

2023年3月29日

# 港区立障害者支援ホーム南麻布様

障害者支援施設(生活介護+施設入所支援)

## 東京都福祉サービス 第三者評価事業 家族アンケート調査集計結果報告書

1. 家族アンケート調査集計結果
2. 家族アンケート調査集計結果(グラフ)
3. 設問単位自由意見集計結果
4. その他自由意見集計結果



《09-190》パブリックサービスR&C合同会社



■調査の概要

調査実施期間	令和4年10月7日～10月31日
調査対象	令和4年10月1日現在の施設の利用者の家族を対象とした
調査方法	郵送による配布・回収
回収状況	配布数：35件、有効回答数：20件、有効回答率：57.1%

■属性結果

〔利用者（ご本人）について〕

F1. 利用者本人の年齢（1つに○）

	人数(人)	割合
1. 20歳未満	0	0.0%
2. 20歳代	3	15.0%
3. 30歳代	7	35.0%
4. 40歳代	6	30.0%
5. 50歳代	3	15.0%
6. 60歳以上	1	5.0%
7. 70歳以上	0	0.0%
無記入	0	0.0%
計	20	100.0%

F3. 現在の施設の利用期間（1つに○）

	人数(人)	割合
1. 6ヶ月未満	0	0.0%
2. 6ヶ月～1年未満	0	0.0%
3. 1～2年未満	1	5.0%
4. 2～3年未満	15	75.0%
5. 3～4年未満	4	20.0%
6. 4年以上	0	0.0%
無記入	0	0.0%
計	20	100.0%

F2. 利用者本人の性別（1つに○）

	人数(人)	割合
1. 男	10	50.0%
2. 女	10	50.0%
無記入	0	0.0%
計	20	100.0%

〔あなたご自身とご本人との関わりについて〕

F4. 利用されている方（ご本人）との関係 （1つに○）

	人数(人)	割合
1. 父母	16	80.0%
2. 兄妹姉妹	1	5.0%
3. 配偶者	0	0.0%
4. その他	3	15.0%
無記入	0	0.0%
計	20	100.0%

F5. 施設への訪問頻度 （1つに○）

	人数(人)	割合
1. 週に数日以上	1	5.0%
2. 週に1日程度	14	70.0%
3. 2週に1日程度	2	10.0%
4. 月に1日程度	3	15.0%
5. 2～3ヶ月に1日程度	0	0.0%
6. 半年に1日程度	0	0.0%
7. 年に1日程度	0	0.0%
8. ほとんどない(ない)	0	0.0%
無記入	0	0.0%
計	20	100.0%

F6. 施設から催し物等の案内があった場合には参加していますか （1つに○）

	人数(人)	割合
1. ほとんど毎回参加	1	5.0%
2. できる限り参加	3	15.0%
3. ほとんど参加していない	6	30.0%
4. 案内等はない	8	40.0%
無記入	2	10.0%
計	20	100.0%

F7. 利用料の支払いなど、経済的な面で負担を感じていますか （1つに○）

	人数(人)	割合
1. 特に負担は感じていない	20	100.0%
2. 少し負担を感じている	0	0.0%
3. かなり負担を感じている	0	0.0%
無記入	0	0.0%
計	20	100.0%

F8. 成年後見制度の活用について伺います （1つに○）

	人数(人)	割合
1. すでに利用している	1	5.0%
2. 利用を検討している	4	20.0%
3. 関心があり、詳しく知りたい	10	50.0%
4. 関心がない(必要ない)	5	25.0%
無記入	0	0.0%
計	20	100.0%

