



福祉サービス第三者評価

## 国分寺市障害者センター（生活介護）

### 利用者調査結果

令和4年度

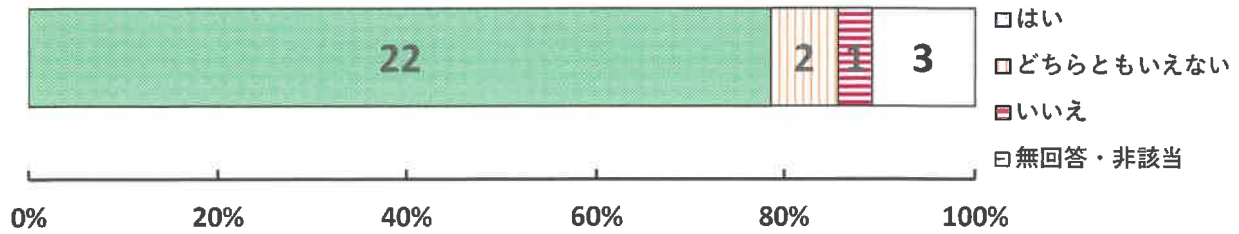
サービス種別	: 生活介護		
評価手法	: 標準の評価手法		
調査方法	: 聞き取り調査及びアンケート調査		
調査期間	: 2022年8月		
利用者総数	: 47名	有効回答利用者数	: 28名
調査対象利用者数	: 47名	有効回答率	: 59.6%

# Riccolab.

一般社団法人 リッコラボ

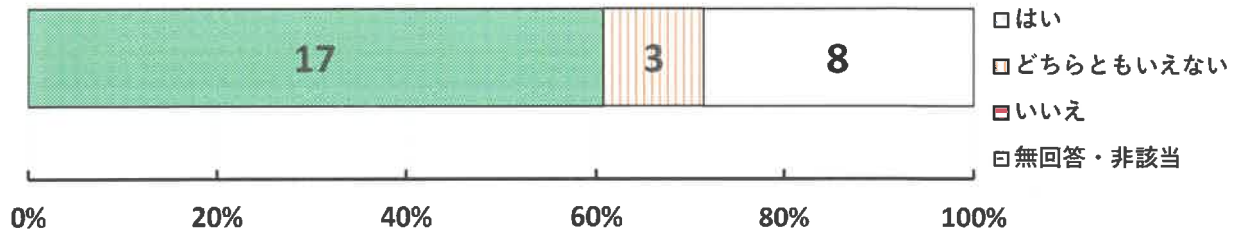
東京都福祉サービス第三者評価機関（機構 17-241）

問01 あなたが困ったとき、職員は助けてくれていると思いますか



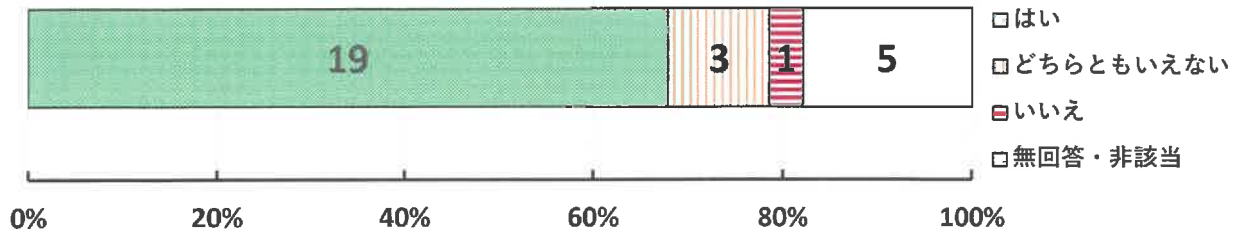
【回答】	【コメント】
はい	うん。
はい	困ったことが全然ない。
はい	助けてくれます。
はい	泣いたり怒った時に助けてくれます。なんとなく困った、痛い、などは伝わらない。
はい	言葉での意志表示はできませんが、嫌と思う時は声を出したり、表情で表すのでそれを解ってくれていると思います。
いいえ	コロナで自宅待機している時、一度も職員から様子をうかがう電話がかかってこなかった。

問02 あなたの身の回りにある設備は安心して使えますか



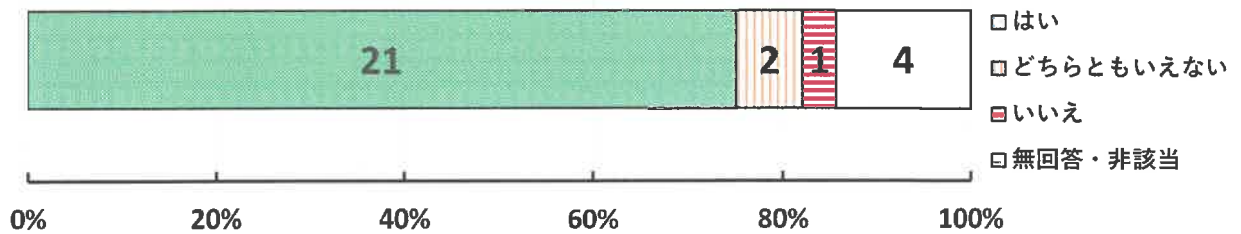
【回答】	【コメント】
はい	注射痛かった。
はい	危ないものはないです。
はい	安全。
どちらともいえない	リフトなどもう少し無理なく使えるものがあると良いです。
どちらともいえない	本人が自発的に設備が利用できるような工夫が不十分である。

問03 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいですか



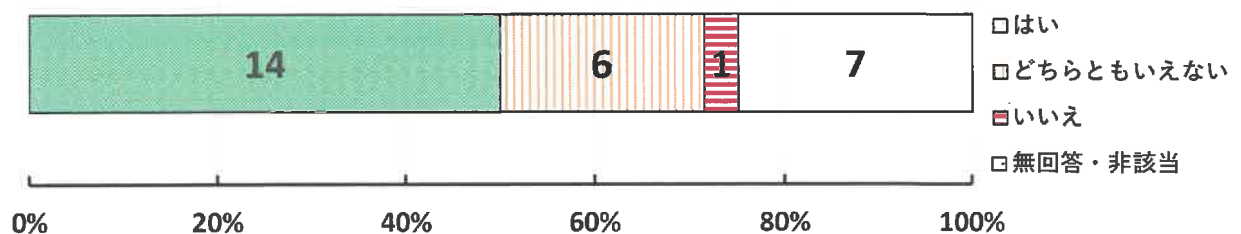
【回答】	【コメント】
はい	二人いる。
はい	仲良くしています。
はい	うん。(他1名)

問04 事業所での活動は、楽しいですか



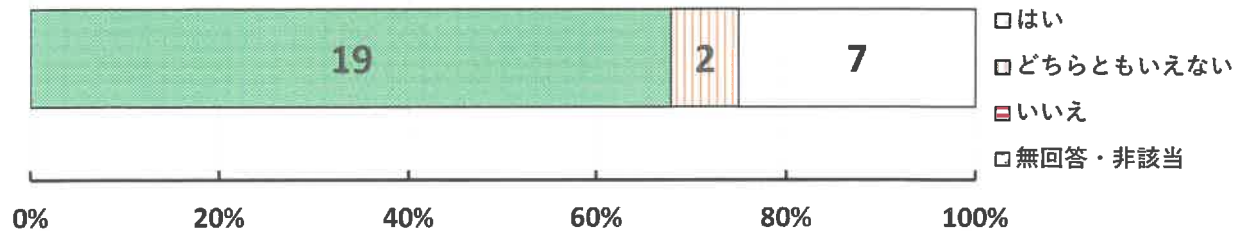
【回答】	【コメント】
はい	棒体操がすき。
はい	たのしいよ。(他2名)
はい	歌が楽しい。
いいえ	施設の見学に行ったが、一人で座っている時間が多く、活動の時間がとても短かった。

問05 事業所の生活スペースは、清潔で整理された空間になっていると思いますか



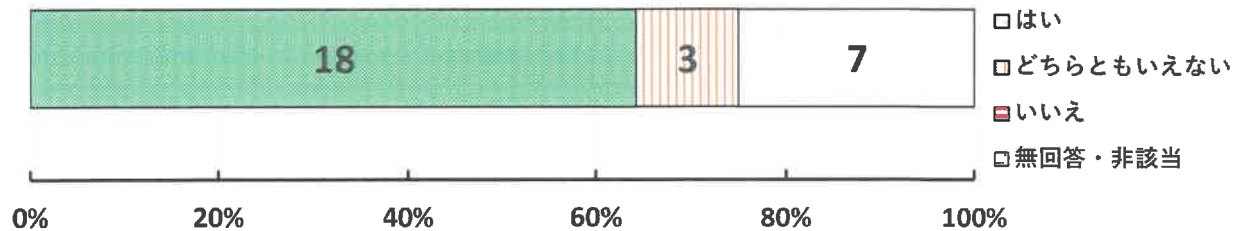
【回答】	【コメント】
はい	きれいです。

問06 職員の言葉遣いや態度、服装などは適切ですか



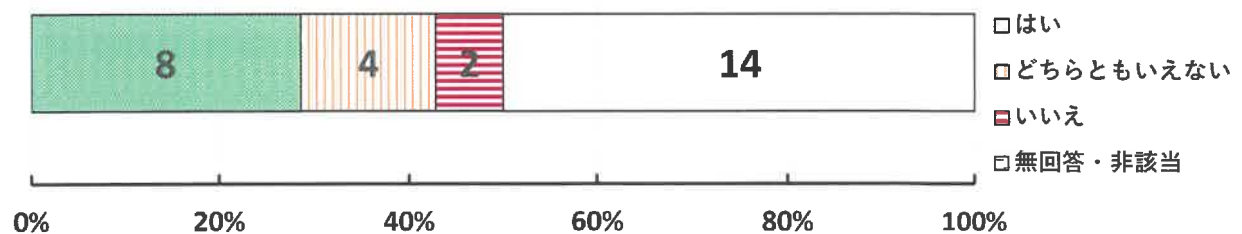
【回答】	【コメント】
はい	やさしいよ。(他1名)
はい	たのしいよ。

問07 あなたがけがをしたり、体調が悪くなった時の職員の対応は信頼できますか



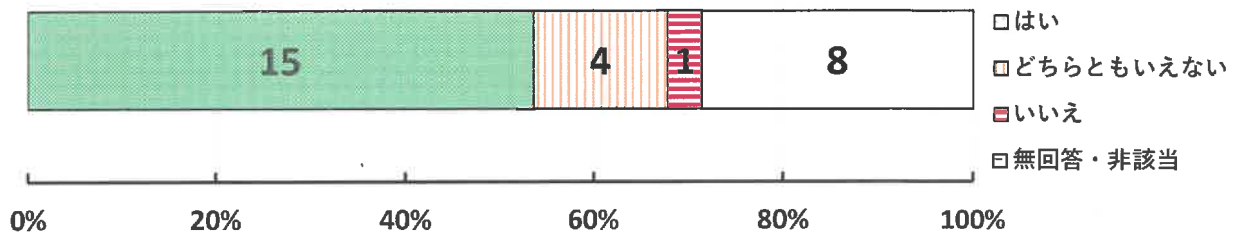
【回答】	【コメント】
はい	頼れます。
いいえ	苦手な利用者さんとの接点を、少なくするなどの工夫がない。

問08 利用者同士のいさかいやいじめ等があった場合の、職員の対応は信頼できますか



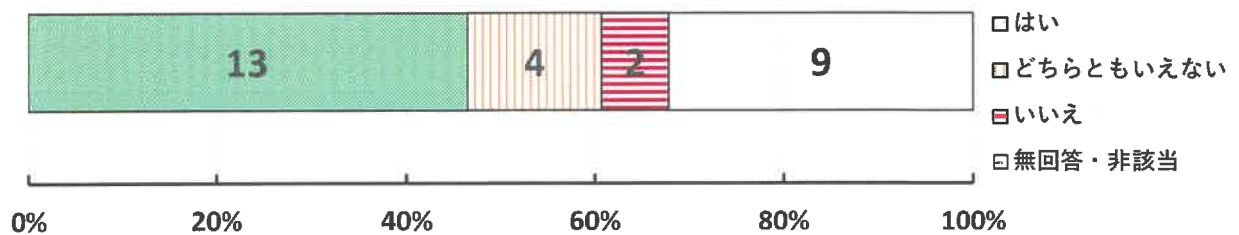
【回答】	【コメント】
無回答・非該当	ない。(他2名)
無回答・非該当	いさかいやいじめはないように思いますので、わかりません。もしあれば職員さんの対応は信頼できるだろうと思います。

問09 職員は、あなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか



【回答】	【コメント】
はい	やさしくしてくれます。
どちらともいえない	本人が「したくない」という訴えがある場合に、その訴えの裏に何があるのかを考えずに、それをやらずに座ったままである事が多い。意思決定支援の意味が十分理解できていない職員がいる。

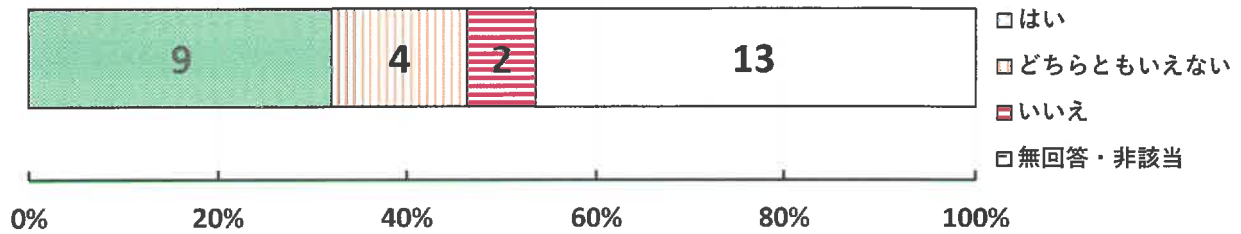
問10 あなたのプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか



【回答】	【コメント】
はい	ない、大丈夫。

問11

あなたのサービスに関する計画（目標）を作成したり見直しをする際に、あなたの状況や要望を聞いてくれますか



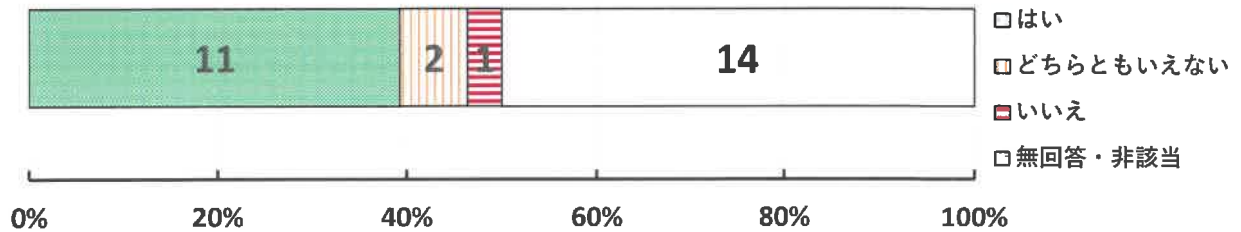
【回答】 【コメント】

どちらともいえない 要望は聞いてくれるが、それを実現するようには動いてくれない。

無回答・非該当 知らない。

問12

あなたの計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか

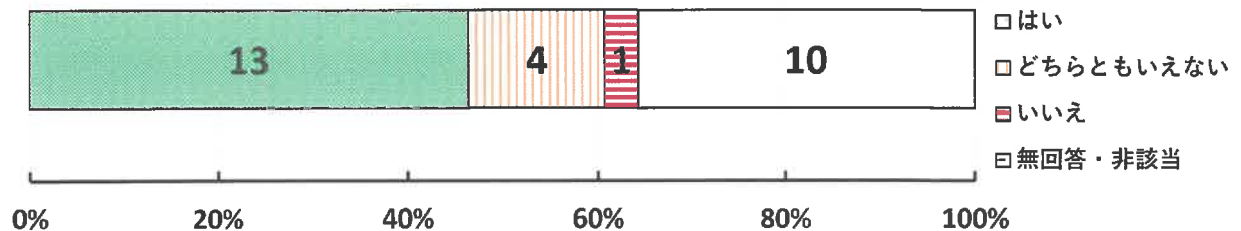


【回答】 【コメント】

いいえ 本人にわかるような計画にはなっていない。

問13

あなたが不満に思った事や要望を伝えた時、職員はきちんと対応してくれていると思いますか



【回答】 【コメント】

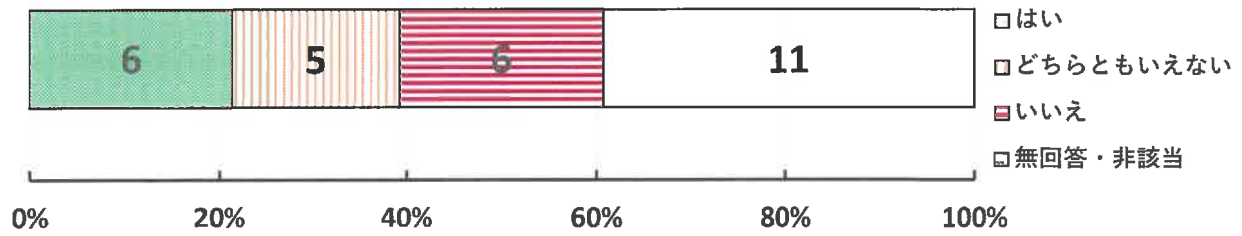
どちらともいえない ここは楽しくていやなことはない。

どちらともいえない 言ってない。

どちらともいえない 要望は聞いてくれるが、それを実現するようには動いてくれない。

問14

あなたが困った時に、職員以外の人（役所や第三者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか



【回答】

【コメント】

はい

知ってる。

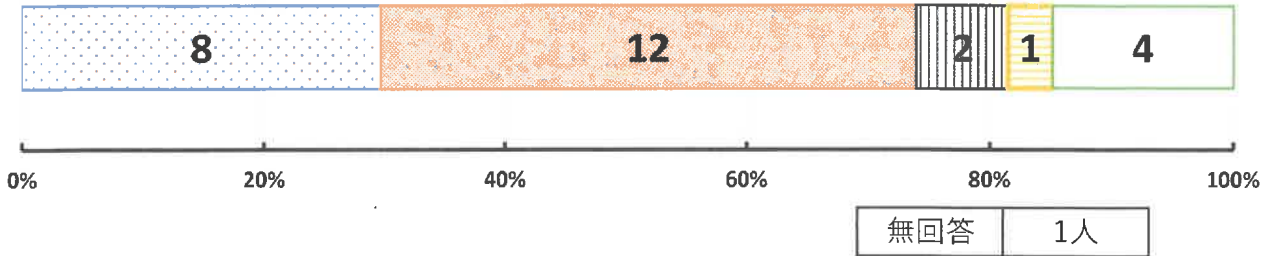
どちらともいえない

知ってます。会ったことはない。

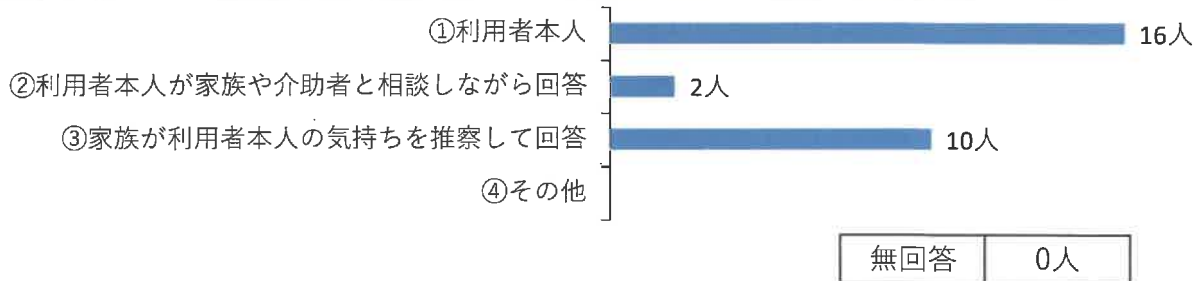
## 生活介護

〔1〕事業所はあなたにとって良いところだと思いますか。ひとつに○をつけてください。

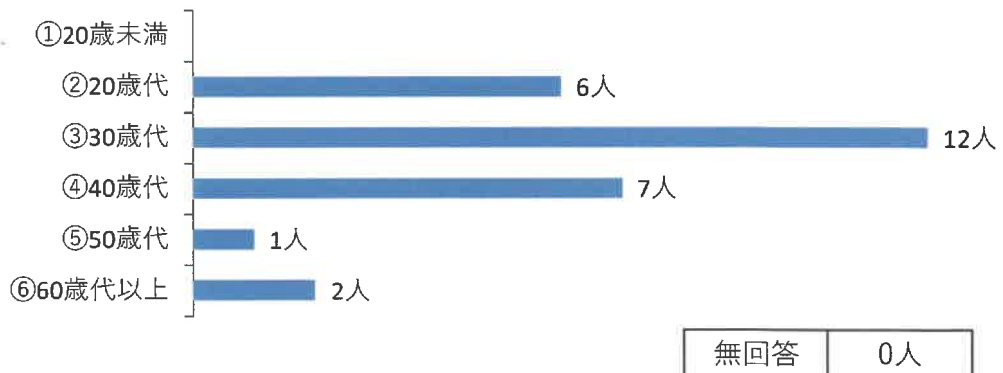
□大変満足 □満足 □どちらともいえない □不満 □大変不満 □わからない



回答されたかたはどなたですか？



あなた（利用者）の年齢



〔2〕日頃お感じになっている事業所に対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください。

日中活動の内容が本人が楽しめるようになっていない。以前に比べて種類も少なくなっていて、地域とのつながりも少なくなっている。職員はケガをしないように、安全を重視して新しい事にチャレンジしない。

とてもいい。

大丈夫よ。



---

ここ数年のコロナ禍の中で、職員の方々の配慮や努力に対して、本当によくやってくださっていると感じています。ほとんどの職員の方々は明るく前向きです。

---

以前より職員さんの意識が上がっていると思う。重心の特徴、車いすの機構と身体に対する影響、PT/OT的知識をもっと増やし、職員で共有してほしい。そうすることでミスを減らし、気持ちを汲む力が付くと思う。

---

安心して通所しています。希望としては、職員の方々が安定して長く働ける職場であってほしい、それが利用者の安心にもなると思います。利用者への細かい配慮。マンネリ化せず新しい試みなど、もう一步を期待します。

