

ゆうあい

あなたがいて、わたし、がある。

AUGUST 2025

8

vol.580

特集

利用者の方々、ご家族の皆さまへの
意向確認等調査についてのご報告



開店30分前

ひとつひとつ丁寧に、そして手際よく仕上げていく。出来上がったパンはショーケースに並べられる。

クッキーハウス・ハーベスト | 澤田 翔汰 (さわだ しょうた) さん



社会福祉法人侑愛会
8月号 令和7年8月1日発行

発行日: 偶数月1日 / 発行者: 祐川 暢生 / 発行所: 社会福祉法人侑愛会 (北海道北斗市追分7丁目8番9号)

<https://www.yuai.jp/>



社会福祉法人侑愛会
学校法人ゆうあい学園
www.yuai.jp



社会福祉法人侑愛会
学校法人ゆうあい学園
www.yuai.jp



利用者の人権を守ること

近年、福祉現場における虐待事案が社会的な関心を集めています。障害者虐待防止法や高齢者虐待防止法の施行により、事業者には虐待を未然に防ぎ、早期発見・早期対応することが強く求められています。しかし、侑愛会では、これまでに数回の虐待事案が発生しました。このことは、私たちの理念に反することであり、社会的信頼も失墜させてしまうこととなりました。このようなことが二度と繰り返されないよう、「利用者の人権を守ること」について考えたいと思います。

虐待防止に向けた取り組み

法人や施設では「インクルーシブな私たちの街を実現する」ために、今年度は「利用者の人権を守る」ことを重点課題と位置づけ、さらなる虐待防止への取り組みを継続して進めています。虐待が引き起こされる背景には様々な要因が複雑に絡み合い、画一的な取組みでは解決できないこともあります。そこで、大きく3つの視点で整理しました。

- ① **組織としての仕組みづくり**
 - 虐待防止委員会の設置・機能強化（法人の虐待防止委員会、各事業所の虐待防止委員会、法人運営委員、施設会、課長会）
 - 内部通報制度・第三者通報制度の整備（法人の人権擁護委員会、第三者評価の導入の検討、地域連携推進会議の活用等）
 - 記録や通報の徹底
- ② **職員一人ひとりの意識と実践のために**
 - 権利意識の尊重…利用者の方々の「あたりまえの生活」を常に意識する
 - 感情のセルフマネジメント…ストレスの蓄積や感情的な支援が虐待につながることを知る
 - 支援の質の向上…強度行動障害への対応などを学ぶことで不適切な関わりを防ぐ
 - 気付きと声掛け…「ちよつと変だな」と思ったときに声を掛け合える職員間の関係性を
- ③ **組織風土・職場環境の整備**
 - 心理的安全性…「困っている」「支援が難しい」と言える職場づくり
 - 人員配置の適正化…慢性的な人手不足の解消に向けた取り組み

