

令和2年8月8日（完成版）

2020 はるにれの里家族会連絡協議会

アンケート結果報告書（総括編）

作成 はるにれの里家族会連絡協議会
アンケート担当部会

目次

第1	はじめに	5
1	はるにれの里連絡協議会のアンケート実施状況等	5
2	アンケートの目的	5
3	アンケートの回収率について	5
第2	アンケートの総評	6
1	共通	6
(1)	本人の性別	6
(2)	本人の年齢	6
(3)	利用サービスの内訳	6
(4)	アンケートの回答者	6
(4)-2	関係者（アンケート回答者）の年齢	6
(5)	利用している事業所の職員とのコミュニケーション	7
(6)	法人からの情報提供	7
(7)	当会に求める内容について	7
(8)	当会から提供を受けたい具体的情報	8
(9)	災害への備えについて	8
(10)	法人の利用者に対する自己決定（自己選択）を通じての自立支援について	8
(11)	法人の利用者に対する合理的配慮の取組について	9
(12)	その他なんでものコメント	9
2	一般就労	10
(1)	1日当たりの就労時間	10
(2)	1日当たりの就労時間の長短について	10
(3)	1週間当たりの就労日数	10
(4)	1週間当たりの就労日数の満足度	10
(5)	現在の職場の勤続年数	10

(6) 職場の満足度	1 0
(7) 今の職場はどのようにして見つけたか.....	1 1
(8) あるばのフォローアップサービスの利用の有無	1 1
(9) 「定着支援」の利用の有無.....	1 1
(10) 困ったときの相談相手	1 2
(11) アンケートの（一般就労）の回答者.....	1 2
3 就労A/B 移行	1 3
(1) 現在の状況.....	1 3
1-1 仕事の内容の満足度.....	1 3
1-2 給料/工賃の満足度.....	1 3
1-3 送迎の有無及び希望.....	1 3
1-4 労働/活動時間の長短.....	1 3
1-5 職員の対応に対する満足度	1 4
(2) 困ったことがあったときの相談相手	1 4
(3) 将来に対する不安	1 4
4 生活介護.....	1 5
(1) 事業所での利用者ご本人のことで、気になることについて	1 5
(2) 日常の作業や日中活動において、気になることについて	1 5
(3) 事業所への要望について	1 5
(4) 事業所職員への要望について	1 6
(5) 支援計画についての満足度.....	1 6
(6) 支援計画の気になるところについて	1 6
(7) 余暇活動の満足度	1 7
(8) 食事についての満足度.....	1 7
(9) 食事の問（8）で「やや不満」及び「不満」とした回答者の要望について	1 7
(10) 虐待と思われることの経験の有無について.....	1 8
5 在宅生活.....	1 9

(1) 在宅生活の希望者	1 9
(2) 親以外に頼れる人の有無	1 9
(3) 親亡き後も在宅生活を続けるための希望するサービス.....	1 9
(4) 親亡き後の後見人利用の希望の有無	1 9
(5) 本人の老後のための準備	2 0
(6) 本人が事件や犯罪の加害者や被害者になった際の相談相手	2 0
(7) 本人の老後の生活の場.....	2 0
(8) 本人の老後の生活の同居生活者.....	2 1
6 GH (グループホーム)	2 2
(1) 家族から見た利用者の GH の満足度.....	2 2
(2) 家族から見た支援の十分性.....	2 2
(3) GH 担当者と家族とのコミュニケーションについて.....	2 2
(4) 職員の異動について.....	2 2
(5) 夜間の交代勤務体制について	2 3
(6) 建物、環境についての満足度	2 3
(7) 住居環境で重要視したいことについて.....	2 3
(8) 機材による監視について	2 4
(9) GH毎に家族と担当者で定期的な話し合いの場があるかについて.....	2 4
(10) 健康管理について	2 5
(11) 希望する健康管理の内容.....	2 5
(12) - a 成年後見人についての緊急性.....	2 5
(12) - b 成年後見人についての必要性.....	2 5
(13) 支援計画の満足度	2 6
(14) 支援計画について気になることについて	2 6
(15) - a、b 利用者との面会の頻度とその回数の理由	2 6
(16) 利用者の帰省日として指定された日及び回数についての満足度	2 7
(17) 休日の余暇時間の過ごし方についての満足度	2 7

(18) 食事の満足度.....	2 7
(19) 食事についての要望.....	2 8
(20) 虐待と思われることの経験の有無について.....	2 8
(21) その他感じたことのなんでものコメント.....	2 8
7 入所.....	2 9
(1) ー a、b 利用者との面会の頻度とその回数の理由.....	2 9
(2) 家族から見た本人の生活の満足度.....	2 9
(3) 家族から見た支援の十分度.....	2 9
(4) 担当者と家族とのコミュニケーションの十分性.....	2 9
(5) 職員の異動の際の後任者への引継ぎの満足度.....	2 9
(6) 現在の建物や環境についての満足度.....	3 0
(7) 本人の今後の生活の場.....	3 0
(8) 本人の住居環境で重要視したいこと.....	3 0
(9) 機材による監視について.....	3 0
(10) 親亡き後の支援者.....	3 1
(11) 本人の生活で大切にしたいこと.....	3 1
第3 当会の活動方針.....	3 2
1 当会の活動方針.....	3 2
2 活動方針とする理由.....	3 2
第4 法人への要望事項.....	3 3
第5 本アンケート実施における反省点.....	3 5
第6 おわりに.....	3 5

第1 はじめに

1 はるにれの里連絡協議会のアンケート実施状況等

令和2年2月、はるにれの里連絡協議会（以下「当会」という。）は、「社会福祉法人はるにれの里」（以下「法人」という。）のサービス利用者全員を対象としたアンケートを実施した。

当会においてアンケートは、4回目の実施となる。第1回及び第2回は、全てのサービスに対して同一の質問で実施したが、サービスごとに問題とするところが異なるとする反省から、2017年度の第3回目からは、共通の質問のほかにサービスごとに異なる質問を加え実施したところである。そして、今回は、①制度の改変による変更、②防災、虐待、権利擁護関係の質問の追加及び③可能な範囲で「普通」の回答選択肢を減らし肯定的な意識なのか否定的な意識なのかを判断しやすくする試みをするなど、第3回目に多少の修正を加え、同様の形式で実施したものである。

このようなことから、アンケートの総評（第2）については、前回の比較をすることが可能となり、質問ごとに今回のアンケートの結果（回答内訳の割合）を冒頭に示し、次に前回のアンケート結果と比較を加えるなどしたうえ、末尾にそれらの結果に対しての意見を記述し、結果報告書とした。

2 アンケートの目的

当会は、サービス提供者である法人を利用する障がいのある者の家族会の集合体であるところ、アンケートを実施することにより、同利用者（家族を含む。）の現状の支援の満足度、将来に対する不安、その解消方法及び要望等を調査し、その結果を踏まえ、法人に対し、アンケート調査結果を開示するとともに、当会として要望等を提言することにより、利用者の生活の向上を図ることを目的としている。

アンケート結果を具体的に把握するためには、本書「総括編」とアンケート結果をグラフ表示した「資料編」を併せて利用願いたい。

3 アンケートの回収率について

今回のアンケートは、308通を配布し、189通の回答があった。回収率は61.4%である。前回と比較すると、1.1%減少している。サービス別においては、過半数を超えないものが1事業（サービス）あった。この数字は、利用者の総意としては、必ずしも満足なものとは言えないところもあるが、全体的には過半数を超えていることから、本アンケートの回答を尊重して、本書を作成するものである。

第2 アンケートの総評

1 共通

「共通」のは、全体的な傾向を確認する目的で質問をしている。

(1) 本人の性別

法人の利用者は、男性が78%（144人）で、女性が22%（41人）の結果であった。前回も同様な割合であった。

極めて男女差が顕著で特徴的な割合となっているところ、少数の女性の支援の在り方にも十分注視する必要がある。

(2) 本人の年齢

利用者の年齢内訳は、「30代」が45%（82人）と一番多く、次に「40代」が23%（42人）、「20代」が19%（34人）、「50代」が5%（8人）、「60代」が4%（8人）、「70代以上」が3%（6人）、「20代未満」が1%（2人）の順の結果であった。

前回と比較すると、20代は31%から19%、40代は14%から23%となっている。2017年度時点では利用者の7割が20から30代であったが、今回は、30から40代で約7割となり、中心となる年齢層が中年期となっている。50代以上では、目立った変化はない。

(3) 利用サービスの内訳

利用サービスの内訳は、多い順から「生活介護」が32%（100人）、「グループホーム（以下「GH」という。）」が28%（90人）、「在宅」が12%（42人）、「入所」が12%（37人）、「一般就労」が9%（29人）、「就労A/B、移行」が6%（18人）の結果であった。

前回と大きな変化はない。

(4) アンケートの回答者

アンケート回答者内訳は、多い順から「親」が85%（177人）、「兄弟姉妹」が12%（25人）、「成年後見人等」が2%（4人）、「その他の親族」が1%（3人）の結果であった。

前回と比較すると、親が91%であったが今回85%と減少し、兄弟姉妹の割合が7%から12%とへと増加している。

親の関与の減少傾向が見受けられ、連絡体制等の確認の励行が必要に思われる。

(4) -2 関係者（アンケート回答者）の年齢

アンケート回答者の年齢調査は、今回新たに加えた質問である。多い順から「60代」が48%（90人）、「70代」が22%（41人）、「50代」が20%（38人）と多く、「40代」が7%（13人）、「80代」が3%（5人）の結果であった。

