析》

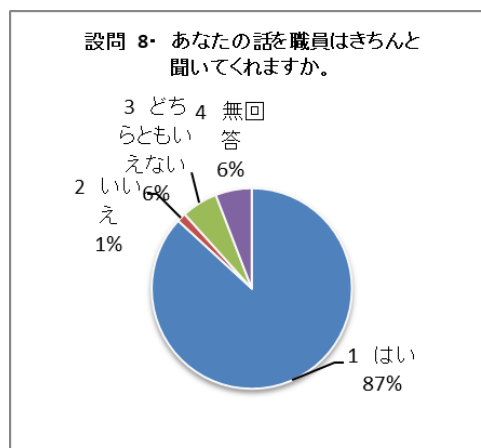
今回のアンケート対象事業所の半数は、トイレ介助や入浴介助の場がない事業所の為、「無回答」・「どちらともいえない」の方が併せて 23%に上っているとみられる。また、ご利用者の 5%の方が恥ずかしい思いをされている事からもソフト・ハードの両面で配慮をしていく必要があると思われる。

《事業所による今後の対応》

○支援を受ける側の気持ちについての理解を深め、恥ずかしい気持ちにさせないような配慮が出来る支援体制や環境作りに努めていく。

設問 8 あなたの話を職員はきちんと聞いてくれますか。

設問 8	あなたの話を職員はきちんと聞いてくれますか。	集計
1	はい	178
2	いいえ	3
3	どちらともいえない	12
4	無回答	12
総計		205



【回答理由（抜粋）】

- 話したいときに面談の時間をその日のうちに空けてくれます。
- 毎回の連絡帳の内容からは100%聞いてくれていると思います。
- 職員が時間を守らない。
- 職員によります。

《権利擁護委員会による分析》

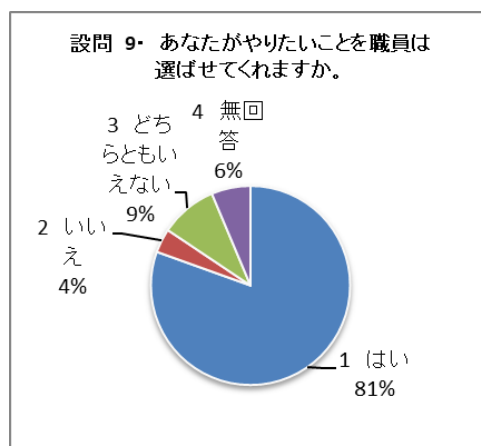
職員側として、すぐに話を聞くことが出来ない時は、面接時間を調整し提示するなど、話を聞く姿勢が見られているとする意見が87%と多く見られている。一方で「時間を守らない」や「職員による」と回答される方も併せて7%に上っている。ご利用者の話を聞くという事は支援の基本であることを職員に周知徹底していく事が必要である。

《事業所による今後の対応》

- ご利用者と約束した時間を意識する事。変更時にはきちんとご利用者に連絡をする事を徹底する。
- 時間に追われているような時でも、和やかな雰囲気を作るなどご利用者への配慮をおこなう。

設問 9 あなたがやりたいことを職員は選ばせてくれますか。（例：複数の提案があるなど）

設問 9	あなたがやりたいことを職員は選ばせてくれますか。例：複数の提案があるなど	集計
1	はい	165
2	いいえ	8
3	どちらともいえない	19
4	無回答	13
総計		205



【回答理由（抜粋）】

- 連絡帳から、かなりやりたいことをやらせてもらっているようです。
- 一部の職員が皆んなで話し合っで決めることになっているのに、職員が勝手に決めてしまうことがたまにある。
- 同じことばかりの作業で嫌だと思ったが異なることを提案してくれ、良かった。

《権利擁護委員会による分析》

8割以上の方から肯定的な回答が得られているが、「いいえ」「どちらともいえない」と否定的な思いを感じられている方も併せ13%に上っている。ご利用者の意思決定支援の取組みが必要といえる。

《事業所による今後の対応》

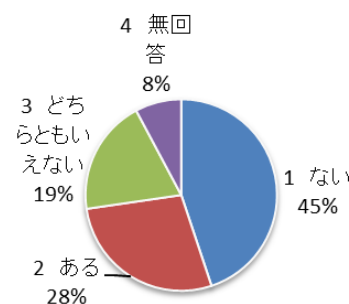
- 見て選べるなど視覚的に理解し、選択する事ができる支援をおこなっていく。
- 選択肢については、支援目標に沿った活動を用意し、ご利用者に活動内容等を事前に確認していく。

