

# 令和2年度 清瀬市障害者福祉センター事業に関するアンケート 集計結果

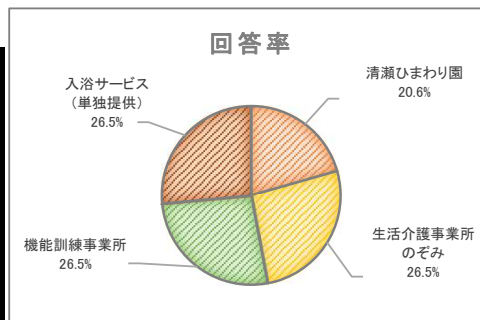
◎ 対象 清瀬市障害者福祉センターで実施している、下記の事業のご利用者およびご家族

◎ 配付 令和3年5月6日(木)

◎ 回収 令和3年5月21日(金)

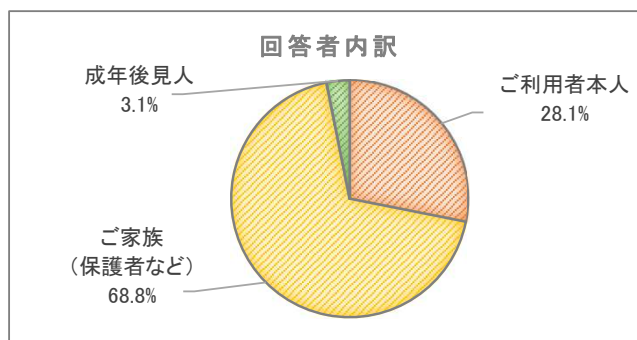
◎ 事業所ごとの配付数および回収率

事業所名	配布数	回答数	回答率
清瀬ひまわり園	27	21	77.8%
生活介護事業所のぞみ	7	7	100.0%
機能訓練事業所	2	2	100.0%
入浴サービス(単独提供)	2	2	100.0%
合計	38	32	84.2%



◎ 回答者内訳

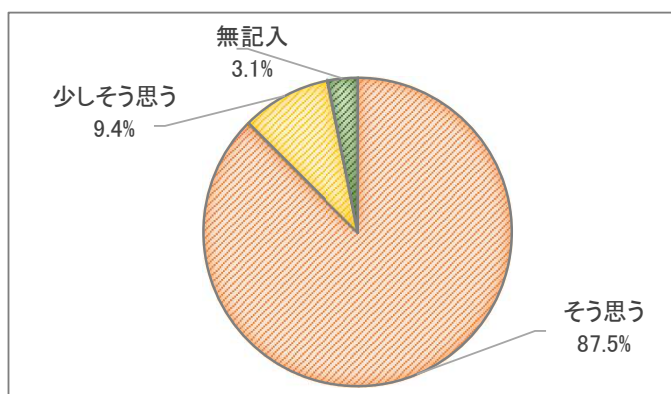
	人数	割合
ご利用者本人	9	28.1%
ご家族(保護者など)	22	68.8%
成年後見人	1	3.1%
合計	32	100.0%



※『主なご意見』は、原文のままです。ご了承下さい。

1 ご利用者がセンターで過ごしているときに、困ったことがあったら、職員は手伝ったり相談に乗ったりして、助けてくれていると思いますか？

	人数	割合
そう思う	28	87.5%
少しそう思う	3	9.4%
どちらともいえない	0	0.0%
あまりそう思わない	0	0.0%
そう思わない	0	0.0%
無記入	1	3.1%