親などの関係者の高齢化が進んでいくものと思われ、それに伴う諸課題を整理・検討をする

必要がある。

(5) 利用している事業所の職員とのコミュニケーション

利用している事業所の職員とのコミュニケーションについての質問であるが、多い順から「まあまあ取れている」が52%（97人）、「よく取れている」が37%（68人）、「あまり取れていない」が9%（17人）、「取れていない」が2%（3人）の結果であった。

良好と感じているのが約9割、否定的に感じているのが1割であるところ、前回との比較であるが、前回の質問内容は多少異なるが、良好と感じている割合は8割で、定形の連絡のみ及び何もなしの否定的に感じているのが2割であったことから、コミュニケーションの向上が図られているものと思われる。

なお、否定的な回答が少数あるが、どこに問題があり改善すべき点があるか調査・検討の上理解が得られる対応が望まれる。

(6) 法人からの情報提供

法人からどのような情報提供が必要かについての質問であるが（複数回答）、これは今回新たに設けた質問である。多い順から、「福祉制度の内容」が21%（90人）、「介護施設、医療施設との連携内容」が19%（81人）、「後見人の制度」が15%（63%）、「GHの開設状況」が12%（51%）、「緊急避難について」が11%（48人）、「防災対策について」が10%（42人）で、「その他」が2%（7人）の結果であった。また、コメントは「本人の老後・親亡き後の対応」等高齢化対策関係が複数寄せられた。

福祉制度の内容が最も多いのは福祉法人であるところからうなずけるが、介護施設、医療施設との連携内容及び後見人の制度については、高齢化による諸課題に対して法人のみの資源に頼ることなく他の組織・機関の連携の必要性を感じている表れではないか、また、緊急避難及び防災対策は近時の諸災害の予防意識及び障がい者の避難の困難性の現れと思われる。また、GHの開設については、中長期の計画を要すことから、毎年、いつごろから利用希望するか等具体的要望の把握が必要と思われる。

(7) 当会に求める内容について

当会からどのような情報提供が必要かについての質問であるが（複数回答）、多い順から「情報などの提供」が53%（103人）と半数を超え、次に「法人への改善要望」が28%（54人）、「政策や制度に意見」が17%（33人）、「その他」が2%（4人）の結果であった。また、「両親及び本人の高齢化に伴う今後の法人の施策等」を求めるコメントもあった。

前回との比較であるが、前回は「情報などの提供」が6割強となっていた。具体的な必要な情報の内容は次項（8）で示す。また、「法人への改善要望」が前回は18%であったところ、今回は28%と増加している。

当会は、「法人への意見・要望」を伝える窓口と認識されていることが伺え留意すべきものと考ええる。

ところで、「法人への改善要望」は何に対してどのような内容なのかを推察すると、（5）に

において職員とのコミュニケーションは概ね取れているとの回答が9割近くあることから考えると、職員や各事業所に対するものということよりも、法人の事業計画（ハード面、ソフト面からの計画又は短期的、中長期的な時系列的計画）に対する改善が求められていると考えられる。今後、アンケートを実施する場合は、具体的な要望を記入する欄を設ける等の工夫が必要がある。

(8) 当会から提供を受けたい具体的情報

(7)で「情報などの提供」の回答者に対し、当会からどのような情報提供が必要かについての質問であるが、「利用者へのサポート体制」が35%（63人）、「後見人の制度」が21%（37人）、「法人への支援状況」17%（31人）、「法人への提言内容」が15%（28人）、「福祉学習会情報」が11%（19人）、「その他」が1%（2人）の結果であった。

本問は、前回「当会からの情報など提供」が多数であったことから、提供を受けたい具体的情報を把握するため新たに設けた質問であるが、「利用者へのサポート体制」が35%と一番多いところ、サポート体制は、①現状利用している支援、②法人内で利用できる支援及び③他法人で利用可能な支援と分類できる。①及び②に関しては個別支援計画などを通して、より丁寧な説明をすることで応えることができるものとする。また、③については福祉制度の新設や変更など法令に精通していなければ容易ではない。アンケートに例示したものの、当会というよりは、法人からの情報提供として求められるものではないかと考えを新たにしたところである。今後も、どのような情報提供が適時にできるか、留意していきたい。

(9) 災害への備えについて

近時、全国各地で、地震や洪水などの災害が頻発する中、その際の備えについて十分にされているかについての質問であるが、今回、新たに設けたものである。「思う」が18%（27人）、「少し思う」が33%（51人）となっており、併せて約5割が備えに肯定的で、「あまり思わない」が15%（23人）、「思わない」が5%（7人）で併せて2割が備えに否定的、そして、「わからない」が29%（44人）と3割弱であった。

ところで、平成30年9月6日に発生した北海道胆振東部地震の際においては、後日、当会の役員会において、法人から、法人の同地震の対応状況の開示があり、職員の適正・迅速な対応として高く評価できるものであったとする一方、被害の度合いによっては避難場所への避難の困難性や停電時の連絡網等連絡方法の在り方を不安視し要点検の意見も提案されるところであった。今回のアンケートで、「わからない」が3割弱あったことに着目すれば、定期的に、防災訓練、避難場所の把握及び連絡方法の在り方等点検する必要がある。

(10) 法人の利用者に対する自己決定（自己選択）を通じての自立支援について

法人は、利用者本人自身が決めることや選ぶことを尊重し、支援がなされているかについての質問であるが、今回、新たに設けたものである。「思う」が37%（58人）で、「少し思う」が41%（64%）となっており、併せて8割弱が評価しており、「あまり思わない」が5%（8人）、思わないが3%（4人）で評価に否定的なものが1割に満たない結果であった。

この結果から、自己決定（自己選択）を通じての自立支援が十分になされているとの評価ができ、継続した職員への指導を要望する。

なお、否定的な意見も少数あったところから、そこに至る原因の分析をするとともに、個別支援計画の面談等を通じて十分な説明と意見交換が望まれる。

(11) 法人の利用者に対する合理的配慮の取組について

法人は、利用者の能力や特性に配慮した備品や休憩場所の整備、分かりやすい文書・絵図を用いて説明するなどの合理的配慮の取組がなされていると思うかについての質問であるが、今回、新たに設けたものである。

「十分取組んでいる」が22%（35人）と「取組んでいる」が54%（85人）で併せて7割強が評価しており、「十分とはいえない」8%（13人）、「わからない」が16%（26人）の結果であった。

この結果から、利用者に対する合理的配慮の取組が十分になされているとの評価ができ、継続して職員への指導を要望する。

なお、否定的な意見も少数あったことから、ハード面においては、短期的に改善が可能なのか、中長期的計画の中で改善が可能なのか、ソフト面においては職員への研修・指導等で改善できるのか等、問題の所在や改善できる方法を分析し、明らかにすることが望まれる。

(12) その他なんでものコメント

「共通」の項目の最後の自由コメントについてであるが、利用者に適したスポーツの取組、習い事の余暇活動の取組、散歩・ハイキング・サイクリングの実施、自閉症によるパニック・こだわり等に対する早期の気づき及び声掛け、災害対策について、備えの内容や非常時の連絡体制などの情報提供の不十分性、GHへのスムーズな移行、職員への感謝等々寄せられている。一読してもらい、前向きな検討が望まれる。

2 一般就労

(1) 1日当たりの就労時間

1日に何時間位働いているかについての質問であるが、「4～7時間」が最も多く71%（20人）で、次に「7時間より長い」が29%（8人）、「4時間より短い」は、0%の結果であった。

(2) 1日当たりの就労時間の長短について

仕事の時間の質問であるが、「ちょうど良い」が最も多く、78%（22人）で、「長すぎる」、「短すぎる」が各11%（3人）の結果であった。

1日当たりの就労時間は、概ね満足しているといえるが、「長すぎる」及び「短すぎる」とする利用者ごとの適正と考えている就労時間及びその理由について、意見交換する必要がある。

なお、資料編のグラフのデータには現れていないが、就労時間が7時間以上とした回答者の1日あたりの就労時間の長短について確認すると、63%は自分にはちょうど良い長さであると回答している。

(3) 1週間当たりの就労日数

1週間に働く日数は何日かについての質問であるが、「4～6日」が92%（25人）でほとんどであり、「1～3日」、「その他」が各4%（1人）の結果であった。

(4) 1週間当たりの就労日数の満足度

(3)で答えた1週間当たりの就労日数をあなたはどのように感じるかについての質問であるが、「ちょうど良い」が88%（23人）で最も多く、次に「多すぎる」が8%（2人）、「少なすぎる」が4%（1人）の順の結果であった。

1週間当たりの就労日数は、概ね満足しているといえるが、「多すぎる」及び「少なすぎる」とする利用者が3人あるが、就労日数について、意見交換する必要がある。

(5) 現在の職場の勤続年数

今の職場で何年働いているかについての質問であるが、「3年以上」が70%（19人）で最も多く、次に「1～3年」が22%（6人）、「1年より短い」が8%（2人）の順の結果であった。

職場の定着率は、高いと認められる。

(6) 職場の満足度

今の職場に満足しているかについての質問であるが、「満足している」が78%（21人）、「不満だが続けたい」が18%（5人）、「転職したい」が4%（1人）の結果であった。

