

令和7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>

令和7年9月30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	株式会社ほんの福祉ネット		
	代表者	永峯 治之		
	認証評価機関番号	機構 06 - 168		
	住所	〒156-0043 東京都世田谷区松原3-38-16-107		
	電話番号	03-6379-5156		
評価者	評価者氏名	担当分野	修了者番号	
	①			
	②			
	③			
	④			
	⑤			
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 大石 真明		
	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7年8月1日 ~ 令和7年8月31日		
調査対象者	調査対象者数(人)	50人	説明 調査対象年度に、当該事業所を利用している全利用者を対象にアンケート調査を実施した。	
	有効回答数(人)	38人		
	利用者総数に対する回答者割合(%)	76.0%		
調査方法	説明 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布し、WEB上で回答してもらう方法とアンケート用紙を事業所にて配布してもらい、回答は回収箱で回収し、そのまま評価機関宛てに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76.3%、「どちらともいえない」が13.1%、「どちらかといえば不満」または「不満」が5.3%。「無回答」が5.3%であり、比較的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>の設問6「プライバシーの保護」、設問9「職員の接し方」、設問11「利用者同士の交流」については、いずれも「はい」が81.6%であった。<計画調整について>の設問14「相談する機会があるか」については、「はい」が89.5%であった。<事前説明>に関する設問15では、「利用方法や活動内容の案内」については、「はい」が47.4%であった。<不満や要望への対応>に関する設問18では、「気軽に話せるか」では、「はい」が50.0%であった。

令和7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>

【基本サービスについて】

No.	項目	実数(人) / 比率(%)			
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
		20 / 52.6	17 / 44.7	1 / 2.6	0 / 0.0
[意見欄]					
<ul style="list-style-type: none"> ・色々な情報得られて助かっている。でもたまにしか来ないので、他の人と話して情報を得る時間が難しい。 ・最近アート展で情報ラックに布がかかけられていて、こころ元気などの情報にアクセスできず困っている。 ・問題がある時は聞いてくれるが解決は難しい。 ・現状、相談していない。 					
No.	項目	実数(人) / 比率(%)			
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
		23 / 60.5	14 / 36.9	1 / 2.6	0 / 0.0
[意見欄]					
<ul style="list-style-type: none"> ・いつでも受け入れてくれるのでありがたい。 ・障害の特性ゆえの悩みに対して様々な提案やサービスの情報提供をしてもらえる。 ・とても頑張っているが利用者のニーズが対応しきれていない。 					
No.	項目	実数(人) / 比率(%)			
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
		25 / 65.8	11 / 29.0	2 / 5.2	0 / 0.0
[意見欄]					
<ul style="list-style-type: none"> ・電話相談に何度も助けられました。 ・作業所のスタッフに相談する。 ・精神的に体調を崩した際に、相談では役に立つ資料、情報提供や温かさを感じる。 ・職員は親切だが忙しそうなので声はかけられない。 ・電話相談がつながりにくい。 ・面談以外でも声をかけてくれるので助かっている。 					
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
		29 / 76.4	7 / 18.4	1 / 2.6	1 / 2.6
[意見欄]					
<ul style="list-style-type: none"> ・気軽に相談できるスタッフは少なくなっていて毎年相談できるスタッフは少なくなっている。 ・コミュニケーション不足。 ・面談が月1時間しかできないのは不便だと思う。相談の電話が繋がりにくくて困っている。 ・だんだん慣れてきた。 ・定期面談外で相談するのは気が引ける。 ・職員ごとに得意な分野スキルがあつていい方ばかり。 ・報連相シートとして提出している。もっと良いアドバイスが欲しい。 ・フロア受け付けは職員が1人しかおらず、電話相談の合間のタイミングを見ないといけない。 ・相談はできても待たされたり場合によっては日を改めてだったりするが相談はできるので助かる。 					
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 / 65.8	10 / 26.3	3 / 7.9	0 / 0.0
[意見欄]					
<ul style="list-style-type: none"> ・人種問題、医者とのトラブル、法的な専門家がいないと負けてしまう。困っている。 ・社会福祉協議会の場所で話を聞いてくれる。 ・病院のケースワーカーは不十分なのでわかりません。命の相談、保健師さんが紹介してくれた。 					