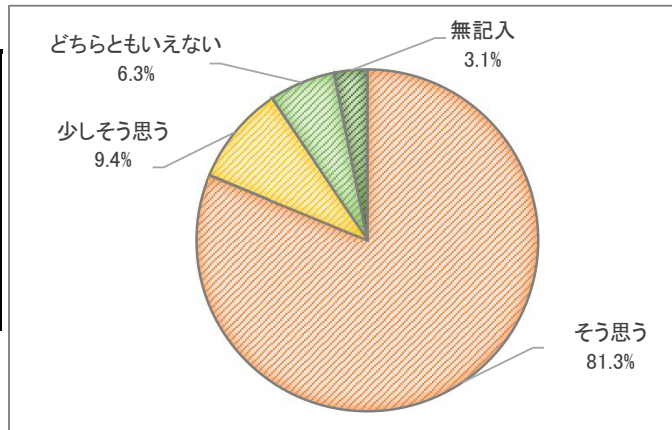


【主なご意見】

- ・よく考えてくれていると思うし、保護者の考えも取り入れてくれている。
- ・言葉はしゃべりますが発音が聞き取りづらいので「何を言っているのか」判りづらい面があると思います。困っている時は無言でウロウロしていることもあります。「トイレ？」などと具体的に聞いてみて下さい。「どうしたの？」は通じません。お手数ですが、お願いします。
- ・引きこもり状態だったときに相談に乗ってもらいました。
- ・本人のわかりにくい要求にも、あれこれ気持ちを汲んで対応していただいていると思います。

2 センターを利用されているとき、ご利用者の周りにある設備や備品は、安心して使えると思いますか？

	人数	割合
そう思う	26	81.3%
少しそう思う	3	9.4%
どちらともいえない	2	6.3%
あまりそう思わない	0	0.0%
そう思わない	0	0.0%
無記入	1	3.1%

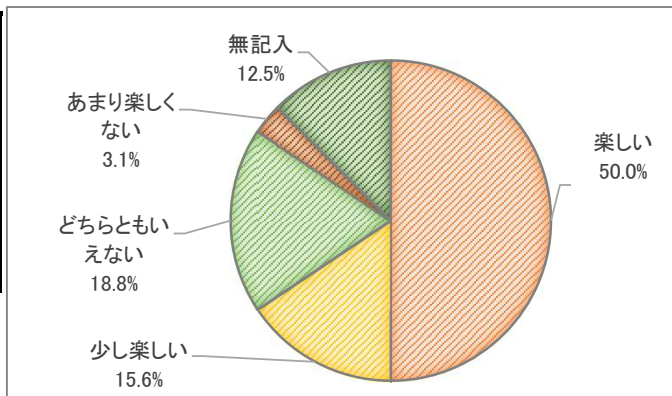


【主なご意見】

- ・コロナ禍で今まで以上に整理され、使いやすいようにされていることを願います。私達は中には入れないので。
- ・特に問題のあるところなど、特に感じていません。
- ・安心しています。
- ・歩行も休息も本人の状態にあわせて生活しやすいように整えていただいていると感じます。

3 センターでの他のご利用者との交流など、仲間との関わりは楽しいですか？

	人数	割合
楽しい	16	50.0%
少し楽しい	5	15.6%
どちらともいえない	6	18.8%
あまり楽しくない	1	3.1%
楽しくない	0	0.0%
無記入	4	12.5%



【主なご意見】

- ・とても楽しみにしていて、親としては嬉しいこと。利用者どうしの間を上手に取り持ってくれていると思う。
- ・本人自身は仲間との交流にはあまり興味がなさそうなのでなんとも言えない。
- ・泣いていることもあるようですが、どちらかといえば楽しみにしていて、家では朝から身支度をしてバスに間に合うようにやっているのを見てると、やはり行きたいのだなと思います。お友達と会話まではいいと思いますが、名前はしっかり覚えていて、意識はしている様子です。

