

■湖北会サービス満足度アンケート 調査報告

令和4年11月11日

○目的とねらい

本アンケートは、令和3年度末に策定した法人改善計画に基づき、透明性のある職場の構築・サービスの透明性の確保および信頼の回復を目的として実施した。

調査は、より多くの回答が得られるように、回答しやすい簡易回答用紙とし、回答が困難な場合は家族に回答を依頼した。

回答項目は、あいまいな回答（例えば「普通」）を避けるために、6段階の回答項目とし、満足度を段階的に把握できるよう努めた。

○調査対象者

令和3年度中に湖北会のサービスを利用した利用者 446 人

○調査方法

アンケート用紙は、手渡しまたは郵送により配布し、郵送（受取人払い制度利用）または手渡しによる回収をおこなった。

○調査期間

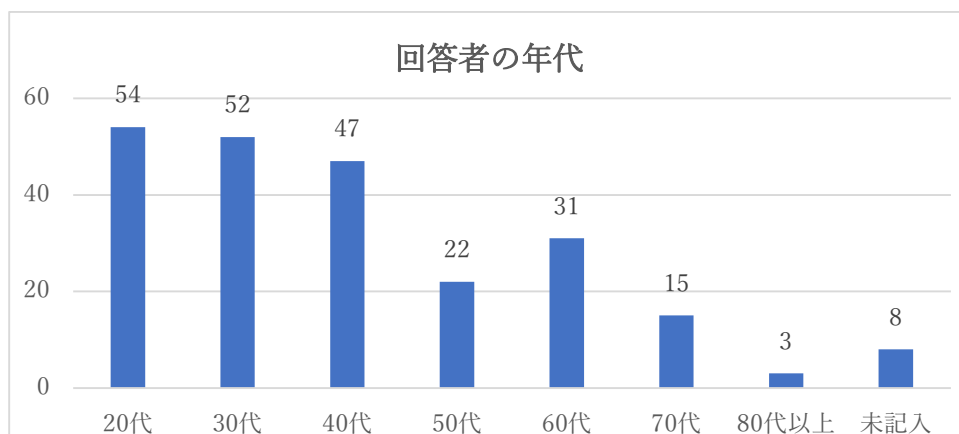
令和4年7月1日から令和4年8月20日

○回収率

回収数 232。回収率 52.02%

回答男女数：男性 103 人、女性 71 人、未記入 58 人

回答年代数：20代 54 人、30代 52 人、40代 47 人、50代 22 人、60代 31 人、70代 15 人、80代 3 人、未記入 8 人、

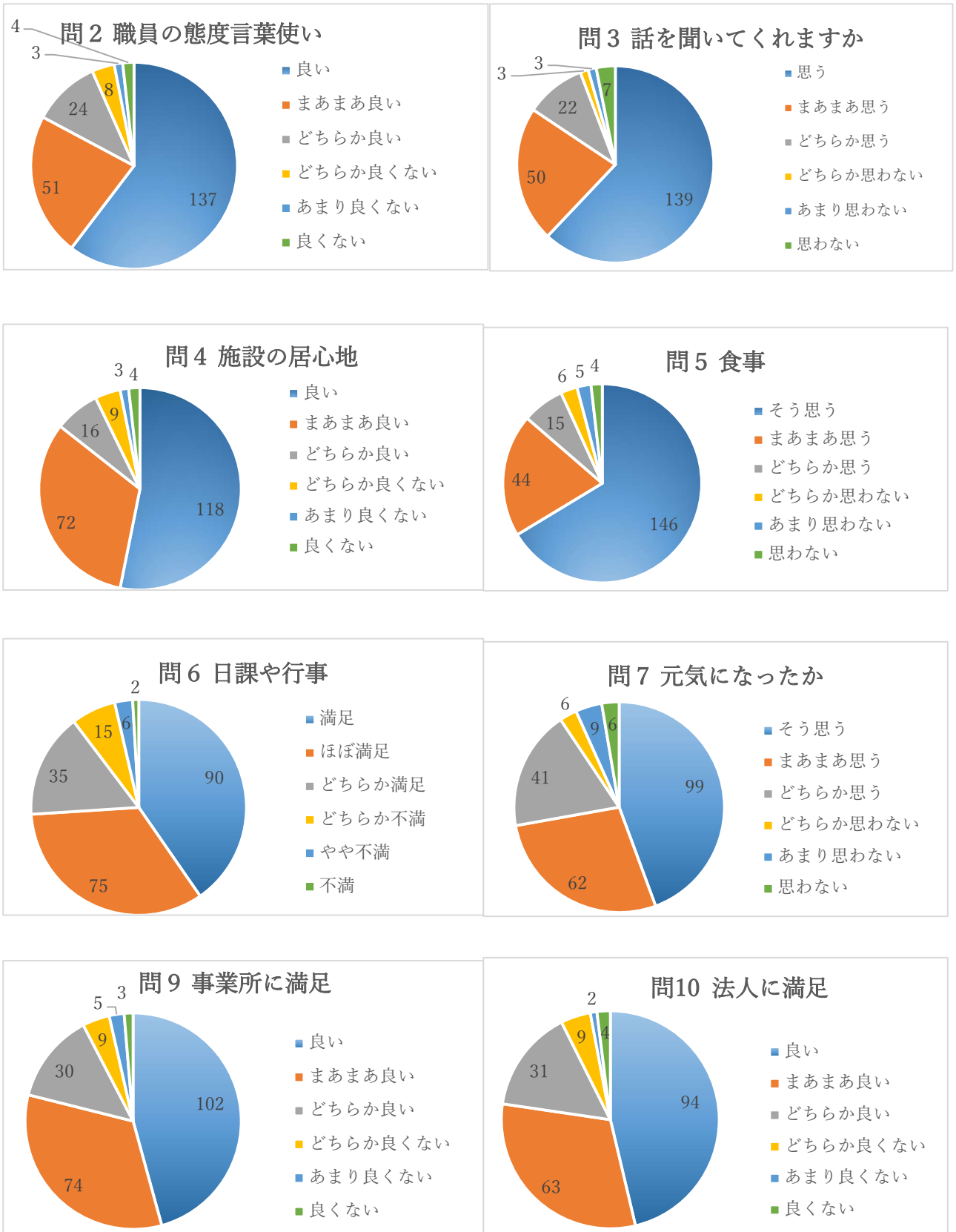


○集計結果

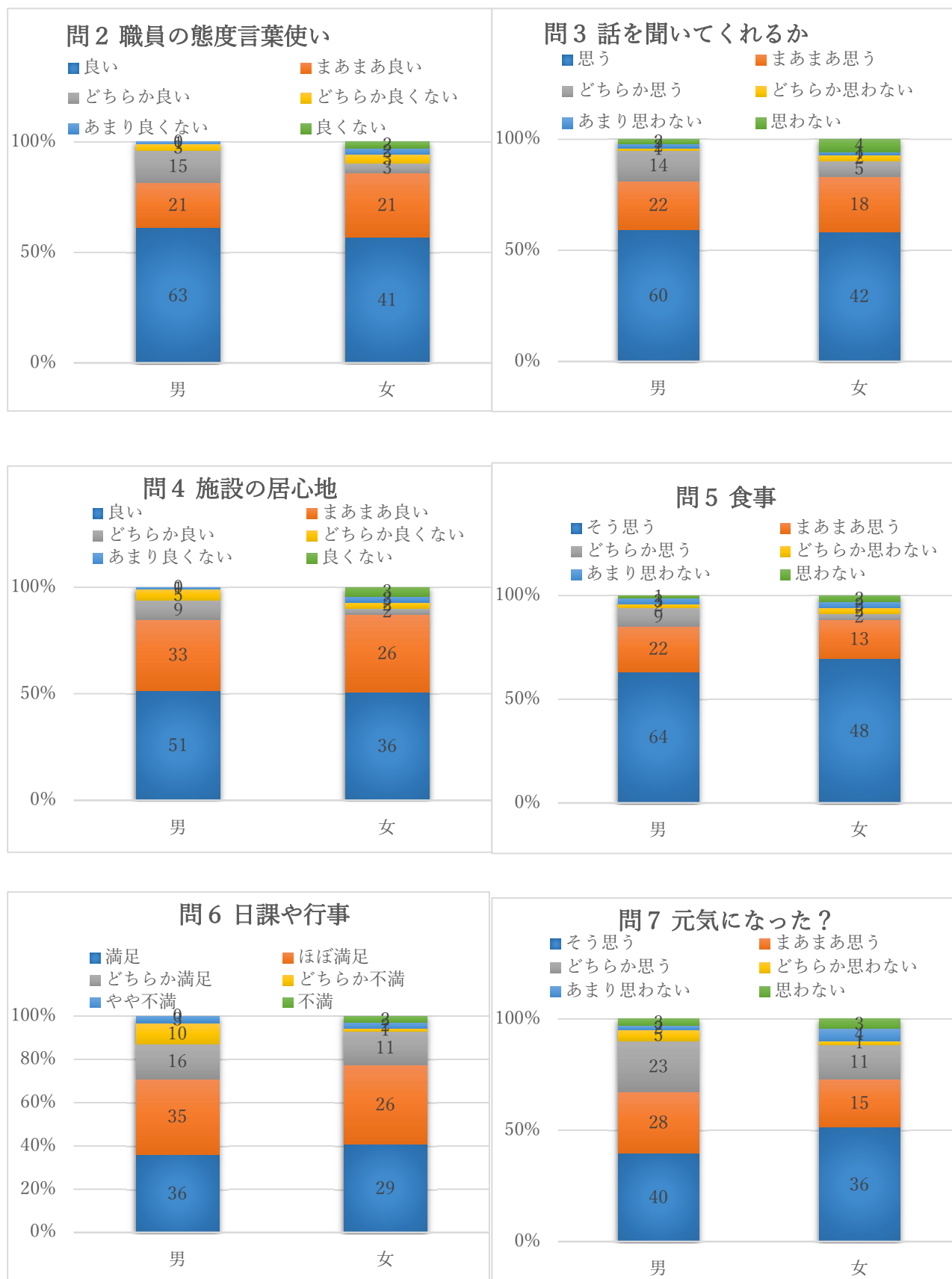
集計は、より多くの回答を反映させるために、全項目回答のみを有効回答とせず、集計項目ごとの回答を集計に含め集計している。

