

利用者調査の結果

福祉サービス種別：就労継続支援A型

事業所名：長野県西駒郷駒ヶ根支援事業部
わーく西駒

利用年数	1年未満		1年以上 3年未満		3年以上 5年未満		5年以上 10年未満		10年以上 15年未満		合計	平均
男性	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	33.3%	4	66.7%	6	9年
女性	0	0.0%	2	33.3%	1	16.7%	0	0.0%	3	50.0%	6	6年

年齢	20歳未満		20～ 39歳未満		40～ 59歳未満		60～ 64歳未満		65～ 69歳未満		合計	平均
男性	0	0.0%	4	66.7%	2	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	6	35.7歳
女性	0	0.0%	3	50.0%	3	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	38.7歳

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（10人）

有効回答者数（10人）

利用者総数に対する回答者割合（83.3%）

2 利用者調査全体のコメント

聞き取り調査では施設や職員に対する不満を聞くことはなく、「大変満足」、「満足」の合計で70.0%となっています。

第三者委員との馴染みの関係を深める取り組み、活躍も進んでおり、意思表示がうまくできない利用者も更に安心が増していると思いますが、問4の肯定結果が20.0%と低いのが気になります。そして、問10、問11の「言ったことがない」、「不満とっていない」の回答について、なぜそうなるのか検討の必要を感じます。

また、「私の目標、応援計画」の作成、見直しの際の説明では、支援の内容について本人が理解できる簡単な文言や、より分かり易くして、自分のものと意識できるようにすることも必要でしょう。

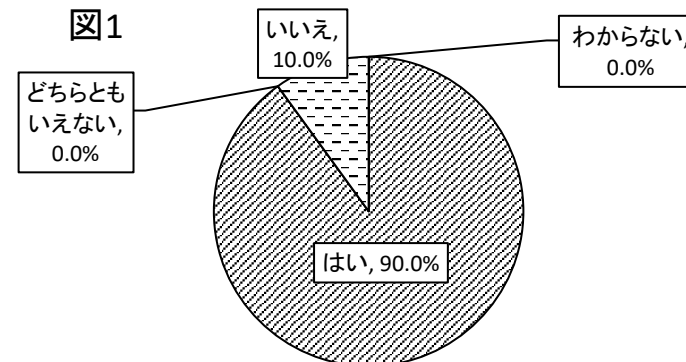
※回答内容の割合は四捨五入してあるため、合計が100%とならない場合もあります。

3 利用者調査の結果

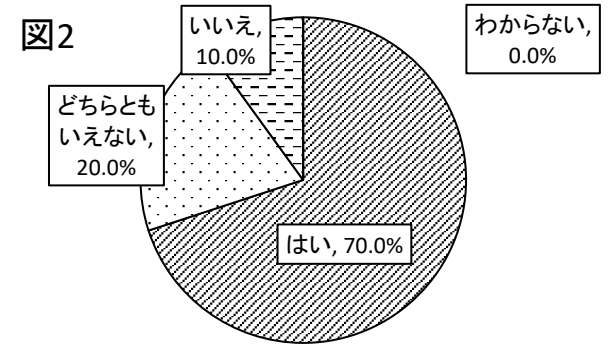
調査項目		実数（人）			
コメント		はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
問1	あなたがやりたいと思った活動ができますか。	9	0	1	0
		90.0%	0.0%	10.0%	0.0%

