

# 令和3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)

令和3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」の調査がまとまりましたので報告いたします。

### 1 目的

障害者・高齢者に対する虐待はご利用者の尊厳を害するものであり、虐待を防止することがご利用者の自立及び社会参加にとって極めて重要であり、法人全体で「虐待や人権侵害を起こさない。許さない」という決意のもと、虐待の防止、予防、早期発見。適切な支援への取り組みの一環として、また、福祉サービスの在り方・ご利用者の意思決定支援に対する在り方について、より一層適切に行うために、ご利用者にアンケートによる調査を実施いたしました。

### 2 アンケート期間

令和3年8月2日～令和3年8月31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

- |                      |                    |
|----------------------|--------------------|
| ① 聖風苑デイサービスセンター      | (通所介護)             |
| ② 恵楽園デイサービスセンター      | (通所介護)             |
| 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、就労定着) |
| 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C型)     |
| ⑤ 中部地域生活支援センターはるかぜ   | (地域活動支援センターA型)     |
| ⑥ かわさき地域生活支援拠点たじま    | (生活介護、日中一時預かり)     |

### 4 調査方法

ご利用者もしくはご家族へのアンケート方式

※「過去1年以内で」などの条件をつけなかったため、過去の調査時に回答した出来事も含まれている可能性あり(次回以降の調査では、直近の一定期間内での出来事について尋ねることとします)

### 5 結果の情報開示方法

- ・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3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。

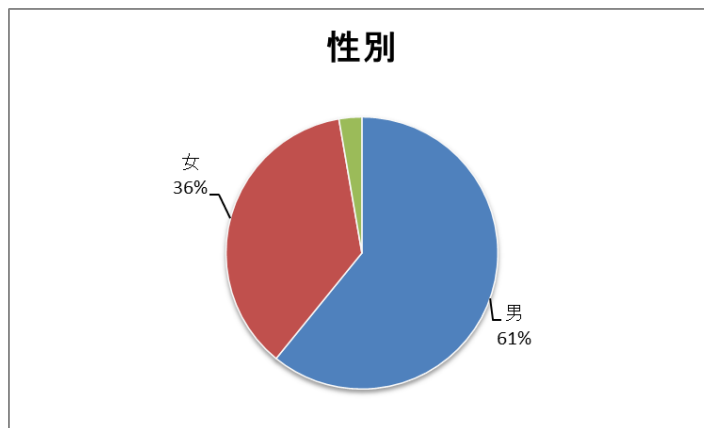
<回収率等>

① 聖風苑デイサービスセンター	配布数：45、回答数：45、回収率：100%
② 恵楽園デイサービスセンター	配布数：50、回答数：35、回収率：70%
③ 社会復帰訓練所 就労支援事業所 あやめ	配布数：26、回答数：26、回収率：100%
④ 地域活動支援センターなのはな	配布数：16、回答数：16、回収率：100%
⑤ 中部地域生活支援センターはるかぜ	配布数：60、回答数：26、回収率：43%
⑥ かわさき地域生活支援拠点たじま (生活介護事業・日中一時預かり事業)	配布数：87、回答数：36、回収率：41%

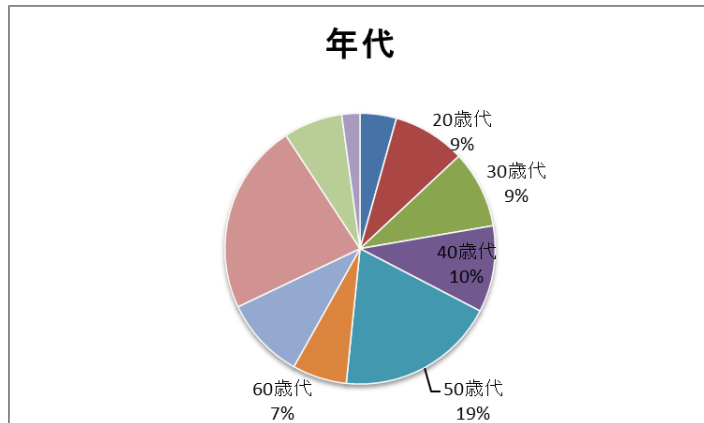
\*総配布数：284、回答数：184、回収率：65%

<回答者数内訳>

性別	集計
男	112
女	67
無回答	5
総計	184



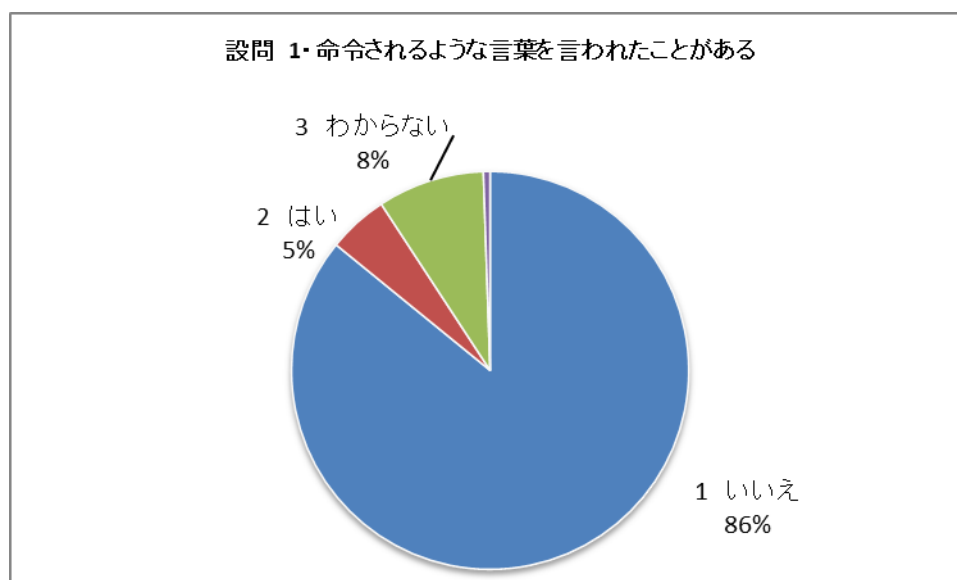
年代	集計
～10歳代	8
20歳代	16
30歳代	17
40歳代	19
50歳代	35
60歳代	12
70歳代	18
80歳代	42
90歳代	13
無回答	4
総計	184