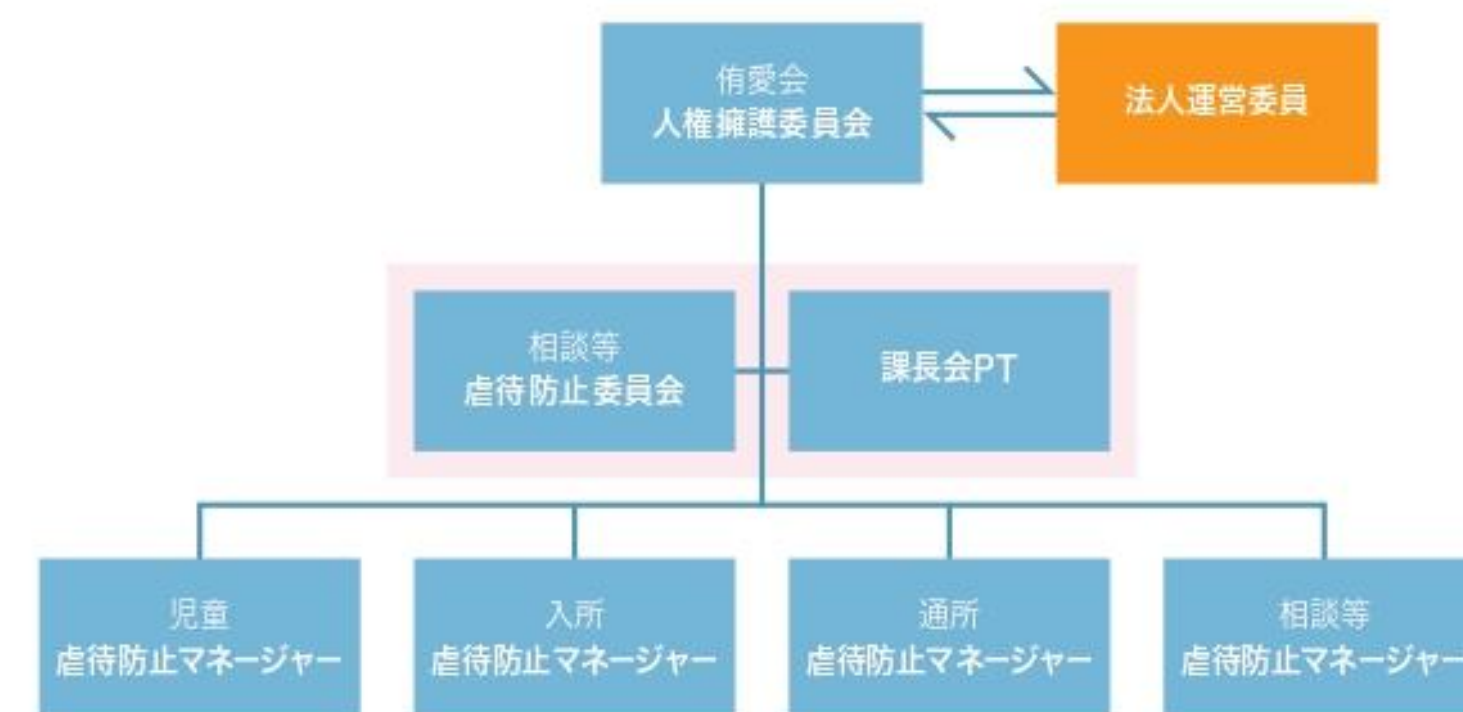
- 管理職のロールモデル…管理職が率先して虐待防止の姿勢を示す

虐待防止委員会の位置づけとその役割

今年度より、法人で虐待防止委員会を設置し、各事業所の委員会における虐待防止の取り組みを、法人全体で検証し、必要な対策を検討することといたしました。

① 委員会の体制について

虐待防止委員会は、法人の人権擁護委員会の下に位置づけられています。課長会と連携しながら、各事業所の虐待防止マネージャーと連携した取り組みを進めていきます。



② 委員会の役割について

主に各事業所の虐待防止委員会の実施状況の把握と取り組みに対する検証です。また、法人職員全員に向けたアンケートや意識調査等を実施し、人権意識向上のために必要な取り組みを検討します。その他にも虐待防止セルフチェック項目の検証や、効果的な研修の企画と実施、人権意識向上に向けた啓発活動の検討などを行います。

③ 委員会のサイクルについて

上記の取り組みを組織的に位置づけ、法人運営委員、施設長会、課長会と連携しながら、PDCAサイクルを回し、実効性のある虐待防止の取り組みを進めていきます。

その人らしい生活を目指して

福祉現場では支援の名のもとに、無意識のうちに権利侵害が起きることがあります。虐待を自分たちとは無関係な問題とせず、日常の支援を見直すためにも、定期的な点検が必要です。法人全体でその情報を共有しながら利用者の人権を守ることが常に考えていきたいと思っています。

「人ひとりが大切にされる存在である」ことを常に意識しながら、たくさんの方々と話し合える関係を作り上げていくことが最も重要なことだと思います。これからも、利用者の方々の「その人らしい生活スタイル」に応じた豊かな暮らしに向けた取り組みを考え続けていきたいと思っています。