4 ※事業ごとに設問が異なります。

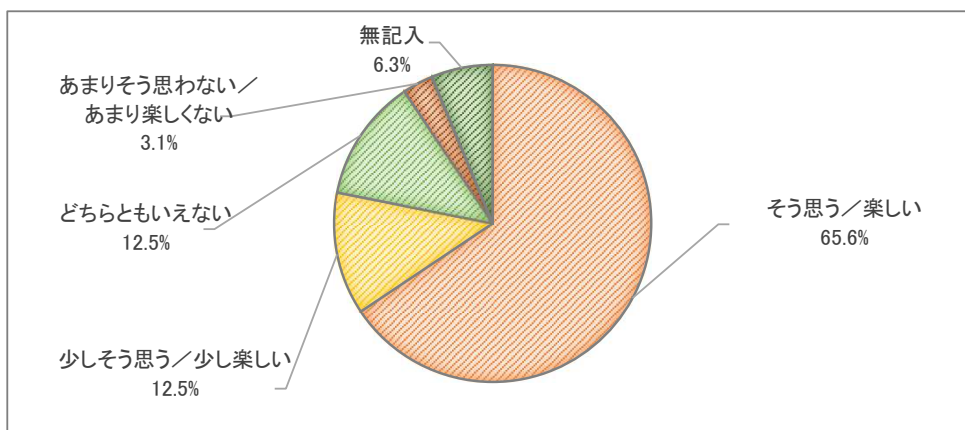
【生活介護事業】『センターでの活動は楽しいですか？』

【機能訓練事業】『センターでの訓練は、ご利用者が生活する力をつけることに役立っていると思いますか？』

【入浴単独事業】『入浴サービスのご利用は、ご利用者の日常生活を充実させることに役立っていると思いますか？』

	人数	割合
そう思う／楽しい	21	65.6%
少しそう思う／少し楽しい	4	12.5%
どちらともいえない	4	12.5%
あまりそう思わない／あまり楽しくない	1	3.1%
そう思わない／楽しくない	0	0.0%
無記入	2	6.3%

※事業ごとに異なる質問ですが、基本的に事業の満足度についてうかがっているため、合計で集計しています。

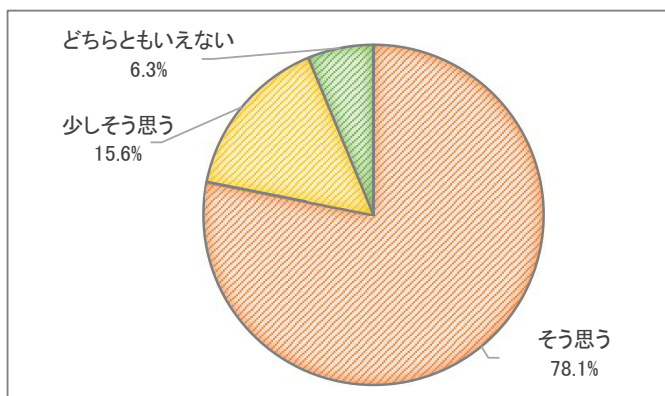


【主なご意見】

- ・色々と考えてくださっていると思います。この状況なので運動不足になっているのが心配です。散歩を週2回にしていただけたらと切に思います。
- ・障害者であろうとなかろうと、湯上がりは気持ちよさそうな顔をしています。ありがとうございます。
- ・ちょうど私の必要な訓練が与えられています。自分の力を付けるのに大変役立っている。

5 センターの中は、清潔で整理された空間になっていると思いますか？

	人数	割合
そう思う	25	78.1%
少しそう思う	5	15.6%
どちらともいえない	2	6.3%
あまりそう思わない	0	0.0%
そう思わない	0	0.0%
無記入	0	0.0%

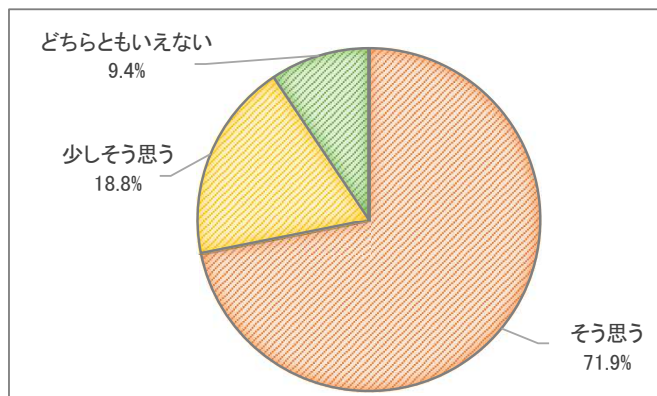


【主なご意見】

- ・玄関のソファが気になります。
- ・コップなど毎日洗ってほしい
- ・トイレや廊下などきれいだと思います。

6 センター職員の言葉づかいや、服装、態度などは、適切なものだと思いますか？

	人数	割合
そう思う	23	71.9%
少しそう思う	6	18.8%
どちらともいえない	3	9.4%
あまりそう思わない	0	0.0%
そう思わない	0	0.0%
無記入	0	0.0%