## 【アンケート結果】

### 設問 1 職員から、命令されるような言葉を言われたことがある

設問 1	職員から、命令されるような言葉を言われたことがある。	集計	
		人	%
1	いいえ	158	86%
2	はい	9	5%
3	わからない	16	8%
4	無回答	1	1%
総計		184	100%



#### 《「はい」の方は具体的に（自由回答）》

- 15歳以上も下の年齢の人にタメ口をきかれた。
- 過去に創作活動をしている時に「作業をやめろ！」と言われたことがある。
- 「風呂に入れ」と命令された。

#### 《権利擁護委員会による分析》

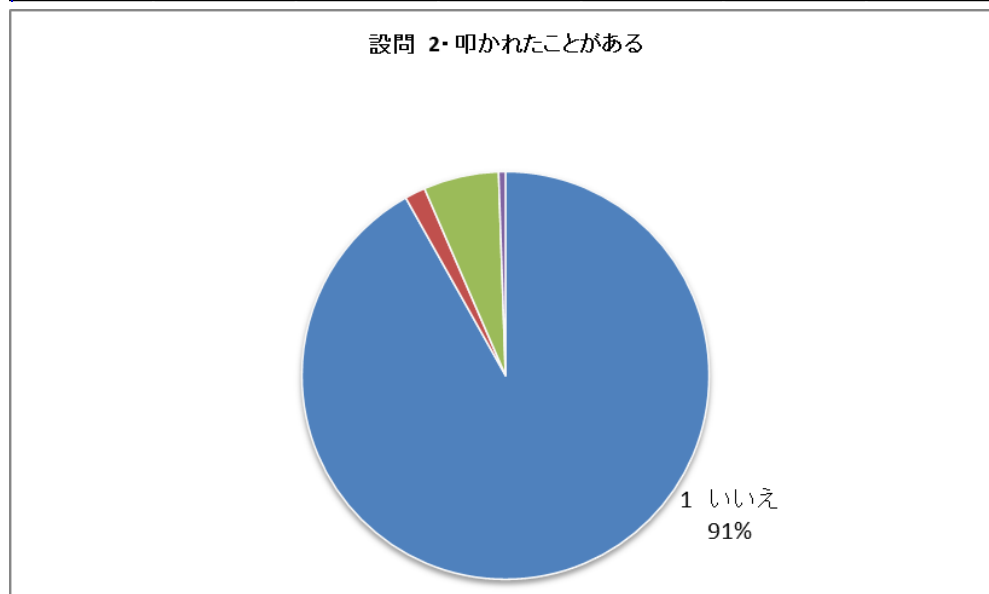
職員からの声掛けが指示的と馴れ馴れしい言葉になっている事が考えられ、ご利用者に不快な思いをさせてしまっていることが見受けられた。ご利用者の自尊心に配慮した伝え方の工夫が必要である。

#### 《事業所による今後の対応》

○言葉遣いについての研修を全員が受け、改めて丁寧語や尊敬語、謙譲語について学びなおす。親しみを感じていても、言葉使いを崩しすぎないように改めて職員ひとり一人が気を付けるようにする。

## 設問 2 職員から、叩かれたことがある。

設問 2	職員から、叩かれたことがある。	集計	
		人	%
1	いいえ	169	91%
2	はい	3	2%
3	わからない	11	6%
4	無回答	1	1%
総計		184	100%



### 《「はい」の方は具体的に（自由回答）》

- （自由回答無し）

### 《権利擁護委員会による分析》

3名の方が「はい」と答えられている。コメントの記載が無い為、時期や程度、場面などの分析まではできていないが、特に見過ごすことの出来ない項目である。権利擁護委員会より法人の所長会議に報告し、「はい」と回答があった事業所について各事業所で調査をする必要がある。

※参考）以前の調査で、職員がコミュニケーションの一環で肩をポンと叩いたことが「叩かれた」との回答につながったことがあった。後日調査で、ご利用者に不快感は無く、コミュニケーションの一環であることを理解されていたことがわかった。今回の回答はいつの出来事が不明であるが、前回同様回答の分析は必要と考えている。

