

国分寺市障害者センター（生活介護） 【利用者調査結果】

2024年9月

- 調査期間 : 2024年8月20日～9月5日
- 利用者総数 : 48 名
- 調査対象者数 : 48 名
- 有効回答者数 : 38 名
- 回答率 : 79 %
- 調査方法 : 聞き取り調査・アンケート調査



Japan life care

株式会社 日本生活介護

		実数				%			
		はい	どちらでもない	いいえ	非該当・無回答	はい	どちらでもない	いいえ	非該当・無回答
問 1	あなたが困った時、職員は助けてくれていると思いますか	35	1	1	1	92%	3%	3%	3%
問 2	あなたの身の回りにある設備は安心して使えますか	30	4	1	3	79%	11%	3%	8%
問 3	利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいですか	30	3	4	1	79%	8%	11%	3%
問 4	ここでの活動は楽しいですか	37	1	0	0	97%	3%	0%	0%
問 5	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ますか	30	3	0	5	79%	8%	0%	13%
問 6	職員の言葉遣いや態度、服装等は適切ですか	28	4	0	6	74%	11%	0%	16%
問 7	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	33	0	1	4	87%	0%	3%	11%
問 8	利用者同士のいさかき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	26	1	0	11	68%	3%	0%	29%
問 9	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	32	3	0	3	84%	8%	0%	8%
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	27	4	0	7	71%	11%	0%	18%
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	20	2	0	16	53%	5%	0%	42%
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	16	5	0	17	42%	13%	0%	45%
問 13	あなたが不満に思ったことや要望を伝えた時、職員はきちんと対応してくれていると思いますか	24	5	3	6	63%	13%	8%	16%
問 14	あなたが困った時に、職員以外の人（役所や第三者委員会など）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	14	9	5	10	37%	24%	13%	26%

「実数」… 実際に答えた人の数

「%」… それぞれの実数が有効回答者数に占める割合



※グラフは有効回答者数に対する割合

※数値は各選択肢（はい・いいえ等）の実数

●「はい」の回答の多い順

□はい □どちらともいえない □いいえ □非該当・無回答

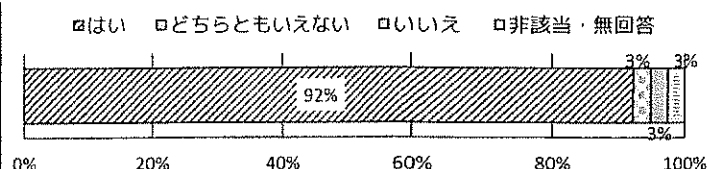
0% 20% 40% 60% 80% 100%



※グラフは有効回答者数に対する割合

※数値は各選択肢（はい・いいえ等）の実数

問1 あなたが困った時、職員は助けてく
れていると思いますか



◆「はい」のコメント◆

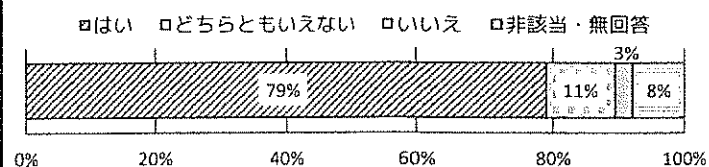
- ・わからないけど。
- ・大丈夫。
- ・助けてくれます。
- ・困ったことはないが。

◆「どちらともいえない」のコメント◆

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

問2 あなたの身の回りにある設備は安心
して使えますか



◆「はい」のコメント◆

- ・危なくない。
- ・危ないところはない。

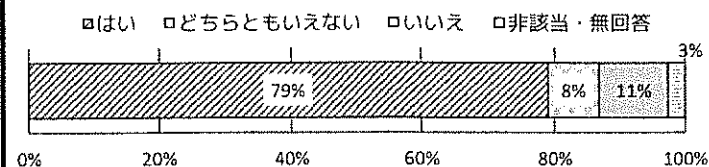
◆「どちらともいえない」のコメント◆

- ・少し片付いていないところがある。

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

問3 利用者同士の交流など、仲間との関
わりは楽しいですか



◆「はい」のコメント◆

- ・話をする。
- ・お友達がいる。

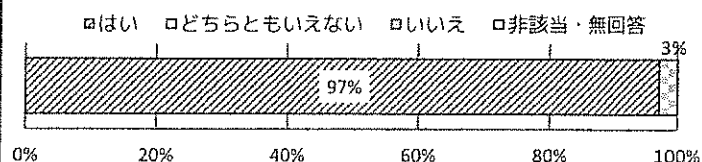
◆「どちらともいえない」のコメント◆

・何とも言えない。

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

問4 ここでの活動は楽しいですか



◆「はい」のコメント◆

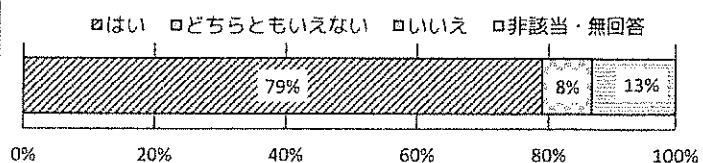
- ・わからないけど、楽しい。
- ・体操が楽しい。
- ・楽しい。
- ・リハビリやビーズ、アイロン、編みものが楽しい。

◆「どちらともいえない」のコメント◆

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

問5 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ますか



◆「はい」のコメント◆

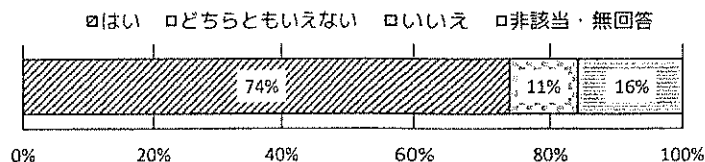
- ・大丈夫。
- ・きれい。

◆「どちらともいえない」のコメント◆

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

問6 職員の言葉遣いや態度、服装等は適切ですか



◆「はい」のコメント◆

- ・職員は優しい。
- ・職員は優しいよ。きついこと言わないの。
- ・優しい。

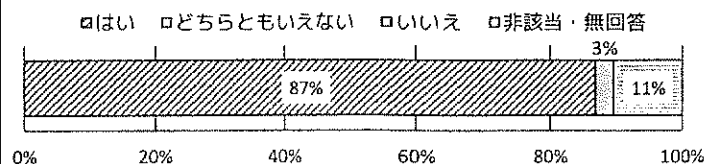
◆「どちらともいえない」のコメント◆

- ・職員にもよります。

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

問7 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



◆「はい」のコメント◆

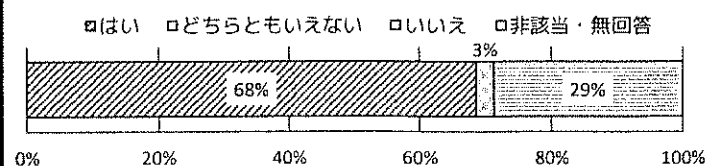
- ・ちゃんとしてくれた。
- ・大丈夫。
- ・してくれた。いっぱい。
- ・病院に行ってくれた。
- ・体調が悪い時は、病院に同行してくれる。
- ・ケガはない。

◆「どちらともいえない」のコメント◆

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

問8 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



◆「はい」のコメント◆

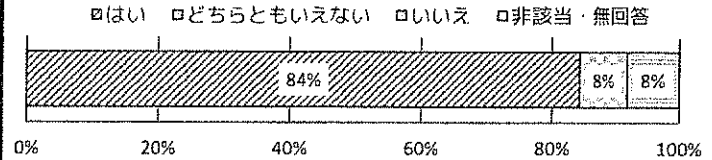
- ・ケンカはない。あれば止める。
- ・ケンカはない。職員は止める。
- ・止める。

◆「どちらともいえない」のコメント◆

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

問 9 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



◆「はい」のコメント◆

- ・大事にされている。
- ・かわいがってもらっている。

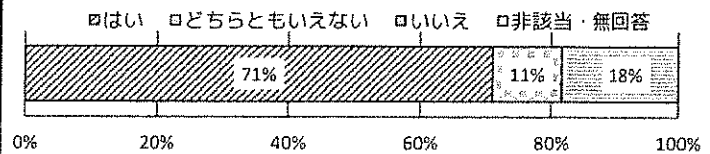
◆「どちらともいえない」のコメント◆

- ・わからない職員がいる。

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

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



◆「はい」のコメント◆

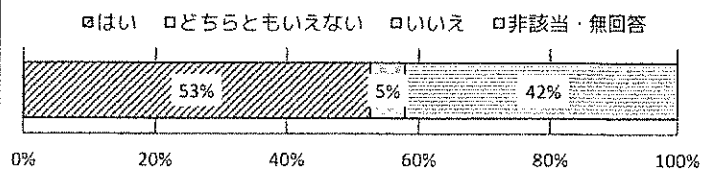
- ・大丈夫。

◆「どちらともいえない」のコメント◆

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

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



◆「はい」のコメント◆

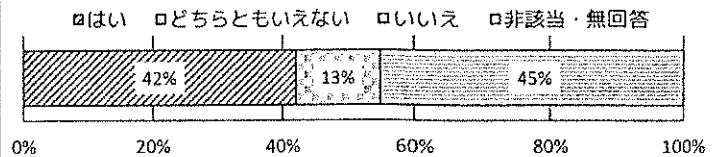
・知っている。聞いてくれる。

◆「どちらともいえない」のコメント◆

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

あなたの計画やサービス内容について
問 1 2 の説明は、わかりやすいと思いますか



◆「はい」のコメント◆

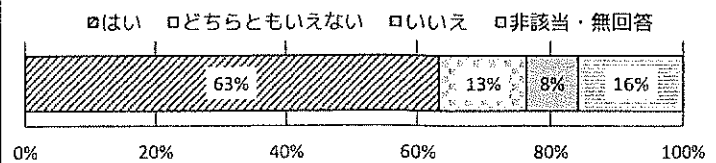
◆「どちらともいえない」のコメント◆

・わからない時がある。

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

あなたが不満に思ったことや要望を
問 1 3 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



◆「はい」のコメント◆

・言っている。
・嫌なことはあまりない。

◆「どちらともいえない」のコメント◆

・スタッフ全体に周知されにくい。

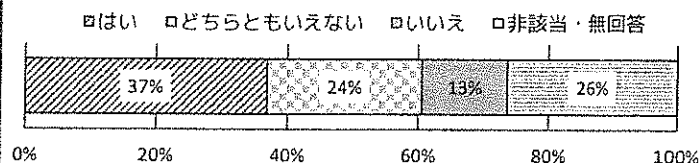
◆「いいえ」のコメント◆

・嫌なことは言いたくない。

◆「非該当・無回答」のコメント◆

問 1 4

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



◆「はい」のコメント◆

・相談はしていない。

◆「どちらともいえない」のコメント◆

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

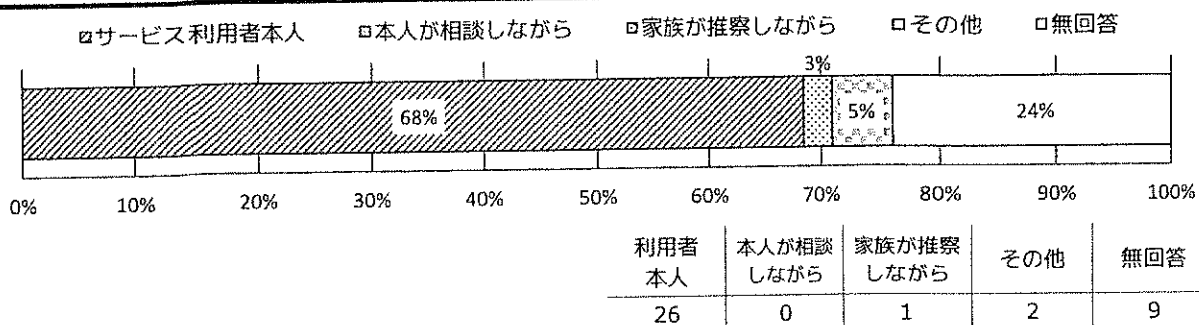
◆ 日頃お感じになっている事業所に対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください。

- ・〇〇さんと〇〇さんがうれしい。
- ・遠くより、近くで楽しみたい。前はコンビニで昼ご飯を買えたが、今はできない。前のようにコンビニで買えると思う。
- ・わからないけど良い。
- ・大きいところが良い。
- ・温泉に行きたい。福島の温泉に行きたい。バスと電車と歩きで行く。お母さんと。
- ・ほしいものはない。
- ・眠い。口いたい。
- ・動物園に行きたい。
- ・親子丼が食べたい。
- ・はい、良いです。
- ・洋服が良い。
- ・ほしいものがある。
- ・自分のところは、車イスの人が多いのは、なぜか気になる。
- ・休む時には、硬いベッドの方が良い。
- ・段階的、発展的プログラムがあると良い。
- ・家族に耳鼻の様子を日々、伝えてほしい。
- ・無理だから、“満足”ではない。