虐待防止委員会
中野伊知郎

利用者の方々、ご家族の皆様への 意向確認等調査についてのご報告

昨年の11月、ゆうあいの福祉サービスを利用する方々や、そのご家族を対象にした「意向確認等調査(アンケート形式)」を行いました。前回(令和4年実施)までの調査の名称は「満足度調査」です。令和8年度から障害者支援施設に地域移行等意向確認等が義務化されることを受けて、調査の名称を変更、実施時期も一年前倒しました。また対象範囲や質問項目も一部変更しています。一方で質問項目の多くは、前回までのものを踏襲しています。この紙面で、結果についてご報告させていただきます。

調査概要

調査名
利用者の方々、ご家族の皆さまへの意向確認等調査

調査目的
ゆうあいの福祉サービスを利用する方々や、ご家族などから、各項目における評価や満足度などに関する回答を集計して数値化する。また、今後の生活のあり方の希望、その他意見を伺う。それらから読み取ることで、できる情報やデータを活用して、支援の質や改善に役立てていきたい。加えて、今後の住まいの希望や意思を確認することで、今後の事業に必要なことを考えていく基礎資料とした。

調査対象
成人入所施設(8か所)、成人通所施設(5か所)、グループホーム(45か所)を利用する方々、および保護者等。利用する方々の回答者数は759名(回答率98・7%)、保護者等の回答者数は480名(回答率68・9%)であった。前回、利用する方々についてはグループホームのみであったが、今回は全事業所を対象としている。

調査方法
アンケート用紙を配布、回答用紙は無記名での記入を依頼、郵送等で回収する。

調査内容
「設備・環境について」、「支援全般について」、「職員の姿勢・態度について」、「その他、今後の住まいの希望や意思確認などについて」、計22の設問や自由記載等。

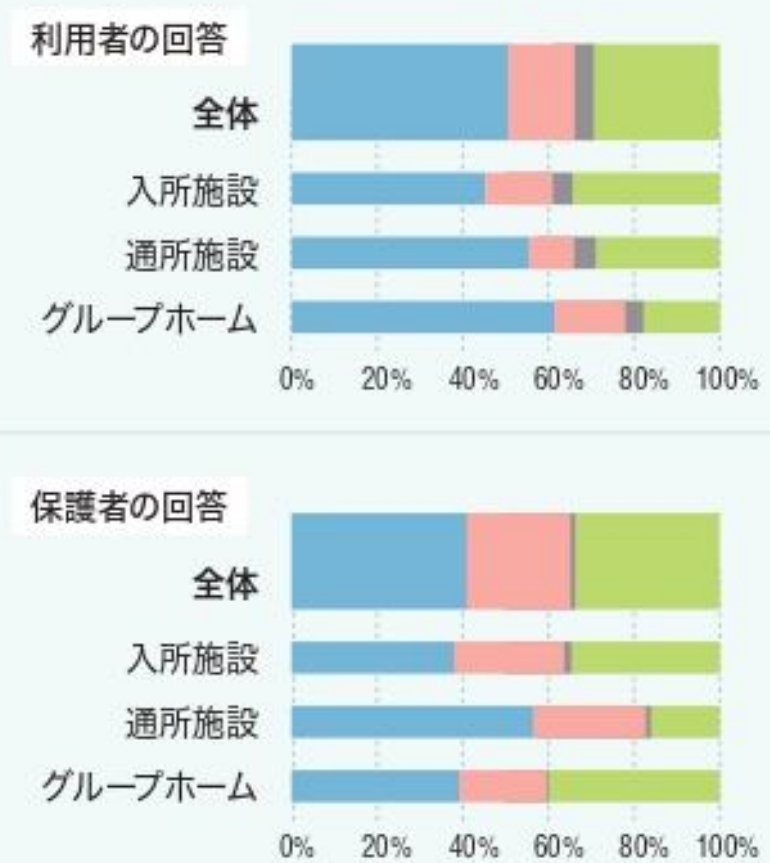
結果と考察

1 設備・環境について

利用する方々について、全体で「満足」と「普通」を合わせた数値は66%である。事業種別で見ると、グループホームが高く(78%)、入所施設が低い(61%)ことが分かる。また、入所施設では、3人に1人が「わからない」と回答している。入所施設の重度化傾向と無関係では無いかもしれないものの、設問の分かりやすさ等の配慮や工夫について課題があるのかもしれない。保護者の方々等について、全体で「満足」と「普通」を合わせた数値は65%である。また「わからない」と回答した方が、グループホーム、次に入所施設が高い。この辺りは、各施設で事情が違うかもしれないが、個別のコメントなどを参考に改善に努める必要があるだろう。