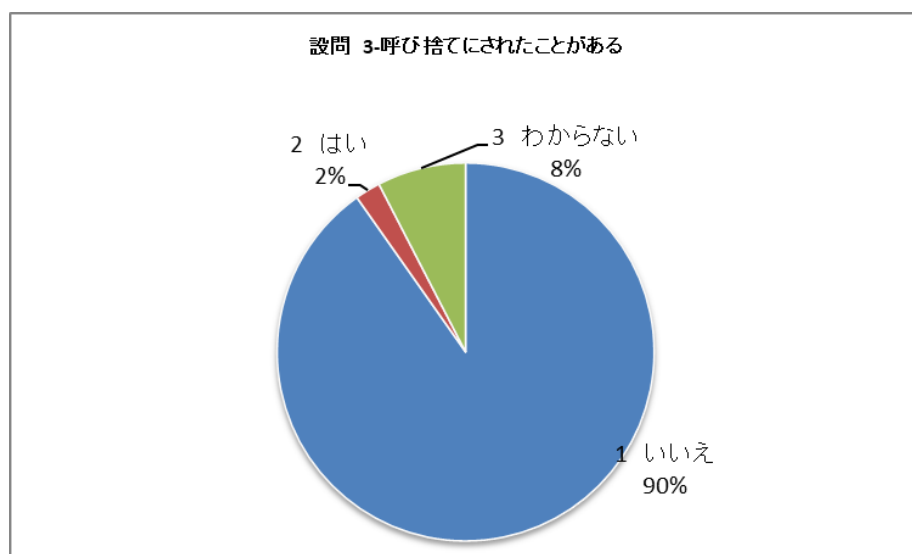
### 《事業所による今後の対応》

- 例えスキンシップによるコミュニケーションの一環であっても、利用者にとって「叩かれた」という印象につながる可能性があることを職員全体で理解し留意するようにする。
- 認識差を解消するには時間がかかると思われるが、理解が得られるよう、語調、呼びかけ、障害特性による対応、守秘義務など職員間で引継ぎ時に確認する。

### 設問3 職員から、呼び捨てにされたことがある。

(子ども扱い等の不本意な対応も含む)

設問3	職員から、呼び捨てにされたことがある。 (子ども扱いされた等の不本意な対応含む)	集計	
		人	%
1	いいえ	166	90%
2	はい	4	2%
3	わからない	14	8%
総計		184	100%



#### 《「はい」の方は具体的に（自由回答）》

- ため口交じりで話されることがあります
- 下の名前で呼ばれていた
- A事業所にて

#### 《権利擁護委員会による分析》

不本意な対応等を受けていないという回答が90%であり、概ねご利用者への配慮ができていると思われるが、「はい」と回答した方が4人（2%）いる事を意識しなくてはならない。親しみと馴れ馴れしさにも留意した人権意識、コミュニケーション方法を確認する機会が必要である。

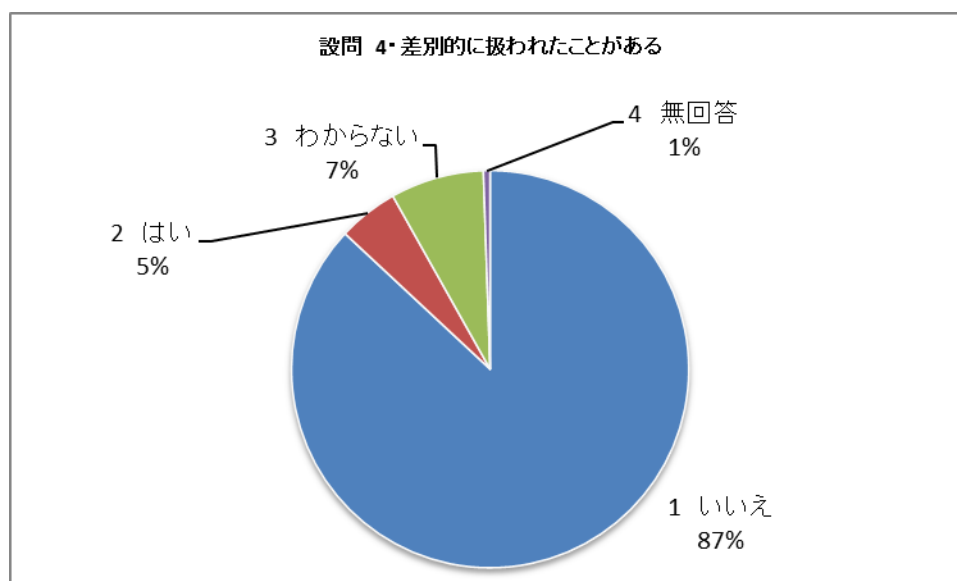
#### 《事業所による今後の対応》

○年齢に関係なく、基本的には名字でお呼びする。名字が同じご利用者がいる場合はフルネームでお呼びすることとし、ご利用者が君付けを望んだとしても、説明をして「～さん」でお呼びすることを徹底する。

○言葉遣いについての研修を全員が受け、改めて丁寧語や尊敬語、謙譲語について学びなおす。親しみを感じていても、言葉使いを崩しすぎないように改めて職員ひとり一人が気をづけるようにする。

## 設問 4 職員から、差別的に扱われたことがある。

設問 4	職員から、差別的に扱われたことがある。	集計	
		人	%
1	いいえ	160	87%
2	はい	9	5%
3	わからない	14	7%
4	無回答	1	1%
総計		184	100%