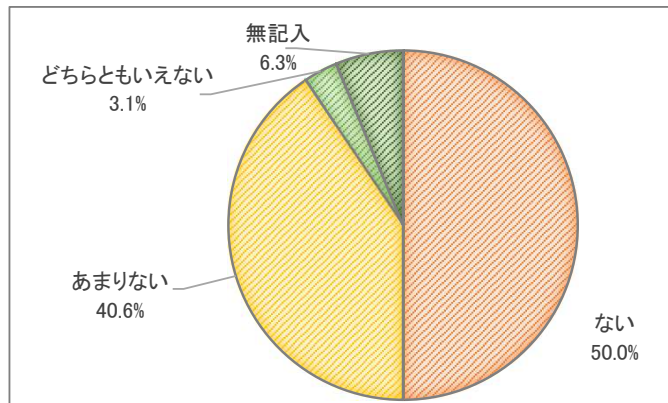
【主なご意見】

- ・残念ながら個人差はあります。そういった場面があったとき、そのことを伝えると理解できる職員がいるので、職員間で話し合ったりできるのではと良くは考えています。
- ・たまに「はっ？」と思うことがあります。邪険に扱っているように感じる場合があります。冗談でも子どもたちは傷つきます。

・いつも適切な対応をして下さり、本人は叱られていないので毎日行けているのだと思います。私も見習っています。

7 食事やトイレ、入浴など、日常の介助を受けるときに、いやな思いをしたり不安を感じたことはありますか？

	人数	割合
ない	16	50.0%
あまりない	13	40.6%
どちらともいえない	1	3.1%
時々ある	0	0.0%
しばしばある	0	0.0%
無記入	2	6.3%

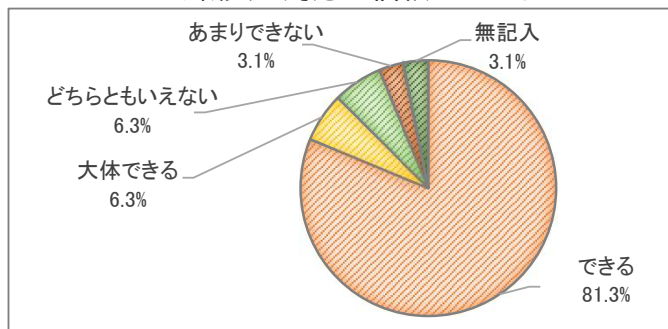


【主なご意見】

- ・時々、本人の表情が固かったり、何かあったらしいことは何となく伝わってきます。本人が乗り越えたのか、職員間で調整があったのかは判りませんが、立ち止まってしまうには至っていません。
- ・今はOKですが、過去に湯上がりのあとの紙おむつ・パッドの着せ方が少しよくなく、家に戻ったあとに背中に尿がもれてびしょよりになっていたことがありました。
- ・センターでは行き届いた介助をして下さっていると思います。いつもありがとうございます。

8 ご利用者がケガをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか？

	人数	割合
できる	26	81.3%
大体できる	2	6.3%
どちらともいえない	2	6.3%
あまりできない	1	3.1%
できない	0	0.0%
無記入	1	3.1%

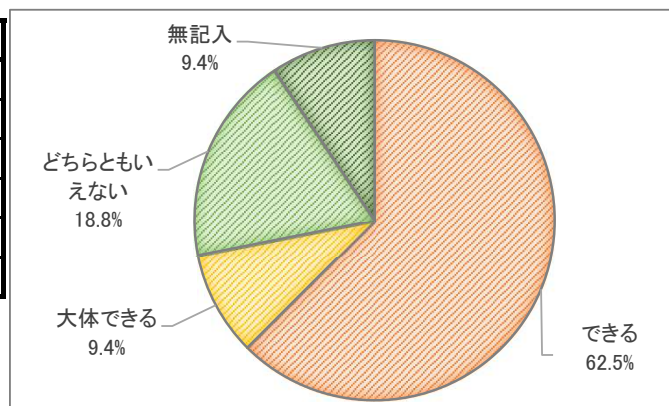


【主なご意見】

- ・抱え込みすぎずに連絡してくれたり、本人の様子を見て先に対応したりと良くやってくれていると感じます。
- ・一度、熱で家族が迎えに行ったとき、看護師さんに説明してもらえず、病院の手配も慣れない父親がせざるを得なかった。
- ・信頼しています。