設備・環境について

- ☐ 事業所の設備や環境の快適さ
- ☐ 通勤や買い物などの移動しやすさ
- ☐ 居室の環境について
- ☐ 共有スペースの環境について

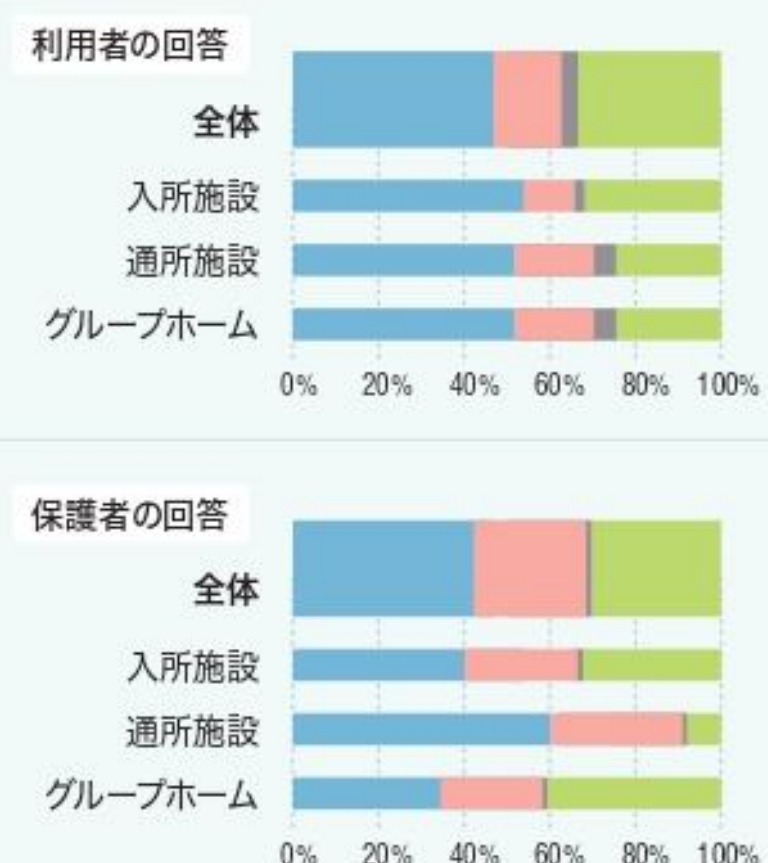


2 支援全般について

利用する方々について、全体で「満足」と「普通」を合わせた数値は63%である。事業種別で見ると、グループホームが高く(70%)、入所施設がやや低い(58%)ことが分かる。また「わからない」と回答した利用者の方々はやはり多く、全体で3人に1人の割合となった。保護者の方々等について、全体で「満足」と「普通」を合わせた数値は68%である。通所施設の保護者等は支援者とやり取りする機会が多いためか、満足度が高い。「わからない」と回答する保護者等の割合は、ここでも入所施設よりグループホームのほうがやや高い。「設備・環境について」と違って現地まで足を運んでいただかずとも、普段からのやり取りを多くする努力などで改善の余地があるように感じられる項目である。

支援全般について

- ☐ 個別支援計画について
- ☐ 仕事や活動内容について
- ☐ お給料やお小遣いについて
- ☐ 食事について
- ☐ 外出や行事について
- ☐ 食事について
- ☐ 健康管理について

