



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5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
調査期間 : 2023年8月

利用者総数	:	48名	有効回答利用者数	:	23名
調査対象利用者数	:	48名	有効回答率	:	48%

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）

<利用者集計設問グラフ一覧>

☐ はい
 ☐ どちらともいえない
 ☐ いいえ
 ☐ 無回答・非該当

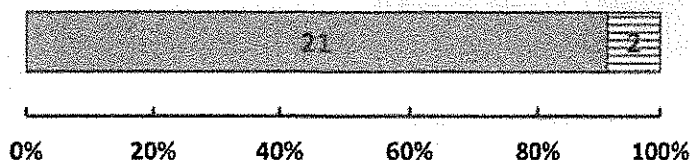
0% 20% 40% 60% 80% 100%



□ 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



【回答】

【コメント】

いいえ

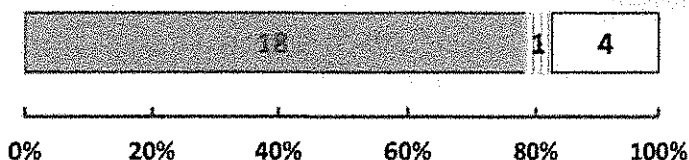
ないです。(最後まで話を聞いて、また最後にこの質問をしてこの答えでした。)

いいえ

他の利用者が騒いでいる時に対処しないことがあります。

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



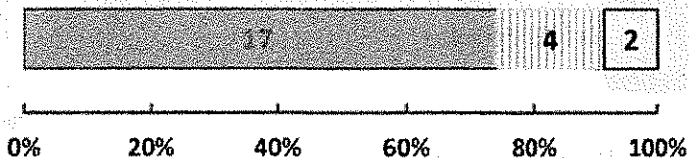
【回答】

【コメント】

どちらともいえない リフトがこわれている。

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

楽しいです。

どちらともいえない 今はちょっと難しいです。交流の機会がないです。

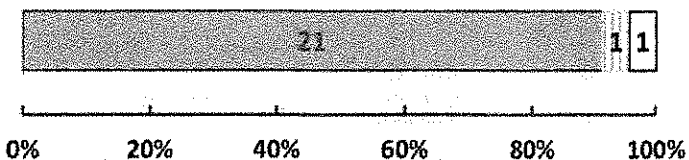
どちらともいえない 職員さんと一対一が多いので、他の利用者さんと関わる事があまりない。

無回答・非該当

いない。わからない。

問04

事業所での活動は、楽しいですか



【回答】

【コメント】

はい

いいです。

はい

運動や編み物など楽しみにしている活動があります。

はい

平行棒、バランスボール、リハビリ、足寄せ等、体を動かすことが楽しいです。

はい

楽しいです。

はい

楽しいけど、ちょっと大変です。

はい

歌が楽しいです。音楽が好きです。

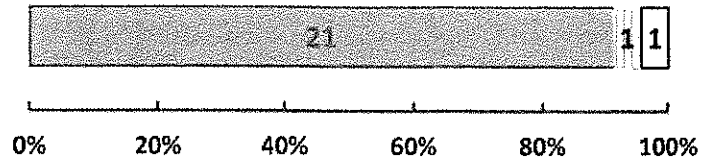
はい

シュレッダーが好き。

どちらともいえない アイロンビーズ、組み紐とかがあります。やっていることは楽しいですが、雰囲気あまり良くないです。

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

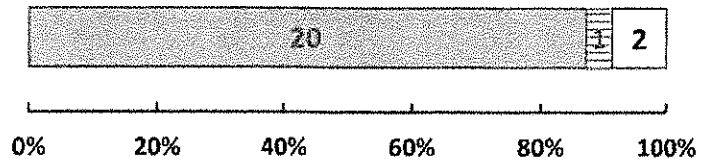


【回答】

【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】

はい

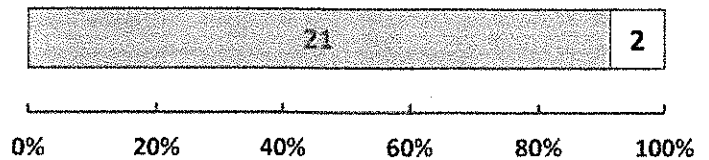
よい。

いいえ

なানাあでやっている感じがします。グループ活動なので注意するところは注意したり、一人に時間をかけたりすることが気になります。

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

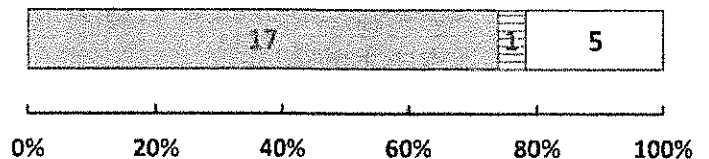


【回答】

【コメント】

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

ないです。

はい

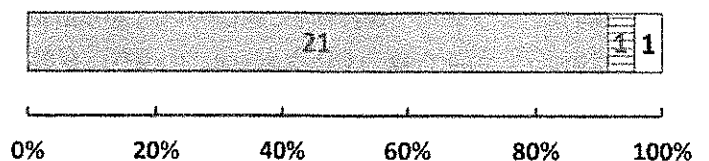
もちろんです。

はい

何度か繰り返される怪我等があるので、事後の対応よりも事が起こらない様に十分な配慮をして欲しい。

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

よい。まあまあだよ。

はい

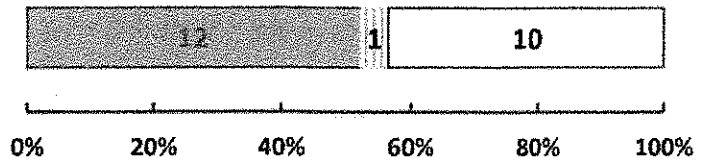
してくれます。

いいえ

職員が突然変わるので困ります。

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】

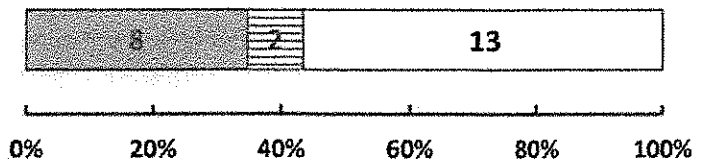
【コメント】

はい

困ります。

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】

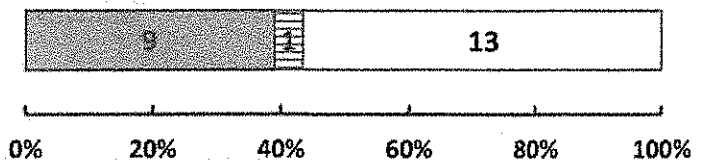
【コメント】

いいえ

ないです。

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】

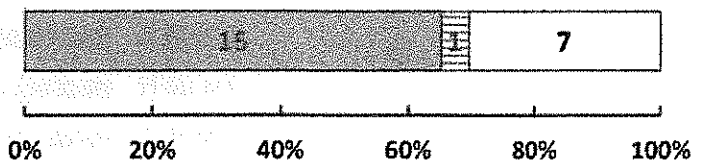
【コメント】

いいえ

してない。

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】

はい

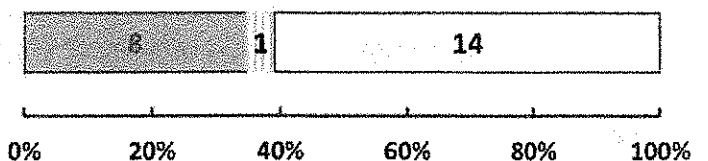
そういうことがない。

はい

不満ないです。

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

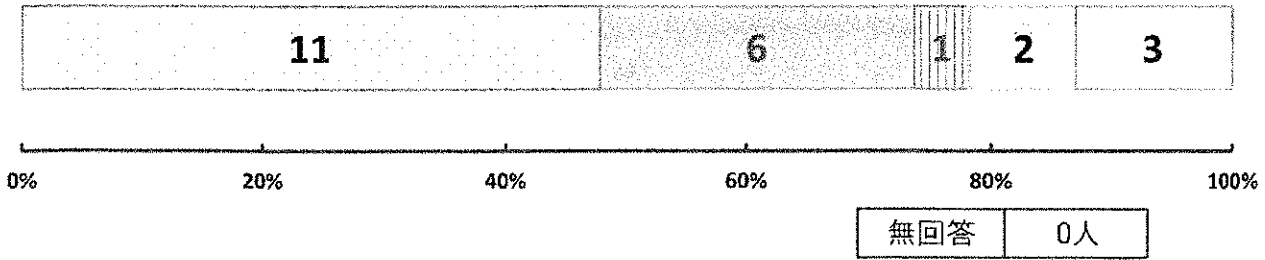


【回答】

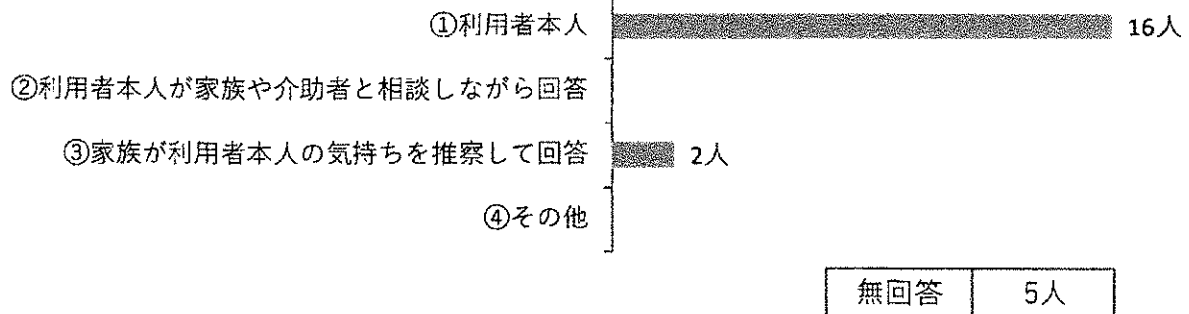
【コメント】

〔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。

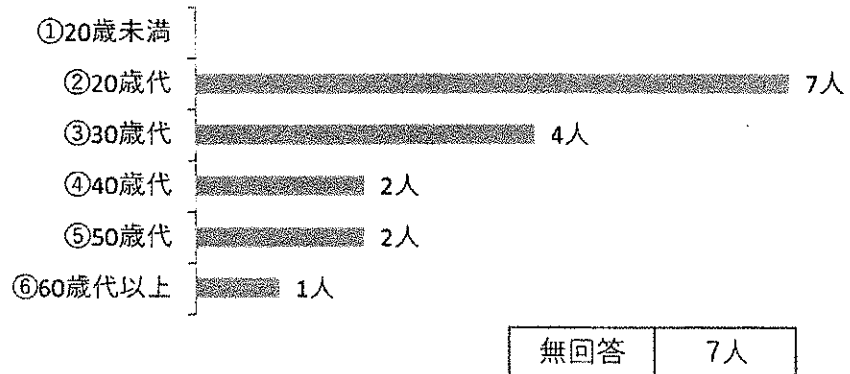
☐大変満足 ☐満足 ☐どちらともいえない ☐不満 ☐大変不満 ☐わからない



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。

大変満足。

毎回、この利用者調査で職員の対応が、なあなあでやっていることを何度伝えても変わらないのが不満です。職員が突然いなくなることがあるので、やめて欲しいです。利用者にはきちんとした注意をしたり、メリハリをつけて欲しいです。いくら障害があってもダメなものはダメです。利用者同士だと、いざこざになるので職員がやって欲しいです。

職員さんの入れ替わりが多い時がありましたが、コロナでなかなか様子が分からず、新しいスタッフさんへの申し送り、情報共有がしっかり出来ているのか、不安に感じる事があります。より風通しの良い雰囲気、情報提供を望みます。