9 ご利用者同士のトラブルなどがあつたとき、職員の対応は信頼できますか？

	人数	割合
できる	20	62.5%
大体できる	3	9.4%
どちらともいえない	6	18.8%
あまりできない	0	0.0%
できない	0	0.0%
無記入	3	9.4%

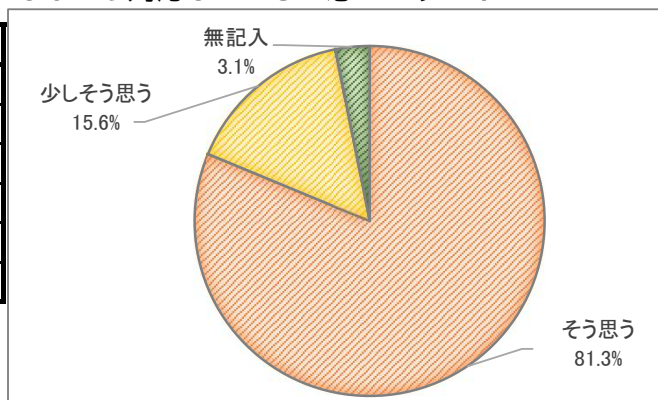


【主なご意見】

- ・体験がないので、の回答です。
- ・この1年、他の利用者と接触していない。
- ・どの様なトラブルがあったのか理解していません。(判りません)

10 職員は、ご利用者の気持ちを大切にしながら対応していると思いますか？

	人数	割合
そう思う	26	81.3%
少しそう思う	5	15.6%
どちらともいえない	0	0.0%
あまりそう思わない	0	0.0%
そう思わない	0	0.0%
無記入	1	3.1%

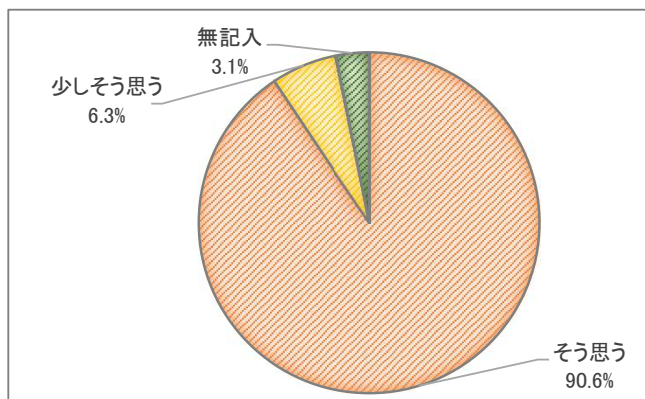


【主なご意見】

- ・やはり、少し個人差はありますが許容範囲かなと思います。1人の職員に任せっぱなしではなく、フォローが入るのかなと理解しています。
- ・よい対応をしていただいています。
- ・引きこもり状態だったときに相談に乗ってもらいました。

11 ご利用者のプライバシー(他の人に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？

	人数	割合
そう思う	29	90.6%
少しそう思う	2	6.3%
どちらともいえない	0	0.0%
あまりそう思わない	0	0.0%
そう思わない	0	0.0%
無記入	1	3.1%

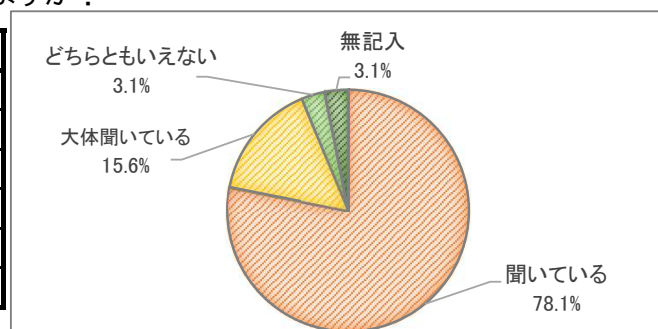


【主なご意見】

- ・特に問題を感じていません
- ・本人がプライバシーを守ってほしいと意思表示できない以上、守るも守らないもないと思います。
- ・守ってくれています。

12 個別支援計画やサービス提供の計画を作ったり見直したりするとき、職員はご利用者の状況や要望を聞いていますか？

	人数	割合
聞いている	25	78.1%
大体聞いている	5	15.6%
どちらともいえない	1	3.1%
あまり聞いていない	0	0.0%
聞いていない	0	0.0%
無記入	1	3.1%