職場の満足度は、高いと認められる。

なお、資料編のグラフのデータには現れていないが、「不満だが続けたい」及び「転職したい」

とする回答者の就労時間及び勤務日数の回答を見ても「不満」の回答はなく、不満の理由は不明である。次回の調査があるのであれば、給料、通勤時間、人間関係等の設問が必要と思われる。また、自由記載においても、記入がないことから選択肢を例示するなど工夫が必要と考える。

また、資料編のグラフのデータには現れていないが、後記の質問の(8)、(9)で満足している旨あるいはそのサービスの改良を積極的に申し入れしている回答者について職場の満足度の回答を見ると、職場に不満があっても例外なく職場に留まることを選んでいる。

(7) 今の職場はどのようにして見つけたか

今の職場はどのようにして見つけたかについての質問についてであるが、「あるばに手伝ってもらってハローワークで見つけた」が73% (19人)、「自分でハローワークに行き見つけた」が4% (1人)、「その他」が23% (6人)の結果であった。

(8) あるばのフォローアップサービスの利用の有無

あるばのフォローアップサービスを受けているかについての質問であるが、「はい、満足している」が68% (19人)、「はい、満足している。改良してほしいことがある」が11% (3人)、「受けていたが、今は受けていない」が7% (2人)、「いいえ、受けていない」が14% (4人)の結果であった。

※ なお、この質問でいう「あるばのフォローアップサービス」とは、正確にはキャリアセンターINTASが行っている「私的契約フォローアップ」のことをいう。

今回は、フォローアップサービス利用者に満足度について質問しているが、「満足している」が60% (9人)で、「ある程度満足している」が33% (5人)、「不満に思っている」が7% (1人)であった。

前回との比較をするのは、質問形式が異なっており必ずしも正確とは言えないが、満足度の比率が高くなっている。

「その他」を選択した回答者のあるば関係のコメント（あるばで紹介された実習先にそのまま就職した等）を含むと、就職に何らかの形であるばの力を借りた人は88%にのぼる。

(9) 「定着支援」の利用の有無

「定着支援」を受けているかについての質問であるが、「受けている。満足している。」が69% (13人)、「受けている。でも変えてほしいことがある」が5% (1人)、「受けていない」26% (5人)の結果であった。

ところで、「定着支援」とは、法制化された「就労定着支援」のことで、障がい者が新たに雇用された通常の事業所での就労の継続を図るための3年期限の支援のことであり、「フォローアップサービス」とは、就労支援事業所あるばで私的契約として始められたもので、現在ではあるばから派生している新しい組織、キャリアセンターINTASが行っている「私的契約フォローアップ」のことであり、就労者で定着支援事業が終わった後も定着支援を希望する方が任意で契約する定着支援サービスと、認識が混同されていると思われる。周知は今後の課題である。

設問にも丁寧な記述を要したものと思われる。

(10) 困ったときの相談相手

困ったことがあったら、誰に相談するかについての質問であるが、「家族」及び「支援者」が各38%（16人）と多く、次に「職場の人」が12%（5人）、「友人」が5%（2人）の順で、「その他」が7%（3人）の結果であった。

「支援者」が多いということは、「フォローアップサービス」や「定着支援」が信頼され機能していることが伺える。

(11) アンケートの（一般就労）の回答者

このページ（一般就労）の回答をしているのは誰かについての質問であるが、「利用者本人」28%（8人）、「家族」72%（21人）の結果であった。

利用者本人が約3割に及ぶことを考えると、さらに多くの利用者本人が回答できるよう、質問内容の具体化、漢字にフリガナを付す、自由記入欄の在り方等々工夫する必要があるものと考えられる。

「一般就労」利用者アンケートの回答者は、全員地域就労を支える会の会員及びその家族である。

全体として現在の仕事や支援に満足している人が多く、様々な場面であるばのお世話になっている様子が見える。大半の人が就労移行支援事業所あるば及び就労援助室あるば（以下「あるば」という。）そしてINTASのフォローアップサービスの支援を受けて、それぞれの適性に合わせた職業、職場選択がなされていると見受けられる。

前回のアンケート実施時にはフォローアップサービスの法制化を強く希望していたところ、2018年、障がい者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律の改正があり、サービスの利用期間が3年の期限がある等十分とは言えないが就労定着支援の事業として法制化（同法第5条第15項）した。

そのようなことから、今回のアンケートは、利用者の基本的な労働状況等の把握を中心の目的とした。その結果、細かい設問は避けたことから、見えないことも多いがある程度の状況は見えた。一方、フォローアップサービスについて、改良して欲しいことを自由に記入する形式では、意見が出なかったことから、次回のアンケート実施があるなら改良を加え、フォローアップサービスへの要望をもう少し詳しく拾いたい。

今後、あるばには、利用者それぞれから改良希望を聞き出し、きめ細かいサービスの提供を要望したい。

また、新型コロナウイルスの障がい者雇用への影響が心配されている中、法人には、これまで以上の支援を要望したい。

3 就労A/B 移行

(1) 現在の状況

1-1 仕事の内容の満足度

仕事の内容の満足度の質問であるが、「満足」が92%、(11人)「不満」が8%(1人)、「わからない」が0%の結果であった。

前回と比較すると、「満足」が57%から92%へと大幅に増加し、「わからない」が33%から0%になっている。

仕事の内容が評価されていると認められる。

1-2 給料/工賃の満足度

給料/工賃の満足度についての質問であるが、

回答が「満足」55%(6人)、「不満」が9%(1人)、「わからない」が36%(4人)の結果であった。

前回は、「満足」が18%で、「不満」が36%であった。

満足度が大幅に増加している。

工賃がアップしたことが要因のひとつと思われる。

「わからない」とする比率が高いのは、給料/工賃の情報や設定された金額に対する合理的理由等、本人や家族に共有できていないことに起因してはいないか、説明不足ということはないか、説明の方法の工夫が必要ではないか等再確認が望まれる。

1-3 送迎の有無及び希望

送迎の有無及びない利用者に対する送迎の希望の有無についての質問であるが、「ある」が79%(11人)で、「今はないが、欲しい」は0%、「今はないし、いらぬ」が21%(3人)の結果であった。

前回と比較すると、「ある」が39%から79%となり、「今はないが、欲しい」が9%から0%となった。

送迎の充実が認められる。

1-4 労働/活動時間の長短

労働/活動時間の長短についての感じ方についての質問であるが、「長い」及び「短い」が各23%(3人)で、「わからない」が54%(7人)の結果であった。

前回は、「長い」が4%、「短い」が23%、「わからない」が73%であった。

「わからない」とする比率が前回も今回も高い。本人それぞれが体力や気力が異なるためわかりづらい側面もあるが、選択肢に「丁度良い」を加える等判断しやすい選択肢も検討したい。「長い」、「短い」とする理由も確認したいところであった。

1-5 職員の対応に対する満足度

職員の対応に対する満足度の質問であるが、「満足」が86%（12人）、「不満」が14%（2人）、「わからない」が0%の結果であった。

前は、「満足」が71%、「不満」が4%、「わからない」が25%で、「満足」が増加している一方、「不満」も増加している。

「満足」が高水準であることから評価されているものとする。「不満」とするところの原因を明らかにして、更なる支援の向上が望まれる。

全体として、賃金/工賃の満足度も高く、送迎も充実していることが認められる。職員の対応の満足度も高い。それらが合わされ、仕事の内容の満足度が高い評価となっているものと思われる。更なる支援の充実を期待したい。

(2) 困ったことがあったときの相談相手

困ったことがあったとき、誰に相談したかについての質問であるが、「職員に相談した」が58%（7人）、「他のサービス提供者に相談した」が0%、「家族に相談した」が17%（2人）、「困ったことはなかった」が8%（1人）、「その他」が17%（2人）の結果であった。

前は、「職員に相談した」が72%、「他のサービス提供者に相談した」が8%、「困ったことはなかった」が16%、「その他」が4%であった。

職員への相談が減少しているものの、相談相手の筆頭である。今後も相談しやすい環境づくりへの配慮が望まれる。

(3) 将来に対する不安

将来に不安がありますかについての質問であるが（複数回答）、回答の多い順に、「高齢化」が29%（10人）、「健康」が26%（9人）、「収入」が21%（7人）、「生活環境の変化」が15%（5人）、「後見人等」が6%（2人）で、「その他」が3%（1人）の結果であった。

前は、多い順に、「収入」が28%、「生活環境の変化」が19%、「高齢化」が18%、「健康」が17%、「後見人等」が11%で、「その他」が7%の回答であった。

将来に対する不安は、「収入」や「生活環境の変化」から、「高齢化」及び「健康」へと意識の変化が認められる。「高齢化」の不安の正体は何か、「健康」への不安対策は何か等、不安の正体を明らかにして、不安の解消を図る必要がある。人生100年時代に、意欲ある高齢者に働く場を準備する構想も検討されている。本人は、老後も健康でできるだけ働き続けることを選択肢に加えて将来設計をしたいものである。そして、支援を行う側は、年齢制限のない支援の在り方を考えてもらいたいものである。

4 生活介護

(1) 事業所での利用者ご本人のことで、気になることについて

事業所での利用者ご本人のことで、気になることについての質問であるが（複数回答）、多い順に「運動不足による肥満」が21%（44人）、「環境になじんで楽しく過ごせているか」が21%（42人）、「他の利用者との関係（暴力や異性への接触）」が20%（41人）、「パニックや発作を起こしていないか」が17%（35人）、「身だしなみや排泄など身辺自立」が14%（28人）、「ない」が5%（10人）、「その他」が2%（5人）の結果であった。