〔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。

まあねえ。

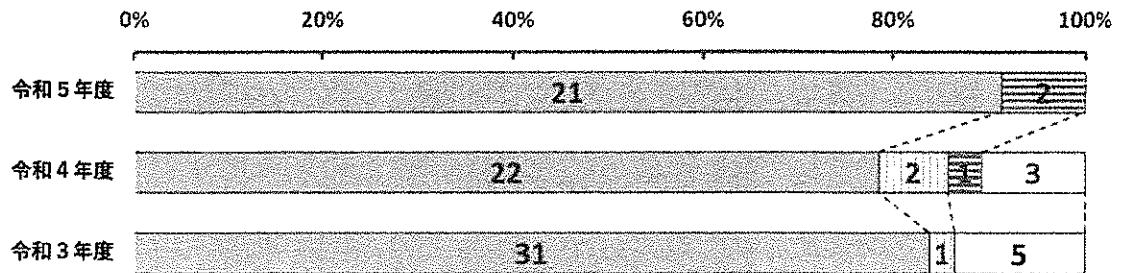
良かったです。

調査員の〇〇さんに会えて良かったです。

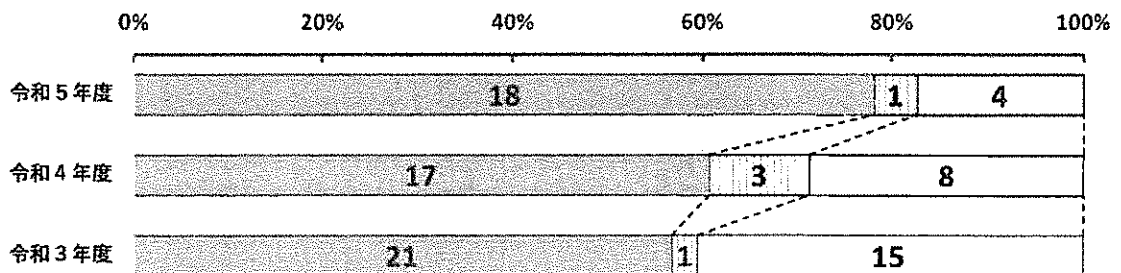
<利用者集計過去比較>

□ はい □ どちらともいえない □ いいえ □ 無回答・非該当

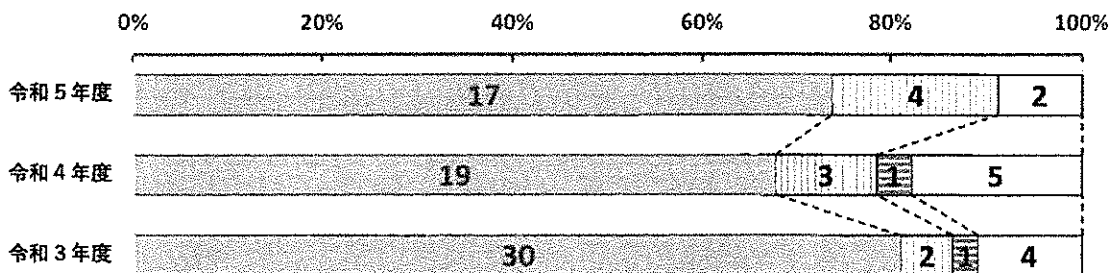
問01 あなたが困ったとき、職員は助けてくれていると思いますか



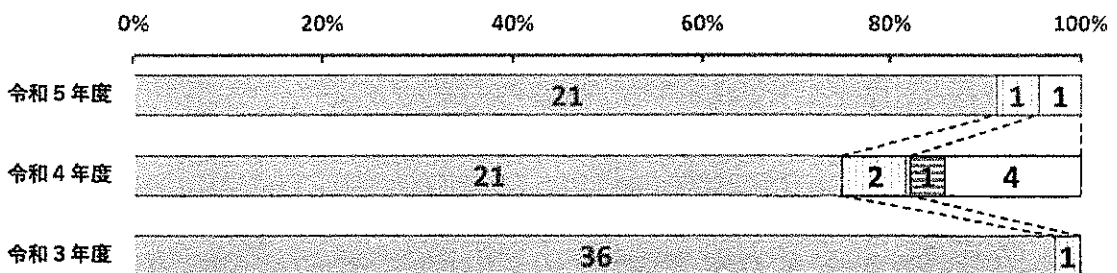
問02 あなたの身の回りにある設備は安心して使えますか



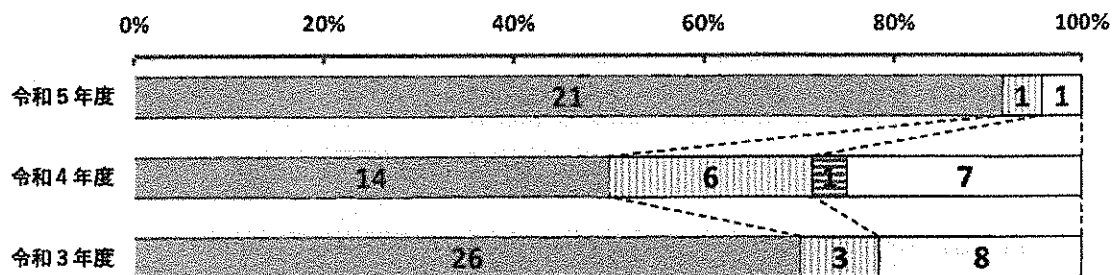
問03 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいですか



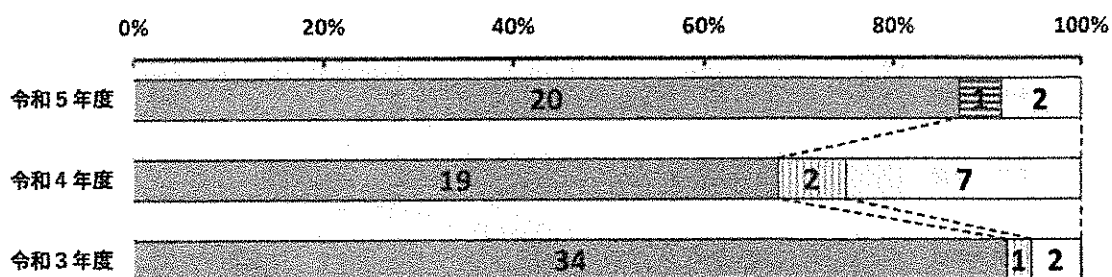
問04 事業所での活動は、楽しいですか



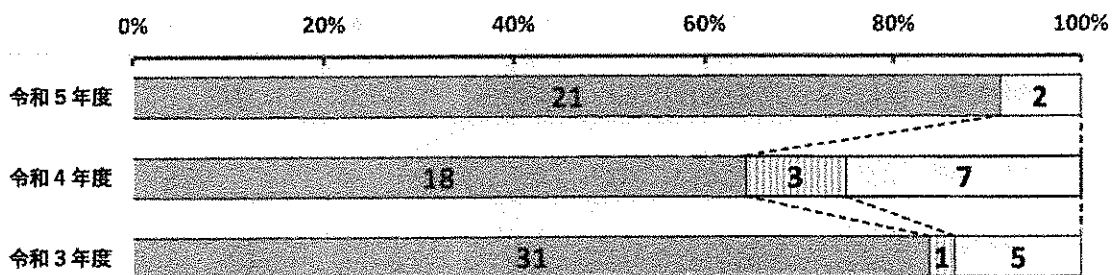
問05 事業所の生活スペースは、清潔で整理された空間になっていると思いますか



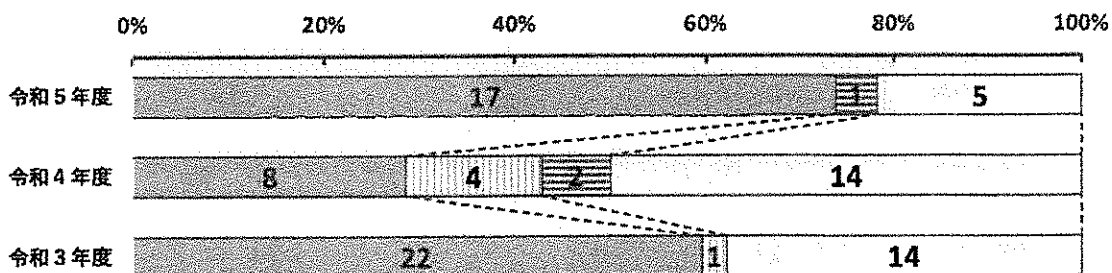
問06 職員の言葉遣いや態度、服装などは適切ですか



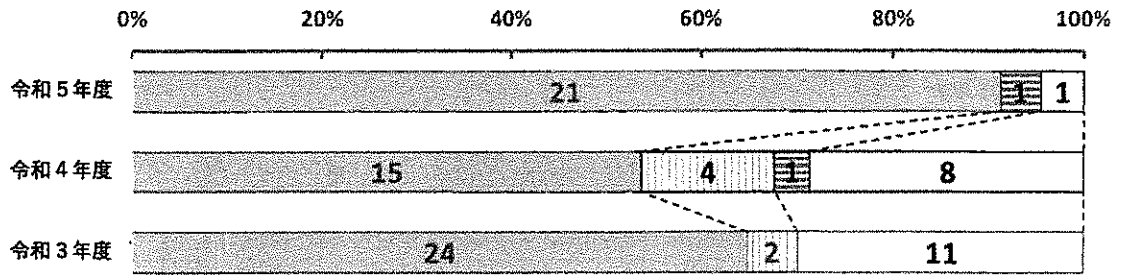
問07 あなたがけがをしたり、体調が悪くなった時の職員の対応は信頼できますか



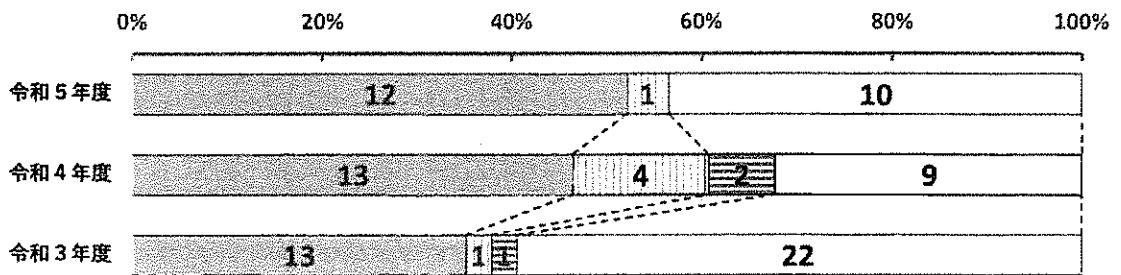
問08 利用者同士のいさかいやいじめ等があった場合の、職員の対応は信頼できますか



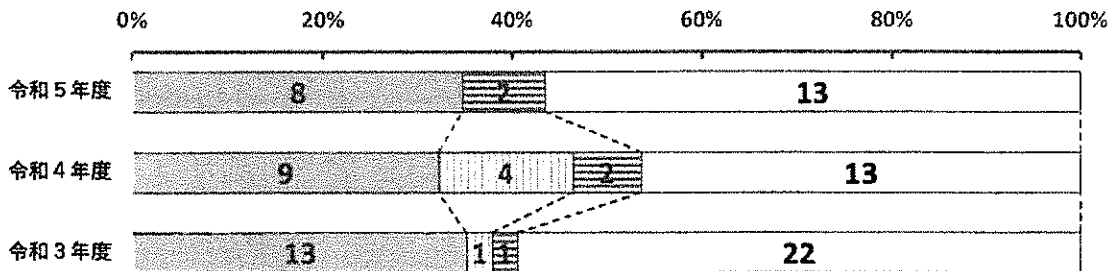
問09 職員は、あなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか



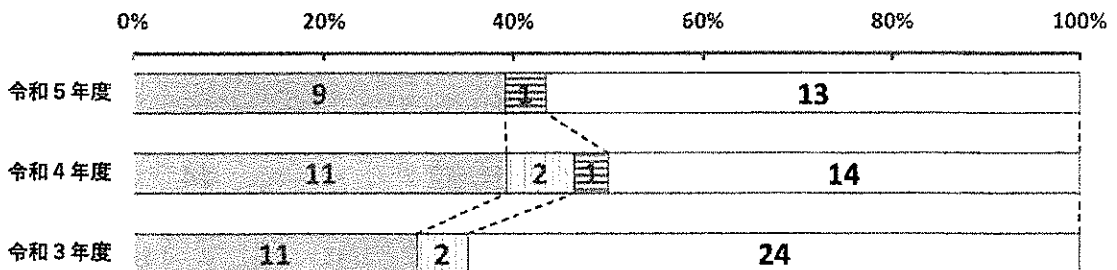
問10 あなたのプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか



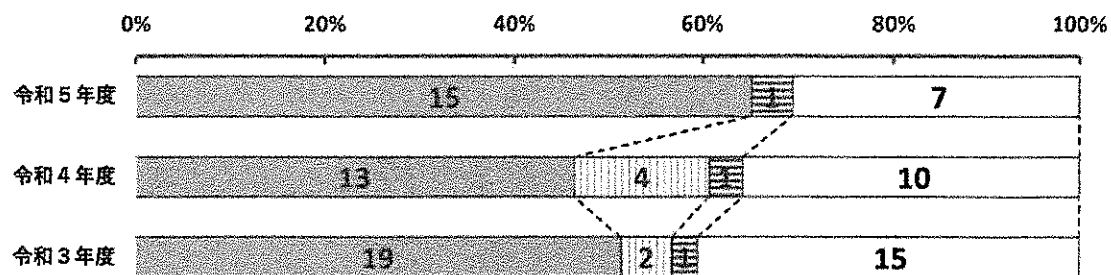
問11 あなたのサービスに関する計画（目標）を作成したり見直しをする際に、あなたの状況や要望を聞いてくれますか



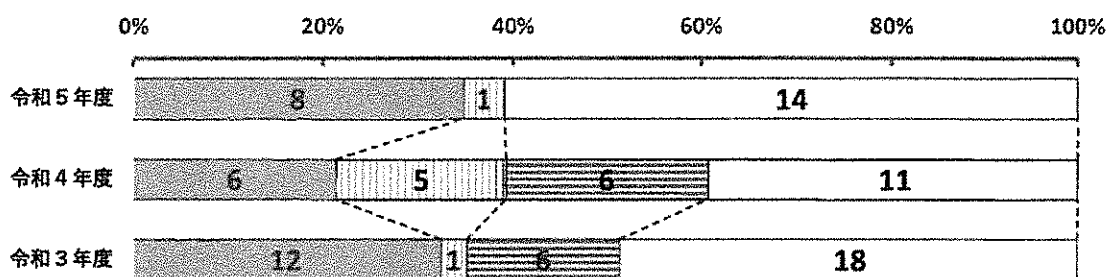
問12 あなたの計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか



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（就労継続支援B型）

利用者調査結果

令和5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

調査期間 : 2023年8月

利用者総数	18名	有効回答利用者数	11名
調査対象利用者数	18名	有効回答率	61%

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）

＜利用者集計設問グラフ一覧＞

☐ はい ☐ どちらともいえない ☐ いいえ ☐ 無回答・非該当

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

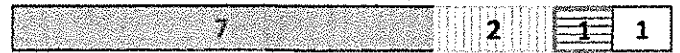
問01 あなたが困ったとき、職員は助けてくれていると思いますか



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 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



□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



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

【回答】

【コメント】

どちらともいえない

時による。人がいるので見れなかったということもある。落ち着いている時間は大丈夫。「後でね。」とか、あるかもしれない。

いいえ

あまり助けてくれないです。配達や接客をしていて、自分で出来るので大丈夫です。

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



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

【回答】

【コメント】

どちらともいえない

設備といえるほど整っていない。予算の関係でか・・・。

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



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

【回答】

【コメント】

はい

仕事が終わった後やお休みの時も色々楽しんでいます。

はい

プライベートで一緒に出かける人などもあります。センター祭りから発表する形に変更するようで楽しみです。

はい

普通に楽しいです。

はい

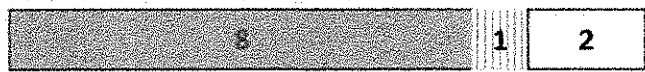
良い時もあれば悪い時もある。

いいえ

会話が出来ないので楽しくないです。

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



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

【回答】

【コメント】

はい

今の仕事を続けていきたいです。

はい

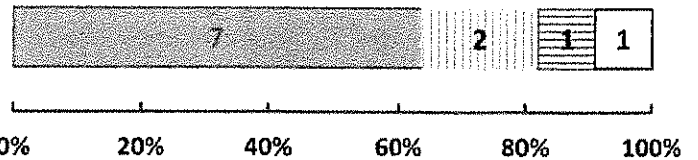
人間関係について学ぶという面では、役立つと思います。仕事内容の面では、自分のやりたいことと異なりますので、役立っているかどうか難しいです。

はい

言葉遣いとか前は乱暴だったが丁寧になったと思う。

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

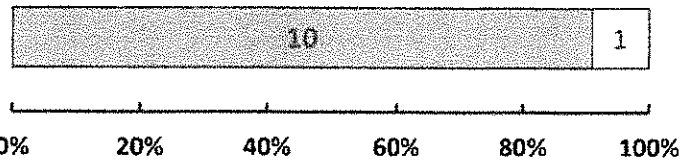
工賃の分配、支払いの仕組みを親とかに報告出来るような明細書みたいなものがあると良いです。

