

# 令和2年度 権利擁護に関するご利用者アンケート報告書

## (居住系事業所)

令和2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。

令和2年度は、居住系事業所のご利用者を対象に実施いたしました。

### 2 アンケート期間

令和2年10月1日～10月31日

### 3 アンケート対象者

法人が運営する居住系事業所 4事業所に入居するご利用者

- |                  |                      |
|------------------|----------------------|
| ①ノーマ・ヴィラージュ聖風苑   | (救護施設)               |
| ②障害者支援施設桜の風 もみの木 | (宿泊型自立訓練)            |
| ③聖風ホーム           | (共同生活援助(障害者グループホーム)) |
| ④養護老人ホーム 川崎市恵楽園  | (養護老人ホーム)            |

### 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)としました。
- ・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、そこから支援や運営に関する課題を抽出し、改善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 令和2年度権利擁護委員会

### 7 集計結果

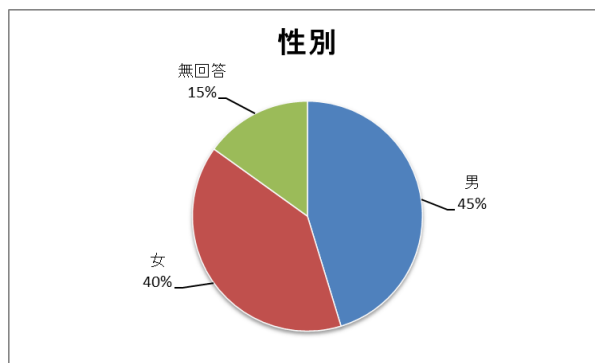
～集計にあたっての留意点～

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。

## 【回答者数・内訳】

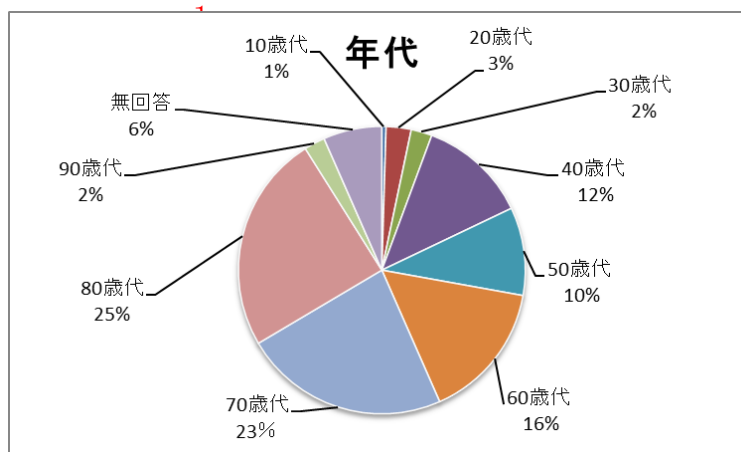
(単位：人)

性別	集計
男	96
女	84
無回答	32
総計	212



(単位：人)

年代	集計
10歳代	1
20歳代	6
30歳代	5
40歳代	26
50歳代	21
60歳代	33
70歳代	49
80歳代	52
90歳代	5
無回答	14
総計	212

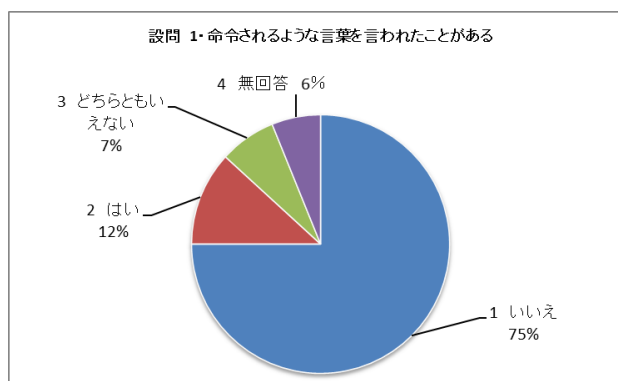


## 【アンケート結果】

設問 1 あなたは、職員から「命令されるような言葉」を言われたことがありますか。

(単位：人)

