

港区立障害者支援ホーム南麻布 【家族調査結果】

2025年11月

- 調査期間 : 2025年9月9日～10月14日
- 利用者総数 : 37名
- 調査対象者数 : 37名
- 有効回答者数 : 21名
- 回答率 : 57%
- 調査方法 : 郵送によるアンケート調査



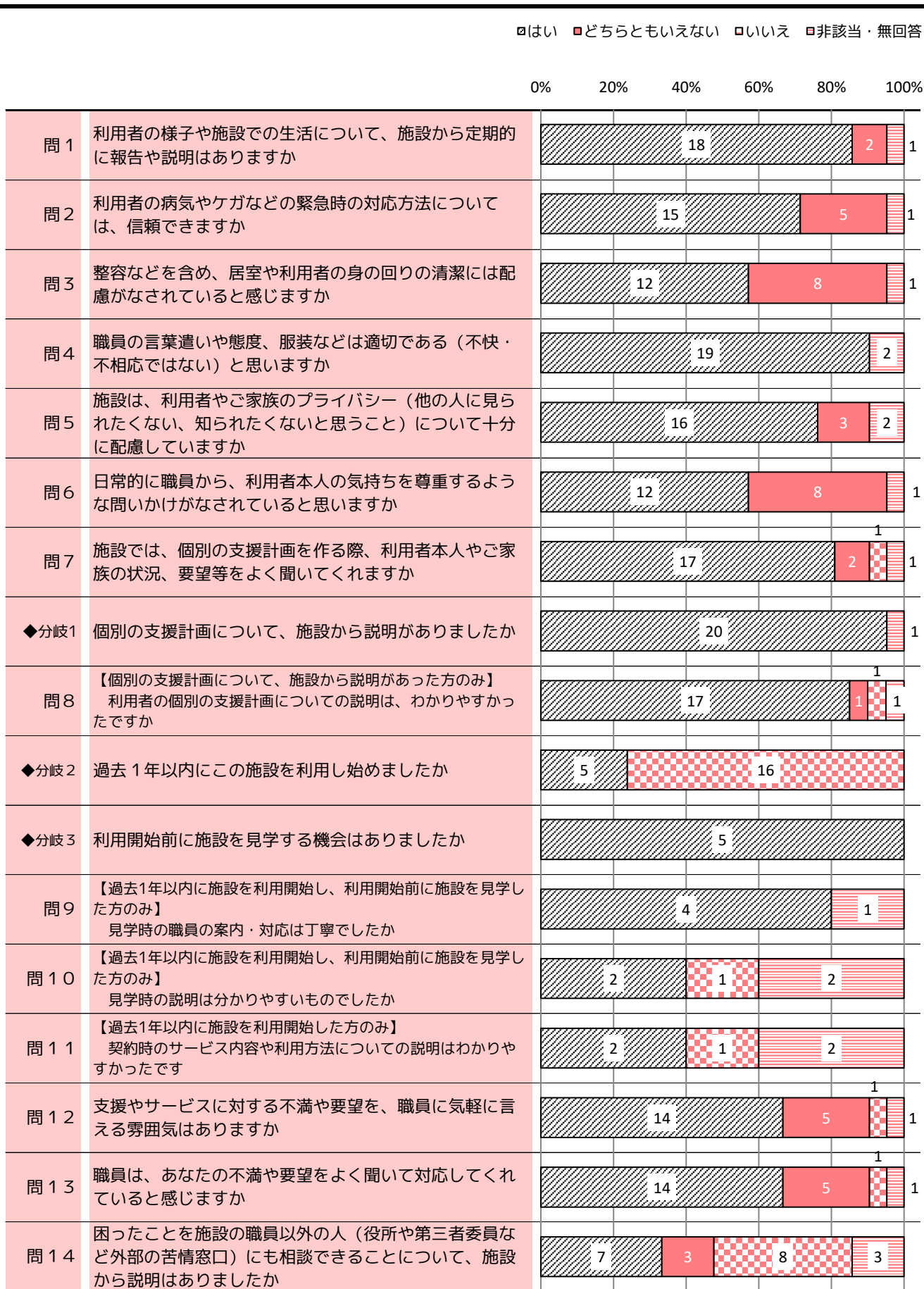
Japan life care

株式会社 日本生活介護

		実数				%			
		はい	どちら なりとも	いいえ	非 無 回 答・	はい	どちら なりとも	いいえ	非 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	18	2	0	1	86%	10%	0%	5%
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	15	5	0	1	71%	24%	0%	5%
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	12	8	0	1	57%	38%	0%	5%
問4	職員の言葉遣いや態度、服装などは適切である（不快・不相応ではない）と思いますか	19	0	0	2	90%	0%	0%	10%
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	16	3	0	2	76%	14%	0%	10%
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	12	8	0	1	57%	38%	0%	5%
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	17	2	1	1	81%	10%	5%	5%
◆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	20	-	0	1	95%	-	0%	5%
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	17	1	1	1	85%	5%	5%	5%
◆分岐2	過去1年以内にこの施設を利用し始めましたか	5	-	16	-	24%	-	76%	-
◆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	5	-	0	-	100%	-	0%	-
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	4	0	0	1	80%	0%	0%	20%
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	2	0	1	2	40%	0%	20%	40%
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	2	0	1	2	40%	0%	20%	40%
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	14	5	1	1	67%	24%	5%	5%
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	14	5	1	1	67%	24%	5%	5%
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	7	3	8	3	33%	14%	38%	14%