いいえ

どういう仕組みで時給などが決まり、どうすれば上がるか等がよく分からないです。

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】

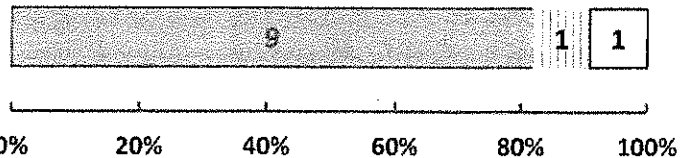
【コメント】

はい

もっともっと整理出来るところはしていきたいと思う。制服・エプロンを利用者会議で整理した方が良いと提案し、サイズ別にし、分かりやすくなった。

問07

職員の言葉遣いや態度、服装などは適切ですか



【回答】

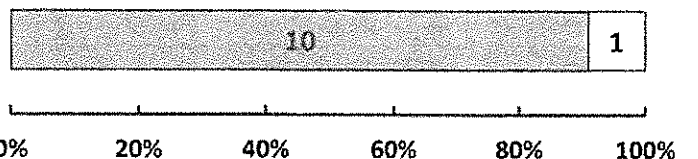
【コメント】

はい

適切過ぎて、逆に刺さる言葉があります。

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

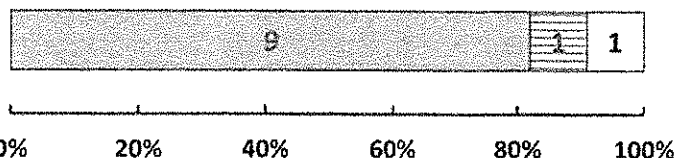
大丈夫です。

はい

「自分で決めて。」と言われるますが、無理するタイプなので決めてくれると嬉しいです。

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】

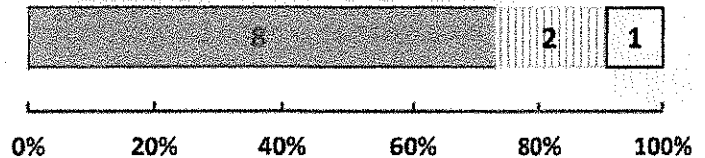
【コメント】

はい

職員が仲裁してくれます。

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

モニタリングが半年毎にあるので、話をしてくれ理解してくれます。

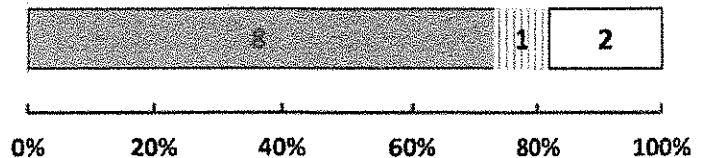
はい

困った事があった時に、すぐに相談できるスタッフがいる。気軽に相談できる。フレンドリーな人が多く大丈夫。気まずくない。困った時にすぐ相談できる。

どちらともいえない あまり分かってくれているかもしれません。

問11

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



【回答】

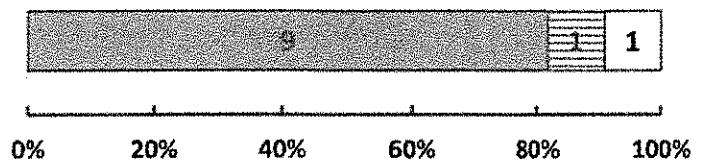
【コメント】

はい

プライベートな事は職員に伝えて、理解して行動してくれていると思います。

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】

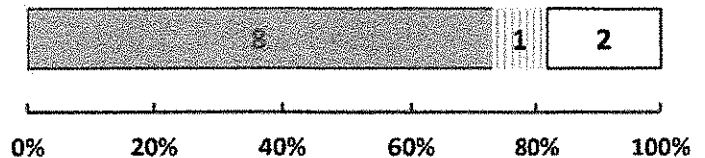
【コメント】

はい

以前はやっていたけど、今なくなってしまった。

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】

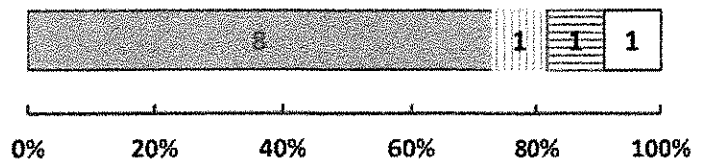
【コメント】

無回答・非該当

内容がコロコロ変わる。最近はわからない。

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】

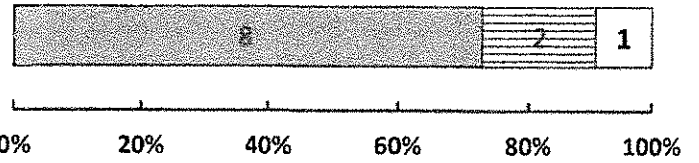
はい

一人だけやってくれます。

はい

希望に沿ってしているのかレシピア化しているのか、分からなくなる時もある。意見を聞く時もあれば聞かない時もある。個人の意思に沿ってくれる。嬉しい。

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

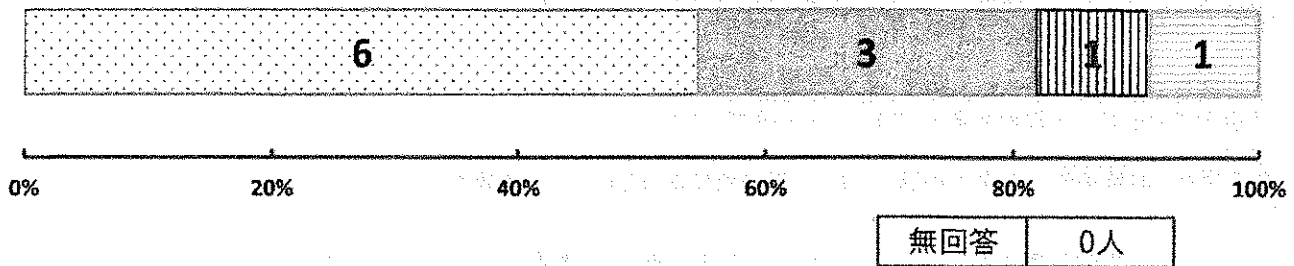


【回答】

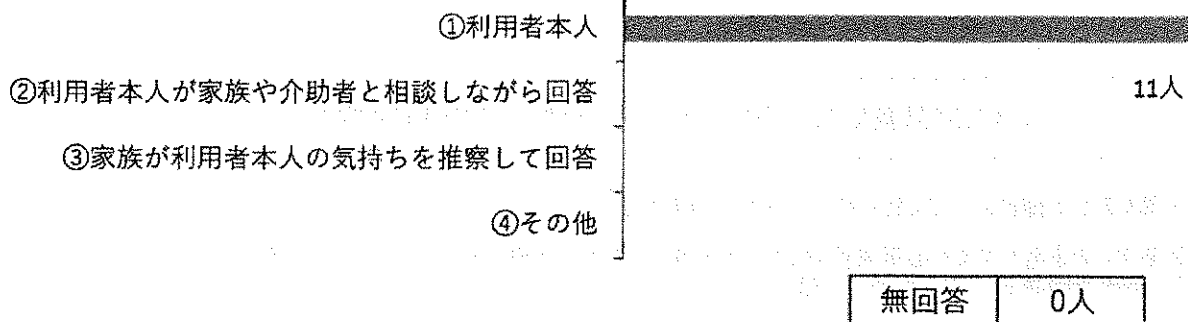
【コメント】

〔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。

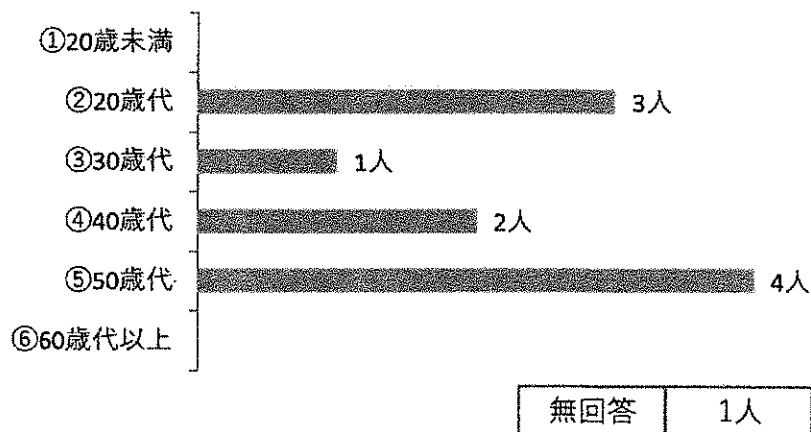
□大変満足 ■満足 □どちらともいえない □不満 ■大変不満 □わからない



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。

65歳が定年だと思いますが、その年齢になっても続けて働きたいと思うので、その時に改めて相談させて頂きたいと思っています。今の生活リズムを続けたいです。

もうちょっと親身になって考えて欲しいです。時々寂しくなる時があるので、その時に対応して欲しいです。利用者同士で何かあった時に、「あ、そう。」だけでなく、親身になって対応して欲しいので不満です。じっくりと話を聞く時間を作ってもらいたいです。

厨房が暑くて大変です。掃除も大変です。皆で頑張っていますが大変です。

職員ともっと一緒に仕事をしたいです。もっとかまって欲しいです。

給食のある日はAM9:00までに連絡して欲しいと言われるが、9:00以降に調子が悪くなりキャンセルが発生する事になります。そこが理不尽で、無理して仕事する事になりやすいです。一緒に働いている利用者と仕事量が随分違い、障害の特性で仕方ないとは思いますが、納得しづらいです。

担当の職員の訪問があまりないので、色々相談したい事や、して欲しいことをゆっくりと時間を取って聞いて欲しいです。「自分でやって。」と言われると、プレッシャーを感じます。

喫茶の場所とお菓子作りの場所が遠い。もっと近い所にあつたら良い。仲間も増えたので店舗も増やした。広い所でやれたら良い。

ドーナツとスイーツの仕事は楽しいです。困ったことはありません。お花の仕事は楽しいです。公園清掃と水やりは楽しいです。

時給が低すぎる。

〔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。

アンケート票を示して聞き取ってくれたので、分かりやすかったです。

もっと障害者のことを考えてくれる事業所が、もっと出来てくれたらと思います。もっと社会が良くなってくれたら良いと思います。皆、好きで障害者になったわけではないです。

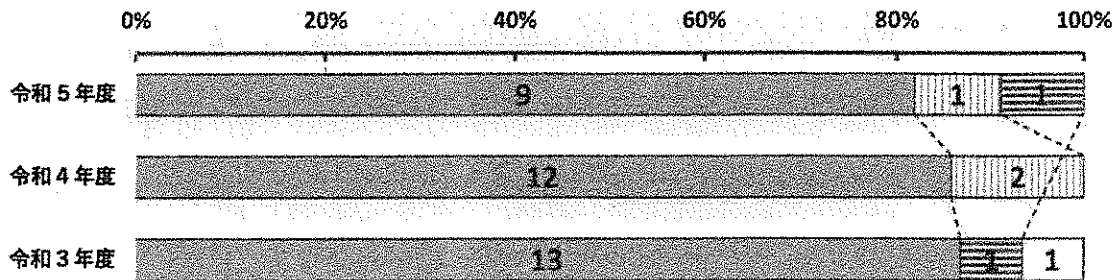
文字の表現、サービスとかが分かりづかったです。

希望が通るかは分からないが話せて良かった。

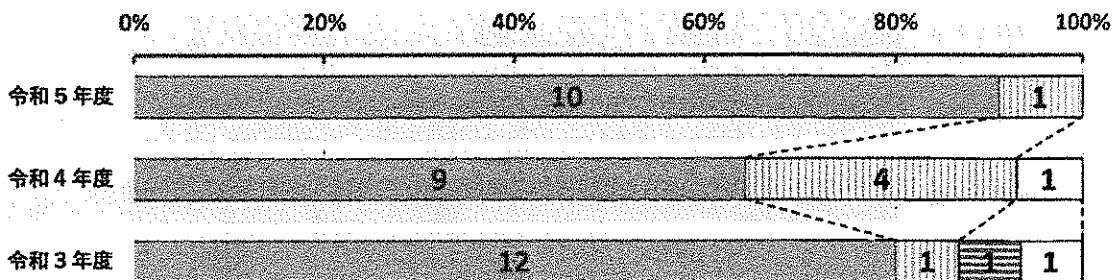
＜利用者集計過去比較＞

□ はい □ どちらともいえない □ いいえ □ 無回答・非該当

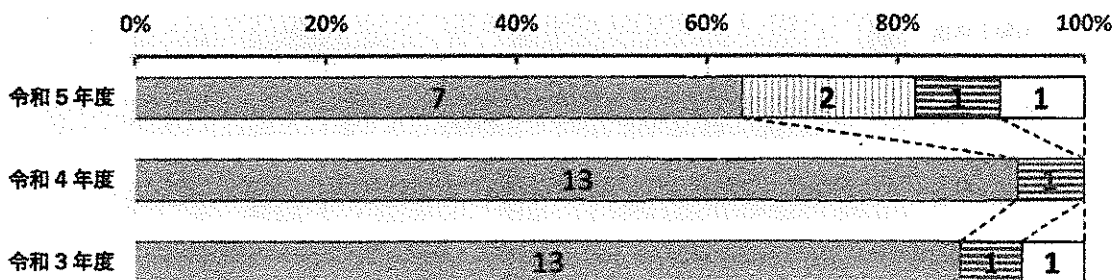
問01 あなたが困ったとき、職員は助けてくれていると思いますか



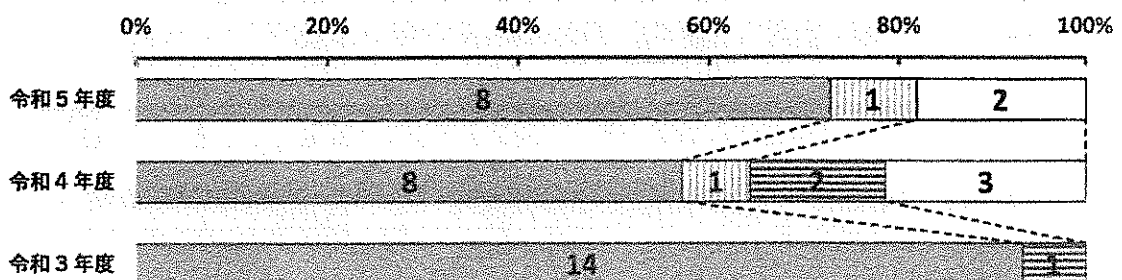
問02 あなたの身の回りにある設備は安心して使えますか



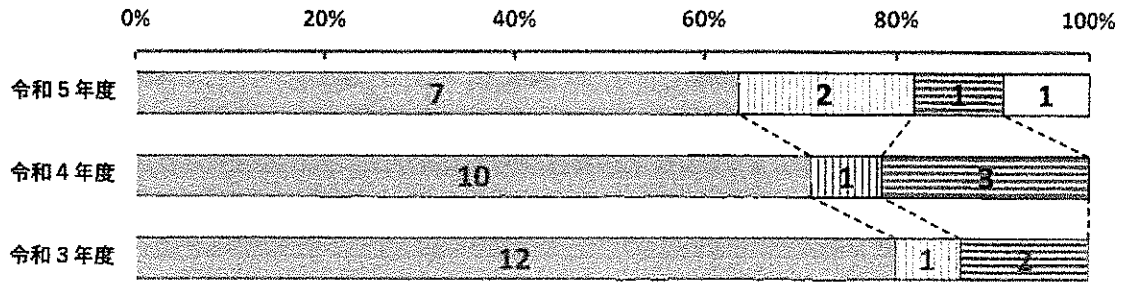
問03 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいですか



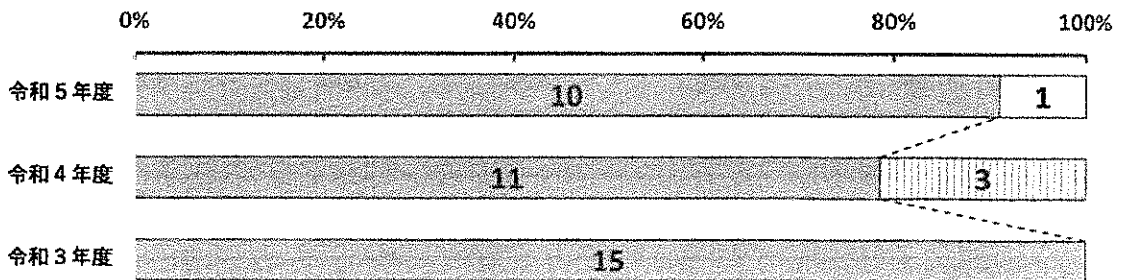
問04 事業所での活動は、就労に向けた知識の習得や能力の向上に役立っていますか



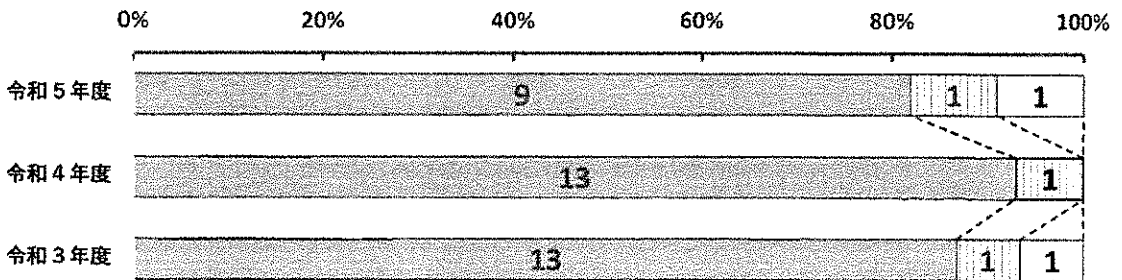
問05 工賃の支払いの仕組みについて、職員の説明はわかりやすいですか



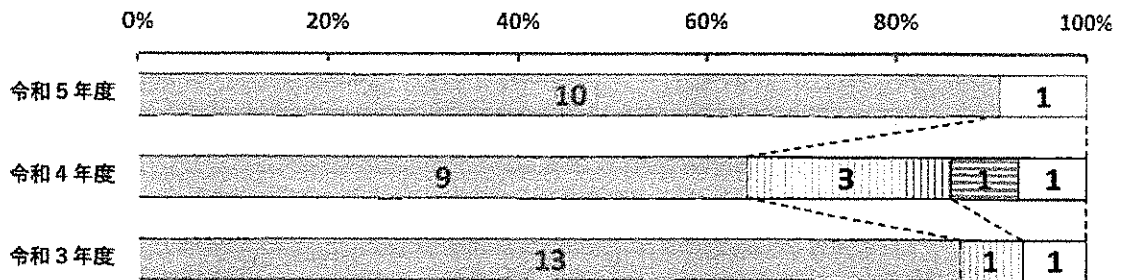
問06 事業所の生活スペースは、清潔で整理された空間になっていると思いますか



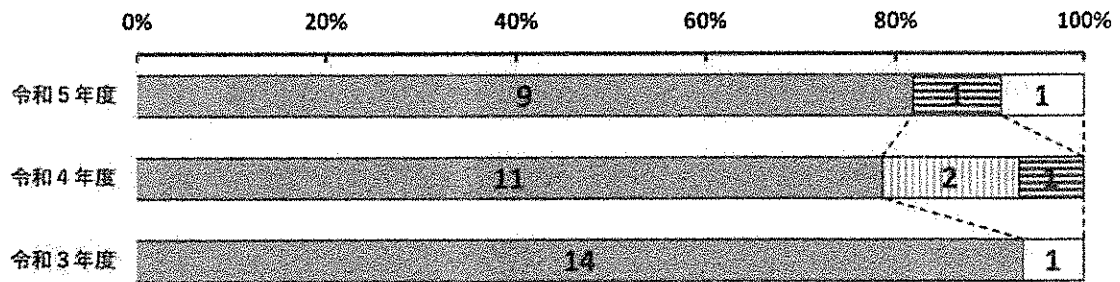
問07 職員の言葉遣いや態度、服装などは適切ですか



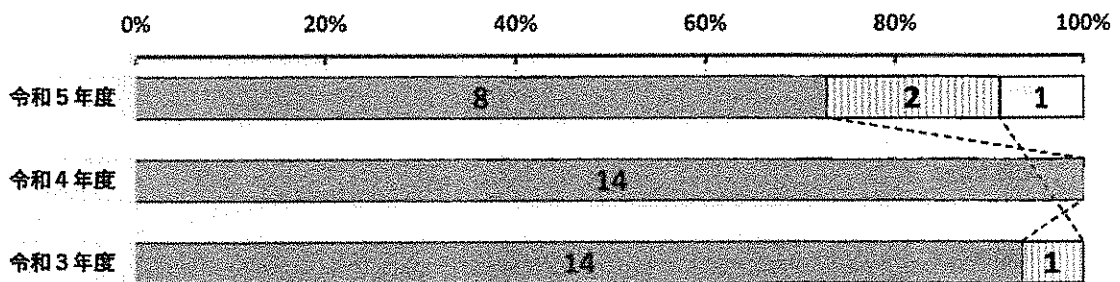
問08 あなたがけがをしたり、体調が悪くなった時の職員の対応は信頼できますか



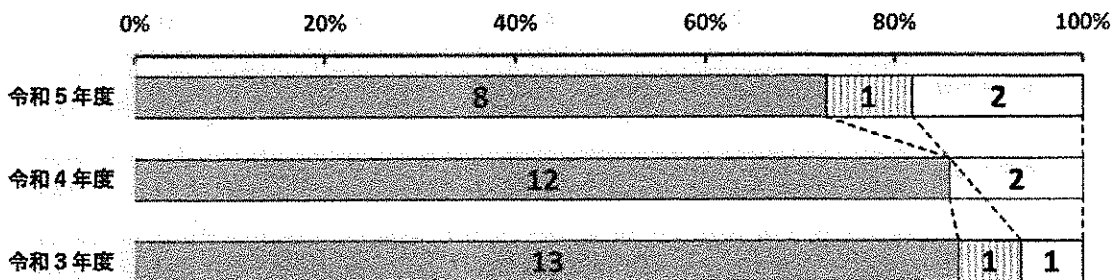
問09 利用者同士のいさかいやいじめ等があった場合の、職員の対応は信頼できますか



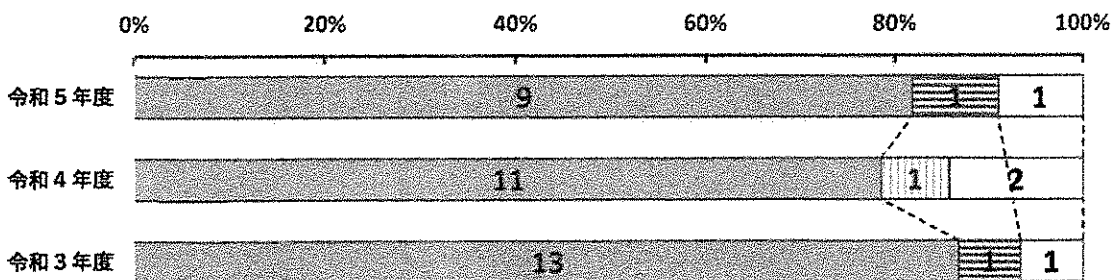
問10 職員は、あなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか



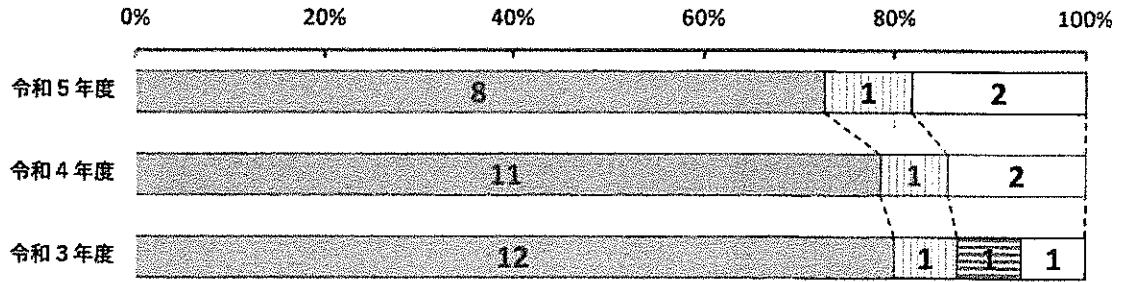
問11 あなたのプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか



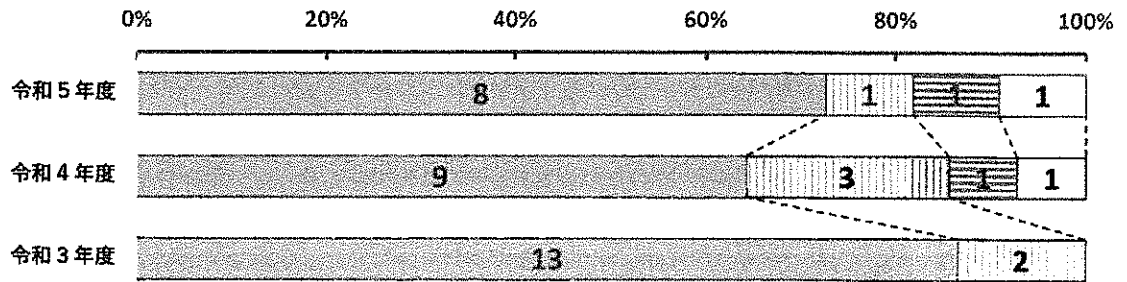
問12 あなたのサービスに関する計画（目標）を作成したり見直しをする際に、あなたの状況や要望を聞いてくれますか



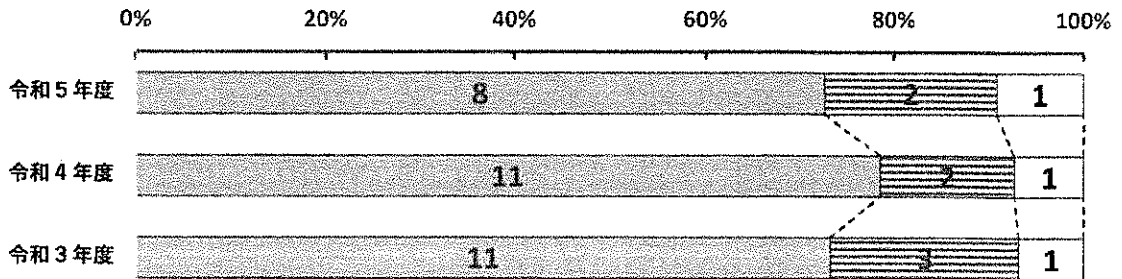
問13 あなたの計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか



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





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5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 : 2023年8月

利用者総数	:	5名	有効回答利用者数	:	5名
調査対象利用者数	:	5名	有効回答率	:	100%

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）

<利用者集計設問グラフ一覧>

□はい □どちらともいえない □いいえ □無回答・非該当

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



□ 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



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

【回答】

【コメント】

はい

歩行面でサポートしてくれたり、調理面で手伝ってくれて助かっています。

はい

歩行とか気に掛けてもらっています。

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



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

【回答】

【コメント】

どちらともいえない

調理の時に使うピーラーがちょっと怖いです。

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



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

【回答】

【コメント】

はい

みんな仲良くて楽しいです。カラオケとかにも行きます。

はい

皆さん、いい方ばかりです。

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



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

【回答】

【コメント】

はい

人間関係とか精神的な安定に繋がっています。

はい

リハビリのおかげで指がだいぶ動くようになりました。

はい

運動機能訓練は体力回復に役立っています。ブリヂストンの見学など、刺激を得る場を作っていただくことが有難いです。

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



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

【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】

はい

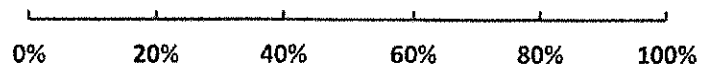
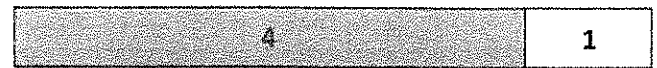
皆さんとても優しくしてくれています。