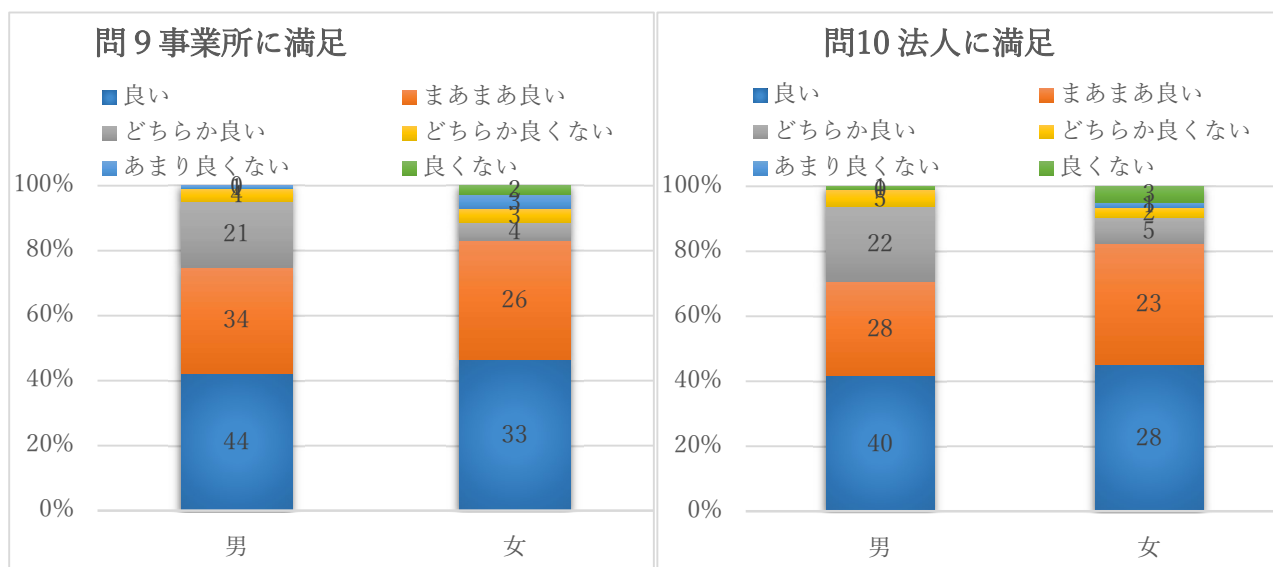
グラフは 100% 表示としている。グラフ内の数字は実回答数を表示している。

【全体】

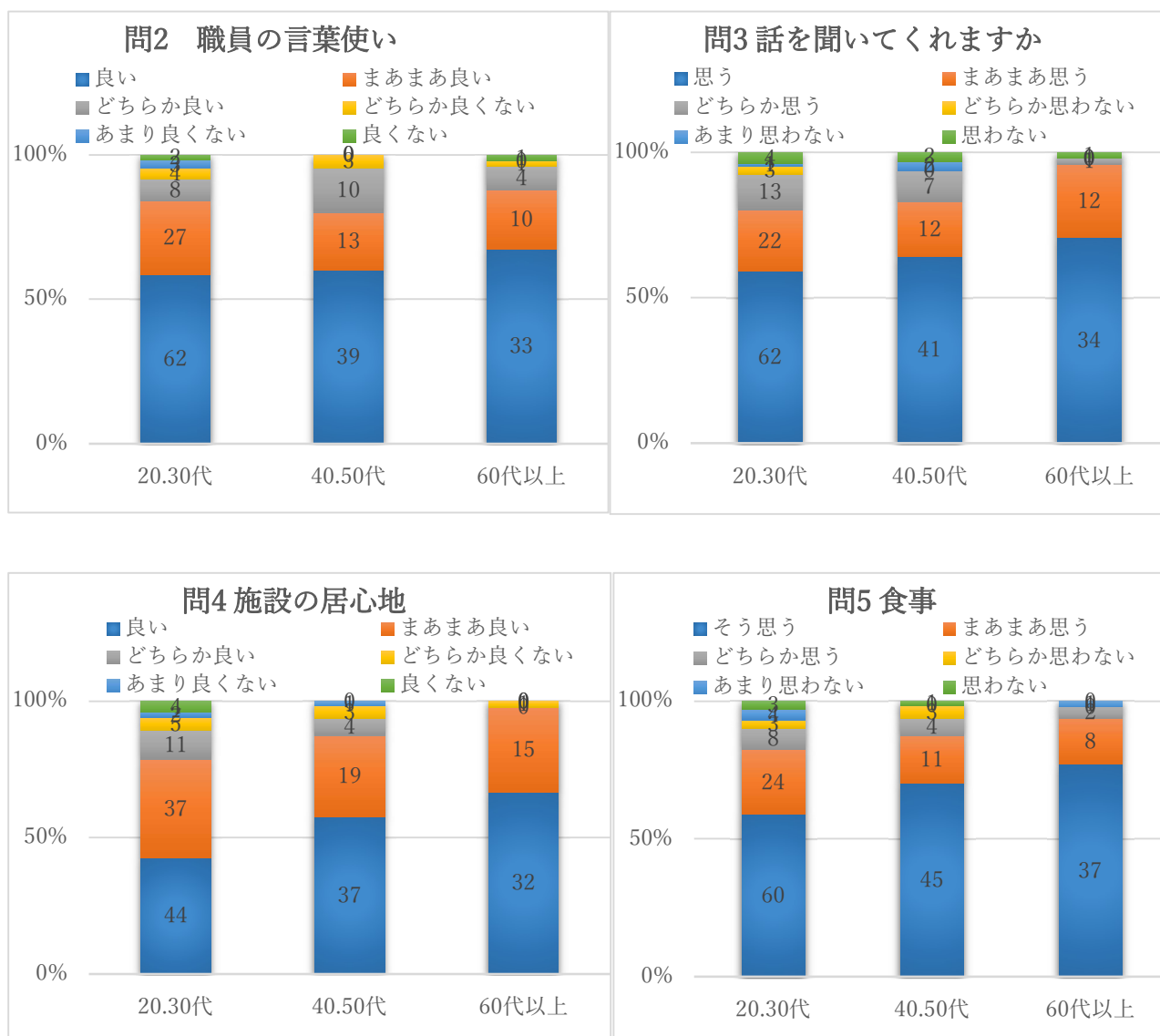


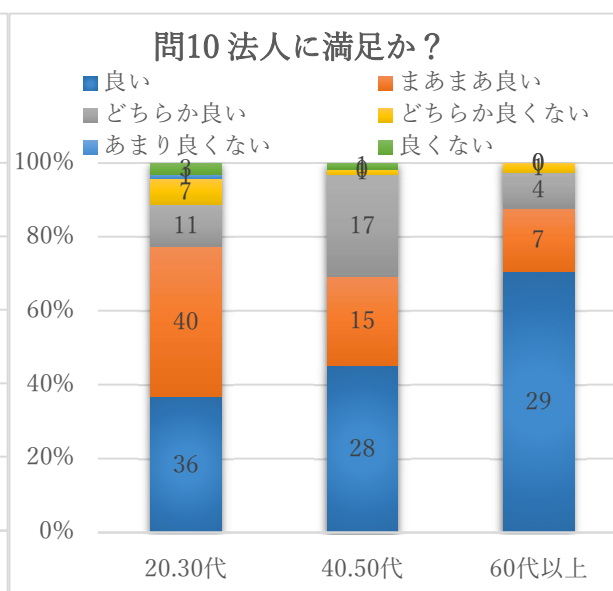
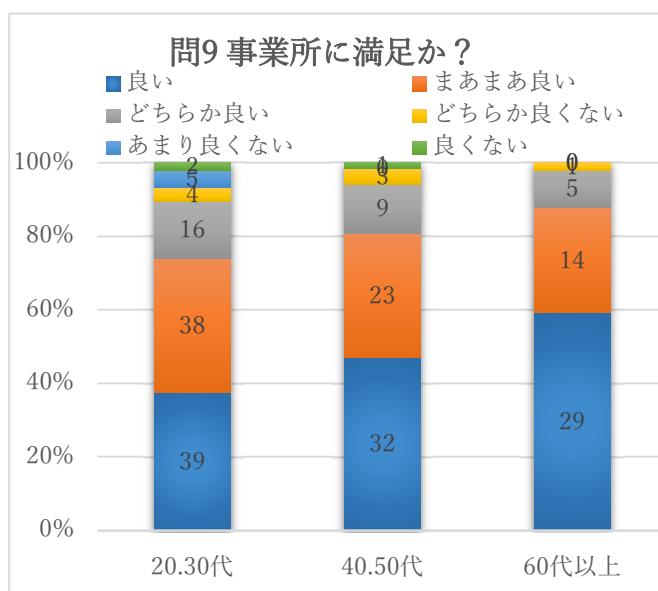