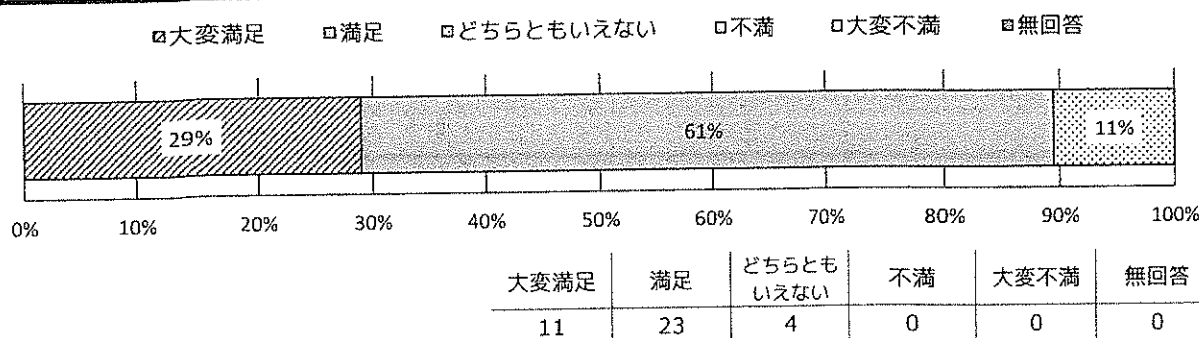
◆ 今回の調査についてお気づきになった点など、ご自由にお書きください。

- ・話を聞いてもらって良かった。
- ・楽しかった。

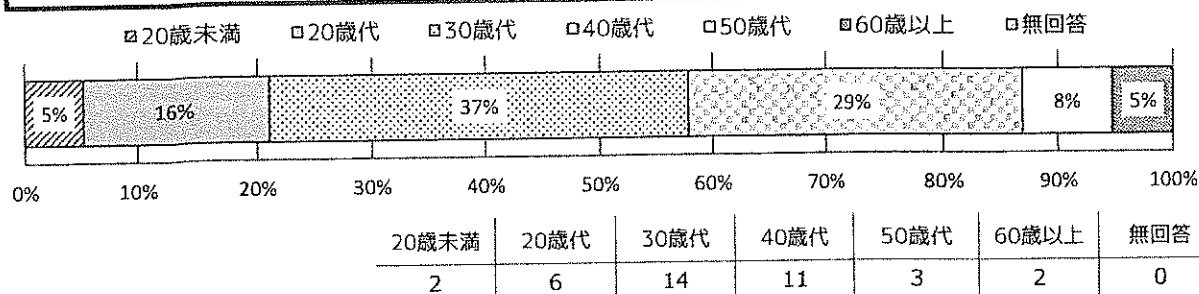
●調査票に回答された方



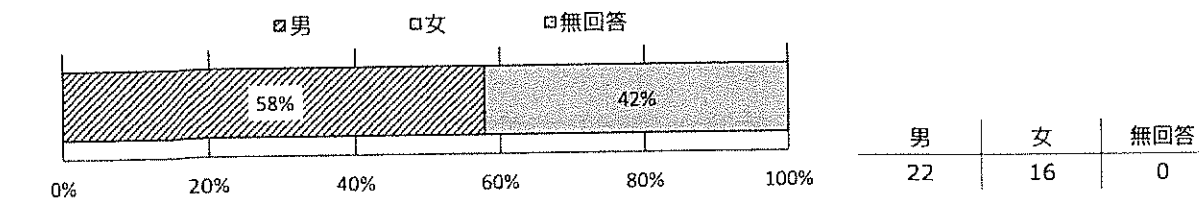
●現在利用している事業所を総合的にみて、どの程度満足していますか



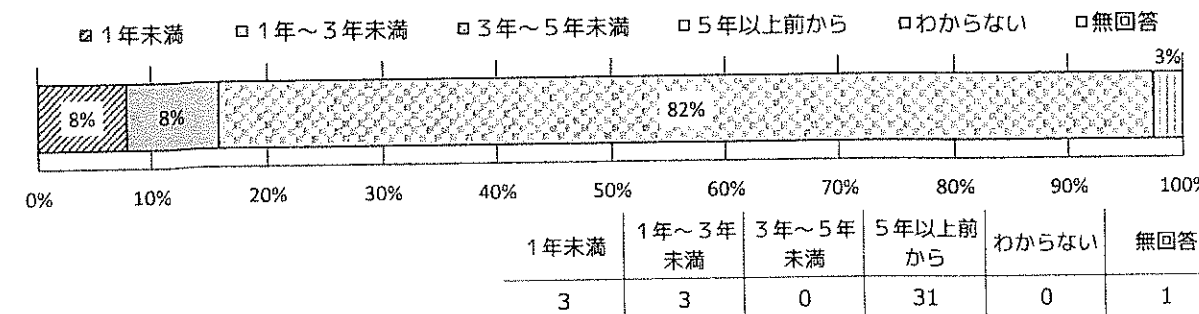
F 1. あなたは何歳ですか



F 2. あなたの性別はどちらですか

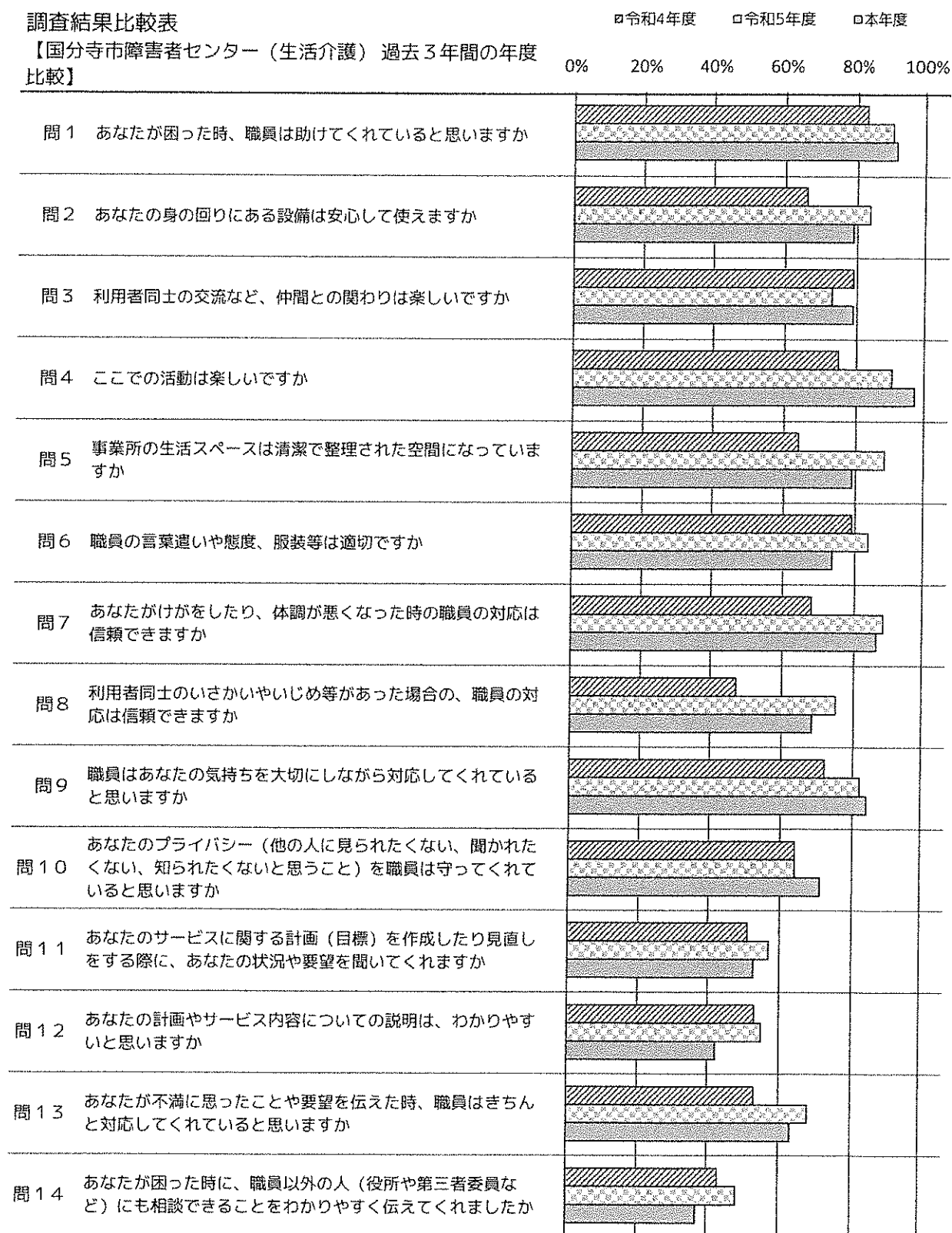


F 3. ここに通い始めたのはいつ頃ですか



調査結果比較表

【国分寺市障害者センター（生活介護） 過去3年間の年度比較】



※「はい」と答えた人の割合

国分寺市障害者センター (自立訓練〔機能訓練〕) 【利用者調査結果】

2024年9月

■調査期間 : 2024年8月20日、21日
■利用者総数 : 4 名
■調査対象者数 : 4 名
■有効回答者数 : 4 名
■回答率 : 100 %
■調査方法 : 聞き取り調査



Japan life care

株式会社 日本生活介護

		実数				%			
		はい	どちら えら ないも	いい え	非 該 回 答・	はい	どちら えら ないも	いい え	非 該 回 答・
問 1	あなたが困った時、職員は助けてくれていると思いますか	2	1	0	1	50%	25%	0%	25%
問 2	あなたの身の回りにある設備は安心して使えますか	4	0	0	0	100%	0%	0%	0%
問 3	利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいですか	1	2	1	0	25%	50%	25%	0%
問 4	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	2	2	0	0	50%	50%	0%	0%
問 5	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ますか	4	0	0	0	100%	0%	0%	0%
問 6	職員の言葉遣いや態度、服装などは適切だと思いますか	4	0	0	0	100%	0%	0%	0%
問 7	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	3	1	0	0	75%	25%	0%	0%
問 8	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	1	1	0	2	25%	25%	0%	50%
問 9	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ますか	2	2	0	0	50%	50%	0%	0%
問 10	あなたのプライバシーを職員は守ってくれていますか	2	2	0	0	50%	50%	0%	0%
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	3	0	1	0	75%	0%	25%	0%
問 12	あなたの計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいですか	3	0	1	0	75%	0%	25%	0%
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ますか	1	2	0	1	25%	50%	0%	25%
問 14	あなたが困った時に、職員以外の人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	2	0	2	0	50%	0%	50%	0%

「実数」… 実際に答えた人の数

「%」… それぞれの実数が有効回答者数に占める割合



※グラフは有効回答者数に対する割合

※数値は各選択肢（はい・いいえ等）の実数

●「はい」の回答の多い順

□はい □どちらともいえない □いいえ □非該当・無回答

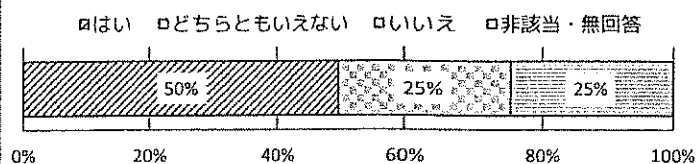


※グラフは有効回答者数に対する割合

※数値は各選択肢（はい・いいえ等）の実数

問 1

あなたが困った時、職員は助けてく
れていると思いますか



◆「はい」のコメント◆

◆「どちらともいえない」のコメント◆

・初日なので、わからない。

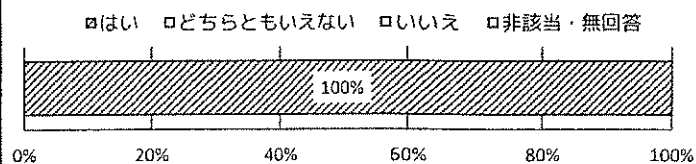
◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