---

良く面倒を見てくださっています。

---

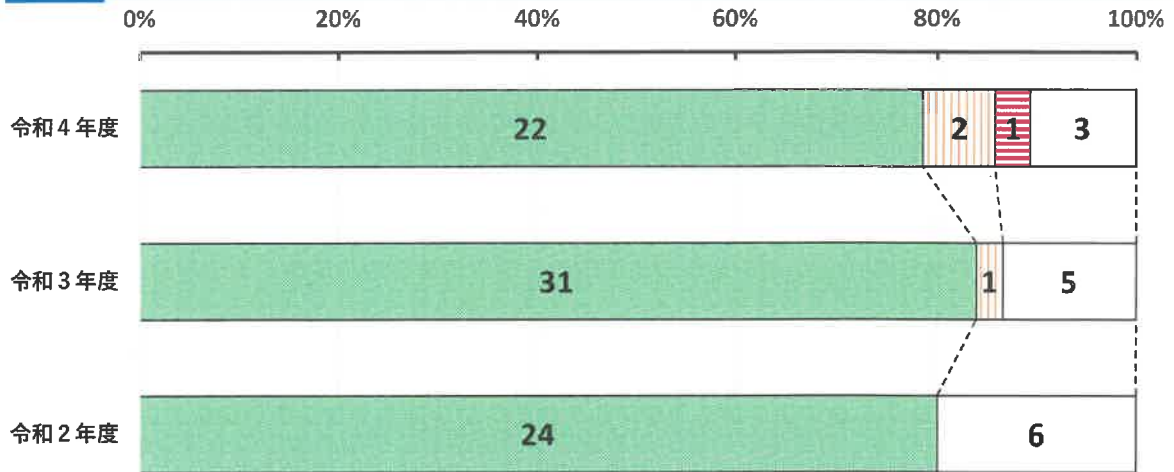
〔3〕この調査についてお気づきになった点など、ご自由にお書きください。

---

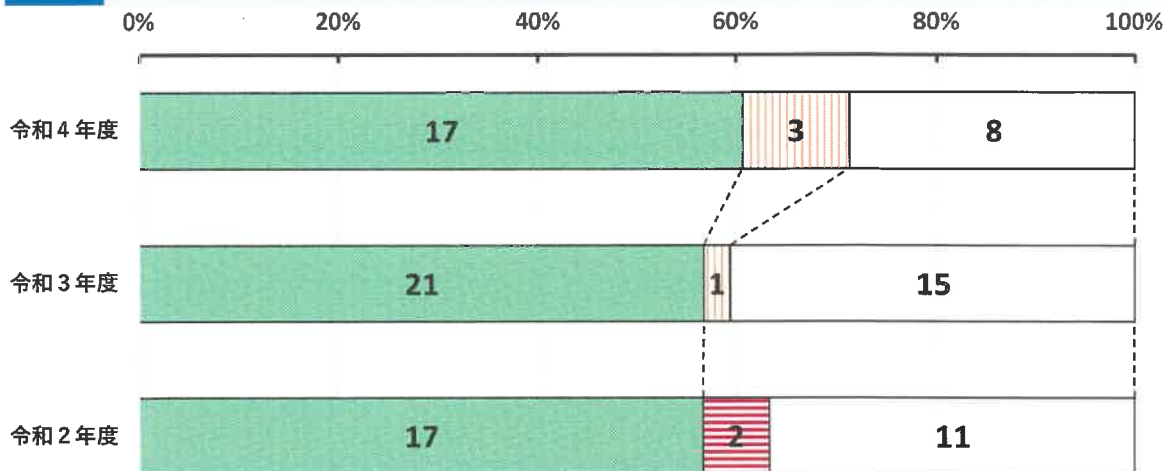
---

□はい □どちらともいえない □いいえ □無回答・非該当

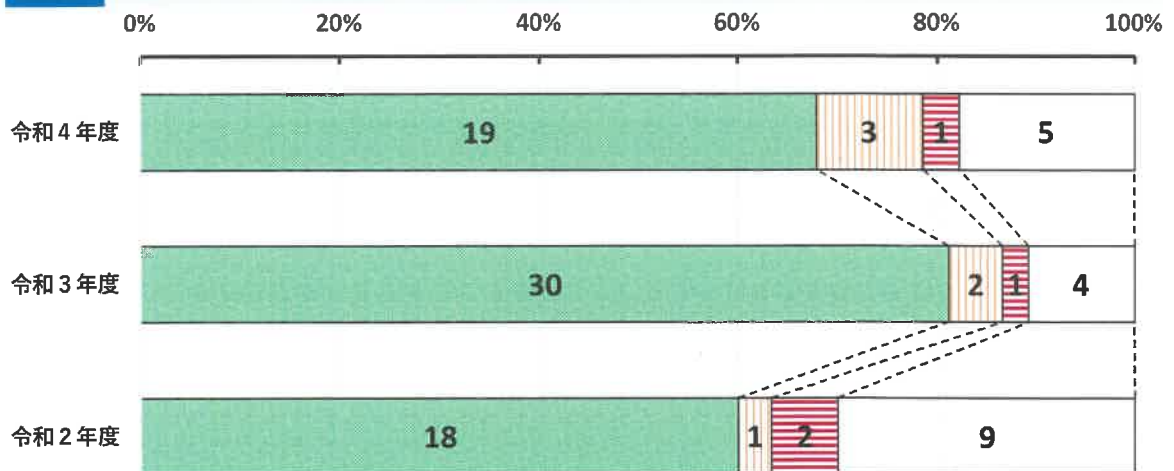
問01 あなたが困ったとき、職員は助けてくれていると思いますか



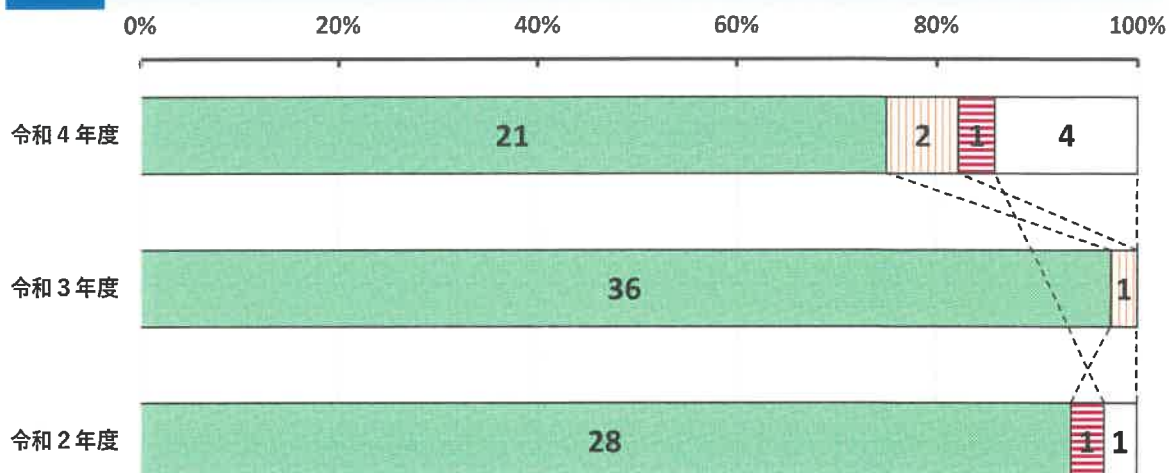
問02 あなたの身の回りにおける設備は安心して使えますか



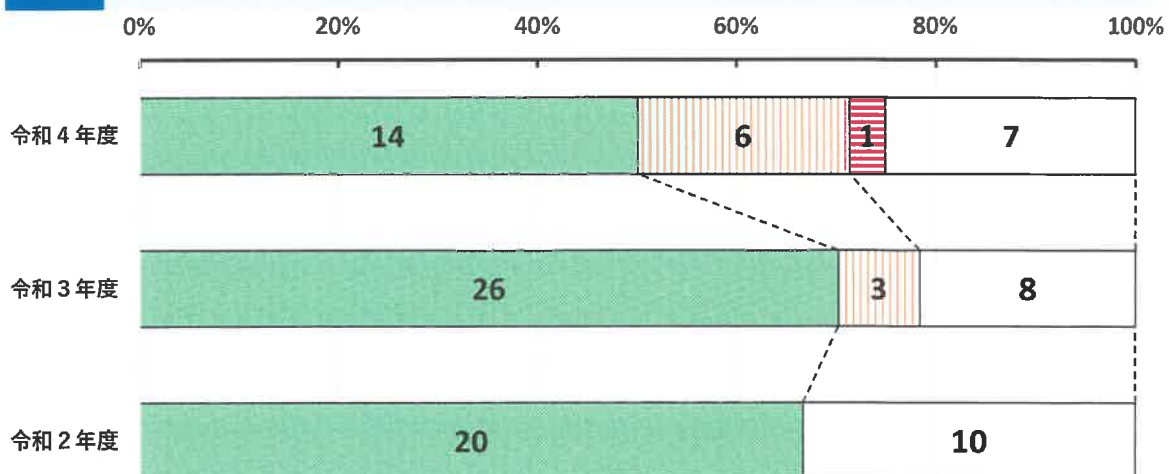
問03 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいですか



問04 事業所での活動は、楽しいですか



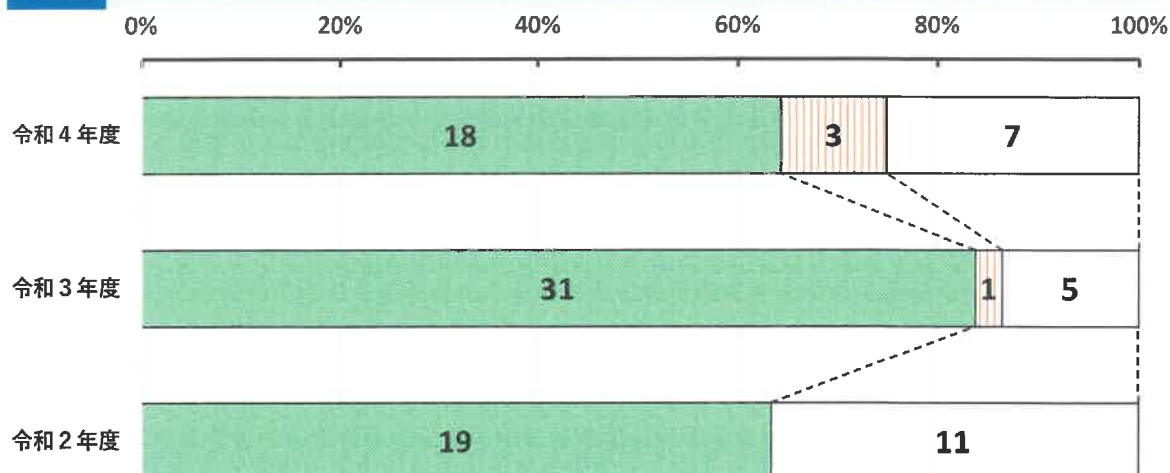
問05 事業所の生活スペースは、清潔で整理された空間になっていると思いますか



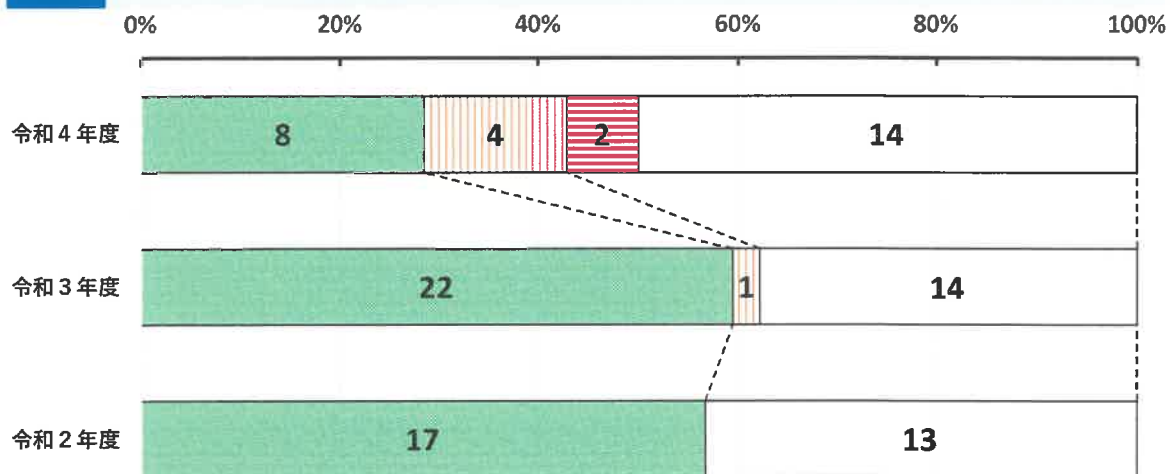
問06 職員の言葉遣いや態度、服装などは適切ですか



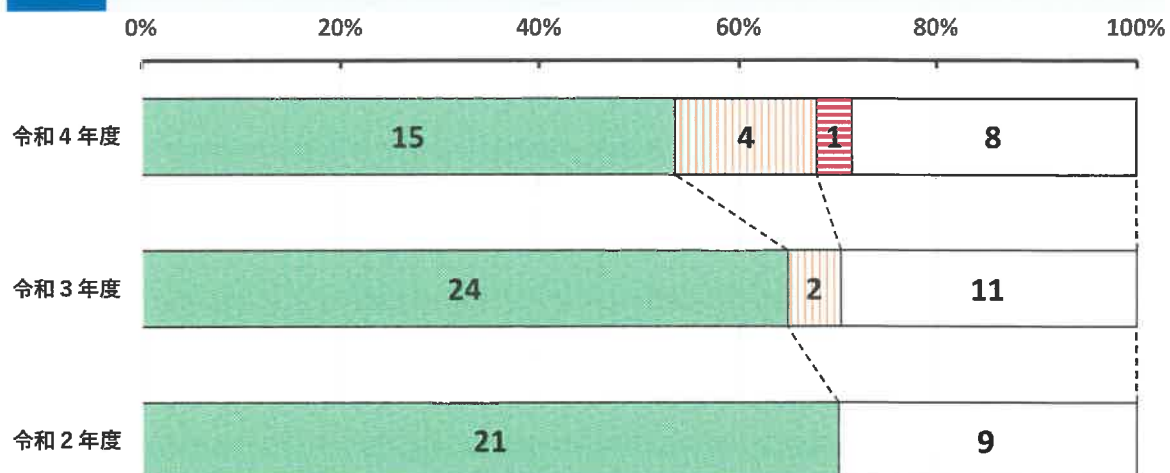
**問07** あなたがけがをしたり、体調が悪くなった時の職員の対応は信頼できますか



**問08** 利用者同士のいさかいやいじめ等があった場合の、職員の対応は信頼できますか

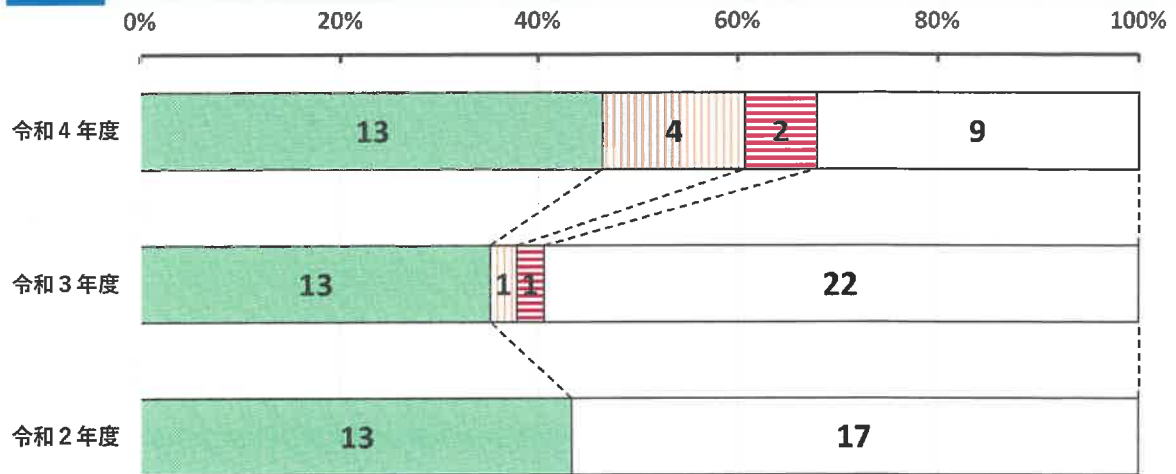


**問09** 職員は、あなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか



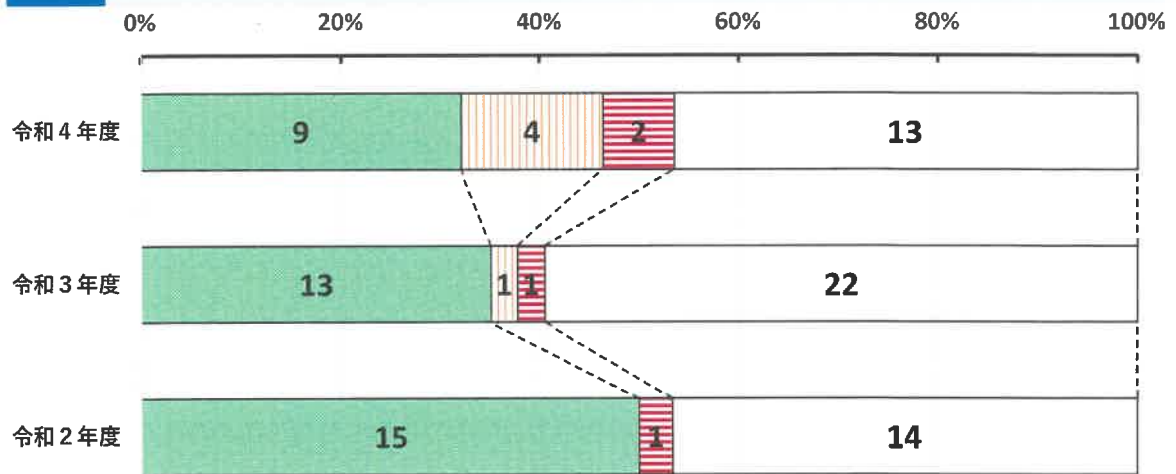
問10

あなたのプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか



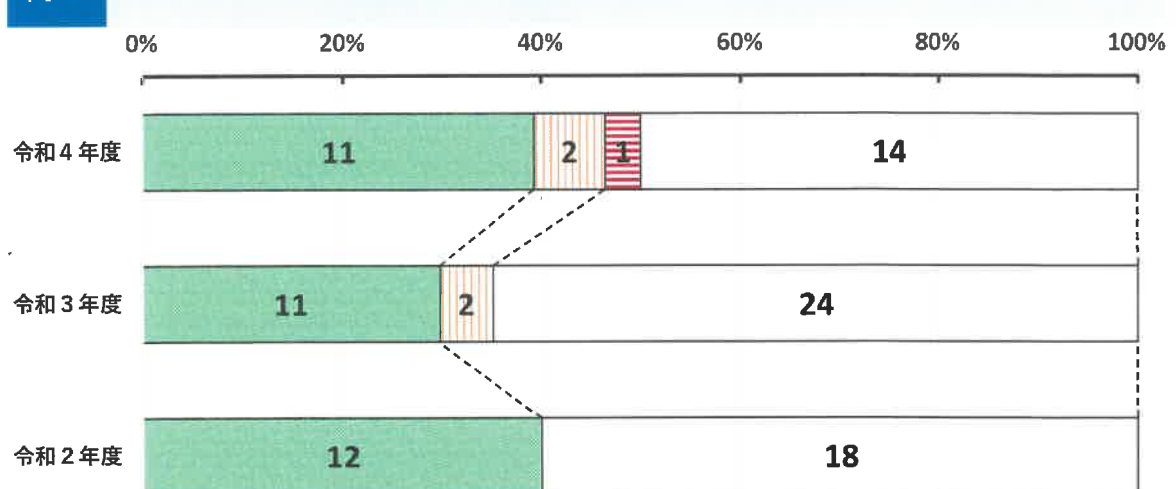
問11

あなたのサービスに関する計画（目標）を作成したり見直しをする際に、あなたの状況や要望を聞いてくれますか

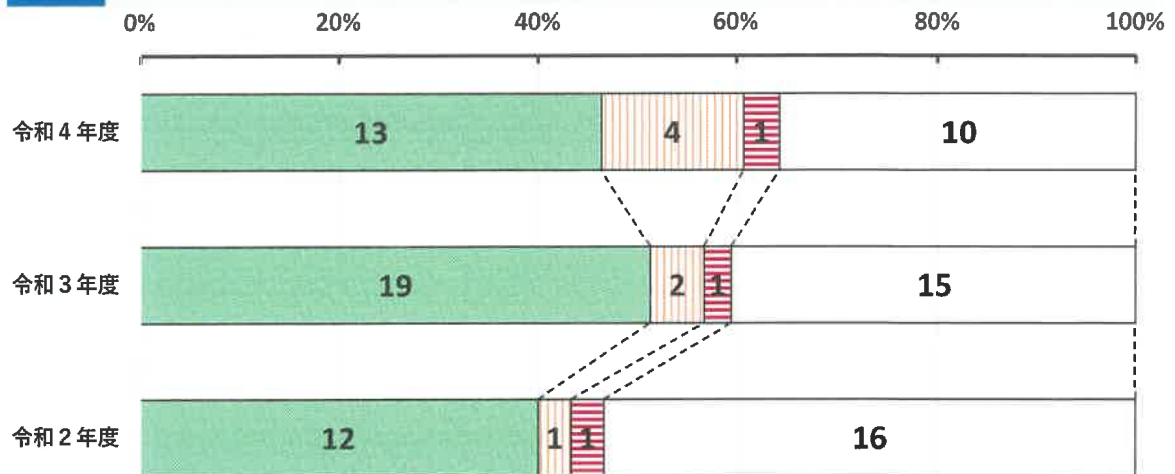


問12

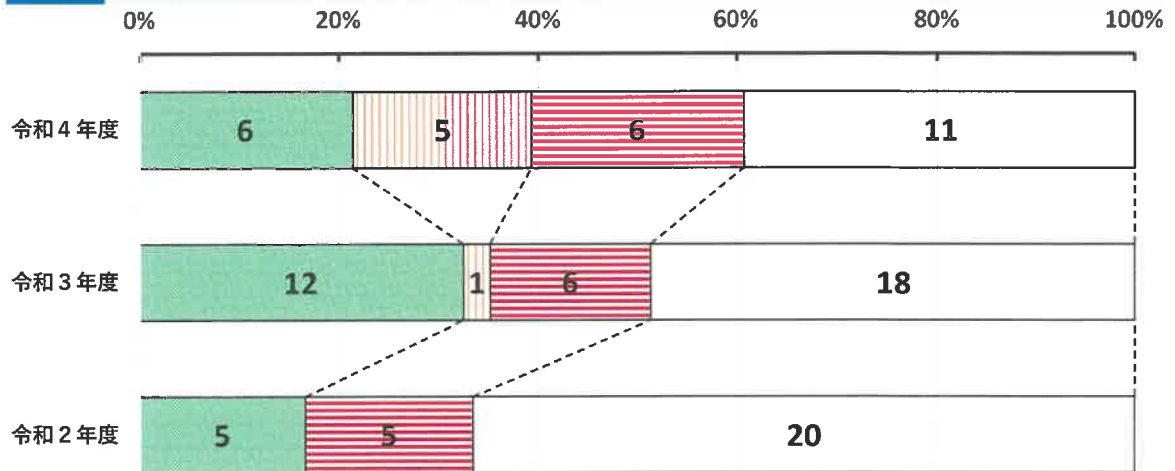
あなたの計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか



問13 あなたが不満に思った事や要望を伝えた時、職員はきちんと対応してくれていると思いますか



問14 あなたが困った時に、職員以外の人（役所や第三者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか





福祉サービス第三者評価

## 国分寺市障害者センター（生活訓練）

### 利用者調査結果

令和4年度

サービス種別 : 自立訓練（生活訓練）  
評価手法 : 標準の評価手法  
調査方法 : 聞き取り調査

調査期間 : 2022年8月

利用者総数	: 5名	有効回答利用者数	: 2名
調査対象利用者数	: 5名	有効回答率	: 40.0%

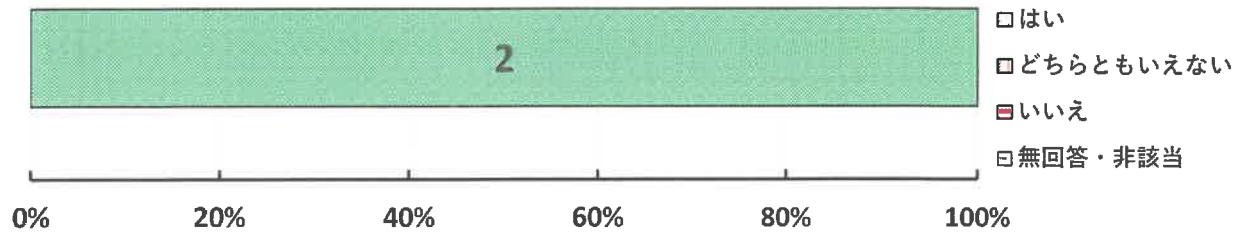
# Riccolab.