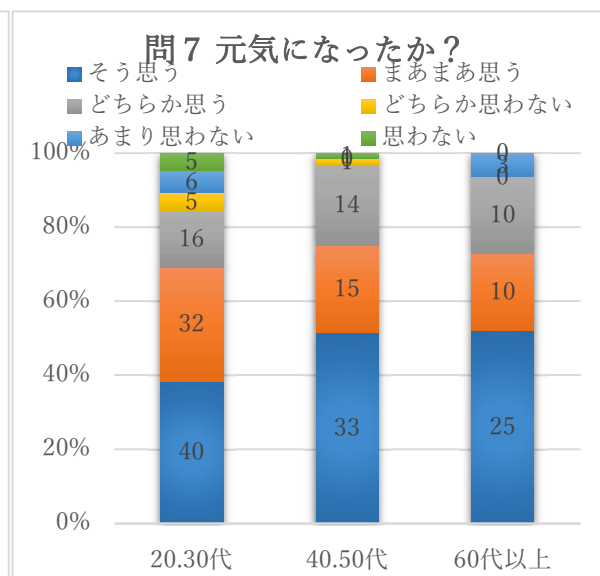
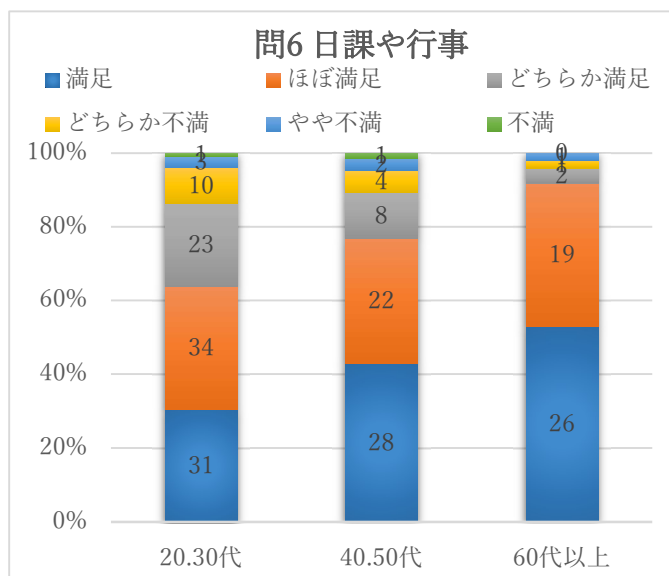
【性別】男女の比較（未記入者は除く）



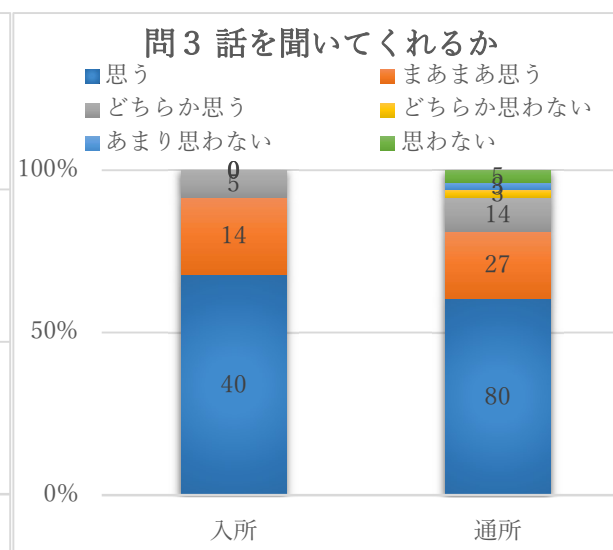
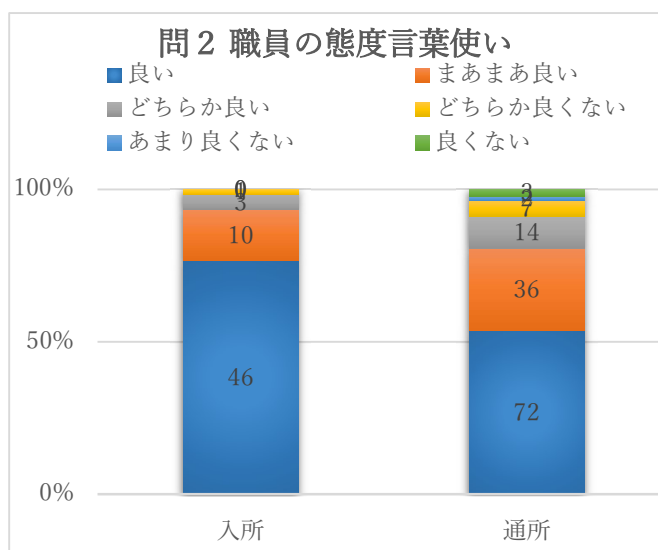