・困ったことがないので、よくわからない。

問 2

あなたの身の回りにある設備は安心
して使えますか



◆「はい」のコメント◆

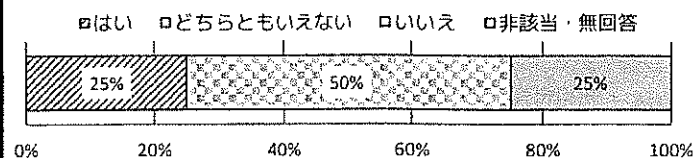
◆「どちらともいえない」のコメント◆

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

問 3

利用者同士の交流など、仲間との関
わりは楽しいですか



◆「はい」のコメント◆

◆「どちらともいえない」のコメント◆

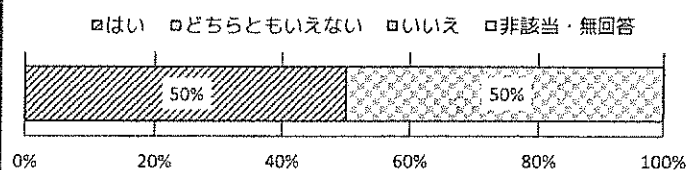
・初日なので。
・あまり話をする時間がない。

◆「いいえ」のコメント◆

・交流がコロナのため、少なくなった。

◆「非該当・無回答」のコメント◆

問4 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



◆「はい」のコメント◆

・リハビリ。

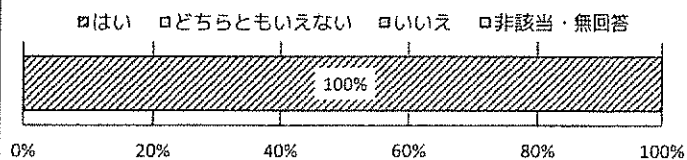
◆「どちらともいえない」のコメント◆

・あまり伝えられない。
・良くなったが、医療の力か、ここの力かわからない。

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

問5 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ますか



◆「はい」のコメント◆

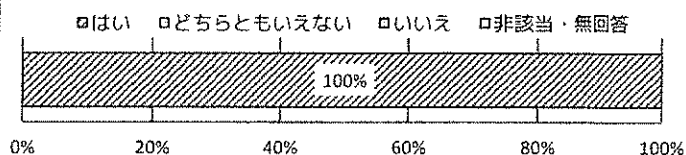
・ある程度十分だと思う。

◆「どちらともいえない」のコメント◆

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

問6 職員の言葉遣いや態度、服装などは適切だと思いますか



◆「はい」のコメント◆

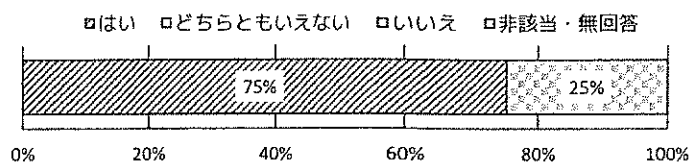
・とても丁寧。

◆「どちらともいえない」のコメント◆

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

あなたがけがをしたり、体調が悪く
問7 なった時の職員の対応は信頼できますか



◆「はい」のコメント◆

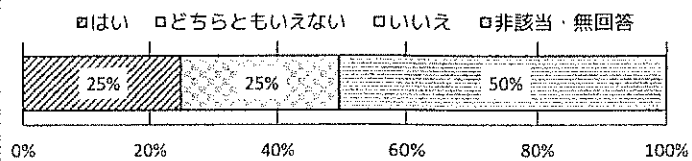
◆「どちらともいえない」のコメント◆

・初日なので。

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

利用者同士のいさかいやいじめ等が
問8 あった場合の、職員の対応は信頼できますか



◆「はい」のコメント◆

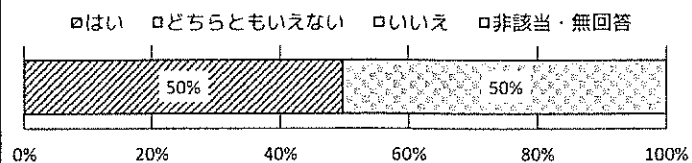
◆「どちらともいえない」のコメント◆

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

・そういう場面がない。
・トラブルがない。

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ますか
問9



◆「はい」のコメント◆

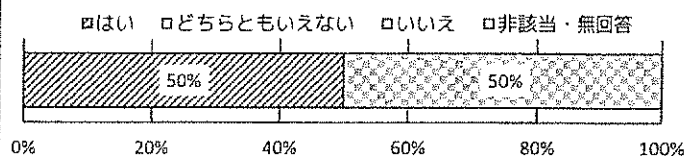
・担当者が実習から一緒に、腰が低く安心できる。

◆「どちらともいえない」のコメント◆

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

問 1 0 あなたのプライバシーを職員は守ってくれていますか



◆「はい」のコメント◆

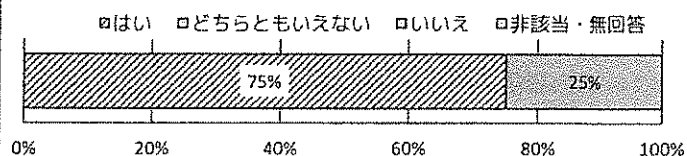
◆「どちらともいえない」のコメント◆

・まだわからない。

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

問 1 1 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



◆「はい」のコメント◆

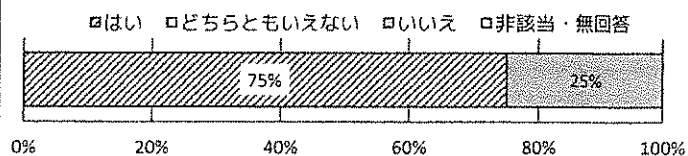
・まだ希望はないが、相談しようと思う。

◆「どちらともいえない」のコメント◆

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

問 1 2 あなたの計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいですか



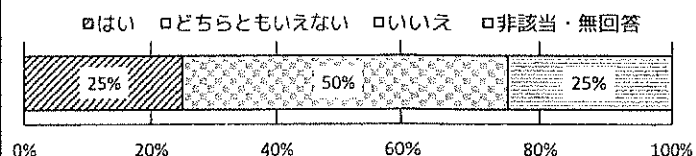
◆「はい」のコメント◆

◆「どちらともいえない」のコメント◆

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

あなたが不満に思った事や要望を伝
問 1 3 えた時、職員はきちんと対応してく
れますか



◆「はい」のコメント◆

・まだわからない。

◆「どちらともいえない」のコメント◆

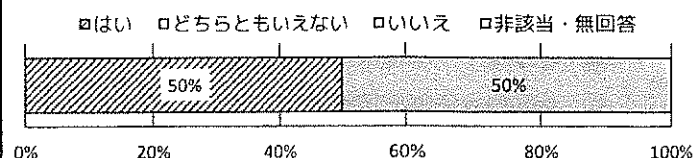
・まだわからない。

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

・特に要望もなかったので、わからない。

あなたが困った時に、職員以外の人
問 1 4 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



◆「はい」のコメント◆

◆「どちらともいえない」のコメント◆

◆「いいえ」のコメント◆

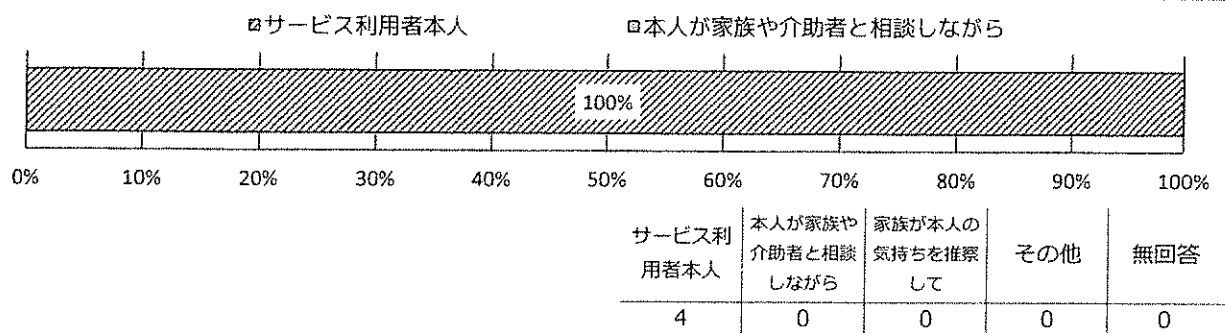
◆「非該当・無回答」のコメント◆

◆ 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。

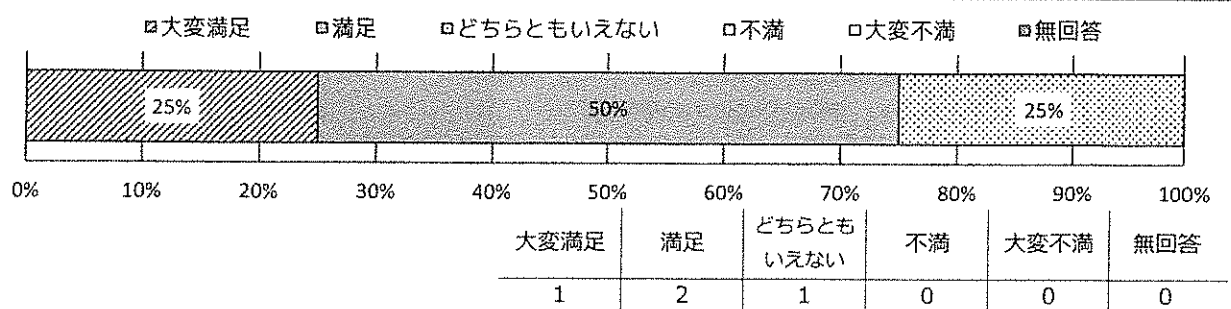
・廊下にソファがなくなって、休む場所がなくなってしまった。

◆ 今回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。

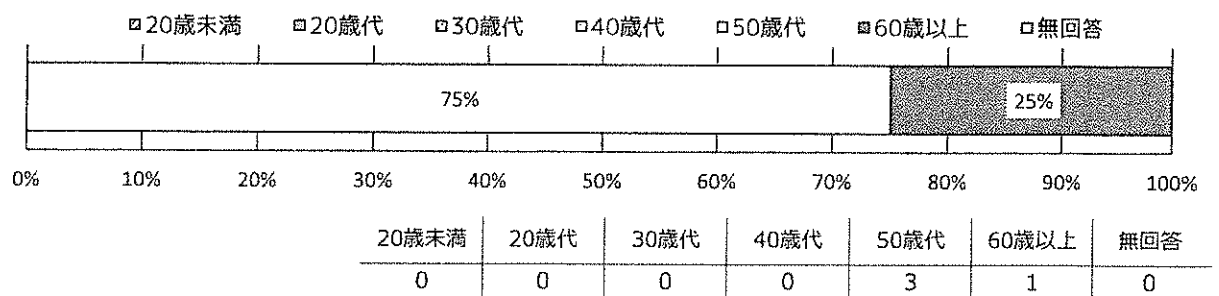
●調査票に回答された方



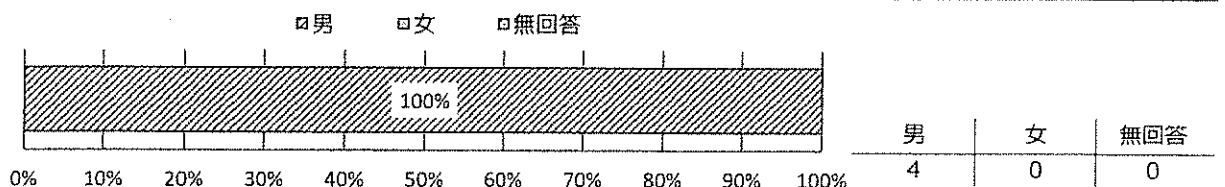
●現在利用している事業所を総合的にみて、どの程度満足していますか



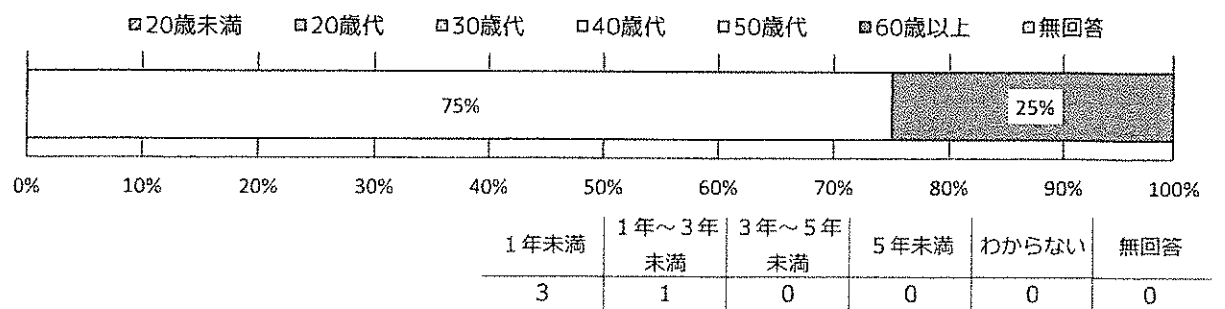
F 1. あなたは何歳ですか



F 2. あなたの性別はどちらですか



F 3. ここに通い始めたのはいつ頃からですか

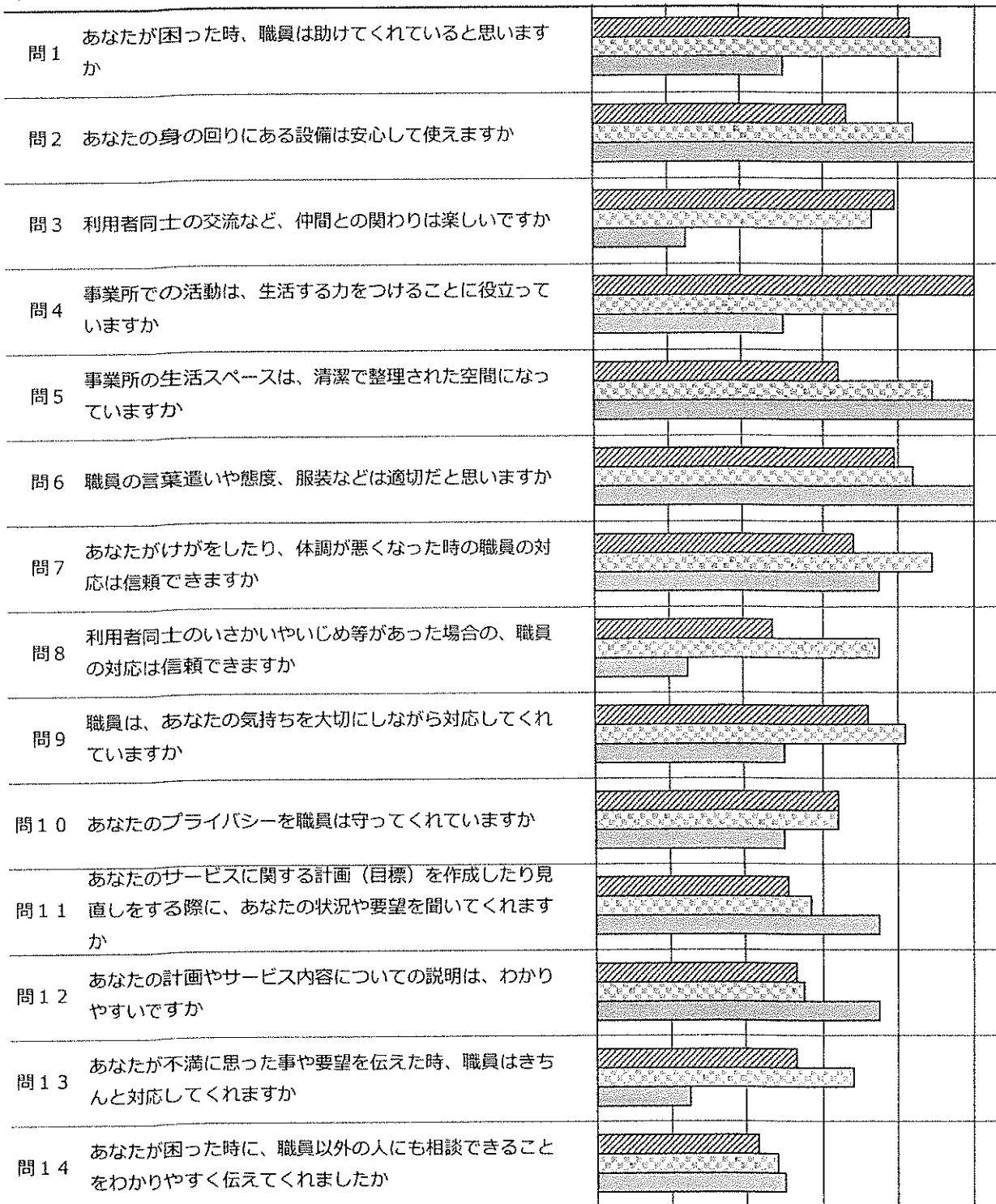


調査結果比較表

【国分寺市障害者センター 自立訓練（機能訓練） 過去3年間の年度比較】

令和4年度 令和5年度 本年度

0% 20% 40% 60% 80% 100%



※「はい」と答えた人の割合

国分寺市障害者センター (自立訓練〔生活訓練〕) 【利用者調査結果】

2024年9月

- 調査期間 : 2024年8月20日～9月3日
- 利用者総数 : 5 名
- 調査対象者数 : 5 名
- 有効回答者数 : 5 名
- 回答率 : 100 %
- 調査方法 : 聞き取り調査・アンケート調査



Japan life care

株式会社 日本生活介護

		実数				%			
		はい	どちら えら ないも	いい え	非 無該 回答・	はい	ど い ち え ら ないも	いい え	非 無該 回答・
問 1	あなたが困った時、職員は助けてくれていると思いますか	4	1	0	0	80%	20%	0%	0%
問 2	あなたの身の回りにある設備は安心して使えますか	4	1	0	0	80%	20%	0%	0%
問 3	利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいですか	5	0	0	0	100%	0%	0%	0%
問 4	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	4	0	0	1	80%	0%	0%	20%
問 5	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ますか	5	0	0	0	100%	0%	0%	0%
問 6	職員の言葉遣いや態度、服装などは適切だと思いますか	4	0	0	1	80%	0%	0%	20%
問 7	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	3	1	0	1	60%	20%	0%	20%
問 8	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	2	0	0	3	40%	0%	0%	60%
問 9	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ますか	3	1	0	1	60%	20%	0%	20%
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、知られたいと思うこと）を職員は守ってくれていますか	4	0	0	1	80%	0%	0%	20%
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	3	1	0	1	60%	20%	0%	20%
問 12	あなたの計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいですか	3	1	0	1	60%	20%	0%	20%
問 13	あなたが不満に思ったことや要望を伝えた時、職員はきちんと対応してくれますか	3	2	0	0	60%	40%	0%	0%
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	2	1	1	1	40%	20%	20%	20%