前回の内訳の比率とさほど変化がなかった。

この結果についてであるが、事前の面談等により改善可能な事項もあると思われるところ、気になることが改善されていないことを示していると考えられるが、改善されていてもなお心配ごととして持続しているとも考えられる。個別支援計画は、個別支援計画時における面談時の具体的な改善方法の説明及び同計画のフォローアップの面談時における改善の有無と今後の具体的改善策の意見交換により決定する等のプロセスが必要と思われる。

(2) 日常の作業や日中活動において、気になることについて

日常の作業や日中活動において、気になることについての質問であるが（複数回答）、「スポーツなど体を動かす機会を増やしてほしい」が25%（47人）、「本人の能力を引き出すために活動の選択肢を増やしてほしい」24%（45人）、「散歩、ドライブ、外食等外出する機会を増やしてほしい」が16%（29人）、「本人の能力にあった作業をさせてほしい」が11%（21人）、「活動がマンネリ化しているので見直してほしい」が10%（19人）、「ない」が10%（19人）、「その他」が4%（7人）の結果であった。

前回と比較すると、「散歩、ドライブ、外食等外出する機会を増やしてほしい」が23%から16%と減少し、「活動がマンネリ化しているので見直してほしい」が5%から10%と増えている。

利用者個々の状況にもよるが、スポーツや能力を引き出す活動に対する要望が前回同様高い率を示していて、改善の状況が伺えない。これは、要員の制約によるものなのか本人の状況によるものなのか原因を明らかにしたうえで対応してもらいたい。散歩、ドライブ、外食等外出する機会については改善が伺える。活動のマンネリ化についての対応策は、前年度の支援計画と比較したうえで、支援内容が同様である場合は、見直しの必要性について十分に検討し、同様であることの合理的理由を支援計画に明示するなど、理解が得られる対応が必要と思われる。

(3) 事業所への要望について

事業所への要望についての質問であるが（複数回答）、「利用者の高齢化対策」が31%（48人）、「若手職員の教育の充実」が16%（25人）、「定期的に近況報告してほしい」が15%（25人）、「作業内容の多様化と作業工賃アップ」が13%（20人）、「相談体制の充実（困りごとを気軽に相談できる）」が11%（16人）、「ない」が11%（16人）、「その他」が2%（3人）の結果であった。

前回の内訳とほとんど変わらない。

法人は、利用者の高齢化に伴う支援制度の課題や具体的支援の在り方等について説明が実施されているところ、現在においても「利用者の高齢化対策」の要望が一番多い。利用者の高齢化が進む中、今後も、重要課題として取り上げ、適時に対策を示し講じてもらいたい。

(4) 事業所職員への要望について

事業所職員への要望についての質問であるが（複数回答）、「本人の自主性や能力を引き出すような指導」が23%（36人）、「頻繁に担当が変わらないでほしい」が23%（35人）と多く、次に「職員同士の連携をしっかりとってほしい」が19%（29人）、「やさしい言葉がけや接し方をしてほしい」が12%（18人）、「ない」が12%（19人）、「最低限レベルの力量を身につけてから指導」が8%（12人）、「その他」が3%（4人）の結果であった。

前回の内訳とほとんど変わらない。

「頻繁に担当が変わらないでほしい」が上位にあるが、利用者個々の特性を理解した信頼できる職員が担当することを望んでいることが伺われ、担当職員が信頼されていることが一定数いることが推測される。一方、「担当が変わるのは理解できるが、次の担当者が明確でなくわかりづらい。どなたに伝えれば良いかわからない。」という意見も寄せられていて、家族への担当者変更時の確実な周知が必要と考える。また、「本人の自主性や能力を引き出すような指導」も上位にあることから、支援計画の面談等で、具体的支援内容の意見交換による決定等が望まれる。

(5) 支援計画についての満足度

支援計画についての満足度の質問であるが、「満足している」が55%（54人）、「やや満足している」が43%（44人）、「やや不満」が4%（4人）、「不満」とするのは0%であった。

この支援計画に対する満足度の質問は、今回、新たに設けたものであるが、多数が評価している結果であった。

(6) 支援計画の気になるところについて

支援計画の満足度の（5）の間で②、③及び④にマークした回答者に、支援計画について具体的に気になることはなにかについての質問であるが（複数回答）、「計画の内容が平凡で工夫が見られない」が42%（18人）、「計画の進め方が慎重すぎる」が21%（9人）、「計画が事業所から説明なく一方的に提示される」14%（6人）、「計画と結果に乖離（かいり）がある」が11%（5人）、「計画が本人の現状に合っていない」が5%（2人）で、「その他」が7%（3人）の結果であった。

前回は、「計画の内容が平凡で工夫が見られない」と「計画の進め方が慎重すぎる」が上位であった。

今回も、個別支援計画の策定が、「工夫がない」、「進め方が慎重すぎる」、「一方的に提示される」が上位にあり「その他」が7%の少数であったことから、本人や家族の希望や意見を計画策定前に聞くことの重要性の認識がやや希薄であるか、計画がきちんと機能しているか、実行

して検証することのモニタリングの説明が不十分な結果と推測される。支援計画策定は、業務の重要な部分として位置づけ、職員研修等で支援計画を策定する技術の向上を図るとともに、管理者による点検・管理の充実が必要があると考ええる。

(7) 余暇活動の満足度

余暇活動の満足度の質問であるが、この質問は余暇活動の充実の意見があったところから今回新たに設けたものであるが、「満足している」が37% (42人)、「増やしてほしい」が28% (32人)、「1泊2日の旅行は毎年実施してほしい」が23% (26人)、「特に必要がない」が4% (5人)、「その他」が8% (9人)の結果であった。

ところで、生活介護事業所における余暇活動とは、選択肢の中に「1泊2日の旅行」の具体的な事例があるものの、いかなるものを指しているのか必ずしも明らかでなく、実施状況も事業所ごとに異なり、また、利用者によっても異なっているものと思われる。健常者であれば、余暇活動とは、自由時間における趣味、食べ歩き、休日や祭日あるいは休暇を取っての旅行、職場におけるレクリエーション、旅行等々思い浮かべられるところ、利用者にも同様な楽しみの経験を希望していると考えられる。実施状況も満足しているが上位にあることから余暇活動を積極的に取り入れている事業所もあるものと思われる。法人において、余暇活動の具体的な実施状況を把握し、有効なものを推奨し積極的に実践することを希望したい。

(8) 食事についての満足度

食事の満足度についての質問であるが、この質問は今回新たに設けたものである。「満足している」が41% (38人)、「やや満足している」が31% (29人)、「やや不満」が13% (12人)、「不満」が2% (2人)で、「その他」が13% (12人)の結果であった。

その他のコメントで、「食事の内容が分からない。」の意見が複数寄せられていた。

昼食の栄養管理の有無、メニュー選択のルール等について家族への周知方法を検討が望まれる。

(9) 食事の間(8)で「やや不満」及び「不満」とした回答者の要望について

食事の間(8)について、「やや不満」及び「不満」とした回答者の要望についての質問であるが(複数回答)、「食事内容を個別支援計画等で明示するなど、検討する機会がほしい」が44% (15人)と多く、「栄養のマネジメントをしてほしい」が29% (10人)、「利用者の嗜好を考慮した献立を基本として欲しい」が12% (4人)で、「その他」が15% (5人)の結果であった。

食事は、栄養やカロリーを重視すべきところ、一方では嗜好も捨てがたい要素であり、選択する楽しみも味わいたいもので、双方のバランスを考慮した運用をして欲しいものである。「その他」のコメントには、「お弁当でも選択食ですと少しは楽しめるのでは?月に1度でも、サンドイッチや焼ソバなど利用者が簡単に作れるものを提供できませんか?」等の提案もあるところである。検討が望まれる。

(10) 虐待と思われることの経験の有無について

近時、障がい者施設等における虐待事件の報道に触れ、今回新たに設けたものである。

「ない」が97%（84人）、「疑ったことがある」が3%（3人）、「ある」が0%の結果であった。

回答のほとんどが「ない」とし、「ある」とする回答がない結果から、虐待防止が図られていることが認められる。

ところで、利用者には、強度の行動障がいをもつ者も多くいる背景から、虐待の有無の判断が困難な場合があり、疑わしい事例も少なからずあるものと思われる（「疑ったことがある」が3%）。このような場合、疑った家族等の側から誰にどのような方法で確認できるのか、また、家族から確認の要望があった場合、支援の側から誰がどのような方法で信頼できる正確な顛末を明示できるのか明文の規定が思い浮かばない。虐待の未然防止の観点から、また、虐待があった場合又は虐待の疑いがあった場合の適正・迅速に処理・改善するための行動指針があれば明らかにしてもらいたい。

ところで、「虐待」行為の内容は、身体的・精神的・経済的・性的などに分類されることから、虐待行為に関するアンケートを実施する場合は、いずれに該当するかをも、アンケートで明らかにすることを検討したい。

5 在宅生活

(1) 在宅生活の希望者

在宅生活を希望しているのは誰かについての質問であるが、多い順に「本人」が49%（27人）、「グループホーム等を希望しているが、その目途が立たないため、在宅生活をしている」が27%（15人）、「親」が18%（10人）、「兄弟姉妹」及び「親族」が各2%（1人）、「その他」が2%（1人）の結果であった。今回、新たに選択項目として加えた「グループホーム等を希望しているが、その目途が立たないため、在宅生活をしている」が「本人」に次ぐ割合となった。