設問 1	命令されるような言葉を言われたことがある。	集計
1	いいえ	159
2	はい	25
3	どちらともいえない	15
4	無回答	13
総計		212



### 【回答理由（抜粋）】

- 「はい」と回答：「お酒を飲むな」
- 「はい」と回答：自分のために言ってくれているとは思う
- 「はい」と回答：「外に行ってはいけない」と言われた

### 《権利擁護委員会による分析》

職員からの声かけが指示的な言葉になっている事が考えられ、ご利用者に不快感をさせてしまっていることが見受けられた。ご利用者の自尊心に配慮した伝え方等の工夫が必要である。

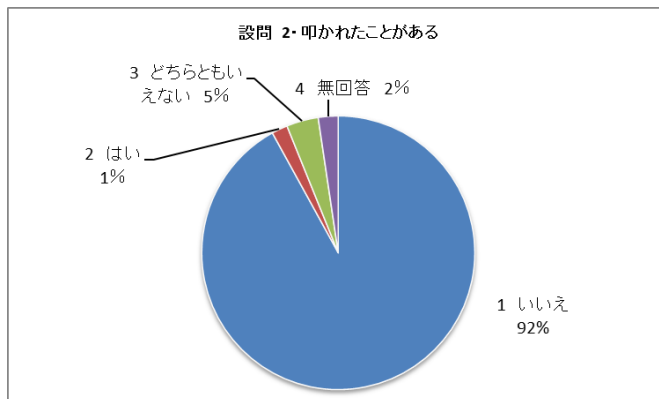
### 《事業所による今後の対応》

- 事業所で行う定期的な研修・勉強会や、定例会議で支援場面の振り返りを行い、ご利用者と職員との認識のズレを理解し、適切な声掛けに努める。
- ご利用者からの訴えなどを記録し、申し送りや会議等により職員間で周知・共有する。また、外部研修や職員間でのロールプレイを実施し、再発防止に努める。

### 設問 2 あなたは、職員から「叩かれた」ことがありますか。

(単位：人)

設問 2	叩かれたことがある。	集計
1	いいえ	195
2	はい	4
3	どちらともいえない	8
4	無回答	5
総計		212



#### 【回答理由（抜粋）】

- 「はい」と回答：「だめよ～」とたたかれた気がする
- 「はい」と回答：寝ている時

### 《権利擁護委員会による分析》

「ある」「どちらともいえない」との意見が出た事業所は、調査と事実確認が必要。

### 《事業所による今後の対応》

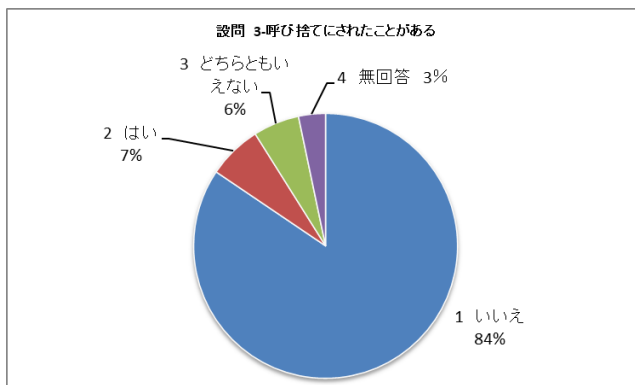
- 職員の意図とご利用者の受け取り方に差異がみられた時は、適時説明を行う。消灯巡回時での様子確認の方法についても、過度な誤解や睡眠の妨げにならないよう見直しを行う。具体的には、寝息や布団の上下動などからの確認を基本とし、場合により再巡回する。

### 設問 3 あなたは、職員から「呼び捨て」されたことはありますか？

(子ども扱いをされた等の不本意な対応を含みます)

(単位：人)

設問 3	呼び捨てにされたことがある。(子ども扱い等の不本位な対応含む)	集計
1	いいえ	179
2	はい	14
3	どちらともいえない	12
4	無回答	7
総計		212



### 【回答理由（抜粋）】

- 「どちらともいえない」と回答： かげではされているのではないかと思う。
- 「はい」と回答： 名字で呼び捨てにされた。
- 「はい」と回答： 子供を叱るように叱られたことがある。