・「やりたい仕事ができるので、うれしいです」、「他の仕事もしてみたい」との回答があります。本人の適正にあったものなのか、検討も必要でしょう。

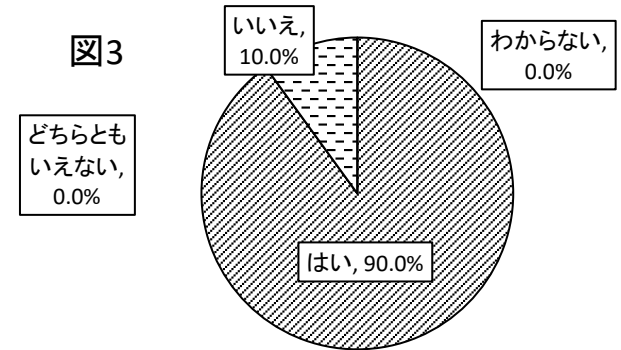
図1



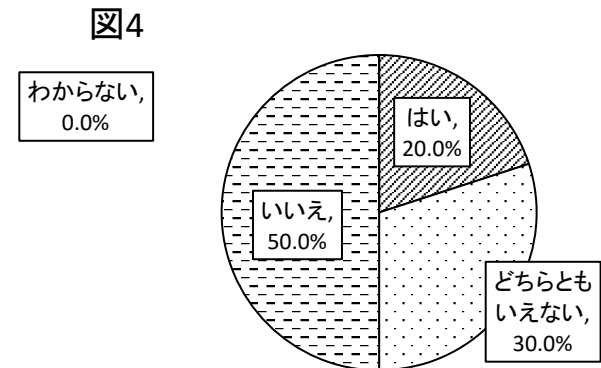
問 2	あなたの目標・計画について、いっしょに考えわかりやすく説明してくれましたか。	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
		7	2	1	0
		70.0%	20.0%	10.0%	0.0%
<p>・一般就労を希望する方もいます。利用者の自己決定や自己選択を尊重する姿勢の下で、意思決定支援におけるアドバイスが大切と感じます。</p>					



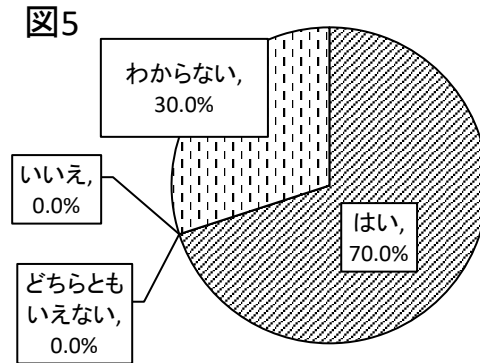
問 3	職員は、丁寧（乱暴な言葉を使ったり、命令したり、呼び捨てにしない）に接してくれますか。	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
		9	0	1	0
		90.0%	0.0%	10.0%	0.0%
<p>・利用者の権利擁護、権利侵害については、自分の事として理解できる更なる取り組みを期待します。</p>					



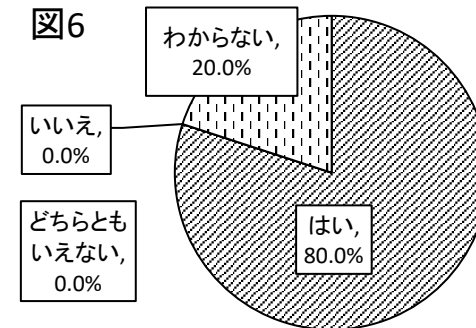
問 4	あなたが困ったときに、職員以外の人（役所や第三者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか。	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
		2	3	5	0
		20.0%	30.0%	50.0%	0.0%
<p>・「時々来るので、面談したことがある」との回答があるものの、「知っているが相談はしない」という回答もあります。相談しない理由は何か、また、周知の取り組みが理解されていないのはなぜか、検討する必要があります。</p>					



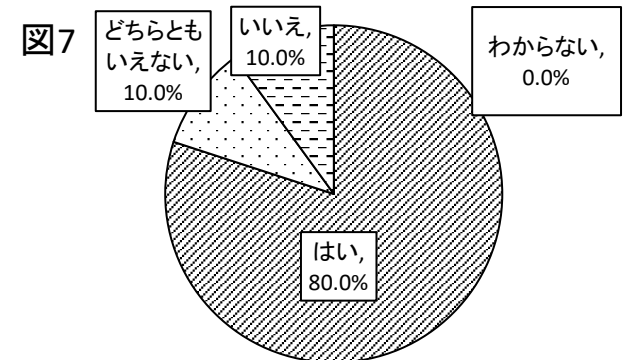
問 5	あなたのプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守っていますか。	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
		7	0	0	3
		70.0%	0.0%	0.0%	30.0%
・概ね満足ですが「プライバシーとは何か」、「どのような場面で守られているのか」など、一般就労に向けたSSTの1つと理解したいものです。					



