

# 平成30年度 ウィズ ご家族アンケートに対する回答

平成31年3月

## I はじめに

この度、アンケートへのご協力をお願い致しましたところ、たくさんの貴重なご意見を賜りまして、誠にありがとうございました。

アンケートの回答に対しましては、支援者から有志を募り、今年度新たにサービス向上委員会を立ち上げ、対応・対策を検討させていただきました。限りある条件の中におきまして、十分な対応や改善に至っていない部分もありますが、少しでも安心してご利用いただけるウィズを目指して職員が一丸となり継続的な取り組みをしていきたいと思っております。今後ともよろしくお願いたします。

## II アンケート対象者数と回収率

生活の場	対象者数	回答者数	回収率
在宅	27名	14名	約52%
グループホーム	16名	7名	約44%
入所	8名	4名	50%
計	51名	25名	約50%

## III アンケートに対する回答について

- 【① 支援面について】
- 【② 環境面について】
- 【③ 将来的な展望について】
- 【④ その他のご意見】

上記4項目に分けて回答させていただきました。アンケートは個人名を明記してくださった方がほとんどですが、(在宅)(グループホーム)(入所)という形でご意見を表示させていただきました。悪しからずご了承ください。

### 【① 支援面について】

公共交通機関を利用しての外出を取り入れてほしい。【在宅】

ご意見を参考にさせていただき、今年度の外出活動でJR乗車や坊ちゃん列車体験等を企画・実施致しました。今後も社会資源を活用しながら様々な体験活動を計画していきたいと考えております。この度のご意見のように、利用者個々の希望がございましたら、遠慮なくお申し付け下さい。また、毎月お配りしている利用希望表に、行きたい場所等の自由記述欄を設けますので、ご希望があればご記入ください。時間的な制限もありますので、全てのご希望に添えないこともあるかとは思いますが、参考にさせていただきながら内容の充実を図って参ります。

創作活動等で積極的に取り組めるもの、あるいは興味を持ったものがあれば家庭でも趣味のひとつとして、親といっしょに楽しめたらと思う。【在宅】

作業メインの利用者も、創作活動等に参加できる時間を設け、新たな興味を引き出していただければと思い、機会を作るようにしております。

また、障がい者アート展や公民館での作品展等へ出展し、ご自身の作品展示をいっしょに見に行く機会もあるため、いろいろな作品づくりにも取り組んでおります。

給食メニューの中で偏食のため、どうしても食べようとしない物がある時、前もって知らせておいて（献立表をもらった時）その日のメニューの中から少し量を増やして、カロリーが同じくらいにとれるようにしてほしい。（体調管理のため）【在宅】

その日の食材を使い可能な範囲で味付けを変えるなど、楽しく食べられる工夫をしています。難しい場合は、米飯の量でカロリー調整するなど、健康状態を維持できるように努めていきます。実際、行ってみると新しい発見があったり、食材の形態を変えることで、食べてもらえたりすることもありました。

また、今年度は「食に関するアンケート」を実施し、嗜好・苦手な感触等、いろいろなご意見や細かい部分も教えていただき、本当にありがとうございました。次年度はその情報をもとに、さらに個別性を重視して、楽しみのあるお食事となるように、栄養士・調理員とも連携を図りながら進めていきたいと思っております。

車イスに乗っている時間が長いので、体位を変えるために昼食後、30～40分くらいでも横になる姿勢をとってほしい（ソファとかリハビリ台とか）【グループホーム】

理学療法士に具体的な視点や方法の確認を行いました。車イスから降りて横になったり、うつ伏せの姿勢をとったりすることは、足のむくみ防止も含めて効果的であるとの助言をいただきました。現在、活動時間中にマットを敷いて姿勢変換の時間を確保したり、昼休みにソファに移乗したりする等の支援を行っております。また、車イスのフットレストを上げて可能な限り主体的に行動していただけるよう配慮しております。

連絡帳を楽しみにしているが、読み難い乱雑な字の時があり老眼なので改善してほしい。【在宅】

職員会において、連絡帳記入や記録の入力方法等について、全職員に周知と統一を図りました。必要な情報交換である以上、相手にわかりやすく、見やすい配慮は不可欠だと思っておりますので、今後共、気をつけていきたいと思っております。