「実数」… 実際に答えた人の数

「%」… それぞれの実数が有効回答者数に占める割合



※グラフは有効回答者数に対する割合

※数値は各選択肢（はい・いいえ等）の実数

●「はい」の回答の多い順

□はい □どちらともいえない □いいえ □非該当・無回答

0% 20% 40% 60% 80% 100%

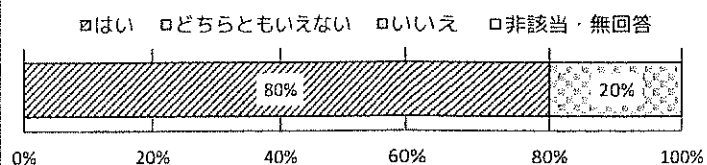


※グラフは有効回答者数に対する割合

※数値は各選択肢（はい・いいえ等）の実数

問1

あなたが困った時、職員は助けてく
れていると思いますか



◆「はい」のコメント◆

- ・何でも助けてくれる。
- ・利用者同士の交流のある時などに助けてくれる。

◆「どちらともいえない」のコメント◆

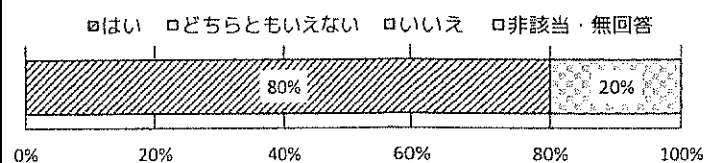
- ・サッと手を出してくれる職員と、そうでない職員がいる。

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

問2

あなたの身の回りにある設備は安心
して使えますか



◆「はい」のコメント◆

- ・安心して使えます。

◆「どちらともいえない」のコメント◆

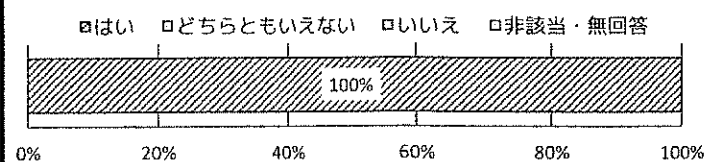
- ・つかえ棒はしてあるけど…。地震に耐えられないかも。

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

問3

利用者同士の交流など、仲間との関
わりは楽しいですか



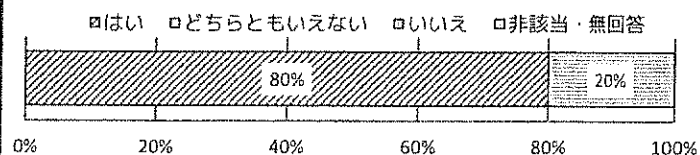
◆「はい」のコメント◆

◆「どちらともいえない」のコメント◆

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

問4 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



◆「はい」のコメント◆

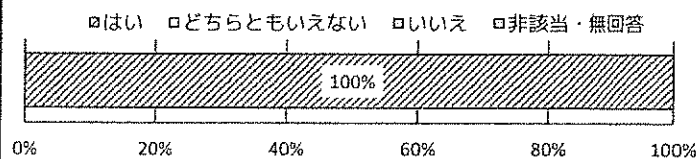
・次のB型事業所などに向けて、頑張っている。

◆「どちらともいえない」のコメント◆

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

問5 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ますか



◆「はい」のコメント◆

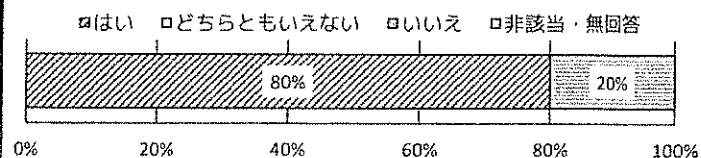
・きちんとなっている。

◆「どちらともいえない」のコメント◆

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

問6 職員の言葉遣いや態度、服装などは適切だと思いますか



◆「はい」のコメント◆

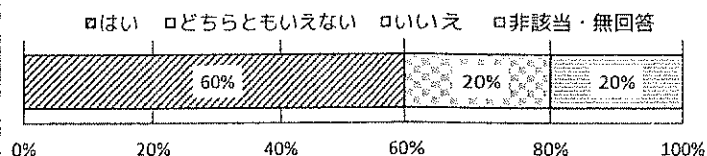
・良いと思います。

◆「どちらともいえない」のコメント◆

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

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



◆「はい」のコメント◆

・適切に対応してくれる。

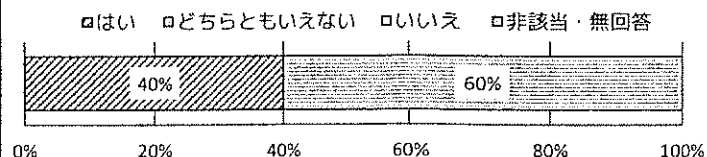
◆「どちらともいえない」のコメント◆

・信頼できる人と言葉だけの人がいる。

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

利用者同士のいさかいやいじめ等があった場合、職員の対応は信頼できますか



◆「はい」のコメント◆

・ケンカなどはない。

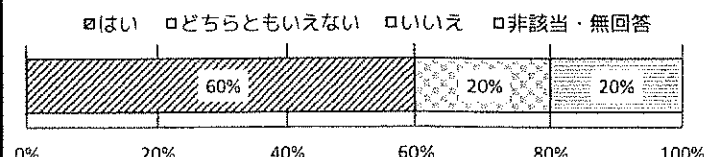
◆「どちらともいえない」のコメント◆

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

・いさかいやいじめを目撃したことがないので、わからない。
・利用者同士ではまだない。

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ますか



◆「はい」のコメント◆

・職員が優しくしてくれる。

◆「どちらともいえない」のコメント◆

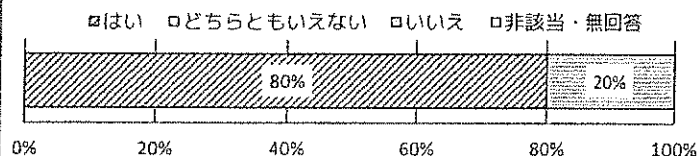
・大切に思って対応してくれる職員と、そうでない職員がいる。

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

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
守ってくれていますか



◆「はい」のコメント◆

- ・守ってくれている。
- ・たぶん。守ってくれると思う職員にしか話ができない。

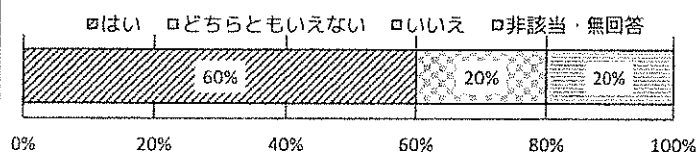
◆「どちらともいえない」のコメント◆

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

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



◆「はい」のコメント◆

- ・話を聞いている。

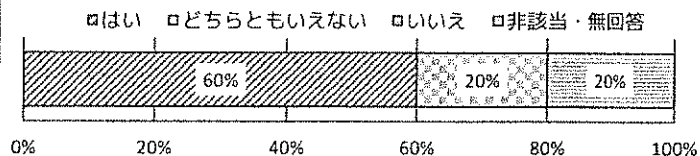
◆「どちらともいえない」のコメント◆

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

問 12

あなたの計画やサービス内容につい
ての説明は、わかりやすいですか



◆「はい」のコメント◆

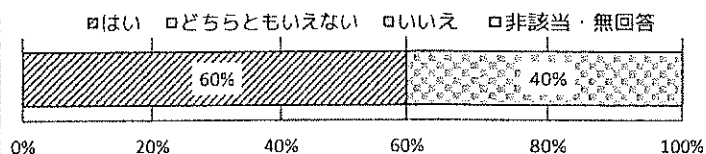
- ・説明はわかりやすい。

◆「どちらともいえない」のコメント◆

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

あなたが不満に思ったことや要望を
問 1 3 伝えた時、職員はきちんと対応してくれますか



◆「はい」のコメント◆

・言えばすぐにしてくれる。

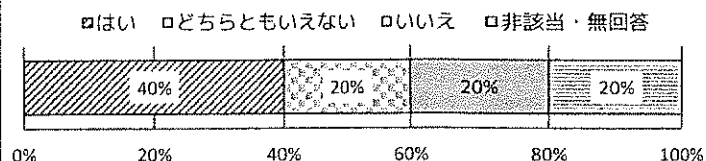
◆「どちらともいえない」のコメント◆

・きちんと対応してくれる職員と、そうでない職員がいる。

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

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
問 1 4 できることをわかりやすく伝えてく
れましたか



◆「はい」のコメント◆

◆「どちらともいえない」のコメント◆

◆「いいえ」のコメント◆

・知らなかったなので、困った時に「まず市役所に！」と家族が動いた。

◆「非該当・無回答」のコメント◆

◆ 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。

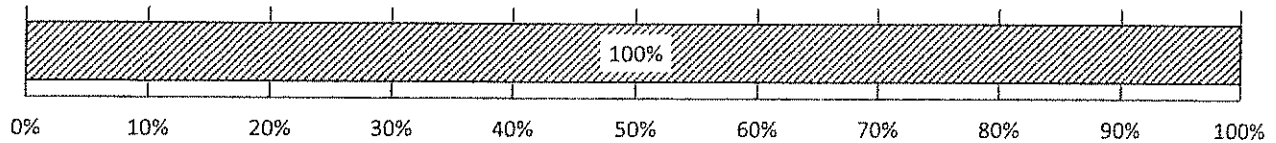
- ・昼に麺類が食べたい。給食はおいしい。職員は良い人が多い。毎日ここに来るのが楽しみです。
- ・事業所を利用することによって、ある程度か少しは生活リズムが良くなってきているような気がした。
- ・カードを作るのを頼まれたのに、職員が途中で描いて「文字が全部入りませんでした。あとは可愛くしてください！」困りました。
- ・合奏をするのに頼まれて楽譜を起こしたのに、全く違うものになっていた。
- ・一人の人に誰が見ても、すごいえこひいきをしていた。
- ・利用者にも悪いところはあったが、職員にはもっと冷静な対応をしてほしいと思う。
- ・時間をかけて準備をしたことを、他の人に私の考えと違うやり方をされたので、説明をしようとしたのに、拒否されてしまい、とてもショックでした。
- ・手洗いシンクにある、カゴの中の歯ブラシセットを、何も聞かずに職員に処分され、困りました。

◆ 今回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。

- ・話を聞いてもらって良かった。
- ・通所の日にうまく当たらず、直接お話ができなかったのが残念でした。

●調査票に回答された方

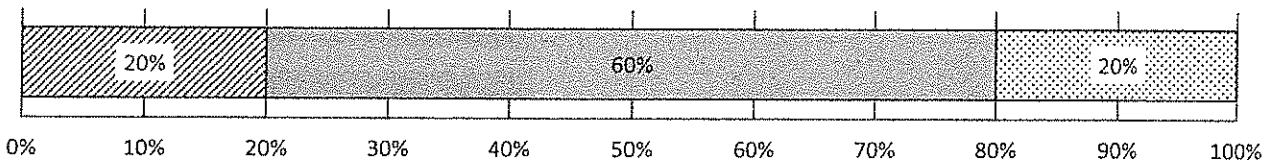
□利用者本人 □本人が相談しながら □家族が推察しながら □その他 □無回答



利用者本人	本人が相談しながら	家族が推察しながら	その他	無回答
5	0	0	0	0

●現在利用している事業所を総合的にみて、どの程度満足していますか

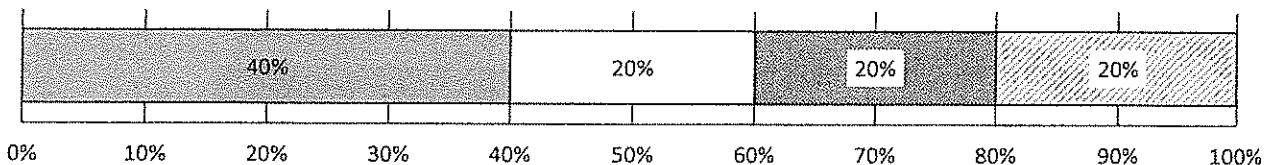
□大変満足 □満足 □どちらともいえない □不満 □大変不満 □無回答



大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答
1	3	1	0	0	0

F 1. あなたは何歳ですか

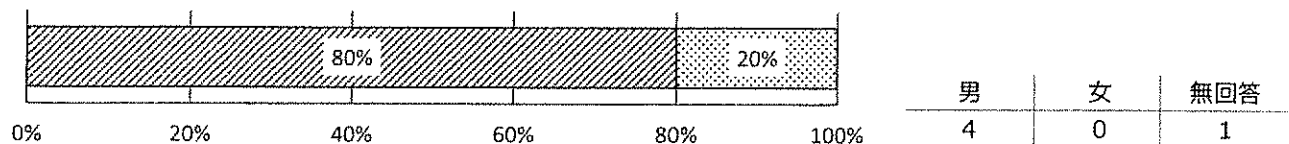
□20歳未満 □20歳代 □30歳代 □40歳代 □50歳代 □60歳以上 □無回答



20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	無回答
0	2	0	0	1	1	1

F 2. あなたの性別はどちらですか

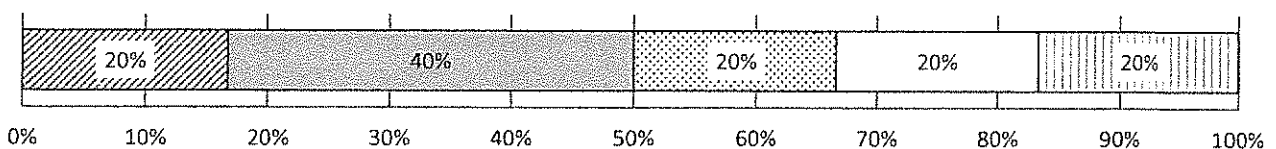
□男 □女 □無回答



男	女	無回答
4	0	1

F 3. ここに通い始めたのはいつ頃ですか

□1年未満 □1年～3年未満 □3年～5年未満 □5年以上前から □わからない □無回答



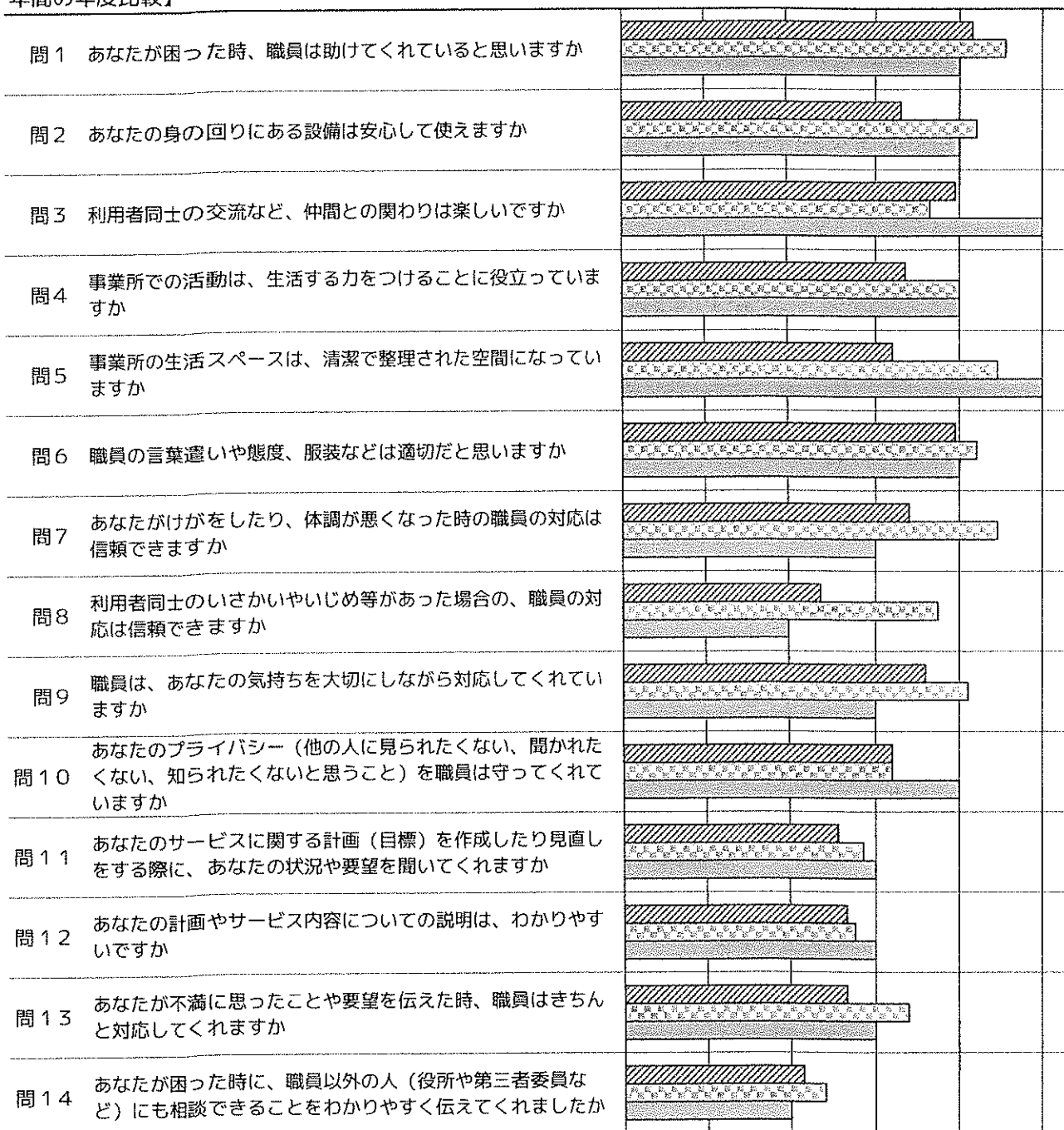
1年未満	1年～3年未満	3年～5年未満	5年以上前から	わからない	無回答
1	2	1	0	0	1