### 《権利擁護委員会による分析》

不本意な対応等の扱いを受けていないという回答が 84%と高く、概ねご利用者への配慮ができていると思われるが、「はい」と「どちらともいえない」を合わせると 26 人（約 12%）もいることを意識しなければいけない。引き続き、職員の人権意識を確認する機会を確保する必要がある。

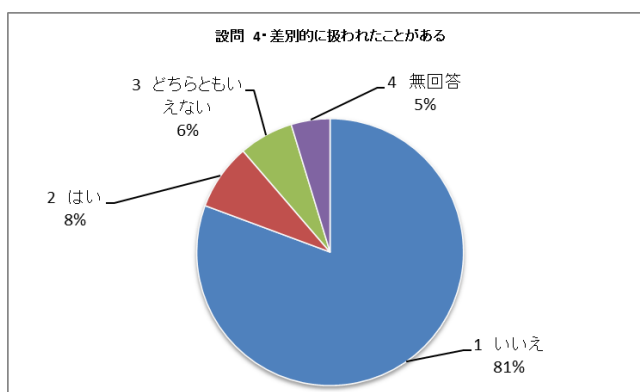
### 《事業所による今後の対応》

○職員間の会話で、ご利用者の名前を呼び捨てにしている事があるようなので、会話している職員だけでなく、このような場面を見聞きしたら職員間で注意・報告をし合う。またそれが出来るような雰囲気づくりを心がけていく。事業所内で権利擁護や人権をテーマとした研修会を行う。

## 設問 4 あなたは、職員から「差別的に扱われた」ことがありますか。

（単位：人）

設問 4	差別的に扱われたことがある。	集計
1	いいえ	171
2	はい	17
3	どちらともいえない	14
4	無回答	10
総計		212



### 【回答理由（抜粋）】

- 「はい」と回答： 人と比べられた。
- 「はい」と回答： 他の利用者との態度が違う。
- 「はい」と回答： 年寄りだと馬鹿にされます。

### 《権利擁護委員会による分析》

差別的に扱われたことがないという回答が 81%と高く、概ねご利用者への公平な対応ができていると思われるが、ご利用者に「差別的」と感じさせてしまっている事案があることがわかった。ご利用者が「差別的」と感じる職員の対応について点検し、対応を見直す必要がある。

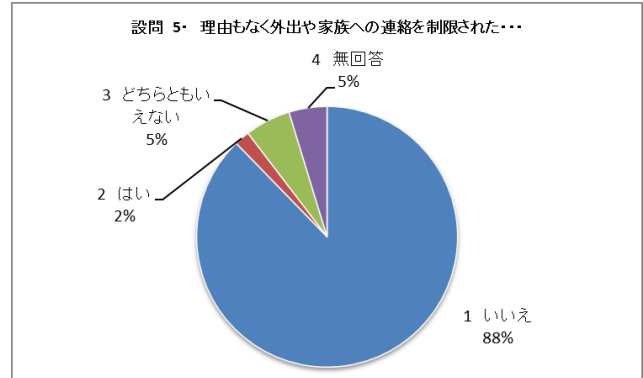
### 《事業所による今後の対応》

○職員の自覚の有無に関わらず、ご利用者が「差別的」と感じるのはどのような対応なのかを事業所ごとに点検し、差別的と感じられないような対応に努める。

せつもん 設問 5 あなたは、しょくいんからりゆうもなく「がいしゅつやかぞくとうへんのれんらくをせいげん」されたことはありますか？

(単位：人)

設問 5	理由もなく外出や家族等への連絡を制限されたことがある。	集計
1	いいえ	186
2	はい	4
3	どちらともいえない	12
4	無回答	10
総計		212



【回答理由（抜粋）】

- 「はい」と回答： コロナウイルスの事で外出を控えてくださいと言われることに制限を感じる。
- 「はい」と回答： コロナ事情でも、免許更新や歯科受診は別だと思ふ。携帯支払いも。
- 「はい」と回答： 友達のプレゼントをもらうなと言われたことがある。

《権利擁護委員会による分析》

制限は受けていないという回答が 88%と高く、概ねご利用者への適切な対応ができていると思われる。事業所としての説明も、ご利用者への個別的配慮として、納得いただける説明をおこなう必要がある。