前回は、「本人」が49%、「親」が35%で、「本人」が半数で前回と同じ割合である一方「親」が半分に減少した。

「親」が半数に減少したことや、「グループホーム等を希望しているが、その目途が立たないため、在宅生活をしている」が高い割合を示している理由は、家族の高齢化が進み、今後に不安を抱えている家族が多くなったものと推察される。

(2) 親以外に頼れる人の有無

親以外に頼れる人はいるかについての質問であるが（複数回答）、多い順に「兄弟姉妹」が33%（24人）、「はるにれの里」が31%（22人）、「福祉支援者」が18%（13人）、「親族」が10%（7人）、「民生委員」が0%で、「いない」が8%（6人）の結果であった。

前回は概ねこの割合で、変化はない。

親族を除くと、法人への期待が高い。

(3) 親亡き後も在宅生活を続けるための希望するサービス

親亡き後も在宅生活を続けるためには、どのようなサービスを希望するかについての質問であるが（複数回答）、「生活費の管理」が32%（29人）、「日常生活の手伝い」が37%（33人）、「余暇サービス」が27%（24人）「その他」が4%（4人）の結果であった。コメントからは、親亡き後の在宅生活は困難であること、希望しないとしている。

前回は概ねこの割合で、変化はない。コメントの傾向も同様である。

「親亡き後も在宅生活の継続」については、可能な限りの支援が望まれるところ、希望する本人及び家族の環境の変化等により生活設計の見直しも考えられる。定期的な、意識調査を要するものと思われる。

(4) 親亡き後の後見人利用の希望の有無

親亡き後に、財産の管理をしてくれる後見人の利用を希望するかについての質問であるが、「はい」が37%（17人）、「いいえ」が11%（5人）、「わからない」が52%（24人）の結果であった。

前回と比較すると、「はい」は37%で変わらず、「いいえ」が16%から11%に微減し、「わからない」が47%から52%と微増している。

「わからない」との回答が、半数程度ある傾向に著しい変更がないということは、親自身の高齢化等の懸念はあるものの、半数の家族は、成年後見人制度の利用の判断をしかねているか、判断は時期尚早とし先送りにしていると思われるが、制度利用の要否の判断材料の提供し適切な準備ができるよう、適時な学習会の実施が望まれる。

(5) 本人の老後のための準備

本人の老後のために、どのような準備をしているかについての質問であるが(複数回答)、「貯蓄」が40%(32人)、「医療保険や生命保険」が26%(21人)、「家事などの日常生活技術」が19%(15人)、「成年後見人の準備」が6%(5人)、「していない」が9%(7人)、「その他」が0%の結果であった。今回は、「成年後見人の準備」を新たに選択項目に追加している。

前回と比較すると、前回の「その他」が「成年後見人の準備」に入れ替わり、他は、大きな変化はない。

「貯蓄」の比率が高いが、どのようなリスクに備えて貯蓄をするのか、貯蓄以外の方法はないのか等を老後のために検討が望まれる。

(6) 本人が事件や犯罪の加害者や被害者になった際の相談相手

本人が事件や犯罪(インターネット、スマートフォン、通信販売、特殊詐欺など)の加害者や被害者になってしまったら、誰に相談するかについての質問であるが(複数回答)、多い順から「家族・親族」が27%(23人)、「はるにれの里」が26%(22人)、「警察・役所」が21%(18人)、「福祉支援者」が20%(17人)、「その他」が6%(5人)の結果であった。

前回と大きな変化はない。

一般的に、事件や犯罪に遭遇することの準備は、事柄上極めて消極的であるところ、法人を利用する障がいのある者がこれらに遭遇した場合、事実の証言が困難な場合が少なくなく、不当な取扱いがされることも視野に入れておく必要がある。個人的に対応する困難性から、法人組織に、事件や犯罪対応の相談部署やスムーズな処理を可能とするシステムが望まれる。なお、組織されていれば、適時にPRしてもらいたい。

(7) 本人の老後の生活の場

本人の老後の生活の場をどのように考えているかについての質問であるが、多い順に「GH(グループホーム)」が48%(29人)、「自宅」が8%(5人)、「安心できる入所施設」が31%(19人)、「シェアハウス」が3%(2人)、及び「アパートなど借間」が各3%(2人)で、「その他」が7%(4人)の結果であった。「安心できる入所施設」は、今回、新たに設けた選択肢である。

前回と比較すると、「GH」が63%から48%に、「自宅」が17%から8%に大幅に減少し、今回新たに設けられた「安心できる入所施設」が減少幅に代わる大きな存在となった。

在宅生活者の3割が、老後の生活の場をGH等ではなく、入所施設を希望していることに、驚きを覚える。「GH」の回答が減少し、入所施設が3割となった背景として、法人のGH展開の見通しが見つからないことが要因と思われる。一方、コメントからは、「一人暮らしのようなグル

ープホームがあればよいなと思っています」と高品質なGHを希望する声もある。法人の利用者は、現在、若年層が主流でこれから高齢化傾向になる状況にあるところ、法人は、この傾向を踏まえ、どのようなサービスを展開するのか、中長期的な展望が待たれる。

(8) 本人の老後の生活の同居生活者

本人の老後の生活は、どなたと一緒に生活しているかについての質問であるが、多い順に「福祉職員」が63%（30人）、「ご本人のみ」が19%（9人）、「兄弟姉妹」及び「親族」が各8%（4人）、「その他」が2%（1人）の結果であった。

前回は、「福祉職員」が37%から63%に大幅に増え、「兄弟姉妹」及び「親族」が併せて41が、16%と減少した。

このような大きな変化は、在宅生活の継続の困難性が考えられる。

6 GH（グループホーム）

（1）家族から見た利用者のGHの満足度

家族から見て利用者はGHの生活に満足していると思うかについての質問であるが、「満足している」が50%（43人）、「やや満足」が47%（40人）、「あまり満足していない」が3%（3人）、満足していないが0%の結果であった。

前回、「満足してない」が8%から、0%となっていることから、概ね満足度は向上したと認められる。

なお、「あまり満足していない」とするコメントには、「事業所から帰宅後の自由時間の過ごし方」、「本人は閉じ込められている病院のように考えている」とあり、くつろげる場所と感じてもらえるような配慮が望まれる。

（2）家族から見た支援の十分性

家族から見て利用者は十分な支援を受けていると感じられるかについての質問であるが、「感じられる」が55%（46人）、「やや感じられる」が44%（37人）、「あまり感じられない」が1%（1人）、「感じられない」が0%の結果であった。

前は、「感じられない」が7%（6人）から、今回は、「あまり感じられない」が1%、「感じられない」が0%であることから、支援に関しては改善されたと思われる。

（3）GH担当者とのコミュニケーションについて

GHの担当者は、家族とのコミュニケーションを十分はかっていると思うかについての質問であるが、「十分はかっている」が44%（38人）、「ややはかっている」が49%（42人）、「あまりはかっていない」が6%（5人）、「はかっていない」が1%（1人）の結果であった。

前は、52%（43人）が「はかっている」と回答している。今回は、44%（38人）となって低下している見える一方、「あまりはかっていない」が6%（5人）、「はかっていない」が1%（1人）のところを見ると、前回の、「はかっていない」が8%（7人）で概ね同数であるから、結局、あまり変わらないと言える。

家族の高齢化も加わり、直接の話し合いの機会も減っているという可能性もあるかもしれないが、利用者の生活状況を承知するため等、コミュニケーションを取るという努力が必要と思われる。

（4）職員の異動について

GHにおける職員の異動について、どう思うかについての質問であるが、「やや満足」が46%（36人）と多く、次に「満足」が32%（25人）、「やや不満」が21%（17人）、「不満」が1%（1人）の結果であった。

前は、不満が20%（17人）で、満足が16%（13人）であった。今回は、「やや不満」という選択肢があり、それが21%としていて、不満1%（1人）を加え22%があまり満足していないといえるが、満足しているという高い評価が32%であることに着目すると、これは明

らかに前回の16%（13人）と比較すると増えており、満足度は向上していると言える。

法人の人事方針がある程度理解してもらえて来ているのかも知れないが、やや不満のコメントで、「子供も慣れた頃、親も慣れた頃に異動（2年じゃなくもう少し長く・・・）」のように否定的な意見があり、利用者が安心できる十分な引継ぎと説明を励行するなど配慮が望まれる。

（5）夜間の交代勤務体制について

職員の人手不足が深刻な状況において、GHにおける夜間の交代制勤務（一人勤務となる）でアルバイトの方の日数を増やしていくことについて、どう思うかについての質問であるが、「賛成」が9%（8人）、「やむを得ない」が84%（73人）、「反対」が7%（6人）の結果であった。

前回と比較すると、賛成が15%（13人）から9%に減っている一方「反対」も21%（18人）から7%に減っている。やむを得ないが64%（55人）から84%と大幅に増えている。

職員の人手不足の深刻な状況が長期化する中で、特段の不都合がなく運用されていることから、一定の理解が得られたものと考ええる。一方、「やむを得ない」のところに大きな数字が現れたということは、また、「反対」とするコメントを見て取れることは、アルバイト対応は本来あるべき姿ではなく、支援に不安があり、かつ不満でもあるという意識が潜在していると思われ、法人として人材の確保・育成について、重く受け止める必要があると考える。

（6）建物、環境についての満足度

現在居住している建物や環境についての満足度の質問であるが、「満足している」が52%（45人）、「普通」が44%（38人）、「満足していない」が4%（3人）の結果であった。