「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

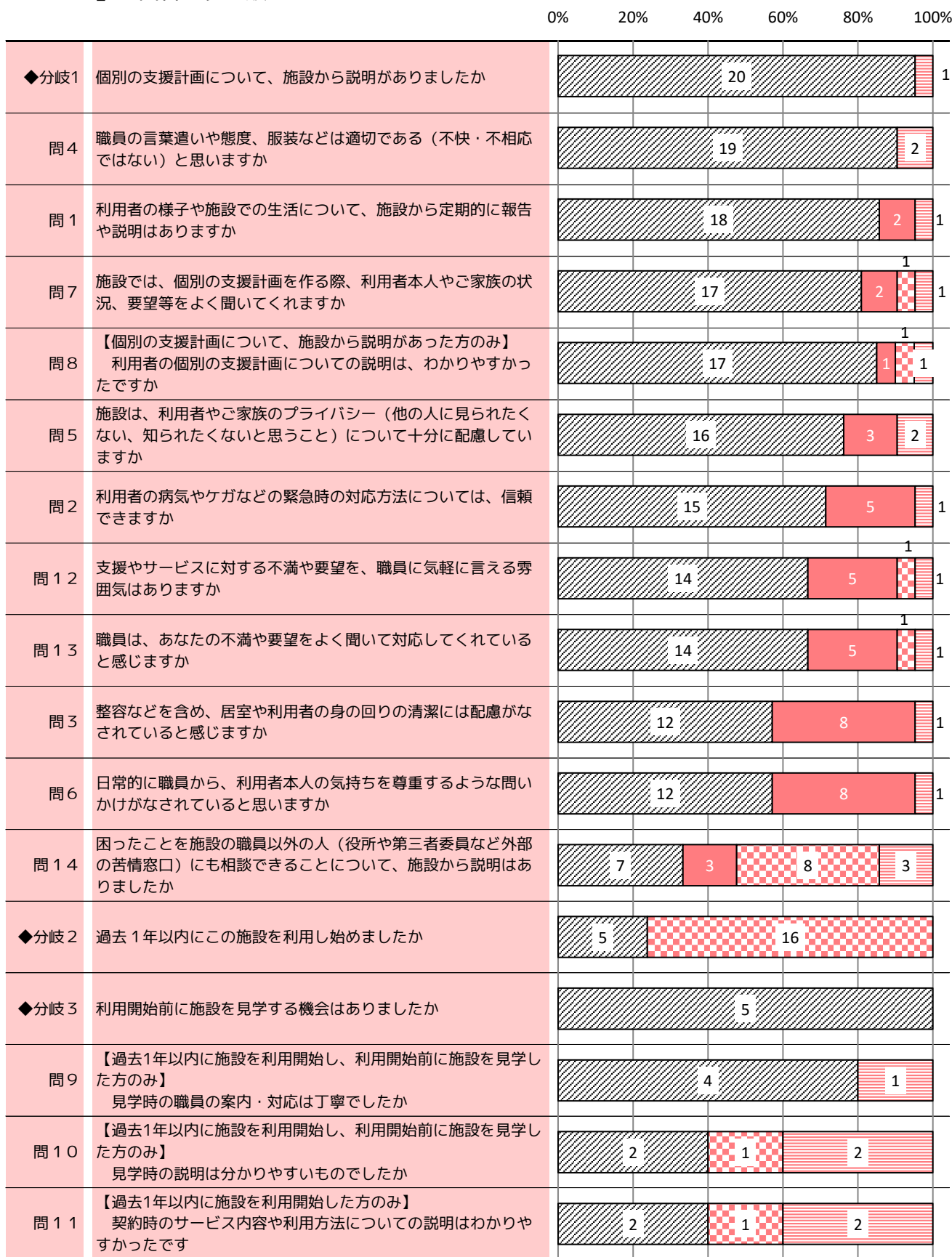


※グラフは有効回答者数に対する割合

※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

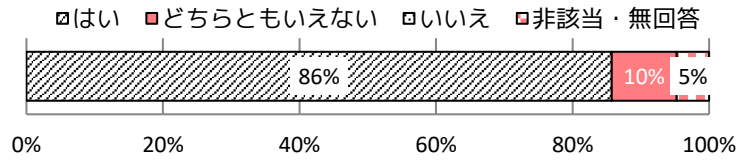
■はい ■どちらともいえない ■いいえ □非該当・無回答



※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

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



◆「はい」のコメント◆

- ・施設での催し通知はある。
- ・週単位で生活記録(日中活動、就寝状況、身体不調の状況)の提供を受けている。

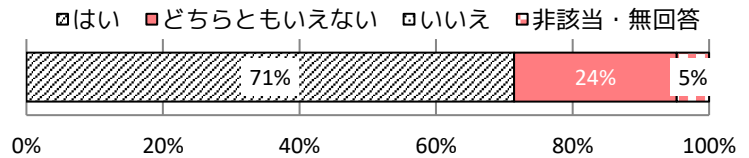
◆「どちらともいえない」のコメント◆

- ・具合の悪い時、看護師より連絡が入ります。

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

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



◆「はい」のコメント◆

- ・担当医師、介護指導者の場合は信頼する。
- ・職員間での情報共有について、継続してお願いします。
- ・夜間の人員配置の少ないことが、不安材料である。

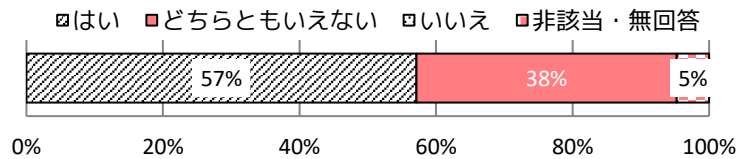
◆「どちらともいえない」のコメント◆

- ・面会日に擦り傷や湿疹等あり、支援員さんに聞いてもわからないと答えが返ってくる。