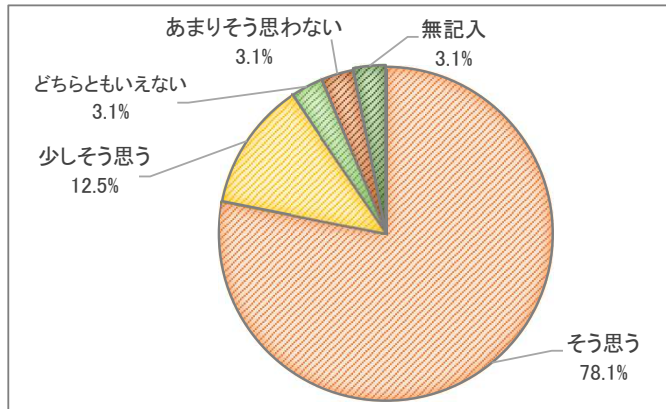


【主なご意見】

- ・行事や生活内容等に大きな変化がないものですから、長い時間をかけ、少しずつ内容の検討を行う考えています。
- ・よく聞いて下さり、こちらのニーズに合っている。
- ・本人が「こうしたい」ということをお伝えできればいいのですが、察してもらうしかありません。

13 ご利用者の個別支援計画やサービス提供内容について、職員の説明はわかりやすいと思いますか？

	人数	割合
そう思う	25	78.1%
少しそう思う	4	12.5%
どちらともいえない	1	3.1%
あまりそう思わない	1	3.1%
そう思わない	0	0.0%
無記入	1	3.1%

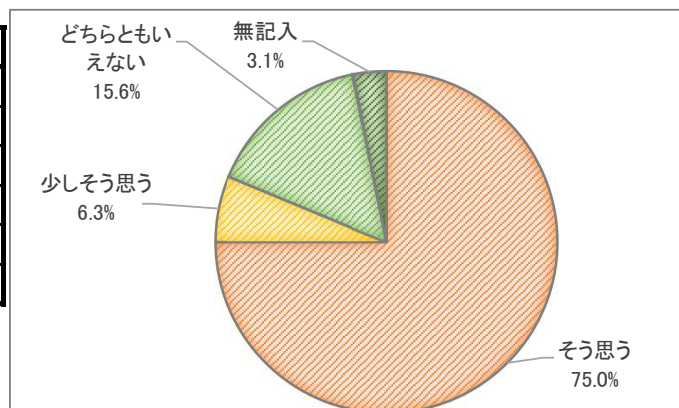


【主なご意見】

- ・特に大きな成果を得るものでないので、支援内容を変えるとき、説明をしていただきたい。
- ・いつも面談等でお話を伺うと「だいぶ成長しているな」と感じます。
- ・判らなかつたらいろいろな角度で説明してくれます。

14 ご利用者が不満に感じたことや要望を伝えたとき、職員はきちんと対応してくれていると思いますか？

	人数	割合
そう思う	24	75.0%
少しそう思う	2	6.3%
どちらともいえない	5	15.6%
あまりそう思わない	0	0.0%
そう思わない	0	0.0%
無記入	1	3.1%