前回と比較すると、「満足していない」が8%（7人）から4%と減少し、前回より多少は改善されたものと思われる。

（7）住居環境で重要視したいことについて

前問の（6）の住居環境の質問で、「普通」及び「満足していない」とする回答者に利用者の住居環境で重要視したいことは何かについての質問であるが、本問は、前回、「入所」のサービスの項にあった質問で、GHは今回新たに設けたものである。多い順から「高齢化への配慮」が31%（15人）、「高い安全性」が25%（12人）、「他人の干渉が少ない間取り」が22%（12人）、「使い易い共用スペース」が20%（10人）、「その他」が2%（1人）の結果であった。

上位の「高齢化への配慮」と「高い安全性」とで56%という結果から推察すると、2階での階段をはじめとするバリアフリーの問題を想定していると思われ、また、出火、災害時のことも関連して回答していると思われる。GHの新築や増改築の際は、利用者等と意見交換する等して、要望を取り入れてもらいたいものである。高齢化への配慮等の住居環境と高い安全性の在り方については、GHの新築時に配慮されているところ、一層の配慮を望むものである。

(8) 機材による監視について

利用者個々人の状況により、住居環境の安全や健康を管理する上で、必要に応じ居場所や健康をセンサーやビデオなどの機械で監視による予測及び確認をすることをどう思うかについての質問であるが、この質問は、利用者に行方不明者があった際、役員会で対応策として、GPSを利用している携帯電話（端末）の利用やその他の機器活用例として、GHにおける個人の部屋の病気による転倒確認のためのビデオ設置について意見交換があったところである。その後の前回のアンケートで、「入所」の項で出題したという経緯があり、GHは今回新たに設けたものである。

「効果や配慮があるのならよい」が55%（47人）、「他に手段がなければよい」が26%（22人）で、併せて81%（69人）が条件付きで肯定的に捉えている。「好ましくない」が7%（6人）、「わからない」が12%（10人）という結果であった。

機材による監視は利用者のプライバシーに関わることとなるので、利用目的を明らかにしたうえで設置することが前提であり、無制限に利用することは許されないし、また、利用者本人が機器を設置することに賛同していない場合やストレスを感じて生活に支障を来すときも許されないことは言うまでもない。

ところで、コメントにあるように障がい者支援は対人対人が前提であるのは、十分理解ができるところである。支援する側は、十分な経験と知識及び技術等により、高度な支援を日々遂行しているところ、1日、24時間見守ることは不可能であり、利用者が自室で就寝すれば特段の事情がない限り、職員が入室しないのが通常の支援であり、人であるが故の限界がある。これらの人の支援の限界の時間帯等を補完する技術が、センサーやビデオなどの機械に加えAI（人工知能）やIoT（「Internet of Things」の略で、「モノのインターネット」と訳される。現実世界の物理的なモノに通信機能を搭載して、インターネットに接続・連携させる技術。例えば、ドアが「今、開いているよ。」等とつぶやき始め、これらのつぶやきをインターネットを介して離れた場所で聞くことができるものである。）の技術であり、現在、社会で利用されている。人が今まで、そしてこれからも出来ないところを、新たに機器や技術等を利用することにより不可能であったサービスや予測を可能としているのである。

一例として、項番（21）その他の自由コメント中に「てんかん発作の持病があるので、発作時の転倒状況等を把握するために録画カメラを設置してほしい。費用は親が負担します。」という具体的内容を示すものがある。現在、自室で発作があった場合、職員は医師に転倒状況を説明できないが、録画カメラがあれば、治療に有効な説明が可能となる。録画した動画を職員の目視で常時点検・確認するのではなく、問題が発生し必要なときに限り確認するものであるため、職員の負担も少なく、早期の問題解決に資するものであり、利用者の特性を考えた上で「人の限界の先（普段は見れない見る必要がない時間と空間）の見守り」というサービスの向上が図られ、その視点に立ち、他業種や他法人等の実践例等を確認するなどし、希望者には、積極的に取り入れる姿勢が望まれる。

(9) GH毎に家族と担当者で定期的な話し合いの場があるかについて

GH毎に家族と担当者で定期的な話し合いの場があるかについての質問であるが、「ある」が

77%（66人）で、「ない」が23%（20人）の結果であった。

前回と、ほぼ変わらない数値となっている。年2回が最も多く、次に年1回、年12回の順になっている。0から年12回まで、回数に乖離（かいり）があるが、各GHの実情によるものと思われるところ、質問（3）で担当者と家族間では、93%がコミュニケーションに肯定的な結果もあることから、定期的な話し合いは、その実情において実施されれば、回数の多少には問題がないものと思われる。

（10）健康管理について

利用者の健康管理についてどう思うかの質問についてであるが、「満足」が52%（44人）、「やや満足」が38%（32人）、「やや不満」が18%（8人）、「不満」は0%の結果であった。

前回と比較すると、前は「満足」が37%（31人）で、今回は52%と増加し、「不満」は6%（5人）から0%となっていることから満足度は上がっていると認められる。ただし、「不満」は0%ではあるが、「やや不満」が10%あるので、次の（11）の点に留意すべきものと思われる。

（11）希望する健康管理の内容

健康管理の（10）の質問で、「やや満足」、「やや不満」及び「不満」とした回答者に、GHにおいて希望する健康管理はなにか（複数回答）の質問であるが、具体的な希望を確認するため、今回、新たに設けた質問である。「歯科検診の実施」が37%（21人）、「一般定期検診の実施」が25%（14人）、「各種ガン検診の実施」が19%（11人）、「人間ドック検診の実施」が12%（7人）、「その他」が7%（4人）の結果であった。

前回でも、歯科に関する要望のコメントが複数あった。

利用者の健康管理は、各家庭において重要度が高いと思われるので、個別に検診の希望の有無を確認のうえ実施されることが望まれる。

（12）－a 成年後見人についての緊急性

成年後見人の選任の緊急性についての質問であるが、多い順から「当面は不要」が66%（45人）で突出しており、次に「1～2年で選任」が16%（11人）、「4～5年で選任」が8%（5人）、「すぐに選任」は0%で、「その他」は10%（7人）の結果であった。

前回と比較すると、「1～2年で選任予定」が6%（4人）から16%、「4～5年で選任」が16%（12人）から8%と変化があるが、5年以内で見ると大きな変動はない。「当面は不要」との回答者が前回は73%（54人）と割合が大きく、今回と同様吐出している。なお、「その他」の回答者のコメントを見るとすでに選任済とする者もある。

（12）－b 成年後見人についての必要性

成年後見人の選任の必要性についての質問であるが、「強く感じる」が17%（12人）、「やや感じる」が59%（43人）、「あまり感じない」16%（12人）、「感じない」が4%（3

人)、「その他」も4% (3人)の結果であった。

前回と比較すると、「強く感じる」と「やや感じる」と合わせると、前回74% (54人)で今回76%とほぼ変動がない。

成年後見制度の理解が進む中、緊急性と必要性の結果を併せて考えると、成年後見人の選任の必要性は感じているが、家庭裁判所の手続を要することもあり、制度の利用には躊躇しているという感がある。結論を先延ばしすることの不安感も現れていると思われる。

ところで、現実には、いつ死亡し相続が開始するかわからず、高齢者の認知症になるリスクも少なくないとされている。そのような事態になった場合は、障がいのある利用者のために思い描いていた対応が必ずしも達成されるとは限らないとされる。成年後見人の制度を利用しないのであれば、遺言等による備えなどの手続きが必要と言われている。

当会において、成年後見制度やそれに付随する相続などの学習会等を実施し、家族が制度を利用するもしないも自信を持って選択することができるように、情報を提供する必要があると考える。

(13) 支援計画の満足度

支援計画に満足しているかについての質問であるが、「生活介護」の項で出題のあったものを、GHの項で、今回、新たに設けた質問である。

「満足している」が58% (45人)、「やや満足している」が35% (27人)、「やや不満」が7% (5人)、「不満」が0%の結果であった。

「満足」と「やや満足している」とを合わせると、93%となり、支援計画に概ね肯定的であると認められる。

(14) 支援計画について気になることについて

支援計画の(13)の質問で、「満足」以外の回答者への具体的に気になることについての質問(複数回答)であるが、「計画の内容が平凡で工夫が見られない」が最も多く44% (12人)、「計画の進め方が慎重すぎる」19% (5人)、「計画が事業所から説明なく一方的に提示される」、「計画と結果に乖離(かいり)がある」及び「その他」が各11% (3人)、「計画が本人の現状に合っていない」が4% (1人)の結果であった。

前回及び今回の「生活介護」におけるアンケートも、「計画の内容が平凡で工夫がみられない」が最も多く、今回のGHにおいても、最も多い。おそらく毎回同じ内容となっているということではないだろうか。もう少しその時々状況に合った内容にして欲しいということと思われる。意見は、「生活介護」の(6)のコメントをも参照願いたい。

(15) a、b 利用者との面会の頻度とその回数の理由

利用者との面会はどのくらいかについての質問であるが、この質問は、「入所」の項で出題されたもので、今回、新たに設けた質問である。

「月1、2回」が46% (34人)で多く、次に「週1回以上」が22% (16人)、「半年に1、2回」が13% (5人)、「年に1、2回」が7% (5人)の順で、「面会していない」が

12%（9人）の結果であった。

面会回数が多い理由としては、コメントから推測すると、「月に1・2回」というのは一斉帰省に合わせてのことと思われる、帰省や定期的な用事に併せてする面会が多いものと思われる。