新型コロナ感染予防における行動制限は、利用者にとってもストレスが大きかったようだ。引き続き丁寧に説明した上で、感染予防に協力していただく必要はある。

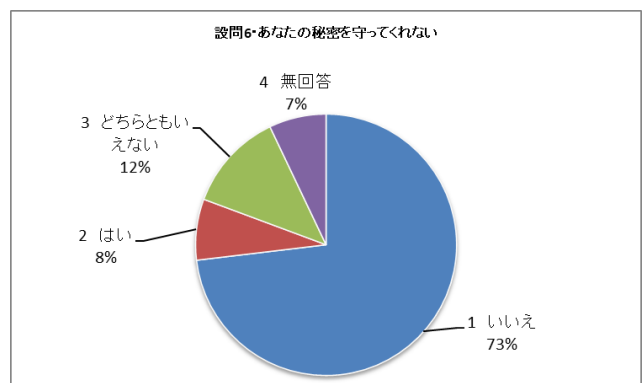
《事業所による今後の対応》

○新型コロナの感染予防のための行動制限は、利用者にとって大きなストレスになっていることを理解し、引き続きの協力依頼については、丁寧な説明を心掛けていく。

せつもん 設問 6 職員は、あなたの「秘密を守ってくれない」ことがありますか？

(単位：人)

設問 6	あなたの秘密を守ってくれない。	集計
1	いいえ	155
2	はい	16
3	どちらともいえない	26
4	無回答	15
総計		212



### 【回答理由（抜粋）】

- 「どちらともいえない」と回答： 少々お金がたまり、その金額を生活保護課に言ったように思います。

### 《権利擁護委員会による分析》

「はい（守られていない）」「どちらともいえない」と回答した方が42人（20%）であった。関係機関と情報共有をする内容であっても、事前にご利用者が理解しておくことが重要であり、取り組みが必要である。

### 《事業所による今後の対応》

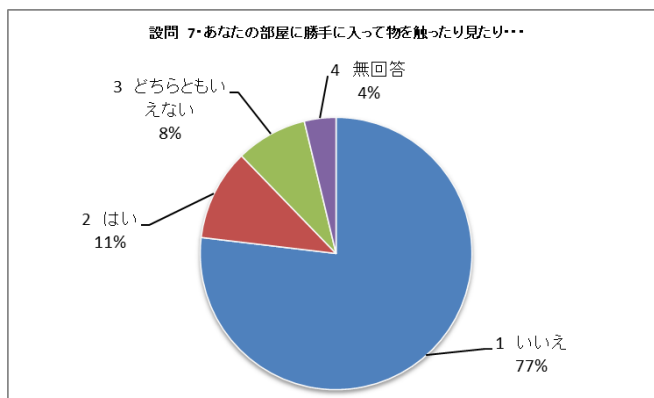
- 個人情報漏れない環境作りとして、施設共有部で行う面談を無くすため、2階3階に空き居室を面接室として1部屋ずつ準備する。入所者、職員とも面接室での面接への習慣化を図っていく。

## 設問 7 職員は、あなたの「部屋に勝手に入って物を触ったり、見たり」したことはありますか？

はありますか？

（単位：人）

設問 7	あなたの部屋に勝手に入って物を触ったり見たりされたことがある。	集計
1	いいえ	163
2	はい	23
3	どちらともいえない	18
4	無回答	8
総計		212



### 【回答理由（抜粋）】

- 「はい」と回答： 自分がいない時にいじられているような気がする。
- 「はい」と回答： 昔はあったが今はない。昔はきびしかった。
- 「はい」と回答： いつかは覚えていない。勝手に入られた。

### 《権利擁護委員会による分析》

「はい」「どちらともいえない」と回答された方が41名（19%）あった。相部屋の事業所では、何かしらの理由で職員がご利用者不在時に入室している。職員は事後となっても入室した理由を説明し、信頼関係の構築が支援の土台であるということを念頭に置いた対応が必要である。