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

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



◆「はい」のコメント◆

- ・今後面会カードと自由に入室できるとのことですので、時期を早めてほしい。
- ・衣服の着せ方が雑なことが時々ある。

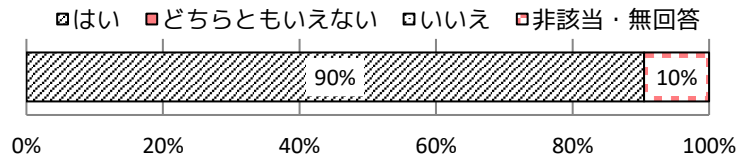
◆「どちらともいえない」のコメント◆

- ・いつも同じものを着ている。
- ・歯磨きはとても大事なことです、大変なことと思いますが、重点を置き行ってください。

◆「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
問4 適切である（不快・不相応ではない）と思いますか



◆「はい」のコメント◆

- ・直接の担当の方がもっと、朗らかな態度の方が少なく真面目過ぎる感じがする。一度、担当者の方と懇談したい。

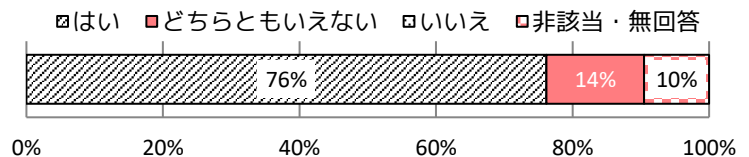
◆「どちらともいえない」のコメント◆

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

- ・一部職員の中には、利用者から声をかけても無言であったり、笑顔がなくて利用者が落ち込むことがある。研修か日本人職員が同行の上、指導に当たってほしい。

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
問5 十分に配慮していますか



◆「はい」のコメント◆

- ・親と子間には全くプライバシーの入り込む余地が一般的。何が家族にとって秘密かがわからない。見識のある方々と思う。
- ・プライバシーへの配慮は、とても厳しくやってくれていると感じます。