令和7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>

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
		31 / 81.6	6 / 15.8	1 / 2.6	0 / 0.0
[意見欄]					
<ul style="list-style-type: none"> ・基本プライバシーを守ってくれると言っているが、3人ほどプライバシーを守らずに他で話している。 ・良くしてくれる。 ・前にプライバシーを守ってくれなかった職員がいた。 					
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
		28 / 73.7	8 / 21.1	1 / 2.6	1 / 2.6
[意見欄]					
<ul style="list-style-type: none"> ・ココアゼリアのスタッフに人権の尊重の意識は全然ない。 ・悪い事、問題行動に対してすぐ注意して欲しい。 ・トラブル時に対応し支援してくれて助かった。 ・施設職員に違いがある。 ・状態の重い人とそうでない人との差がある。 ・2年前に働いていた時の相談をした際親身になってくれた。 ・WRAP、ミンコレ、自助グループに参加すると思う。 					
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
		27 / 71.1	9 / 23.7	1 / 2.6	1 / 2.6
[意見欄]					
<ul style="list-style-type: none"> ・大事にしてくれるスタッフも居るが、大事にしてくれないスタッフもいる。 ・コミュニケーションがないから分からない。 ・自主サークルをやりたいとおもっていて。そのことについて相談にのってくれて自主サークルができるようになった。 					
No.	項目	実数(人) / 比率(%)			
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
		31 / 81.6	5 / 13.2	1 / 2.6	1 / 2.6
[意見欄]					
<ul style="list-style-type: none"> ・同じ接し方をしてくれるスタッフも居るがそうではない人もいる。 ・人によって違う。 ・いつもあいさつして優しく接してくれる。 					
No.	項目	実数(人) / 比率(%)			
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
		20 / 52.6	13 / 34.2	4 / 10.6	1 / 2.6
[意見欄]					
<ul style="list-style-type: none"> ・うるさい人がいて利用しにくい。 ・職員、利用者コミュニケーション不足。 ・日によって交流スペースでプログラムをしている日があり、そのような日はまったく過ごせたらいいと思う。 ・知らない人も気軽に話してくれる。 ・最近忙しくて利用できてない。 ・つまらない。 ・職員がいないため利用しにくい。 ・自分の特性もあってプログラム後ににぎやかになると不快に感じる。 ・狭い。 ・電話をしてうるさい人、マナーを守らない人が2階の休憩スペースにいる。 ・利用者さんとお話したりのんびり過ごしている。利用しやすい。 					

令和7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>

No.	項目	実数(人) / 比率(%)			
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
		31 / 81.6	4 / 10.5	2 / 5.3	1 / 2.6
[意見欄]					
<ul style="list-style-type: none"> ・毎月楽しみにしている。 ・興味ないプログラムが多く、積極的にいきたいとは思わない。 ・充実しているし自分のペースで利用できる。 ・ミンコレ、自助グループ、WRAP、生活の知識、文具磨きの会などで利用者同士交流できる。 					
No.	項目	実数(人) / 比率(%)			
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
		28 / 73.7	6 / 15.8	3 / 7.9	1 / 2.6
[意見欄]					
<ul style="list-style-type: none"> ・土日に集中している。 ・人が少ない時間に利用している。 					
No.	項目	実数(人) / 比率(%)			
13	職員はあなたに関係する機関(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
		23 / 60.5	8 / 21.1	6 / 15.8	1 / 2.6
[意見欄]					
<ul style="list-style-type: none"> ・多分していると願いたい。 ・荒川区の保健師さんとコネクションを作って頂いた。 ・日曜日にほのぼの喫茶をやっていただいて気になるプログラムもあって利用しやすい。 					
【計画調整について】					
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
		34 / 89.5	1 / 2.6	3 / 7.9	0 / 0.0
[意見欄]					
<ul style="list-style-type: none"> ・人間関係で相談することがあったが、何も対応してくれなかった。 ・幻聴がとほっきり言ってくれた。言い方が良かったので通院した。ありがとう。 ・別の福祉施設などは話すことが難しくても聞いてくれて安心できた。 ・あるが解決するのは難しい。 ・まだ、解決していない。 ・毎月そのような相談をしていますが、対応してくれている。 					

令和7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>

【事前の説明について】

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
		18 / 47.4	6 / 15.8	6 / 15.8	8 / 21.0

【意見欄】

- ・利用開始の時の説明にあったところがそもそもなかった。
- ・オープンスペースの利用を考えた方決まりがないと利用しづらい。

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
		21 / 55.3	4 / 10.5	4 / 10.5	9 / 23.7

【意見欄】

- ・利用開始者に分かりやすく説明をしているスタッフはいない。
- ・利用者は諦めていると思う。
- ・利用者ミーティングが定期的にある。

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
		14 / 36.8	10 / 26.3	6 / 15.8	8 / 21.1

【意見欄】

- ・アゼリアに10年通っているが、毎年事件が起きるので通いはじめたことを後悔している。
- ・お金を取る利用者がいて怖い。

【不満や要望への対応について】

No.	項目	実数(人) / 比率(%)			
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	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		19 / 50.0	16 / 42.1	2 / 5.3	1 / 2.6