〔分岐用設問〕

◆分岐1. 個別の支援計画について、施設から説明がありましたか（1つに○）

	人数(人)	割合
1. はい	11	55.0%
2. いいえ	0	0.0%
無記入	9	45.0%
計	20	100.0%

◆分岐2. 過去1年以内にこの施設を利用し始めましたか（1つに○）

	人数(人)	割合
1. はい	6	30.0%
2. いいえ	9	45.0%
無記入	5	25.0%
計	20	100.0%

◆分岐3. 利用開始前に施設を見学する機会がありましたか（1つに○）

	人数(人)	割合
1. はい	4	33.3%
2. いいえ	3	25.0%
無記入	5	41.7%
計	12	100.0%
非該当（回答対象外）	8	—

事業所名		港区立障害者支援ホーム南麻布					■家族アンケート調査集計結果						
<b>《サービス内容》</b>							評 点					計	
							はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答		
問1	利用者の様子や施設での生活について、施設から定期的に報告や説明はありますか	13	7	0	0	0	20	65.0%	35.0%	0%	0%	0%	100%
問2	利用者の病気やケガなどの緊急時の対応方法については、信頼できますか	7	8	5	0	0	20	35.0%	40.0%	25.0%	0%	0%	100%
問3	整容などを含め、居室や利用者の身の回りの清潔には配慮がなされていると感じますか	4	9	5	1	1	20	20.0%	45.0%	25.0%	5.0%	5.0%	100%
<b>《利用者個人の尊重》</b>							評 点					計	
							はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答		
問4	職員の言葉遣いや態度、服装などは適切である（不快・不相应ではない）と思いますか	9	9	1	0	1	20	45.0%	45.0%	5.0%	0%	5.0%	100%
問5	施設は、利用者やご家族のプライバシー（他の人に見られたくない、知られたくないと思うこと）について十分に配慮していますか	10	7	1	1	1	20	50.0%	35.0%	5.0%	5.0%	5.0%	100%
問6	日常的に職員から、利用者本人の気持ちを尊重するような問いかけがなされていると思いますか	5	9	6	0	0	20	25.0%	45.0%	30.0%	0%	0%	100%
<b>《個別の支援計画》</b>							評 点					計	
							はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答		
問7	施設では、個別の支援計画を作る際、利用者本人やご家族の状況、要望等をよく聞いてくれますか	7	10	2	0	1	20	35.0%	50.0%	10.0%	0%	5.0%	100%
問8	【個別の支援計画について、施設から説明があった方のみ】 利用者の個別の支援計画についての説明は、わかりやすかったですか	10	7	0	0	3	20	50.0%	35.0%	0%	0%	15.0%	100%

《入所・利用前の対応》

		評 点					計
		はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	
問9	【過去1年以内に施設を利用開始し、利用開始前に施設を見学した方のみ】 見学時の職員の案内・対応は丁寧でしたか	1	1	2	0	6	10
		10.0%	10.0%	20.0%	0%	60.0%	100%
問10	【過去1年以内に施設を利用開始し、利用開始前に施設を見学した方のみ】 見学時の説明は分かりやすいものでしたか	0	2	1	0	7	10
		0%	20.0%	10.0%	0%	70.0%	100%
問11	【過去1年以内に施設を利用開始した方のみ】 契約時のサービス内容や利用方法についての説明はわかりやすかったですか	0	4	1	0	6	11
		0%	36.4%	9.1%	0%	54.5%	100%