はい

とても良いです。

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】

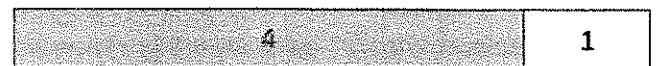
【コメント】

はい

具合が悪くて早退する時には家まで送ってくれました。

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

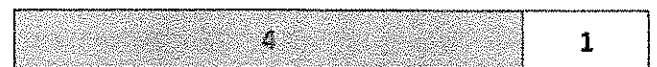


【回答】

【コメント】

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

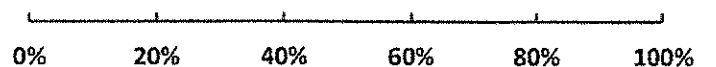
親身になって話を聞いてくれます。

はい

趣味(ギター)の活動を応援してくださり、嬉しいです。

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

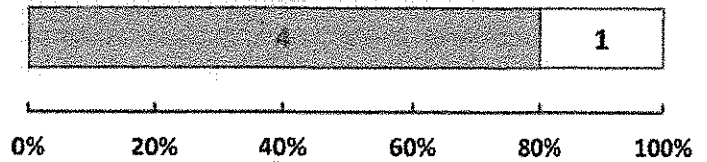


【回答】

【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

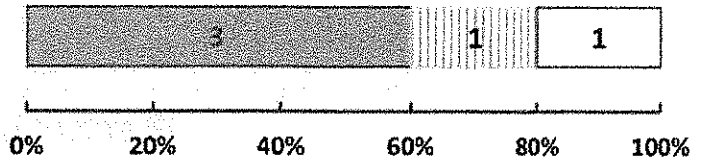


【回答】

【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



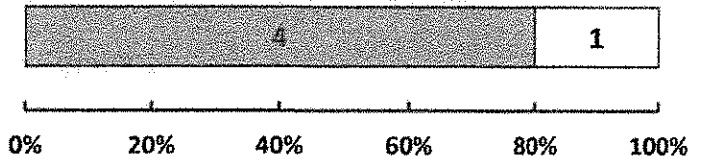
【回答】

【コメント】

どちらともいえない 難しいことが色々書いてあったので、そこだけ気になりました。

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



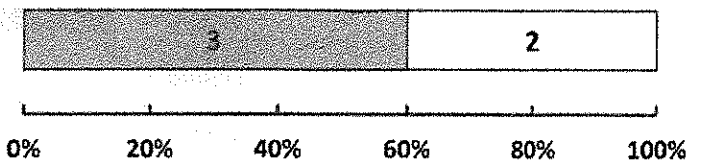
【回答】

【コメント】

はい 外出の提案とかも、ちゃんと話を聞いて進めてくれます。
はい 気軽に何でも言うことができます。

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

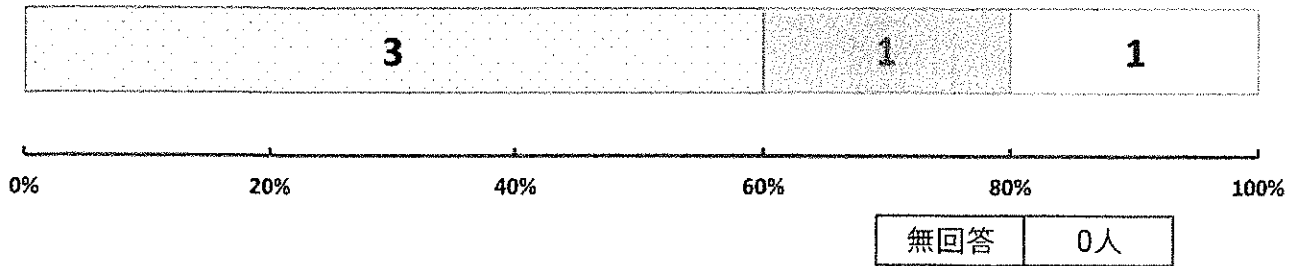


【回答】

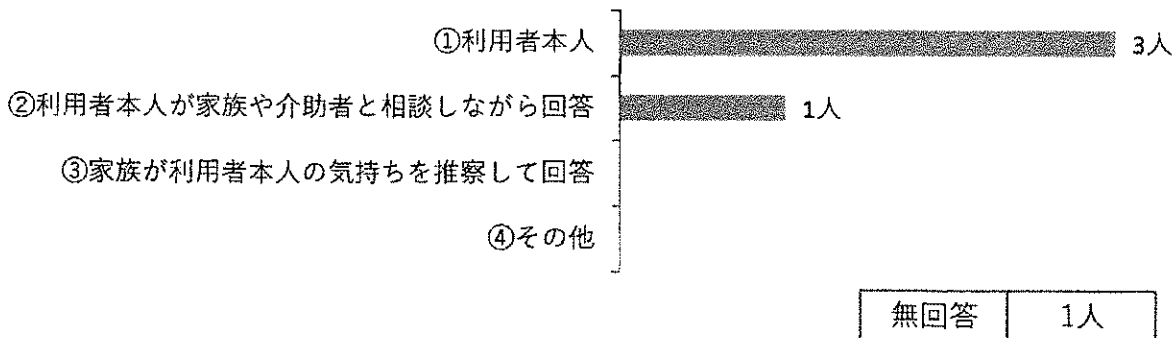
【コメント】

〔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。

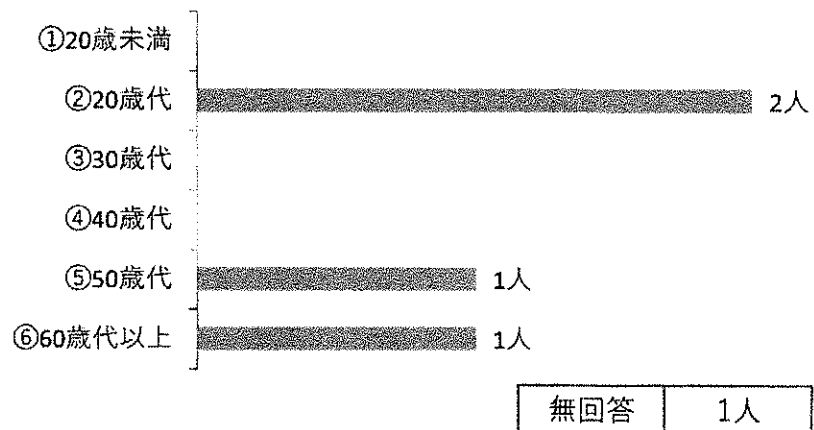
☐大変満足 ☐満足 ☐どちらともいえない ☐不満 ☐大変不満 ☐わからない



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。

はばたきはとても気に入っています。

もっと長く通っていたいのが本音です。

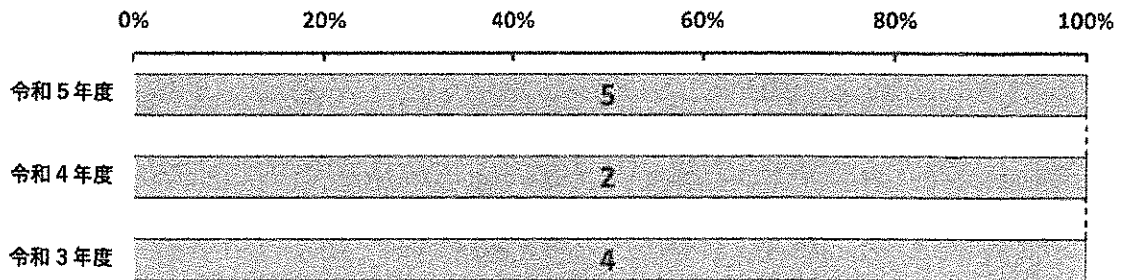
グループホームとの連携がしっかりしており、生活訓練の効果がより望める環境となっていることを感じます。どちらの施設のスタッフの皆様からも「大切に」され、本人は今、とても安定して過ごしております。感謝の気持ちでいっぱいです。歯科検診で歯の治療のきっかけをいただきました。長くかかるそうですが、治していきます。（家族）

