

利用者調査の結果

福祉サービス種別: 就労継続支援B型

事業所名(施設名): 長野市ふたば園

1 調査概要

| | | | |
|-------------------|---------|---|--|
| 調査対象者 | 利用者本人 | | |
| 調査方法 | アンケート方式 | | |
| 利用者総数(人) | 40人 | 調査対象者は、施設側から選定していただき、返信用封筒に入れて、調査機関宛に直接郵送していただいた。 | |
| 調査対象者数(人) | 40人 | | |
| 有効回答者数(人) | 32人 | | |
| 利用者総数に対する回答者割合(%) | 80% | | |

2 利用者調査全体のコメント

全利用者の8割の回答結果であり、保護者が利用者聞きながら回答、または保護者が回答している数値が多いようです。特に職員との丁寧な対応、接し方のため、仲間づくりや楽しみながら通所している様子がうかがえます。保護者も安心して通っていることに満足されている様子が感じられます。調査内容のとらえ方や分かりにくさが数値のばらつきになっている様子がうかがえます。基本的には身近な施設職員がいつも相談窓口であり見守りある中で穏やかに安心して過ごしているようです。

3 利用者調査の結果

| 調査項目 コメント | 実数 | | | |
|---|------------|---------------|-----------|------------------|
| | はい | どちらとも いえない | いいえ | 非該当(あて はまらない) |
| 問1 あなたがやりたいと思った活動ができますか。 | 18人 62% | 5人 17% | 6人 21% | 0人 0% |
| やりたいと思った活動ができていると感じているのは6割程度です。何らかの不満があるようです。 | | | | |
| 問2 あなたの目標・計画について、いっしょに考えわかりやすく説明してくれましたか。 | 19人 63% | 6人 20% | 5人 17% | 0人 0% |
| 問1と同様にやりたいと思うことに活動している人はこの問も「はい」と答えているようです。 | | | | |
| 問3 職員は、丁寧(乱暴な言葉を使ったり、命令したり、呼び捨てにしない)に接してくれますか。 | 28人 93% | 2人 7% | 0人 0% | 0人 0% |
| 職員の対応には、利用者はほとんど満足し気持ちよく過ごしているようです。 | | | | |
| 問4 あなたが困ったときに、職員以外の人(役所や第三者委員など)にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか。 | 11人 48% | 4人 17% | 8人 35% | 0人 0% |
| 職員が一番の相談者であり、それ以外の相談窓口の理解は半数程度です。 | | | | |
| 問5 あなたのプライバシー(他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと)を職員は守っていますか。 | 18人 62% | 6人 21% | 1人 3% | 4人 14% |
| プライバシー配慮した職員の対応が行われている理解が保護者にも伝わっているようです。 | | | | |
| 問6 職員は、あなたがやりたいことは自分でできるように、あなたの行動を見守ってくれますか。 | 24人 80% | 5人 17% | 0人 0% | 1人 3% |
| 職員は、利用者がやりたいことを見守られ、自分で行えるように支援の様子が理解できます。 | | | | |
| 問7 職員はあなたの話をよく聞いてくれますか。 | 24人 86% | 2人 7% | 2人 7% | 0人 0% |
| 職員は、しっかり個別の話を聞き、満足できることで頑張っている様子が感じられます。 | | | | |
| 問8 あなたの気持ちをわかってくれ、希望に応じた支援が行われていますか。 | 22人 69% | 9人 28% | 1人 3% | 0人 0% |
| 本人の希望に応じた支援は、7割近くの方は感じているようです。 | | | | |