一般社団法人 リッコラボ

東京都福祉サービス第三者評価機関（機構 17-241）

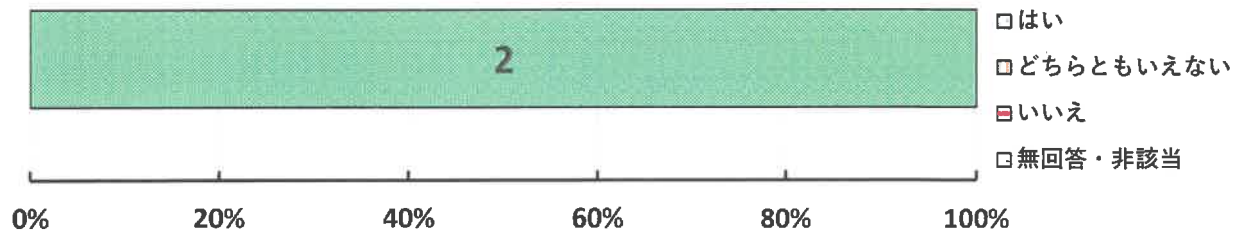


問01 あなたが困ったとき、職員は助けてくれていると思いますか



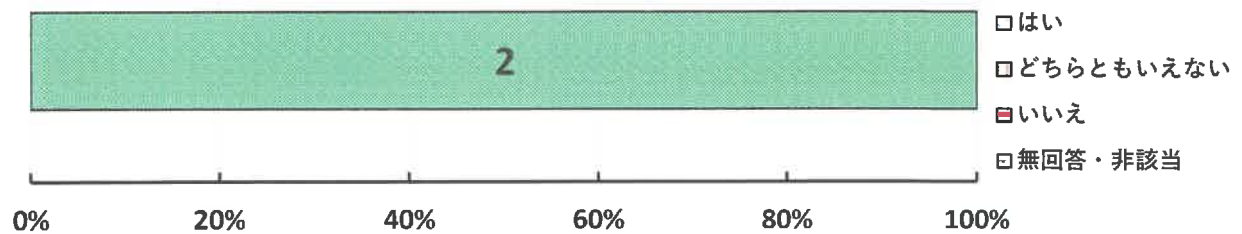
【回答】 はい  
【コメント】 困ったことがそんなにあるわけではない。

問02 あなたの身の回りにある設備は安心して使えますか



【回答】 はい  
【コメント】 トイレに他の人が入っているのを見る時があり、お尻を出して排便したりしているので、目のやり場に困る。

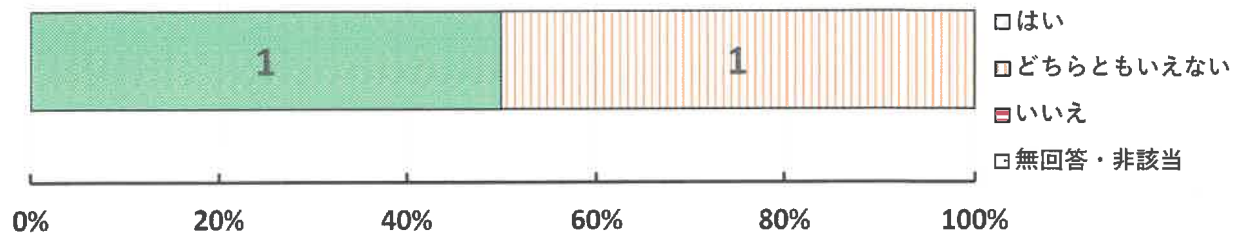
問03 他の利用者との交流など、仲間との関りは楽しいですか



【回答】  
【コメント】



問04 事業所での活動は、生活する力をつけることに役立っていますか



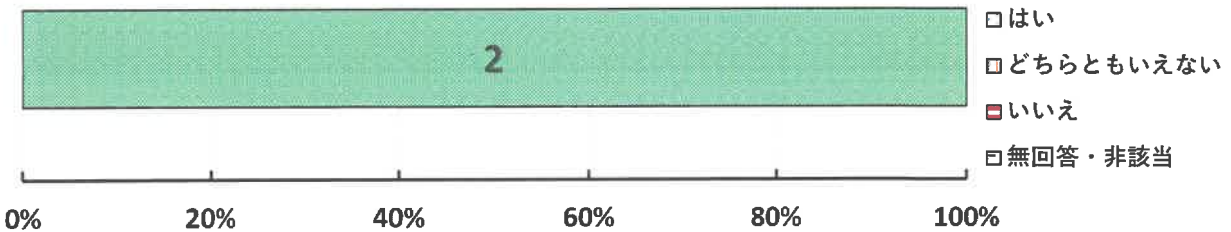
【回答】

はい  
どちらともいえない

【コメント】

お父さんに線香をあげる時のお供え物を作っている。いろいろな創作物を作っています。  
まだ、体は思い通りに動かないから、指がうまく動かない。前よりはよくなっているけどね。

問05 事業所の生活スペースは、清潔で整理された空間になっていると思いますか



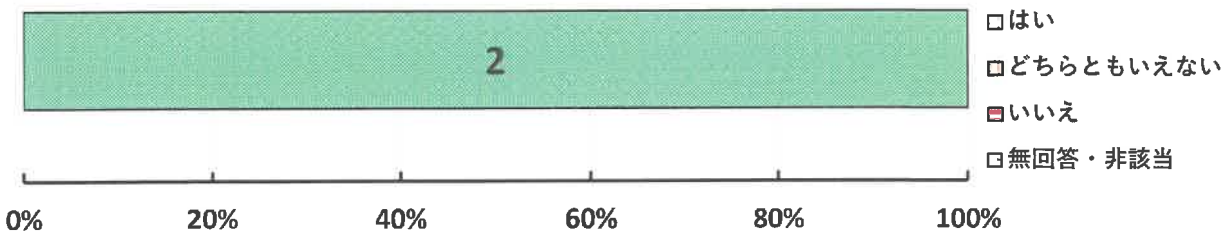
【回答】

はい

【コメント】

汚い所は見たことがない。

問06 職員の言葉遣いや態度、服装などは適切ですか



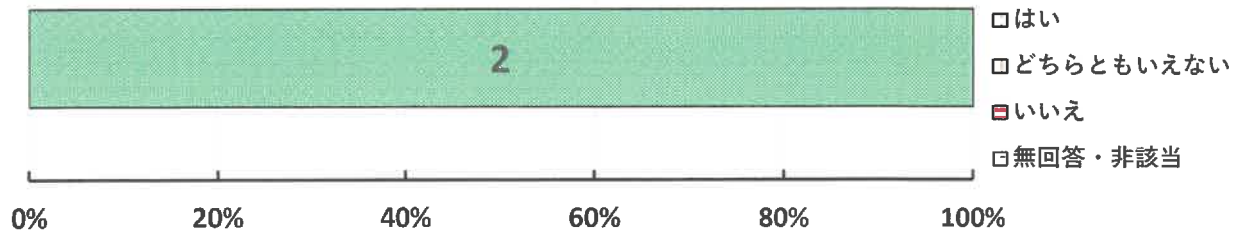
【回答】

はい

【コメント】

変になれなれしい人もいないし、普通です。

問07 あなたがけがをしたり、体調が悪くなった時の職員の対応は信頼できますか



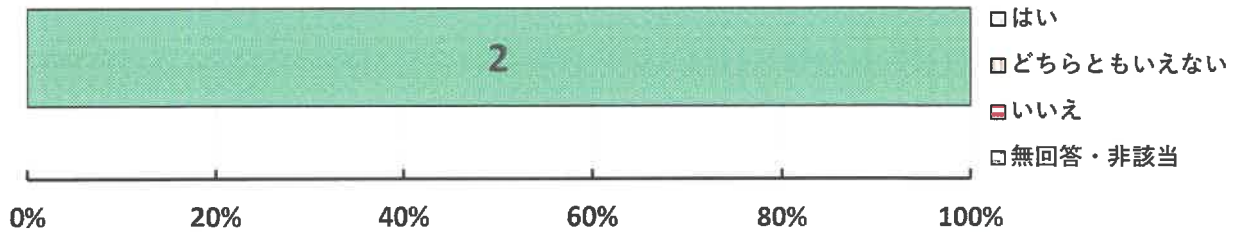
【回答】

はい

【コメント】

体調が悪くなったことがないから、わからないけど、他の人が倒れた時はちゃんと対応してました。

問08 利用者同士のいさかいやいじめ等があった場合の、職員の対応は信頼できますか



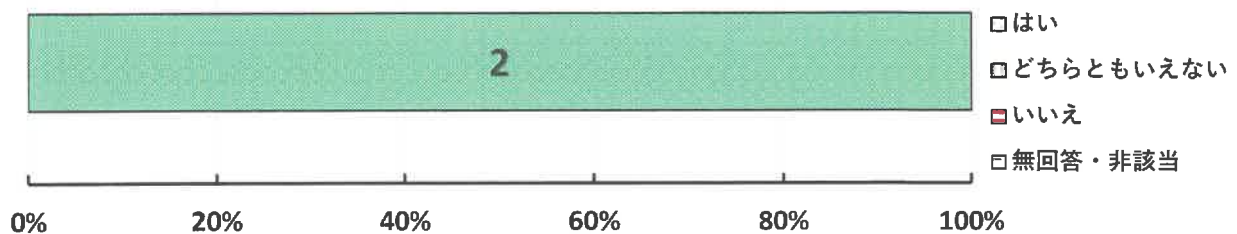
【回答】

はい

【コメント】

深く関わっていないので、ないですね。何かあれば対応してくれるでしょう。

問09 職員は、あなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか



【回答】

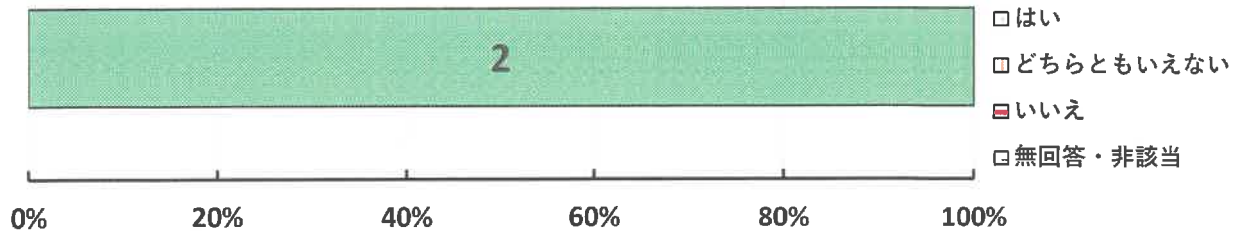
はい

【コメント】

安全面など過剰なくらい対応してくれます。

問10

あなたのプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか



【回答】

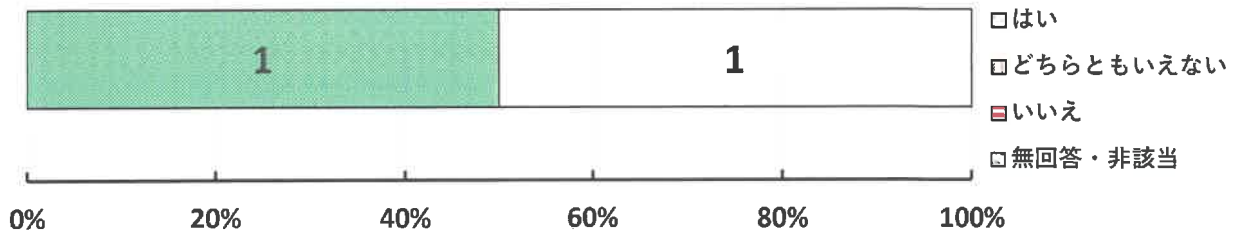
はい

【コメント】

人の秘密をペラペラ話すような人はいない。そんなの当たり前でしょう。

問11

あなたのサービスに関する計画（目標）を作成したり見直しをする際に、あなたの状況や要望を聞いてくれますか

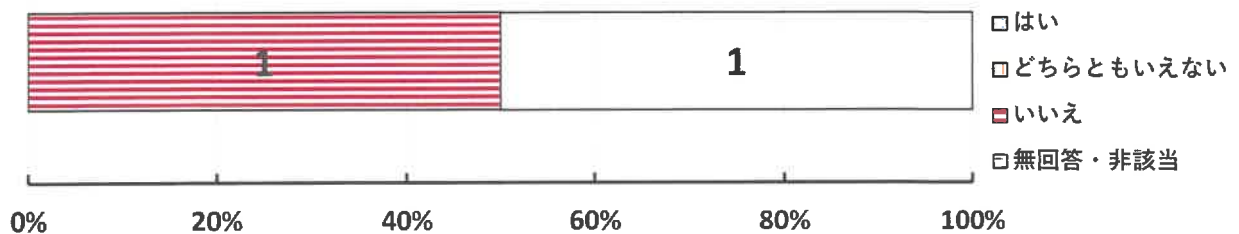


【回答】

【コメント】

問12

あなたの計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか



【回答】

いいえ

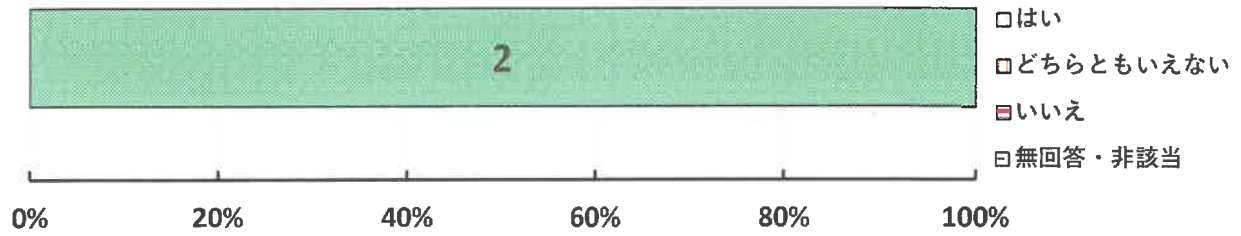
無回答・非該当

【コメント】

個別支援計画は知らない。

薬を変えたらだいぶ良くなった。無呼吸症だったが今は治っています。

問13 あなたが不満に思った事や要望を伝えた時、職員はきちんと対応してくれていると思いますか



【回答】

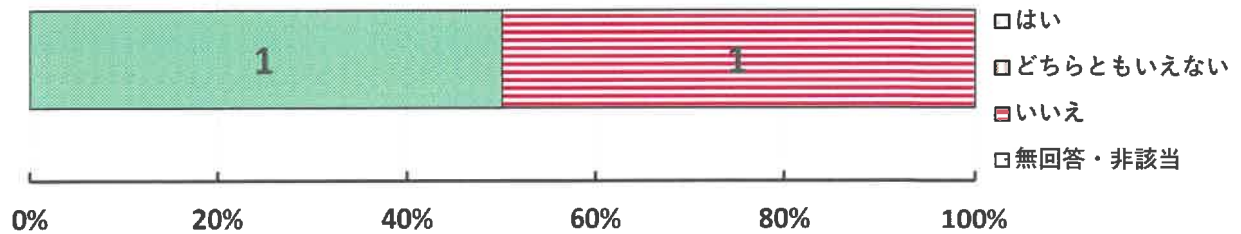
はい

【コメント】

困ったことや嫌なことはない。

問14

あなたが困った時に、職員以外の人（役所や第三者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか



【回答】

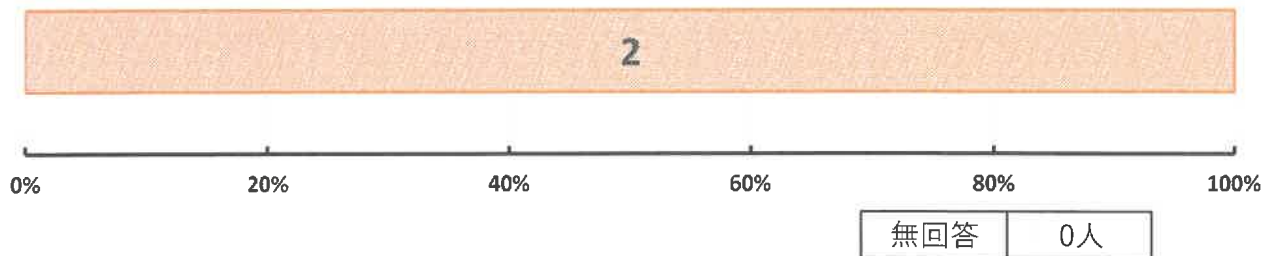
はい

【コメント】

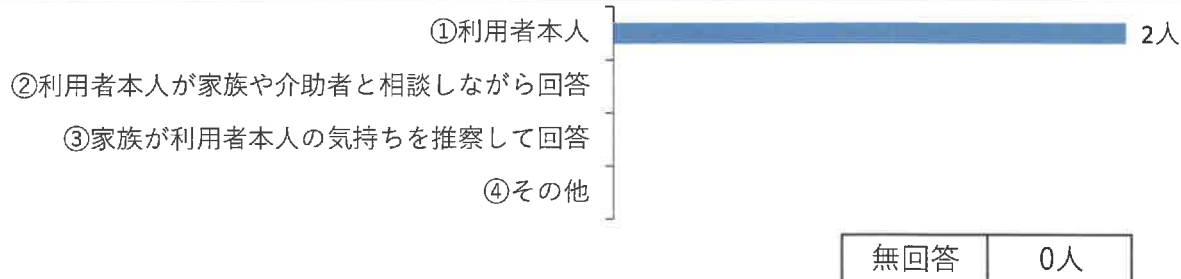
悩み事など昔はあったけど、今は大丈夫。センターの事は問題ない。

〔1〕事業所はあなたにとって良いところだと思いますか。ひとつに○をつけてください。

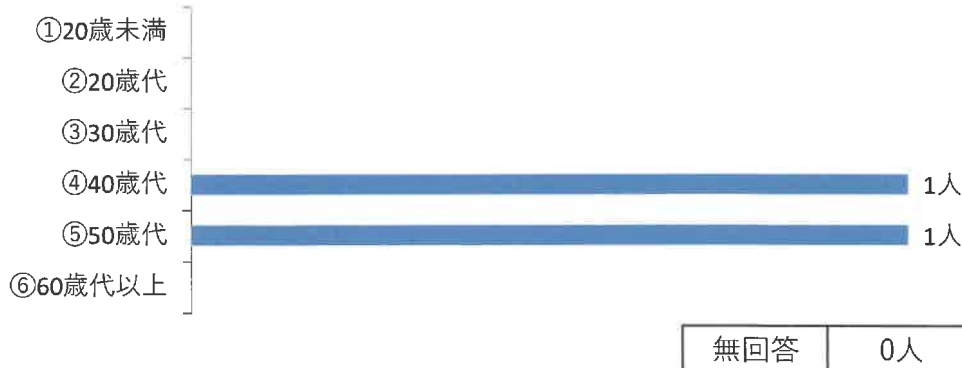
□大変満足 □満足 □どちらともいえない □不満 □大変不満 □わからない



回答されたかたはどなたですか？



あなた（利用者）の年齢



〔2〕日頃お感じになっている事業所に対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください。

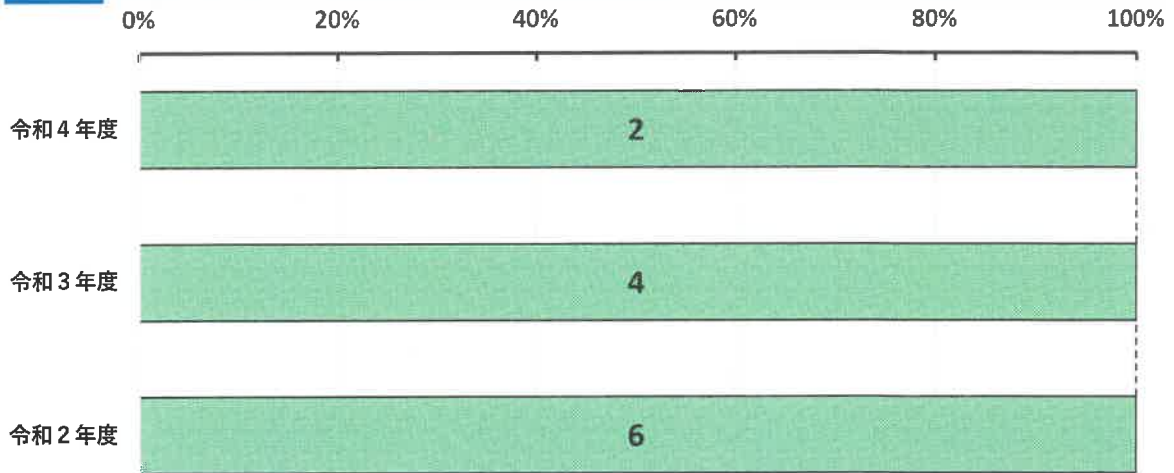
職員が自分の事を、その程度把握しているかはわからない。昔は兄貴の事が悩みだったけど、今はもう死んだけどね。兄貴は病気があって、小学生のころから兄弟の仲が悪かった。帰りのバスでは近所のスーパーの所で降りてくれたら買い物して帰れるのには思うけど、タクシー代りには使えないからね。