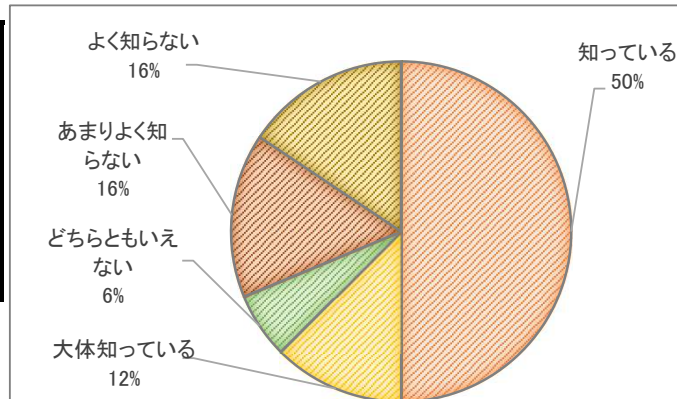


【主なご意見】

- ・言葉がないので、顔の表情、仕草などの変化で親は感じます。保護者と職員の方ともコミュニケーションも大切です。
- ・自分の意見を言えないので、体調等を確認しながら感じ取るしかありませんが、連絡帳を毎日確認しています。
- ・家族(私及び私の妻)が要望を伝えて、職員さんがきちんと対応してくれています。

15 センターを利用する上で、困ったことや要望があるとき、職員以外の人(第三者委員や行政の苦情受付窓口など)にも相談できることをご存じですか？

	人数	割合
知っている	16	50.0%
大体知っている	4	12.5%
どちらともいえない	2	6.3%
あまりよく知らない	5	15.6%
よく知らない	5	15.6%
無記入	0	0.0%

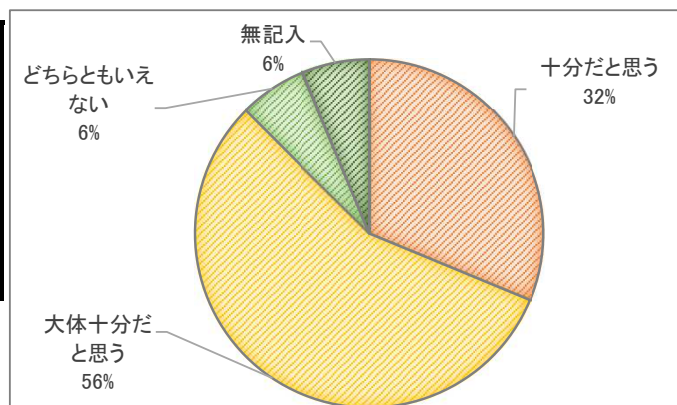


【主なご意見】

- ・職員と話し合えるという信頼が持てないときは第三者に入ってもらえると助かると思う。今のところは、職員の方と必要なことは何でも話し合えている。
- ・現在、相談等おこなったことはありませんが、今後、相談事起こるかと思っています。
- ・契約時に説明があった。

16 新型コロナウイルス感染症に対して、現在センターで行っている感染予防・拡大防止対策について、どう思いますか？

	人数	割合
十分だと思う	10	31.3%
大体十分だと思う	18	56.3%
どちらともいえない	2	6.3%
あまり十分ではない	0	0.0%
不十分	0	0.0%
無記入	2	6.3%

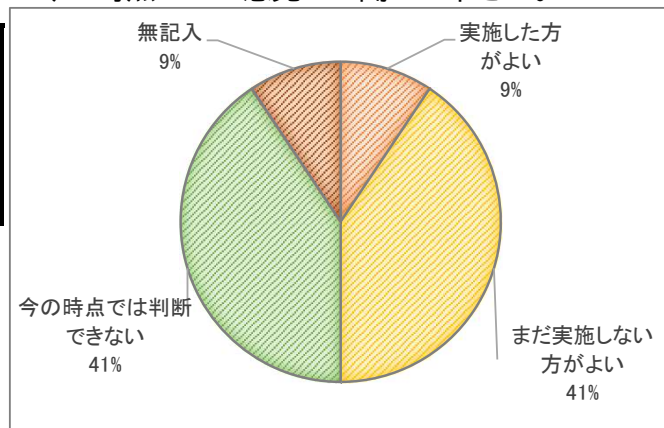


【主なご意見】

- ・感染者を出していないので、今後はこういった状況下で、何でもやらないから、何をどうやったらできる、に柔軟に対応してほしい。
- ・バス利用者の中には「マスク」利用など困難な人もいます。心配をしています。(PCR検査を定期的に実施してほしい)
- ・何が正解というのがわからないため、どちらとも言えない。