### 《事業所による今後の対応》

- 居室に入室しなければならない時には、必ず事前に連絡し、場合によっては書面でも提示する。また、入室の際は職員2名体制での入室を徹底する。

せつもん  
設問 8

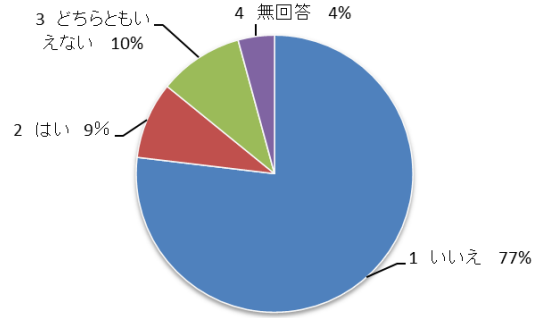
しょくいん 職員は、あなたにかかわる時に、まわりに配慮してくれないことがありますか？

（相談・入浴・排泄・着替え・食事・外出など）

（単位：人）

設問 8	あなたにかかわる時に周りに配慮してくれないことがある。（相談・入浴・排泄・着替え・食事・外出など）	集計
1	いいえ	163
2	はい	19
3	どちらともいえない	21
4	無回答	9
総計		212

設問 8-あなたにかかわる時に周りに配慮してくれない……



《回答理由（抜粋）》

- 「はい」と回答：入浴の時、配慮してもらえない。
- 「はい」と回答：外出については不自由を感じる。
- 「はい」と回答：相談の約束は10日待ちがざら。

《権利擁護委員会による分析》

「はい」「どちらともいえない」と答えられた方が40名（19%）であった。職員の余裕の無さや環境的な要因が考えられるが、いずれにしても支援者側の課題であるため、ソフト・ハードの両面から実施可能な対応を模索していく必要がある。

《事業所による今後の対応》

○ご利用者へ注意・説明する際は、場所を変え、声の大きさやトーンを意識し、ご利用者の自尊心への配慮をする。また、全体への周知事項などは口頭だけでなく、紙に書いて説明するなど視覚等にも理解が出来るように配慮する。

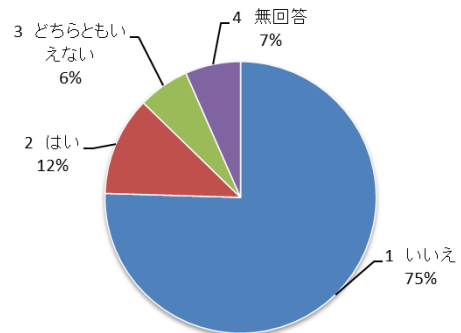
せつもん  
設問 9

しょくいん 職員は、「話をきちんと聞いてくれないこと」がありますか？

（単位：人）

設問 9	話をきちんと聞いてくれないことがある。	集計
1	いいえ	160
2	はい	25
3	どちらともいえない	13
4	無回答	14
総計		212

設問 9-話をきちんと聞いてくれないことがある



### 【回答理由（抜粋）】

- 「はい」と回答： たまにある。
- 「はい」と回答： 「忙しいから」と言い、途中で行っちゃう。
- 「はい」と回答： ずっと前のこと。

### 《権利擁護委員会による分析》

すぐに話を聞くことが出来ない時は、具体的な時間を提示するなど、ご利用者へ「話を聴こうとする姿勢」を示すことが重要なのではないと思われる。また、「ご利用者の話を聴く」という事が支援の基本であり、定期的な学習の機会が必要である。

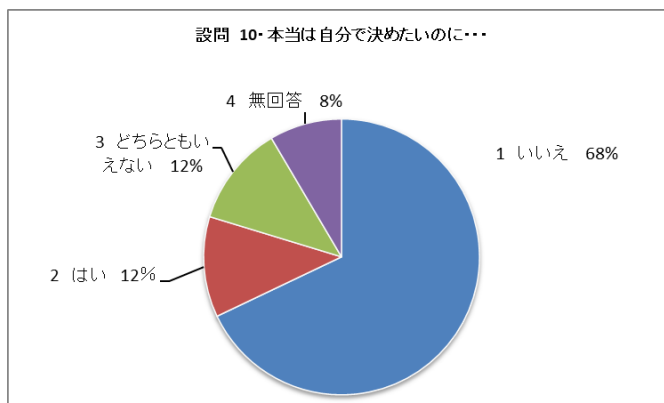
### 《事業所による今後の対応》

- 職員側が説明しただけでは、ご利用者が理解したことにはならない事を念頭に置き、個々の利用者にあわせて、例えば視覚的に理解し易いものを用意する等、丁寧な説明を行う。
- 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 10 職員は、「本当は自分で決めたいのに決めさせてくれない」ことがありますか？