調査結果比較表

【国分寺市障害者センター 自立訓練（生活訓練） 過去3年間の年度比較】

令和4年 令和5年度 本年度

0% 20% 40% 60% 80% 100%



「はい」と答えた人の割合

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】

2024年9月

- 調査期間 : 2024年8月20日～9月13日
- 利用者総数 : 15 名
- 調査対象者数 : 15 名
- 有効回答者数 : 12 名
- 回答率 : 80 %
- 調査方法 : 聞き取り調査・アンケート調査



Japan life care

株式会社 日本生活介護

		実数				%			
		はい	どちら いえ ないも	いえ	非 無 該 回 答・	はい	どちら いえ ないも	いえ	非 無 該 回 答・
問 1	あなたが困った時、職員は助けてくれていると思いますか	12	0	0	0	100%	0%	0%	0%
問 2	あなたの身の回りにある設備は安心して使えますか	9	3	0	0	75%	25%	0%	0%
問 3	利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいですか	10	2	0	0	83%	17%	0%	0%
問 4	ここでの活動は、あなたの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	9	2	0	1	75%	17%	0%	8%
問 5	工賃等の支払いのしくみについて、職員の説明がわかりやすいですか	8	2	1	1	67%	17%	8%	8%
問 6	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	10	1	1	0	83%	8%	8%	0%
問 7	職員の言葉遣いや態度、服装などは適切だと思いますか	10	1	0	1	83%	8%	0%	8%
問 8	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	10	1	0	1	83%	8%	0%	8%
問 9	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	10	0	2	0	83%	0%	17%	0%
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	10	1	1	0	83%	8%	8%	0%
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ますか	10	2	0	0	83%	17%	0%	0%
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	12	0	0	0	100%	0%	0%	0%
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	12	0	0	0	100%	0%	0%	0%
問 14	あなたが不満に思ったことや要望を伝えた時、職員はきちんと対応してくれていますか	11	1	0	0	92%	8%	0%	0%
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	9	1	2	0	75%	8%	17%	0%

「実数」… 実際に答えた人の数

「%」… それぞれの実数が有効回答者数に占める割合



※グラフは有効回答者数に対する割合

※数値は各選択肢（はい・いいえ等）の実数

●「はい」の回答の多い順

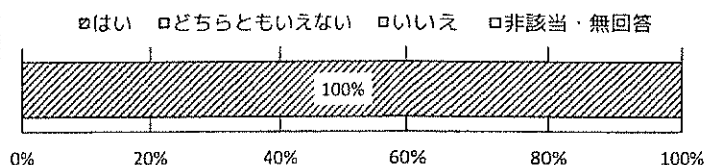
□はい □どちらともいえない □いいえ □非該当・無回答



※グラフは有効回答者数に対する割合

※数値は各選択肢（はい・いいえ等）の実数

問1 あなたが困った時、職員は助けてく
れていると思いますか



◆「はい」のコメント◆

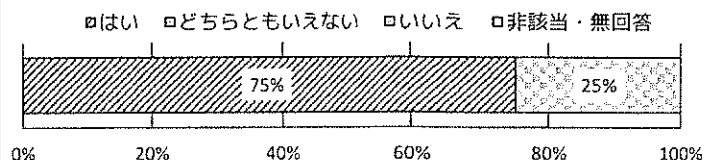
- ・配達先がわからない時、職員に聞いている。職員は丁寧に教えてくれる。
- ・時々困った時がある。職員がいれば大丈夫。

◆「どちらともいえない」のコメント◆

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

問2 あなたの身の回りにある設備は安心
して使えますか



◆「はい」のコメント◆

- ・特に危ないところはない。

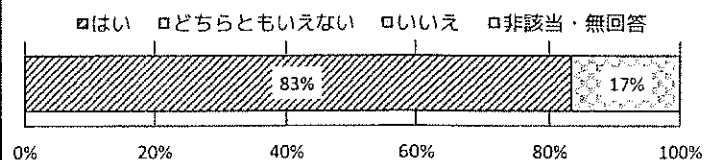
◆「どちらともいえない」のコメント◆

- ・調理場が狭い。大勢人が入ると、ぶつかることもある。厨房にエアコンがほしい。

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

問3 利用者同士の交流など、仲間との関
わりは楽しいですか



◆「はい」のコメント◆

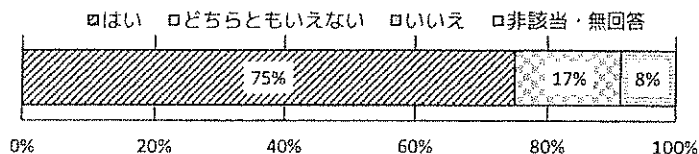
- ・いろいろ話す。電車の話をする。
- ・職場の会話はあ。職場を離れた交流は今のところはない。

◆「どちらともいえない」のコメント◆

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

問4 ここでの活動は、あなたの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



◆「はい」のコメント◆

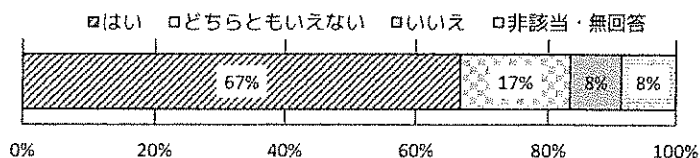
- ・就労だけでなく、自分の生活にも役立っている。
- ・活動が役立っている。将来は、喫茶店で働きたい。今は接客をしている。
- ・役立ってはいるが、まだまだ時々間違えたりすることがある。将来はいろいろやってみたい。

◆「どちらともいえない」のコメント◆

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

問5 工賃等の支払いのしくみについて、職員の説明がわかりやすいですか



◆「はい」のコメント◆

- ・会議の時と、季節ごとに説明を受けている。
- ・もう少し働く時間を多くして、賃金を上げたい。

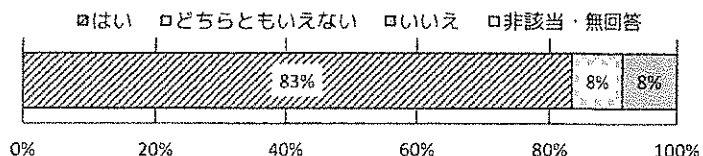
◆「どちらともいえない」のコメント◆

- ・明細書をもらっているが、なぜこれだけの詳しい説明が最近なかった。具体的に説明してほしい。

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

問6 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



◆「はい」のコメント◆

- ・汚れた所は、たぶらない。
- ・大丈夫。

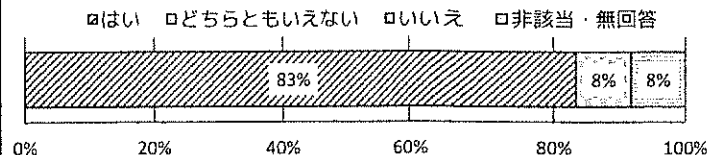
◆「どちらともいえない」のコメント◆

◆「いいえ」のコメント◆

・ロッカーは狭い。使いづらい。

◆「非該当・無回答」のコメント◆

問7 職員の言葉遣いや態度、服装などは適切だと思いますか



◆「はい」のコメント◆

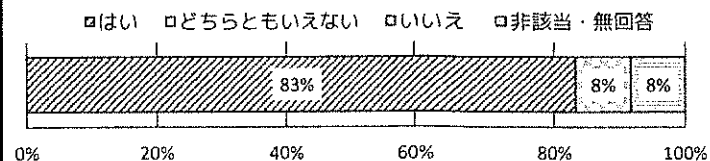
- ・ありがとうございます、言葉がうれしい。
- ・職員はクリアしていると思う。「接客がちゃんとできてるよ」という、職員の言葉がうれしい。

◆「どちらともいえない」のコメント◆

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

問8 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



◆「はい」のコメント◆

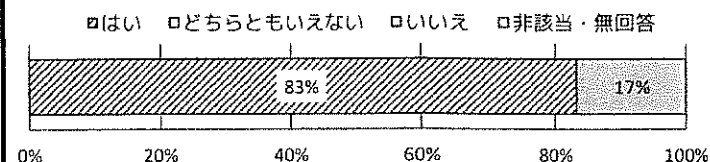
- ・休みなど相談に乗ってくれて、現在も続けていられる。
- ・今は具合が悪くなったことはないが、以前はぎっくり腰になり、〇〇さんに助けてもらった。

◆「どちらともいえない」のコメント◆

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

問9 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



◆「はい」のコメント◆

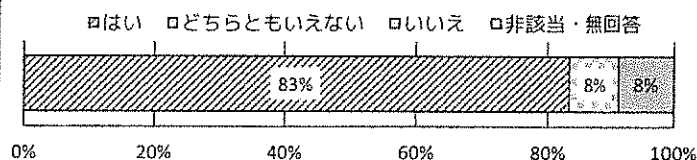
- ・たまにケンカがある。職員ときちんと話す。
- ・いじめはないが、言葉の使い方暴力になるかならないかのストレスがある。職員は、「それはダメだよ」「やめた方がよい」と言い、「ブラックジョークはやめましょう」とも言う。

◆「どちらともいえない」のコメント◆

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

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



◆「はい」のコメント◆

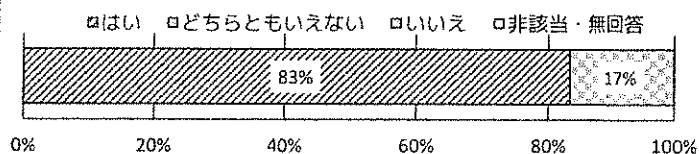
- ・自分から距離を置きたいが、必要な時は対応してくれる。
- ・自分の気持ちを受け止めてくれている。
- ・かなり気持ちを汲んでくれている。

◆「どちらともいえない」のコメント◆

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

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ますか



◆「はい」のコメント◆

- ・今のところは大丈夫。

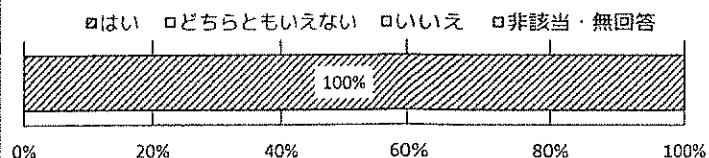
◆「どちらともいえない」のコメント◆

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

問 1 2

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



◆「はい」のコメント◆

- ・職員と一緒に立てている。
- ・個別支援計画を立てている。

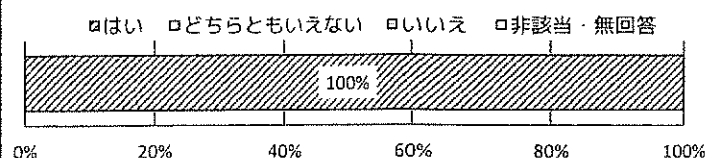
◆「どちらともいえない」のコメント◆

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

問 1 3

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



◆「はい」のコメント◆

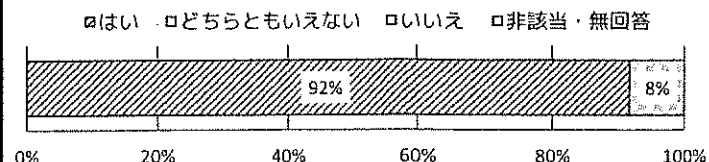
◆「どちらともいえない」のコメント◆

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

問 1 4

あなたが不満に思ったことや要望を伝えた時、職員はきちんと対応してくれていますか



◆「はい」のコメント◆

- ・会議の時や、モニタリングで対応してくれている。
- ・我慢しないで言った方が良いのか、やめた方が良いのか迷うこともある。本当に悩んだら、言った方が良いと思う。

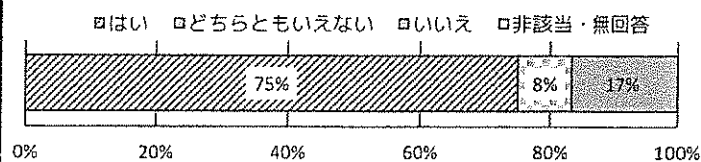
◆「どちらともいえない」のコメント◆

- ・あまり言わない。言いたいけど言えない時がある。

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

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



◆「はい」のコメント◆

・たまに。

◆「どちらともいえない」のコメント◆

◆「いいえ」のコメント◆

・話はしない。

◆「非該当・無回答」のコメント◆

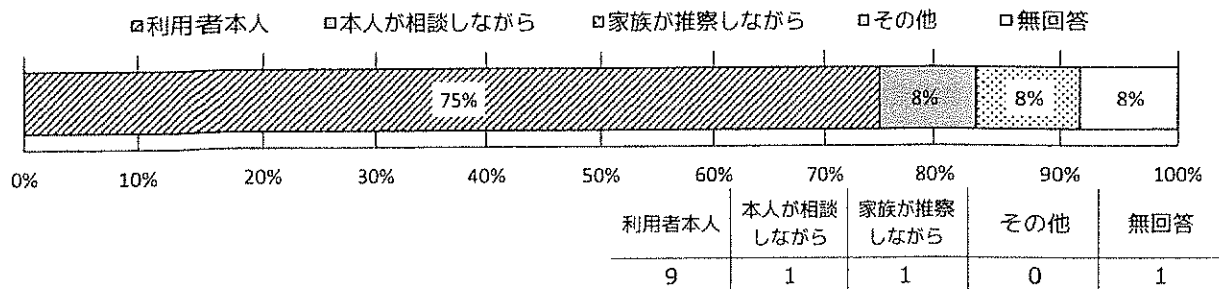
◆ 日頃お感じになっている事業所に対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください。