### 《「はい」の方は具体的に（自由回答）》

- 自分の気に入っている人には優しくして、気に入らない人にはきびしくあたる
- ぬり絵の時に言われて少し気になった。
- 通ってくる人にばかにされた。

### 《権利擁護委員会による分析》

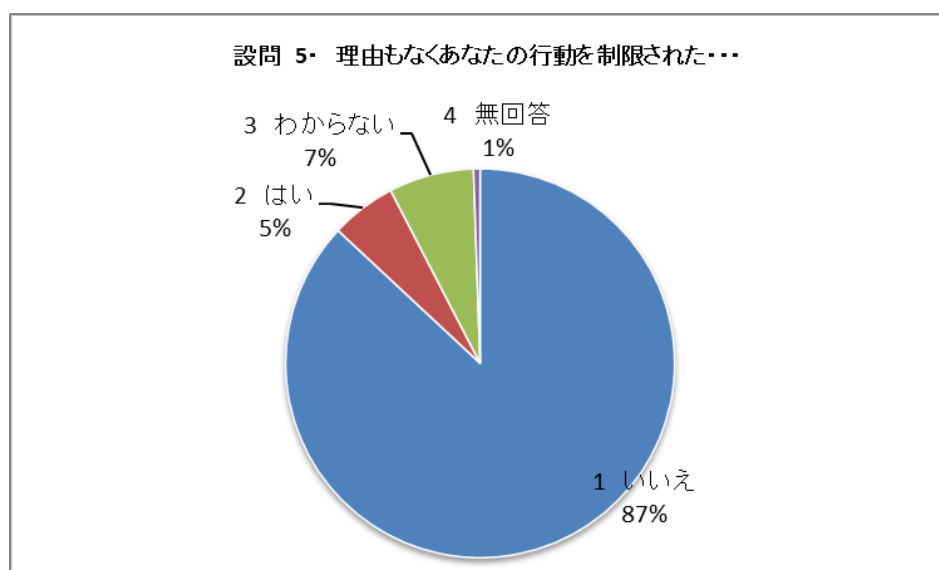
差別的に扱われたことがないという回答が 87%と高く、概ねご利用者への公平な対応が出来ると思われるが、「はい」と答えた方が 9 名（5%）いる。ご利用者への個別対応が「差別的」と感じさせてしまっている事も考えられ、改めて職員の対応について点検をする必要がある。

### 《事業所による今後の対応》

- 「はい」と答えたご利用者に確認すると、他者への言動、行動が良くないご利用者に対して職員はちゃんと指導していないと不満を持たれ、それを利用者への差別と捉えたようだった。今後は差別的対応だと思われないような態度で接するよう気を付けていく。

## 設問 5 職員から、理由もなくあなたの行動を制限されたことがある。

設問 5	職員から、理由もなくあなたの行動を制限されたことがある。	集計	
		人	%
1 いいえ		160	87%
2 はい		10	5%
3 わからない		13	7%
4 無回答		1	1%
総計		184	100%



### 《「はい」の方は具体的に（自由回答）》

- 他の利用者と話しているときに、急に脇から会話を止められた事がある。
- 前は少しあったが、今は無い。
- 一度くらいあった。何だったかは覚えていない。

### 《権利擁護委員会による分析》

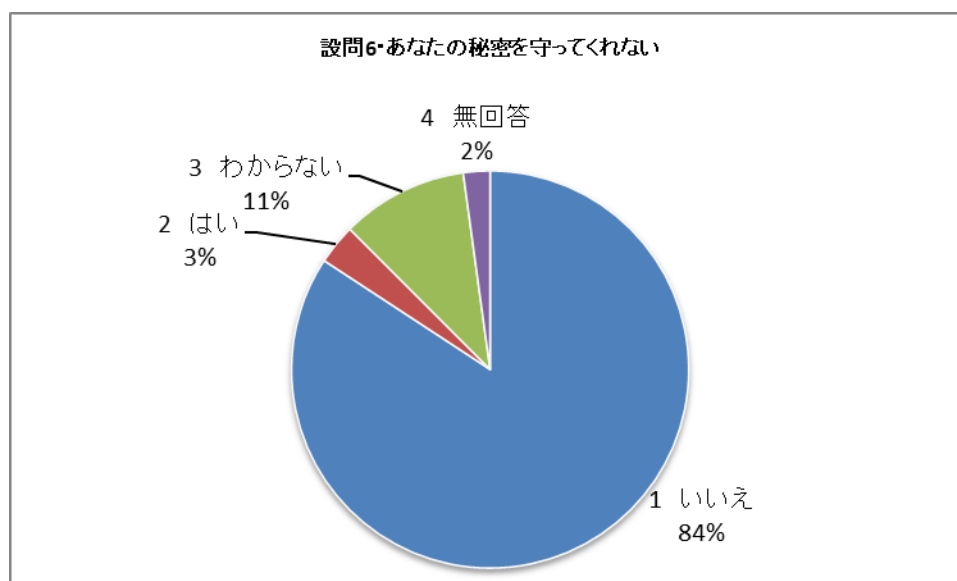
制限を受けていないという回答が87%と高く、概ねご利用者への適切な対応ができていると思われるが、「はい」と回答された方のコメントからは、職員等からの説明不足が考えられる。ご利用者に対して、納得していただけるよう丁寧な対応が必要である。

### 《事業所による今後の対応》

○ご利用者からの理解を得られるよう、語調、呼びかけ、障害特性による対応、守秘義務など、職員間で引継ぎ時に確認する。

## 設問 6 職員は、あなたの秘密を守ってくれない。

設問 6	職員は、あなたの秘密を守ってくれない。	集計	
		人	%
1	いいえ	155	84%
2	はい	6	3%
3	わからない	19	11%
4	無回答	4	2%
総 計		184	100%