なお、来年度途中より記録システムが変更になりますので、連絡帳の見直しも同時に進めていく予定です。

福祉に関わる社会人として自覚ある身だしなみを提案する。【在宅】

接遇マナーに関する研修も法人として毎年度実施しているところではございますが、自覚が不足している状況が残されていたことを反省し、職員会におきまして再度周知を行いました。また、職員の新規採用の際には、採用時研修として事業所内におきまして周知徹底を図る機会を確保して参ります。今後も引き続き、自覚と意識を高めていくよう努めて参ります。

視覚障害・てんかんもあり、できるだけ近くで見守ってもらいたい。【在宅】

発作による急な転倒でおけがをすることのないよう、立っている時、歩いている時、座っている時も、ご本人の表情や動きに気を配り、見守りをしていきます。

視覚障がいの方は特に不安も強いと思われ、お声をかけながら、ゆっくりご本人のペースを尊重した支援を実践していきます。

また次年度は、DVDを使って「てんかん発作」の内部研修も予定しており、新しい職員だけでなく、再度しっかりした知識を確認するうえでも学習の機会を設け、利用者の支援に生かしていければと考えております。

基本的にはウィズにまかせたいが、朝ウィズに行った時本人は嫌がるかも知れないが歓迎の言葉かけをしてやってほしい。

自分の評価を気にしているふしがあるのでオーバーにほめてやってほしい。

家ではよくピザパン・紅茶を作って私に食べるようにすすめます。(親切の押し売りですが)

ウィズでそのような機会があればやらせてほしい。【在宅】

毎朝、利用者とのやりとりは挨拶から始まり、楽しかったことや嬉しかったことなど話題にしなが、まずは元気で来てくださったことに感謝の気持ちを伝えていきたいと思ひます。

よく職員の手伝いで食堂の椅子を下ろしてくれるなどした時は、感謝の気持ち「ありがとう」を伝えるようにしています。人の役に立ちたい・立てたということが自信につながり、次の意欲も引き出すことができていると感じます。また、それぞれの方の得意分野でお願いできることを考えながら、活躍の場を作れるように工夫していきたいと思ひます。紙を折るのが得意な方には、配布用の給食メニュー表を折ってもらったり、お接待の得意な方には、お茶を出してもらったりするなど、現在も行っています。

いろいろな作業に挑戦してほしい。【在宅】

現在、磁石抜きやコロ付きストッカーの組み立て、缶つぶしなどの作業をメインに行っています。また、いろいろなところから情報を得て、新しい作業を開拓しているところです。次年度は新しい作業も取り入れ、利用者の作業意欲をさらに高め、仕事をする喜びにつなげることができたらと思ひております。

暑くなるので室外の活動や外出時は帽子をかぶってほしい。【入所】

帽子を苦手とする利用者もおられますが、かぶりやすいものを探し、日傘をさす、首にタオルを巻く、出来る限り日陰のある場所や時間帯を考慮してウォーキング等の活動を行う等の配慮を行っております。

近年は本当に命にかかわるような暑さとなっておりますので、細心の注意を払っていきたくて思ひております。現在、ウィズとして実施している暑さ対策の内容は以下の通りです。

(水分補給) 定期的な水分補給を実施。夏場は電解質飲料での水分補給を追加する。

(室温管理) 一定の基準(気温28℃・湿度70%)を目安として対応。

(活動調整) 環境省が示す熱中症情報(数値)を参考にしつつ、活動の場所や内容の調整を行う。

(日焼け防止) 帽子や首のタオル、日焼け止めクリーム等の活用。

(その他) 車内の温度確認や乗車前の準備・調整等

「後で」「待たすこと」にも取り組んでほしい。【在宅】

利用者にとって、どうしても譲れない部分もありますが、職員がどうしてもすぐ対応しかねる時、たとえば「〇時〇分に、いっしょにお話ししましょう。確認しましょう。」とお願いし待っていただくことがあります。気になりながらも待ってくださり、その約束を守ることで、職員との信頼関係も深まる場合もあります。「待っていただくこと」はなるべく避けていますが、見通しが立つように、やりとりをしっかり行い、納得していただく方法や手段をたくさん見つけていきたいと思っております。

