

利用者調査の結果

福祉サービス種別：就労継続B型施設

事業所名：松本ひよこ

1 調査概要

調査対象者	利用者本人
調査方法	聞き取り方式
利用者総数（12人）	
調査対象者数（6人）	
有効回答者数（6人）	
利用者総数に対する回答者割合（50.0%）	

2 利用者調査全体のコメント

<p>多くの利用者が松本ひよこでの就労環境や労働に満足しており、仲間の顔を見るのを楽しみに来所している様子がわかります。</p> <p>地域社会との接点である施設外作業を楽しみにしている様子もあり、屋外での継続的なレクリエーションなどの検討も更に必要でしょう。</p> <p>また、職員への信頼も厚く意見・要望などを直接訴える方もいますが、そうでない方に向けて仕組みや担当者なども分かりやすく伝えることで、利用者からの声を更に増やし質の向上を図ることは可能と感じます。</p>
--

3 利用者調査の結果

調査項目	実数（人）			
	はい	いいえ	無回答	非該当
問1 施設の中は安全に動けるようになってますか。	5	0	0	1
・利用者は安全に活動できているようで、見学においても確認できます。				
問2 食事はおいしいですか。	5	0	0	1
・食については満足している様子です。				
問3 仕事や活動は楽しいですか。	6	0	0	0
・施設内作業や施設外での販売が楽しみなようですが、作業中に騒がしいという声もあります。				
問4 職員はみんな同じようにあなたに対応してくれますか。	5	0	0	1
・職員の皆さんの対応は皆同じようで、不安を感じていない様子です。				
問5 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。	5	0	0	1
・利用者への接遇に対しては、満足している様子です。				

問6 あなたの気持ちをわかってくれる(相談できる)職員がいますか。	4	1	0	1
・「困ることはない。」という回答もありますが、何かあると職員を頼っているようです。				
問7 あなたが困ったとき、施設の職員は助けてくれますか。	4	0	1	1
・「お弁当の肉を切ってくれる。」という回答もあり、頼りにしているようです。				
問8 困ったことを外の人(第三者委員など)にも相談できますか。	0	2	3	1
・第三者委員の事を知らない方も相当いるようです。				
問9 工賃・給料の支払いのしくみは、わかりやすく説明されていますか。	4	1	0	1
・「不明な時は管理者に聞く。」という回答もありますが、概ね賃金には納得がいつているようです。				
問10 施設に、あなたが来る事を喜んでくれる仲間がいますか。	5	0	0	1
・施設の仲間との絆ができています。				
問11 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。	3	1	1	1
・サービス計画等に関しては、概ね理解できる説明がなされているものと思われます。				
問12 利用する前に、施設での生活や支援内容など、知りたいことについてわかりやすい説明がありましたか。 (利用開始から1年以内の方への聞き取り)	3	0	1	2
・「見学に来た。」という回答が何件もあり、納得して働いている様子です。				
問13 施設のサービスなどの考え方を知る機会(説明、掲示など)がありましたか。 (利用開始から1年以内の方への聞き取り)	1	1	2	2
・「仕事を頑張るように言われた。」という回答もありますが、理解が進むような工夫が必要かもしてません。				
問14 施設の説明を聞いて、自分で施設を利用することを決めましたか。 (利用開始から1年以内の方への聞き取り)	2	1	1	2
・「親が決めてくれた。」という回答もありますが、納得のいく分かりやすい説明がなされているものと思われます。				
問15 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。	1	1	3	1
・半数が黙り込んでしまいました。不平・不満に関しての訴える仕組みについての理解を進めるの必要を感じます。				
問16 職員は不満や要望に対してきちんと対応してくれていますか。	3	0	2	1
・訴えることができる方には、適切な対応が図られているものと思われます。				