設問 10 あなたは、職員から必要な情報を提供してもらっていますか。

（例：制度など生活がしやすくなる情報等）

設問 10	あなたは、職員から必要な情報を提供してもらっていますか。（例：制度など生活がしやすくなる情報等）	集計
1	ない	92
2	ある	57
3	どちらともいえない	40
4	無回答	16
総計		205

設問 10・あなたは、職員から必要な情報を提供してもらっていますか。



【回答理由（抜粋）】

- 特にないから
- 報告をきちんとして頂いております。
- 困ったら相談できる。
- そういう機会がない。
- 大事なことは教えてくれる。
- 質問の内容がよくわかりません
- 連絡帳から相当な情報を提供して頂いています
- パソコンなどの情報をもらっている。
- 地域での居場所などの情報を教えていただきました。
- そういう情報は必ず連絡してくれる。
- 職員さんの方からはちゃんとした話は聞けない。でも優しい。
- 1週間に2回しか来ていないからわからない。
- 「こんなものがあるから行ってみますか？」と行事を教えてくれる。
- 声かけがないので、例えば「こんな行事がある」など声だけでもかけてほしい。
- 話したくても、迷惑かけるから…とってしまう。

《権利擁護委員会による分析》

ご利用者からの回答とその理由であるコメントがリンクしていない方が多く見られている。次回に向けて、設問の内容、仕方など再考がまずは必要である。回答コメントには肯定的な意見が多く見られていたが、「声掛けが無いので…」「話したくても迷惑かけるから…」との意見が上がっている事から、情報提供の方法については事業所としても検討していく必要があると思われる。

【自由記載・自由回答】

気を使って話かけてくれるのは嬉しいけど、話しづらくなるので丁寧すぎない言葉で話して欲しい。
いつも世話になりありがとうございます。
優しく親切にいただいています。
このようなアンケートは私共や高齢の方々にとっては回答が難しいかもしれませんが。その際はやはりご家族の意見回答が必要ですね。大変ですがこのようなアンケートは是非続けて下さい。
このアンケート結果は機会をとらえて出来れば開示していただければと思います
利用を始めてまだ日が浅いので今のところ困っていない
デイをやめようと思ったこともあるが日中暇なので通所は必要。
いろいろ（思うところは）あるが、もめたくないの言わないようにしている。
利用を始めてまだ日が浅いので今のところ困っていない
他利用者がお菓子を持って行ったりし困ったことがある。
前はやっていたカラオケが最近はなくなった。また歌いたい。
耳が少し遠くなってきているので、小声の方との相席は少し嫌である。
何かあったら声かけをしてほしい。皆が集まっている時何をしているのか気になる。
事務所に職員がほとんどいないし2～3時間は空になっている。
買い物かしたいが付き添いが必要な為あまりできないので残念。外出する場面がほしい。
今のところ満足です。皆とバカ話をして笑うのが楽しいです。
食事の味が薄いのが不満。
塩シャケやアジの干物など昔ながらの素朴な食べ物が食べたい。
はじめの頃は自分が主人だと思って何でも世話してもらおうことが当たり前だと考えていましたがあまり手助けされませんでした。今は自分でできることはやるようになりました。今はあまり甘やかさないほうが良いと思えます。
職員の方が全員親切でやさしいので喜んで通っています。
ここは自由にさせてくれるので助かります。
できれば作業所で泊まれる施設に一泊か二泊してみたい。
各々和やかにみんなやっていきます。
男性の利用者さんから脅される雰囲気がかわい。
利用者がお酒を持ってくるのがこわかった。
薬の調整時、仮眠がしずらくて不安。
所長不在の時戸惑ってしまう。
職員にしてもらいたい事はたくさんあるが、みんな忙しそうなので、言えない。がまんしている。
家庭でどのように接していけばいいのか、言葉の発達をうながすためのアドバイスがほしい。日中一時預かりでやってもらっていることを家でもやってみたい。
個別活動がしたい。たとえばディズニーランドに行くとか。
他の利用者のことだけど、トイレに行きたいと言っても「また行くの」「ダメ」って言われているのを見て、その利用者がかわいそうになった。障害のことを分かっている職員が居れば良い。家族の意思じゃなく、本人の意思を聞いて欲しい。
本人は言葉を発することができませんが、文字盤などを使って本人の意志を尊重してくれます。家族として、いつもありがたく思っております。スタッフの方とお話しをさせてもらったとき、本人の様子を見てよくわかります。今後もよろしくお願ひしたいと願っております。
更相の先生とたじまで（装具のことで）会う約束をしたときや、変更があったときにだれに連絡すればよいのでしょうか？こちらから注意してほしいことや職員さんが気づいたことなど皆さんで共有したり、気づいたことへの囑託医やPTの先生に質問したときの回答も共有されているのでしょうか？
基本的に、職員のみなさんには良くして頂いています。その日の出来事も詳しく教えてもらってますし、説明も丁寧で問題ありません。本人も喜んで通っています。ただ一つ気になるのが、朝10時前後にたじまに着き、夕方4時頃のお迎えの時まで、1日オムツが替えられてない時がありました。家で使っているメーカーとたじまに置いてあるメーカーが違うのに、家の種類のままでした。その日たまたまおしっこやうんちの回数が少なく、替える程ではなかったのかもしれませんが、汗などでムシがかぶれてしまう可能性もあるので、1日1回は替えて欲しいと思います。今の所、そのせいで、おしっこなどがもれてしまったり、かぶれてしまった事はありますが…。あと、もしかしたら、他の利用者さんのオムツを間違えて使われてて、私がそう勘違いしてるのかもしれませんが…。他はなんにも不満など一切ありません。