お父さんの一周忌と納骨に行ってお坊さんの念仏と読経が響き渡った。センターに来る前に、お父さんに線香をあげています。

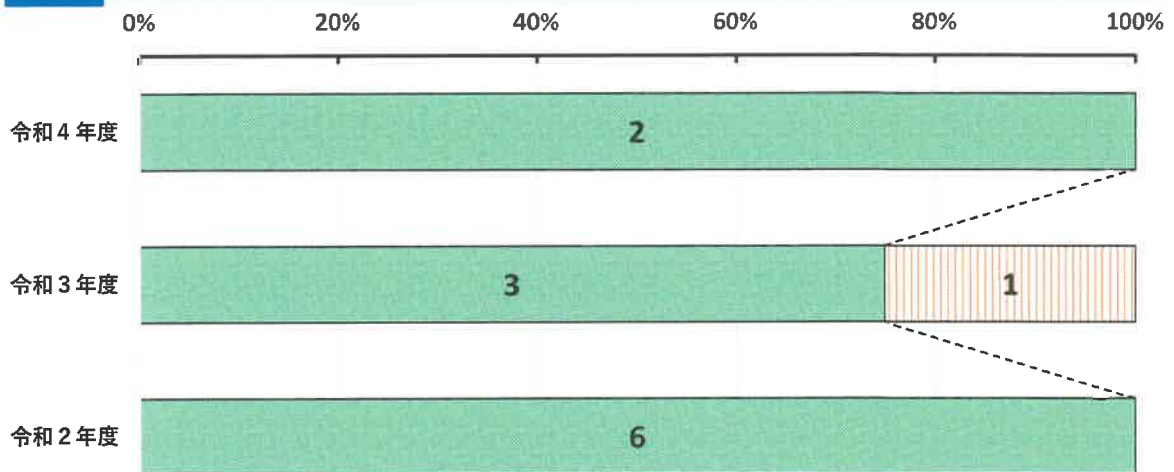
〔3〕この調査についてお気づきになった点など、ご自由にお書きください。

□ はい □ どちらともいえない □ いいえ □ 無回答・非該当

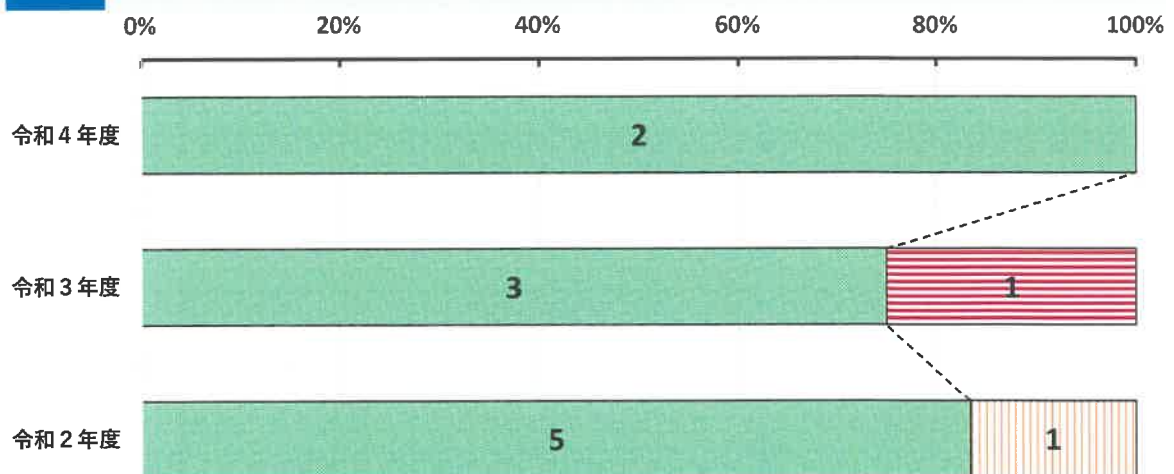
問01 あなたが困ったとき、職員は助けてくれていると思いますか



問02 あなたの身の回りにある設備は安心して使えますか

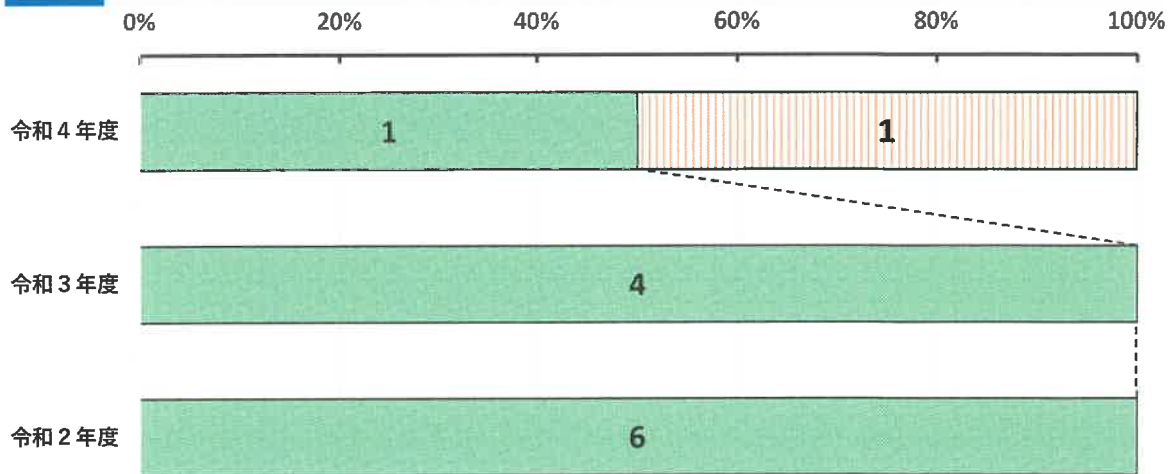


問03 他の利用者との交流など、仲間との関りは楽しいですか

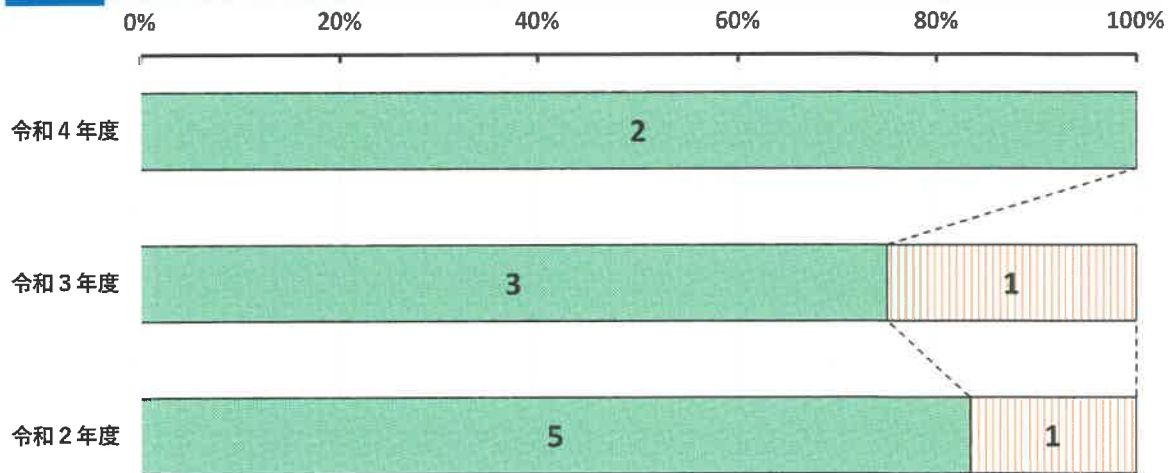




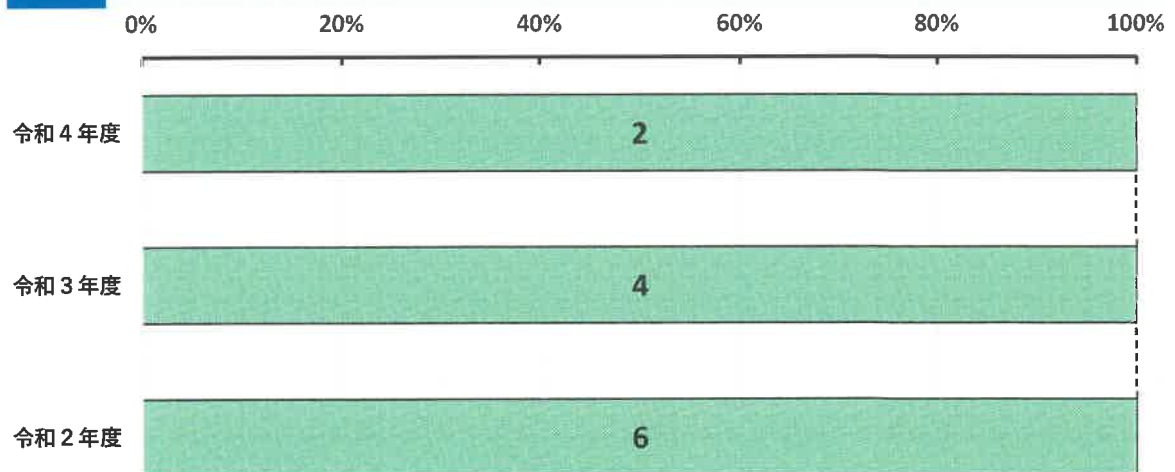
問04 事業所での活動は、生活する力をつけることに役立っていますか



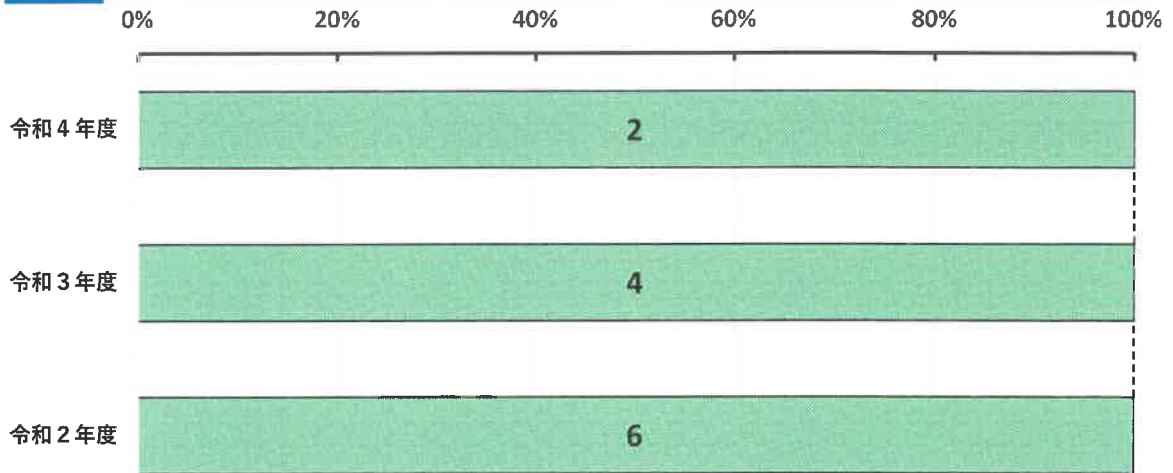
問05 事業所の生活スペースは、清潔で整理された空間になっていると思いますか



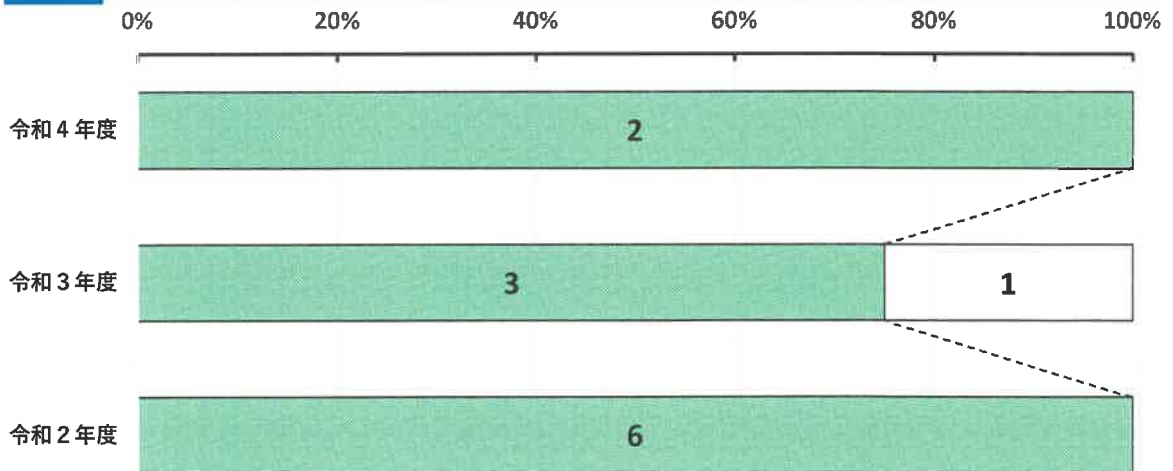
問06 職員の言葉遣いや態度、服装などは適切ですか



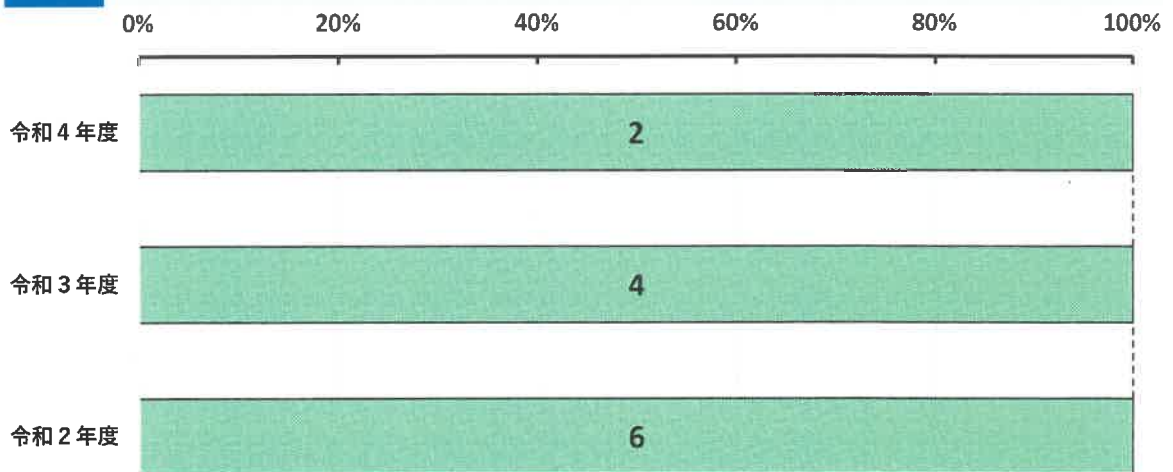
**問07** あなたがけがをしたり、体調が悪くなった時の職員の対応は信頼できますか



**問08** 利用者同士のいさかいやいじめ等があった場合の、職員の対応は信頼できますか



**問09** 職員は、あなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか





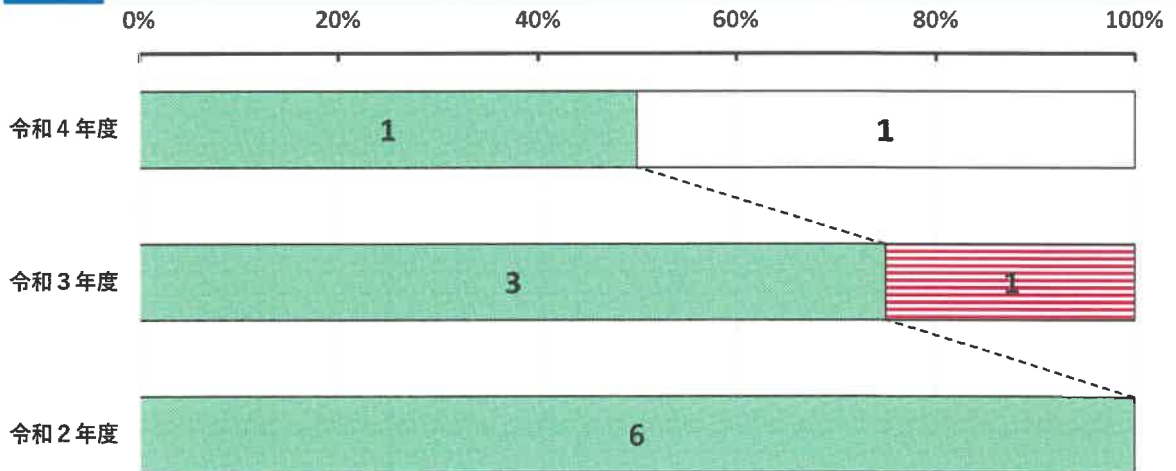
問10

あなたのプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか



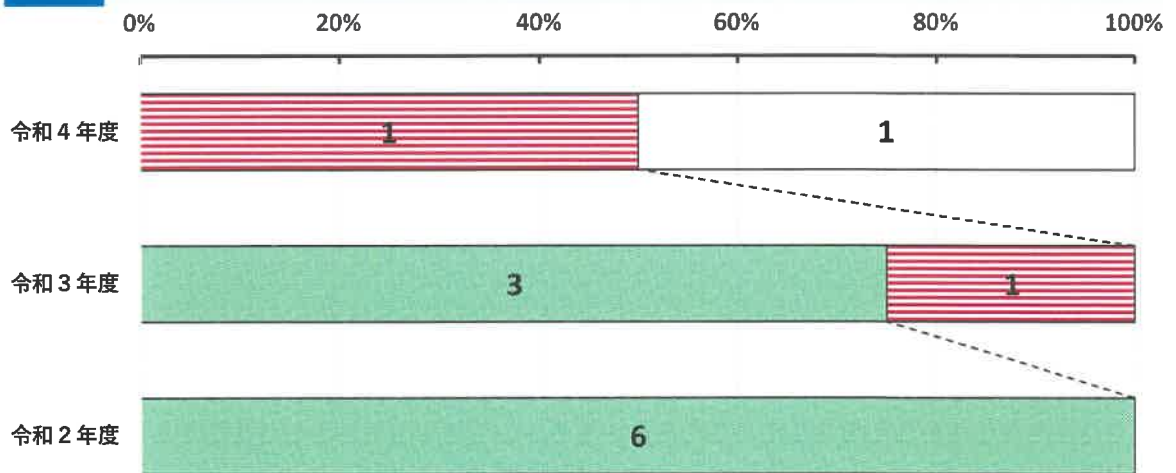
問11

あなたのサービスに関する計画（目標）を作成したり見直しをする際に、あなたの状況や要望を聞いてくれますか

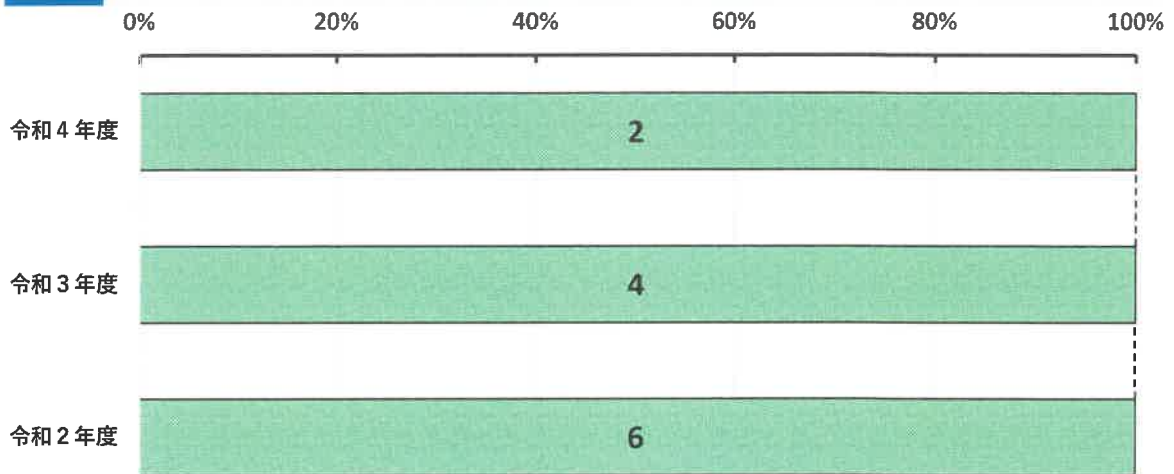


問12

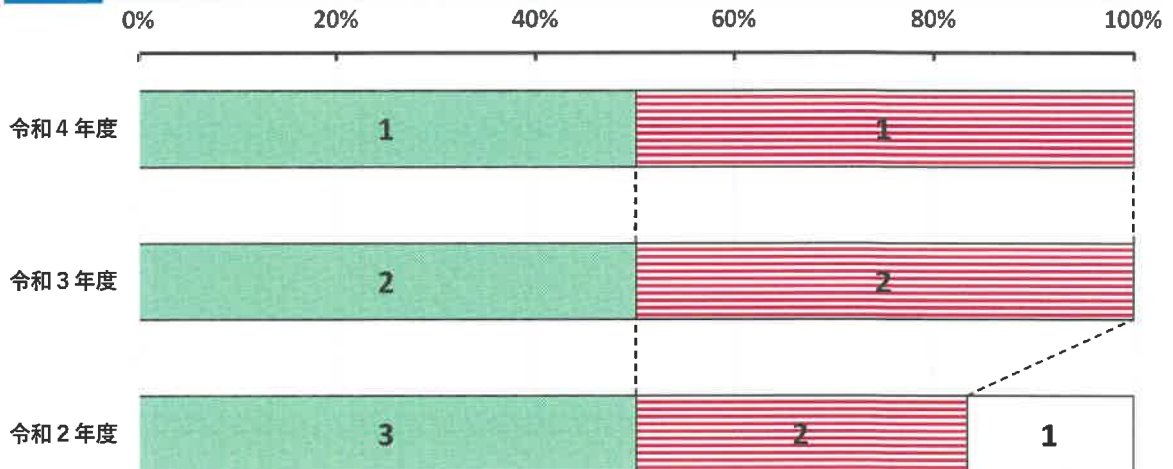
あなたの計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか



**問13** あなたが不満に思った事や要望を伝えた時、職員はきちんと対応してくれていると思いますか



**問14** あなたが困った時に、職員以外の人（役所や第三者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか





福祉サービス第三者評価

## 国分寺市障害者センター（機能訓練）

### 利用者調査結果

令和4年度

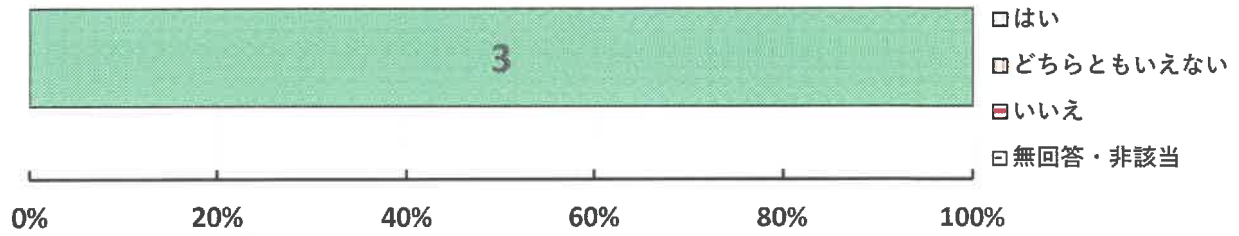
サービス種別	： 自立訓練（機能訓練）		
評価手法	： 標準の評価手法		
調査方法	： 聞き取り調査及びアンケート調査		
調査期間	： 2022年8月		
利用者総数	： 3名	有効回答利用者数	： 3名
調査対象利用者数	： 3名	有効回答率	： 100.0%

Riccolab.

一般社団法人 リッコラボ

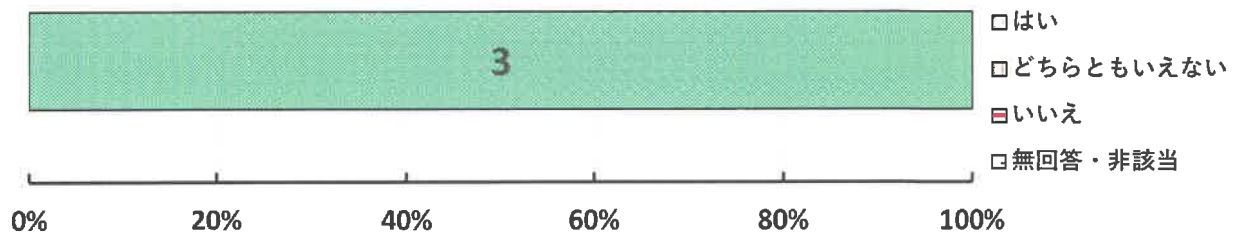
東京都福祉サービス第三者評価機関（機構 17-241）

問01 あなたが困ったとき、職員は助けてくれていると思いますか



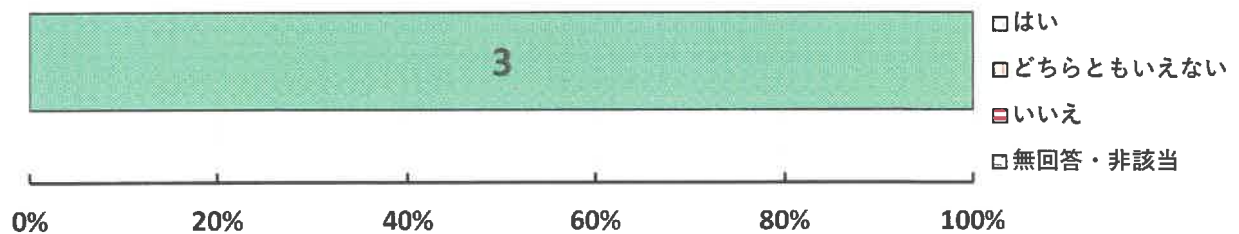
【回答】 【コメント】

問02 あなたの身の回りにある設備は安心して使えますか



【回答】 【コメント】

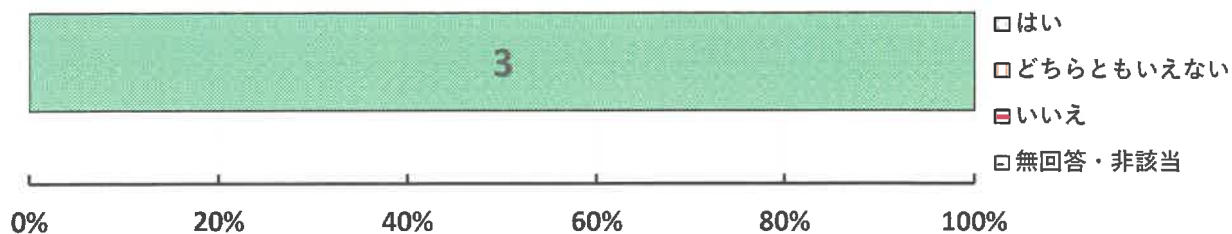
問03 他の利用者との交流など、仲間との関りは楽しいですか



【回答】 【コメント】

はい もめることはあったけど、職員に相談して解決した。

問04 事業所での活動は、生活する力をつけることに役立っていますか



【回答】

はい

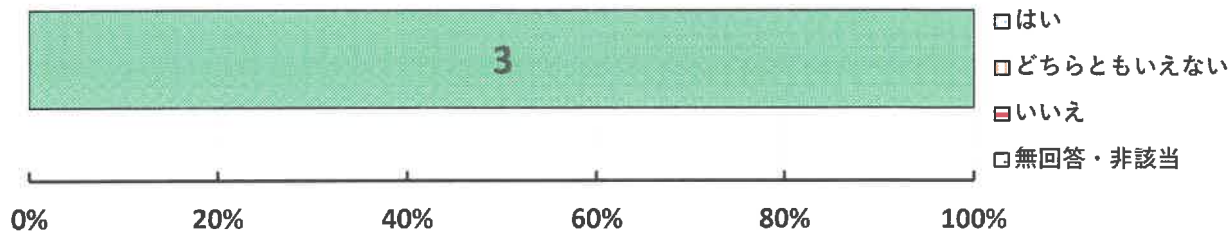
はい

【コメント】

人との関りがためになっている。

コミュニケーションを持つ、喋る事が言語のリハビリになっている。

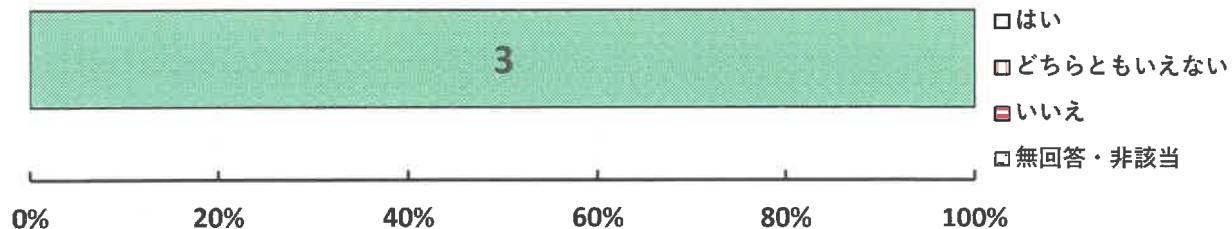
問05 事業所の生活スペースは、清潔で整理された空間になっていると思いますか



【回答】

【コメント】

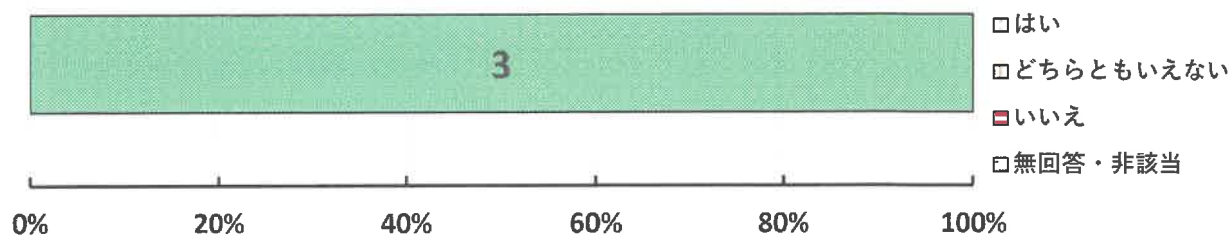
問06 職員の言葉遣いや態度、服装などは適切ですか



【回答】

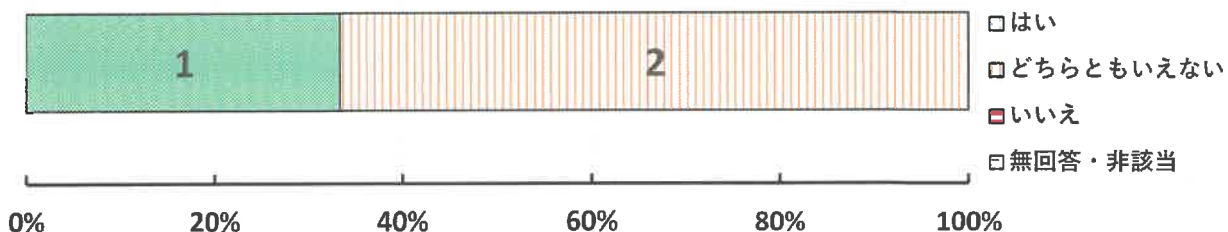
【コメント】

問07 あなたがけがをしたり、体調が悪くなった時の職員の対応は信頼できますか



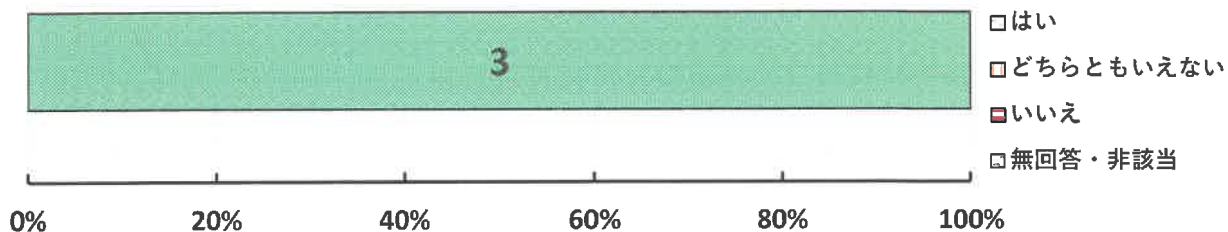
【回答】	【コメント】
はい	活動中にけがをした時に、丁寧に対応してもらった。
はい	すごくビックリするくらい早い対応してくれる。