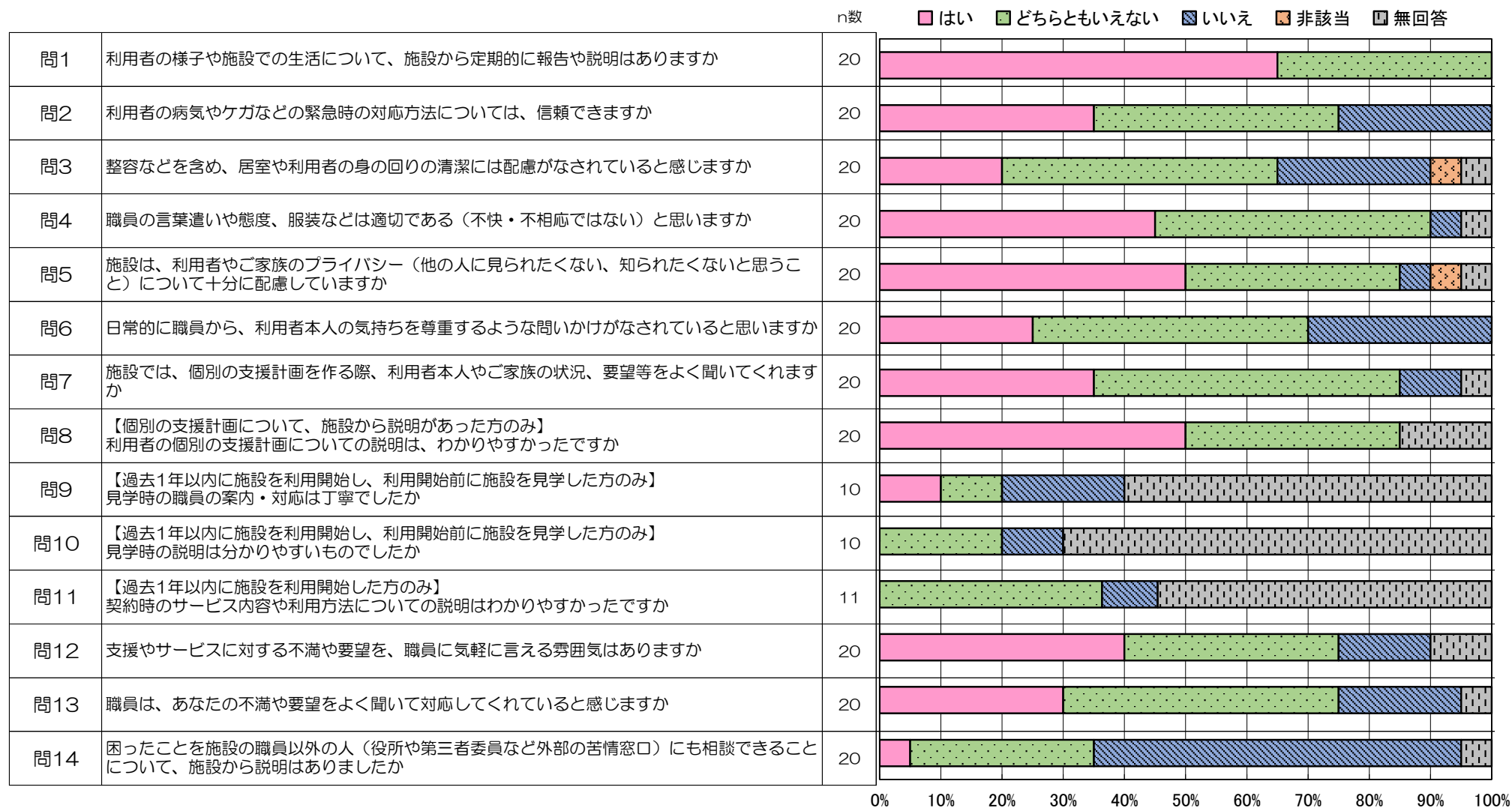
《不満・要望への対応》

		評 点					計
		はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	
問12	支援やサービスに対する不満や要望を、職員に気軽に言える雰囲気はありますか	8	7	3	0	2	20
		40.0%	35.0%	15.0%	0%	10.0%	100%
問13	職員は、あなたの不満や要望をよく聞いて対応してくれていると感じますか	6	9	4	0	1	20
		30.0%	45.0%	20.0%	0%	5.0%	100%
問14	困ったことを施設の職員以外の人（役所や第三者委員など外部の苦情窓口）にも相談できることについて、施設から説明はありましたか	1	6	12	0	1	20
		5.0%	30.0%	60.0%	0%	5.0%	100%

《総合的な感想について》

		人数(人)	割合
〔1〕 現在利用している施設を総合的にみて、どのように感じていらっしゃいますか。	大変満足	1	5.0%
	満足	9	45.0%
	どちらともいえない	4	20.0%
	不満	5	25.0%
	大変不満	0	0.0%
	無回答	1	5.0%
	計	20	100.0%

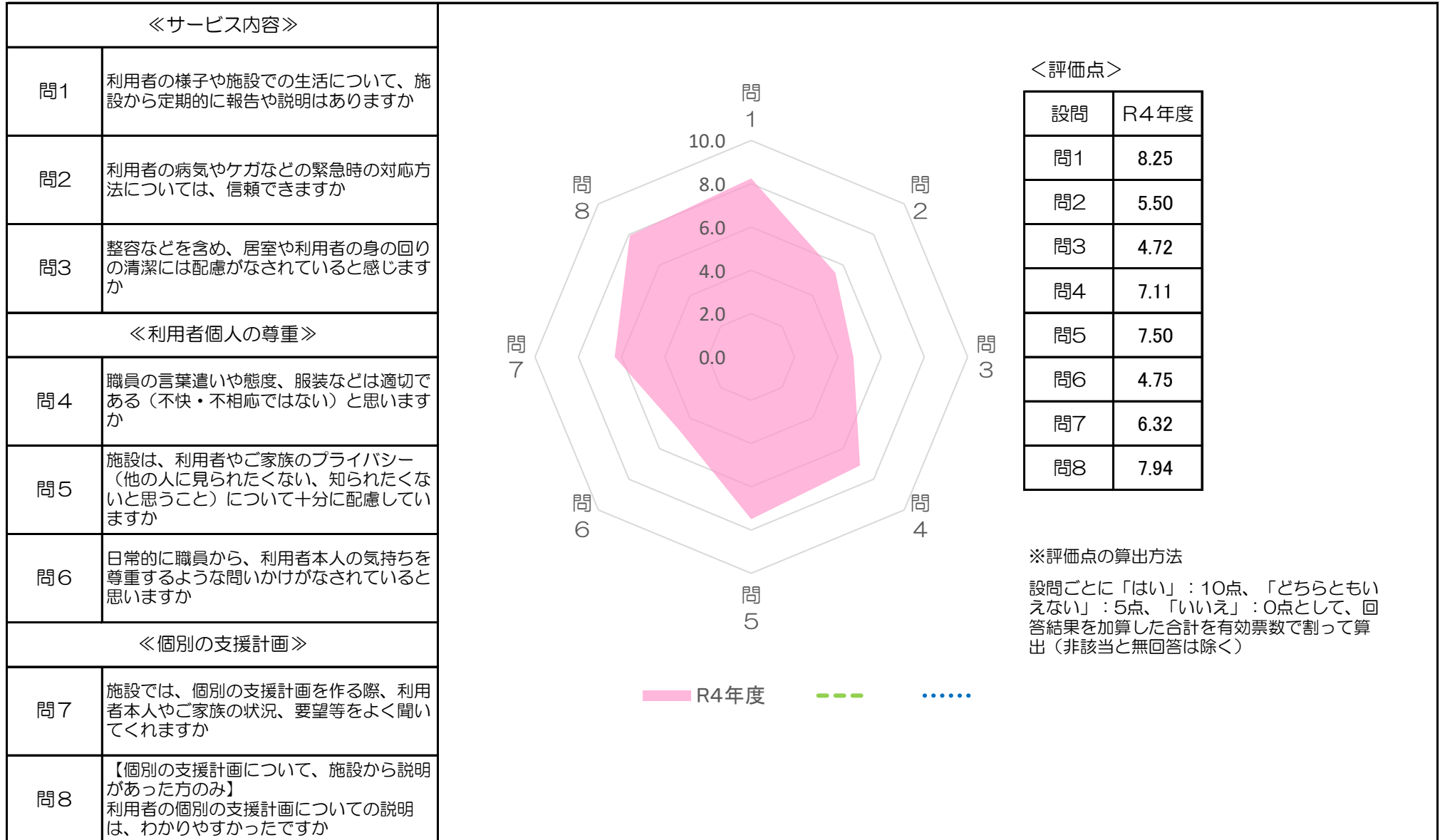
事業所名	港区立障害者支援ホーム南麻布	■家族アンケート調査集計結果
------	----------------	----------------