【意見欄】

- ・不満をはなしているのはできるがスタッフは全員何もせずほっとしている。
- ・コミュニケーション不足。
- ・最後の砦だ。
- ・本利用施設には不満はない。
- ・無駄だと思う。
- ・マイナスになる話はしません。遠慮します。

No.	項目	実数(人) / 比率(%)			
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	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		18 / 47.4	18 / 47.4	1 / 2.6	1 / 2.6

【意見欄】

- ・対応してくれるスタッフも居るがそうではないスタッフもいる。
- ・上手にはっきり言ってくれるから助かっている。
- ・話した分は対応してくれる。

令和7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>

【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	13	34.2
どちらかといえば満足	16	42.1
どちらともいえない	5	13.1
どちらかといえば不満	0	0.0
不満	2	5.3
無回答	2	5.3
合計	38	100

- [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>

- ・相談しても聞いてもくれない対応が悪い。
- ・もう少し交流しやすいプログラムがあると、利用者同士、コミュニケーションが取りやすくなると思う。ゴミ箱欲しい。
- ・問題のある利用者もいるので利用条件を決めることは大事だと思う。トラブルはゴメン、利用したくない。
- ・少し話聞いただけでなく、諦めず突き詰めて欲しい。
- ・TVが無いのはなぜ？オープンスペースに来て利用者同士、職員さんはお話辛い？共通の話題がない。
- ・いつも色々利用させていただいて良かった。
- ・電話相談が繋がりにくいので相談を守るよう徹底した方がいいと思う。
- ・月1回でもプログラムがもう少しあったらいいなと思う。
- ・主治医や訪看さんと違う見守り方で助かっている。
- ・電話が繋がりがやすくありがたい。なので職員を増やして欲しい。
- ・とても親身になって相談にのってもらえて助かっている。
- ・時々利用させていただいてとても助かっている。ありがとう。
- ・定期的に面談に応じてもらい安心して日常生活を送れている。本施設がなくなると困る。
- ・用があって電話する時繋がらないことが多い。もっと電話を増やすなど何とかして欲しい。
- ・この施設はというより全体的に施策がよく分からないため何を助けてくれるのか理解できていない。
- ・相談電話がつながりにくくて時々悲しい。
- ・定期的にスタッフとの面談の機会があるのでその時に悩みなどの相談を丁寧に聞いてくれる。
- ・相談以外ではフロアで独学を行っており快適な環境に身を置ける。
- ・スタッフにはいつも寄り添った対応をさせていただいて感謝している。
- ・電話相談が繋がりにくくそれだけでは多くの方々に必要とされていると思う。
- ・困難な時は事前にフォームかe-mailで通話相談内容の確認、予約ができたらいいなと思う。
- ・空調が効いていて助かる。

令和7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＞

- ・活動しづらいかも。面談やプログラムが予約方法が電話だけは不便。
 - ・なぜTVがないのか？あれば利用者、職員でお話できるのでは？
 - ・オープンスペースに職員がいないので問題がある利用者がいるとき困る。
 - ・職員は親切で受け止めてくれるので、とても感謝している。ただ、電話相談がつながりにくい。
 - ・施設の階段がきついのでエレベーターが欲しい。
 - ・水曜日もリズムやって欲しい。
 - ・エレベーターが欲しい。
 - ・前職の突然の解雇、パワハラなどで人間不信になっていましたが少しずつ対人関係を改善できました。救われています。
- 10人いても10人全員と仲良くできるわけではなく距離を置いた利用にはなっていますが、相談できればいいかなと思っています。
- ・ここに来るようになってプログラムに参加したり職員さん利用者さんと色々なお話しができてうれしい。
 - ・皆で、大豆、ハーブなどの水やりができて楽しい。

＜その他のことについて＞

- ・役所、施設などの職員は障害者に対して接し方注意の仕方など理解していない。
- ・特別扱いをしてほしいわけではなく注意はしていかないと勘違いして問題になることがあると思う。
- ・オープンスペースに職員がいなかったことが問題に感じている。
- ・区に水が臭いし今は熱中症もあるのに臭くて飲めない。水を持って来るのが大変。
- ・皆さんが集まる部屋にエレクトーンを置いて欲しい。
- ・根本的に自分が困っている問題は解決しない。
- ・利用者のニーズに対する(人員体制や相談電話がつながりにくい件)など圧倒的に足りないので増強して欲しい。
- ・調査の回数増やして、意見を出したい。
- ・匿名でも思いが届くといいなと願っている。
- ・なかなか悩んでいても一人で悩んでしまうことが多いけれど、改めて職員さん、利用者さんに相談していけるようにしたいと思った。ありがとう。

[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。

特になし