おしゃべりはよくするが、してほしいことを伝えられているかは疑問。【在宅】

おしゃべりの中に真意がない場合や、また逆のことを話されている時もあります。ご本人の本当に伝えたいことを想像し引き出す力を意識して、職員側がかかわる必要があります。その方のことをどれだけ理解し、ことばや行動の意味を想像してたくさんコミュニケーションをとりながら信頼関係を深めていくことが大切だと思います。

自閉症の方には、ことばに添えて視覚的な手がかりであったり、ことばのない方でも、心地よい感触やスキンシップがあったり、また逆に嫌なかわりもあるかもしれないことを日頃の支援の中から見出していくことも大切であると感じます。

また、支援会議の時にご本人に参加していただく等、日頃から気持ちを表出してもらう場面づくりを心がけ、ご家族とも、ひとつずつ丁寧な確認を行い、ご本人の意思決定を大切にしていきます。

#### 【その他：感想等】

- ・モニタリング等で支援目標を確認させていただいており、少しずつではあるが以前に比べると、生活リズムも整ってきている様に思われますので、引き続きお願いします。(在宅)
- ・日々いろいろな体験をさせていただき、本人も楽しそうです。(在宅)
- ・本人に合った支援計画を配慮して下さり、感謝しています。ウィズでの活動を通じて言葉も増え会話する機会も多く見られます。笑顔で過ごすことが増えています。(在宅)
- ・充分支援していただいています。(在宅)
- ・早朝から夕方遅くまで時間外になり、いつも感謝しております。ありがとうございます。(在宅)
- ・ウィズに通い出して10年以上になりますが、やっと今の状態になって喜んでいきます。特性を理解して支援して頂けるようになり親も安心です。(在宅)
- ・いつも心細やかに十分支援していただいているので感謝しかありません。(在宅)
- ・健全な子供より外出の機会が制限されるのでウィズのグループ外出はとても助かります。(在宅)
- ・親から「～してほしい」とは言えないのですが、提案していただくと助かっています。(在宅)
- ・部屋でじっとしているのではなく、いろいろな行事や毎日の予定があり、楽しく体を動かして充実していると思っています。ただ色々な障害の方々の集まりなので、お互い理解し合うというのは難しいですね。元気に明るく過ごしてほしいと思っています。(在宅)
- ・意見などございません。子供に合った支援を考えていただき、細かい指導にただただありがたく思っております。感謝申し上げます。(グループホーム)

- ・満足している。(グループホーム)
- ・何かあれば連絡を下さり、対応も早いのでとても感謝しております。(グループホーム)
- ・自分でスプーンを持ったり食事をしたりとか、立ち止まった時など背筋が伸びていると感じています。表情も豊かになりました。引き続き今まで通りでお願いします。(入所)
- ・一人ひとりの事を細かい所まで気配りされ利用者の身になった支援をして頂いていると思います。(入所)
- ・支援者の方々が、本人と楽しみを共有し、本人の喜びをご自分のことのように感じてくださっているのが伝わって来ます。そしてスピリットの部分だけでなく、福祉の動向もしっかり見据えておられるところが信頼できます。(入所)
- ・これからもよろしくお願いします。何かとお世話をかけますがよろしくお願いします。(入所)

## 【② 環境面について】

ハード面の手狭さ・それによる利用者さんの安全面の不安やストレス（クールダウンする静かな場所の確保が難しいなど）を心配される声が多かった。(以下)

- ・静かな一人になるスペースがあると安心するので、場所の確保をお願いします。(在宅)
- ・個室がほしい(在宅)
- ・利用者の人数が増えてきているのでもう少しスペースが広がればと思います。(在宅)
- ・利用者さんの人数がかなり増えてきたのでしょうか？人数が多くなると子供たちへの支援が負担になるのでは？と、少し心配です。(在宅)
- ・特に御座いませんが、安全面には気を付けて下さいませ。(グループホーム)
- ・利用者の増加や施設の狭溢の関係で職員の方々も大変なことと思います。利用者についてもストレスがかからないようにお願いいたします。(グループホーム)
- ・設計当初は最良のものを施しても、ご利用者の人数や特性、サービス内容の変化によって、ハード面の課題は次々出てくると思います。その中ででき得る範囲の創意工夫をなさっているのが伝わって来ます。(入所)