事業所名

港区立障害者支援ホーム南麻布

■家族アンケート調査集計結果



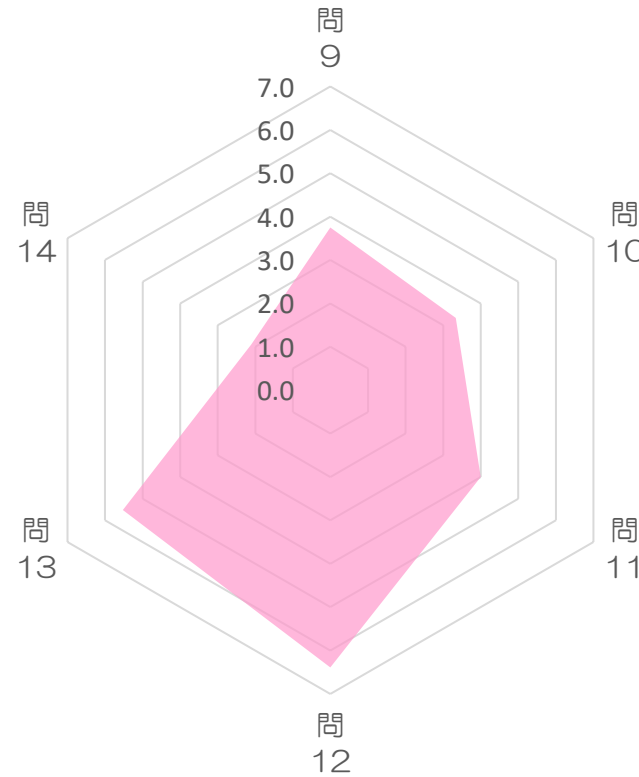


事業所名

港区立障害者支援ホーム南麻布

■家族アンケート調査集計結果

≪入所・利用前の対応≫	
問9	【過去1年以内に施設を利用開始し、利用開始前に施設を見学した方のみ】 見学時の職員の案内・対応は丁寧でしたか
問10	【過去1年以内に施設を利用開始し、利用開始前に施設を見学した方のみ】 見学時の説明は分かりやすいものでしたか
問11	【過去1年以内に施設を利用開始した方のみ】 契約時のサービス内容や利用方法についての説明はわかりやすかったですか
≪不満・要望への対応≫	
問12	支援やサービスに対する不満や要望を、職員に気軽に言える雰囲気はありますか
問13	職員は、あなたの不満や要望をよく聞いて対応してくれていると感じますか
問14	困ったことを施設の職員以外の人（役所や第三者委員など外部の苦情窓口）にも相談できることについて、施設から説明はありましたか



＜評価点＞

設問	R4年度
問9	3.75
問10	3.33
問11	4.00
問12	6.39
問13	5.53
問14	2.11

※評価点の算出方法

設問ごとに「はい」：10点、「どちらともいえない」：5点、「いいえ」：0点として、回答結果を加算した合計を有効票数で割って算出（非該当と無回答は除く）

— R4年度    - - -    . . . . .

《設問記述》

No.	問1	問2
設問	利用者の様子や施設での生活について、施設から定期的に報告や説明はありますか	利用者の病気やケガなどの緊急時の対応方法については、信頼できますか
1	コロナ禍の為と思いますが、月次でA4版の紙面にて簡単に載っています。質問もありますので対面で面談いただきたいです。	中に入れないので本当のところ分からないのですが・・・信頼しています。
2	施設が作成したものと保護者からの依頼によるものがある。内容的に十分であるとは言えない。	コロナに罹患したときの対応は信頼できた。負傷したときの対応は不十分だった。
3	報告はありますが内容については不満です。また、本人の状態とは違う報告が記入されていることも時々あります。日々、何をどのように活動しているのかがよくわからない報告です。	急な発熱時などでは連絡がありますが、その後の状況についてわからないことが多いです。
4	定期的にはありません。こちらから伺うと、排便、バイタル等は教えて下さいます。随時パソコン等で、投薬・ラキソベロンの量・浣腸の有無を記入した経過観察記録の公開を希望しています。また一日の様子・日中活動の様子を知りたいです。	夜間や早朝のときは支援員看護師が少なくケガなどで通院が必要でも連れて行くことができないこともあり、家族に電話があり通院しました。やはり人員不足では？
5	報告回数はとても少ない。	施設が利用者の身体状況を把握してないこともよくあり、全く信頼できません。
6	全体的な様子は家族連絡会が行われるようになって少しづつ報告はあるが、個別的な食事の様子等を伺いたいと言っているが、報告はない。	全く信頼できない。ちゃんとやれるのが不安。
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		