- ・仕事中のケガなどの費用を助成してほしい。無理しても頑張ってしまう人なので、そのところ配慮してほしい。
- ・喫茶で接客の仕事をしています。
- ・年齢が高いので、その先のことが少し不安。病気をしながらも続けてこれたのは、ここのおかげなので、これからも長く続けたい。
- ・スタッフ全員が良い。
- ・一緒に働く仲間と、一緒に仕事ができるのがうれしい。
- ・いろいろやりたい。
- ・電車に乗るのが好き。
- ・このセンターのオープンデイを広げてほしい。
- ・新しい建物が避難場所になったら良いと思う。
- ・設備がしっかりしているところが良い。
- ・パンとかいろいろやってみたい。
- ・クッキーのレシピが残っていて使っている。クッキーを作る場所が離れているので、近い場所にならないかと思う。
- ・別な仕事もしたい。

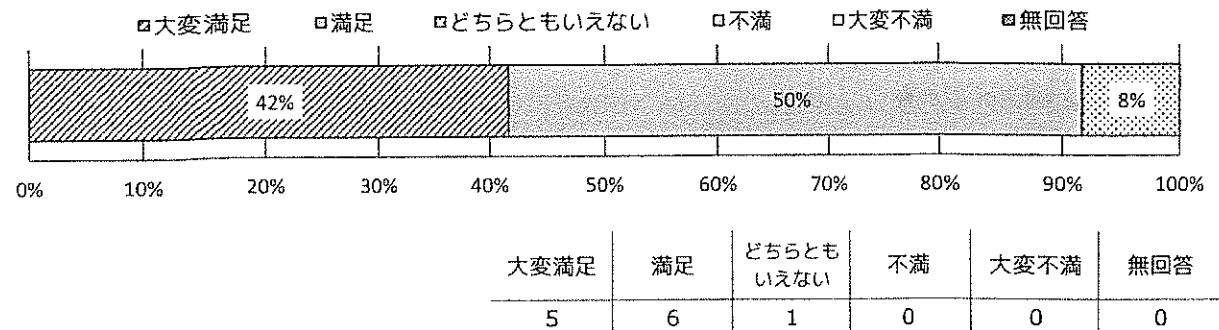
◆ 今回の調査についてお気づきになった点など、ご自由にお書きください。

- ・とても話しやすかった。
- ・話せた。

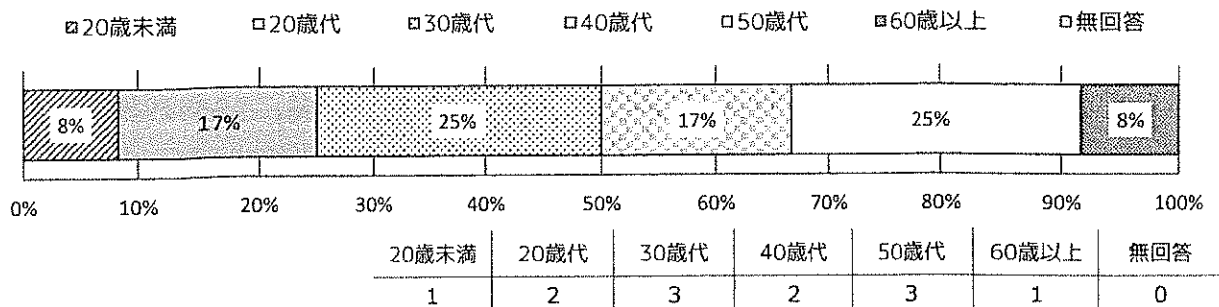
● 調査票に回答された方



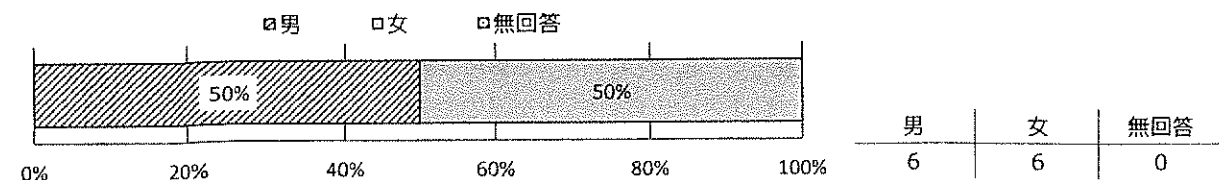
● 現在利用している事業所を総合的にみて、どの程度満足していますか



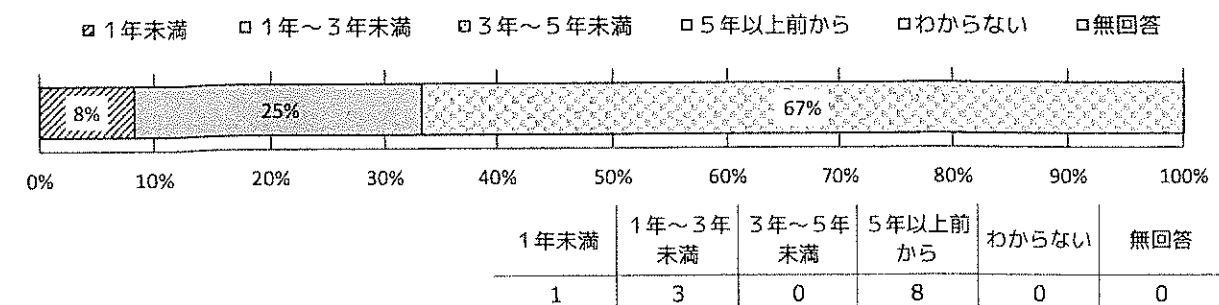
F 1. あなたは何歳ですか



F 2. あなたの性別はどちらですか



F 3. ここに通い始めたのはいつ頃ですか

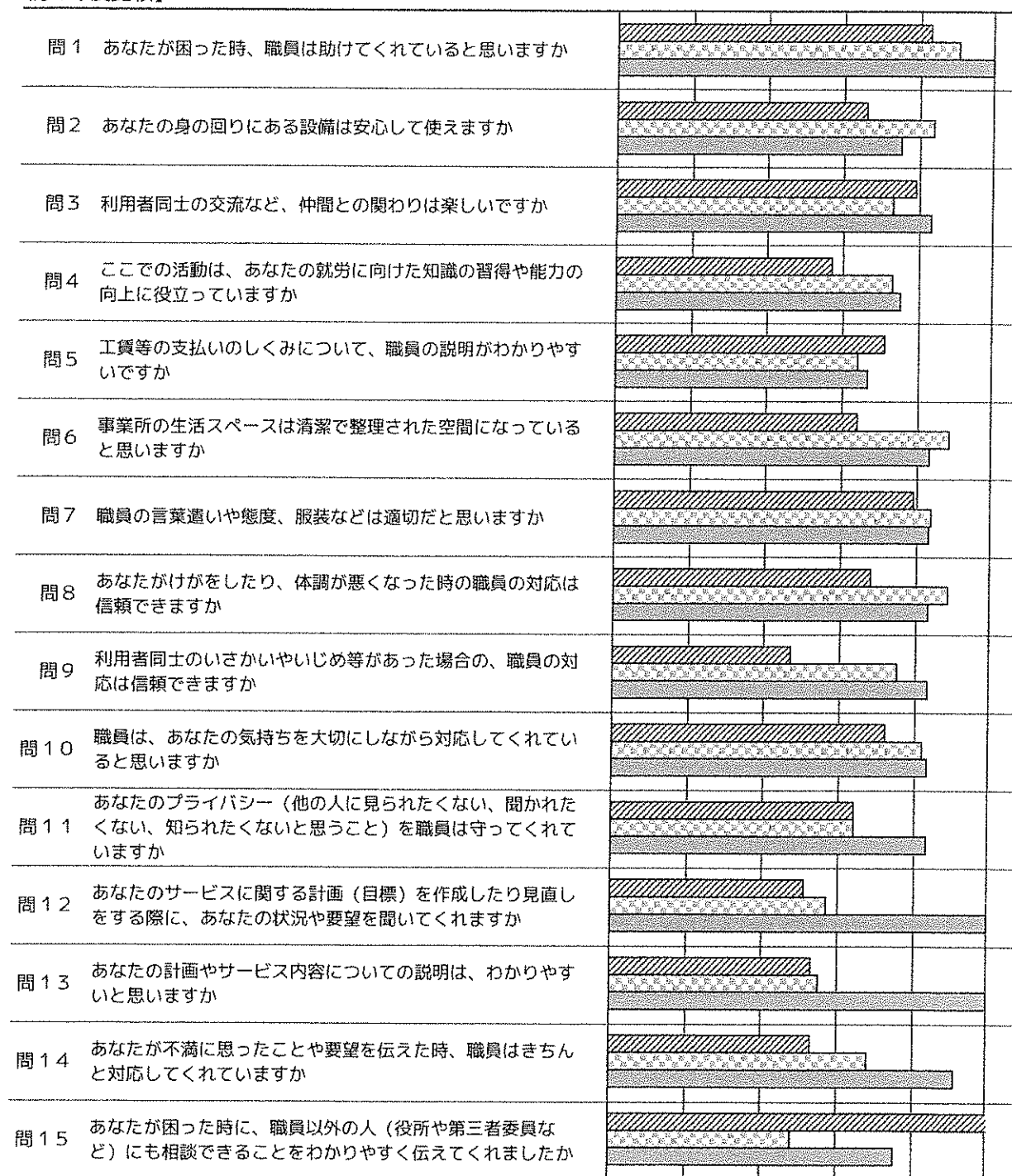


調査結果比較表

【国分寺市障害者センター（就労継続支援B型）過去3年間の年度比較】

令和4年 令和5年度 本年度

0% 20% 40% 60% 80% 100%



「はい」と答えた人の割合

国分寺市障害者センター（短期入所） 【利用者調査結果】

2024年 9月

- 調査期間 : 2024年8月1日～9月10日
- 利用者総数 : 34 名
- 調査対象者数 : 34 名
- 有効回答者数 : 25 名
- 回答率 : 74 %
- 調査方法 : 郵送によるアンケート調査



Japan life care

株式会社 日本生活介護

		実数				%			
		はい	どちら えら ないも	いい え	非 無該 回答・	はい	どちら えら ないも	いい え	非 無該 回答・
問 1	あなたは利用中に落ち着いて過ごせていますか	22	2	1	0	88%	8%	4%	0%
問 2	事業所の設備（トイレ、浴室、居室など）は安心して使えますか	22	2	1	0	88%	8%	4%	0%
問 3	事業所での過ごし方は、あなたにとって合っていると思いますか	20	5	0	0	80%	20%	0%	0%
問 4	事業所の共有スペースは、清潔で整理された空間になっていると思いますか	24	1	0	0	96%	4%	0%	0%
問 5	職員の言葉遣いや態度、服装などは適切だと思いますか	24	1	0	0	96%	4%	0%	0%
問 6	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	24	1	0	0	96%	4%	0%	0%
問 7	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	14	5	0	6	56%	20%	0%	24%
問 8	職員は、あなたの気持ちを受けとめ、大切にしながら対応してくれていると思いますか	23	2	0	0	92%	8%	0%	0%
問 9	あなたのプライバシーを職員は守ってくれていると思いますか	18	4	1	2	72%	16%	4%	8%
問10	サービスを利用する時に、事業所はあなたの状況や“こうしたい”と思うことを聞いてくれていますか	22	2	1	0	88%	8%	4%	0%
問11	あなたの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	19	5	0	1	76%	20%	0%	4%
問12	あなたが不満に思ったことや要望を伝えた時、職員はきちんと対応してくれていると思いますか	21	3	1	0	84%	12%	4%	0%
問13	あなたが困った時に、職員以外の人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	14	6	0	5	56%	24%	0%	20%

