

令和4年度 利用者調査(区独自項目)結果報告書
 <精神障害者地域生活支援センター(支援センターアゼリア)>

令和5年2月3日

以下の通り調査を行いましたので、報告します。

評価機関	評価機関名	株式会社ケアシステムズ		
	代表者	和田 俊一		
	認証評価機関番号	機構 06-167		
	住所	〒102-0083 東京都千代田区麴町1丁目5番地4-712		
	電話番号	03-3511-5035		
評価者	評価者氏名	担当分野	修了者番号	
	① 和田 俊一	経営	H0601057	
	② 石崎 玲子	福祉	H1101021	
	③ 竹中 毅	福祉	H0702054	
	④			
	⑤ ⑥			
調査対象施設	調査対象施設名	精神障害者地域生活支援センター(支援センターアゼリア)		
	代表者	施設長 杉下 ひろみ		
	住所	〒116-0012 東京都荒川区東尾久 5-45-11		
	電話番号	03-3819-2343		
	調査実施期間	令和 4年 7月 4日 ~ 令和 4年12月26日		
調査対象者	利用者総数(人)	50人	調査対象年度に、当該事業所を利用している全利用を対象にアンケート調査を実施した。	
	調査対象者数(人)	50人		
	有効回答数(人)	43人		
	利用者総数に対する回答者割合(%)	86.0%		
調査方法	利用者調査は、調査実施日現在、当事業所を利用している全ての利用者を対象にアンケートを実施した。アンケートは、QRコードを付した依頼文を配付し、評価機関に直接電送してもらう方法と、アンケート用紙を事業所にて配付してもらい回答は返信用封筒にて評価機関に直接送付してもらう方法の2種類で実施した。			

【調査全体のコメント】

総合的な満足度に関する調査の結果は、「満足」または「どちらかといえば満足」が76.7%、「どちらともいえない」が11.6%、「どちらかといえば不満」または「不満」が9.4%。「無回答」が2.3%であり、高い満足度であった。
 項目別で見ると、<基本サービスについて(1)>に関する7設問では、「プライバシーの保護」については、「はい」が88.4%であった。<基本サービスについて(2)>に関する6設問では、「決めたことを大事にしてくれるか」については、「はい」が86.0%であった。<計画調整について>の「相談する機会があるか」については、「はい」が62.8%であった。<事前説明>に関する3設問では、「利用方法や活動内容の案内」については、「はい」が83.7%であった。<不満や要望への対応>に関する2設問では、「気軽に話せるか」では、「はい」が58.1%であった。

令和4年度 利用者調査(区独自項目)結果報告書
 <精神障害者地域生活支援センター(支援センターアゼリア)>

【基本サービスについて】

No.	項目	実数(人) / 比率(%)			
		はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
1	保健福祉(通院医療費公費負担や手帳、社会資源、制度の変更など)の情報を知ることができますか	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		27/62.8	13/30.2	2/4.7	1/2.3

[意見欄]

- ・わからない時には質問や相談をすると教えてくれます
- ・他の施設のチラシなどの情報は助かっています。「こころの元気」「Be」「みんなねっと」などの最新号やバックナンバーを、きちんと見られるようにしてほしいです
- ・壁に社会資源情報が貼ってあるので、わかりやすい
- ・まだそういった相談をしたことがない
- ・長年利用しているが、年々理解できないことを言う人が増えて混乱している
- ・入院時の限度額申請書のことを知りたい
- ・知らないことが多いと感じる時がある

No.	項目	実数(人) / 比率(%)			
		はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
2	生活全般についてのアドバイス・支援は十分ですか	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		26/60.5	13/30.2	4/9.3	0/0.0

[意見欄]

- ・必要がある時に言葉をくれたり話をさせてもらい、支援してもらっています
- ・利用していない
- ・生活についてのアドバイスは、職員によって対応が分かれる
- ・職員が多忙で話しづらい
- ・いつも電話がつながりにくいので困っています
- ・もっとお願いしたい