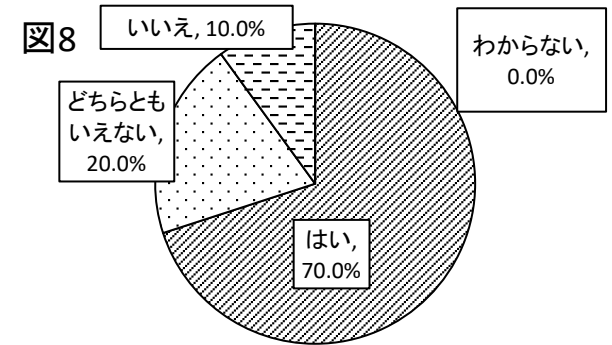
問 6	職員は、あなたがやりたいことは自分でできるように、あなたの行動を見守ってくれますか。	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
		8	0	0	2
		80.0%	0.0%	0.0%	20.0%
・概ね満足ですが、どのような支援を行うのか、計画の説明の際にわかりやすく説明する必要を感じます。					



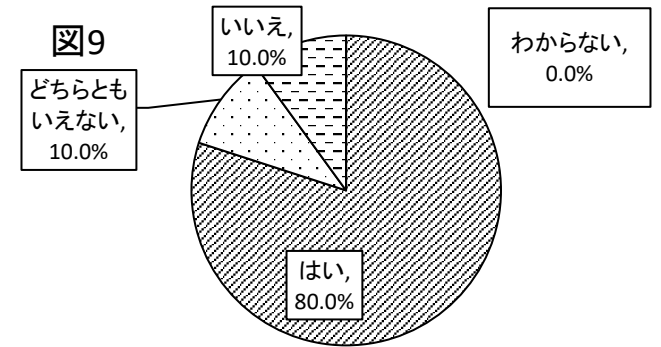
問 7	職員はあなたの話をよく聞いてくれますか。	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
		8	1	1	0
		80.0%	10.0%	10.0%	0.0%
・「困ったときに相談にのってくれる」との回答もあり、満足している方が多いですが、それ以外の回答も上がっています。					



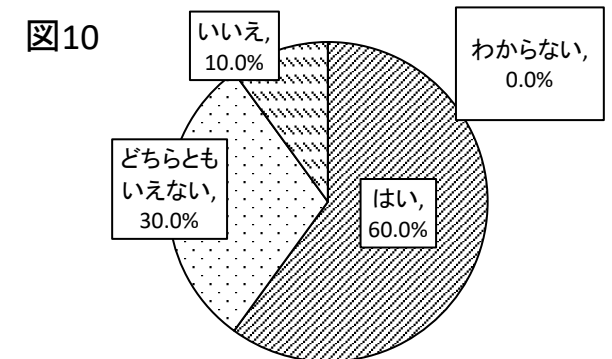
問 8	あなたの気持ちをわかってくれ、希望に応じた支援が行われていますか。	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
		7	2	1	0
		70.0%	20.0%	10.0%	0.0%
・支援について満足している回答が多いですが、それ以外の回答もあります。					



問 9	あなたが困ったときに、相談できる職員がいますか。	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
		8	1	1	0
		80.0%	10.0%	10.0%	0.0%
・それぞれが相談できる職員を確保している模様ですが、それ以外の方もいます。					

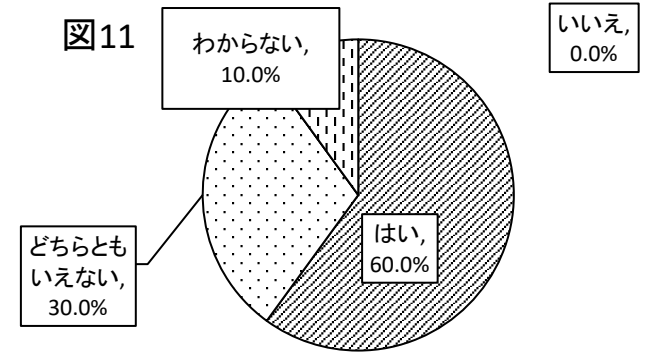


問 10	あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員はきちんと対応してくれていますか。	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
		6	3	1	0
		60.0%	30.0%	10.0%	0.0%
・概ね満足していますが、「言ったことがないので、わからない」、「不満とっていないので」との回答もあります。なぜそうなるのかの検討は必要と感ずます。					