「週に1回以上」が予想以上に22%あるということも同様な理由により多いものと推測される。面会回数が少ないものは、家族の高齢化に伴い減ってきているのだろうと思われる。面会の自由が制限されている旨のコメントはなく、それぞれの家庭に対応している法人の理解もあると思われる。利用者本人や家族が希望する日時の面会の自由度を調べるためには、帰省や定期的な用事を除く調査を要したものと思われる。

(16) 利用者の帰省日として指定された日及び回数についての満足度

利用者の帰省日として指定された日及び回数についての満足度についての質問であるが、今回、新たに設けた質問である。

「満足している」が70%（50人）、「やや満足している」が14%（10人）、「やや不満」が0%で、「不満」が9%（6人）の結果であった。

「満足している」と「やや満足している」を合わせると84%（60人）となり、かつ（15）の結果からみると、法人が定める一斉帰省日について、月に1～2回は概ね理解されていると思われる。定期的な帰省日の決定は、それぞれの利用者本人や家庭での判断により、家族らや法人双方において了解を得て、微調整を図りつつ運用されるものと思われる。一方、「不満」とするコメントに「人権尊重の観点から本人の意思を無視して決めるのはどうなのか」とあるところ、本人の意思を無視して決めるのは合理的理由がない場合は許されず、十分な意見交換による決定が望まれる。

(17) 休日の余暇時間の過ごし方についての満足度

休日の余暇時間の過ごし方についての満足度の質問であるが、今回、新たに設けた質問である。

「満足している」が45%（33人）、「やや満足している」が36%（27人）、「やや不満」が12%（9人）、「不満」が7%（5人）の結果であった。

「満足している」と「やや満足している」を合わせると81%（60人）を占めているが、一方、「不満」と「やや不満」を合わせると19%（14人）ある。休日の過ごし方は人それぞれで有効に使いたいところ、利用者にとって十分な休養の取得、人との会話や趣味や買い物等楽しい経験が豊かな生活と言える。職員の数も金銭的なものもあると思われるが、より一層の支援体制の充実・拡大が必要と思われる。

(18) 食事の満足度

食事の満足度についての質問である。今回、新たに設けた質問である。

「満足している」が43%（33人）、「やや満足している」が28%（22人）、「やや不満」10%（8人）、「不満」が5%（4人）、その他が14%（11人）の結果であった。

「満足している」と「やや満足している」を合わせると71%（55人）であるところ、その他が14%（11人）おり、食事内容については不明である旨のコメントが多い。食事内容に関して心配している家庭には、献立表を知らせる等の配慮が必要と思われる。

（19）食事についての要望

前問の食事の質問で「やや不満」と「不満」とした回答者へ、食事についてどのような希望があるかの質問（複数回答）であるが、「栄養のマネジメント」27%（12人）、「食事内容を個別支援計画等で明示」が25%（11人）、「利用者に対する献立表の提示」が18%（8人）、「利用者の嗜好調査の実施」と「利用者の嗜好を考慮した献立を基本」が各7%（3人）、「その他」が16%（7人）の結果であった。

食事については、「栄養のマネジメント」と「食事内容を個別支援計画等で明示」が各25%を超えている。次に、「献立表の提示」を求める声も2割弱ある。コメントには、成人病等に気がつかっている感もある。GH生活で食事は大きな関心毎でもある。定期的に嗜好や満足度の調査を実施してより豊かな食生活の提供が求められる。

（20）虐待と思われることの経験の有無について

虐待と思われることの経験の有無についての質問であるが、「ある」が0%で、「疑ったことがある」が5%（4人）で、「ない」が95%（75人）の結果であった。

この質問は、生活介護の項（10）で出題されており、同様の趣旨で今回新たに設けたものである。

95%（75人）は、経験なしということで安心出来ると思われるが、5%（4人）に疑ったことがあるとなっている。GHは、個室であり、複数の目が行き届かない閉鎖的な環境下に置かれている。職員の本来あってはならない中で、今後も十分に気を配り、疑われるようなときには、迅速に、かつ、しっかりした説明をし、理解をしてもらうことが必要であると思われる。意見は、生活介護の項（10）をも参照願いたい。

（21）その他感じたことのなんでものコメント

「GH」の項目の最後の自由コメントについてであるが、職員への支援に対する感謝のコメントが複数あり、職員への評価が高いことが伺える。一方、「パニック」行動の対応や食事や投薬の件、健康管理、高齢化に対する不安等々深刻な件も記入されている。一読してもらい、個々の検討が望まれる。

ところで、コメント中に「基本、GH内では自室から出る事を徘徊などと迷惑行為とみなされる。自室以外でも寛（くつろ）げる場所があっても良いと思う。」とある。詳細は不明であるが、合理的理由なくして自室で過ごすことを強要することは「スピーチロック」、「身体拘束」に該当する可能性を含んでいる。「本人の自己決定を尊重した支援」の励行が望まれる。

また、アンケート自体に対する意見も複数あり、今後、アンケートを実施する際の留意点としたい。

7 入所

(1) a、b 利用者との面会の頻度とその回数の理由

利用者との面会はどのくらいかについての質問であるが、多い順に「月 1、2 回」が 50% (15 人)、「半年に 1、2 回」が 20% (6 人)、「週 1 回以上」が 7% (2 人)、「年に 1、2 回」が 0% で、「面会していない」が 23% (7 人) の結果であった。

その回数となった理由であるが、「週 1 回以上」は、本人の安定（生活のリズム）の確保とするものが多く、「月 1、2 回」は、本人の生活リズムの確保の他、家庭の都合等、「半年に 1、2 回」は、本人の事情、「面会していない」は親の体調不良、他界としている。

前回と比較すると、「面会していない」が 8% から 23% に増加している。理由コメントからすると、帰省先の環境変化（親が他界、病気など）に伴うもので、利用者の心的不安につながらないような支援が必要と考える。

(2) 家族から見た本人の生活の満足度

家族から見てご本人は生活に満足していると思うかについての質問であるが、「やや満足」が 55% (18 人)、「満足している」が 27% (9 人)、「あまり満足していない」及び「満足していない」が各 9% (3 人) の結果であった。

前回と大きな変化はない。

(3) 家族から見た支援の十分度

家族から見てご本人は十分な支援を受けていると感じられるかについての質問であるが、「感じられる」が 48% (17 人)、「やや感じられる」が 46% (16 人)、「あまり感じられない」が 6% (2 人)、「感じられない」が 0% の結果であった。

前回は、「感じられる」が 72% (18 人)、「普通」が 28% (7 人) の二択であったところ、「普通」とするのが今回「やや感じられる」と「あまり感じられない」とするのが含まれるとすれば、前回の評価と大きな変化はないと言える。

(4) 担当者と家族とのコミュニケーションの十分性

担当者は家族とコミュニケーションを十分はかっていると思うかについての質問であるが、「十分はかっている」が 55% (18 人)、「ややはかっている」が 45% (15 人)、「あまりはかっていない」及び「はかっていない」が 0% の結果であった。

前回は、「はかっている」が 40%、「普通」が 52%、「はかっていない」が 8% であった。否定的な回答がなく、評価が向上していると認められる。

(5) 職員の異動の際の後任者への引継ぎの満足度

職員の異動の際、後任者への引継ぎについてどう思うかについての質問であるが、「満足している」が 31% (10 人)、「やや満足」が 50% (16 人)、「やや不満」が 16% (5 人)、「不満」が 3% (1 人) の結果であった。

今回は、職員の異動そのものの質問であり、今回は引継ぎについての質問であるので比較はできないが、異動そのものについて「不満」とする回答が19%あった。

引継ぎに「満足している」と「やや満足」とで8割あるので、職員の異動そのものには理解が深まってきていると思われるが、今後も利用者が安心できる十分な引継ぎが望まれる。

(6) 現在の建物や環境についての満足度

現在の建物や環境について満足しているかについての質問であるが、「満足している」が53%（18人）、「やや満足」が23%（8人）、「やや不満」が24%（8人）、「不満」が0%の結果であった。

前回と比較すると、「満足」が24%から53%、「不満（満足していない）」が16%から0%に満足度が大幅に向上している。

建物の施設や環境の大きな変更がない中、満足度が大幅に向上した要因は不明であるが、職員の支援の向上が数字に現れたものと推測される。

一方、「やや不満」とするコメントには、老朽化と新設計画の進行状況の開示、遠方ゆえの不便の旨が述べられており、きめ細かな新設計画の説明が望まれる。

(7) 本人の今後の生活の場

本人に今後どのような生活の場を望むかについての質問であるが、「現在の施設のまま」が57%（21人）、「グループホーム」が30%（11人）、「高齢者用の入所施設」が2%（1人）、「一般の賃貸住居」及び「自宅」が0%で、「その他」が11%（4人）の結果であった。

前回と大きな変化はない。

GHへの移行希望が多いことから、希望に添った環境整備が望まれる。

(8) 本人の住居環境で重要視したいこと

本人の住居環境で重要視したいことはなにかについての質問であるが、多い順に、「他人の干渉が少ない間取り」が44%（19人）、「高い安全性」が33%（14人）、「使い易い共用スペース」及び「高齢化への配慮」が各9%（4人）、「その他」が5%（2人）の結果であった。