「実数」 … 実際に答えた人の数

「%」 … それぞれの実数が有効回答者数に占める割合

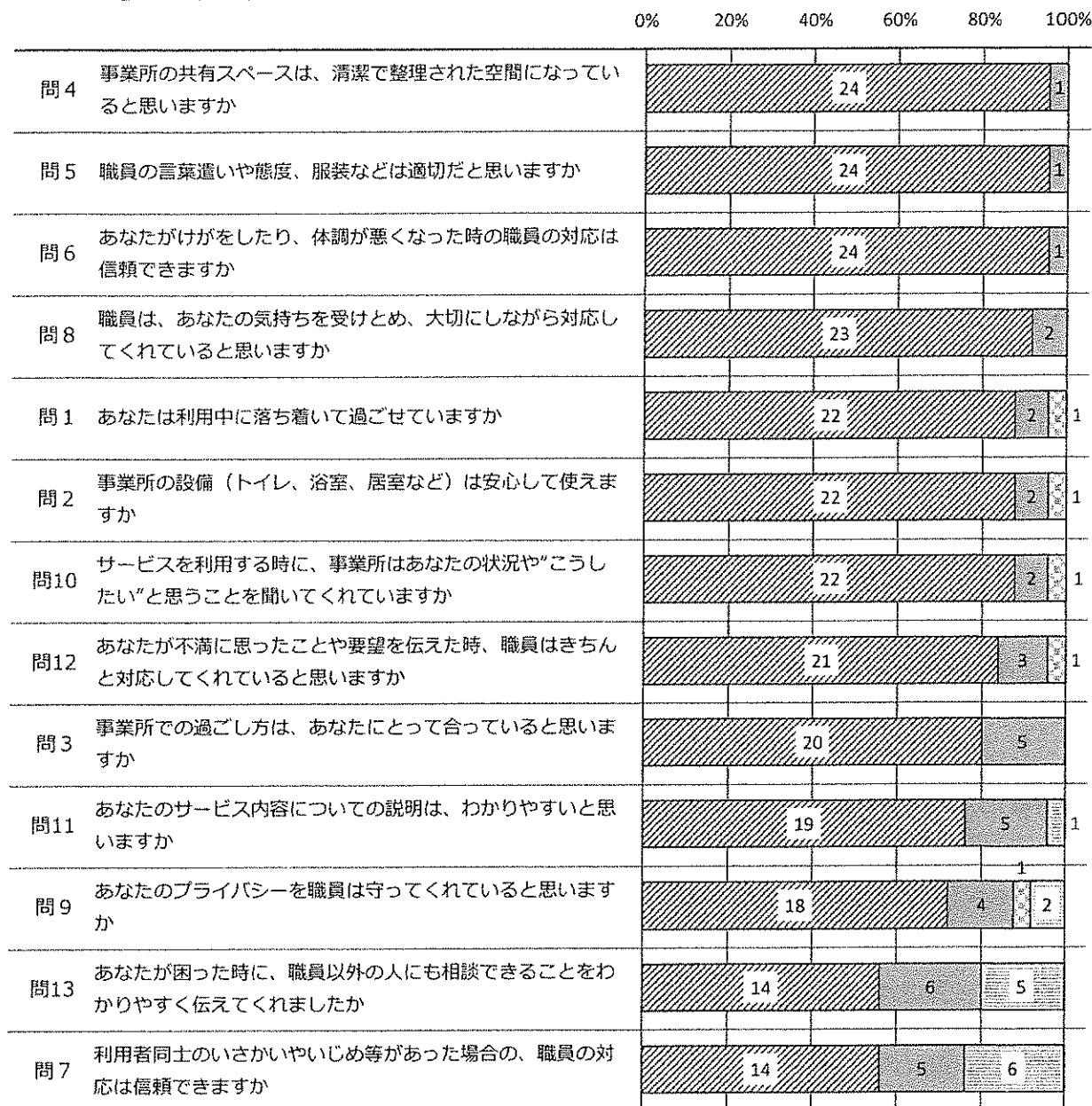


※グラフは有効回答者数に対する割合

※数値は各選択肢（はい・いいえ等）の実数

●「はい」の回答の多い順

□はい □どちらともいえない □いいえ □非該当・無回答

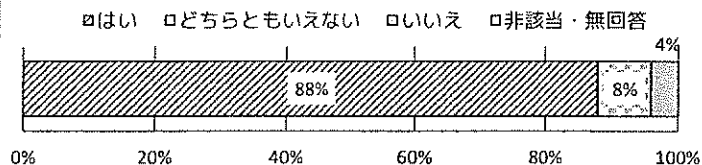


※グラフは有効回答者数に対する割合

※数値は各選択肢（はい・いいえ等）の実数

問 1

あなたは利用中に落ち着いて過ごせていますか



◆「はい」のコメント◆

- ・気持ちは高揚しますが、楽しんでいます。
- ・食事をとらなかつたりと、スムーズにいかないこともあります。機嫌良く過ごしています。
- ・テレビを一緒に見たり、いろいろな話をしたりして、楽しいです。

◆「どちらともいえない」のコメント◆

- ・他の利用者がいると、気になってしまう。

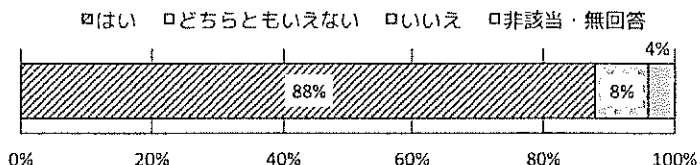
◆「いいえ」のコメント◆

- ・新しい支援者への引継ぎが不十分で、水分補給やおむつ替えなど基本的なことに不安がある。精神的には、真心こもる良い対応をして下さっていて、楽しく過ごせている。

◆「非該当・無回答」のコメント◆

問 2

事業所の設備（トイレ、浴室、居室など）は安心して使えますか



◆「はい」のコメント◆

- ・一つ、トイレトペーパーがかたいです。お風呂は抜群に良いし、部屋も安心して寝られます。

◆「どちらともいえない」のコメント◆

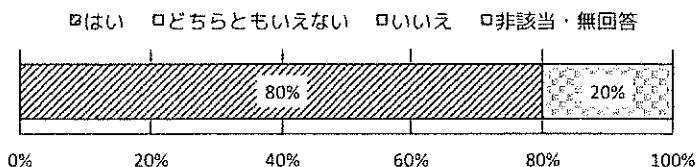
◆「いいえ」のコメント◆

- ・浴室が不十分で入浴できていません。〇年間希望している。何らかの対策をお願いしたい。大人になり、家では入浴できないので。

◆「非該当・無回答」のコメント◆

問 3

事業所での過ごし方は、あなたにとって合っていると思いますか



◆「はい」のコメント◆

- ・自分のペースに合わせてくれます。
- ・充分満足しているとは言えないかもしれませんが、慣れているので大きな不満はないと思われます。

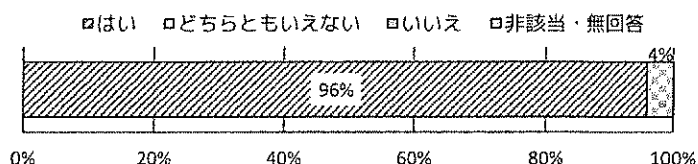
◆「どちらともいえない」のコメント◆

・待たされることが少しあった。

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

事業所の共有スペースは、清潔で整理された空間になっていると思いますか



◆「はい」のコメント◆

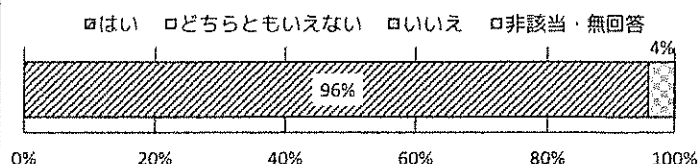
・とてもきれいで、清潔です。

◆「どちらともいえない」のコメント◆

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

職員の言葉遣いや態度、服装などは適切だと思いますか



◆「はい」のコメント◆

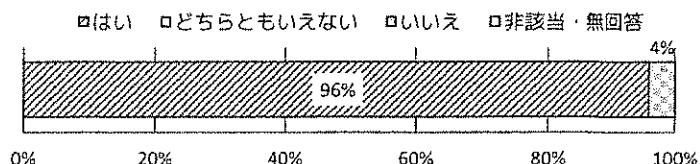
・人対人、とても丁寧だと思います。

◆「どちらともいえない」のコメント◆

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

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



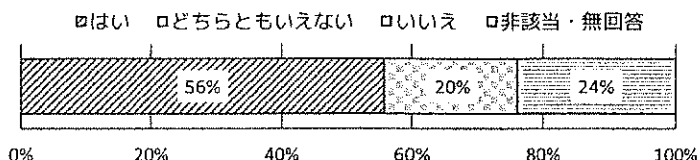
◆「はい」のコメント◆

◆「どちらともいえない」のコメント◆

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

利用者同士のいさかいやいじめ等が
問7 あった場合、職員の対応は信頼できますか



◆「はい」のコメント◆

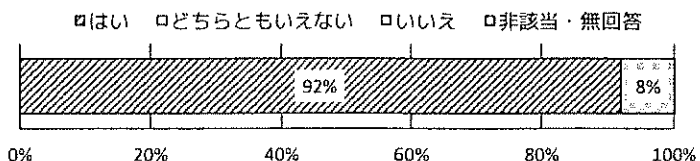
◆「どちらともいえない」のコメント◆

・いじめ等の場を見ていないので、わからない。

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

職員は、あなたの気持ちを受けと
問8 め、大切にしながら対応してくれていると思いますか



◆「はい」のコメント◆

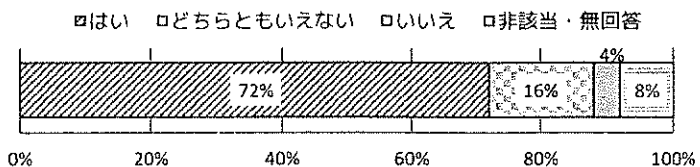
・キャッチ(受け止め)が上手です。

◆「どちらともいえない」のコメント◆

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

あなたのプライバシーを職員は守っ
問9 てくれていると思いますか



◆「はい」のコメント◆

◆「どちらともいえない」のコメント◆

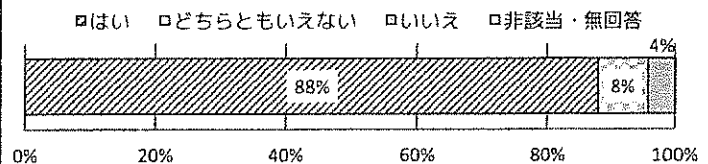
- ・たまに、居室に職員の方が入ります。
- ・先日、他の方を担当している人が、しゃべり始めた。

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

- ・わかりません。

サービスを利用する時に、事業所は
問10 あなたの状況や“こうしたい”と思う
ことを聞いてくれますか



◆「はい」のコメント◆

- ・皆さんで、よく話し合っているのかと思います。

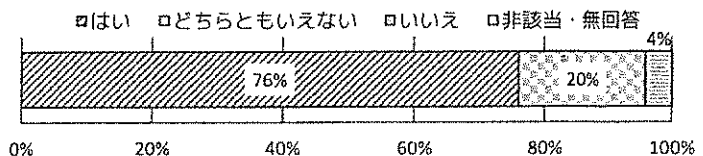
◆「どちらともいえない」のコメント◆

- ・発語がないので、気持ちを読み取れない時があるのでは。

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

あなたのサービス内容についての説
問11 明は、わかりやすいと思いますか



◆「はい」のコメント◆

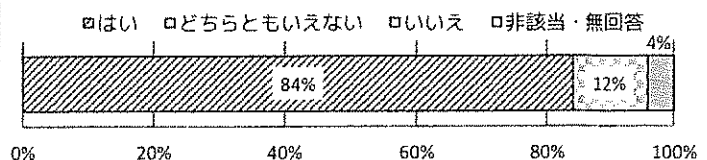
◆「どちらともいえない」のコメント◆

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

- ・わかりません。

あなたが不満に思ったことや要望を
問12 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



◆「はい」のコメント◆

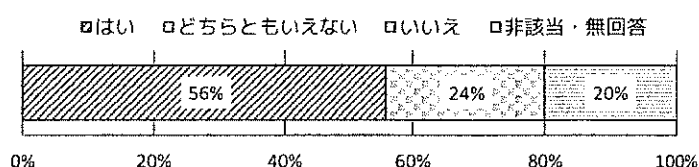
◆「どちらともいえない」のコメント◆

- ・不満に思ったことはあまりない。
- ・気持ちを読み取ってもらえない時もある。

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

あなたが困った時に、職員以外の人
問13 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



◆「はい」のコメント◆

◆「どちらともいえない」のコメント◆

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

◆ 日頃お感じになっている施設に対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください

- ・ショートステイでは、大変ご迷惑をかけています。本人は、「泊まりたい」と言うので出しますが、よろしくお願いします。
- ・職員の皆様方は、「プロ意識」が強く、いつも安心して利用させていただいています。このような場所があるので、親の私も、一息ついてまた頑張れます。感謝しています。
- ・職員の方が親切で、楽しく過ごしています。ありがとうございます。
- ・コロナで外出することがなくなりましたが、これから落ち着いたら、外出を少ししていただきたいと思っています。
- ・Wi-Fiがあると嬉しい。
- ・利用の予約や利用日決定の連絡を、パソコンのメールなどでもできるようにしてほしいです。
- ・利用時に食事の提供をしてほしい。
- ・気持ちのある職員さんたちで、ありがたいです。本人の様子と、それに対する職員さんの対応で、どうなったかなどの記録が見られると嬉しいです。たくさん書くのではなく、わかりやすくポイントがおさえられている記録が、先のより良い施設を作っていくのでは。問題をどうしたら解決できるか、諦めずに考えてほしい。
- ・FAXがないので、申し込みをインターネットにしてほしい（届けなくてはいけないので）。
- ・職員の方や介護スタッフの方たちは、よく対応してくれていると思います。短期入所は、家族にとってはなくてはならないサービスであると思いますので、感謝しています。
- ・月に1度くらいの利用。もう少し増やせると良いです。毎回とてもよく見てもらっています。本人もすごく楽しみにしています。
- ・担当の方はもちろん、他の職員さん方もいつも気を配って接していただいています。

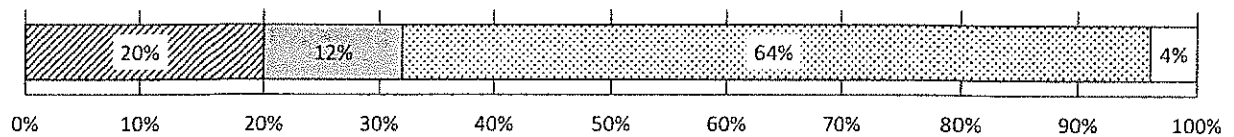
- ・予約方式が古い体質な気がする。メールでのやり取りやフォーム等での予約方式になると良いと思う。
- ・利用するお部屋を増やしていただきたいです。

◆ 今回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

- ・重度の方に対しての質問としては、答えづらい質問が多かったです。
- ・現在利用している施設以外でも、身近にもっと利用できる施設が増えると良いなと思います。
- ・調査は続けてください。

●調査票に回答された方はどなたですか

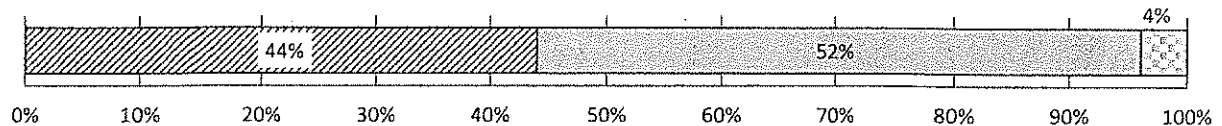
- ☐ サービス利用者本人
☐ 家族が本人の気持ちを聞き取って回答
☐ 無回答
☐ 本人が家族や介助者と相談しながら回答
☐ その他



利用者本人	本人が相談しながら	家族が推察しながら	その他	無回答
5	3	16	0	1

●現在利用している施設のサービスを総合的にみて、どの程度満足していますか

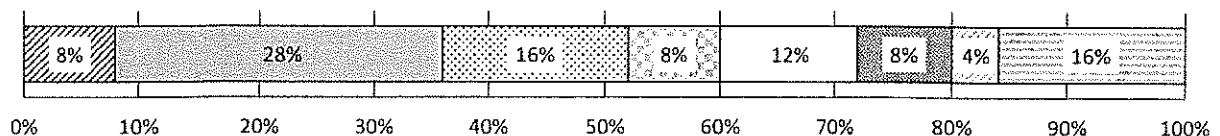
- ☐ 大変満足
☐ 満足
☐ どちらともいえない
☐ 不満
☐ 大変不満
☐ 無回答



大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答
11	13	0	1	0	0

F 1. あなたの年齢

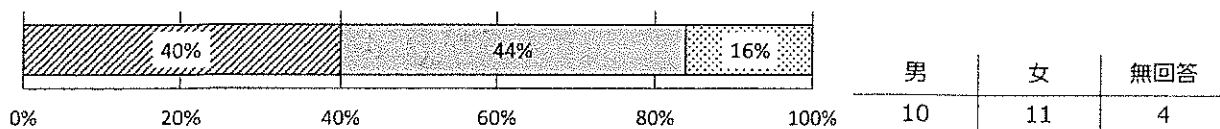
- ☐ 20歳未満
☐ 20～25歳未満
☐ 25～30歳未満
☐ 30～35歳未満
☐ 35～40歳未満
☐ 40～50歳未満
☐ 50～60歳未満
☐ 60歳以上
☐ 無回答