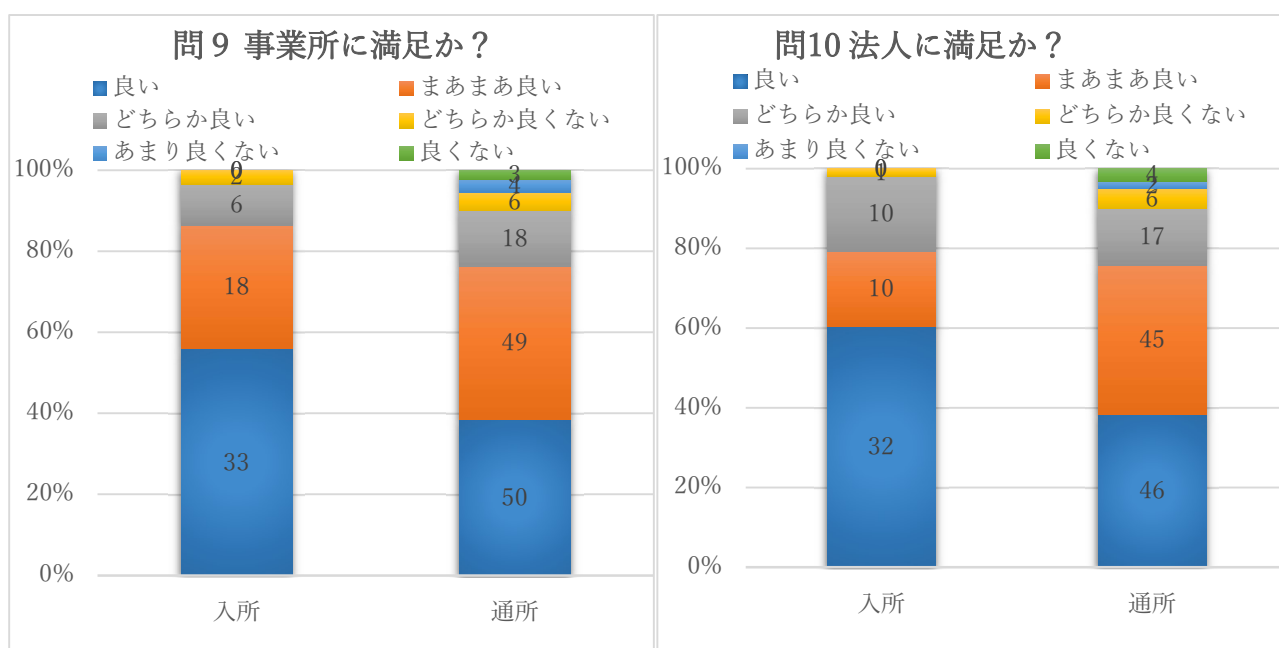
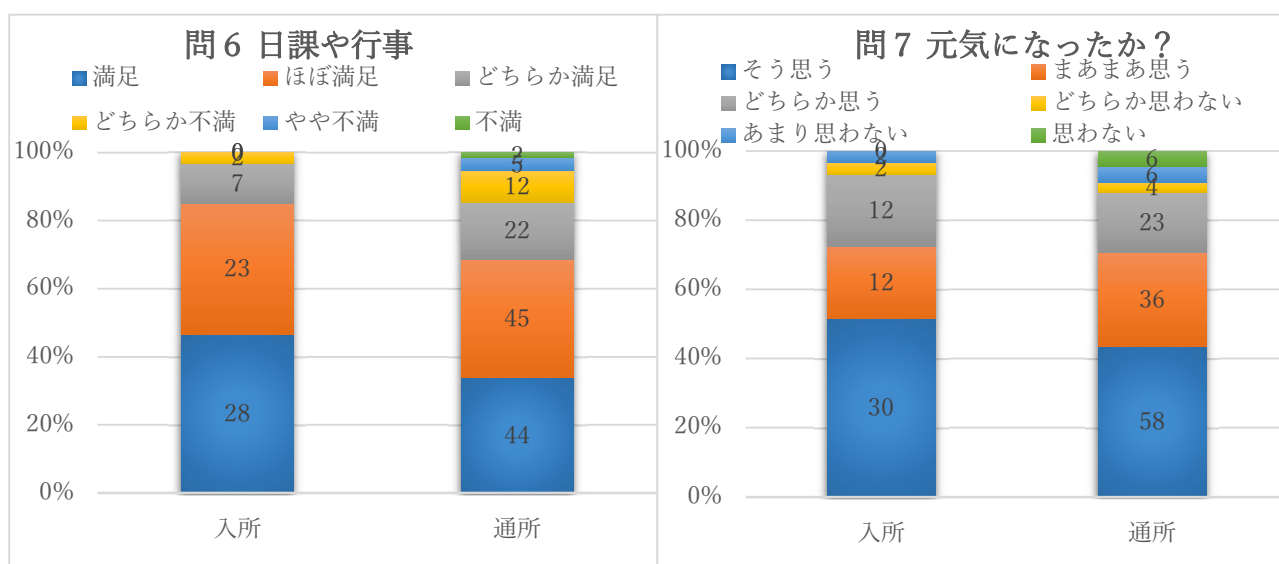
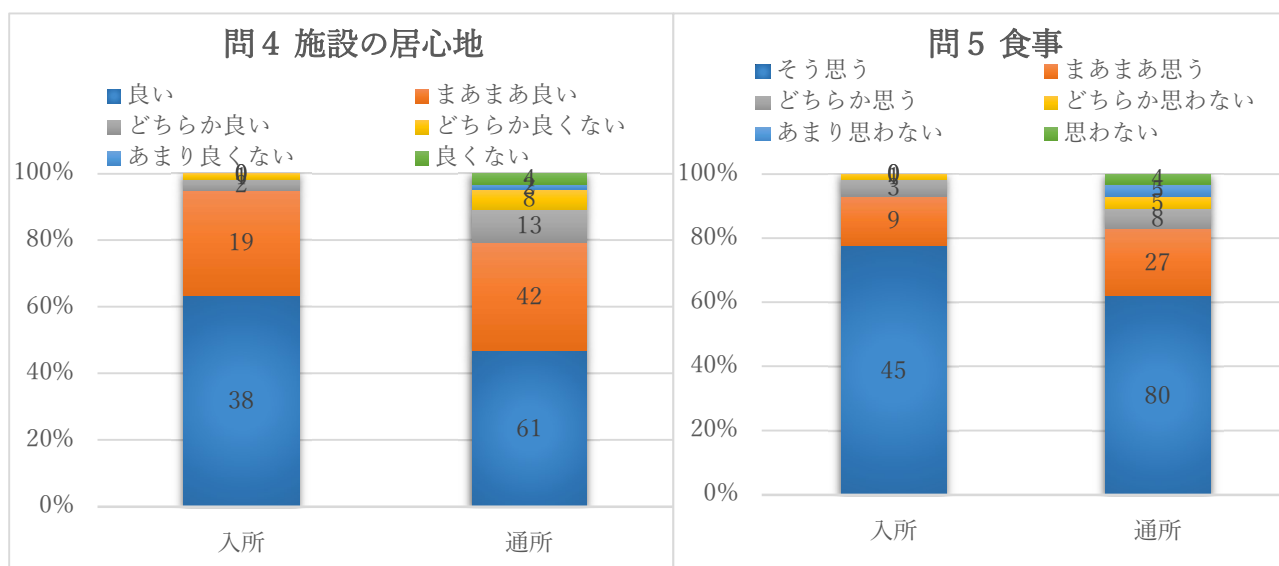
【年代別】20・30代、40・50代、60代以上での比較