(単位：人)

設問 10	本当は自分で決めたいのに決めさせてくれないことがある。	集計
1	いいえ	144
2	はい	25
3	どちらともいえない	25
4	無回答	18
総計		212



### 【回答理由（抜粋）】

- 「はい」と回答： 病院に1人でいきたいのに行かせてくれない。
- 「はい」と回答： 自分のために言ってくれていると思う。
- 「はい」と回答： 具合が悪いと言ってもなかなか病院へ行かせてくれない。

### 《権利擁護委員会による分析》

「はい」「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が50名（24%）に上っている。支援者側とご利用者とのズレが見受けられ、改めて「ご利用者の意思決定支援」への取り組みが必要である。

### 《事業所による今後の対応》

- ご利用者の希望などの汲み取り方について、外部研修やスーパーヴィジョンの活用により、面談などの技術の向上を図る。
- 担当職員は、週に1回以上の頻度で利用者面談し、その内容は記録ソフトへ入力する等、継続的な関わりと情報の共有化を図っていく。担当職員が一人で抱え込まないように経過記録などからケース検討会議を開催し、事業所全体の対応力を強化していく。

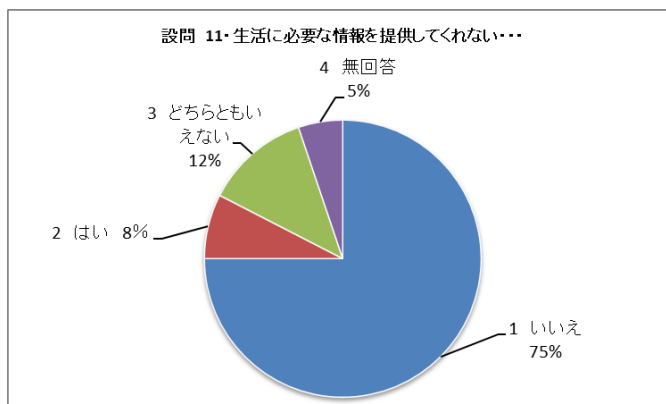


せつもん 設問 1 1 しょくいん せいかつ ひつよう じょうほう ていきょう  
職員は、「生活に必要な情報を提供してくれない」ことがありますか？

しんがた たいさく ふく  
(新型コロナウイルス対策を含む) 8 -

(単位：人)

設問	生活に必要な情報を提供してくれないことがある。(新型コロナウイルス対策も含む)	集計
1	いいえ	159
2	はい	16
3	どちらともいえない	26
4	無回答	11
総計		212



### 【回答理由（抜粋）】

- 「どちらともいえない」と回答： コロナコロナで自粛。部屋で過ごす毎日。家族とも面会できず嫌になってしまう。
- 「はい」と回答： 生活に必要な情報を提供してくれない。
- 「はい」と回答： 数えきれないほどあります。

### 《権利擁護委員会による分析》

一般的なタイムリーな情報だけでなく、ご利用者によって、生活に必要な情報は当然違うものであることを職員は意識して日頃の支援にあたる必要がある。

### 《事業所による今後の対応》

○担当職員は、週に1回以上の頻度で利用者面談し、その内容は記録ソフトへ入力する等、継続的な関わりと情報の共有化を図っていく。担当職員が一人で抱え込まないよう経過記録などからケース検討会議を開催し、事業所全体の対応力を強化していく。

## 【アンケート調査のまとめ】

令和2年度は、居住系4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」を実施しました。ご利用者212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、委員会としても看過できないご意見も寄せられたため、事業所・委員会として対策や分析などを行いました。

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を作り、支援のあり方を点検するなどして、支援の質の向上を図ってまいります。

また、権利擁護委員会として、各事業所の改善策や取り組みの進捗状況を定期的に確認し、ご利用者へのよりよい支援とその環境作りを行ってまいります。

令和3年3月31日 権利擁護委員会