No.	項目	実数(人) / 比率(%)			
		はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
3	困ったことがあるときの職員の相談・支援は十分ですか	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		20/46.6	17/39.5	5/11.6	1/2.3

[意見欄]

- ・必要な時はアフターケアをしてくれたり、話し合いをしてくれます。感謝しています
- ・ボランティア先に行った時、職場に話を聞いてもらえて背中を押してもらえた
- ・職員による
- ・月に1時間の面談では足りないので2時間にしてほしい。プライベートと就労と分けて話したい
- ・電話がなかなかつながらず困っている
- ・現状の職員は最良の対応をされますが、マンパワーがもっと必要。需要に対して不足していると思います
- ・予約相談だが職員が多忙で、すぐに話を聞いてほしい時は困る
- ・相談したい時に電話がつながりにくい。忙しそうなので気を使ってしまう。相談ができた時は十分支援してもらえる
- ・電話が繋がらないので相談できない

No.	項目	実数(人) / 比率(%)			
4	職員に気軽に相談できますか	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		26/60.5	13/30.2	3/7.0	1/2.3
[意見欄] <ul style="list-style-type: none"> ・電話も面談も話しやすい ・電話が通じない ・感謝しております ・相談しやすい雰囲気はある ・電話相談したい時になかなかつながらないが、話を聞いてくれてありがたい ・電話がなかなかつながらない。職員も皆さん忙しそうで相談の時間が取れないです(2) ・3Fの受付では電話相談への対応がメインになり、来場しても職員と会話ができない状態で困る ・長い間お世話になっている職員には気軽に何でも話せるが、あとの職員は声をかけづらい時が多い 					
No.	項目	実数(人) / 比率(%)			
5	職員以外の人にも相談できることの案内がありますか(通院先・通所先の職員や区市町村、苦情受付の第三者委員など)	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		25/58.1	15/34.9	3/7.0	0/0.0
[意見欄] <ul style="list-style-type: none"> ・作業所において面接があった。作業所に第三者委員会がある ・他に相談できることは一切教えてくれない。以前の経営層は親切に教えてくれました 					
No.	項目	実数(人) / 比率(%)			
6	職員は他の人に知られたくないあなたの秘密を守るなど、プライバシーを守ってくれますか	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		38/88.4	4/9.3	1/2.3	0/0.0
[意見欄] <ul style="list-style-type: none"> ・信じたいし、信じています。信頼していきたいです ・一人守ってくれない人がいたが、いなくなった ・いたずら電話があるので本当の番号は教えていない。プライバシーの話も数日後には他の利用者に漏れている 					
No.	項目	実数(人) / 比率(%)			
7	あなたは施設で人権が尊重されている(大切にされている)と思っていますか	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		32/74.4	8/18.6	3/7.0	0/0.0
[意見欄] <ul style="list-style-type: none"> ・辛い状態になるとそう思えなくなる時もありますが、きちんと話し合いをしてくれて、関係を修復する努力もしてくれます ・自主サークルの人に許可を取らないと利用ができないと言われた。人権が守られないところがある 					
No.	項目	実数(人) / 比率(%)			
8	職員はあなたの決めたことを大事にしてくれますか	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		37/86.0	6/14.0	0/0.0	0/0.0
[意見欄] <ul style="list-style-type: none"> ・大事にしてくれます ・職員が丁寧に対応してくれるので助かります。利用者一人ひとりの利用目的に応じて、見守ってくれたり声をかけてくれるのでありがたいです ・職員による 					

No.	項目	実数(人) / 比率(%)			
		はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
9	職員はいつも同じように接してくれますか	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		33/76.7	10/23.3	0/0.0	0/0.0

[意見欄]

- ・時々、自身の状態でそう感じられない時もありますが、そのことを伝えると話をしてくれるので安心します
- ・声かけがありがたい。来館する度に職員と数分でも話せたらいいと思う
- ・数名の職員は同じだが、他の職員は違う対応をする