個室等のスペースを確保することが難しい中、状況に応じて、相談室や実班の活動室、玄関・屋外（散歩やドライブ）等をフル活用しながら対応しているのが実情です。さらには、トイレ数の不足という喫緊の課題も浮上してきております。

当初、トイレの増築を検討しておりましたが、トイレに限定されないトータル的な手狭さが課題であるとの認識に至り、新たな検討を開始しているところです。

現在、定員40名に対し、日々40名以上の方がご利用になられています。そこで定員規模の縮小という観点から着手しつつ、新たな事業所開設も合わせて検討していければと考えております。そこには、65歳以上の利用者の受け皿確保という目的・意図も含めて考えて参ります。

今年度、中長期計画の見直し時期となっておりますので、ウィズとして上記の方向性を提案し、法人全体で検討いたしました。結果として、中長期計画に新事業所（共生型）の開設および現在のウィズの定員削減を盛り込むことが明確に示されました。2021年4月（予定）の新事業所の開設と併せてウィズの定員削減を目指して、今後具体的な検討を重ねて参ります。

### 【その他：感想等】

- ・グラウンドや公園、山など、ウォーキングすることができて素晴らしいと思います。グループ活動になって、細かく向き合うことができるようになっていいと思います。(在宅)
- ・静かで広くて日当たりも良い所で、のびのび動けて良い環境だと思います。交通の便が悪いのが難点ですが・・・(在宅)
- ・生活の場として夜はホームで、お昼の生活はウィズで、週1回家庭でとメリハリのきいた生活が続ければ有り難いと思っています。送迎やイベントの外出などで車に乗る機会が多いのは本人にとってうれしい事だと思います。(グループホーム)
- ・良い環境だと思う。(グループホーム)
- ・動かない子ですが、誰かが声かけをしてくれている、孤立することなく見守られていると感じます。(入所)

### 【③ 将来的な展望について】

年間の開所日について・ショートステイ等のご要望  
(以下)

- ・デイサービスだけでなく、ショートステイまたは開所日が増えれば良いかなと思います。(在宅)
- ・カレンダー通りの開所だけでなく、土・日・祝日も開けて頂けると働く者にとってはうれしいです。月数回でも良いのでぜひとも検討して頂きたいです。(在宅)

年間開所日につきましては、毎年、次年度開所日を1年分決定し3月の事業説明会時にお渡しするようにしています。30年度は土曜日12回、日曜日・祝日・振替休日は計10回開所しておりますが、年末年始やお盆にお休みをいただくなど変則的な部分もあります。

開所日の設定にあたっては、人員配置基準を遵守する必要性がございます。その中で可能な限り開所日を多く設定できるよう努めております。なお、次年度につきましては、将来的な事業展開も考慮した上で、人員を多く確保しながら運営していくことにしておりますので、今年度より多く開所日を設定できる見込みとなっております。限定的な開所日の増加ではございますが、ご理解とご協力のほど、よろしくお願い致します。

ショートステイにつきましては、数年前にいつきの里がショートステイの定員増を行うと共に、緊急時への対応として「夜間あんしんサポート事業」を地域貢献の一環として開始しました。少しずつではありますが、在宅生活を支える仕組みやサービスの充実を図ってきているところです。

現在、いつきの里のショートステイ定員は3名。「夜間あんしんサポート事業」は1名となっております。また、日中一時支援事業は定員6名です。

(将来的な日中活動の場について)