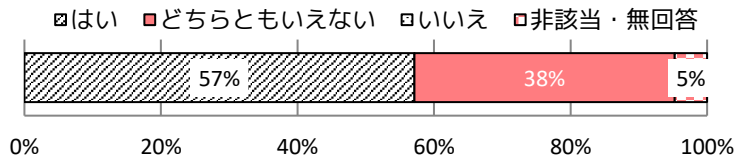
◆「どちらともいえない」のコメント◆

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

- ・別に見られても知られても困ることはないです。

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



◆「はい」のコメント◆

- ・思いですが、言葉かけを多くしてほしいです。
- ・一部職員は笑顔で問いかけしてほしい。
- ・施設での生活に、とても馴染んでいます。

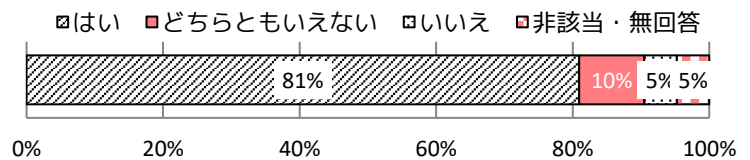
◆「どちらともいえない」のコメント◆

- ・職員によるかなと思う。
- ・もっと声かけをお願い致したい。
- ・“尊重する”言葉自体固すぎる。1、2度、担当関係者と会合を望む。ぜひ実行してください。

◆「いいえ」のコメント◆

◆「非該当・無回答」のコメント◆

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、要望をよく聞いてくれますか



◆「はい」のコメント◆

- ・支援計画策定のために、第1～第3希望日を問い合わせしてくれるが、こちらが1～3の希望日をメールで返信しても、支援ホームからの連絡が折り返しなかったことが過去に何度もあった。今年はありません。
- ・要望等をよく聞いてくれるが、支援計画に反映されるかは別である。

◆「どちらともいえない」のコメント◆

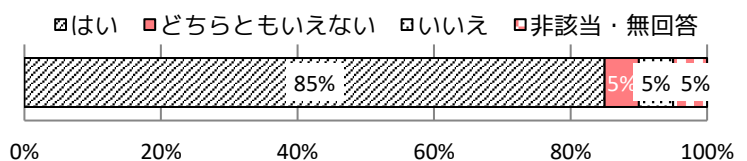
- ・話は聞くが、できていないこともある。

◆「いいえ」のコメント◆

- ・計画が大まかすぎて、状況が掴めない。

◆「非該当・無回答」のコメント◆

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



◆「はい」のコメント◆

- ・入所から〇年が経過して、当初よりは改善してきている。
- ・身体的、性格等の本人の特性について、理解をいただいている。

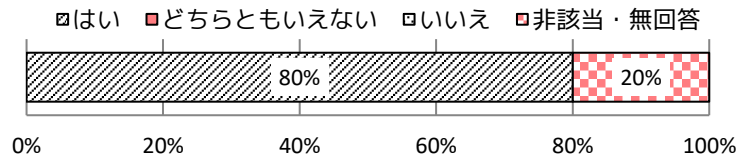
◆「どちらともいえない」のコメント◆

◆「いいえ」のコメント◆

・4つのパターンが継続され、大まかすぎています。

◆「非該当・無回答」のコメント◆

【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
問9 み】
見学時の職員の案内・対応は丁寧
でしたか



◆「はい」のコメント◆

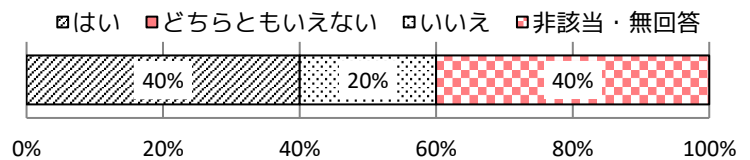
・個人のプライベートたる話は一度もない。当方で聞くだけ。

◆「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◆

【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
問10 み】
見学時の説明は分かりやすいもの
でしたか