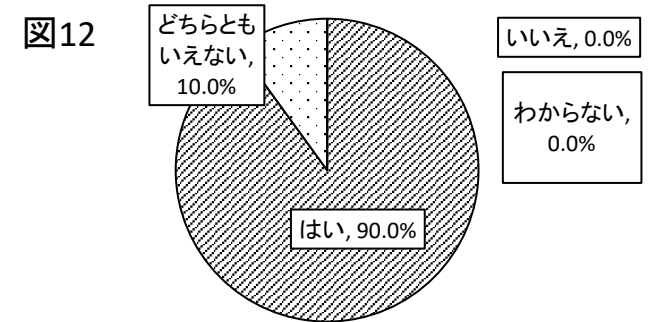
問11	あなたがお願いしたことが、他の職員にも伝わっていますか。	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
		6	3	0	1
		60.0%	30.0%	0.0%	10.0%

・概ね満足していますが、「言ったことがないので、わからない」との回答もあります。なぜそうなるのかの検討は必要と感ずます。



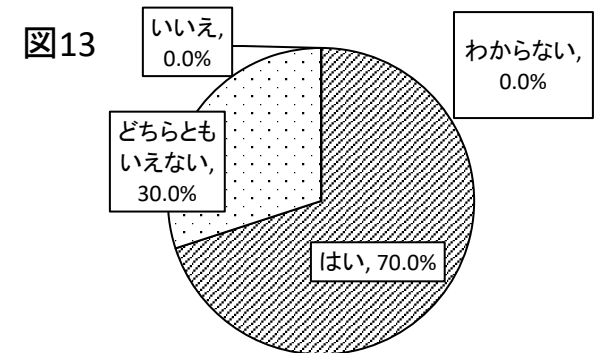
問12	施設での活動は楽しいですか。	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
		9	1	0	0
		90.0%	10.0%	0.0%	0.0%

・活動については概ね満足している模様です。



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。	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
		7	3	0	0
		70.0%	30.0%	0.0%	0.0%

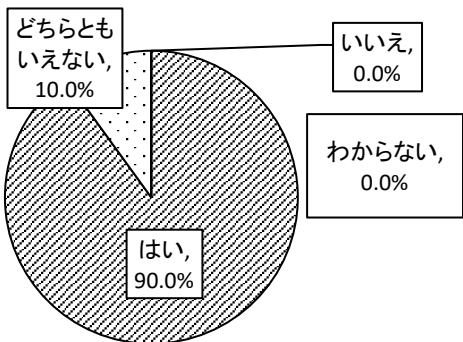
・計画についての説明は行っているものの、その理解度を高める工夫が更に必要と感ずます。



問14	食事の時間は楽しみですか。	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
		9	1	0	0
		90.0%	10.0%	0.0%	0.0%

・「西駒会館で食べるのが楽しみ」との回答があり、概ね満足している模様です。

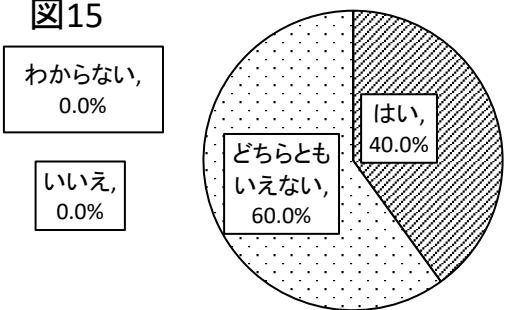
図14



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。	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
		4	6	0	0
		40.0%	60.0%	0.0%	0.0%

・全員が自立しているので、結果については何とも言えません。

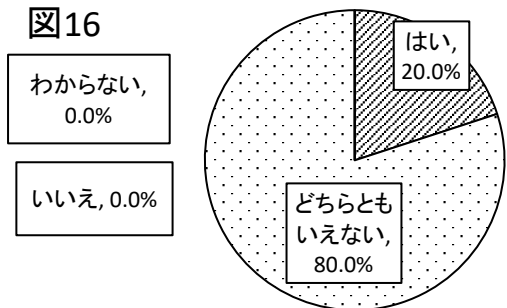
図15



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。	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
		2	8	0	0
		20.0%	80.0%	0.0%	0.0%