利用者の年齢が上がっていき将来のことが心配です。65歳からもウィズで活動できるように移行していただきたいと思います。【在宅】

障害の程度や種類(この使い方は正しくないですか?)や各人のニーズに基づいた支援は大変ですが、今後は高齢化も伴いますので検討して頂きたいです。【グループホーム】

前述しました通り、環境の手狭さや65歳問題に対しましては、共生型サービス事業所の新規

開設ならびにウィズの定員削減を目指していくことにしております。65歳を迎えられて、一律的に他の介護保険事業所に移行を迫られるというのは、利用者個々の意思を軽視した流れであると同時に、利用者にとって不安も大きいと思われるので、少しでも安心材料や選択肢を提供できるよう努めて参ります。

また、ソフト面（支援面）では、高齢化に伴い知識やスキルの習得に努めると共に、より個別性を重視した支援を提供できるよう努めていきたいと考えております。

#### 【その他：感想等】

- ・身体を動かす時間も、作業の時間もあるので、生活リズムが付きやすくありがたいです。グループに分かれて特性に合った活動をしているのもよいです。（在宅）
- ・ウィズが大きくなりすぎ、以前の雰囲気が好き（私個人の感想です）（在宅）
- ・支援員の皆さんの顔が見えて声が聞けて「ウィズへ行ってよ」と答えられるように、これからは安心してまかせられる施設であってほしいです。（在宅）
- ・いろいろな体験ができ精神的にも落ち着いています。人によって違うかもしれませんが利用者が安らげる場所であってほしいと思います。（入所）

#### 【④ その他のご意見】

以前に比べ、スタッフ、若い男性スタッフが増えたような？離職しないで長く勤務していただきたいです。【在宅】

人材確保が厳しい状況におきまして、法人全体としましても採用活動の充実のみならず、人材育成並びに定着に関する取組みを重視してきております。職員一人ひとりがやりがいを感じ、将来像を描きながら成長していけるように人事考課制度、キャリアパスプログラム等も整備し、育成を図ってきております。また、メンター制度も導入し、新規で採用された職員の不安解消、育成や定着を目的として取り組んでいるところです。

（参考）平成30年度福角会全体（正規職員・臨時職員）の離職率は10%。

ウィズは1名（臨時職員）で3%。

次年度、福角会全体で離職率7%以下を目標とし、働きやすい職場作りに努めて参ります。

前にお迎えの車から大音量でラジオの音が聞こえて子供は静かなのが好きなので小さい音でお願いします。と伝えたことが1回だけあります。苦手な音でもイヤと言えないので・・・【在宅】

利用者の目線になっての配慮が必要だと感じ、申し訳ない思いです。聴覚の過敏な方・接触の苦手な方など、いろいろな方がおられる中、今はつらくないか、我慢しているのではないか、不快な思いをしていないかなど、嫌なことを伝えにくい方の気持ちを支援者側が感じ想像して、先々の配慮が必要であると感じます。情報を共有して、誰が対応しても不快な思いを可能な限り防ぐことができるように努めて参ります。

贅沢な希望ですが、ウィズでの（利用者）宿泊ハウスのようなものができればとても嬉しいです。一泊旅行は是非継続していただきたいです。【在宅】

旅行に行く気満々なようですので、来年度は一泊二日の旅行も参加できたらいいなと思っています。【在宅】

旅行につきましては、次年度も、一泊旅行・日帰り旅行・日帰りプチ旅行と3つのプランを利用者のニーズに基づき企画し、選択して参加できるように準備を進めております。利用者個々の興味・関心、また、ペースや体力等により、個々に適したプランを選択していただき、少しずつ自信を深めながら楽しみの幅が広がっていくことに期待しているところです。旅行を通じてたくさんの貴重な経験を重ねていただきたいと思いますと考えております。

宿泊ハウスという発想も、様々な体験を重ねるという意味におきまして、大変貴重で興味ある発想だと思いましたが、現時点での具体的な構想はございません。しかしながら、体験活動の一環やイベントとしての企画等で、それに準じた内容を検討することはできると思います。今後の参考とさせていただきます。

問題行動が起こった時、理解出来なくても、適切に対応していただければと思います。【グループホーム】

利用者の行動には意味や要因があり、その部分をしっかり受け止めることが大切だと考えます。一番困っているのはご本人であることを正しく認識した上で、気持ちに寄り添いながら、原因を探り、困り感に対する支援や対応を模索していきたいと思っております。