前回と比較すると、「高い安全性」が13%から33%と大幅に増加している。

「高い安全性」が増加した理由は不明であるが、近時の自然災害の多発に鑑み既存施設の立地条件や老朽化に対する不安感によるものがあるとも推測される。

(9) 機材による監視について

利用者個々人の状況により、住居環境の安全や健康を管理する上で、必要に応じ居場所や健康をセンサーやビデオなどの機械で監視による予測及び確認をすることをどう思うかについての質問であるが、「効果や配慮があるのならよい」が60%（21人）、「他に手段がなければよい」が20%（7人）、「好ましくない」が11%（4人）、「わからない」が9%（3人）の結果であった。

前回と比較すると、条件付きで肯定的な回答が微増している。

意見については、コメントにやむを得ない状況であればよいけれど、日常的な賛成はできないとするものがあるところ、GHの項の（8）を参照願いたい。

（10）親亡き後の支援者

親亡き後にはどのようにしようと考えているかについての質問であるが、「親族を後見人とする」が38%（13人）、「第三者後見人をつける」が41%（14人）、「家族に任せ何もしない」が3%（1人）、「本人ができると思う」が0%で、「その他」が18%（6人）の結果であった。

前回と比較して、大きな変化はない。

「親族を後見人とする」と「第三者後見人をつける」とで成年後見人の選任を予定しているのが約8割であることから、成年後見制度の重要性や具体的運用面などの理解が深まるよう研修等の実施が望まれる。

（11）本人の生活で大切にしたいことへの自由コメント

本人の生活で大切にしたいことについてのコメントであるが、健康面、安全面の確保、心によりそったサポート、太陽の下での活動・散歩の増加、生きがい、楽しみを見つけながら、安定した生活、自分で決める（選ぶ）機会を増やし、主体性を大切にしたい、好きな事、できる事を増やしてほしい、本人の日常の生活のペースを乱さないもの、尊厳が守られること、生活に楽しみがあること等々寄せられている。一読してもらい、前向きな検討と配慮が望まれる。

第3 当会の活動方針

1 当会の活動方針

本アンケートを踏まえ、次の2点を当会の活動方針に加えることを提案する。

- ①成年後見人制度及びその周辺の諸課題の対応についての学習会の実施
- ②アンケートを踏まえた法人への改善要望（具体的内容は第4参照）

当会は、毎年総会において活動方針を定め運営している。本年度の活動方針を決定する当たり、時間が許す限り、今回のアンケート結果を参考とした決定が望まれる。

2 活動方針とする理由

当会の活動方針とする理由は次のとおりである。

アンケートの「共通」の（7）で当会に求める内容を質問しており、「情報などの提供」が半数を超え、次に「法人への改善要望」、「政策や制度に意見」で「その他」として「両親及び本人の高齢化に伴う今後の法人の施策等」を求めるコメントもあったところ、「法人への改善要望」の増加の伸びが顕著であった。

また、半数を超えた「情報などの提供」について、当会から提供を受けたい具体的情報を（8）で質問しており、多い順に「利用者へのサポート体制」、「後見人の制度」、「法人への支援状況」、「法人への提言内容」及び「福祉学習会情報」の結果であった。

以上を踏まえると、当会としては、「情報の提供」中、「利用者のサポート体制」を活動方針とすべきと考えられるが、「利用者のサポート体制」の情報は法人から伝達されるのが最も相当であると考えます。

次いで、「情報などの提供」の具体的情報の次順位の「後見人の制度」についてであるが、利用者や家族の高齢化に向かうに伴い、身上監護、財産の管理をどうすべきか、または相続をどのようにするか等を含め、将来設計の一つとして検討しなければならないものであり、他の高齢化に関する質問においてもわからないとする回答も多いことから①「成年後見人制度及びその周辺の諸課題の対応策についての学習会の実施」の方針案とした。

次に、アンケートの「共通」の（7）で、当会に求める内容で次の多いものが、「法人への改善要望」とされている。アンケート実施を機に確実に実施すべきものと考え、方針案とした。

第4 法人への要望事項

当会から、法人への要望事項は、本結果報告書（総括編）及び同（資料編）を提出し、次のとおりとしたい。

1 共通から（（9）関係）

災害への備えについて点検し、災害が発生した場合の対応を本人・家族等に周知願いたい。

2 一般就労から、

（1）利用者それぞれから改良希望を聞き出し、きめ細かいサービスの提供をお願いしたい。

（2）新型コロナウイルスの障害者雇用への影響が心配されている中、これまで以上の支援をお願いしたい。

3 就労A/B移行から（1-2関係）

就労事業における作業内容、時間、賃金・工賃等の情報を家族及び本人と共有願いたい。

4 生活介護から（（6）関係）

利用者一人ひとりの意向を尊重した個別支援計画の策定及びその計画（検討・見直し含む）に基づく日中活動等の支援をお願いしたい。

5 在宅生活から（（1）（7）関係）（（2）（4）（5）（8）関係）

（1）在宅生活者のGH等への展開計画の策定をお願いしたい。

（2）在宅生活者の将来に向けての生活設計について、提案して欲しい。

（理由）

「在宅生活」については、前回のアンケート時より明らかに親が高齢になっていて、漠然とした不安があることが伺える。しかしながら「成年後見のこともよくわからないし、とりあえず貯蓄くらいしか思いつかない」という感じを受ける。将来頼るのも法人・職員といった回答が目につく。

そこで、法人としてできること、家族等に今から準備をすべきこと、その他利用できる、または適用される制度や生活保護制度について等々親亡き後の生活のイメージを家族等に提示・提案をしてもらいたい。

6 GH（グループホーム）から（（4）関係）、（（8）関係）

（1）職員の異動については、利用者の特性に配慮した運用をお願いしたい。

（理由）

職員の異動について、前回より法人の人事方針が理解され満足度は向上したと思えるが、「やや不満」「不満」とで22%という結果となっている。

職員の異動については、職員の経験、スキルアップという必要性は認めるが、2年毎異動と

いうことでなく、利用者の特性を踏まえた上で、原則は2年としても臨機応変に考えて頂きたい。職員の人手不足も関係するものと思われるが、やはり利用者ファーストと考えることが重要であると思われる。

また、夜間の交代勤務制についても同じ事が言えると思われる。利用者、家族等の不安を考えるに、職員の人手不足の解消というものに今一度、是非とも更なる努力をお願いしたい。

(2) 利用者の安全を図るための方策の一つとして、機材や新たな技術による対策を研究し、実践願いたい。

(理由)

アンケートによれば、機材による監視に関して、条件付きで肯定的に捉えている。プライバシーの問題もあり条件整理の必要性があるが、時代の流れとしてはセンサー、ビデオ、GPSの利用等必要性が増えてくるとと思われる。監視カメラの必要性は、個人の諸事情により個人的に部屋へ設置することもあるが、食事中、入浴中の事故、一人で外に出てしまって不慮の事故、また、虐待防止、防犯という観点を含め利活用の是非の検討が必要になってくるとと思われる。これらをも踏まえ、法人にはカメラの設置、GPSの利用等による機材による監視体制というものの検討をお願いしたい。

7 入所から((7)関係)((1)(10)関係)

(1) 入所施設からGHへの展開計画の策定をお願いしたい。

(2) 利用者の高齢化に対応する支援の在り方、利用者の家族の関係の変化に対応する方策の在り方について、法人と利用者・家族で協議願いたい。

8 その他

本アンケートの結果報告書(総括編及び資料編)における設問の結果の一つひとつを、今後の事業展開及び支援の参考としてもらいたい。

第5 本アンケート実施における反省点

本アンケート実施における、反省すべき点の意見があった。次回のアンケート実施する際の参考としたい。更に御意見を提出いただければ幸いである。

(反省点)

- より多くの人に回答してもらうため、わかりやすくかつ質問を整理すべき。
- 集計しやすくかつ結果を早く出すため、質問を少なくする。
- 「共通」と各サービスとで重複する質問があるので、必要の有無を再検討する。
- 年齢の選択に難あり（親が2人の場合等）。選択方法を考える。
- 集計に家族会会長としたことが、秘匿性が保たれずコメントの自由度に影響か。
- チェック欄が小さくて書きにくかった。
- し印や字が薄くて回答の読み取りが困難であった。筆記用具を指定して欲しい（ボールペンが望ましい。鉛筆なら2B）。
- 集計結果を打ち込む表にいくつかの太線などがあると記入しやすい。
- 裏面の回答忘れが散見された。裏面ありの表示が必要
- 事前計画が曖昧、アンケート実施要領を作成する。
- テーマを絞り、かつ、深堀したいところを予想したアンケート作りが必要
- 本人が回答しやすい設問作り（質問内容の具体化、説明付き、漢字にフリガナを付す、自由記入欄の在り方等々工夫する必要がある）。
- 家族が作成したアンケートにその本人や家族が回答し、家族が意見をすることは、公平性、妥当性、正確性に自信を持ってない。第三者によるアンケートの実施を望む。

第6 おわりに

本アンケートの実施ができたことは、忙しい中で回答していただいた家族等の方々、印刷・送付作業等をいただいた法人職員の方々及び当会のみなさんのメールによる意見の提出等御協力の賜物である。深く感謝申し上げます次第である。

ところで、本アンケート結果に対する意見の提出の依頼をしたところ、事業所の個別の分析もあったが、サービス別の検討としたことから、原則、割愛した。コメント等で個別の意見・要望がなされているところについては、各家族会単位と各事業所単位での対応を望むところである。

また、アンケート実施をするに当たり、新型コロナウイルス感染防止の観点から、担当部会や役員会の打合せができず、メールによる通知に終始し、意見交換も限られ、十分な意見の反映ができないままの報告となった。意見に当たる部分は、このような経緯によるものであることから、更に御意見等いただければ幸いである。