◆「はい」のコメント◆

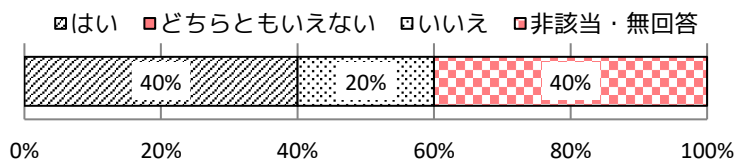
◆「どちらともいえない」のコメント◆

◆「いいえ」のコメント◆

・説明する課題を全く聞いたことがない。

◆「非該当・無回答」のコメント◆

【過去1年以内に施設を利用開始した
方のみ】
問11 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



◆「はい」のコメント◆

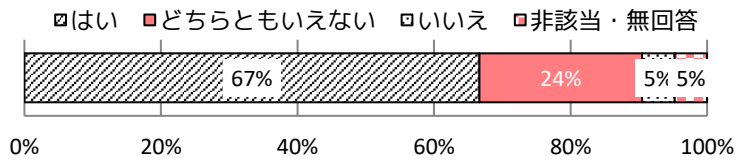
◆「どちらともいえない」のコメント◆

◆「いいえ」のコメント◆

・契約書は常識的な事項、意味がない。

◆「非該当・無回答」のコメント◆

支援やサービスに対する不満や要望
問 1 2 を、職員に気軽に言える雰囲気は
ありますか



◆「はい」のコメント◆

・相談すると、すぐに対応してくれています。

◆「どちらともいえない」のコメント◆

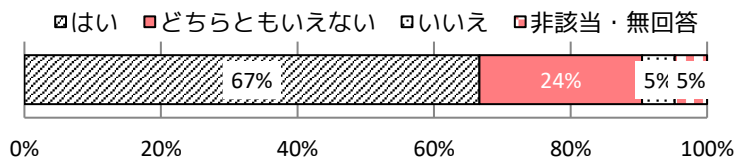
・あまり希望ばかりは言えないと思う。
・新施設長に変わったので、わかりません。新施設もとても温かい雰囲気です。

◆「いいえ」のコメント◆

・担当者の名前も育ち方も知らない。担当者と懇談したい。

◆「非該当・無回答」のコメント◆

職員は、あなたの不満や要望をよく
問 1 3 聞いて対応してくれていると感じま
すか



◆「はい」のコメント◆

・開設当初は職員間での共有がされないことがありましたが、現在は比較的うまくいっています。

◆「どちらともいえない」のコメント◆

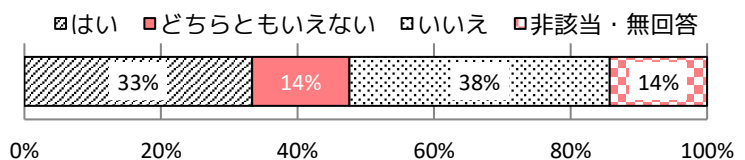
・努力はしてくれているようだが、できる職員とできない職員がいる。

◆「いいえ」のコメント◆

・対応のチャンスができていない。

◆「非該当・無回答」のコメント◆

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
問 1 4 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



◆「はい」のコメント◆

- ・契約時に伺いました。
- ・入所時に説明されたと記憶しています。

◆「どちらともいえない」のコメント◆

◆「いいえ」のコメント◆

- ・施設から説明はないが、区立施設なので、区や計画相談員に話している。
- ・第三者委員などの苦情窓口があることは、知りませんでした。
- ・説明はありませんが、以前より区の相談員の方と話しています。
- ・入所時にあったかもしれないが、記憶に残っていない。
- ・役所の人たちと話し合ったこともなく、また説明もない。