現在、強度行動障害支援者養成者研修について積極的に受講を進めております。支援の方法論だけでなく、支援にあたっての基本姿勢や人権尊重の部分をしっかりと心に刻みながら現場での支援に生かしていきたいと思っております。

いつきの里とウィズの連携は、施設は近くにあり簡単なようで大変苦労されていることと思っております。家族にも協力やら意見があれば、是非お知らせください。【グループホーム】

いつきの里やいつきホームズ（グループホーム）から日中ウィズを利用されている方は、ウィズ利用者の半数近くいらっしゃいます。その中でしっかり連携を取るために、個別支援会議を合同で実施したり、グループホーム利用者の医務的な引き継ぎの会を月に1回実施したりしております。日々のことは送迎時の引継ぎや連絡帳で前日からの様子を確認するなど行うようにしておりますが、近いがゆえに甘えでお任せしてしまい、情報の共有が不確実な場合があります。ご家族からの伝達や連絡、日々の気づきや体調などについて、不明な点は電話で確認するなどしながら、利用者やご家族に不安がないように努めて参ります。

まだ通いだして8か月ですが、これからもずっとウィズでお世話になりたいと思っております。どのご家庭もそうであると思っておりますが、親亡き後の子供のことが一番気がかりなことです。子供が寿命を全うするまで、この家で生活してほしいと思っております。その為に訪問介護等を含めての支援制度を勉強したいと思います。【在宅】

ウィズでも、親なき後のご不安は、ファミリー教室等でどのご家族も気にされているところです。ご家族のご要望から、来年度は「成年後見制度」についての研修会を開催致します。

8月17日土曜日に開催予定としておりますので、是非、ご参加ください。

いろいろと制度が変わっていく中で、情報として持っておくと安心材料にもなります。こまめ



に情報のアンテナを張り、いろいろなことを学んでいきたいと思います。

#### 【その他：感想等】

- あちこち鍵をかけない今の状態が続くといいですね。解放感は大切だと思います。それぞれの個性や障害の程度によってグループ割りの指導がされており、安心です。今のところ親子での生活が出来ていますが、何年か先はやっぱり考えますね。(在宅)
- 家までの送迎・社会参加活動・毎月の献立表等々は、大変ありがたいです。(在宅)
- グループホームで生活させて頂いているだけでも十分な所ウィズで色々な刺激を受けさせて頂き本当にありがたいと思っております。以前に様子を教えて頂きましたが、特に音楽療法では興味を示し喜んでいるのではないかと思います。笑顔が目に見えよう嬉しく思います。こちらの都合ばかり重視し思うように会いに行けておりませんが、今後ともどうぞよろしくお願いいたします。(グループホーム)
- 仕事をしている為なかなか行事に参加出来ず申し訳ありません。時々しか参加できませんが、毎回温かく接して下さい感謝しています。これからもよろしくお願いいたします。(グループホーム)
- 気になる所は、冬になると膝から下が冷えています。冷たいです。足湯をして頂いて嬉しいです。(入所)
- 日々いろいろ経験させて頂き、嬉しく思っています  
親よりも職員の方々のほうが、娘の事をよく見て下さっていて、的確な指導をして頂いていますのでお任せしている親です。元気に楽しい日々が過ごせればいいなと思っています。(入所)
- 彼女を支える家族としての私の力は非力なものですが、こうして信頼できる支援員の方々がいつもそばにいてくださるのは、とても心強いです。今後とも末永くよろしくお願いいたします。(入所)
- 本人が楽しんでウィズに行っている様で安心しています。(入所)

#### IV 終わりに

本当にたくさんのご意見、ありがとうございました。ご意見に対しての回答が目的ではなく、今後につながる行動を起こすことが大切であると思っています。まだまだ至らない部分も多く、利用者やご家族の想いにしっかり添って動いているのか、よりよい支援とは等、日々考えながらひとつひとつ積み重ねて参りたいと思っております。今後もまだまだ、ご迷惑・ご心配をおかけすることがあると存じますが、その都度、遠慮なくお申し付け下さい。今後とも、ご理解・ご協力の程、よろしくお願いいたします。