No.	項目	実数(人) / 比率(%)			
		はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
10	交流スペースは利用しやすいですか	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		24/55.8	15/34.9	4/9.3	0/0.0

[意見欄]

- ・暑い
- ・最初は人が多くて辛い時もありましたが、現在は大丈夫なことが増えました
- ・コロナ禍で以前のようにはいきませんが、最善の対応をされていると思います
- ・近隣の工事の音で落ち着かない。3Fにソファをおいてほしい
- ・コロナ換気で室内がかなり暑く、窓を開けると風でブラインドがうるさい。直接の冷房も寒くて困っているの適温にならないか？
- ・まだ慣れていない
- ・空調が効いていて助かります。コロナが収まってから、喫茶コーナーの再開、フリーWi-Fiと電源の提供をしてほしいです
- ・職員が一人だけの時に電話をしていると、いろいろな人が来るので何か起きた時に不安
- ・たまに変な人が来ている
- ・いろいろな人が来ることができるが、早い時間に来る人が他の人に指示することがたまにある。職員はそのことをわかっていない

No.	項目	実数(人) / 比率(%)			
		はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
11	利用者同士で交流できるような機会(プログラムや自主的な活動)などがありますか	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		30/69.8	9/20.9	4/9.3	0/0.0

[意見欄]

- ・元気回復プランWRAP日曜や単発で出られそうなプログラムには参加できるようになりました
- ・ステップを毎週開催してほしい。火曜日のものづくり系のプログラムを復活してほしい
- ・コロナ禍で人数制限が多くて困るし、プログラム自体も少ない。当日参加できるとありがたい。
- ・予約制のプログラムは明記してくれるとありがたい。元気回復行動プランの実施回数を増やしてほしい
- ・プログラムを増やしてほしい。あまり難しいものは困る
- ・プログラムや自主活動をするとストレスになる

No.	項目	実数(人) / 比率(%)			
		はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
12	施設を利用する曜日や時間は、あなたが利用しやすく設定されていますか	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		29/67.4	11/25.6	2/4.7	1/2.3

[意見欄]

- ・休館日と重なってしまうので少し困っています
- ・コロナでリズムは短縮と聞きましたが、個人的にこのままで継続して欲しいです
- ・急な時や約束の面談日、行きたい時に自由な感じで利用できて、ありがたいと思います
- ・最近利用しないのであまりわからない。人が少ないと利用しやすいが、人が多いとストレスになる

No.	項目	実数(人) / 比率(%)			
13	職員はあなたに關係する機関(病院、作業所、福祉事務所、保健所など)と必要があれば連絡をとりあって支援してくれますか	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		24/55.8	15/34.9	3/7.0	1/2.3

[意見欄]

- ・必要な時やお願いしたい時に連絡を取り合ってくれて、私にも報告をしてくれます
- ・今は詳しい話はあまりしないのでわからないが、以前の職員の時はとても良かった
- ・利用したことがない。住居地区の支援もあるのか不安(治療中の病院から納得いく説明がなく困っている)

No.	項目	実数(人) / 比率(%)			
14	(最近1年間で)生活や人間関係など困っていることを相談する機会がありましたか	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		27/62.8	8/18.6	8/18.6	0/0.0

[意見欄]

- ・自分の意見と同じだった。相談してよかった
- ・対人に関して相談したが、職員は何もしてくれなかった
- ・時間を取って丁寧に話してくれて、ありがとうございます
- ・職員との相性によって、利用者のニーズをきちんと汲んで支援計画を立てることができない事例があり、心を痛めている

No.	項目	実数(人) / 比率(%)			
15	【過去1年以内の利用開始者に】利用する前に、この利用方法や活動の内容についてわかりやすい案内(説明やパンフレットなど)がありましたか	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		36/83.7	2/4.7	5/11.6	0/0.0

[意見欄]

- ・確かあったと思う。まだ利用方法があまりよくわかっていない
- ・数年前のことだが、パンフレットでの説明はわかりづらかった
- ・パンフレットをもらい、フロアやプログラム室を案内してくれました