問08 利用者同士のいさかいやいじめ等があった場合の、職員の対応は信頼できますか



【回答】	【コメント】
はい	見た事はないが、職員の感じる力が高く、よく見えていると思う。
どちらともいえない	職員のいない時に起きることがあり、職員に相談して「わかっていないな」と思ったことがある。
どちらともいえない	いさかいやいじめなどを目撃したことがないのでわからない。

問09 職員は、あなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか

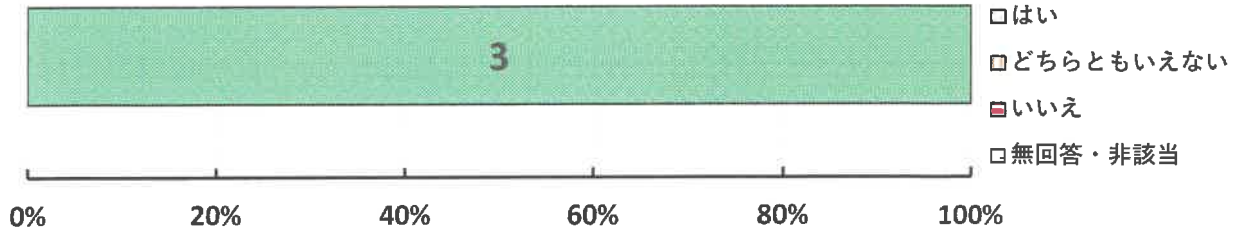


【回答】	【コメント】
はい	



問10

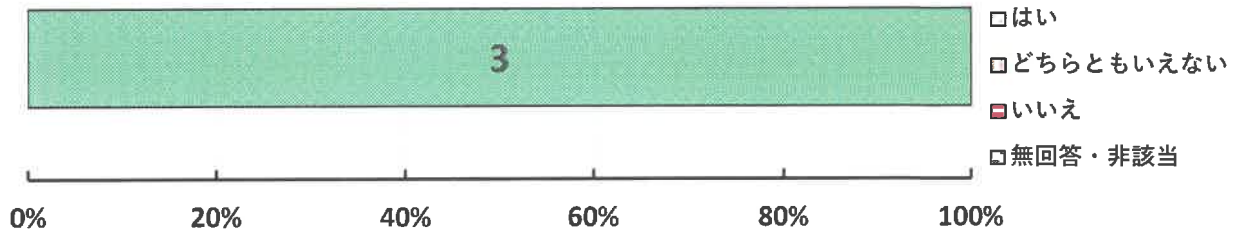
あなたのプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか



【回答】 【コメント】

問11

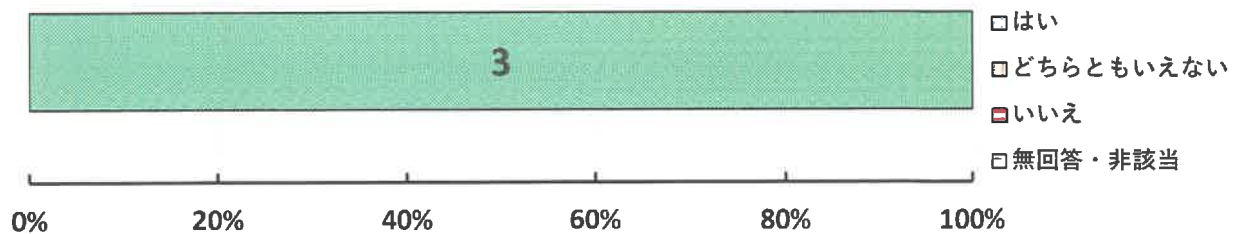
あなたのサービスに関する計画（目標）を作成したり見直しをする際に、あなたの状況や要望を聞いてくれますか



【回答】 【コメント】

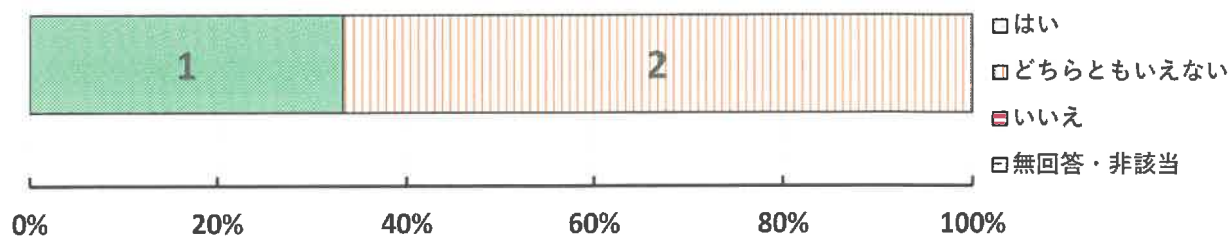
問12

あなたの計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか



【回答】 【コメント】

問13 あなたが不満に思った事や要望を伝えた時、職員はきちんと対応してくれていると思いますか

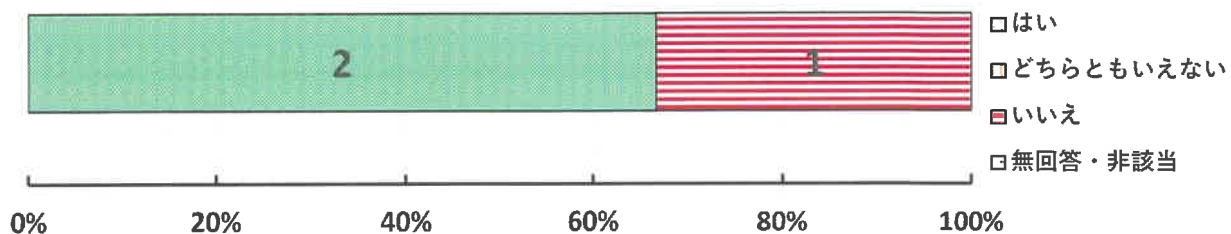


【回答】      【コメント】

どちらともいえない      気持ちは感じられるが、対応できない事もあると思う。

どちらともいえない      話は聞いてくれるが、対応に繋がらない。

問14 あなたが困った時に、職員以外の人（役所や第三者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか

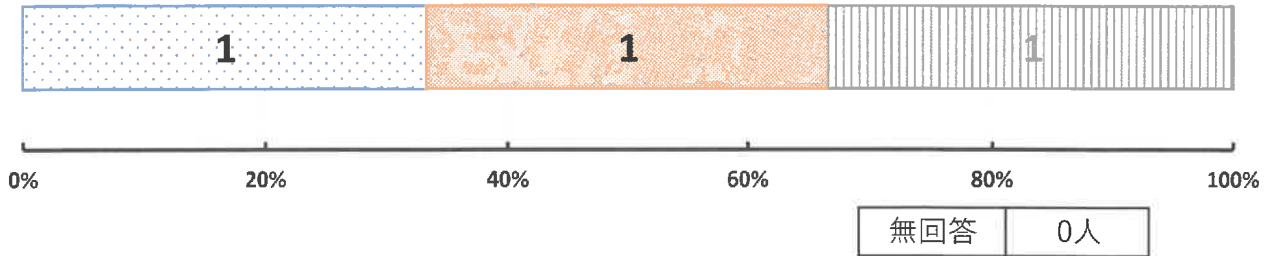


【回答】      【コメント】

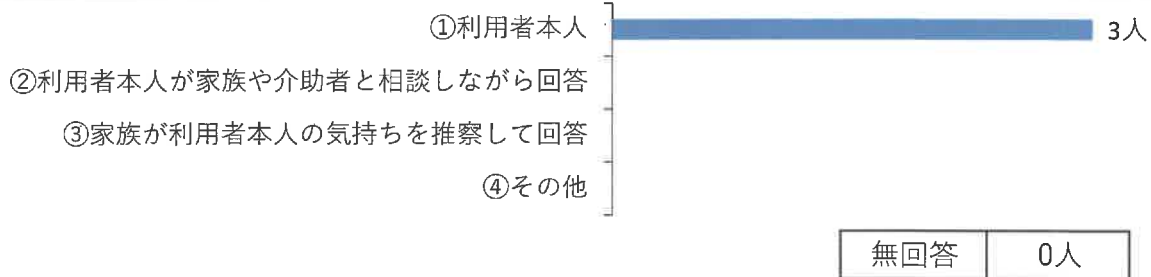


〔1〕事業所はあなたにとって良いところだと思いますか。ひとつに○をつけてください。

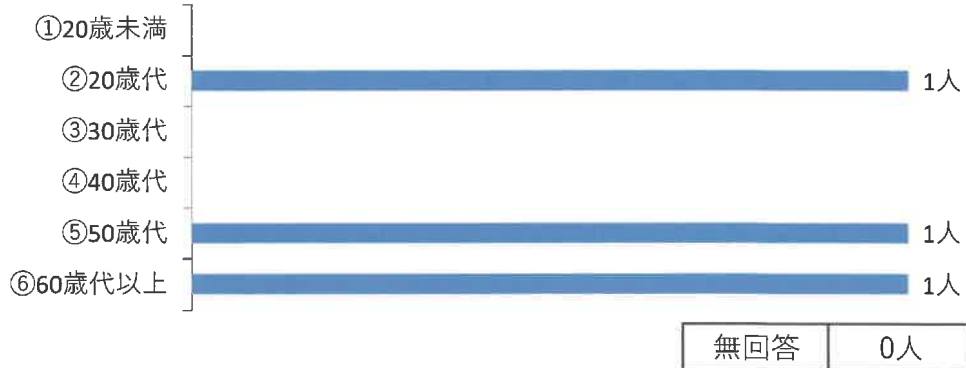
□大変満足 □満足 □どちらともいえない □不満 □大変不満 □わからない



回答されたかたはどなたですか？



あなた（利用者）の年齢



〔2〕日頃お感じになっている事業所に対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください。

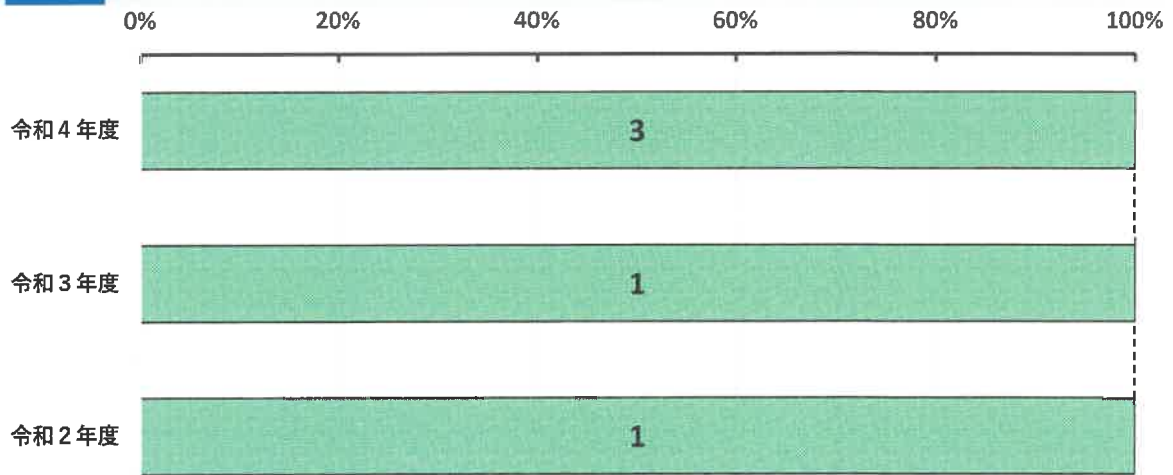
個別的な希望はあるが、大まかに言って満足している。行事は楽しい。職員さんはよくしてくれると感じている。制度だけど期間が短いと思う。コロナで通えなかった期間を延長してほしい。

皆で話し合ったりする機会をもっと持てば、皆で向上してコミュニケーション能力が上がると思う。自分で発信できない人が大勢いるので、職員は察する能力を向上させてほしい。自分にとって効果があるのかな？と思うことがある。

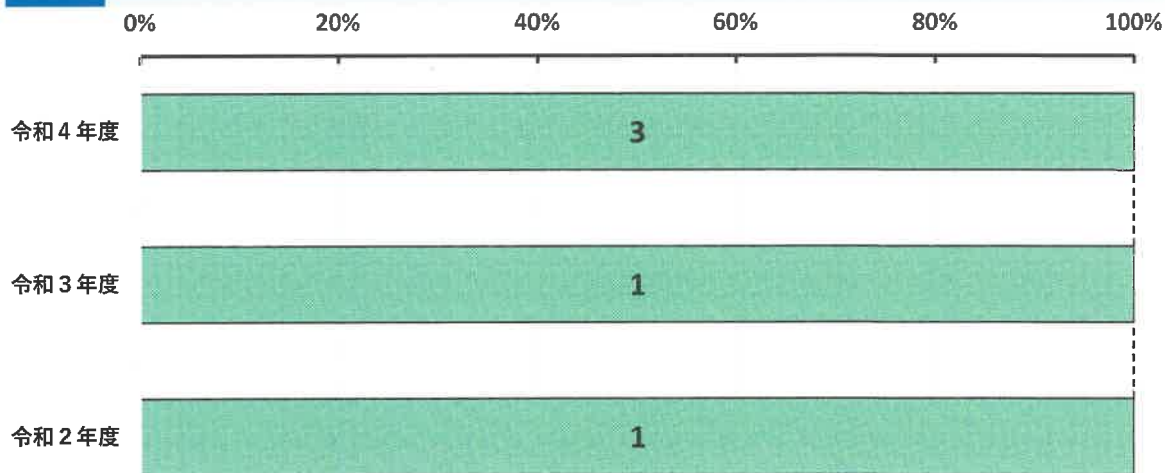
〔3〕この調査についてお気づきになった点など、ご自由にお書きください。

はい  どちらともいえない  いいえ  無回答・非該当

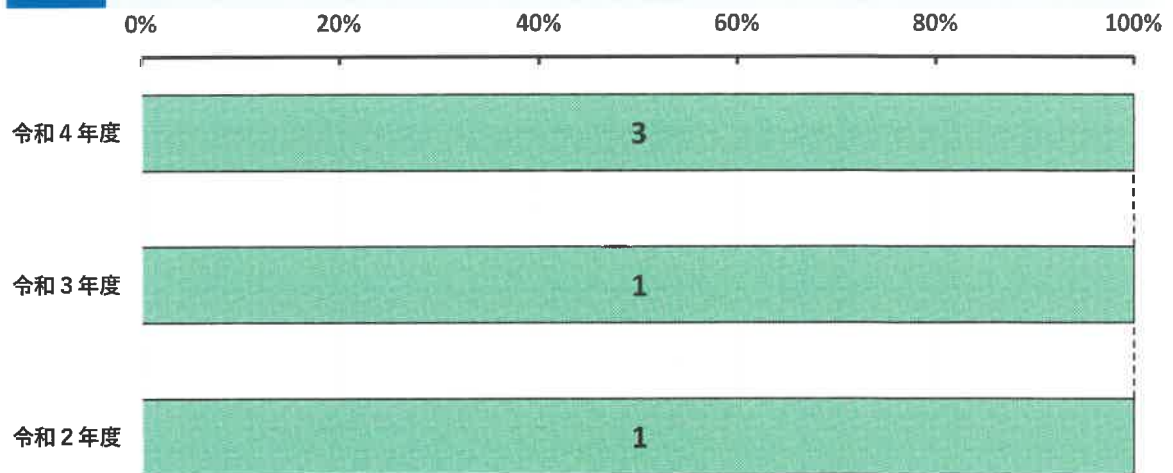
**問01** あなたが困ったとき、職員は助けてくれていると思いますか



**問02** あなたの身の回りにおける設備は安心して使えますか



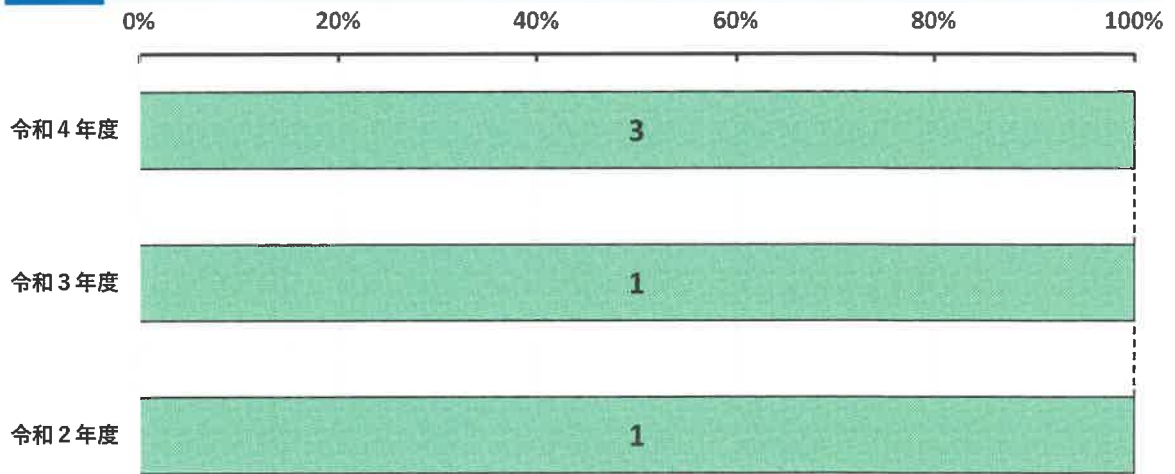
**問03** 他の利用者との交流など、仲間との関りは楽しいですか



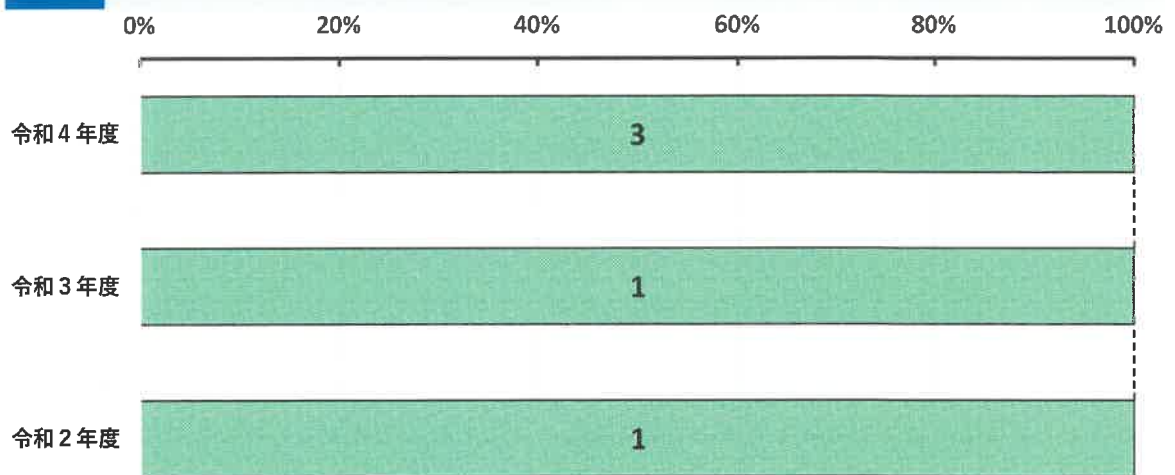
**問04** 事業所での活動は、生活する力をつけることに役立っていますか



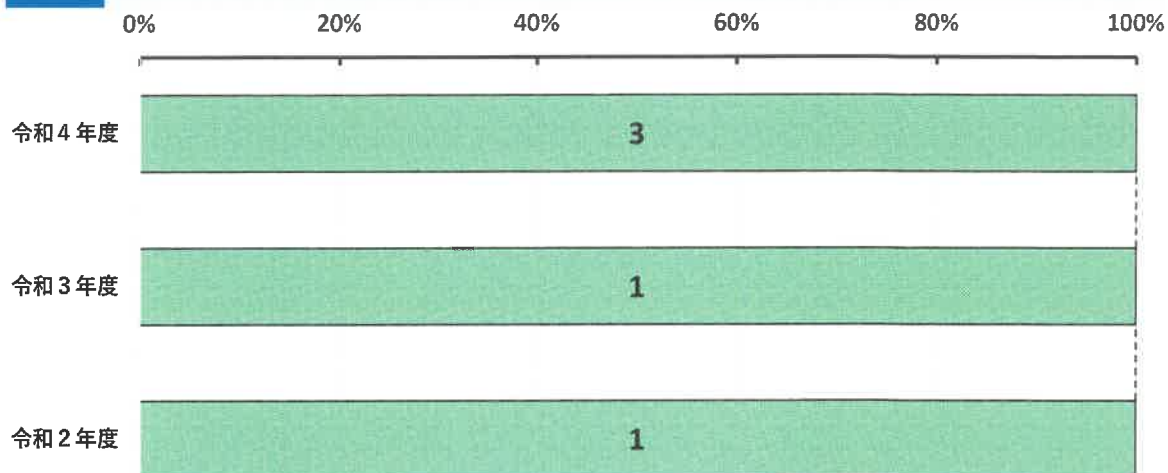
**問05** 事業所の生活スペースは、清潔で整理された空間になっていると思いますか