◆「非該当・無回答」のコメント◆

- ・特に説明があった訳ではないですが、お互いに外部にも相談窓口があることを前提にした会話、意見交換をしています。

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

- ・個人に対して、とてもこまやかな対応をして下さり、とても感謝しています。ありがとうございます。
- ・不満を言えばきりが無いと思います。障害のある成人を面倒見ていただいていることに感謝です。毎日楽しく過ごしてくれることで安心できます。
- ・利用者がお腹痛い、横腹が痛いと言えず言うので、精密検査が必要ではないかと思うことがある。
- ・親も老人ホームに入居し、面倒を見てくれる人がいないため、非常に助かっております。
- ・施設の職員の皆さんは、明るく頑張っていられたいと思います。
- ・開設当初は(利用開始も含めて)リハビリに重点を置いている施設でした。毎日PTリハビリをするということでした。ですが、少し遠ざかっているような気がします。リハビリスタッフさんたちは、とてもいい方たちです。リハビリスタッフによる、歩けない重度の人たちの関節を緩めるストレッチの時間を毎日10分でもいいので、続けていただきたいです。放っておくとどんどん硬くなるので。
- ・日中活動の充実をもう少し考えていただきたいし、支援員を増やしてお休みの日の外出活動も考えてもらいたいです。
- ・日常ケアをしてくださる方もよく変わるようで、利用者の精神的なストレスがなければ、良いなと思います。
- ・まず第一に職員と懇談する機会も実行されておらず、役所と自由発言のまったくない！もっと広く多くの方々と検討すべきである。怠慢である。また、自由に本人の部屋に入り多くの様をつかみたい。
- ・支援員の数も増え、活動も活発になってきています。うれしく思っています。理美容を施設でお願いしていますが、毎回ではありませんが、カットがあまり上手ではない時があります。
- ・施設からの情報提供や連絡手段として、郵送がほとんどです。ありがたいと同時に、事務的手間を考えると申し訳なく思います。施設の事務局の負担軽減のために、メールやLINEなどの活用を希望します。
- ・年々、行事や活動が多くなってきていますので、努力してくれていることがわかります。ですが、職員の数も少なくお願いすることも考えてしまいます。どうしても多動の方に手が取られているので、そのような方と一緒に生活は無理ではと思います。一日中ですので、区の方にも考えてほしいと思います。
- ・入所施設を他に利用したことがないので、どちらともいえないを選択した。
- ・日常活動の充実を要望しており、徐々にではあるが、改善しつつある。行事には力を入れているが、平常月の活動で、十分な声かけや働きかけがなされているかがわからない。
- ・夕方5時には個室に入ってしまうようで、もう少し7時位までは皆と関わりを持てるようにしてほしい。
- ・いつも朝一に入浴しているが、冬は夕方から夜にできないものか…。
- ・ずっと車いすに座りっぱなしではなく、重度の人にも楽しめる活動があったら、うれしいです。支援員やリハビリスタッフによる青空さんぽはとてもいいです。ですが、重複障害のお話ができない車いすの人も、外の空気をいっぱい吸わせてあげたいです。家族も高齢化しているので、フォローがいつまで続けられるかです。
- ・利用者が食堂に3時間放置されていることがあり、ベッドへの移動を急いでほしい。

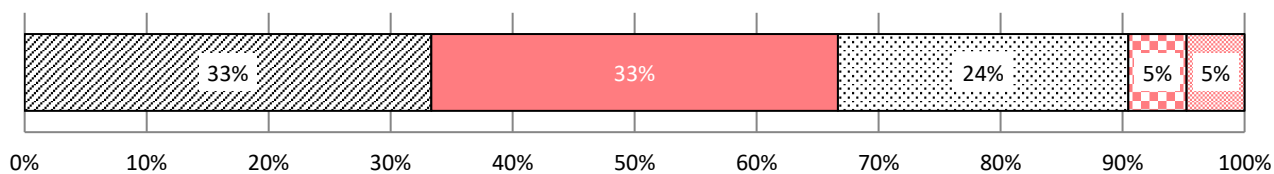
- ・入所させていただく前の自宅では、精神面で不安定になり心配でしたが、入所させていただいてからは、皆様の支援のおかげで安定し、安心しました。いろいろな行事も楽しみ、喜んでおります。ありがとうございます。今後ともよろしく願いいたします。
- ・入所者の多様な障害を理解し、対処するのは大変だと思います。不明なことがありましたら、ささいなことでも結構ですので、気軽に保護者へ連絡、相談ください。
- ・開設時より良くなっている。このレベルを上げてほしい。

◆ 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。

- ・開所以来〇年以上が経過しているのに、職員の方々とお会いし、じっくり話したことも一度もない。
- ・いつも大変お世話になっており、協力できればと回答しました。ありがとうございます。