### 《「はい」の方は具体的に（自由回答）》

- 皆んなの前で大きな声で言っていた人がいる
- A 事業所にて

### 《権利擁護委員会による分析》

「はい」と回答された方が6人（3%）あった。寄せられたコメントからは、職員等の行動がご利用者の特性に配慮した対応と考えられるが、その上で状況や話しの内容に応じた周囲への配慮が必要である。

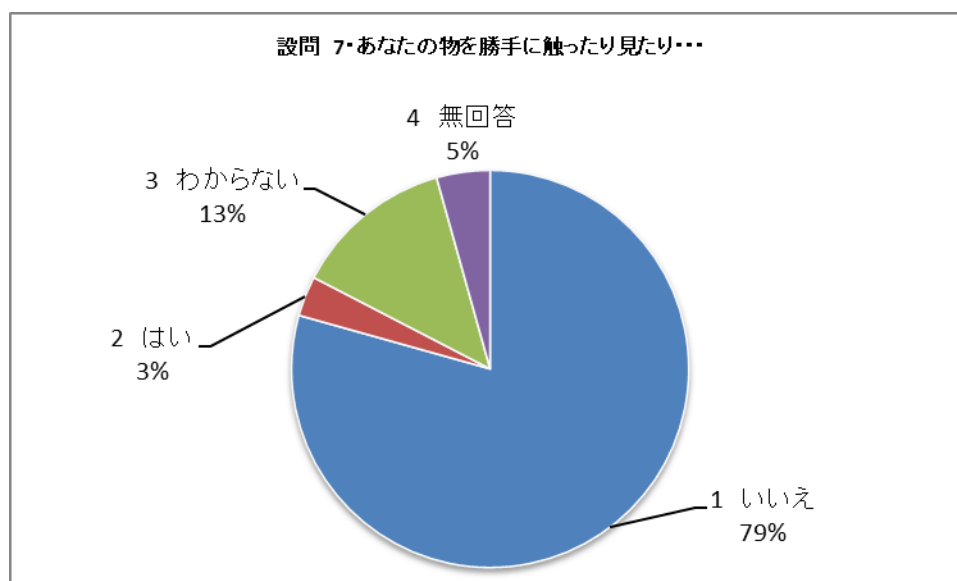
### 《事業所による今後の対応》

○ご利用者が誤解されている場合は、納得いただけるよう職員は丁寧に説明を続ける。場合によっては、ご利用者の希望も伺いながら、関係性が落ち着くまでお互いの距離を保つなどの対応を行う。



## 設問 7 職員から、あなたの持ち物を勝手に見たり触ったりされたことがある

設問 7	職員から、あなたの物を勝手に触ったり見たりされたことがある。	集計	
		人	%
1	いいえ	146	79%
2	はい	6	3%
3	わからない	24	13%
4	無回答	8	5%
総 計		184	100%



### 《「はい」の方は具体的に（自由記載）》

- お風呂の時、洗濯して欲しくない物を勝手に洗濯された
- 自分でできないので
- 入浴のうちに。だけれど普通のこと

### 《権利擁護委員会による分析》

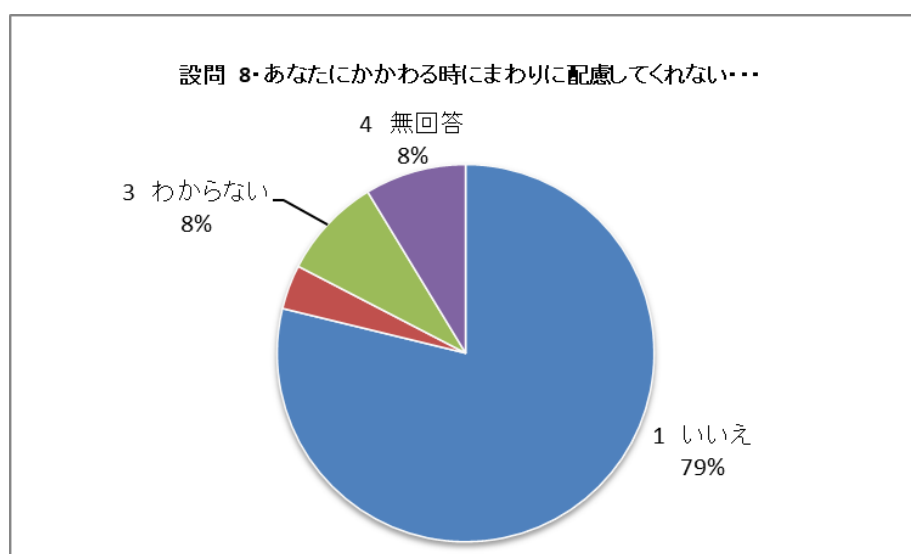
「はい」と答えた方が6名（3%）あった。入浴時などご利用者の私物に触る際は、一言お断りをする意識が必要である。

### 《事業所による今後の対応》

○最低でも年1回は虐待や不適切な対応に関する勉強会を職員主導で行い、独自のセルフチェック様式なども所内で検討していく。

**設問 8 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る。**  
**(相談・入浴・排泄・着替え・食事・外出など)**

設問 8	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る。(相談・入浴・排泄・着替え・食事・外出など)	集計	
		人	%
1	いいえ	145	79%
2	はい	7	5%
3	わからない	16	8%
4	無回答	16	8%
総計		184	100%