No.	問3
設問	整容などを含め、居室や利用者の身の回りの清潔には配慮がなされていると感じますか
1	コロナ禍で入所時に見せて頂きましたが、その後、見る事ができないので何とも言えません。
2	居室の状態を見ていないのでわからない。身だしなみは概ね良いが、ときに問題がある。
3	歯科検診に連れて行くのですが、磨き残しがみられると指摘されることがある。
4	原因不明の皮膚のただれがあったり、口腔内が汚かったり、決して清潔ではありません。
5	部屋の中を見る事が出来ないで。
6	コロナ禍後、居室の様子が全く分からない。立ち入れない。
7	コロナ禍で居室への入室や施設内で過ごしている姿を見学できず、判断できません。
8	コロナの為に入室できないので心配です。
9	居室はわからない。
10	部屋に入ることが出来ないで、わかりません。
11	まだ室内に入れてもらったことがない(2年半になるが)。
12	コロナ禍で居室に入れなかったため、少し不安はあります。
13	2021年正月明け、週一のシーツ交換(日曜日)の後の月曜日に居室に入りましたが、外泊していたにもかかわらず、シーツが汚れていた(その上に敷いていただくバスタオルも同様で)、心配になりました。連続して同じ上着、ズボンを着ていることが多いです。入浴の後はどうしているのかな?と思います。
14	きちんと乾いていないものを身に着けていたり、車椅子が汚れていたりする。居室に入れられないので全く分からず。
15	一般的に使われていない単語を使うべきではない。

《設問記述》

No.	問4	問5
設問	職員の言葉遣いや態度、服装などは適切である(不快・不対応ではない)と思いますか	施設は、利用者やご家族のプライバシー(他の人に見られたくない、知られたくないと思うこと)について十分に配慮していますか
1	支援員の方はとても丁寧に誠実に対応いただいていると思います。	日常生活や毎日の活動を見る機会がないので、分からない。
2	面接時に見る限りは、適切である。	居室内でどのようにプライバシーが守られているのかは不明です。
3	支援員の方たちはとても良くして下さいています。	施設内に入れないので、わかりません。
4	コロナのため居室内に入れず分からないことも多いですが、面会や外泊のとき、無言で本人に全く声掛けをしない職員さんがほとんどです(以前の通所先の職員さんはとてもよく声掛けをしていました)。	全くわかりません。
5	私には丁寧ですが、本人には冷たく声掛けしてたように感じました。	わかりません。
6	職員に余裕がないと感じている。	勝手に手紙を見られていた。
7	なってない。	不明
8	保護者に対しては普通だが、入所者に対しては不明。	
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		

No.	問6
設問	日常的に職員から、利用者本人の気持ちを尊重するような問いかけがなされていると思いますか
1	やさしい看護者の方が多いと思っています。
2	子どもは発語できませんが、本人の気持ちを推し量ってくれていると思います。
3	面会時に見る限りは、概ね適切に対応しているが、職員には個人差がある。
4	わかりませんが、自分のことが言えるのであまり心配していません。
5	少し前までは職員数も不足していて大丈夫かなと思うこともありましたが、最近は大いぶ良くなっているように思います。
6	職員の入替わりがあるので、少し心配なこともあります。前からいる職員もいるので、信頼しています。
7	時間的に余裕がない様に感じます。主任さんは開設時から一生懸命声をかけていらっしゃいます。ですが、本人の気持ちを尊重する声かけをして下さる支援員さん(女性・男性)を、もっと、大事に雇用してあげられる施設の運営にならないと、これからもどんどん辞められると思います。
8	とにかく声掛けが少ない。利用者個人を尊重して、同じ目線で対応していません。時々、利用者を大切に、良い声掛けをして下さる職員さんもいらっしゃるが、ほぼすぐに退職か異動されてしまいます。
9	何となくの印象ですが、年下の支援員の方に”介護してあげている”風を感じ取れたことがあります。
10	精神的に落ち着かない様子が見られる。
11	不明。
12	支援員による。
13	
14	
15	

《設問記述》

No.	問7	問8	問9	問10
設問	施設では、個別の支援計画を作る際、利用者本人やご家族の状況、要望等をよく聞いてくれますか	【個別の支援計画について、施設から説明があった方のみ】 利用者の個別の支援計画についての説明は、わかりやすかったですか	【過去1年以内に施設を利用開始し、利用開始前に施設を見学した方のみ】 見学時の職員の案内・対応は丁寧でしたか	【過去1年以内に施設を利用開始し、利用開始前に施設を見学した方のみ】 見学時の説明は分かりやすいものでしたか
1	ケアマネジャーの力量による。	丁寧に説明しようとする意思是窺える。	2年間で2回では問題に出来ない！	十分ではない。
2	コロナ禍で人手不足もあり、なかなか実行できないこともあると思います。	利用者の対応の様子が不明(詳細)。	初めての施設開所で職員の意志・意欲が感じられない。	
3	施設でできる範囲内の(人員不足のため)の支援はして下さっています。食事と入浴等。ですが、障害に応じた日中活動の要望は、難しそうです。	この計画がどの程度支援員全体で把握されているのか疑問。計画が実行されているか不明。		
4	聞いてくれますが、要望通りにはなっていない。			
5	聞いてはくれますが実行はどうでしょうか。			
6	利用者本人の要望はほぼ聞いてくれてないです。			
7	説明の機会が1回で、2時間程度であり、不足していると感じる。			
8	摂食の様子と写真や画像等での希望も未だ叶わず。			
9	希望の声は聞いてくれるが、実行に移されていない。			
10				
11				
12				
13				
14				
15				