〔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。

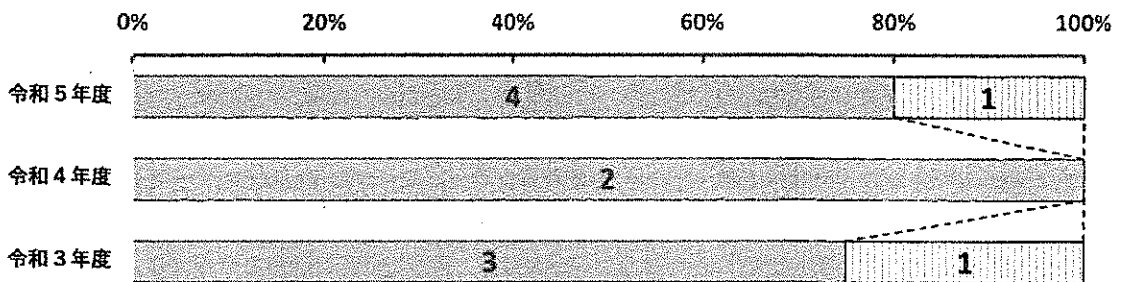
<利用者集計過去比較>

□ はい □ どちらともいえない □ いいえ □ 無回答・非該当

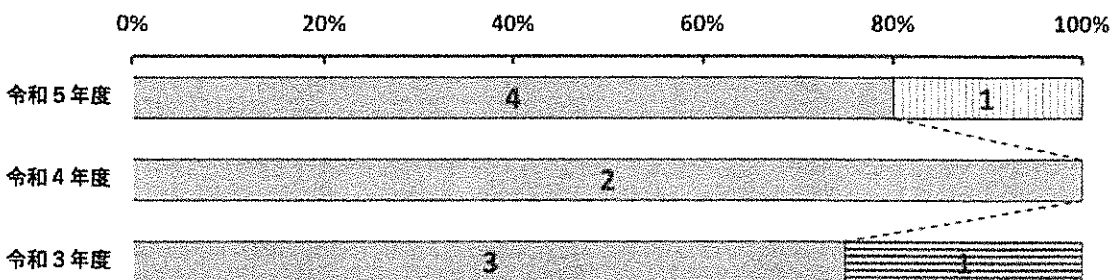
問01 あなたが困ったとき、職員は助けてくれていると思いますか



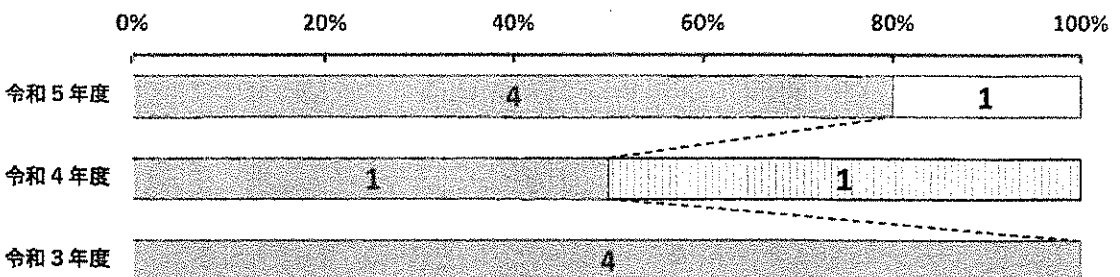
問02 あなたの身の回りにある設備は安心して使えますか



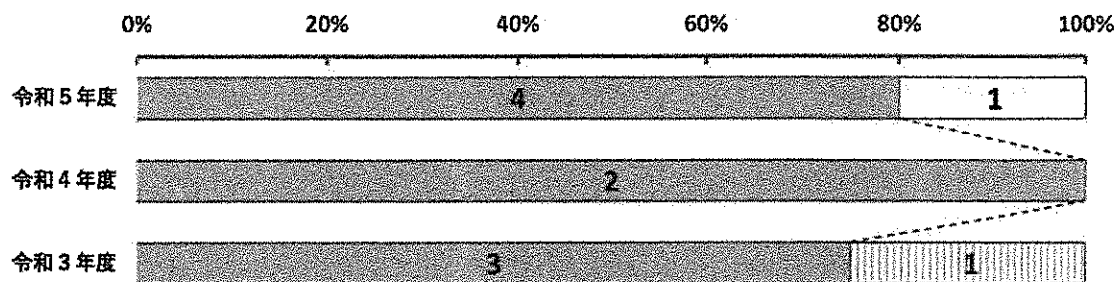
問03 他の利用者との交流など、仲間との関りは楽しいですか



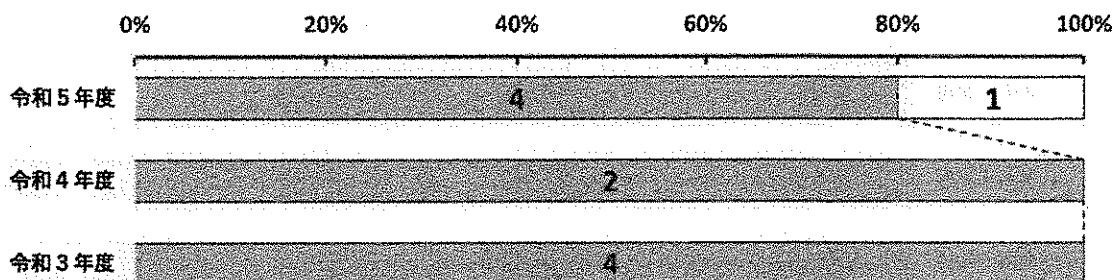
問04 事業所での活動は、生活する力をつけることに役立っていますか



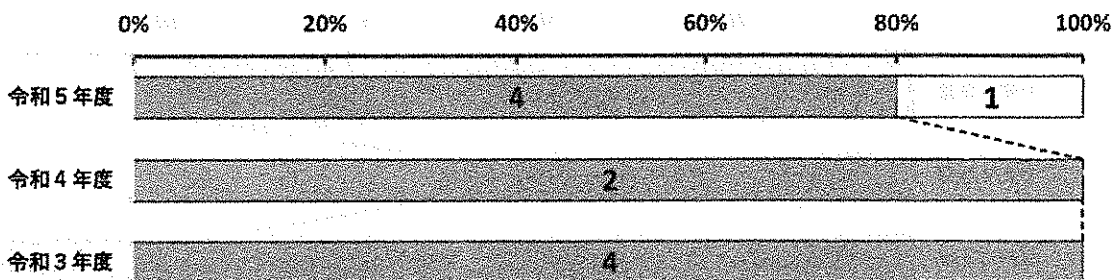
問05 事業所の生活スペースは、清潔で整理された空間になっていると思いますか



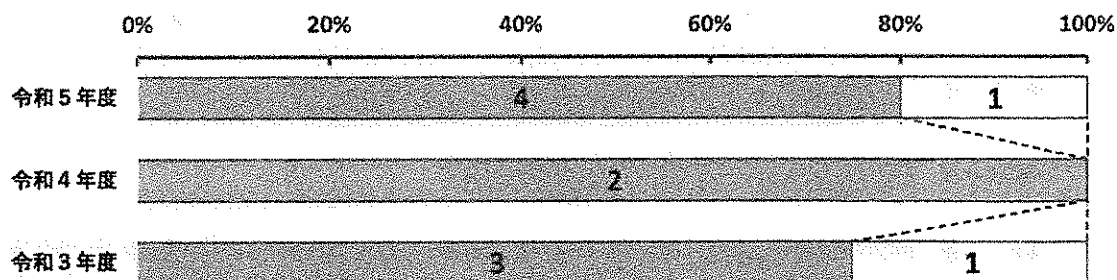
問06 職員の言葉遣いや態度、服装などは適切ですか



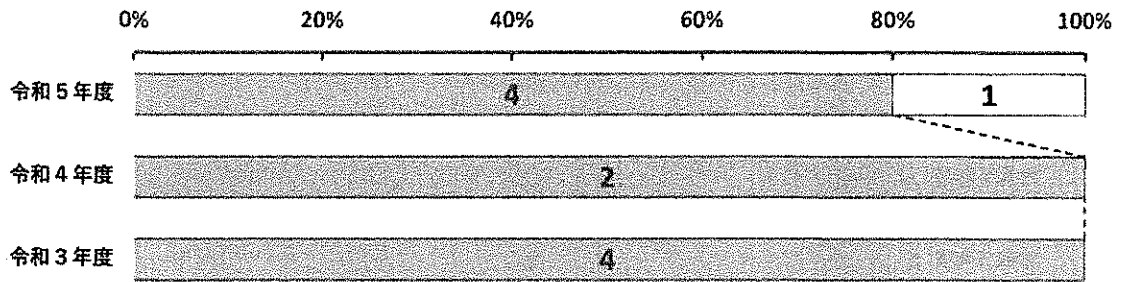
問07 あなたがけがをしたり、体調が悪くなった時の職員の対応は信頼できますか



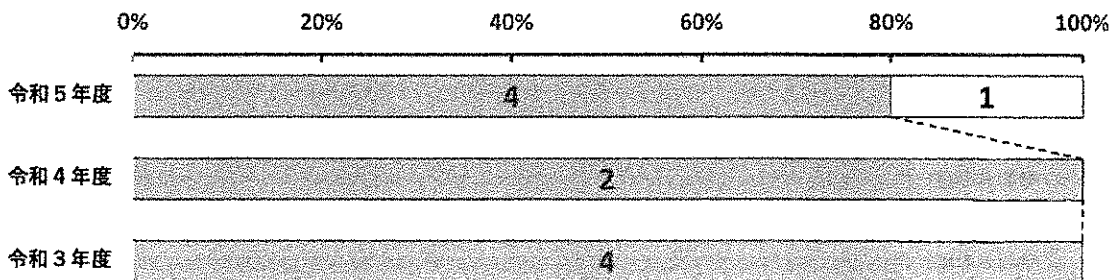
問08 利用者同士のいさかやいじめ等があった場合の、職員の対応は信頼できますか



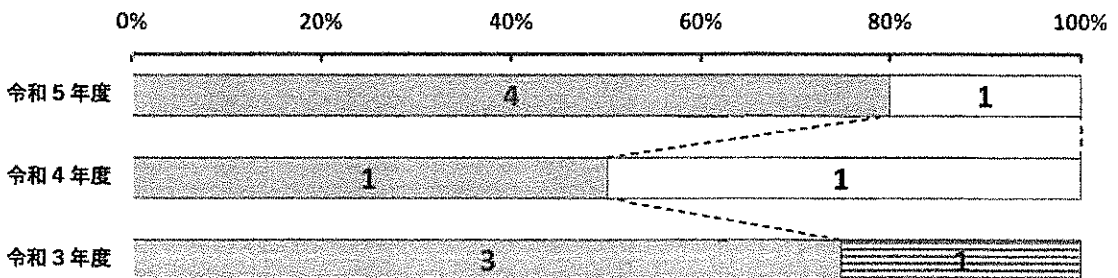
問09 職員は、あなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか



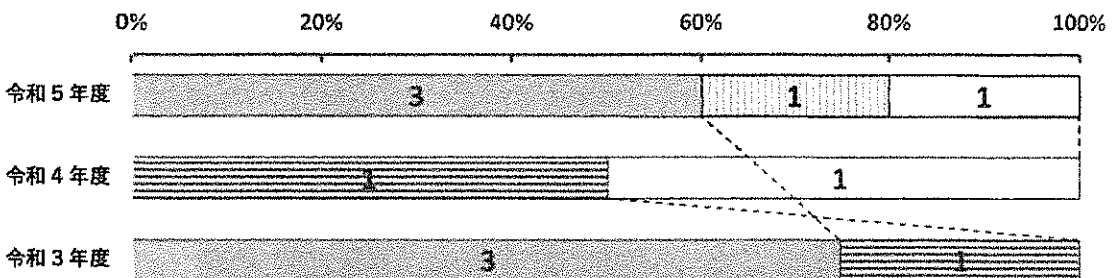
問10 あなたのプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか



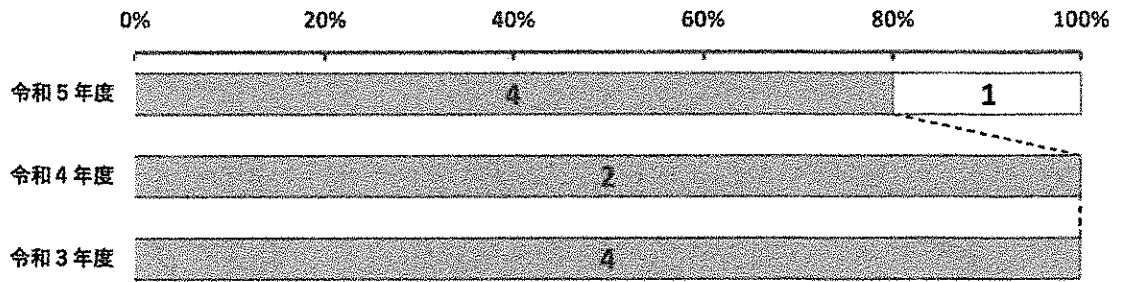
問11 あなたのサービスに関する計画（目標）を作成したり見直しをする際に、あなたの状況や要望を聞いてくれますか



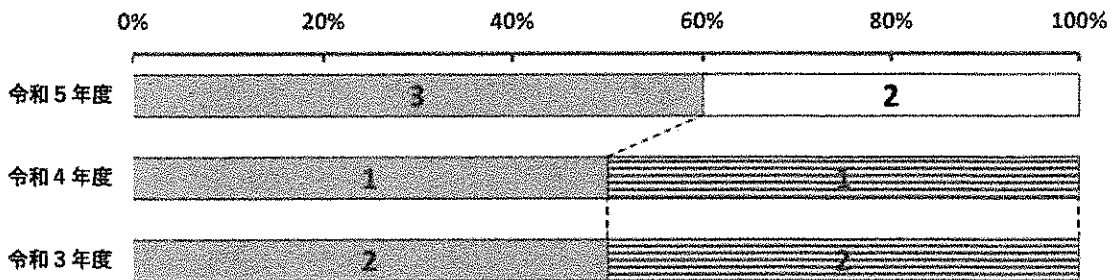
問12 あなたの計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか



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5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
調査期間 : 2023年8月

利用者総数	: 5名	有効回答利用者数	: 5名
調査対象利用者数	: 5名	有効回答率	: 100%

Riccolab.