●総合的な感想

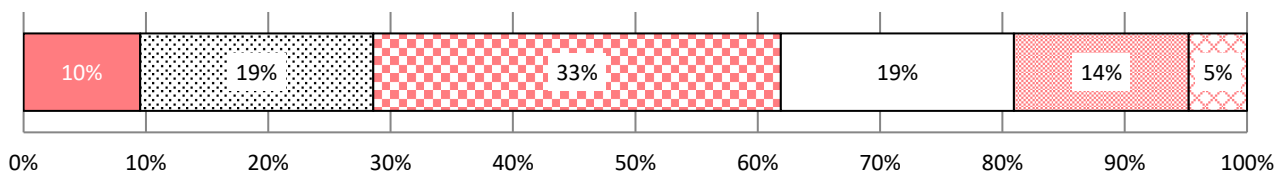
大変満足
 満足
 どちらともいえない
 不満
 大変不満
 無回答



感想	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答
人数	7	5	1	0	1

F 1. 本人の年齢

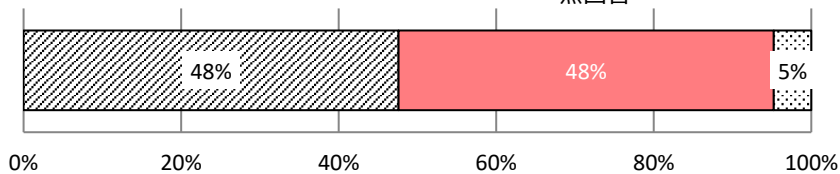
20歳未満
 20歳代
 30歳代
 40歳代
 50歳代
 60歳代
 70歳以上
 無回答