《設問記述》

No.	問11	問12	問13	問14
設問	【過去1年以内に施設を利用開始した方のみ】 契約時のサービス内容や利用方法についての説明は わかりやすかったですか	支援やサービスに対する不満や要望を、職員に気軽に 言える雰囲気はありますか	職員は、あなたの不満や要望をよく聞いて対応してくれ ていると感じますか	困ったことを施設の職員以外の人(役所や第三者委員 など外部の苦情窓口)にも相談できることについて、施 設から説明はありましたか
1	入居してから母親に代わって試しているので。	本人に手がかかることがわかっているので、遠慮を してしまうこともある。	対応していると思いますが、職員全体に伝わって いるかが疑問です。	施設から直接説明はありませんが、区立施設なの で区役所への相談の認識はありました。第三者委 員への相談は知りませんでした。
2	わかりましたが実現していない。説明は何のためな のか。	気軽にとは言えるが、接触する機会が少ないため、 不十分さを感じる。	あまり。	施設からはなかったですが、存じてます。
3		コミュニケーションできる機会がない。定期的にTV 会議でも良いです。	職員は総じて親切であるが、要望等に対応できる 体制であるかは別である。	家族連絡会で家族の方のお話を聞きそれでわかり ました。
4		以前はなかったが、今は人事が変わり期待してい る。しかし、副施設長、サビ管の重責を考えると気 の毒であまり言える雰囲気ではないかもしれない。	要望を伝えてもほぼ対応してくれないし、その要望 を他の職員さんへ伝えることもせず、情報が共有さ れていない。	必須であれば、説明をしているのであろうが、記憶 に残るものではない。
5		職員に不満や要望を言っても返事(ハイ)だけで全 然反映されない。	以前は上層部に全くなかった。湿度が25%以下で、 色々な提案をしたが、何も変化ない。	そういった説明は全くありません。
6		ない。	体操してくれている人とそうでない人がいる。	何もありません。第三者委員など外部の苦情窓口 は機能しているのでしょうか？
7				役所と施設の連絡・確認・対応が希薄だと思う。
8				不明。
9				説明はなくても、公設民営なので区に相談できるこ とは知っている。
10				
11				
12				
13				
14				
15				

港区立障害者支援ホーム南麻布		《09-190》パブリックサービスR&C合同会社
No.	①日頃感じている施設に対する意見・要望	
1	コロナ禍にも関わらず、とてもよく対応して下さっていると感じます。	
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設自体の方針が定まっていない気がする。</li> <li>・経験者、指導者がいない(重度心身障害者に対する)。</li> <li>・職員(支援者)の不足。</li> </ul>	
3	入所したときは、職員がベテランでとても良い人が多く楽しい時間を作ってくれていたのですが、コロナ禍からは、職員の手が減りどんどんベテランの方が辞めてしまい、とても残念な思いをしました。職員の方々の話を聞き入れて、仕事をやりやすくとても良い施設だと思われるようになってほしいと強く感じております。	
4	入所した当初から、支援員さん、驚いたことに役職の方々までも退職が相次ぎ大変ショックでした。子どももせっかく仲良しになれたのに不安定な時期がありました。支援員さん達が誇りと余裕を持って、働ける場であってほしいと切に願っています。でなければ利用者達へのサービス提供にステップアップを望むのは難しいかなと思っています。又、太陽に当たる時間を作って欲しいと願います。	
5	コロナ禍の入所で施設側も制約をせねばならず大変だとは思いますが、でも、コロナに振り回されているのは利用者本人が一番つらいと考えます。入所だけでも初めての経験の上、緊急事態制限で面会・外泊が急にできなくなるのが繰り返された数年です。私たち親はこの状況では仕方がないと理解できますが、利用者のほとんどは理解が難しく不安がいっぱいだったことでしょう。慣れていた職員も退職が続きました。少ない人員での支援は職員もストレスがあり、利用者本人に対する支援にも余裕がなくなると思います。	
6	支援員さんの人数も少ないと思います。支援員さんは優しく接して下さっていると思います。今の支援員さんが辞めないことを祈ります。	
7	良い点は同じ区にあること。入所時の入所者の多くの方が顔見知りであったので、本人も安心感があり親も話し合うことができるので良かった。改善点は職員の数が少ない。手のかかる人達なので考えて欲しい。要望があっても実現なしの状態が続いている。	
8	<ul style="list-style-type: none"> <li>・健康状態、発熱等の際に、看護師から言われる「要望」の内容が人によって異なることが多いです。看護師さんの個人的意見なのかわかりにくいです。</li> <li>・補食や洋服の足りない状況などありましたら、遠慮なく家族へ連絡して欲しいです。コミュニケーションをもっと取りたいです。</li> <li>・家族との個別面談を定期的に行って欲しいです。(TV会議でも結構なので)</li> </ul>	
9	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の身体に合わないオムツを使い続けることがありました。たぶん上層部の考え方が利用者目線になっていないのだと思います。</li> <li>・介助員さんの個々人は真面目に日々対応してくれて、感謝していますが、利用者一人ひとりを大切にすることはどういうことかを、理解していないようです。</li> <li>・障害者本人は発語もなく、身体も不自由ですが、それぞれ個性豊かな個人であり、その意思を尊重するような施設へと変わってほしいと切に願います。</li> <li>・上層部の考えが変わることを願っています。</li> </ul>	