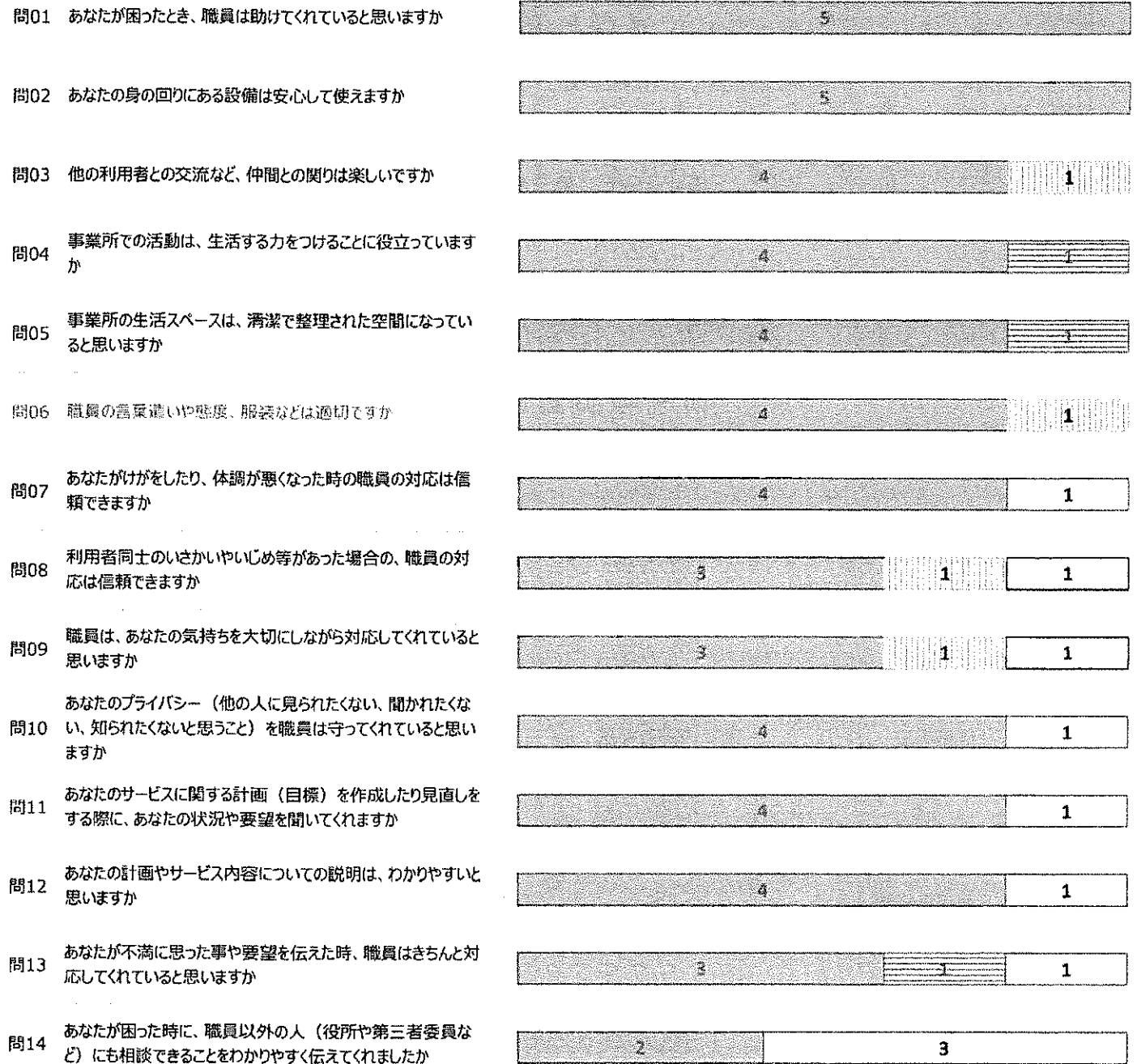
一般社団法人 リッコラボ

東京都福祉サービス第三者評価機関（機構 17-241）

<利用者集計設問グラフ一覧>

■ はい ■ どちらともいえない □ いいえ □ 無回答・非該当

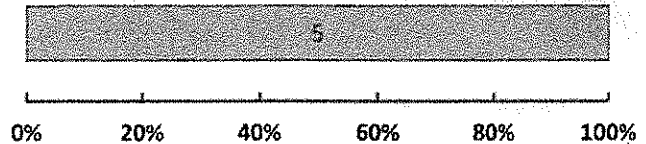
0% 20% 40% 60% 80% 100%



□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

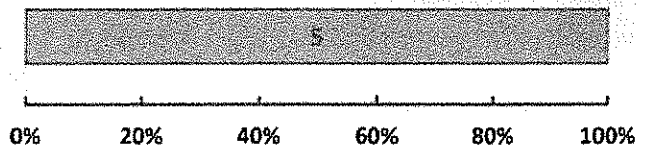


【回答】

【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

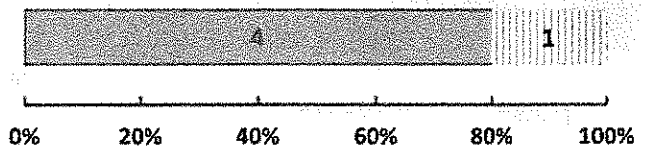


【回答】

【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

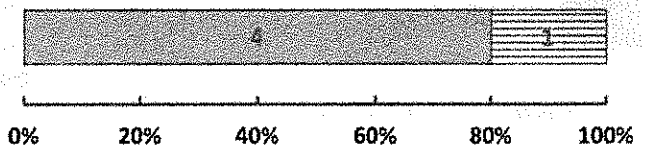


【回答】

【コメント】

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】

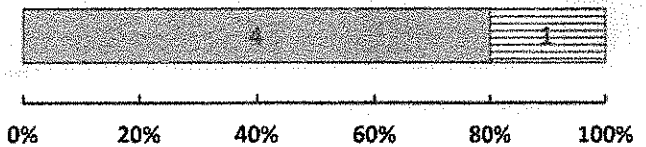
【コメント】

はい

手作業やPTとピアノの連弾をしたりしています。

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

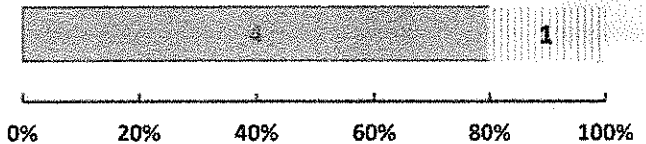


【回答】

【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



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

【回答】

【コメント】

はい

すぐ対応してくれます。

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



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

【回答】

【コメント】

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



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

【回答】

【コメント】

どちらともいえない 気持ちを大切にしているかどうか、ちょっと不安です。

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



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

【回答】

【コメント】

はい

特にプライバシーで気にすることはないです。

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



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

【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



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

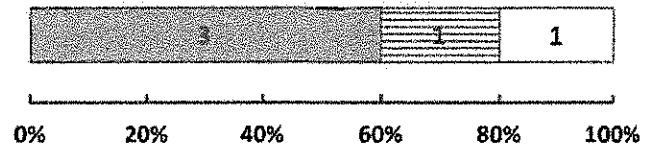
【回答】

【コメント】

自立訓練（機能訓練）

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】

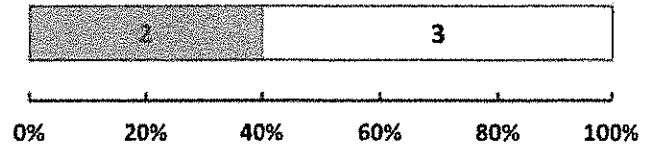
はい

【コメント】

不満を感じたことはありません。

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】

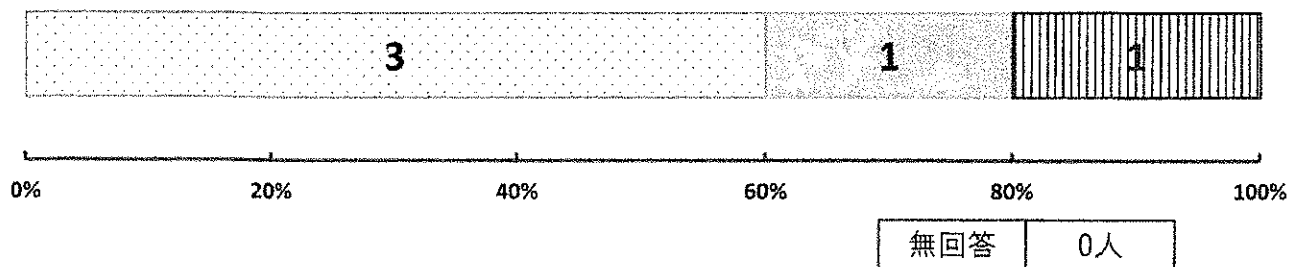
無回答・非該当

【コメント】

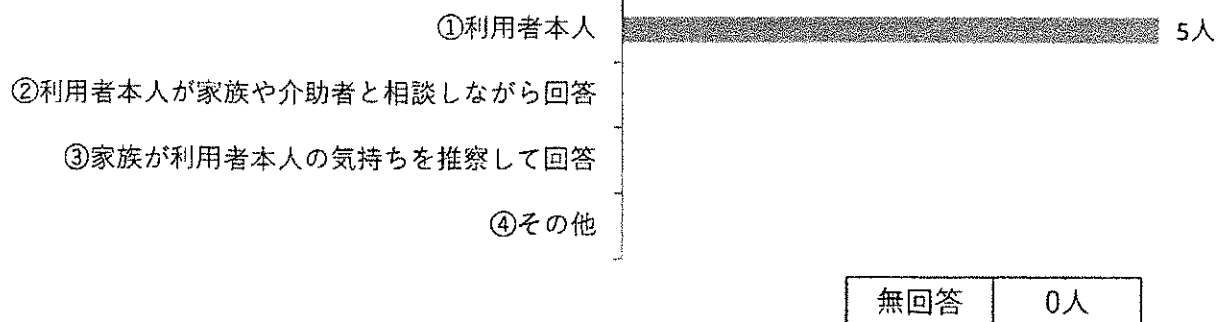
相談した事がないのでわかりません。

〔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。

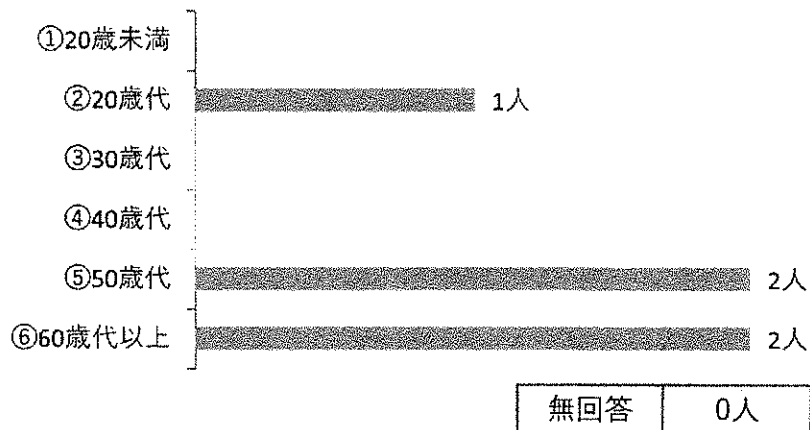
□大変満足 □満足 □どちらともいえない □不満 □大変不満 □わからない



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。

満足しているので特に意見はありません。

来れなくなっている職員がいらっやって会えなくなったのは、とても残念です。職員の方から、もっと問いかけしてもらえたらいいと思います。伝えたことが上手く伝わっていないことがあり、困惑しました。利用者によって態度を変える職員がいて、嫌な思いをしています。

コロナのせいもあり、やりたい活動が度々制限を受けた。通える期間に制限がある上に活動の中止等を受けて、ストレスを強く感じた。

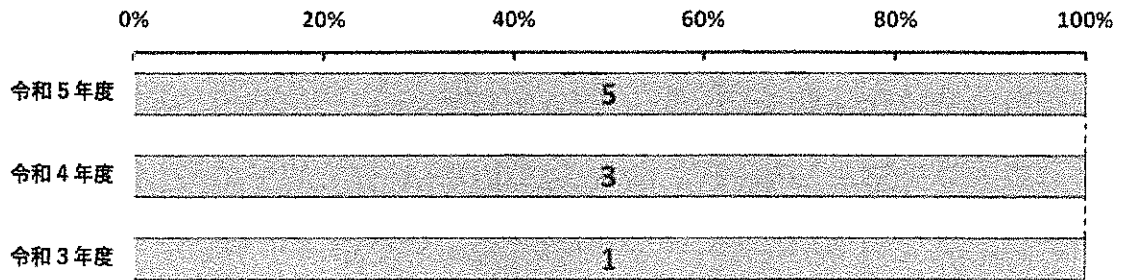
〔3〕この調査についてお気づきになった点など、ご自由にお書きください。

正直に話せる場所はこちらではないので、話せて良かったです。

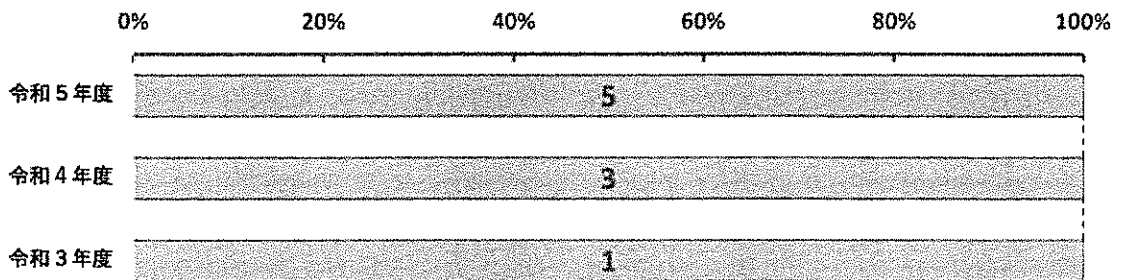
<利用者集計過去比較>

□ はい 田 どちらともいえない 目 いいえ 回 無回答・非該当

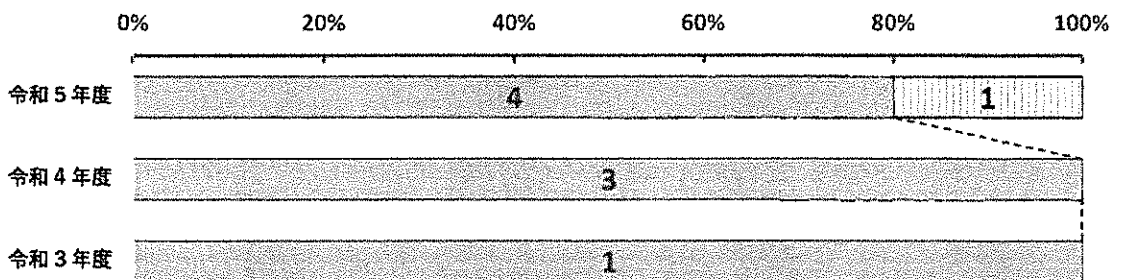
問01 あなたが困ったとき、職員は助けてくれていると思いますか



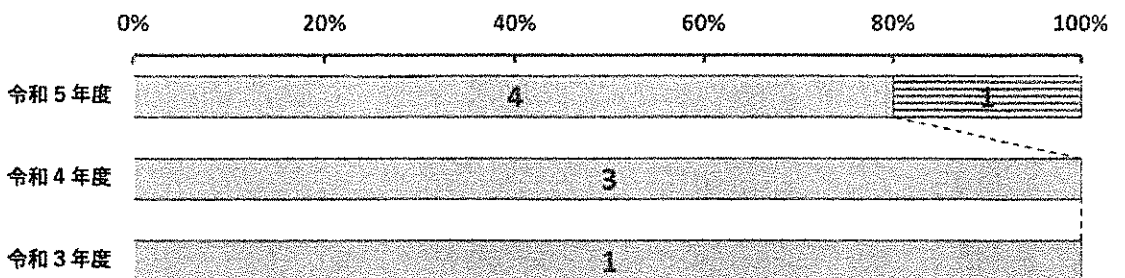
問02 あなたの身の回りにある設備は安心して使えますか



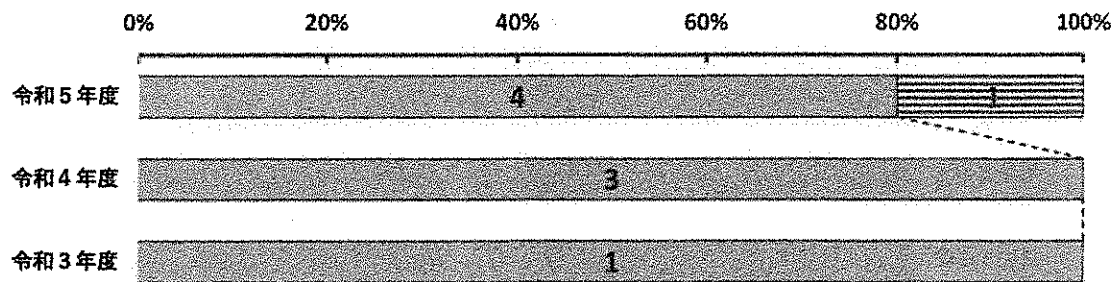
問03 他の利用者との交流など、仲間との関りは楽しいですか



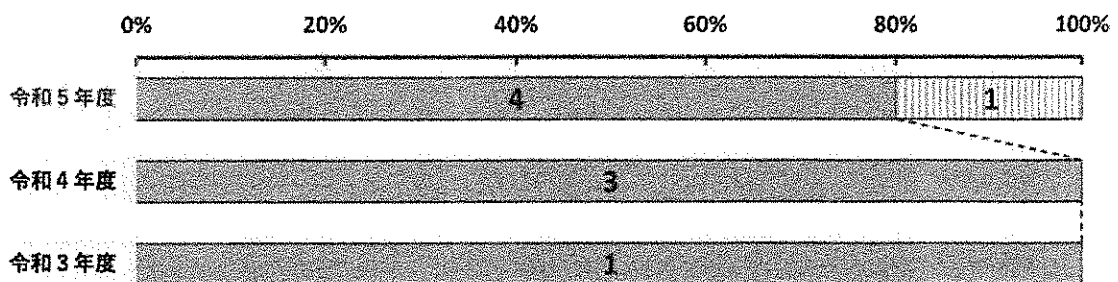
問04 事業所での活動は、生活する力をつけることに役立っていますか



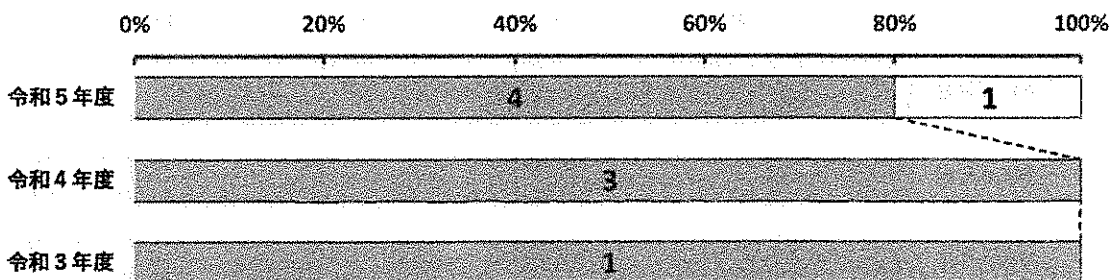
問05 事業所の生活スペースは、清潔で整理された空間になっていると思いますか



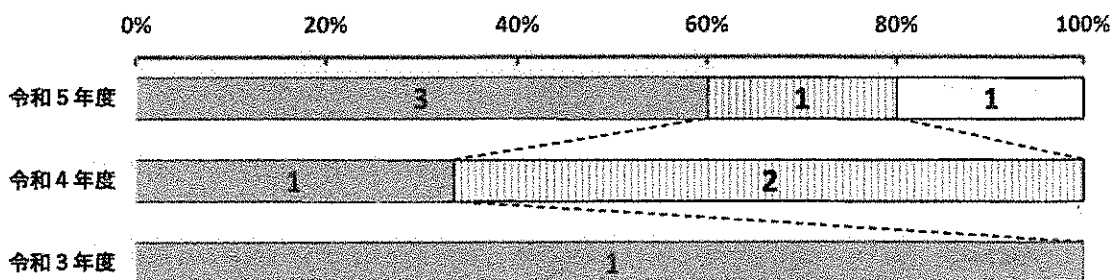
問06 職員の言葉遣いや態度、服装などは適切ですか



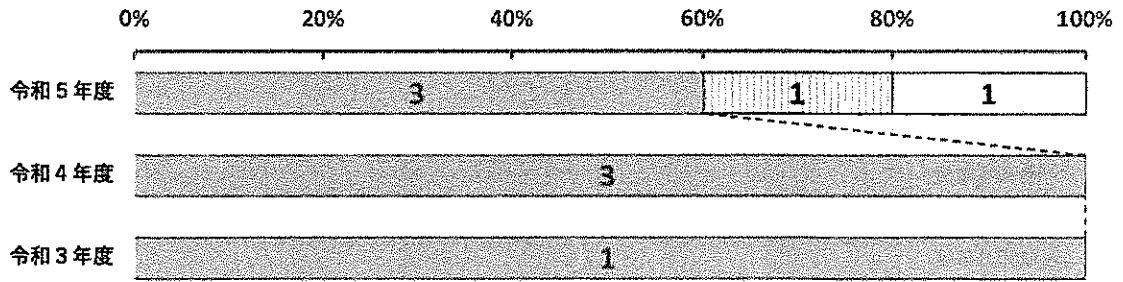
問07 あなたがけがをしたり、体調が悪くなった時の職員の対応は信頼できますか



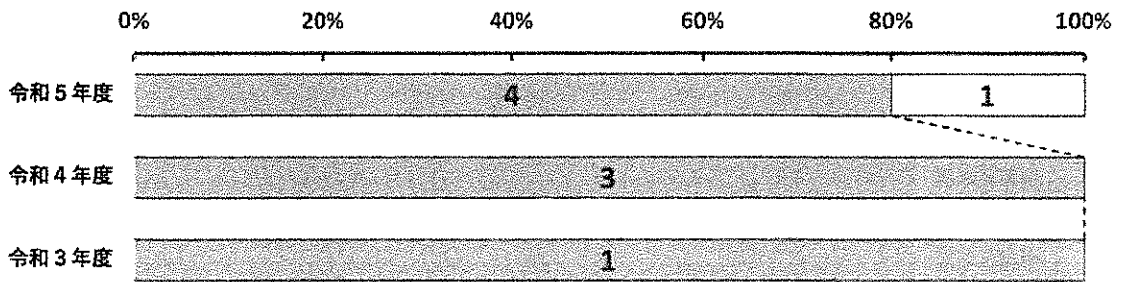
問08 利用者同士のいさかいやいじめ等があった場合の、職員の対応は信頼できますか



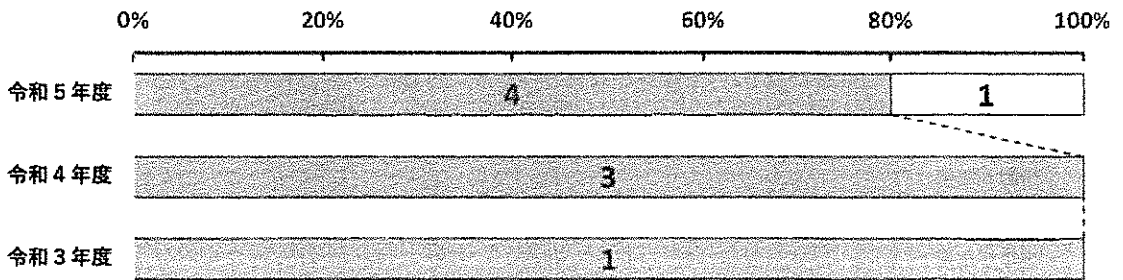
問09 職員は、あなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか



