

## 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  
事業所名(施設名)： 障害者福祉施設 すまいる

## 1 調査概要

調査対象者	利用者本人	調査対象者は、利用者されている全員アンケート方式にて実施する。調査票は、封筒に入れ封をし、調査機関が用意した箱に入れていただき、調査機関が開封し、集計いたしました。
調査方法	アンケート方式	
利用者総数(人)	46人	
調査対象者数(人)	46人	
有効回答者数(人)	40人	
利用者総数に対する回答者割合(%)	87%	

## 2 利用者調査全体のコメント

就労施設であっても、利用者の通ってくる目的はそれぞれ違っています。職員の利用者への対応には、利用者の満足を感じます。さらにこの施設で人との交流含め安心して過ごす場所である様子が感じ取れます。しかし、それぞれの利用者特性や作業の適性などは利用者それぞれの思いが重なり、すべてが満足するのは難しいと思います。利用者が職員に対する感謝の念、不満と思う気持ち、さらに、利用者のやりたい活動の支援、環境などの取り組みが望まれます。今後の利用者一人ひとりのアセスメントなどによりさらなる利用者の思いを引き出し支援し、さらなる信頼関係の構築と自立支援に努めてほしいと思います。

## 3 利用者調査の結果

調査項目	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)
コメント				
問1 あなたがやりたいと思った活動ができますか。	20人 50%	17人 43%	3人 7%	0人 0%
自分がやりたいと思う選択肢を選ぶ難しさを利用者は感じているようです。何がやりたい気持ちを引き出すのかアセスメントの工夫も必要かもしれません。				
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。	23人 59%	15人 38%	1人 3%	0人 0%
職員と一緒に利用者のことを考え対応してくれることに感謝の気持ちを感じられます。しかし、理解しにくい利用者、会話の苦手な利用者への今後の支援への難しさを感じます。				
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。	32人 80%	5人 13%	3人 7%	0人 0%
職員の対応に満足を感じている方が多い一方、「いいえ」と答える利用者の声に耳を傾けてほしいと思います。				
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。	16人 43%	14人 38%	7人 19%	0人 0%
「どちらともいえない」と答えている4割の利用者は、依然聞いたことがあったのかもしれません。				
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。	28人 70%	6人 15%	2人 5%	4人 10%
プライバシーに配慮した職員の対応に、7割の利用者は満足と思っています。回答にばらつきがある項目です。職員への利用者の配慮がうかがえる項目です。				

調査項目		実数			
コメント		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。	27人	8人	2人	3人
		67%	20%	5%	8%
利用者のやりたいことに寄り添い、支援している様子が感じられます。					
問7	職員はあなたの話をよく聞いてくれますか。	24人	15人	0人	0人
		62%	38%	0%	0%
もっと、職員と話をしたいという利用者の気持ちがうかがえます。					
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。	20人	15人	4人	0人
		52%	38%	10%	0%
利用者の気持ちの理解にさらに取り組んでほしい項目です。					
問9	あなたが困ったときに、相談できる職員がいますか。	26人	9人	4人	0人
		67%	23%	10%	0%
困ったときに相談できる職員が「いない」と答える利用者の思いを検討してほしい項目です。					
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。	21人	14人	3人	0人
		55%	37%	8%	0%
利用者の不満、要望は様々ですが、利用者の訴えには耳を傾けてほしい項目です。					
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	16人	1人	3人
		47%	42%	3%	8%
職員に伝えたことが伝わっていないと感じている利用者は、半数近いです。問11同様利用者の訴えに耳を傾けてほしい項目です。					
問12	施設での活動は楽しいですか	24人	9人	6人	0人
		62%	23%	15%	0%
施設に来て活動する満足度は、7割を超えています。不満や要望が伝わらないといいながらも職員との交流、利用者同士に仲間意識で安心して過ごせる場だと思われれます。					
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。	21人	16人	2人	0人
		54%	41%	5%	0%
目標・計画への支援は、再アセスメントなどで利用者の理解に努めたい項目です。					
問14	食事の時間は楽しみですか。	28人	4人	5人	0人
		76%	11%	13%	0%
食事の楽しみは、施設に来る楽しみの一つだと思います。					

調査項目		実数			
コメント		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。	24人 67%	8人 22%	4人 11%	0人 0%
食事は、好き嫌いなどもある為かばらつきも多い項目です。					
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。	23人 70%	9人 27%	1人 3%	0人 0%
職員のプライバシーへの配慮が感じられる項目です。7割の利用者は満足と感じています。					
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。	27人 71%	8人 21%	3人 8%	0人 0%
7割の利用者は、この施設で安心と感じています。もっと自分に合った支援に期待している利用者の様子を感じます。その反面、うまく施設になじめていない利用者の様子を感じ取れます。					
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。)	30人 79%	6人 16%	2人 5%	0人 0%
8割近い利用者は、安心して施設で過ごしています。「いいえ」と答える利用者の意見にも耳を傾けてほしいです。					
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。	27人 71%	8人 21%	3人 8%	0人 0%
体調がよくない時には、頼れる職員の姿を感じ取れます。					
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。	15人 43%	9人 26%	11人 31%	0人 0%
ボランティア等の利用は、今後の課題と思われれます。様々な利用者の意見も聞いてほしい項目です。					
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。	14人 54%	9人 35%	3人 11%	0人 0%
働くことへの利用者の希望は、大きな課題です。働くことへの支援、やりたくても継続できない利用者の気持ち等、もう少し話を聞いていきたい項目です。現状とのギャップにどのように応えていくか難しい項目です。					
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。	13人 48%	7人 26%	7人 26%	0人 0%
就労目的で来ている利用者には、理解できているように感じます。利用者それぞれの特性に対応した説明などへの工夫も考慮してほしい項目です。					