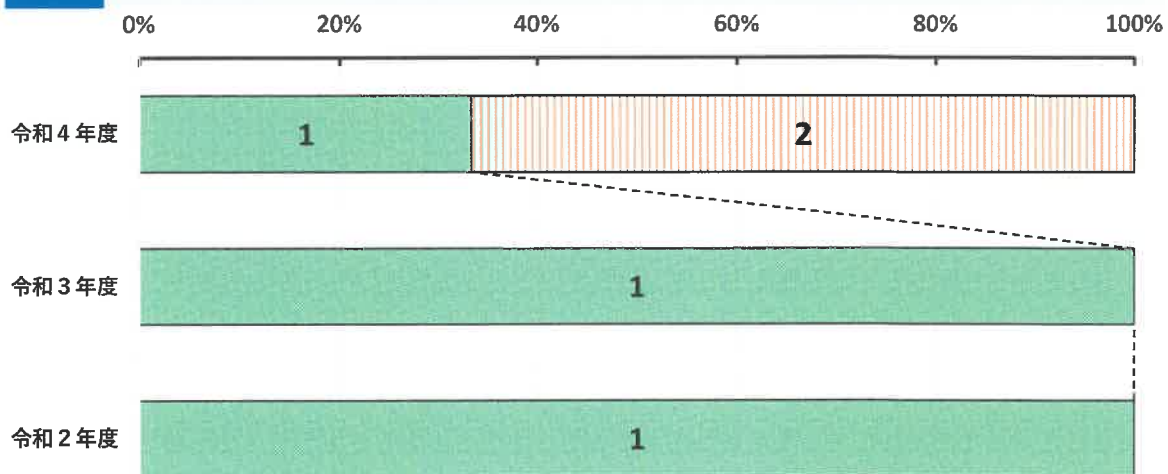
**問06** 職員の言葉遣いや態度、服装などは適切ですか



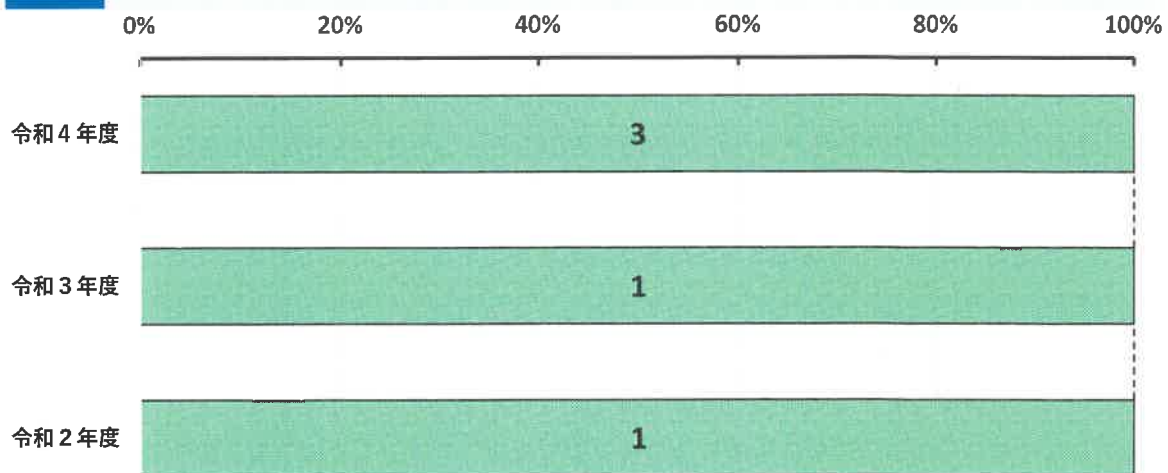
**問07** あなたがけがをしたり、体調が悪くなった時の職員の対応は信頼できますか



**問08** 利用者同士のいさかいやいじめ等があった場合の、職員の対応は信頼できますか



**問09** 職員は、あなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか



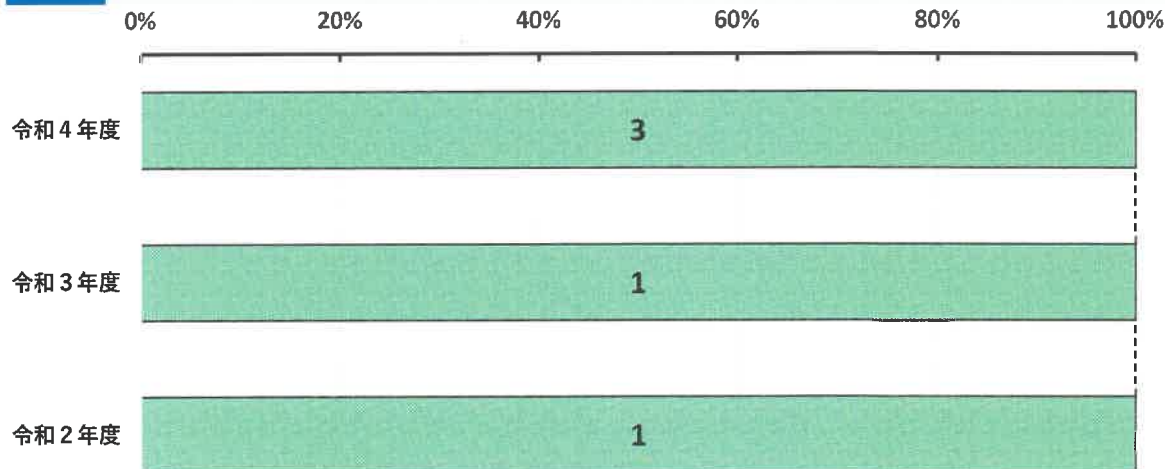
問10

あなたのプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか



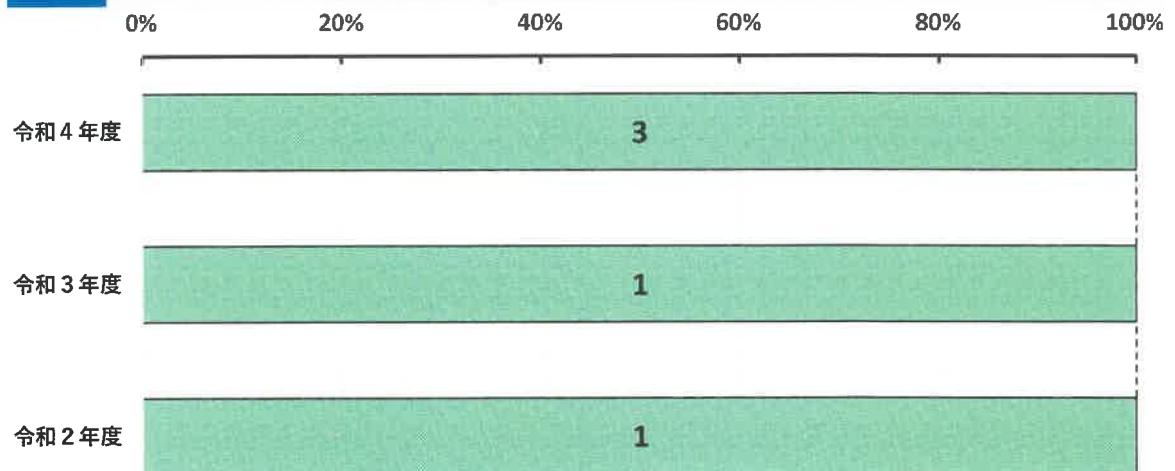
問11

あなたのサービスに関する計画（目標）を作成したり見直しをする際に、あなたの状況や要望を聞いてくれますか



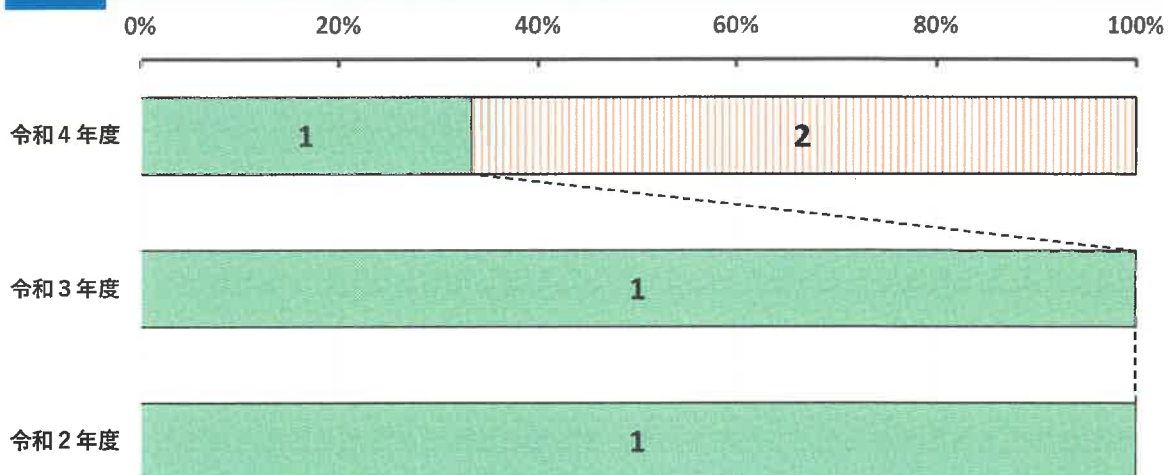
問12

あなたの計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか

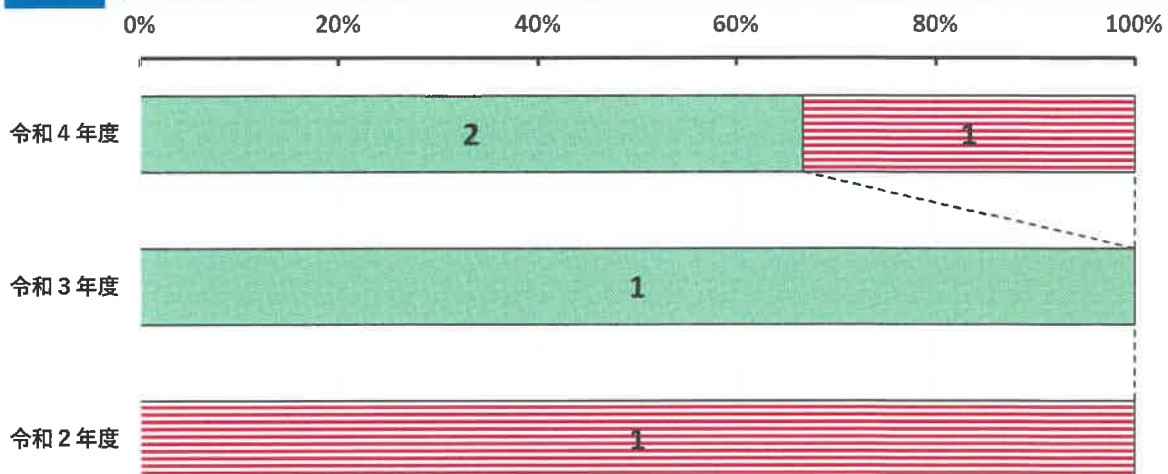




問13 あなたが不満に思った事や要望を伝えた時、職員はきちんと対応してくれていると思いますか



問14 あなたが困った時に、職員以外の人（役所や第三者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか





福祉サービス第三者評価

## 国分寺市障害者センター（就労継続支援B型）

### 利用者調査結果

令和4年度

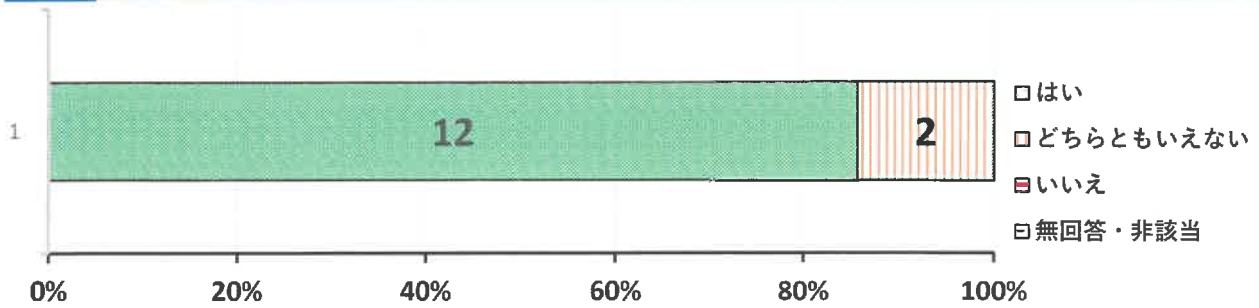
サービス種別	: 就労継続支援B型		
評価手法	: 標準の評価手法		
調査方法	: 聞き取り調査及びアンケート調査		
調査期間	: 2022年8月		
利用者総数	: 18名	有効回答利用者数	: 14名
調査対象利用者数	: 18名	有効回答率	: 77.8%

Riccolab.

一般社団法人 リッコラボ

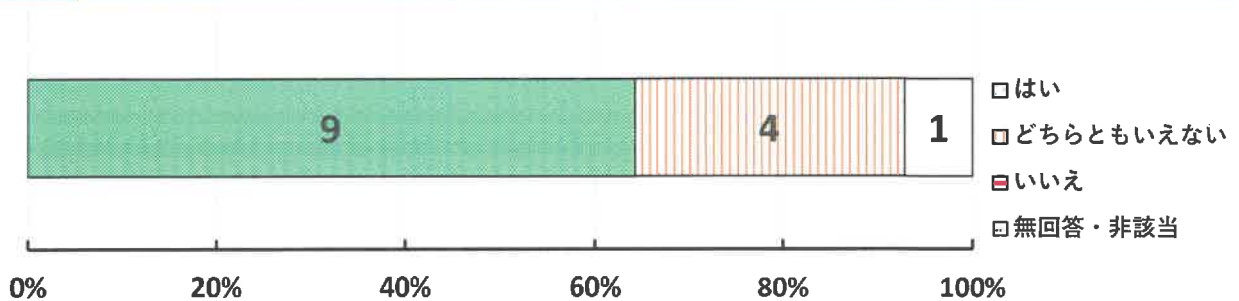
東京都福祉サービス第三者評価機関（機構 17-241）

問01 あなたが困ったとき、職員は助けてくれていると思いますか



【回答】	【コメント】
はい	伝えやすい。報連相が大切だと思う。
はい	フォローしてくれます。
はい	頼れば何とかしてくれる。
はい	利用者によって差があると思う。話は聞いてくれる。
はい	以前相談し対応してもらい安心しました。
はい	言えば助けてくれるが、自分からなかなか言い出せないこともあるので察してほしい。
どちらともいえない	働く環境や仕事内容や場によって異なる。

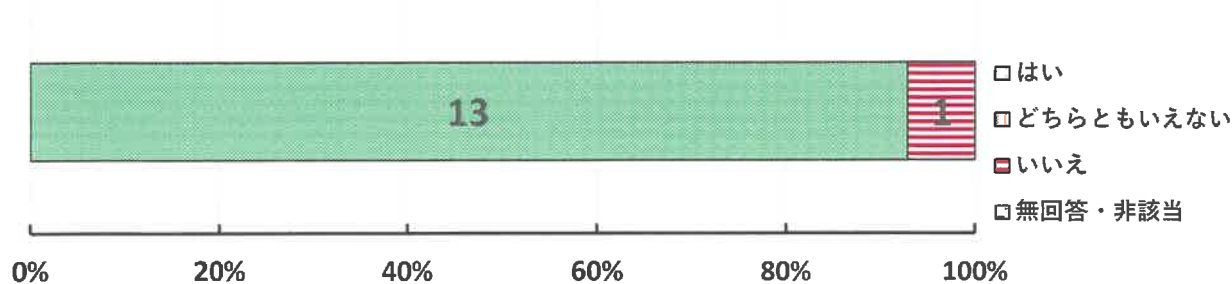
問02 あなたの身の回りにある設備は安心して使えますか



【回答】	【コメント】
はい	喫茶は包丁を扱うので危ない。きちんとしまっている。コップを洗っていて手がすべり、落としてしまったが、時職員がすぐきてくれた。「けがしなかった？」と言ってくれた。
はい	安心して通所しているが、震災等に耐えられるのか気になる。
どちらともいえない	厨房の冷蔵庫や電子レンジは、大きな地震の際に大丈夫かなと思うこともある。
どちらともいえない	厨房が暑い。

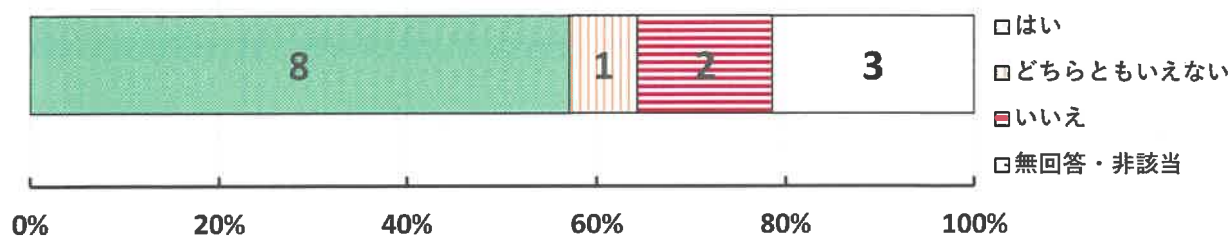


問03 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいですか



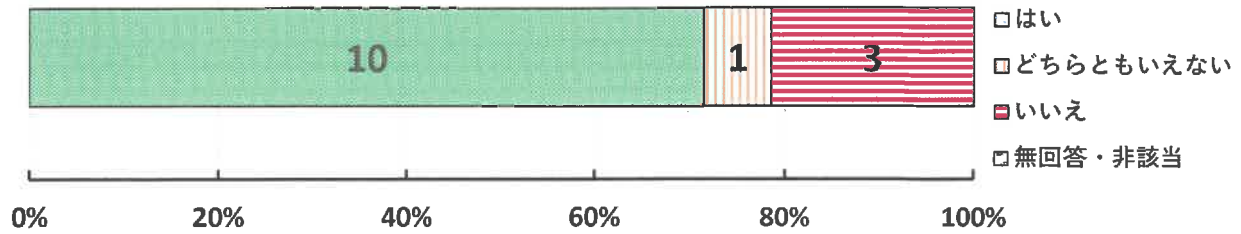
【回答】	【コメント】
はい	気を使って疲れるときもある。
はい	仲良くしている人がいる。
はい	以前と皆同じ仲間楽しくやっています。
はい	友だちが出来た。すごく仲の良い人ができました。
はい	年齢は違うが一緒に助け合って仕事もできている。
はい	概ね楽しいが、その時その曜日によるがほぼ大丈夫。

問04 事業所での活動は、就労に向けた知識の習得や能力の向上に役立っていますか



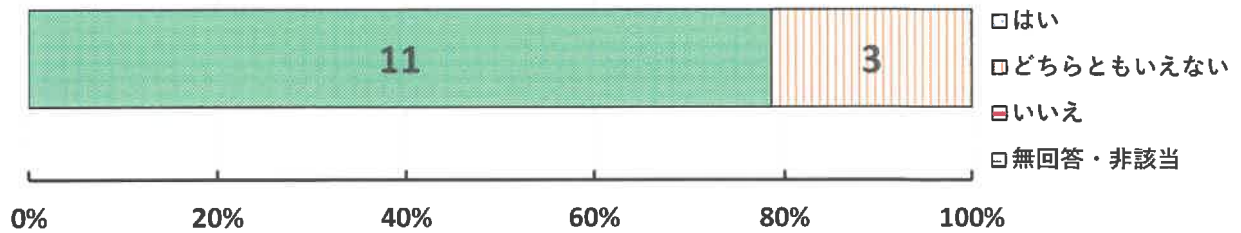
【回答】	【コメント】
はい	今は持ち帰りだけだし、時間も短くなって以前とは違うけれど楽しくやっています。
はい	生活リズムをつくる、自己管理をする、役立っている。
はい	スイーツの仕事をしています。最初は喫茶でしたがスイーツや清掃をやってみたくてやりました。今後もどーむでがんばりたい。
はい	働くという意味で役に立っている。
どちらともいえない	働きたいとは思いますが今は難しい。
いいえ	就労に向けての効果はないと思う。
いいえ	時間が経過しても変わらない人もいます。人によってだと思う。
無回答・非該当	前にいた職員がやめてしまい、さみしい。

問05 工賃の支払いの仕組みについて、職員の説明はわかりやすいですか



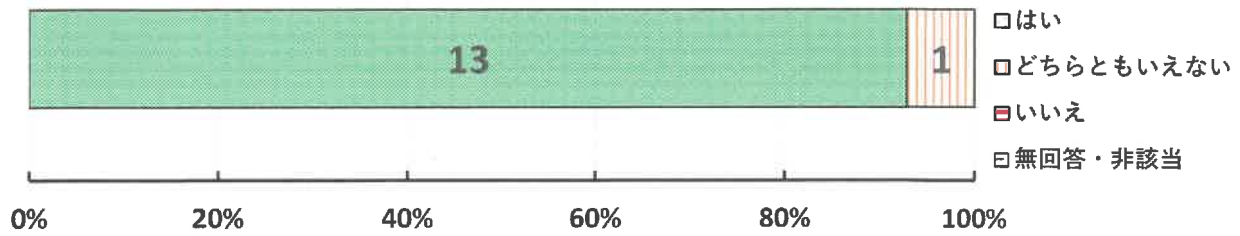
【回答】	【コメント】
はい	時給をあげる方法を知りたい。
はい	わかりやすい。
はい	時間が短くなっているのでも少し安くなってしまっている。仕方ないとは思いますが、もうちょっと工賃が上がると良い。
はい	夏の奨励金の時も時間をとって説明するなど、きちんと説明されている。変更の際も話をしてもらっている。
いいえ	あまり説明はわかりやすくない。シンプルに売り上げや工賃との関係を説明してほしい。
いいえ	細かい仕組みについては説明されない。

問06 事業所の生活スペースは、清潔で整理された空間になっていると思いますか



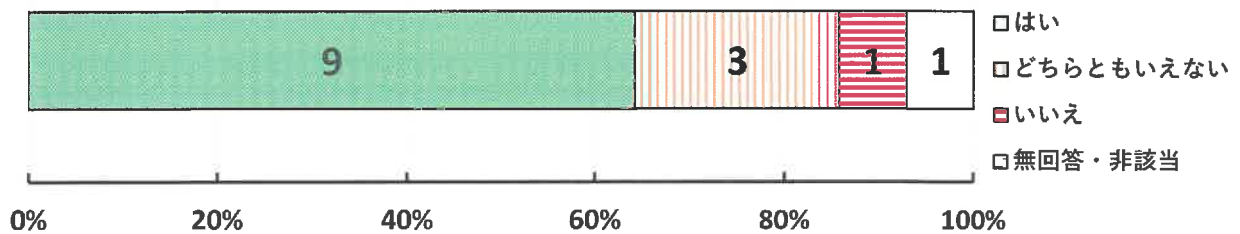
【回答】	【コメント】
はい	食事をするところもう少し広いと良い。
はい	マットも消毒しているし、手洗いなど徹底してます。手紙や朝の朝食で伝えられます。
どちらともいえない	掃除は行き届いているとは思えない。

問07 職員の言葉遣いや態度、服装などは適切ですか



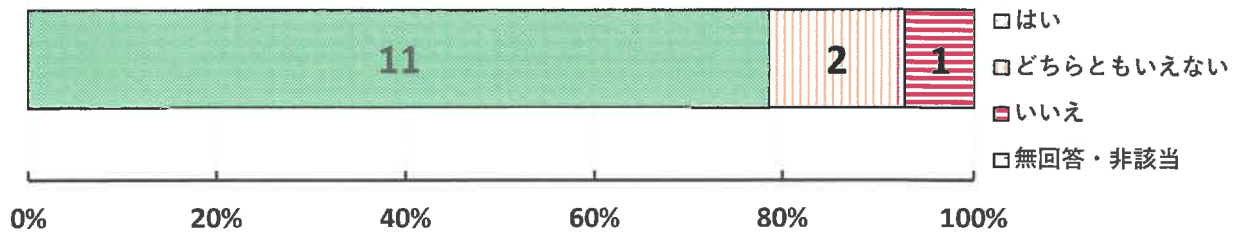
【回答】	【コメント】
はい	そんな人はいない。
はい	大丈夫です。
はい	言葉遣いは丁寧。謙虚だしとても良い。
どちらともいえない	もっと話を聞いてほしい。

問08 あなたがけがをしたり、体調が悪くなった時の職員の対応は信頼できますか



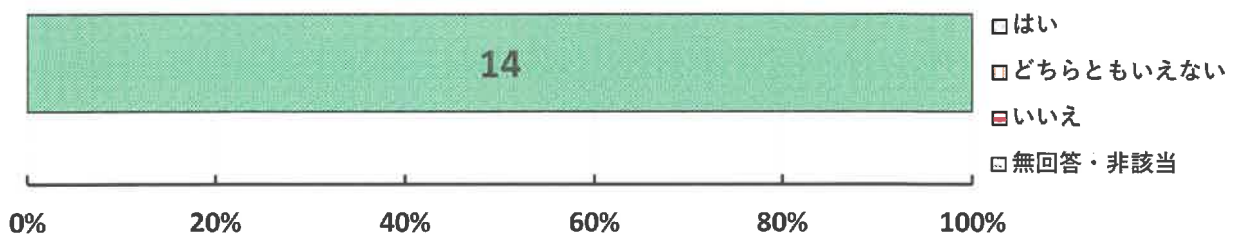
【回答】	【コメント】
はい	体調悪い時や暑い時など一休みします。水分取るように声かけもあります。
はい	体調不良になったことはないが、対応してくれると思います。
はい	不安な時は相談している。相談しやすい。
どちらともいえない	自分から「助けて」が求めづらい。
どちらともいえない	センターの中では期待できる。
どちらともいえない	帰りなさいとしか言われてない。目に見えるけがをしたときは看護師が対応してくれる。