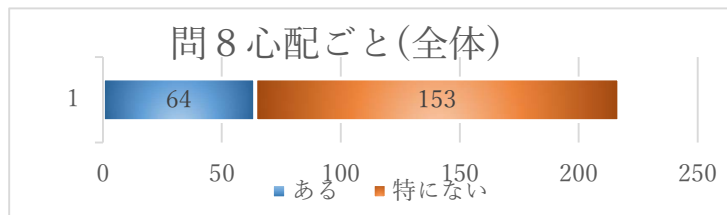
【利用サービス別】入所利用者、入所以外の通所利用者での比較





○記述回答

【問8 自宅生活での困りごと、心配ごと】



※特になしの回答者も記述があった。

	【問8 自宅の生活で困っていること、心配なことの記述】
1	食事の食べ方が汚い
2	コロナ感染が増えて会えない事で私にとってどう対応したらいいですか
3	お母ちゃんはメディケアに行って、お父ちゃんは彦根の市民病院で一人です
4	●●●●●長い声かなん
5	●●?臭いやろが人の邪魔をする
6	自宅では、数々のルーティーンがあり時間がかかる
7	こだわりが多くて困っています
8	夜中眠れない。子供の声やボールの音が気になる。
9	わからない
10	病気もありどうしたらいいのか、一番に行くところがない事です。二人を見ていますが、自分がいつ何時悪くなって二人をどの様にしていけば良いのか心配な事です
11	親にも障害があり本人の行き先が心配
12	現在、父が闘病中
13	ちゃんと支えてくれる人がいるのかどうか
14	ご飯良く食べる夜中に
15	自宅で一人暮らしは自律的、経済的に不可能
16	パニックが多くなってきた
17	何もない時間の過ごし方
18	将来の事
19	休みの日、水を使い過ぎないように風呂はカギを付けました。夜の風呂の時間が長くないようにしています。食事の時間が遅くならないようにしています。
20	週末はほとんど家から出ないので心配です。
21	親の高齢に伴う将来についての心配
22	介護するものが高齢になってきています。反対に家の介護（我流）でよいのか心配です。
23	これから先のことです
24	食事が遅いこともあるが、休日どうして過ごしていいのかわからず、一日ゆっくり家にいることが多い。
25	水依存症があり布団が毎日濡れて困っています。
26	現状は特にありません。将来的（親高齢後、亡き後）には不安があります。
27	1. 薬の副作用が不安定からか、外食時にはくこと。2. 温度管理ができない。エアコンの使い方など、

28	1. 手足が衰えてきた時、お風呂やトイレが心配です。2. 将来のこともいろいろ考えますが、なかなか結論が出ません。
29	夜寝てくれないことです。
30	ホームを追い出されたらどうしよう…
31	ストレスがたまる
32	自分の事ばかりで自己中心的
33	トイレの失敗が多い。ゴロゴロしてあまり動かない。膿皮症をくりかえす。体重が減らない。
34	気を使いすぎて自分でストレスをかかえてしまう
35	この先のことを考えると心配ですし、いつまで通所できるかと思うとどうすればよいか心配です。
36	起床の早い人がいて眠れないことがある
37	イラついてガーってなってしまうケースがある
38	夜はなかなか寝ません。一人の部屋でも叫んだりうるさいです
39	親亡き後の生活および本人の終活
40	親亡き後の事
41	親の老後で家での生活に不安
42	自傷がひどい
43	昼夜逆転のような時が週に一度あり、今一つ睡眠のリズムが悪い。親亡き後を心配しています。
44	湖北会と違う障害者集団生活支援グループホームに入所していますが、知らない間に私物が無くなっていたりすることが有ります。
45	土曜日が休みになり過ごし方が困っている。
46	動けない
47	精神面で安定が見られない。日によって最悪の状態になることもある。
48	年齢とともに介助にも限界を感じる
49	今後親がもし急にいなくなってしまうからの生活が心配で困っている
50	自分に対して余計なことを言うてくるから放っておいてほしい
51	将来の事
52	余暇の過ごし方に困っている。じぶんのしたいことが分からない。親が介護できなくなった時に入所先が見つかるかどうか心配。
53	今後の事
54	強迫性障害が辛い
55	風呂の声掛けを言ってもらえんことがある。ざわざわする。元気悪い時まわりがうるさいとイラつく。
56	そうじ、もうちょっと手伝ってほしい。
57	落ち着きがない