《「はい」の方は具体的に（自由記載）》

- 着替えの時、目の前を異性の職員が通り過ぎて嫌な思いをした。
- プライベートなことをたまに聞かれる。
- 着替えの際の配慮が少し気になります。

《権利擁護委員会による分析》

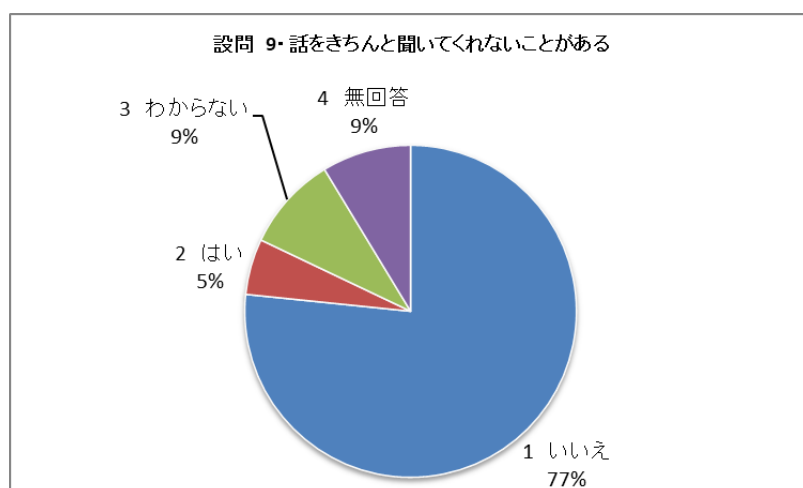
「はい」と答えた方が7名（5%）あった。支援者側は常に配慮を意識し、支援を行う上で不十分な環境面を整備することも必要である。

《事業所による今後の対応》

- ご利用者との日常会話の中で近況を伺う事はよくあり、職員が無意識にご利用者のプライベートな事を伺っていた可能性も考えられた。今後は近況を伺う際は「〇〇について伺っても良いですか？」等の確認し相手への気配りを心掛けて対応を行う。
- 異性職員が視野に入らないよう、遠方からの声かけなどを徹底し、ご利用者に安心感を持っていただけるよう配慮する。

## 設問 9 職員は、話をきちんと聞いてくれないことがある。

設問 9	職員は、話をきちんと聞いてくれないことがある。	集計	
		人	%
1 いいえ		141	77%
2 はい		10	5%
3 わからない		17	9%
4 無回答		16	9%
総 計		184	100%



### 《「はい」の方は具体的に（自由記載）》

- 聞こえないふりをされたことがある。
- たまにすっぽかされる時がある。
- 話しかけにくい時がある。

### 《権利擁護委員会による分析》

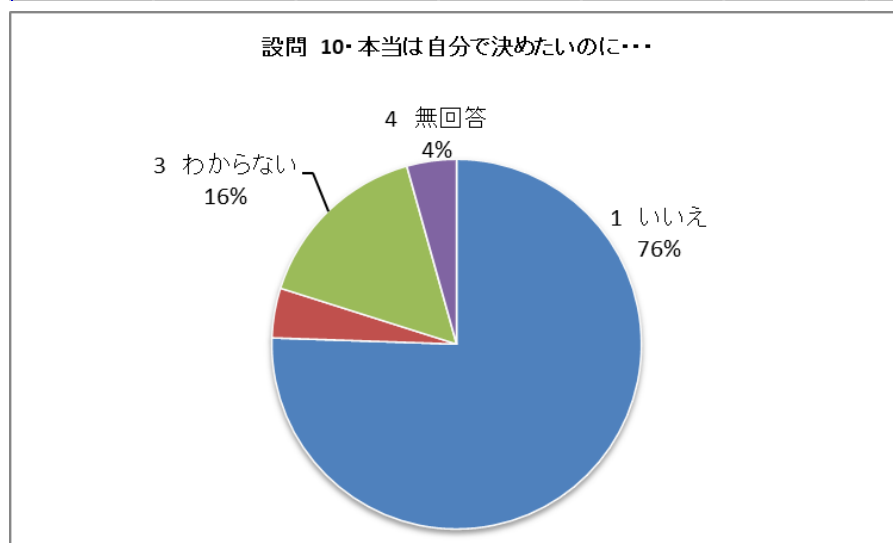
すぐに話を聞くことができない時は、具体的な時間を提示するなど、「話を聴こうとする姿勢」を示すことが重要なのではないかとと思われる。また、「ご利用者の話を聴く」という事は支援の基本であり、定期的な学習の機会が必要である。

### 《事業所による今後の対応》

- ご利用者が何を思っているのか、何を聞いてほしいのかを職員が考える時間やタイミングを確保するため、事業所研修での事例検討会やケース会議により、ご利用者へのフォローや声掛け、職員自身にご利用者の話を聴く時間の作り方などを学ぶ。それを職員間で共有し、実践していく。
- 館内の消毒などの隙間時間を利用するなど1日1回はフリースペースへ顔を出し、相談しやすい環境づくりをする事とした。
- 当事業所は活動ルームとスタッフのデスクが同じスペースにあり、合間で事務を行う事もある為、その時は話しかけづらい雰囲気になってしまっていたと思われた。出来る限りご利用者がいる時は事務仕事を控え、事務仕事を行う時は「何かあれば声をかけて下さい」と伝える事とした。

## 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る。

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る。	集計	
		人	%
1	いいえ	139	76%
2	はい	8	4%
3	わからない	29	16%
4	無回答	8	4%
総計		184	100%



### 《「はい」の方は具体的に（自由記載）》

- 命令されるような口調で決められたことがある。
- たまにあっただけど理由は思い出せない。
- 言い出せばたくさんある。風呂の順番、リハビリの順番、トイレの順番。