問09 利用者同士のいさかいやいじめ等があった場合の、職員の対応は信頼できますか



【回答】	【コメント】
はい	職員はきちんと対応している。
はい	どうしたの?と間に入っています。トラブルを見るのがつらいが「大丈夫だから作業続けていて」と言ってくれる。
はい	トラブル、けんかはありません。何かあれば職員が入ってくれます。
はい	言い方がこわい利用者がある。職員いないとこまる。
はい	そういう場面にあまり出会ったことはないが、話を聞いてくれることがあった。
はい	いさかいやいじめはない。
はい	口喧嘩等は職員がすぐ対応する。
どちらともいえない	対応するときもあれば対応してくれない時もある。
どちらともいえない	実際はないけど、見過ごされる可能性がある。

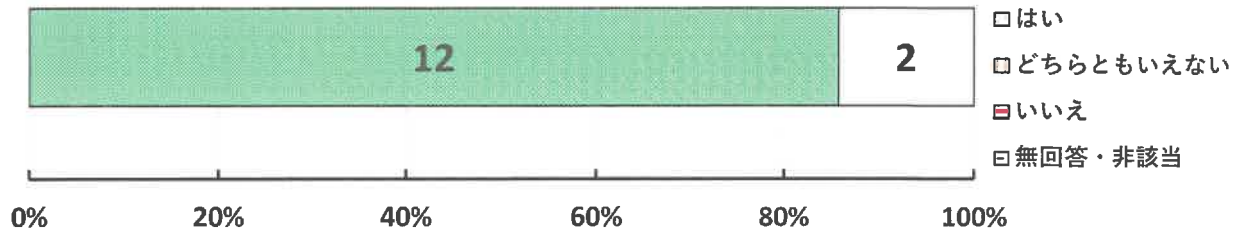
問10 職員は、あなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか



【回答】	【コメント】
はい	皆、優しいです。
はい	半年ごとにモニタリングがあり、そこで色々話をできる。

問11

あなたのプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか

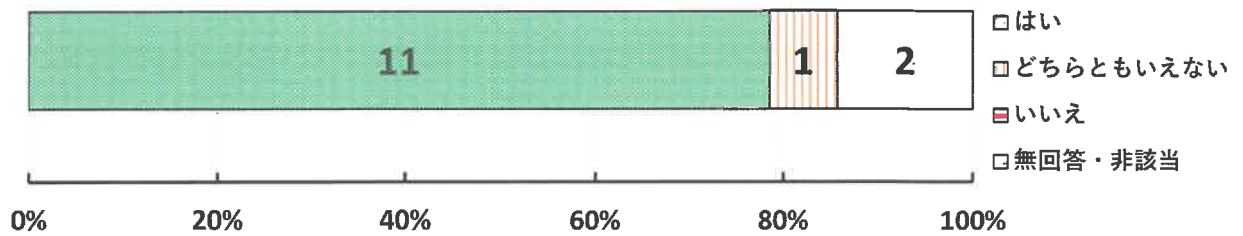


【回答】

【コメント】

問12

あなたのサービスに関する計画（目標）を作成したり見直しをする際に、あなたの状況や要望を聞いてくれますか



【回答】

【コメント】

はい

希望も言っている。

はい

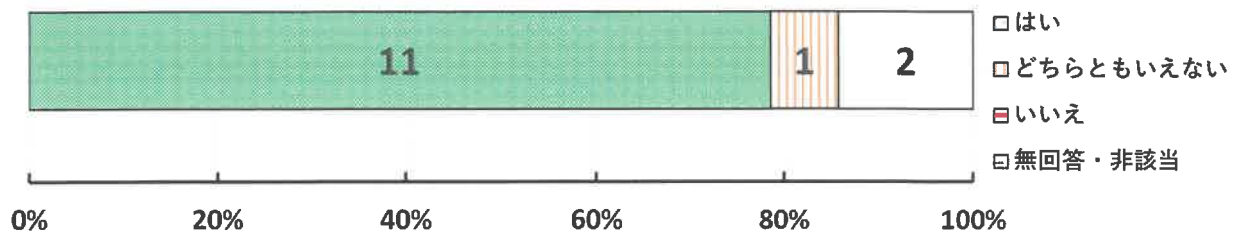
意見を反映して計画を立てていると思うし、そうでなければ困る。

どちらともいえない

きめられない。あまり言わない。

問13

あなたの計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか



【回答】

【コメント】

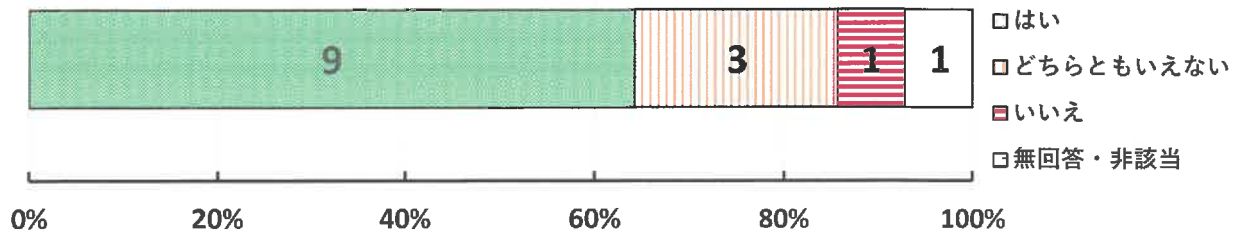
はい

コピーと職員と自分の分をお互い見ながら話をします。

はい

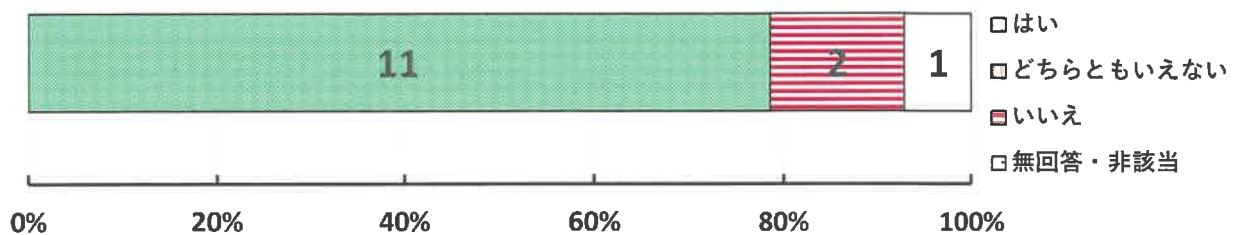
対面で話しているので説明と書いたものでわかりやすい。

問14 あなたが不満に思った事や要望を伝えた時、職員はきちんと対応してくれていると思いますか



【回答】	【コメント】
はい	もし伝えたとしたらちゃんとしてくれると思う。
はい	どの方も話しやすいので相談しています。
はい	特定の職員がやってくれる。
はい	要望は困ったことはないので話さないですが、やってくれると思う。
はい	他の利用者とのコミュニケーションがとれないとき相談にのってくれる。
はい	自分で相談した内容に徐々に動いてくれる。
どちらともいえない	要望に対して具体的に説明してくれない。
どちらともいえない	提案してもなかなか聞き入れてもらえない時もある。

問15 あなたが困った時に、職員以外の人（役所や第三者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか

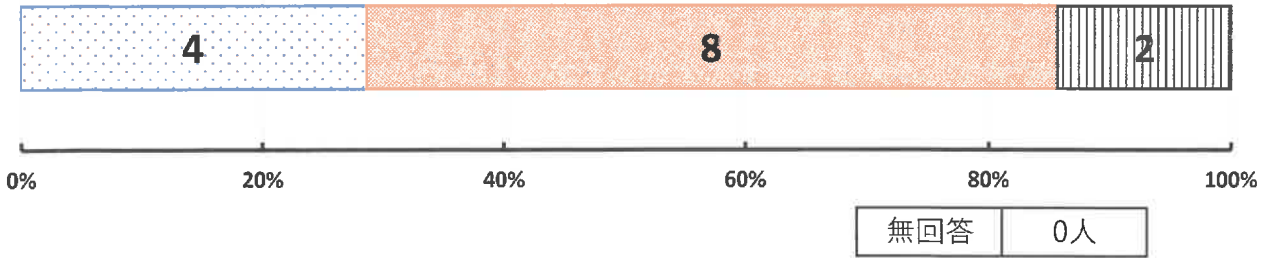


【回答】	【コメント】
はい	家族です。
はい	ヘルパーさん看護師さんなど。
はい	貼りだしているのでよくわかる。

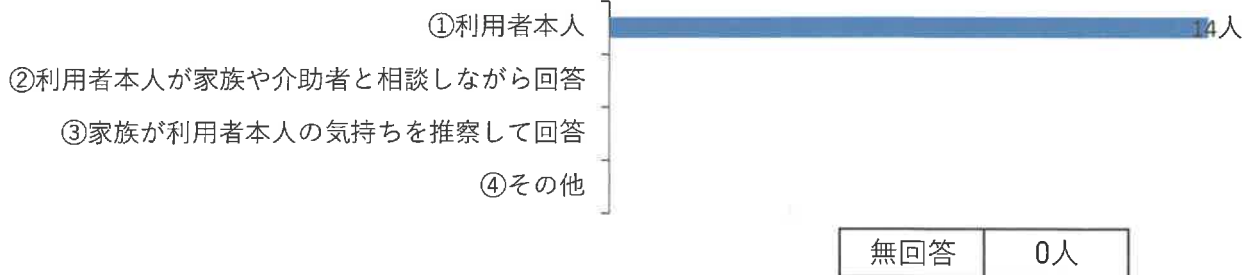


〔1〕事業所はあなたにとって良いところだと思いますか。ひとつに○をつけてください。

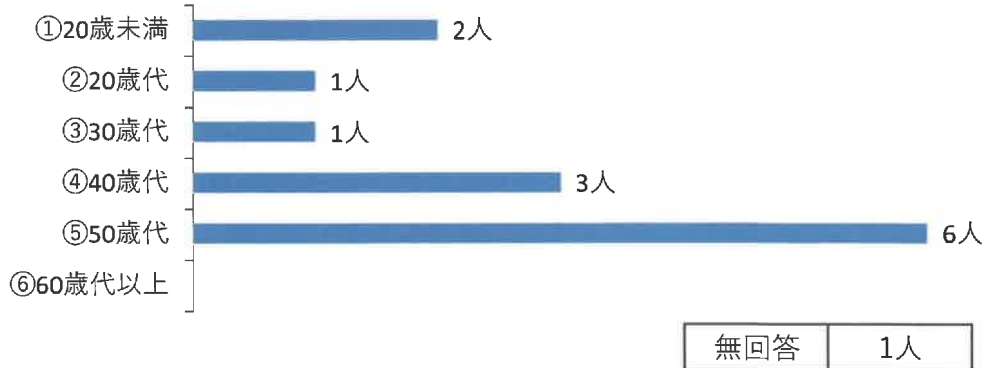
□大変満足 □満足 □どちらともいえない □不満 □大変不満 □わからない



回答されたかたはどなたですか？



あなた（利用者）の年齢



〔2〕日頃お感じになっている事業所に対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください。

悩む時は相談する。感染対策をしっかりとったうえで、喫茶を長時間あけたら良いのと思う。

もう少し工賃が上がると良い。スイーツは工程が決まっているので楽しい。

かわいい食器にしてほしい。

厨房が暑い、フロアはずずしいけど。

どーむの仕事日程と量はちょうど良い。ここで働くのは楽しい。

時給をあげてほしい。仕事をふやしていきたい→そうになると自信もつく。余暇でたまには散歩やゲームしたりしたい。障害者でも皆で助け合って社会を変えて社会が良くなってほしい。

今のまま通いたい。

やめちゃった職員が戻ってきたらよいと思う。

緊張しないで話しやすい職員ばかりです。通いやすい職員ばかりです。通いやすいところです。特に改善してもらうところはないです。コロナの前は一泊研修に行って河口湖へバスに乗ったりしたけれど、コロナがなくなったら又行きたい。日帰りで高尾山でBQQをした。今は日帰りもダメなので、又行きたい。お祭りも中止だし少し寂しいです。日帰りでも出かけたかったです。減ってきたら旅行に行く企画をしてください。仕事だけではつまらないです。行きたいという人が何人かいるので是非企画してください。

他の利用者とぶつかりそうになることも多く、びくつとすることがある。

時期によって満足度の大きさは異なるが満足していることに違いはない。提案していただいたりしている。

〔3〕この調査についてお気づきになった点など、ご自由にお書きください。

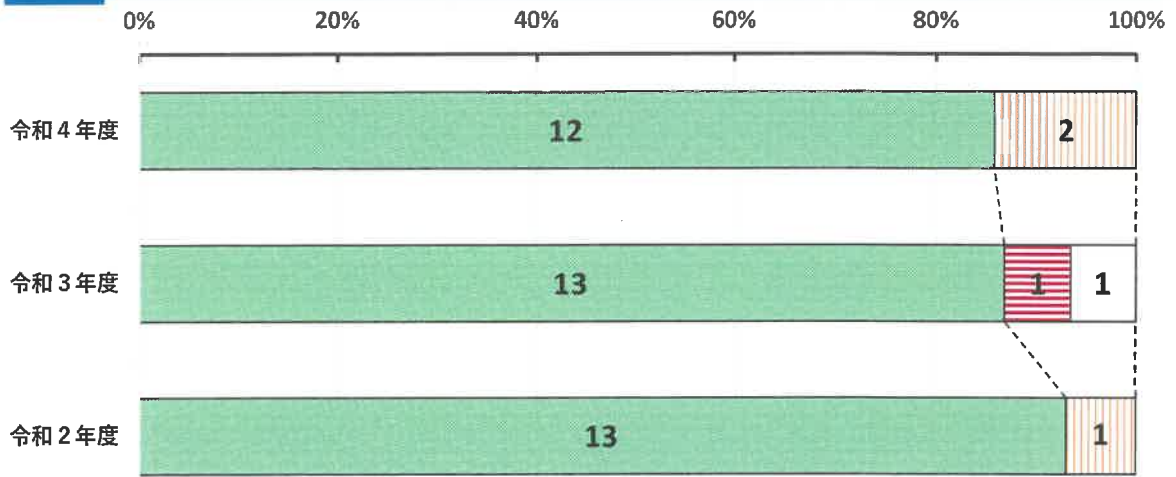
緊張しました。(他1名)

良い機会だと思います。

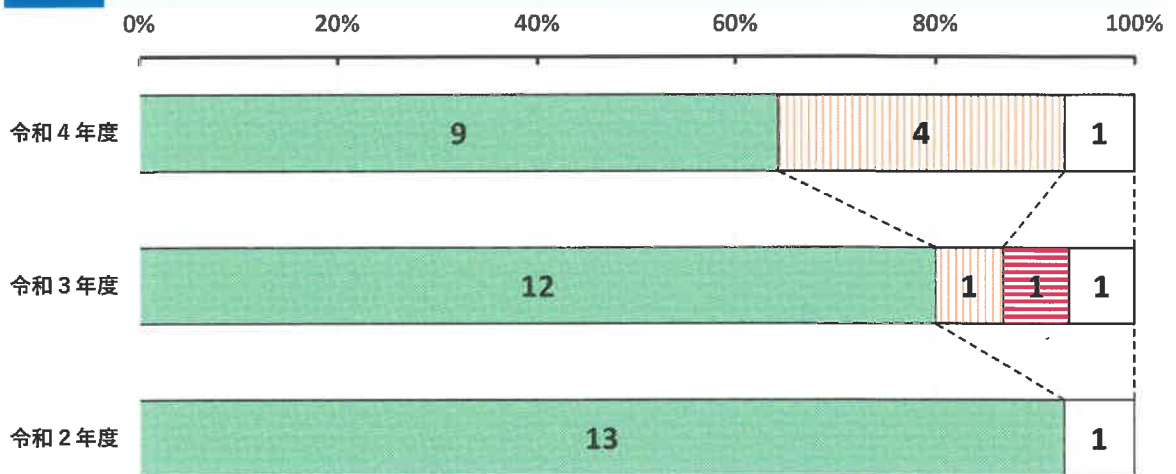
短いと思った。

□ はい □ どちらともいえない □ いいえ □ 無回答・非該当

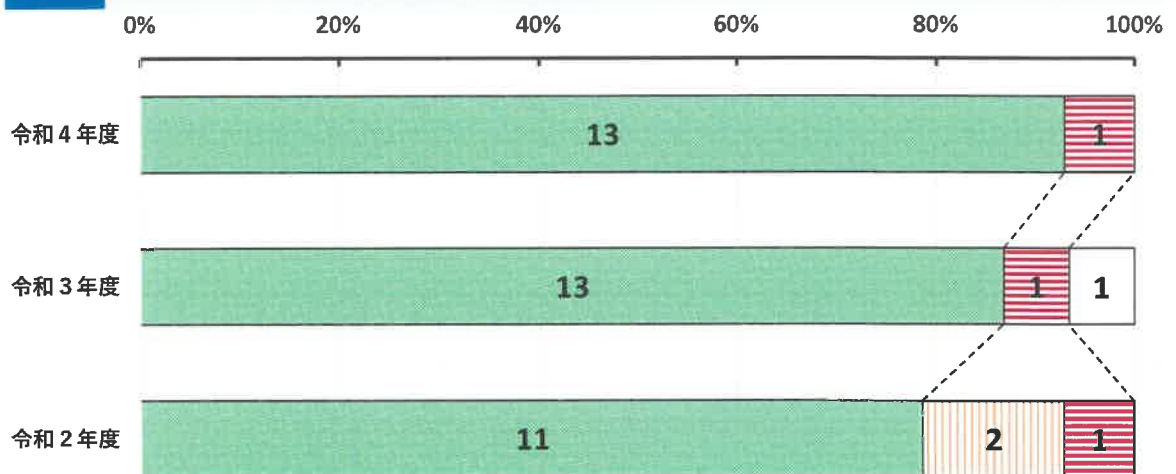
問01 あなたが困ったとき、職員は助けてくれていると思いますか



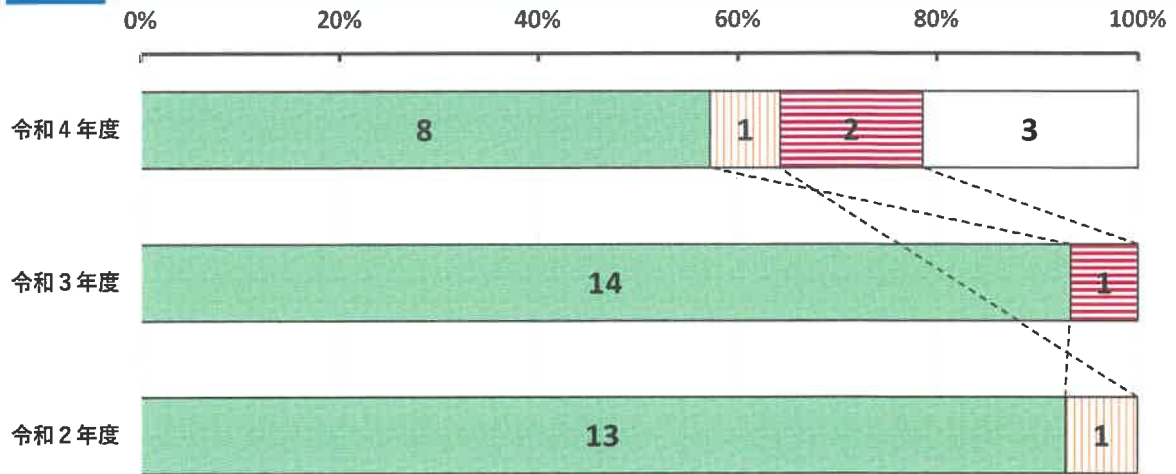
問02 あなたの身の回りにおける設備は安心して使えますか



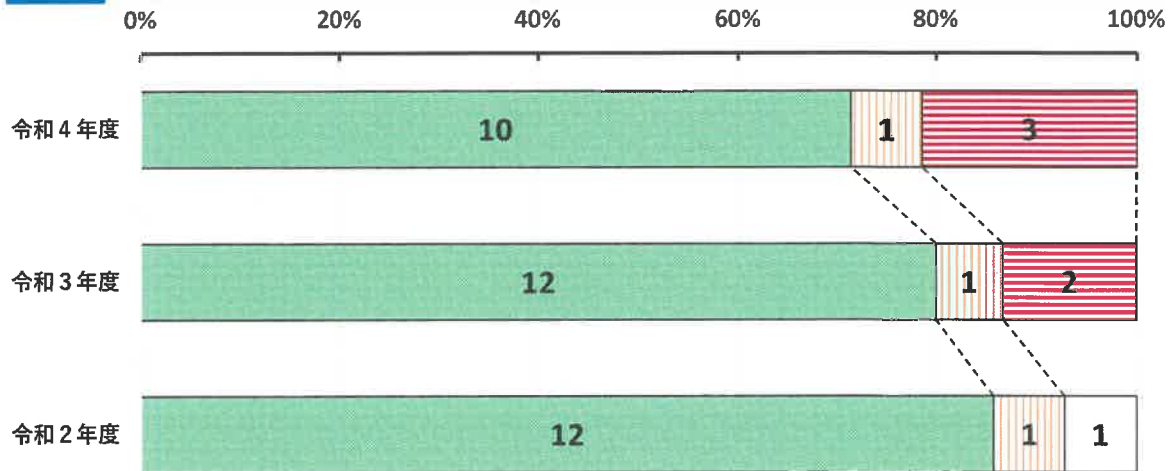
問03 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいですか



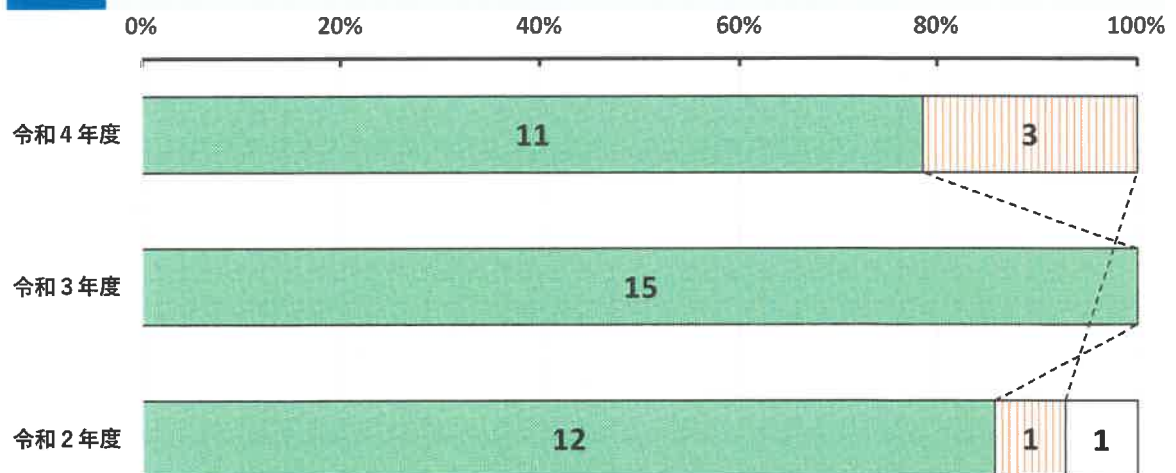
**問04** 事業所での活動は、就労に向けた知識の習得や能力の向上に役立っていますか