17 来年度(令和3年4月以降)、令和2年度は中止にした、センターまつりなどの行事の実施について、どう思いますか？ ※今の時点でのご意見をお聞かせ下さい。

	人数	割合
実施した方がよい	3	9.4%
まだ実施しない方がよい	13	40.6%
今の時点では判断できない	13	40.6%
無記入	3	9.4%



## 【主なご意見】

- ・同じように、といえは無理だったり判断が難しいと思う。やらないと先に決めるのではなく、その時の現状にあった行事の内容を考えてほしい。多くの意見や案を参考にしてほしい。
- ・変異株もあり、ワクチンを打ってもコロナは終わりではないので、安全が一番だと思う。グループごとの楽しみをつくってほしい。皆さんストレスがたまっていることでしょう。
- ・来年度以降も現状と変わらないと思うので、実施は控えた方がよいと考えます。

## 18 その他、ご意見ご要望などをご記入下さい。

- ・保護者会についても、『できないからやらない』で済ませず、何をやりたいか考えた方がよいと思います。親同士が顔を合わせたり、園へ来る機会があることは無駄ではないと思う。が、あずかってくれてこれこれ言われぬのが良いとする親もいると思います。
- ・もっとアットホームな園であってほしい。型にはまった対応でなく柔軟な。
- ・資金源となるバザーや、いろいろなおまつりが中止になり、ありません。市役所が新しくなりましたが、商品を今までより多く出せないでしょうか？ 保護者も協力できればと思います。今までと全く同じかたちでは、ここ数年は無理だと思いますので、違うかたちを考えていけたらと思います。
- ・私は気管切開しているのですが、職員の皆さんの対応がていねいなのでとても安心して入浴できています。両親も安心して送り出しています。
- ・コロナ禍の中では職員も利用者もストレスを抱え大変ですが、職員の方には体調に気をつけて無理をしないようにがんばっていただきたいと思います。
- ・いつもお世話になっています。(ありがとうございます)
- ・コロナが落ち着いたら、以前のように外出行事を作ってほしい。
- ・高齢者・医療従事者等の次に、市内全域の障害福祉関係者の方々にワクチン接種(1回目、2回目)をしてもらわなければならないと強く思います。
- ・人間関係が明るく、あいさつを聞いていて気持ちよい。
- ・毎日大変お世話になり、感謝しています。私の病気のこともあり、入所を考えているのですが、センターを辞めるのはもったいないという思いが大変強いです。世話の焼ける娘ですが、どうか今後ともよろしく願います。
- ・毎日楽しそうに通所しているので、本人には居心地のいい場所になっていると思います。職員の方、仲間達に感謝です。
- ・毎日、ありがとうございます。
- ・令和2年度はコロナの不安のなか、受け入れていただきありがとうございました。送り出すことに不安を感じることなく、通所させていただきました。

【ご協力ありがとうございました】



## 令和2年度 アンケート集計結果について

清瀬市障害者福祉センターでは、サービスの質の向上を目指して毎年アンケートを実施しています。今回も、ご利用者およびご家族のみなさまから貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

集計結果については、おおむね肯定的なご意見をいただきました。これらについては、これからも質を落とさず、当センターの「強み」として伸ばしていきたいと思えます。

ただし、ご利用者やご家族への普段の接し方や日常の介助、体調不良時の対応などについて、いくつかご意見をいただきました。職員一同、いただいたご意見に真摯に向き合い、すべての職員が丁寧な接遇を身につけるよう努力してまいります。

なお、第5問において「コップを毎日洗ってほしい」とのご意見がありましたので確認したところ、各事業所で使用しているコップ類については毎日使用後に洗浄消毒しておりますのでご安心ください。

令和2年以降、新型コロナウイルス感染症への対策が大きな課題となっております。

今のところ、ご利用者やセンター職員に陽性となった方はいませんが、今後も継続して感染予防に力を入れてまいります。

ふくしセンターまつりについても、いただいたご意見にもあるとおり、ただ中止にするだけでなく、何らかのかたちで地域との交流や利用者様の社会参加の機会を作っていくよう検討を重ねます。

その他、いただいたご意見については、職員一同で話し合いを重ね、日々の業務の改善に役立てていきたいと思えます。

今後とも、清瀬市障害者福祉センターのサービスの質の向上のため、ご指導ご鞭撻を賜りますよう、お願い申し上げます。

令和3年7月15日

清瀬市障害者福祉センター