### 《権利擁護委員会による分析》

「はい」と答えた方は8名（4%）であった。代替案を提示するなど、ご利用者が選択できる情報の提供や環境作りが求められる。職員の意思決定支援に関するスキルアップなど学習の機会が必要である。

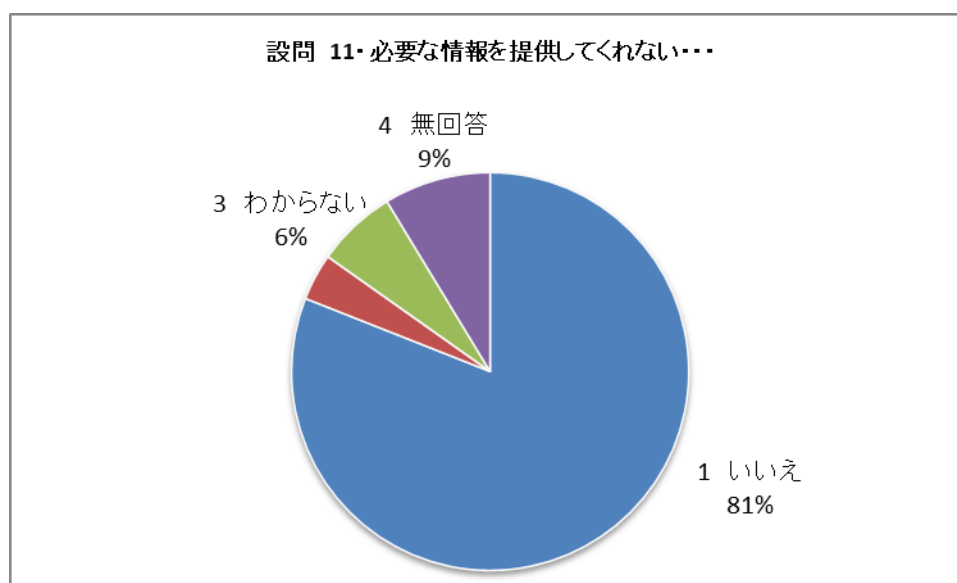
### 《事業所による今後の対応》

○ 作業時間では午前午後共に15分の休憩を設定している。体調の悪い時は職員に声を掛けてもらい、随時休憩を取れることになっているが、集中力など個人差があるため不満につながっていると思われる。職員はご利用者の体調変化に注視しながら、職員から声掛けするなど声をかけやすい雰囲気作りをしていく。

## 設問 1 1 職員は、必要な情報を提供してくれないことがある。

(コロナウィルス対策も含む)

設問 11	職員は、必要な情報を提供してくれないことがある。 (コロナウィルス対策も含む)	集計	
		人	%
1	いいえ	149	81%
2	はい	7	4%
3	わからない	12	6%
4	無回答	16	9%
総計		184	100%



### 《「はい」の方は具体的に（自由記載）》

- 頼んで買ってもらった物や通院予定など聞いても教えてくれなかった事があった。
- 電話をするなと言われた。
- 中の様子はあまり分からないデイの雰囲気等も。他はお知らせや月報など写真くれる。

### 《権利擁護委員会による分析》

事業所が発信している情報を、ご利用者が理解できないことも考えられる。また、「発信している情報」と、ご利用者やご家族が「知りたい」と思っている情報との間に差が考えられる。個々の特性に合わせた丁寧な説明が求められ、ニーズに合わせた情報提供と収集が必要である。

### 《事業所による今後の対応》

- 重要な内容（新しい施設ルール等）については、欠席された方にもわかるように毎回「会議録」を掲示しているが、さらに口頭でも個別対応で伝えるなど工夫をしながら周知を図る。
- 連絡帳では、その日行った事を記入し、行事や誕生会などには写真を差し上げているが、今後は、事業紹介等の発行やスマートフォンで活動を見られるシステムの導入を検討していく。