No.	項目	実数(人) / 比率(%)			
16	【過去1年以内の利用開始者に】施設の方針(施設がめざしていること、施設の運営方法や理念など)について、案内(説明やパンフレット、掲示など)がありましたか	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		27/62.8	11/25.6	5/11.6	0/0.0

[意見欄]

- ・確かあったと思う。まだ利用方法があまりよくわかっていない
- ・まだよくわからないこともありますが、心は伝わります
- ・公的施設なのか私営なのか?
- ・パンフレットのようなものが渡されたが、一切説明はなかった

No.	項目	実数(人) / 比率(%)			
17	【過去1年以内の利用開始者に】施設の見学や説明を聞いて、利用したいと思いましたか	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		32/74.4	10/23.3	1/2.3	0/0.0

[意見欄]

- ・友達の紹介で利用したいと思い、説明を聞いても同様に利用したいと思った
- ・利用したいと思い長年通っているが、年々ひどくなっている。今は登録したのが間違いだったと思っている
- ・良いと思いました
- ・利用してみて、さらに利用したいと思った

No.	項目	実数(人) / 比率(%)			
		はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
18	あなたは不満や要望を職員に気軽に話すことができますか	25/58.1	14/32.6	4/9.3	0/0.0
<p>[意見欄]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・数名の職員には話せるが、他の職員は話せない ・いろいろ言ってしまったこともありましたが、誠実に対応してもらい、時に説明や話しもあり、学びになります ・できるだけ率直に伝えるようにしている ・「やっぱりいいです」と自分のほうから断ち切ってしまうことがある ・考えすぎてなかなか話すことができない。気軽に話せるようになりたい 					
No.	項目	実数(人) / 比率(%)			
		はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
19	職員は不満や要望に対してちゃんと対応してくれましたか	22/51.2	17/39.5	3/7.0	1/2.3
<p>[意見欄]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・分からないことを聞いたら教えてくれた ・対応してくれます ・区の人員予算が足りず職員が忙し過ぎて、きちんと対応できる体制になっていない ・不平不満を話してもそのままになっている。以前の職員は対応が良かったが、今は対応してくれない 					

【総合的な感想について】

- [1] 現在利用している施設を総合的に見て、どの程度満足していますか
(1つに○)

	実数(人)	比率(%)
満足	18	41.8
どちらかといえば満足	15	34.9
どちらともいえない	5	11.6
どちらかといえば不満	2	4.7
不満	2	4.7
無回答	1	2.3
合計	43	100.0