【自由記述欄】

1	腰の心配
2	いつも大変成る御世話様に成ありがとうございます
3	グループホーム「おおみ」でみんなと一緒にいるから安心です
4	障害を持った人同士の活動の場なので様々なトラブルも発生しますが都度、報告と対応をして頂けるので安心してしています。このまま皆がケガなく安定して過ごせるように願っています
5	いつもありがとうございます。あそしあ様のところでショートを利用したいと思うのですが職員の方の素行の悪いことを聞きましたがどうなのでしょう？
6	コロナ化で土曜休み行事なしは仕方無いですか仕事がなかったら支援員が講座を開いてください
7	希望としてはショート利用の期間をもう少し伸ばしたい、1泊での利用を1週間とかに。ショートでの規則正しい生活が家でも続けられるといいと思います。毎回、お泊りは楽しみにしています。いつもお世話になりありがとうございます
8	いつもお世話になりありがとうございます。今後もよろしくお願い致します
9	いつもありがとうございます
10	今はコロナでたいへんですが、これからも元気でホームでの生活も作業所でもやっていきたいです。ホームきりりでも湖北会としてやりたいです
11	いつもありがとうございます
12	いつもお世話になりありがとうございます。コロナの状況によりいろいろ気苦労や対策などありがたくおもいます。これからもよろしくお願いします。
13	ゆりさんに通所できて助かります。ありがとうございます。
14	毎日お忙しいと思います。連日お疲れ様です。なかなかむずかしい子供と思いますがきめ細かな心配りいただき本当にありがとうございます
15	もう少しわかりやすく説明してほしい時があるので、もう少し理解できるように言ってほしいです。無責任に結婚だとか私には言わないでほしい
16	利用者が楽しく仕事をできるようにコロナ禍、世間の経済状況にもよりますが察して頂きますようお願い致します。
17	もっと楽しみな行事が増えるのととてもありがたいです。よろしくお願いします。
18	ストレスがたまらないよう外出をできるだけさせてほしい。野外活動を多く。
19	コロナで自由に面会できないのがさみしいです。
20	いつも何かとお世話になりありがとうございます。施設の皆様に親切にいただき毎日楽しく暮らしているようで安心してしています。至らないところの息子ですがよろしくお願いします。健康に暮らしているのが何よりです。
21	普通他人さんから言われたらそうかという子です。
22	パニックや生活状況等心配していることを相談できる体制があればありがたいのですが・・・
23	グループホームに入所させてもらいありがとうございます。全てのしてくださることに感謝しかありません。困ったことが起きたとき、速やかに対応してくださり、サポートしてもらえて幸せです。皆様のお力添えがあればこそ日々の暮らしの幸せをかみしめております。ありがとうございます。
24	信用信頼しています。

25	いつも感謝しています。丁寧な関わり本当に有難いです。
26	(職員は話を聞いてくれますか?) 時間が取れない
27	毎月活動状況や写真などを頂いて嬉しく思います。良くしていただいて感謝しています。
28	これからも長くよろしくをお願いします。
29	身の回りのお世話、食事の工夫等大変お世話になり感謝しております。
30	いつもよく世話して頂き感謝しています。
31	季節の変わり目に着ている服の調整をしてほしい。(夏に長袖を着ている等・・・)
32	問2 職員さんによっては良くないと思うときがあります。問 6 午後の日課が良くないとおもうことがあります。
33	(日課行事について) もっと行きたい
34	(日課行事について) どっこも行けへん。(元気になりましたか?) 病気ばかりや。
35	いつもお世話になりありがとうございます。今後もよろしくお願いします。
36	親なき後のことについて、講演会等開催していただいたら有難いです。
37	話すことが大の苦手
38	コロナが収まり外出の機会が増えると良い
39	旅行に行きたい
40	女性職員の人に、もう少し優しくしてほしい。
41	本人非常に楽しんで通所させてもらっています。仕事をしなければならないという責任感もあるようです。このまま長く利用させていただけたらと思います。
42	毎日いろいろと大変な中、自宅までの送迎や、作業所でのケアやお仕事の事など私の事まで気をかけて頂いて本当に感謝しております。
43	親亡き後のホームの紹介をしてほしい。
44	湖北会の皆様にはいつもお世話になり感謝の気持ちしかありません。本人も「今が一番楽しい」と言ってますし、一日での長く今の日常が続くことを願っています。アートの支援も楽しみにしています。
45	前もってショートステイ、短期入所の申し込みをしても、利用者でいっぱいという返事が多い。
46	職員の名前がわかりません。(おぼえられない)
47	納品に行きたい。
48	(事業所のサービスについて) 職員によります
49	まだまだうちの子は若いので元気が有り余っているのもあり、ストレスやら叫ぶ時もあります。日中でもっと運動を入れてほしいです。いつもよく見ていただきありがとうございます。
50	1. 誘導設問が多い、2. 具体的な身体ケア、サービスの内容の設問は? 3. パワハラ等ハラスメント等と感じたことなどの設問は? 4. 年間行事等の設問してほしかったね
51	湖北会他の事業所でできることが出来ないと言われる。薬のことで相談するが、他の方もそうしているからと受け入れてもらえない。出来ないではなく、話を聞いてほしい。
52	(食事について) 利用者は何も言わず、言うこともできず出されるものを食べるだけ。量も質も周りの者が気を付けてあげてほしい。施設によって違うのかもしれませんが、一度業者に任せないで見てやってください
53	いつも丁寧に対応してくださってありがとうございます。困りごとに対しても、一緒に考えてくださりうれしく思います。