20歳未満	20～25歳未満	25～30歳未満	30～35歳未満	35～40歳未満	40～50歳未満	50～60歳未満	60歳以上	無回答
2	7	4	2	3	2	1	0	4

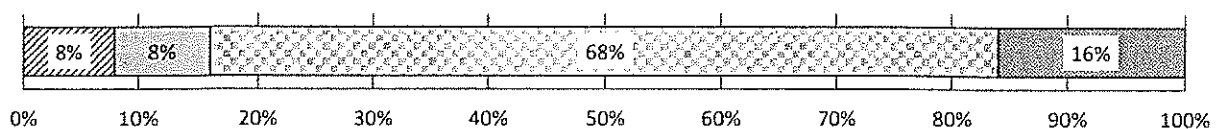
F 2. あなたの性別

- ☐ 男
☐ 女
☐ 無回答



F 3. 利用開始時期

- ☐ 1年未満
☐ 1年～3年未満
☐ 3年～5年未満
☐ 5年以上
☐ わからない
☐ 無回答



1年未満	1年～3年未満	3年～5年未満	5年以上	わからない	無回答
2	2	0	17	0	4

令和6年度 利用者アンケート集計結果まとめ

(実施時期:令和6年10月22日~11月14日)

I.令和6年度アンケート結果(前年度比較)

1. アンケート回答者

指定管理事業 3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、日中一時支援事業)

※今年度、短期入所事業は第3者評価を行ったため、アンケートは実施せず。

配布数 350 名 回収数 143 名 回答率 40.9%

全体の回答率は40.9%と、昨年より6.0%減少した。3事業の回収率は大きく変わることはなかったが、昨年度回答率が高かった短期入所(57.1%)が今回は対象外であったことが影響していると考ええる。

事業別回収数/配布数(回答率)・(昨年度回答率)

特定相談・障害児相談支援事業 110/308(35.7%)・(36.3%)

地域活動支援センター事業 19/41(46.3%)・(45.7%)

日中一時支援事業 14/34(41.2%)・(38.2%)

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、70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、14名であった。全体では20代と50代の方の利用が多くみられた。

※登録者年代別人数

指定相談: 10歳未満7名、10代15名、20代26名、30代12名、40代15名、50代25名、60代10名

地域活動支援センター: 20代1名、40代5名、50代7名、60代以上5名、無回答1名

日中一時: 10歳未満1名、10代4名、20代8名、30代1名

② ご利用事業、利用年数

指定相談支援事業も含んだ地域活動支援センターつばさを利用している方が101名と、全体の70.6%を占めている。

10年以上利用の方が31名で、次いで5年以上の方が30名と多かった。20年以上利用されている方は23名と障害者センター開設当初からご利用いただいていることがうかがえる。事業別では、指定相談は5年以上、地域活動支援センターは15年以上、日中一時事業は10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 29 名(20.3%)で、「なんとなく知っている」と回答いただいた方は 82 名(57.3%)であった。「知らない」と回答いただいた方は 27 名(18.9%)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 96 名(67.1%)、「知らない」と回答いただいた方は 46 名(32.2%)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 86 名(60.1%)、「知らない」と回答いただいた方は 54 名(37.8%)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、114 名(79.7%)であった。「ことのは」は 57 名(39.9%)が読んだことがあるとの回答であった。

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 62 名(43.4%)で、割合としては昨年より 2.6%増加している。

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

104 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 134 名(93.7%)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2名であった。

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 115 名(80.4%)であった。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 92 名(64.3%)。「どちらかといえばはい」を含め 125 名(87.4%)の方に「把握している」と回答いただいている。「いいえ」、「どちらかといえばいいえ」の回答数は昨年と変わらず12名であった。

④ 相談したいときに支援スタッフは話を聞く時間をとってくれますか

93 名(65.0%)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 132 名(92.3%)の回答であった。

⑤ いやなことや困ったことがある時に職員に伝えやすいですか、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 86 名 (60.1%)、「対応している」と回答した方は 89 名 (62.2%) 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 他の人に知られたくないことを、支援スタッフは口外せずに対応してくれていますか

「はい」の回答は 98 名 (68.5%)、「どちらかといえばはい」の回答は 29 名 (20.3%) であった。

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、124 名以上の方に満足いただいている。

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 72 名を超えており、「どちらかといえばはい」を含めると 89%を超えた回答をいただいている。

<自由記述より>

- ・情報収集にもう少し努力してほしい。
- ・就労支援の折、一人で作業所に通うことが可能かどうかの見極めについて、5 日間早朝にルートの見守りとか確認をしていただきました。おかげさまで、一人で毎日元気に通所しております。(はばたきの皆さま)
- ・最近はずいぶん行くだけなので、気づく点もなし。
- ・来ると安心します。安心感があります。
- ・いつもありがとうございます。支援員、スタッフの方々にはいつもいろいろ相談に乗っていただき助かっています。今後ともよろしくお願いいたします。
- ・Tel でも気遣って下さり心強いです。ありがとうございます。担当者が変わっても、良い方が多くて安心しています。
- ・何が起きているのかよくわからない。
- ・いつも親切で、優しく対応してくださり、ありがとうございます。
- ・いつもイベントを楽しみにしています。
- ・私は万葉の里理事会に参加していますが、理事会で協議されている内容が理解できないことが多いのです。特に、経理上の問題は用語が殆んどわかりません。ですから、経理上の問題はそれがわかる人たちでの別の検討会を持っていただきたい。理事会で検討すべきことは事業の在り方と方向性について相談すべきではないでしょうか。

② 地域活動支援センターつばさ

昨年度から新たに設けた設問、「プログラムの開催日時や回数はあなたの希望に合っていますか」の「はい」の回答は 14 名 (73.7%)、「つばさだよりで知りたい情報を知ることができていますか」は、「はい」の回答は 11 名 (57.9%)であった。

<自由記述より>

- ・最近では恋ヶ窪の方で体操しているのでわからない。
- ・もう少しプログラムを増やしてほしい。協力員さんは、前に比べてあまり気配りをしなくなった。
- ・センターが存在するだけでありがたいです。これからもよろしくお願いいたします。
- ・知的障害者さんの一部の行動が怖い。

③ 日中一時支援事業

どの設問も「どちらかといえばはい」を含めると 12 名以上、85%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>

- ・介助人さんを前もって(不安になるため)教えてほしいです。
- ・新しい支援スタッフの研修、実習を充実させてほしい。
- ・アンケート結果を閲覧できるといいですね。
- ・利用確定の申請書を紙面で提出することが少し大変です。電話やメール、インターネット等の方法で、申請できると大変ありがたいです。
- ・利用をしに行ったときに他の人を担当している人が、自分について色々と大きな声で話をしてきた。(ずいぶん前のことなど)関心ないようにしていても「ねーねー」的に話しかけてきて困った。

Ⅱ. 各事業における結果と、分析及び今後の課題・取組について

令和5年度アンケート分析をうけて実施した令和6年度取組みと、令和6年度アンケート集計まとめをもとに、該当事業において前年比および分析を実施し、令和7年度に向けての課題と取組みについてまとめた。

【特定相談・障害児相談支援事業】

<令和6年度取組み>

- ・一人ひとりの思いを大切に聴きとりながら、本人の生活状況やサービスの利用状況を把握し、利用者を中心とした関係機関とのチーム支援体制づくりを行えるよう、相談支援専門員が担当するケースをひとりで抱えない体制作りに取り組んでいる。相談支援専門員一人ひとりが、面談、訪問、電話相談後の情報共有や自身の対応の振り返りを行い、相談支援専門員同士で相談できる関係性を構築している。
- ・地域の社会資源情報については、各相談支援専門員が積極的に事業所訪問を行い、そこで得た情報を課内で共有し、求めている情報を相談支援専門員同士で相談し合う、チームでの情報収集に取り組

んだ。また、社会資源の情報は定期的にファイリング整理を実施し、情報検索しやすい環境を整えている。

- ・電話相談については、担当者が不在時も一旦お受けし、滞りなく折り返しや対応ができるよう内容を引継ぐ取り組みを継続している。

〈結果と分析〉

「①話を受け止めていますか」「②気持ちをくみ取った計画書を作成していますか」について、「はい」「どちらかといえばはい」の回答が 89%、「どちらかといえばいいえ」「いいえ」の回答は約5%だった。「③必要な情報提供をしていますか」「④支援する方（ご家族や後見人等）との連絡体制は十分ですか」「⑤サービス提供事業所との連絡体制」について、「はい」「どちらかといえばはい」の回答がいずれも約 80%となっている。

これらの結果はすべて連動している。「①話を受け止めていますか」「②気持ちをくみ取った計画書を作成していますか」で約 9 割の方からプラスの評価をいただいた背景には、必要な情報提供や、本人のサービス利用状況や生活状況を把握するための事業所訪問や日々の家族や支援機関との情報共有があったことが大きく影響していると考ええる。一方、約 10%の方は情報提供や連絡体制が十分ではなかったとの回答だった。本人の希望を中心にした、関係者との情報共有、連絡体制には引き続き意識をもって取り組んでいく。

〈今後の課題と取り組み〉

- ・引き続き、一人ひとりの思いを丁寧に聴きとり、相談支援専門員が一人で抱えることなく、関係機関と連携して、利用者の思いや希望を中心としたチームによる支援体制づくりを行っていく。
- ・相談支援において、必要な情報提供は重要な役割となっている。地域の社会資源情報は新設事業所も含めて日々更新されている現状があるため、今後も積極的に事業所訪問を行い、関係者と顔の見える関係を作り続けることで、各事業所とも相談しやすい関係性構築に取り組み、日々の相談支援に活かしていく。

【地域活動支援センターつばさ】

〈令和6年度取り組み〉

- ・一人ひとりに対する丁寧な接遇について、一人ひとりにあった対応ができるよう、職員同士で情報共有し相談し合いながらチームとして対応に取り組んでいる。また、障害特性に応じた対応ができるよう、障害理解に関する研修会（連続講座）を課内で実施した。
- ・令和 5 年度に交流サロンに配置している机と椅子を刷新し、利用者が過ごしやすい環境づくりをしたことに引き続き、今年度は棚の整理（道具の配置整理）を行い、利用者が道具を利用しやすい環境設定を行った。
- ・今年度は交流サロンの協力員が 1 名増員となった。引き続き地域のボランティアの活動への参加もあり、地域のレンタルスペースでのプログラム活動実施も定着するなど、市民との交流やつながりをもった活動運営に取り組んだ。
- ・一般相談においては、課内での相談支援専門員と連携した支援体制をとり、今現在の生活とともに、将来的な生活を見据えた相談支援ができるよう取り組んだ。

〈結果と分析〉

「②スタッフは丁寧に接していますか」について、「はい」が83%あり、前年度の76%を上回った。また、「⑦知られたくないことを口外せずに対応してくれますか」について、「はい」が83%で前年度より20%近く評価が上がっている。「相談したいときに話を聞く時間をとってくれますか」について「はい」「どちらかといえばはい」は94%となった。接遇について、障害理解とともに職員間で意識して取り組んだ結果だと考える。

「⑤いやなことをスタッフに伝えやすいですか」「⑥いやなことを伝えたあとにスタッフは対応していますか」について、「はい」「どちらかといえばはい」は約75%、「どちらかといえばいいえ」「いいえ」は約25%前後だった。コロナ禍が明けてプログラム活動が活発化したことによる要因もあると思われる。本人が話しやすい環境づくりに引きつづき取り組んでいく。

「⑧つばさを利用しているときの安心感」「⑨つばさを利用しているときの居心地」「つばさの事業への満足」について、「はい」「どちらかといえばはい」はいずれも約90%となり、昨年度の評価を上回っている。更新面談にて一人ひとりの希望や思いを聴き取り、職員間で共有しながら対応に取り組んだ結果だと考える。

〈今後の課題と取り組み〉

- ・安心して過ごせる場や活動参加の機会の提供ができるよう、引き続き一人ひとりに対する丁寧な接遇を、チームとして対応できるよう職員間で互いに共有・相談し合いながら取り組んでいく。また、視覚的にわかりやすい環境設定への取り組みを引き続き行う。
- ・利用者の希望を活動に取り入れることができるよう、更新面談を活用して利用者の思いを聴き取っていく。
- ・一般相談においては、相談支援専門員との連携を継続し、本人理解と本人の希望を中心とした支援体制づくりに取り組んでいく。

【日中一時支援事業えんじゅ】

＜令和6年度取り組み＞

- ・WEBを活用して「受付（抽選）」「利用申込」など、利用までのシステムを整え現在試行的に取り組んでいる。
- ・入浴サービスに関しては以前からの課題であるが、現在の浴室設備では安全が確保できないため未実施である。設備面と介護人の確保とスキル面での課題を整理して、市とも検討している。
- ・介護人が利用者や家族と送り迎えや引継ぎを必要とする場面では、家族から把握できた情報は事前に介護人にメールなどで伝える事で、当日の混乱や食い違いを減らせるよう取り組んだ。
- ・記録資料を改めた、えんじゅ記録用と家族用と介護人は同じ内容を2枚書いてきたが、「サービス提供記録」として複写用紙に1枚にまとめ、介護人の業務負担を減らし支援に費やす時間を増やせるようにした。介護人同士の引継ぎや申し送りの場面でもチェック欄を設け、必要事項が継続できるよう改善した。

<結果と分析>

10歳未満から20歳代の方からの回答が92.8%あり、若いご利用者と家族がえんじゅ利用に関して関心を持っていることがうかがえる。

理念・基本方針のところでよく知っているが昨年度より下がっている、契約の際にパンフレットの内容を一通り口頭で説明するが、受付方法や予約日程の話題の部分に着目が高くあり、理念や基本方針の説明は記憶に残りにくいことも考えられる。

配布物については認知度が向上した。えんじゅ居室出入口に【ことのは】を置いて持ち帰れるよう案内した。法人通所ご利用者以外のえんじゅご利用者にも目に触れる機会を設けたことで、若干であるが広がっていったと考える。

フリートークの意見では、個人情報の観点で他者支援中の不適切な対応があった。個人情報の意識が薄いことが要因と考える。

<今後の課題と取組み>

- ・WEBを活用した予約システムを整えて、利用者及び家族のニーズに対応していく。
- ・スタッフ間の連携は毎年の課題である、平日は職員が対応できるが(土)(日)(祝)は不在のため利用者や家族との情報共有や問い合わせに対して細かな対応ができていない。休日に関しても、利用状況に合わせて職員配置できるよう勤務を調整する事も検討する。
- ・児童の利用に関しては、年齢や経験や家族状況を踏まえ、利用時間や利用日数はご家族と相談して児童に大きな負担がかからないようにゆっくりしたスタートを心掛けていることを繰り返し伝えていく。様々な介護人とのコミュニケーションの状況を把握して、相互に安心できる環境を整えながら利用時間を増やしていく方法を継続する。

以上