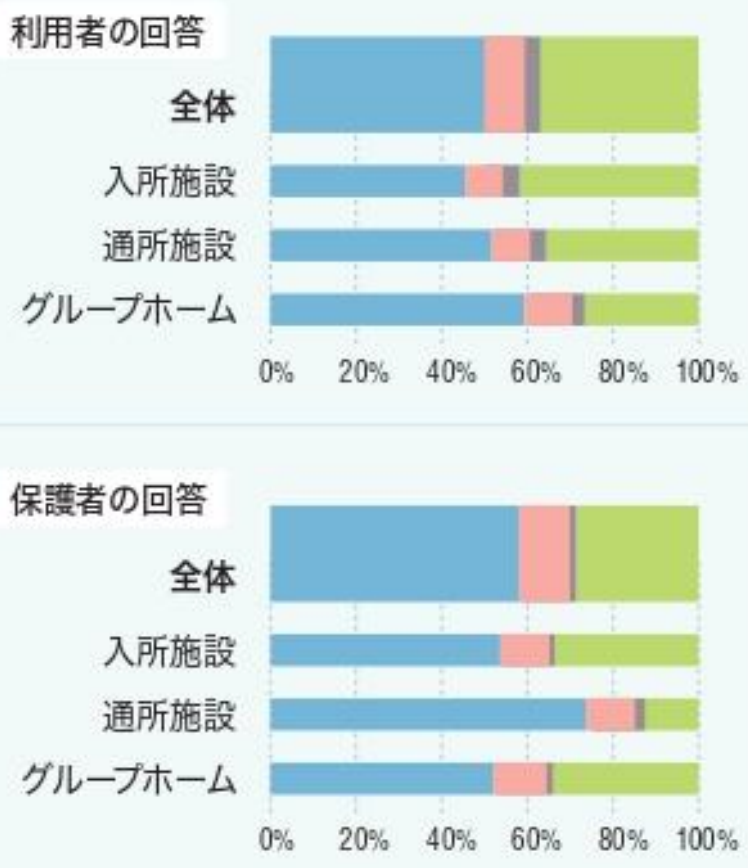


3 職員の姿勢・態度について

利用する方々について、全体で「満足」と「普通」を合わせた数値は59%であった。事業種別で見ると、グループホームが高く(70%)、入所施設で低く(54%)なっている。ここでも「わからない」と回答した利用者の方々は多いのが目を引く。保護者の方々等について、全体で「満足」と「普通」を合わせた数値は70%である。「満足」だけみると、この項目が一番高い数値となっている。ここでも通所施設の数値は高い。普段からのコミュニケーションで信頼関係を構築しつつ、率直に意見や相談をしてもらえそうな雰囲気づくりも大切であるように感じる。