54	「殺されたいか」「泣いてな」「笑うな」「今夜出ていけ」「クソボケアホ死ね」「食うたら寝ろ」「もう帰ってくるな」「又何をやらかした」「なんとか言え」「貴様なめてんのか」等々言葉の暴力を受けています。支援員の方も熱心な人と（ こんな 何も解らない、ケガをささず時間が過ぎればいい）と思っている人と2極化している。知的に遅れていても感受性はある。先生方もプロ意識をもって老化や自閉症等の勉強をしてほしいと思います。
55	思いつきません。現在は特にありません。作業所の作業も人間関係も現在は楽しく、毎日過ごしています。やまぶき作業所のころも当時は作業が体力的にきびしくていつまで体力が続くのか不安でしたが、作業所をさかた作業所にも変わっても現在に経験が生かすことが出来ているので、良い経験をしてきたと思うことが出来ているので、うれしいですし良かったと思います。やまぶき作業所からさかた作業所に通所する作業所にも変わってから、あそしあに初めてメンテナンスの作業所に行った時に、やまぶき作業所に通所していた時から私を知っている職員さんに今は楽しそうだと言われました。
56	湖北会の運営について、家族会が発足し個人からの徴収の話があり、湖北会の運営は大丈夫なのでしょうか？かご句会が提案されていることは、納得がいけないのですが、湖北会としてはどのように考えておられるのでしょうか？
57	コロナのこともあり難しいのかもしれませんが、生活介護でももう少し仕事（作業）が増え、入所時くらいのお給料の額になるとありがたいと思います。（代筆）
58	いつもお世話になりありがとうございます。子供をこれからもお預けする以上、湖北会には信頼できる施設であってほしいと願っています。その為には法人内での出来事、良きにつけ悪きにつけ保護者には報告説明が必要だと思っています。本部の方々には透明性の向上を図って頂きますようよろしくお願いいたします。
59	いつもありがとうございます。作業所には入れてとてもありがたいです。作業所の方には、皆いろいろと違うタイプの人ばかりで大変だと思いますが、良くしていただいて感謝しています。これからもずっとよろしくお願いいたします。湖北会のことは難しくよく分かりませんが、これからもよろしくお願いいたします。（言葉使いについて）中に言葉使いの悪い人がいる。親には良いが本人にはひどい。（事業所サービスについて）今の担当の人がいろいろな事を考えてしてくれてありがたいです。
60	精神面の安定が図れないため、毎日通所することが困難だ。なかなか治療薬も合わせられずに困っています。
61	人手不足であることも十分理解していますが、なんとか職員さんの募集について努めていただき一人一人の負担を軽減していただき、事業所の安定した雰囲気づくりに努めていただきたい。利用者は、障害者であるけれども、空気感は一倍感じ取りわかっているのです。今一度、緊張感をもって取り組んでいただけると嬉しく思います。職員さんのおかげで私たちの生活は支えられているのです。施設管理積み立ての方も進めていただき早く資金繰りにも協力をしていきたいです。どうかよろしくお願いいたします。職員の態度言葉遣いは職員さんの意識によってそれぞれ。日課や行事はコロナが落ち着くにつれ少しずつ外出の機会を増やしてほしい。

62	職員さんの対応に、気楽に話していいと思って話をすると、対応が思ったより違うと、話をするといけないのかと思ってしまい、次の時からは、その職員さんにはあまり話しかけないようになってしまう。朝今日はどの職員さんかな？ちょっと不安になることも。（事業所サービスについて）良し悪しは場合による。 本人は毎日喜んで行ってくれるので、ありがたいです。お世話になりありがとうございます。
63	職員さんが全然話し相談に乗ってくれない。きつい言葉やきつい言い方をする職員さんがいるので気を付けてほしい。職員同士でこそこそ話し、ひそひそ話をされるといやな気持ちになったり、私のことをなんか言われているような、言われてないような気がして耳に聞こえてきたり、仕事に集中できなかったり、体の体調がどんどん悪くなったり、気分がすごく悪くなったり、心がものすごいしんどくなるほど、とてもとてもつらくなって涙が止まらないほど、作業所に通所しに行くのと、行きづらいのと、行きにくさがどんどん広がってきて、毎日作業所に行くのがとてもとても嫌になるほど、行きたくないほど、作業所に通所するのがとても怖くて恐怖感を感じるほどの怖さが気持ちと体の体調に出始めていて、もうこんな状況がこれから毎日続くのだったら作業所に通所するのは嫌になるほど辛くなるから、家に引きこもりたい状況。作業所で楽しく仕事ができない。楽しく作業所で過ごせない。楽しく元気に通所できない。
64	仕事や人間関係においての不満や悩みを相談してもなかなか解決しないし、逆に自分に求められることの方が多いんじゃないかと思います。だから相談したところで全然解決しないので自分の中で悩みを心に閉じ込めることが増えました。悩みを打ち明けているのになんで怒られたりしなきゃいけないんですか。そりゃ居心地も悪くなるし、気分も悪くなるし相談もできません。施設全体がこんなもんじゃないかなと思えば楽になると言われましたが、どんなもんですか？割り切れません。精神的に負担になることが多いです。あと、仕事で利用者でも苦勞している部分はあるのに、私はやらないとかいう職員が居ますけど有ですか？施設を含めもっと話しやすい雰囲気を持ち、親身になってくれたらどうですか？
65	・事業所内に他害をする利用者がいるが、その対応をしっかりと取り組んでほしい。本人が何かされるたびに自宅に帰ってきて不安定になっている。 ・その他害をする人に気を使って過ごさなくてはならないのはおかしいと思う。 ・作業がマンネリ化しており、何か一つでも新しいものにチャレンジさせてほしい。体力づくりなど日中にできるといいなと思う。
66	別のところに仕事に行きたい。どうしたらいいのか教えてほしい。
67	自分で外出できるようになってよかった。
68	（職員に）もっとしゃべってほしい
69	・自閉症ですから以前は独り言が多かったが、最近は独り言が無くなりました。 ・以前はテレビのリモコンを使用させなかったが10年余り前から個室になり、テレビを使用するようにしてから、今ではリモコンで映らなくなっても操作して映るようにしています。教えなくても時間は経過して体得しているようです。 ・まこも立派に改築していただきありがとうございます。 ・コロナ感染問題で大変な時にお世話になりありがとうございます。
70	身体を動かすことに力を入れてほしい

71	いつもお世話になりありがとうございます。コロナ禍となり今まで行われて楽しみにしていた行事が、ほとんど実施することが難しくなり、本人はじめ利用者の皆さんは寂しい思いをされていることと思います。事業所の方でも少しずつ動けるよう、また楽しみとなるようなことを考えてくださり有難く思っております。事業所での様子や自分の思いなどを伝えることが難しい本人ですので、支援計画の説明会時にお話を聞けることを待っておりましたが、電話を通じてのお話が続いていますことは、残念に感じておりました。湖北会さまには、いろいろな面でお世話になり支えていただいています。これから本人の将来を考えたとき、入所施設というよりはもっと小規模なグループホームでの生活ができればと思っています。その場はあってもお世話してくださるスタッフの方々がなかなかいていただけないのが本当に辛いところです。宿泊体験としてショートも利用させていただきたいと思っておりますが、グループホームくらいのこじんまりした施設で利用できる場があればいいなと思っております。
----	--