## 設問 1 2 その他自由記載

- 問題のある職員はスタッフに言って前よりも話しやすくなったけれどバカにされている態度をとられている。内面は変わっていない。
- トイレがきたない なんとかならないか
- 工賃の金額が低い なんとかならないか
- 休憩したいときにさせてもらえない。
- (職員 A さん) うちの娘がなかなか送迎車からおりてこないのが悪いのですが、職員 A さんは娘の手首を強く握りひっぱり降ろしていました。両手首はまっかになってしまい痛そうな様子がみられました。事業所に着いた時もこんなふうにして降ろされているのかと思うと心配でしかたないです。  
(職員 B さん) 送迎車からなかなかおりてこない娘に職員 B さんはとてもキツイ口調で今日車に泊まるのかとか、みんなが待っているから早くおりてとか、マスクがとれるとマスクつけてと連呼しつづけていた。娘は自分でマスクがつけられません。  
職員 B さんはいつもこういう口のききかたなのかと思うと事業所にあずけているのが心配になります。強く引っぱる職員 A さん、とても口調がきつい(口も悪い)職員 B さん、改善して頂きたいです。他の職員さん方は、なかなかおりてこない娘にうまくうながしやさしく対応して頂けます。ありがたいです。
- 本人記入が難しく、また理解も難しいので、保護者が回答しています。
- 本人からは何も聞くことができないので、連絡ノートと事業所からのお知らせが全てです。本人は楽しそうに過ごしているので身体の状態も事業所から詳しくお知らせいただけていると思っています。
- 通所を始めて、しばらく腕に痣を作って帰ることがありました。しかし、それは自傷しようとする本人を職員さんが一生懸命に止めようとして下さった結果だと思い報告しませんでした。本人が場所や人に慣れ、職員さんが本人との関わりや扱いに慣れてくると次第に無くなったので、間違い無かったと思います。
- みなさん、元気にたいおうして下さっています。ですので自分 1 人でなやみ事はいっさいなく、たのしくお世話になってます！これからもヨロシクおねがいします。(ご利用者)
- 本人にこれらの質問の理解・説明能力がない為、判断ができません。
- 本人は何かがあっても、人に伝えることが出来ないのも全て「わからない」で回答していますが、毎朝、通所を楽しみにしている様子や送迎の際の職員さんとのやり取りを見て、アンケートの回答を全て「いいえ」にして良いのではないかと思います。
- とても親切にいただいています。
- 本人に聞いても答えられない為、全て「わからない」に丸を付けさせて頂きました。家での様子からは、楽しく過ごしていることが分かります。イライラすることや、パニックなど起こすことなく過ごせているので、安心しています。
- 質問に対して本人に聞いても、返答は不可です。毎日の通所が機嫌良く楽しく行ければ良いと思います。連絡帳での質問や疑問にきちんと答えてくれたら良いと思います。
- 4 月から本利用させて頂いていますが(子供が)職員、先生達みなさんととても良い人ばかりで相談等ものって頂けて、子供も私もすごくうれしくありがたく思っています。感謝でしかありません。

- 粗末にされている。他の利用者さんだけは特別にされている。
- 飲み物を飲みたい時、(職員に) 声がけしにくいときがあります。
- 午後 3 時から 4 時に、事業所で一人で待ちずらいです。
- けいたいでんわが来た時に外に出なければいけないとミーティングで決まったらしいですが、出席者の少ない中で勝手に決められるのは困ります。ローカで話す(小声) くらいはさせていただきたいです。
- いつもお世話になっています。常に精神的に不安な時、職員 A さんはじめスタッフの方々に支えられています。これからもどうぞよろしくお願いいたします。ありがとうございます。
- スタッフがもう少ししっかりしてほしい!!
- 皆、職員さんよくしてくださり感謝しています
- いつも手厚い介護感謝しています。今ではデイサービスに行く日をとても楽しみにしています。よく話すようになったり明るくなったのはスタッフの皆様のおかげと心から感謝しています。これからも引き続きよろしくお願いいたします。
- 異性の男性利用者で大きな音を出されたり、頭のフケを近くに落とされる様な不快な思いをする時があるので、それを職員さんが見つけてケアして欲しい。
- デイサービスの職員は自分に対して良くしてくれており、感謝しかありません。
- 壁に飾る様な物ばかり作ってもしょうがなく、飽きる。音楽療法が楽しみなのに、今年は来ないの?
- 職員の皆さんにやさしくして頂き、お世話に成っています。毎回楽しくその日その日を過ごしています。ありがとうございます。
- いつも親切にいただき感謝しています。
- すごく楽しみにして、デイサービスに来ています。
- デイサービスの職員さんはいい人が多いです。いつも感謝していますし、デイサービスに来ることがストレス発散になっています。
- 職員がコロコロかわる。いなくなってしまう。
- 「たいへんだからかなあ〜」? 皆さんに明るくしてもらっていいです。
- いつもありがとうございます。
- スタッフの皆様がよくしてくださるので、本人も楽しみに利用させて頂きありがたく思っております。私達家族も感謝しております。今後共よろしくお願い致します。
- 職員の方々は皆たいへん良い人ばかりで楽しい毎日を過ごさせて頂いて居ます。有がとう!!
- デイサービスの日は二人暮らしの私共はお互いに心も体もプラスになっていると確信しています。誰かに助けを求めても解決しませんのでお互いに助け合う心で毎日をすごそうと努めています。妻だから当たり前と思われがちですがそうじゃなくて 1 人の人間なので限界があります。その為デイサービスは私の命の洗濯です。とても多忙です。スタッフ様の気づかいとても頭下がります。
- 認知症があるので話を聞いても(わからない) しか出てきません。でも毎日たのしかったと話しています。
- 送迎であれ連絡帳であれいろいろ気を使ってもらっています。デイサービスではいつも親切にいただいていたいちばんと言いたい程の不自由な体をヘルパーさん他皆さんのお力で助かっているのが現状です。虐待など考えたこともありません。 代理発言です。

## 【アンケート調査のまとめ】

令和3年度は、通所系6事業所のご利用者を対象にした「権利擁護に関するアンケート」集計結果をもとに、事業所が実施した対策の経過確認と、委員会としての分析を行いました。前回のアンケート結果を事業所として真摯に受け止め、改善を図り「かかわり場面での配慮」について支援の質の向上がみられました。一方、「話をしっかり聞く」という点では前回を下回る結果となりました。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設け、職員の資質向上、ご利用者へのより良い支援とその環境作りの積み重ねが必要と考えます。

また、回答時に迷いやすい質問表現があり、ご利用者の想いをしっかりと受け止められるアンケートを目指し改善を図ります。特に、「過去1年間で」など期間を区切らずに質問したため、過去の出来事も含めて回答している可能性があり、前回の調査時との比較が十分にできませんでした。

今後も、権利擁護に対する基本的な理解を深め、継続的に意識・配慮・行動できるよう法人全体で取り組んでいきます。