職員の姿勢・態度について

- ☐ 職員の話し方や態度について
- ☐ 連絡や情報提供のあり方について
- ☐ 困りごとや苦情等の相談について
- ☐ プライバシー保護や人権配慮について

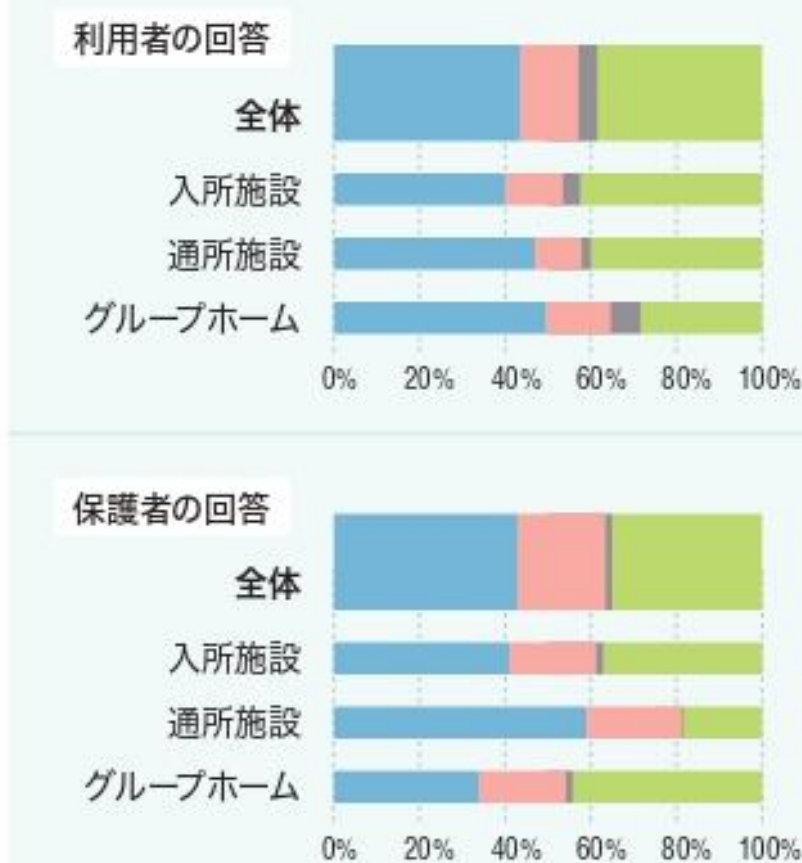


4 その他

利用する方々について、全体で「満足」と「普通」を合わせた数値は57%と他の項目と比べて一番低い数値となっている。グループホームで「不満」と答えた方の割合が全ての設問のなかで一番多い(7%)。また、「わからない」と回答する割合が40%と非常に多い。保護者の方々等について、全体で「満足」と「普通」を合わせた数値は63%と、他の設問比べて値はやや低い。「不満」も少ないが、そもそも「分からない」といったような印象を受ける。

その他について

- ☐ 利用者同士の関係性について
- ☐ 防災の取組みについて
- ☐ 事故や防犯の取組みについて
- ☐ 感染症対策の取組みについて
- ☐ 利用するサービス全般について



5 今後の住まいの希望や意思確認などについて

「今後、どのような生活を希望されますか?」という設問について選択肢に違いがあり、グラフで比較検討が難しかったので、利用者の方々と保護者等に分けて箇条書きで「報告をする」。

○利用者の方々について(入所施設)
「わからない」が40%、次いで「今の施設」が28%、「家族との暮らし」が17%、「グループホームでの生活」が8%、「人暮らし」が7%となった。

○利用者の方々について(通所施設)
「わからない」が42%、次いで「今の暮らし(家族と同居)」が32%、「グループホームでの生活」が14%、「人暮らし」が12%となった。

○利用者の方々について(グループホーム)
「今のホーム」が42%、次いで「人暮らし」が21%、「わからない」が16%、「家族との暮らし」が11%、「別のホーム」が7%、「結婚生活」が2%、「その他」が1%となった。

○保護者等について(入所施設)
「今の施設」が78%、次いで「わからない」が18%、「グループホームでの生活」が2%、「家族との暮らし」が1%、「人暮らし」が1%となった。

○保護者等について(通所施設)
「今の暮らし(家族と同居)」が57%、次いで「グループホームでの生活」が24%、「わからない」が18%、「人暮らし」が1%となった。

○保護者等について(グループホーム)
「今のホーム」が60%、次いで「わからない」が32%、「施設での生活」が6%、「その他」が2%となった。

まとめ

全体の設問をとおして3人に1人が「わからない」と回答しています。また回答していただけたとしても、どこまで有効回答率として解釈できるか数字の信憑性に疑問符がついてしまうものもあつたかもしれません。このことは、調査のあり方そのものに課題があつたといわざるを得ません。冒頭に述べましたが、令和8年度から障害者支援施設に地域移行等意向確認等が義務化されます。とくに自己決定や意思確認が困難な利用者の方々の意向を確認するためには、意思決定支援ガイドラインに沿いながら、丁寧かつ分かりやすい支援や配慮が求められます。今後、地域移行等意向確認等に関する指針を作成していく必要があります。今回の調査で得た教訓をもとに、意思決定支援のあり方に関する検討チームを編成し、利用者の方々の意思を汲み、また、ご家族の信頼に応えることができるような取り組みを進めたいと考えています。あらためまして、このたびの意向確認等調査にご協力を賜りましたこと、あらためてお礼を申し上げます。また、この紙面では調査二部抜粋となります。ご了承くださいますと幸いです。自由記述欄などでは、厳しいご指摘やご意見をいただく一方で、日頃の取組みの評価や励ましも多くいただきました。誠にありがとうございます。

調査担当：鈴木、本間、楢井、守口





社会福祉法人侑愛会
学校法人ゆうあい学園
www.yuai.jp



社会福祉法人侑愛会
学校法人ゆうあい学園
www.yuai.jp