年齢	人数
20歳未満	0
20歳代	2
30歳代	4
40歳代	7
50歳代	4
60歳代	3
70歳以上	0
無回答	1

F 2. 本人の性別

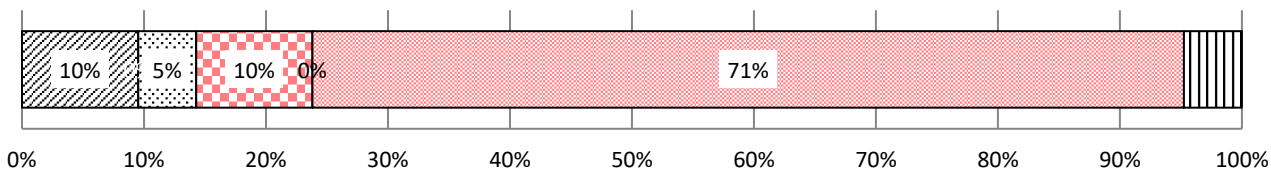
男
 女
 回答しない
無回答



性別	人数
男	10
女	10
回答しない/無回答	1

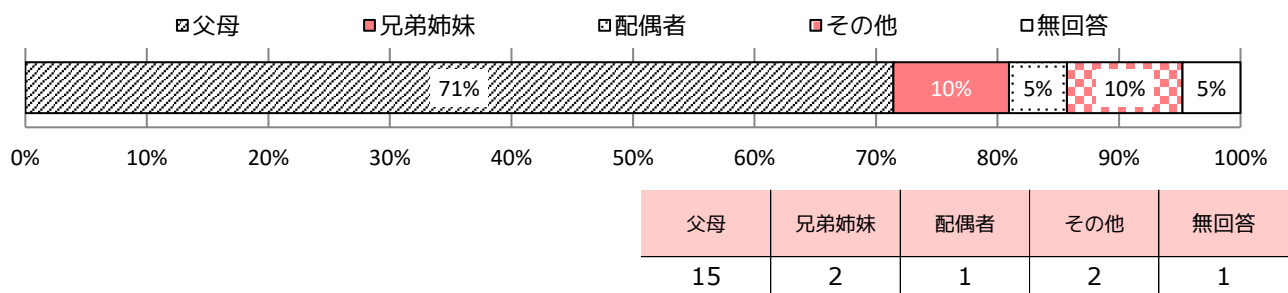
F 3. 現在の施設の利用期間

6か月未満
 6か月～1年未満
 1年～2年未満
 2年～3年未満
 3年～4年未満
 4年以上
 無回答

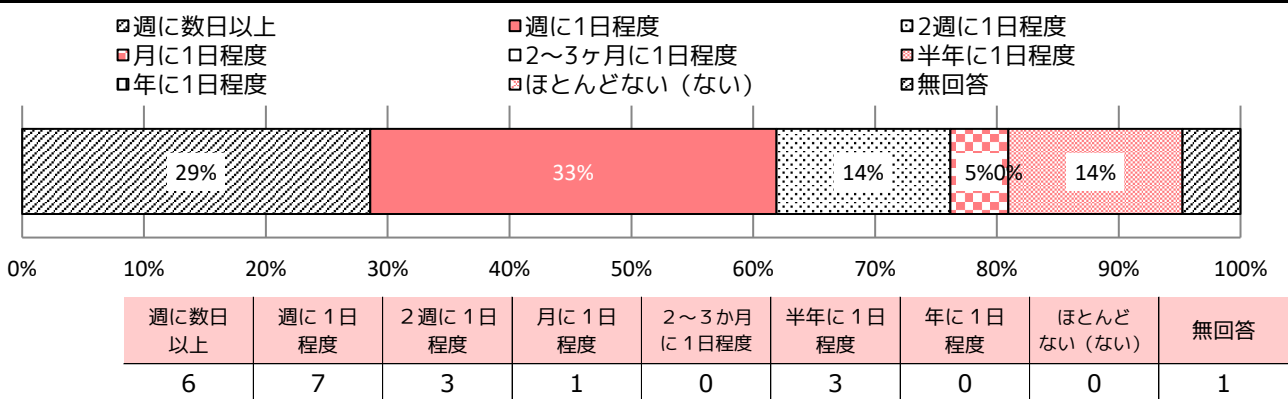


利用期間	人数
6か月未満	2
6か月～1年未満	0
1年～2年未満	1
2年～3年未満	2
3年～4年未満	0
4年以上	15
無回答	1

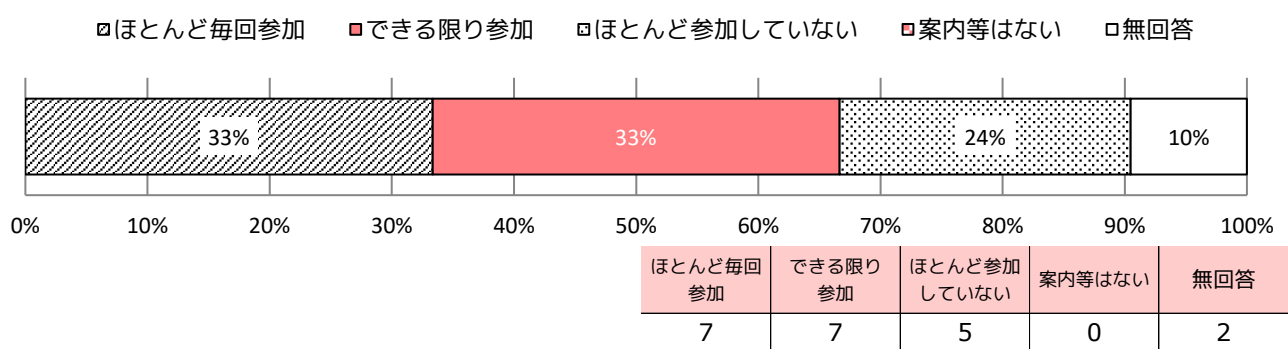
F 4. 本人との関係



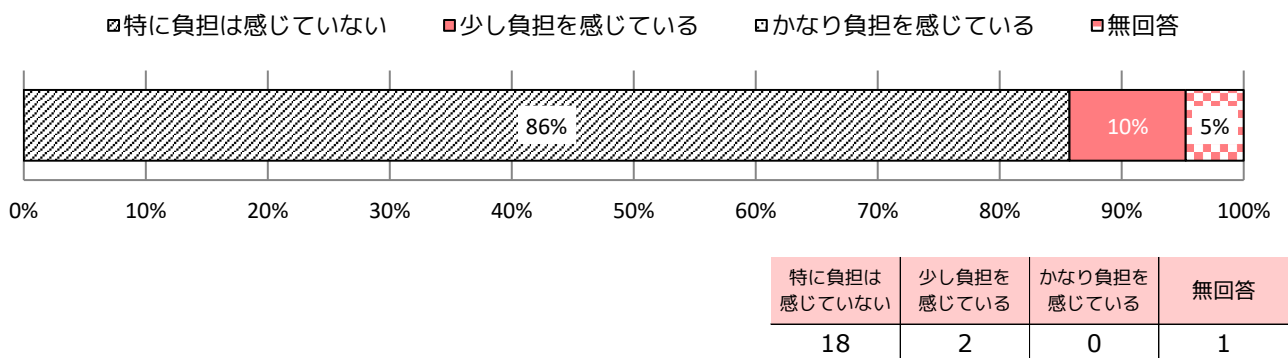
F 5. 施設への訪問頻度



F 6. 施設が実施する行事などへの参加



F 7. 利用料など経済的な面等での負担度



F 8. 成年後見制度の活用