| 調査項目 コメント | | 実数 | | | |
|--|--|------------|---------------|-----------|------------------|
| | | はい | どちらとも いえない | いいえ | 非該当(あて はまらない) |
| 問9 | あなたが困ったときに、相談できる職員がいますか。 | 24人 86% | 1人 3% | 3人 11% | 0人 0% |
| 相談でき、信頼できる職員がいるとほとんどの方は感じているようです。安心している様子がうかがえます。 | | | | | |
| 問10 | あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員は、きちんと対応してくれていますか。 | 19人 66% | 6人 20% | 4人 14% | 0人 0% |
| 利用者の真のニーズに応えようとしている職員の様子を感じられます。 | | | | | |
| 問11 | あなたがお願いしたことが、他の職員にも伝わっていますか | 18人 60% | 6人 20% | 3人 10% | 3人 10% |
| 利用者がお願いしたことが、職員との連携につながっておらず残念に感じている方が半数いるようです。 | | | | | |
| 問12 | 施設での活動は楽しいですか | 24人 77% | 5人 16% | 2人 7% | 0人 0% |
| 7割以上の方は施設生活に満足されています。 | | | | | |
| 問13 | あなたの目標や計画、状態に応じた支援が行われていますか。 | 19人 63% | 10人 33% | 1人 4% | 0人 0% |
| 職員と話し合いの中で、作業などに取り組み、目標に向け支援されていることを6割の人は理解しています。 | | | | | |
| 問14 | 食事の時間は楽しみですか。 | 29人 91% | 3人 9% | 0人 0% | 0人 0% |
| 食事はほとんどの方が満足しています。 | | | | | |
| 問15 | あなたにあった食事方法(食事時間、食器・用具、食べやすい工夫、介助の方法)になっていますか。 | 23人 85% | 1人 4% | 3人 11% | 0人 0% |
| 食事は満足度が高く楽しみの時間です。 | | | | | |
| 問16 | 入浴や着替え、トイレなどであなたが恥ずかしい思いをしないようにしてくれますか。 | 24人 83% | 3人 10% | 2人 7% | 0人 0% |
| プライバシーに配慮した支援が行われているようです。 | | | | | |
| 問17 | この施設であなたは安心してすごすことができますか。 | 25人 81% | 5人 16% | 1人 3% | 0人 0% |
| 8割程度の方は満足と感じています。 | | | | | |
| 問18 | 施設の中であなたは安全に動くことができますか。(危ないところはありませんか。) | 23人 77% | 3人 10% | 4人 13% | 0人 0% |
| 建物の古さなどを気にされる保護者もいるため安全面に不安を感じる方もいるようです。 | | | | | |
| 問19 | あなたがケガをしたり具合が悪いときに、すぐに病院に連れて行ってくれたり心配してくれますか。 | 17人 65% | 4人 16% | 5人 19% | 0人 0% |
| 通所施設であるため高い数値は得られませんが、職員が気にかけて対応してくれていることは感じているようです。 | | | | | |
| 問20 | ボランティアや地域の人、家族等が参加したり交流したりする機会はありますか。 | 20人 69% | 5人 17% | 4人 14% | 0人 0% |
| 行事の時以外は地域交流はないため、数値のばらつきは感じます。 | | | | | |
| 問1 | あなたは好きなきに、外出したり外泊したりすることができますか。 | 5人 71% | 0人 0% | 2人 29% | 0人 0% |
| 就労継続B型であるために回答率は少ないようです。 | | | | | |

| 調査項目 | | 実数 | | | |
|---|---|-----|---------------|-----|------------------|
| コメント | | はい | どちらとも いいない | いいえ | 非該当(あて はまらない) |
| 問2 | 設を退所して地域で自立して生活するための体験の機会や方法についてよくわかるように教えてくれていますか。 | 3人 | 0人 | 2人 | 0人 |
| | | 60% | 0% | 40% | 0% |
| 就労施設であり、地域で暮らしているため回答人数が少なくわかりにくい質問のようです。 | | | | | |
| 問3 | あなたが働くことについて、職員はあなたの希望をよく聞いてくれますか。 | 17人 | 3人 | 2人 | 0人 |
| | | 77% | 14% | 9% | 0% |
| 職員は、利用者の希望を確認し支援している様子が見えます | | | | | |
| 問4 | 仕事の内容や工賃・給料の支払いの仕組みなどについて、わかりやすく説明してくれましたか。 | 7人 | 6人 | 8人 | 0人 |
| | | 33% | 29% | 38% | 0% |
| 工賃には、不満を感じているようです。 | | | | | |