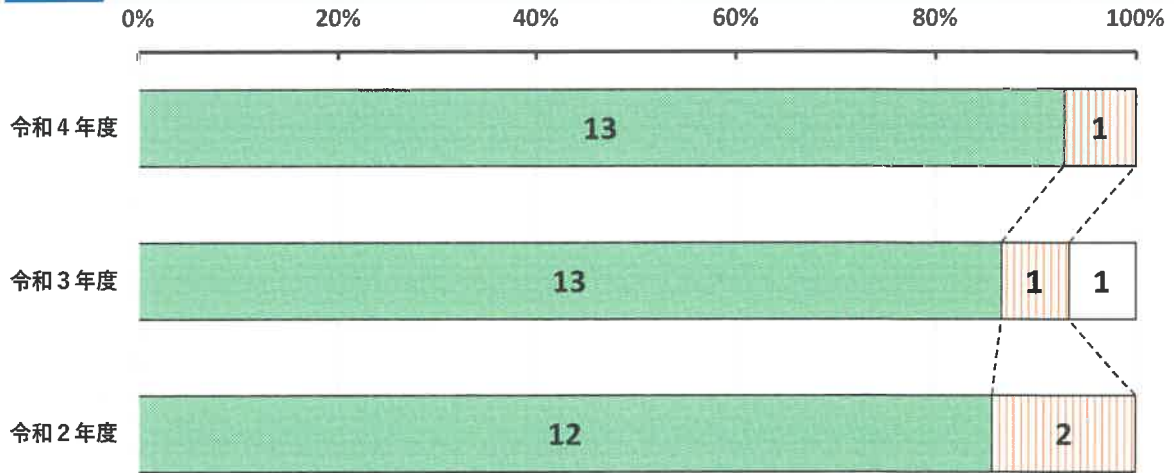
**問05** 工賃の支払いの仕組みについて、職員の説明はわかりやすいですか



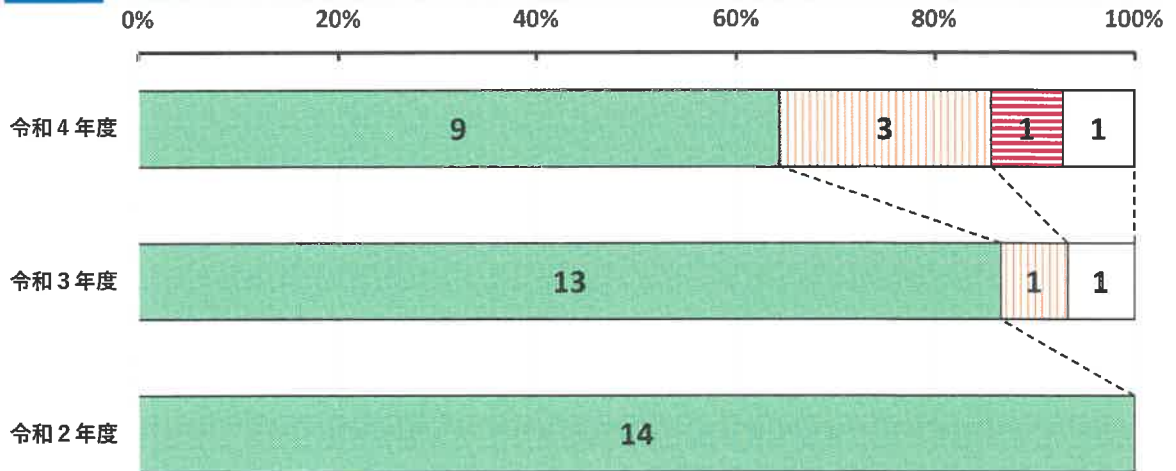
**問06** 事業所の生活スペースは、清潔で整理された空間になっていると思いますか



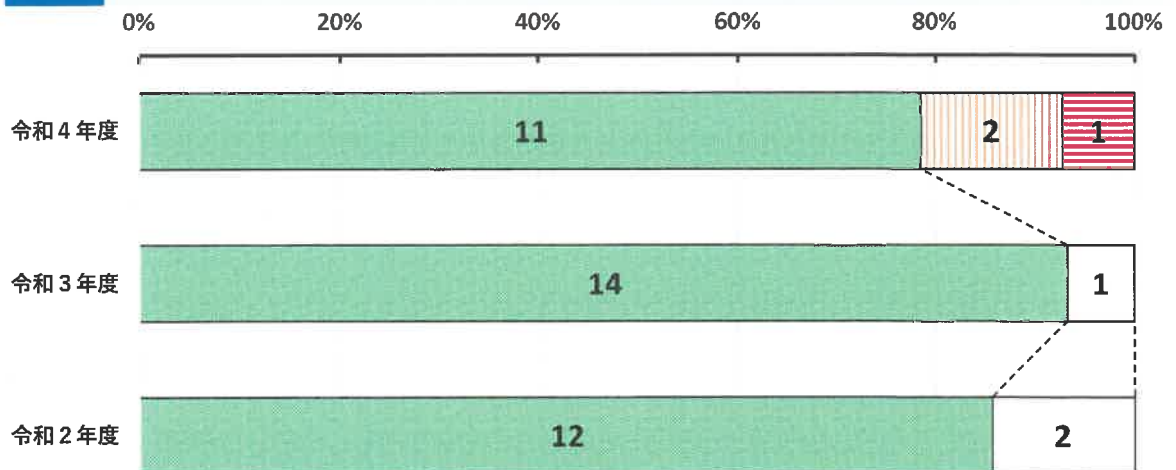
**問07** 職員の言葉遣いや態度、服装などは適切ですか



**問08** あなたがけがをしたり、体調が悪くなった時の職員の対応は信頼できますか

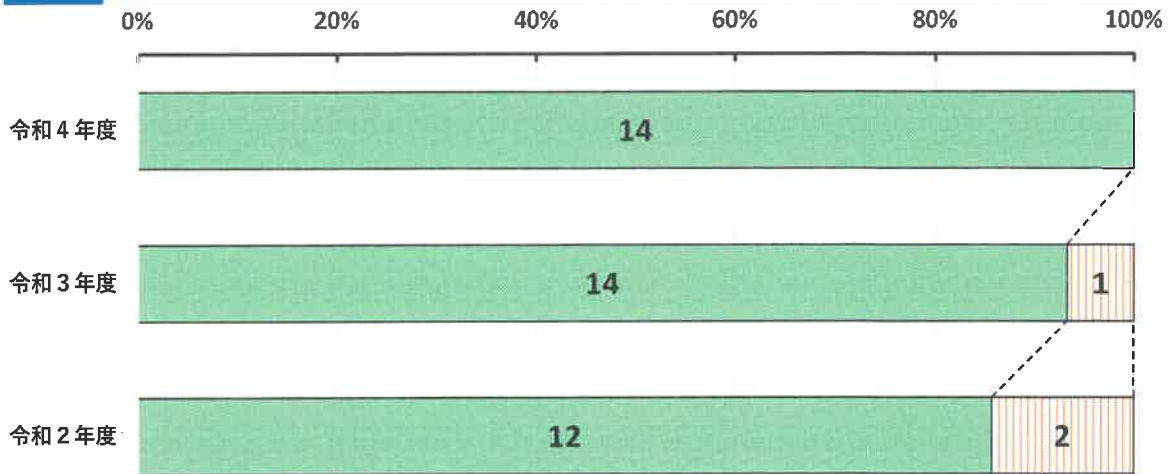


**問09** 利用者同士のいさかいやいじめ等があった場合の、職員の対応は信頼できますか





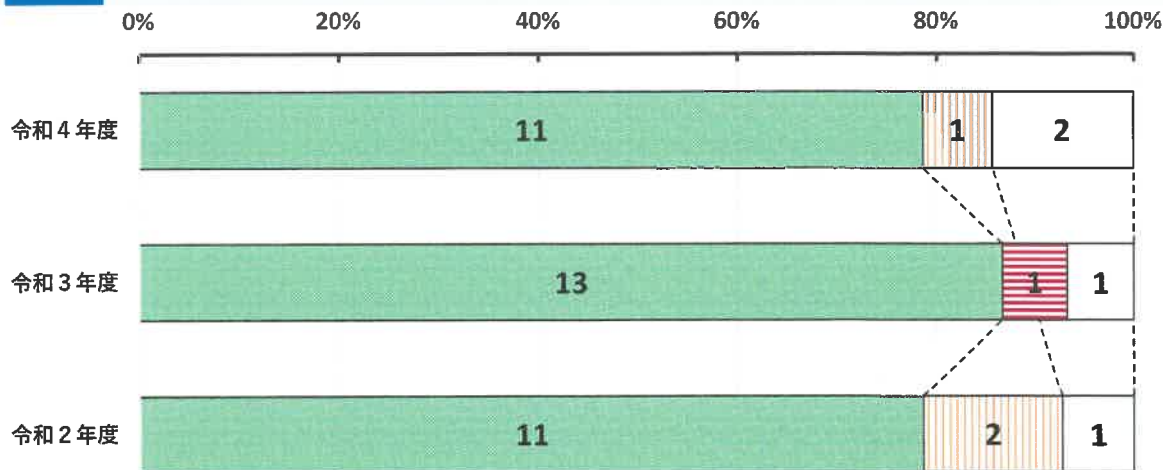
**問10** 職員は、あなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか



**問11** あなたのプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか

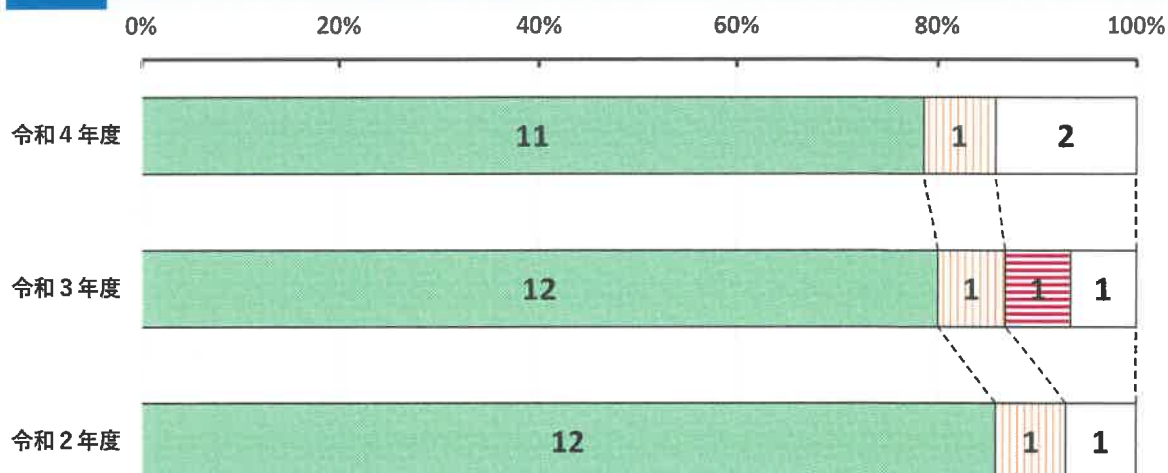


**問12** あなたのサービスに関する計画（目標）を作成したり見直しをする際に、あなたの状況や要望を聞いてくれますか

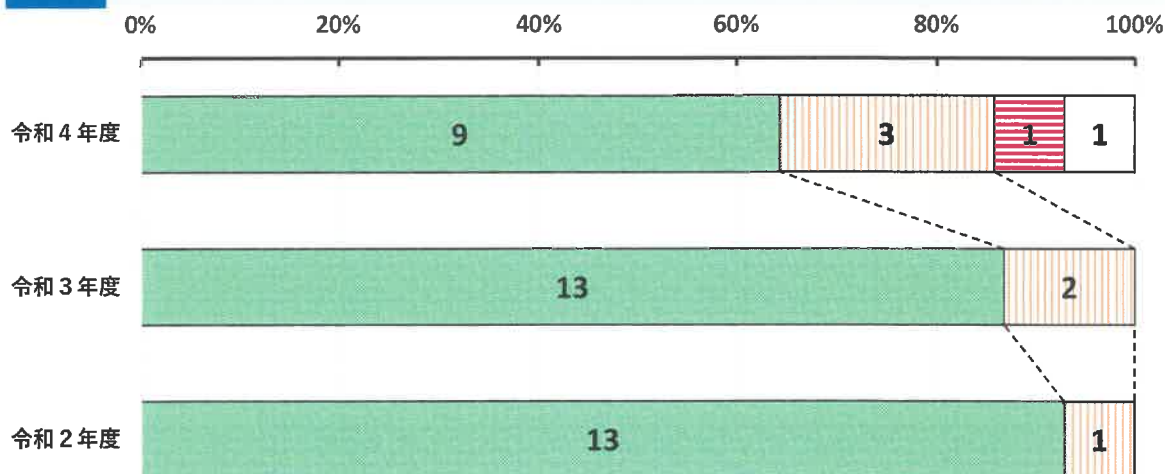




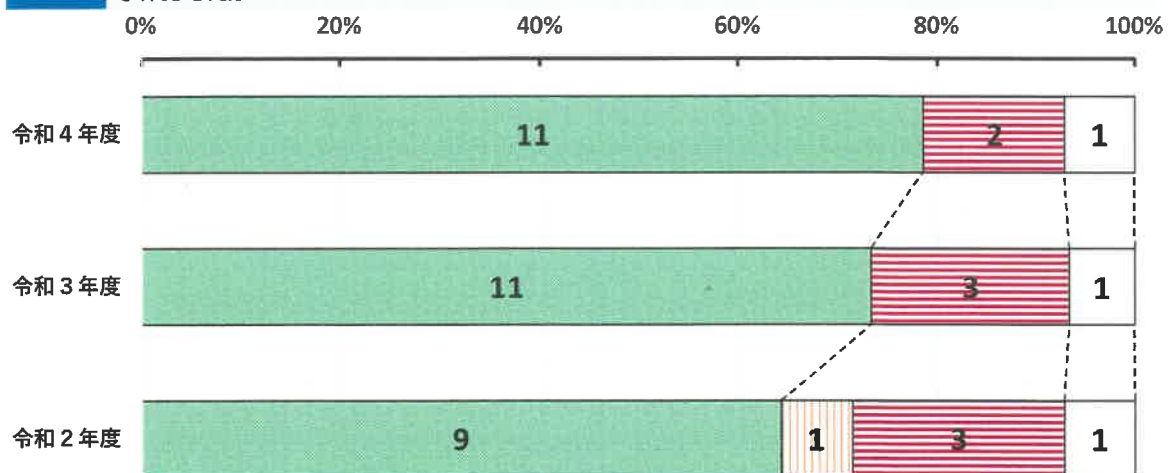
**問13** あなたの計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか



**問14** あなたが不満に思った事や要望を伝えた時、職員はきちんと対応してくれていると思いますか



**問15** あなたが困った時に、職員以外の人（役所や第三者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか



# 令和4年度 利用者アンケート集計結果まとめ

(実施時期:令和4年10月11日~10月31日)

## 1. アンケート回答者

指定管理事業 4事業

(指定相談・障害児相談支援事業、地域活動支援センター事業、短期入所事業、日中一時支援事業)

配布数 366名 回収数/回答率 194名/52.1%

全体の回収率は52.1%と半数を上回る結果となり、昨年より4%増加した。

・事業別回収数/配布数(回答率)

特定相談・障害児相談支援事業 131/322(40.6%) 地域活動支援センター事業 30/44(68.1%)

短期入所事業 13/25(52.0%) 日中一時支援事業 20/35(57.1%)

これまで短期入所事業と日中一時支援事業は同じシートでアンケートを実施していたが、短期入所が3年毎に第三者評価を受審しており、実施年度によって配布数・回答数にばらつきがみられるため、今年度より短期入所、日中一時支援事業それぞれの事業でアンケートを実施することとした。

回答率については日中一時支援事業は7名(15.2%)、特定相談・障害児相談支援事業は5名(0.2%)増加している。地域活動支援センターは回答数は前年と同数であるが、回答率は2.9%増加した。

## 2. 概況

### ① 回答いただいた方、年代

家族の方の回答が最も多く、91名の結果となった。地域活動支援センターはご本人の回答が多く、24名であった。全体では20~30代の方の利用が多くみられた。指定相談支援事業、日中一時支援事業は10歳未満の方の利用が増加している。

\*登録者年代別割合

指定相談:10歳未満7名、10代20名、20代27名、30代24名、  
40代22名、50代17名、60代11名

日中一時:10歳未満9名、10代4名、20代4名、30代3名

短期入所:10代2名、20代6名、30代5名

地域活動支援センター:20代3名、30代7名、40代6名、50代8名、60代以上6名

### ② ご利用事業、利用年数

地域活動支援センターつばさを利用している方が123名と、全体の63.4%を占めているが指定相談支援事業も含まれた利用が多いと考えられる。

5年以上と15年以上ご利用の方が46名と多く、次いで10年以上利用の方が39名であった。1年未満の利用は昨年より11名増えており、特に日中一時支援は5名の増加がみられた。新規ご利用の方も増えていると考えられる。事業別では、指定相談は5年以上、日中一時は1年未満、短期入所は10年以上と15年以上、地域活動支援センターは15年以上利用されている方が多く見られた。

### 3. 事業・運営について

#### ① 理念・基本方針について

「よく知っている」と回答いただいた方は 28 名(14.4%)、「なんとなく知っている」と回答いただいた方は 113 名(58.2%)となった。どの事業も「なんとなく知っている」の回答が 50%を越えて多く見られた。「知らない」と回答いただいた方 45 名のうち 28 名が特定相談・障害児相談支援事業を利用している方であった。

#### ② 苦情解決システム

苦情解決システムについては「知っている」と回答いただいた方は 115 名(59.3%)、「知らない」と回答いただいた方は 73 名(37.6%)であった。

#### ③ ご意見箱について

ご意見箱については「知っている」と回答いただいた方が 124 名(63.9%)であった。

#### ④ 配布物、ホームページについて

「読んだことがある」の回答は、147 名(75.8%)であった。「ことのは」は 59 名(30.4%)が読んだことがあるとの回答で、昨年より約 40 名減っている。創刊して 2 年目ということもあり、今後多くの方に知っていただける工夫がさらに必要と考える。

ホームページについては、「見たことがある」と回答いただいたのは 72 名(37.1%)であった。日中一時支援は 10 名(50%)と昨年よりも 5 名増えいたが、他 3 事業は 30%台に留まっている。

### 4. 裏面(共通項目)について

#### ① 館内の設備は安心・安全に使えますか

119 名の方に「はい」と回答いただいた。「どちらかといえばはい」を含めると 168 名(86.6%)の方に満足いただいていると考えられる。「どちらかといえばいいえ」を含め、「いいえ」の方は 10 名で、そのうち 6 名は指定相談支援事業をご利用の方であった。

#### ② 支援スタッフ(職員)は丁寧に接していますか

「はい」の回答は 150 名(77.3%)で、割合は約 4%減っているが人数は前年より 13 名増えている。あった。どの事業も「どちらかといえばはい」を含めると 90%を超える結果となった。

#### ③ 支援スタッフ(職員)はあなたの身体や生活の状態、要望について把握していると感じますか

「はい」の回答は 107 名(55.2%)。「どちらかといえばはい」を含め 166 名(85.6%)の方に「把握している」と回答いただいている。「いいえ」の回答が昨年よりも 6 名増えており、11 名中 7 名が指定相談支援事業ご利用の方であった。

#### ④ あなたが相談したいときに支援スタッフは時間をとって話をきいていますか

120 名(61.9%)の方に「はい」と回答いただいております、「どちらかといえばはい」を含めると 169 名(87.2%)の回答で、昨年より 18 名増えている。

#### ⑤ いやなことや困ったことがある時に職員に言いやすいですか、スタッフが対応していますか

「言いやすい」と回答した方は 109 名(56.2%)、「対応している」と回答した方は 105 名(54.1%)の

回答であった。どちらの設問も「どちらかといえばはい」を含めると、80%を超える結果となった。

⑥ 他の人に知られたいくないことを、支援スタッフは秘密にしてくれていますか

「はい」の回答は122名(62.9%)、「どちらかといえばはい」の回答は44名(22.7%)で「どちらかといえばはい」の回答が昨年よりも22名増えている。

⑦ 当センターを利用している際の安心感、居心地、満足度

安心感・居心地・満足度についての3つの設問においては、「どちらかといえばはい」も含め、ほぼ160名を超える方に満足いただいている。居心地については無回答が20名を超え、うち19名は指定相談支援事業であるが、これは実際にセンターを利用する機会のない方が多いことから無回答となっていることが考えられる。

## 5. 各事業の結果について

① 特定相談・障害児相談支援事業

「①あなたの話を受け止めて聞いていますか」「②気持ちをくみとった計画書を作成していますか」については「はい」の回答が80名を超えており、「どちらかといえばはい」を含めると85%以上の方に回答いただいている。「③情報提供」「④連絡体制」については「はい」割合が50%を超えているが、「いいえ」「どちらかといえばいいえ」の回答が15名を超える結果となっている。

<自由記述より>

- ・この里を使用中、職員のルールと自分を修正したいと思います。
- ・お会いしてなくても、女性が入ってきたというだけで利用しづらいです。経済力、学歴、身長、血液型ではなく、人間性を見てくれれば利用しやすくなると思います。
- ・息子の生活が少しでも自立になれるように、積極的にご協力を頂ければありがたいです。週2回ホームに通っているのを、週3回に増やしていただきたいです。
- ・コロナ禍ということもあり、相談することもそれほどないため(事業所とのやり取りで解決しているので)あまりコミュニケーションは取れていないと思います。何かあったとき頼りにしたいので、よろしくお願いします。
- ・コロナ禍で、利用制限があるのには困っています。
- ・担当されている案件が多く、ご多忙の中、ご対応いただき感謝しております。
- ・センター施設は利用していないので、無回答としてます。
- ・本人は府中療育センターに入所して居るので、分かりません。申し訳有りませんが、どのように書いたら良いか。
- ・寮の階段が滑らないか、すごく気になります。言葉がおうむ返しのため、上手に伝えられないと思う。
- ・家族会を開いてくれると嬉しいですね。
- ・いつも親切に対応してくれて、ありがとうございます。こちら側に自分勝手に行動してしまうところとか、不手際なところなどもありますが、今後ともよろしくお願いします。
- ・支援スタッフによって返答が変わります。
- ・どちらかといえばはい に丸をしたのですが、皆さんお忙しそうで声をかけづらいという事です。特に本人は、自分から何かを伝える事(特に真剣な程)がうまくできません。良く気遣ってくださっているとは感じています。
- ・いつも丁寧に対応していただき感謝しています。行政との連携上、仕方がないのかとも思いますが、要望してから改善されるまで時間がかかりすぎる。また、改善されない件はずっとそのままになってしまっている。

- ・支援スタッフ方々の質の高さに感心しています。
- ・意見箱は見たことがあります。ただ、使い方が分かりません。面談室は1Fと2F だけですか？(指定相談事業) 障害者センターに行く時間がないので、私は引き続き郵送に頼っていますが、大丈夫ですか？1Fにあるインフォメーションが見えづらく、どの部屋がどこのものなのか分かりません。
- ・配布物:配布されていることを知らない。

## ② 地域活動支援センターつばさ

「①要望を言いやすいか」「③生活は充実しているか」「④支援スタッフと話しやすいですか」については、20名を超える方が「はい」の回答であった。

「②プログラムは希望に合っているか」「⑤協力員と話しやすいか」の設問においても「はい」の回答は15名を超えており、どの設問も「どちらかといえば」を含めると85%を超える回答であった。

<自由記述より>

- ・地域社会との連携を目指すが故に、本業がおろそかになっている。人事が経験や能力を無視した安直なものになっている。
- ・すべて満足です。
- ・いつも楽しく過ごしています。
- ・感謝のひとつことです。
- ・アートサロンで描くオブジェを置いてほしい。毎回描くものがなくて困っています。
- ・パソコン広場で練習教材(お知らせを作る(ワード、はがきで、A4で等。))等を取り入れると今より良い。
- ・実際どの程度の人数が必要かわからないが、職員数。

## ③ 日中一時支援事業

どの設問も「はい」の回答は10名を超え、「どちらかといえばはい」を含めると80%以上の方に満足いただいている結果となった。

<自由記述より>

- ・仕方がないとは思いますが、利用したい日時になかなか予約が取れず、もう少し利用したいですが難しいですね。いつもありがとうございます。
- ・いつもお世話になっております。初めて伺った際、スリッパ履き替えるところの入り口で、どう入っていいか戸惑っていた時に、ダウン症の若い女性の方が親切に教えてくれました。その後の利用時も同じ方に挨拶していただき嬉しい気持ちになりました。利用者さんも、スタッフさんも気軽に声をかけてくれるのが温かい気持ちになり、嬉しいので記入させていただきました。今後ともよろしく願います。

## ④ 短期入所事業

「①予約や利用方法」「②希望に合った過ごし方」「③支援や介助」については「どちらかといえばはい」を含め、10名(80%)を超える方に回答いただいた。

<自由記述より>

- ・いつも丁寧に対応していただき感謝しています。入浴できていないので、入浴可能にしてほしいです。
- ・居室のおもちゃ、棚、オーディオ機器が安全に置かれていない。
- ・ショートステイの申込書を2種類(仮予約用と本申込書)にしてほしいです。
- ・仮予約の結果報告の時、夕食中に電話をかけられた事については困ってしまいました。