職員さんたちみんないいよ。
たのしんです。
2歳代の母親です。この月齢でたじまに所属できてありがたく感じております。本人も先生方と信頼関係が築けている様で日々成長しています。今後ともたじまの様な療育施設が必要としている方々に広まる事を願います。
過去に利用者から暴力を受け軽いケガをした。職員の方に話して、その後は注意して見守りいただいている様です。今後もその様な利用者には特に気を付けていただきたい。
先生方がいつもやさしくして下さいます。色々な事を教えて下さり、感謝しています。
遠い。バス停からもっと近いところにあればよいのに。
定期的に個別面談があると良い。
特に無し。素晴らしいです。
いろんな仕事が出来て楽しいです。水道メーター楽しいです。
他のメンバーがいないときに、知られたい話をスタッフがするときがある。冗談だと受けとっているが、病気を抱えているので気になる。あまり気持ちのいいことではない。
いろんな人と触れ合いたい
うーん。工賃が少し安いかな。
作業中や不調時の配慮や対応がとても良いと思いました。自分の問題解決について真摯に取り組んでいただけてます
もう少し職員たちがメンバーに対して社会復帰できるような対応をしてほしい。今はデイケアと同じような雰囲気になっている。
グループホーム、生活保護のことを詳しく聞きたい。精神的に辛くなった場合どうするか聞きたい。坂がきつい。ずっと通いたいので坂で困っている。午前中の作業、不安定になる。2コマ続けては作業出来るが、3コマになると気分が不安定になって辛い。作業中も何か聞きたいことがあるので、話を聞いて欲しい。本当に暴れたりしたらどうすればいいか意見を聞きたい。パニックが怖い。たまにパニックになるときがある。作業終わっても悩み相談を聞いて欲しい。詳しい情報を教えて欲しい。あとどんな人が精神科の病気であるか聞いてみたい。
きびしいよ
職員が職務怠慢な時が多いような気がします。
仕事を休むと家で居心地が悪いので、働けるように少しずつやっています。病気を患っていますが、時には家でトラブルしているときもありますが仲直りしています。少しでも働けるようにしたいです。家族に迷惑かけますが少しでも働きたいと思います。一日でも元気で笑顔で家に帰ってきてほしいです。行ってきます！ただいま。明るい元気な声で。
会社、企業は会社企業理念、病院では病院理念、学校では校則、作業所ではそのようなマニュアルがなく、一人一人の作業員に対して病的な理解、指導、教育などを受けられていない感じがする。何の復帰を目指すところなのか？理解できないところだと思う。一般社会、民間企業で働いた経験がある側として深く感じる所だなあと思う。理不尽な事が多く感じる作業所だと感じました。そのため新たなストレスも出ている。改善されれば良いのにと。作業に対しては、不満はない。

【アンケート調査のまとめ】

今年度は通所系6事業所のご利用者を対象に「権利擁護に関するアンケート」をおこないました。

配布数に対して77%にあたる205名の方から回答をいただき、全体を通して肯定的なご意見が多く見受けられました。一方で、委員会としても見過ごせないようなご意見も寄せられ、事業所・委員会として対策や分析などをおこないました。

今回のアンケート結果を踏まえ、権利擁護に関する普及啓発の一環として、研修会・学習会・OJTなど継続的な学びの機会により、支援のあり方など支援に質の向上を図ってまいります。また、各事業所の改善策が「絵に描いた餅」とならぬよう委員会として、取り組み状況の経過を注視して参ります。