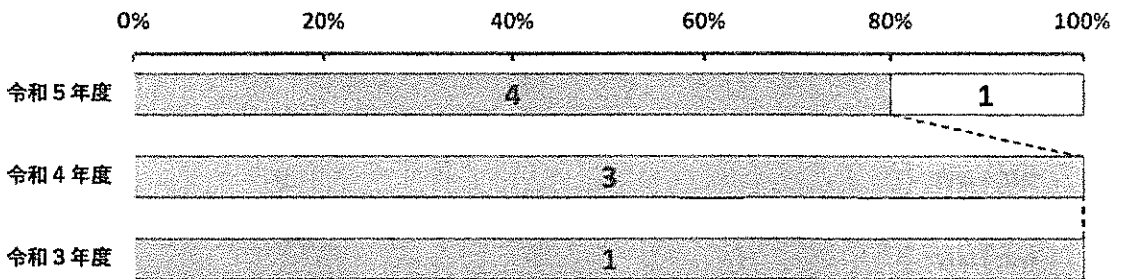
問10 あなたのプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか



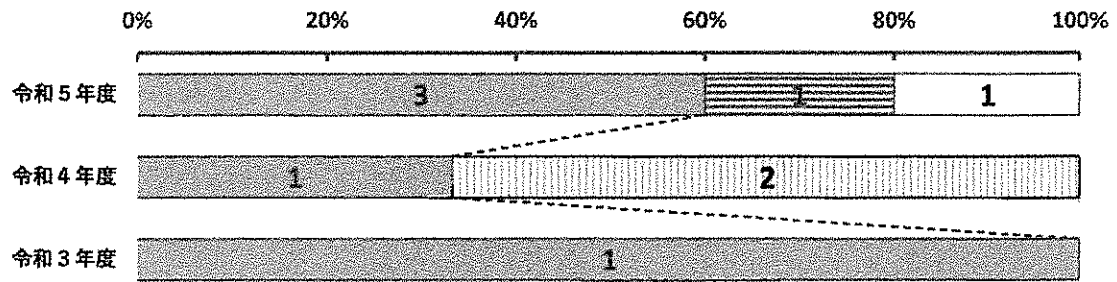
問11 あなたのサービスに関する計画（目標）を作成したり見直しをする際に、あなたの状況や要望を聞いてくれますか



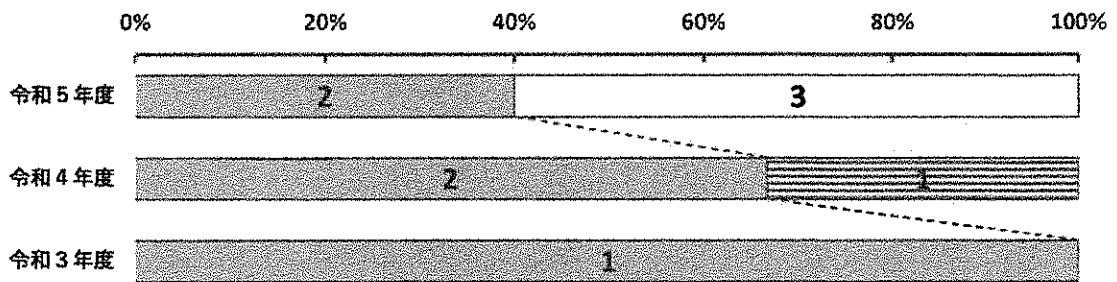
問12 あなたの計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか



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



No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	利用者一人ひとりが地域の一員として多様な経験を積んでいけるよう地域資源を活用した活動や訓練を積極的に取り入れている
	内容	一人ひとりが地域の一員として様々な体験を積み重ねていけるよう地域資源の活用や住民との交流を積極的に行っている。地域資源の活用としては図書館の利用や買い物、公共交通機関の利用、施設見学など活動や訓練を通して地域生活をより充実させていくために必要な体験を得る機会を提供している。また、公園清掃ボランティアや喫茶活動など地域住民とふれ合いながら仕事を行い、自己有用感や達成感を得られる機会を提供するとともに、中学生の職場体験や学生ボランティアの受け入れも積極的に行い、多様な人々と交流を持てる機会を提供している。
2	タイトル	利用者が主体的に日々の活動や訓練に参加していけるよう利用者会議等話し合いの場を提供し、活発な意見交換がなされるようサポートしている
	内容	利用者が主体的に日々の活動や訓練に参加していけるよう利用者会議や利用者自治会、話し合いの場を設けて活発な意見交換をしていけるよう働きかけている。就労継続支援B型で行っている利用者会議では、喫茶の運営に関する内容も含めて議論を行っており、利用者から出た意見は積極的に運営に反映するようにしている。生活介護では利用者自治会が開かれ、選挙で選ばれた会長を中心に外出先の発表など利用者の活動に関する話が話されている。また、生活訓練では外出や調理などの企画内容を利用者主体で話し合い、実行していく訓練を実施している。
3	タイトル	利用者本位のサービスの実現、専門性を活かした支援の実現を目指し、チームで個別支援計画を作成している
	内容	サービス管理責任者は、個別支援計画が職員の支援の方向性を指し示すものとして、作成の過程で職員の意見を取り入れ計画的に個別支援計画を作成している。個別支援会議では、利用者や家族の意向を職員間で共有し、「〇〇さんの暮らしがより豊かになるようにストレングスの視点で大切にしていること」「個別支援計画の内容で取り組んだこと」「願いを叶えるために私が半年間で取り組むこと」を検討し、皆が当事者意識を持って計画の策定に関わっている。基本方針である、専門性を持ったチームプレーの実現を目指し、個別支援会議を活用している。
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	働きやすい職場環境作りの推進に向けて意向調査等を丁寧に行いながら具体的な改善対策を講じ、定着率を高めていくことが期待される
	内容	市の指定管理事業者としての役割を認識し、他法人では対応が難しい利用者の受け入れを積極的に進める等、使命感に基づき行動している一方で、職員の負担やストレスが積み重なり、離職や休職となる状況が課題の一つとなっている。事業所としても復職するしくみ作りに努める等で、安心して働き続けることができる職場となるように取り組んでいる。今後はさらに、職員一人ひとりの意向調査等を細やかに実施する等で働く上での課題の抽出に力を入れて具体的な改善方を明確にしたうえで、より手厚い対策を講じ、定着率を高めていくことが望まれる。
2	タイトル	BCPの検証や第二次避難所としての備えの充実等、災害対策をさらに強し、利用者や地域住民の安全性向上を図っていくことが期待される
	内容	事業所では利用者の安全を確保するために、ここ数年は新型コロナウイルス感染症対策を最優先して取り組み、感染症タイムラインを随時見直しながら適切な対応に努めている。一方、災害対策については、BCP(事業継続計画)を作成してから長い間、内容の見直し作業が進んでいないことや、第二次避難所としての役割をになっているが、具体的な備えや職員の行動内容等が整っていないことを課題と認識している。今後は、それぞれについて計画的にせいびすることで、利用者や地域住民の安全性の向上を図っていくことが期待される。
3	タイトル	家族や本人の高齢化に伴い、法人内外の関係機関と連携を図りながら生活環境や将来についてのサポート体制を強化していくことが期待される
	内容	家族の高齢化や医療的ケアが必要な利用者の増加に伴い、家族へのサポート体制をより強化していく必要性が生じている。現在個別面談や家族会を通して家族の不安や困りごとを聞き取り、生活環境や利用者の将来について相談に応じるとともに、法人内外の関係機関と連携を図りながら各種福祉サービスの利用に向けた助言やサポートを行っているが、今後家族の高齢化が進んでいくことでより多様なサポートが必要になってくることから予想されるため、関係機関との連携を深めていながら早い段階でアプローチを行っている体制を整えていくことが期待される。

令和 5 年度 利用者アンケート集計結果まとめ

(実施時期:令和 5 年 10 月 10 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 360 名 回収数/回答率 169 名/46.9%

全体の回収率は 46.9%と、昨年より 25 名 (5.2%) 減少した。

・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 115/317(36.3%) 地域活動支援センター事業 21/46(45.7%)

短期入所事業 20/35(57.1%) 日中一時支援事業 13/34(38.2%)

短期入所事業においては配布数・回収数ともに増加している。新型コロナウイルス感染症が 5 類に移行したことにより、利用を控えていた方の利用再開が増加したと考えられる。

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、79 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、15 名であった。全体では 20~40 代の方の利用が多くみられた。

*登録者年代別割合

指定相談:10 歳未満 6 名、10 代 14 名、20 代 27 名、30 代 17 名、
40 代 25 名、50 代 15 名、60 代 8 名

日中一時:10 歳未満 1 名、10 代 6 名、20 代 4 名、30 代 1 名、40 代 1 名

短期入所:10 代 5 名、20 代 7 名、30 代 4 名

地域活動支援センター:20 代 1 名、30 代 2 名、40 代 8 名、50 代 4 名、60 代以上 6 名

② ご利用事業、利用年数

指定相談支援事業も含まれた地域活動支援センターつばさを利用している方が 104 名と、全体の 61.5%を占めている。

5 年以上の方が 43 名と多く、次いで 10 年以上利用の方が 32 名であった。20 年以上利用されている方は 20 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、日中一時・短期入所事業は 15 年以上、地域活動支援センターは 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 35 名(20.7%)で、「なんとなく知っている」と回答いただいた方は 93 名(55.0%)であった。「知らない」と回答いただいた方は 36 名(21.3%)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 109 名(64.5%)、「知らない」と回答いただいた方は 56 名(33.1%)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 99 名(63.9%)、「知らない」と回答いただいた方は 67 名(39.6%)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、130 名(76.9%)であった。「ことのは」は 68 名(40.2%)が読んだことがあるとの回答で、昨年より 9 名増えている。

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 69 名(40.8%)で、割合としては昨年より約3%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

124 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 157 名(92.9%)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 3 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 136 名(80.5%)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 107 名(63.3%)。「どちらかといえばはい」を含め 149 名(88.2%)の方に「把握している」と回答いただいている。「いいえ」の回答は昨年よりも7名減少した。

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

113 名(66.9%)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 152 名(90.0%)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 102 名(60.4%)、「対応している」と回答した方は 100 名(59.2%)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、支援スタッフは秘密にしてくれていますか

「はい」の回答は 107 名(63.3%)、「どちらかといえばはい」の回答は 36 名(21.3%)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、140 名を超える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80名を超えており、「どちらかといえばはい」を含めると90%近い方に回答いただいている。

<自由記述より>

- ・時々伺うと、大部屋に皆がウロウロしていて、プライベートな空間がほしいような感じがします。
- ・1Fのトイレに「うがい用紙コップ」があったのはありがたかったです。感染予防、大事ですね。
- ・モニタリング後の対応が遅く、誕生日が来てしまう。希望を早急に市に伝えて対応して欲しい。
- ・年度が変わって、いちいち電話して、計画書を作成してもらうのに、自動的に行ってほしいです。
- ・とても丁寧に、気持ちを受け止めて、話を聞いていただいております。
- ・職員の方々の笑顔が一番です。ありがとうございます。
- ・いつもありがとうございます。引き続きよろしくお願いいたします。
- ・生活介護の日中活動の内容をマンネリ化せず広げてほしい。
- ・同行援護について、新たな利用者と新しいガイドヘルパーの養成をお願いします。
- ・本人、家族の要望を聞いてくださり、感謝しております。職員の方々にも相談しやすい。話しやすいです。ありがとうございます。
- ・年度替わり等で担当職員が交代するときに、引継ぎを密にして、支援がスムーズに、また、中長期的な支援のプランが考えられ、実践していただけるとありがたいです。
- ・工賃を上げてほしいです。
- ・相談事業に関しましてはこれからお世話になります。相談させていただきたい課題は多く、大切なことばかりなので、今後共どうぞよろしくお願い申し上げます。
- ・自分の気持ちを伝えにくいので、態度などに現れると思います。なぜそんな態度とか、なんでこんな事やるの、とかその前後の事も考えて観察していただきたいです。宜しくお願いします。

② 地域活動支援センターつばさ

設問を一部変更し、新たに「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」「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」を設けた。どちらも「はい」の回答は12名(57.1%)であった。

<自由記述より>

- ・職員の方と話していて、「あ、今、皮肉を言われているな。」と思うことがあります。皮肉の形ではなく、誠意をもって正直に言ってもらった方が気持ちよいです。
- ・センター祭りにて、精神の方々の出し物、催し物がなかったのは寂しく思いました。3障害を福祉として大事に考えるならば、精神の方々の声や、また出し物イベントを届けるべきではと思います。
- ・良い職員さんが入って来てくれたので、今まで以上につばさに頼れます。
- ・万葉の里ができる前に相談支援としてプラッツを使っています。が、ヘルパーの更新(ウイング利用)の手続きが主なので、同事業のつばさに変更した方がいいのでしょうか。特定の支援スタッフさんと契約がなくても、相談に行ってもいいですか。
- ・家の近くで今年から利用していてとても良かったです。パソコンを申し込んでいて、スイッチを入れるところから教えていただき助かっています。休む時、連絡を入れることになっていて、たまに忘れてしまい申し訳ないです。

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10名以上、90%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>

記載なし

④ 短期入所事業

どの設問も「どちらかといえばはい」を含めると15名以上、90%を超える方に回答いただいた。

<自由記述より>

・ネット予約もできるとありがたいです。

・特別な支援が必要でも、何か方法を考えて入浴できるようにしてほしい。長年お願いしています。自立に向けての体験的短期入所をさせてほしい。(毎月連泊する日を作るなど)

・予約の方法がFAXや手渡しでなく、インターネットを用いてできるとより良いと思います。

前の方との交代に余裕がないので、12時なら丁度の時間に行くようにしているが、時間になっても来ない時があった。(女性)もう一人の方も遅刻を知らず、困ったことがありました。他の方はどうしているのか??ですが、2泊必要な時、親の病気などで利用したい時はどうなのか……心配もあります。本人はセンターが大好きで、利用をととても楽しみにしているので、とてもありがたいと思っています。

・短期入所を利用し、泊まらせていただいています。支援の方がいてくださるのはありがたいのですが、複数人いらっしゃると支援の方同士のおしゃべりがやまず、夜12:20ごろまでお話しされていて、以来利用は無理だと、利用していません。支援が必要な方はいらっしゃると思うのですが、自立している場合、支援の方なしでの利用を選択できるとありがたいです。