[2] 日頃お感じになっている施設に対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください。

<ここでの活動や相談について>

- ・3Fのベランダは日当たりが良いので野菜などを育てたい。映画の上映があるとよい。「こんな時どうする？」の練習プログラムがあるとよい
- ・忙しいなかでも時間を取ってくれます。職員が増えればと思うこともあります
- ・とにかく電話が繋がらないことが多く、急ぐ時は直接アゼリアに行きます。困っている人も多いと思うので、電話増設を第一に対応してほしい、区役所にも話したいと思っています
- ・日ごろ電話をかけてもなかなか繋がらない。つながるようになるといいと思います
- ・家族が障害を理解することは難しいと思います
- ・リズム以外の活動に参加していないのと、あまり相談したことがありません
- ・職員には丁寧な話を聞いていただき、感謝しております
- ・通院している病院では相談員などのケアが全くなされておらず、独自の検索でこの場所を見つけたことが奇跡だと実感しております。救われています
- ・コロナが流行っている時期に窓を閉め切っているのが、感染しないか不安になる
- ・長年同じメンバーのプログラムだと新しい人が話に入りづらい。職員がうまく対応してくれるプログラムはいいが、そうでないあまり行きたくなくなってしまう
- ・電話が通じなくて困っている。来所の時はいつも予約でいっぱい
- ・9時～21時まで、相談電話はつながりにくい時もありますが、(何かあった時には！)と思える安心感があります。時々辛くなる時はありますが、リカバリーしたりして成長を続けたいです。感謝しています
- ・相談した時にずっと聞いて寄り添ってくれて、安心できました
- ・利用者も常識的マナーを守っている人が多い。程よい距離感でいられることが良いと思っています
- ・個々の利用者の特性や職員との相性がマッチせず、支援に支障をきたしている。予算リソースが足りず、改善ができない状況だと考えている
- ・電話回線や相談員の増強が望まれます。よく対応してくれますが、需要に見合ってません
- ・もう少し長くプログラムをしてもよいのではと思う時もある。1時間では短く感じる
- ・相談はいろいろな問題意識をもった職員がいて素敵です
- ・相談電話回線を増やしてほしいです
- ・利用すればするほど利用したくなる施設です。前は人が多すぎて、人酔いしてプログラム参加の継続ができませんでしたが、コロナ禍で部屋も広くなり人との間隔ができて、落ち着いて継続参加できています
- ・電話が繋がらない
- ・職員の皆さんはとても優しく親切で、感謝の言葉が見つかりません
- ・ここが好きです
- ・もっと電話相談をつながりやすくしてほしい
- ・日常のことや就活などの相談も親身になって聞いてくれるので、助かっています
- ・人間の自由と権利を尊重してもらいたい

<その他のことについて>

- ・喫煙者が部屋に戻って来ると、部屋がタバコ臭くなり困る。禁煙治療のパンフレット配布や禁煙セミナーを実施してほしい。冬にトイレがとても寒い
- ・施設のトイレが非常に狭く使い勝手が悪い。身体障害者にとっては行きづらい施設です
- ・電話がなかなか繋がらない(2)
- ・行事やプログラムの種類をもっと増やすといいと思います。カラオケもいいと思います
- ・こちらにお世話になってから職員にいろいろ相談しています。プログラムも楽しく参加している様子です
- ・アゼリアの職員皆さんのことが大好きで、もっと知っていきたいです。最近は他の利用者ともフロアで少し話や挨拶ができて嬉しいです
- ・区でも区内のピアスタッフ活用への取り組みを進めてほしい
- ・カフェ再開は当分難しそうですが、待っています
- ・平日は仕事が忙しく、土日のプログラムや面談、相談電話くらいしか利用していないのですが、プログラムはそれなりに充実して良いと思います。以前、プログラムに参加して友達ができたので、今後もいろいろなものがあると良いと思います
- ・職員が話しやすい。メンバー同士のストレスの相談への対応が絶妙で良い。エンパワーされる支援
- ・こかげのサービスが向上しています。訪問看護はサービスを供給し続けています。アゼリアがまずくなっている
- ・いつも電話が繋がらず、職員は忙しそうです
- ・囲碁セットが1つしかないのも、もう1セットほしい
- ・職員が足りない
- ・マスクをしていない人にちゃんと注意してほしい
- ・K-POPを禁止してほしい
- ・利用者同士の支援も応援してほしい。職員をもっと増やしてほしい
- ・コロナ禍になってから、非常に利用しづらくなった。水もないし、休める椅子もなくなった

[3] 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。

- ・調査に参加して職員にいろいろ伝えてもいいのかなと思った。自分の気持ちを伝えられず後悔することが多いので、プログラムに参加して自分はどんな人間なのか、分かるようになりたいです。ありがとうございました
- ・このような調査は時々やってほしいです。気がついた点の「投書箱」の設置をしてほしいです
- ・自分自身の体調や家族の具合を重視していました。家事手伝いの合間を縫って作業所で働かなくてはと思い出し、気づきました
- ・アゼリアの皆さんには感謝の気持ちでいっぱいです。皆さんそれぞれの幸せ、夢や希望などありますが、協力し合って幸せに生きていきたいです
- ・できれば利用者ミーティングにアンケート配布が間に合うといいと思った
- ・面倒くさい