港区立障害者支援ホーム南麻布		《09-190》パブリックサービスR&C合同会社
No.	①日頃感じている施設に対する意見・要望	
10	・現場の支援をして下さる方たちは、とても良くして下さい、ありがたいです。施設の今後ですが、利用者に、よく向き合い話を聞こうとする支援員（特に重度障害をもった利用者は、難しいかもしれないけれど）を大事にする施設であって欲しいです。”モノ”ではなく、しっかりと”人”として向き合っ下さる余裕があるといいです。”有難いな”と感じたときに、感謝の気持ち、言葉を伝えられる「意見箱」を施設1階に置いてはどうだろうか？土気が高まるのではないか？障害者福祉課がその意見箱は管理する。若くても勉強熱心な支援員をつぶさないために、その支援員と区の担当者は、話し合いをもつ。育てる。そして本部・施設長に報告する。	
11	個別支援計画が作成されていなかった頃から大分良くなってきているが、支援員全員の共有ができていないように感じている（車椅子の座らせ方、歯磨き等）。日中活動を充実させてほしい。外出等も。意思表示のできない利用者の心を察しながら支援できるようになってほしい。	
12	施設の信頼度を高めてほしい。開所のときに比べ、施設長の交替でようやく人間扱いされたような気がする。口先ばかりでなく、約束を実行してほしい。利用者の笑顔を引き出せるよう、障害者理解を深め、チームワークで支援にあたっていただきたい。	
13	区の福祉課、施設側、親の会との会合が3回程度でもっと打ち合わせの機会が必要。	
14	上記〔1〕において「満足」を選択したが、他施設との比較ができないため、「満足」とせざるを得ないのが実情である。コロナ禍が終息して、施設訪問ができるようになれば、適切に評価できるようになる。問7・8に関連して、リハビリ計画の作成については、説明や協議の場がなく行われている。	
15	コロナのため、部屋の様子とかが分からずプライベートな部分について判断がつかない。室内の掃除、衣類の清潔など知りたいが・・・。	
16	まだ施設内、居室等に入ることができないので、様子がよくわかりませんが、多少動ける利用者には近場であれば自由に外出させてあげたいと思います。	
17	家族がはじめから室内に入れないため、どのように利用者に接触しているかを見ることが全くできず、ほとんど何も分からない。室内をもう少し体の不自由な者に動きやすいように作って欲しい。体の傷が絶えない。天気の良い日は毎日でも外出して歩かせて欲しい。外が少なすぎる。	
18	本人のアピールや言葉での要求がないので、支援員さんや利用者の声掛けや状況を把握することが難しい。日常、どんな様子で関わって頂けてるのか、たくさん関わって頂きたい。	
19	<ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレトーパー、ハンドタオルーパーがかたすぎる。</li> <li>・早朝から毎日わめている利用者がいて落ち着かない。他への移設を考えると？</li> <li>・食べ物(食事)がおいしくない。</li> <li>・買い物をしてもらえる利用者としてもらえない利用者がいる。</li> </ul>	