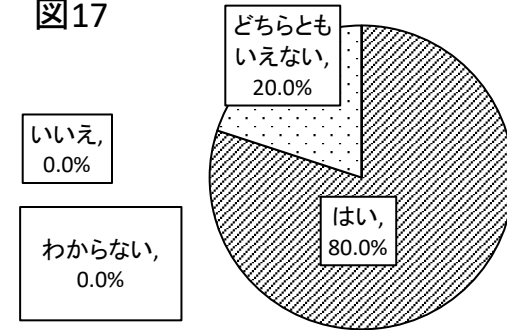
・全員が自立しているので、結果については何とも言えません。

図16



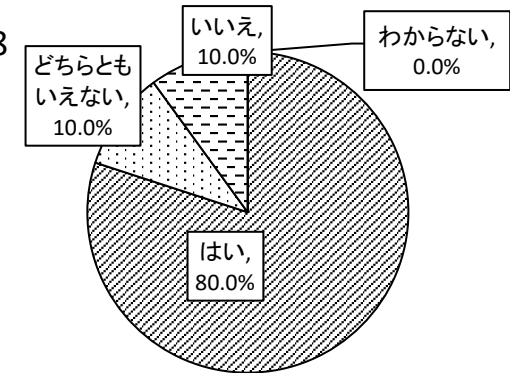
問17	この施設であなたは安心して過ごすことができますか。	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
		8	2	0	0
		80.0%	20.0%	0.0%	0.0%
・概ね好評です。					

図17



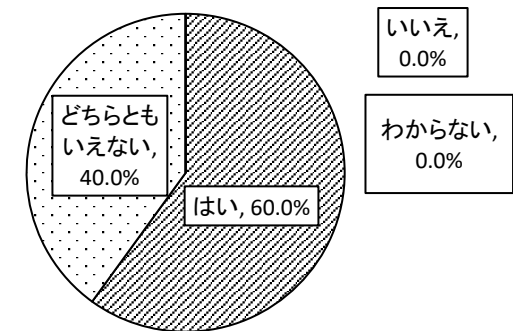
問18	施設の中であなたは安全に動くことができますか。 (危ないところはありませんか)	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
		8	1	1	0
		80.0%	10.0%	10.0%	0.0%
・職員は安全に配慮しているものの、本人がどの場面、どの動作に不安を感じるのか、調査することも必要と思います。					

図18

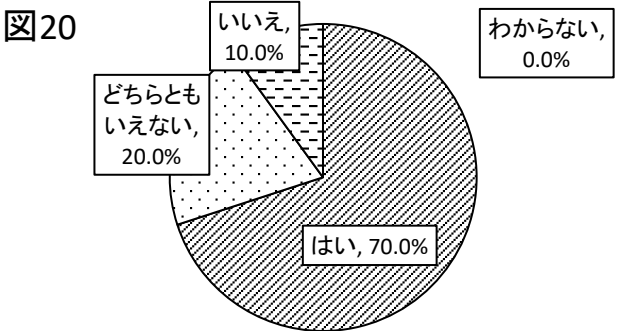


問19	あなたがケガをしたり具合が悪い時に、すぐに病院に連れて行ってくれたり心配してくれますか。	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
		6	4	0	0
		60.0%	40.0%	0.0%	0.0%
・概ね対応には満足しているものの、どのような対応が可能なのかなど、わかりやすく説明することも必要と思います。					

図19

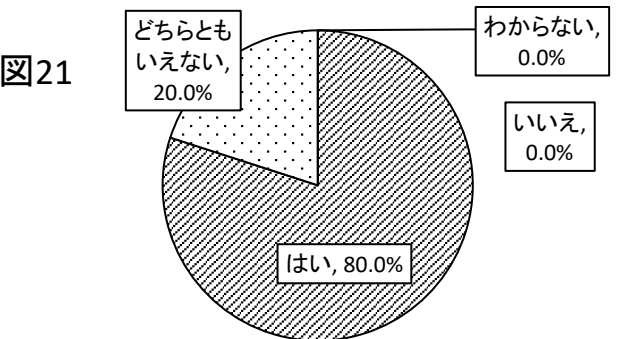


問20	ボランティアや地域の人、家族等が参加したり交流したりする機会がありますか。	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
		7	2	1	0
		70.0%	20.0%	10.0%	0.0%
<p>・通所利用者なので、施設での行事などを楽しみにしている模様で、コロナ禍でのBCPの策定とそのわかりやすい説明の必要を感じます。</p>					



【就労支援事業所の方のみへの設問】

問1	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。	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
		8	2	0	0
		80.0%	20.0%	0.0%	0.0%
<p>・希望についての対応には概ね満足している模様です。</p>					



問2	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。	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
		8	2	0	0
		80.0%	20.0%	0.0%	0.0%
<p>・給料明細、最低賃金、交通費など、就労についての説明はなされているようです。</p>					