港区立障害者支援ホーム南麻布		《09-190》パブリックサービスR&C合同会社
No.	②施設を利用してからの利用者や家族の変化	
1	施設での生活がとても気に入っている様子です。	
2	オムツがとれた。感謝。	
3	本人は、大変居心地が良いらしく、我が家へ帰宅しなくても平気なのです。当初は私たち親がそんな我が子の気持ちに落ち込みましたが、今ではせつかく与えてくれた時間を有効に使いたいと思えるようになっていきます。	
4	本人は入所して、今までとは違う環境の中、色々な葛藤があったことと思います。その都度、親もあたふたしたこともありましたが、少しずつ、子離れ、親離れの時間がゆっくりとれていると感じています。今は、何事も前向きに取り組むことが出来るようになったらよいなと思っております。	
5	本人は少し慣れてきた様子。親は、うつ病になりましたが、よくなりつつあります。	
6	2020年7月の入所から、当初予想していたよりも、順調に施設の環境に馴染めたように思う。家族としては、行動の自由度が増して、大いに助かっている。介護からくるストレスの軽減になっている。一方、日常的に身体を動かす量や睡眠状態が入所前と比べて変化しているかが分からず、心配な面もあります。	
7	帰宅時、食事の時間帯が違うためか夜寝床に着かないで玩具などで遊び続けている。	
8	一度退所、入所を行った。他所の通所をした。不満があるための行為。	
9	体力が落ちた。運動機能が足りない。	
10	<ul style="list-style-type: none"> <li>・身体が非常に堅くなりました(関節の可動域が狭くなりました)。足首がほぼ動かなくなりました。また両手とも上に上がらなくなりました。左腕のひじが曲がったまま、まっすぐ伸びなくなりました。←いずれも入所前は手も上がったし、ひじも伸びたし足首もやわらかでした。</li> <li>・入所前はほぼ発熱しませんでした。入所後1~2か月に一度は原因不明の発熱、また原因不明の皮膚のはれやただれが年に何回もみられます。</li> <li>・入所後体重がマイナス3kgくらいあります(もともと非常にやせていたのが一層痩せました)。</li> </ul>	
11	誤嚥性肺炎を繰り返し、胃ろうとなってしまった。食事をとても楽しみにしていたのに残念でならない。胃ろうとなっても少しずつ色々な味を楽しませて欲しいと願っているが、難しいようだ(人手不足か)。利用者が胃ろうとなり、父親が倒れて自宅には戻れないため、1年以上自宅での外泊ができないでいる。母親一人での介護はできないので残念でならない。施設に頼らざるを得ない状況なので、感謝はしている。	
12	<ul style="list-style-type: none"> <li>・体重が落ちました(入所最初の月で-6kg、現在は-4~-3kg)。</li> <li>・声あまり出なくなりました。</li> <li>・表情が乏しいです。</li> <li>・体を動かすことが少なくなっています。じょくそうができました。</li> </ul>	
13	外泊や面会での本人の表情が乏しくなり、笑うことが少なくなってしまうと感じる。	
14	本人は歯が3本も抜けてしまった。母は不安と心配で精神的に落ち込んだ。	
15	施設運営が安定していけば、精神的にもこちらも楽になると思う。施設の姿は、それぞれの施設、それぞれのカラーだと思うが、基本的な利用者への声かけ、介助法など不安要素が多くあり、入所させたものの家族の気苦労が増加した。	
16	心配は絶えなくなった。	

港区立障害者支援ホーム南麻布		《09-190》パブリックサービスR&C合同会社
No.	③調査について気づいた点(感想・要望等)	
1	入所後3年程経ちますが、初めてのアンケートだと思います。有難うございます。	
2	この様なアンケートを定期的に行って欲しいです！	
3	各項目の問いにそれぞれ自由意見の記述ができて良かった。	
4	第三者の意見も大切です。客観的に見れますものね。どうか、これらの意見をまとめてより良い施設になるようご尽力お願いします。	
5	入所時に既にコロナ禍の状態にあり、保護者は日常生活を見学することができないので、実態はほとんど分からない。そのため、このタイミングでのアンケート調査に答えるには材料不足であり、取りまとめに当たっては、この点に十分に配慮されることを希望する。	
6	コロナのため施設内へ入れないので、よくわからないような点が設問内容にありました。	
7	まだこういうアンケートは早すぎるのではないのでしょうか。家族が日常の利用者の様子が見えてからにして下さい。	
8	コロナ禍に関係なく、この人たちを思い安全に楽しく暮らせるようにお願いします。	
9	個々の職員の多くはとてもまじめに取り組んで頂いています。利用者本人の気持ちも汲みとって、問題点も改善しようとしてくれています。ただ、職員数が足りないことで、職員の中には余裕がないと感じることが多々あります。重度重複の利用者はとても手がかかります。少ない人数での支援には負担が職員にかかるのは当然です。ケガなどが起こらないように願うばかりです。	
10	<p>&lt;要望1&gt;重複障害者を、よく理解できる(又は理解しようとする)高いレベルをもった支援員を配置して頂いて、日中活動の充実をお願いしたい。ただ寝かされているだけでなく。又車椅子に乗ってユーチューブや映画を見ているだけでなく…。耳からの情報と目からの情報を一致させるには、支援員さんの働きかけ、周囲の動きが必要です。一律の音だけでは、全く理解できず、ただ緊張します。</p> <p>&lt;要望2&gt;入浴介助は外部の区のヘルパーさんを入れるなど、日中活動で動ける支援員さんの人数を確保するのはどうであろうか。</p>	
11	重心障害者に対する理解がまだ低い故の支援(介助)内容になってしまうと感じる。理解されていないために、こちらの要望も伝わりにくいのだろうと思う。一人間として、ひとりの人として、思いやりを持った介助を希望する。「できない人の(サポートでなく)世話」のような感覚はやめてもらいたい。	
12	上層部の人達に支援員さんと一緒に働き、大変さを実感してもらいたい。障害も一人ひとり違い、対応も違います。いつも同じ人(支援員さん)がついてくれるわけではないので、支援員さんは多くの障害者のことを知らなければいけないので、それは大変なことだと思います。支援員さんも障害者も、明るく楽しく過ごせることが望みです。	
13	<ul style="list-style-type: none"> <li>・庭がなく、外へ出ることが殆ど無いのではないかと思います。ベランダの活用を望んでも危ないからとかで月1くらいしか出してもらえない。</li> <li>・個人で外出は、いつでもどうぞと言われた。</li> </ul>	
14	三者の会合の回が少ない。	
15	アンケートを本当に活用するのか？ちゃんと活用して欲しい。	