

利用者調査の結果

福祉サービス種別	就労継続支援B型 (基準該当障害福祉サービス)
事業所名(施設名)	長野授産所

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)	20人	*利用者には手順、利用者調査方法などを説明した文書を配布。	
調査対象者数(人)	8人		
有効回答者数(人)	6人	*回答者の属性についてはアンケートに加えなかったため男女の性別は取れず	
利用者総数に対する回答者割合(%)	75.0%		

2 利用者調査全体のコメント

- 回答者の属性についてはアンケートに加えなかったため性別、年齢、在籍年数、療育手帳の保持などについての分析はできず。
- 「現在利用している施設のサービスを総合的に見て、どの程度満足していますか」という総合的な問に対する感想では、回答を頂いた方のうちの67.0%の方が「大変満足」、「満足」としており、満足度としては高いように思われる。「コミュニケーションをとるのが難しい子ですが、職員皆様に親切にしてください本当に感謝しています」との保護者からの声が寄せられている。「どちらともいえない」という方からの具体的な感想等は聞かれていない。
- 回答された方の満足度の高い項目として「あなたがやりたいと思った活動ができますか」「施設での活動は楽しいですか」「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」「食事の時間は楽しみですか」「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」「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」の六つが上げられる。職員倫理綱領や職員行動規範に掲げる「利用者のプライバシー保護、秘密保持に努める」「利用者の希望、要望を的確に把握し対応する」等を肝に命じ、「利用者がひとりの人間として個性、主体性、可能性を尊び、利用者が選択決定したことを尊重し常に対等の立場で誠実に対応しなければならない」とする倫理綱領の1番目にある項目に誠実に取り組み、そのことを利用者が好感をもって受け入れているように思われる。

3 利用者調査の結果

《基本的なサービスについて》

(注) 回答の実数の合計が6人に満たない項目には無回答という方がいます。

調査項目	回答	回答数	(%)	グラフ
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。	はい	5 件	83%	
	どちらともいえない	1 件	17%	
	いいえ	0 件	0%	
・回答をいただいた利用者のうち83%の方が「思った活動ができている」としている。この項目については具体的な意見・要望はいただいていない。				
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	3 件	75%	
	どちらともいえない	1 件	25%	
	いいえ	0 件	0%	
・この項目については回答をいただいた利用者のうちの75%の方が「わかりやすく説明してくれた」としている。この項目について「どちらともいえない」とする方がいるが、具体的な意見・要望などは上がっていない。				
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	4 件	67%	
	どちらともいえない	1 件	17%	
	いいえ	1 件	17%	
・67%の利用者が「丁寧に接してくれている」としている。「どちらともいえない」「いいえ」とする方も含め、具体的な意見・要望などは上がっていない。				
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	2 件	33%	
	どちらともいえない	3 件	50%	
	いいえ	1 件	17%	
・回答をいただいた利用者のうちの33%の方が「職員以外の人にも相談できることをわかりやすく伝えてくれた」としている。「どちらともいえない」と回答した利用者が50%いるが、「いいえ」とする方も含め、具体的な意見・要望などは上がっていない。				

調査項目		回答	回答数	(%)	グラフ
コメント					
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	3 件	50%	
		どちらともいえない	0 件	0%	
		いいえ	1 件	17%	
		わからない	2 件	33%	
・回答をいただいた方のうちの50%の方が「プライバシーを職員は守っている」としている。「いいえ」とする方もいるが、具体的な意見・要望などは上がっていない。					
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。	はい	4 件	67%	
		どちらともいえない	0 件	0%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない	2 件	33%	
・この項目についても回答をいただいた67%の方が「やりたいことは自分でできるように、行動を見守ってくれている」としている。この項目について具体的な意見・要望などは上がっていない。					
問 7	職員はあなたの話をよく聞いてくれますか。	はい	2 件	40%	
		どちらともいえない	3 件	60%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない			
・この項目についても回答をいただいた方のうちのほぼ40%の方が「話をよく聞いてくれる」と回答している。この項目については具体的な意見・要望はいただいていない。					
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	3 件	60%	
		どちらともいえない	2 件	40%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない			
・この項目については60%の方が「希望に応じた支援が行われている」「やってくれている」としている。具体的な意見・要望などは上がっていない。					
問 9	あなたが困ったときに、相談できる職員がいますか。	はい	3 件	60%	
		どちらともいえない	2 件	40%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない			
・前項目同様、この項目についても60%の方が「相談できる職員がいる」としている。この項目についても具体的な意見・要望はいただいていない。					
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	2 件	40%	
		どちらともいえない	2 件	40%	
		いいえ	1 件	20%	
		わからない			
・この項目については40%の方が「職員は、きちんと対応してくれている」としている。「どちらともいえない」と回答した利用者が40%いるが、「いいえ」とする方も含め、具体的な意見・要望などは上がっていない。					
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	2 件	40%	
		どちらともいえない	1 件	20%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない	2 件	40%	
・40%の方が「他の職員にも伝わっている」としている。「どちらともいえない」という方からの意見・要望などは上がっていない。「わからない」とする方がいるが、事業所のサービスに満足されており、お願いしたいことがないのかもしれない。					
問 12	施設での活動は楽しいですか。	はい	5 件	83%	
		どちらともいえない	0 件	0%	
		いいえ	1 件	17%	
		わからない			
・この項目については83%の方が「施設での活動は楽しい」としている。「いいえ」とする方も含めこの項目について意見・要望などは上がっていない。					

調査項目		回答	回答数	(%)	グラフ
コメント					
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	5 件	83%	
		どちらともいえない	1 件	17%	
		いいえ	0 件	0%	
		/			
・83%の方が「目標や計画、状態に応じた支援が行われている」としている。「どちらともいえない」とする方も含め、具体的な意見・要望などは聞かれていない。					
問14	食事の時間は楽しみですか。	はい	4 件	100%	
		どちらともいえない	0 件	0%	
		いいえ	0 件	0%	
		/			
・回答をいただいた方の全員が「楽しみ」としている。この項目については具体的な意見・要望はいただいていない。					
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。	はい	3 件	100%	
		どちらともいえない	0 件	0%	
		いいえ	0 件	0%	
		/			
・回答をいただいた方全員が「自分にあった食事方法になっている」としている。この項目については具体的な意見・要望はいただいていない。					
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	0 件	0%	
		どちらともいえない	2 件	100%	
		いいえ	0 件	0%	
		/			
・この項目については回答をいただいた全員が「恥ずかしい思いをしないようにしてくれている」としている。この項目についても具体的な意見・要望はいただいていない。					
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。	はい	4 件	80%	
		どちらともいえない	0 件	0%	
		いいえ	1 件	20%	
		/			
・80%の方が「安心してすごすことができている」としている。「いいえ」とする方からの具体的な意見・要望はいただいていない。					
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	3 件	75%	
		どちらともいえない	1 件	25%	
		いいえ	0 件	0%	
		/			
・この項目については75%の方が「安全に動くことができている」としている。「どちらともいえない」とする方からの具体的な意見・要望はいただいていない。					
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ださったり心配してくれますか。	はい	4 件	80%	
		どちらともいえない	1 件	20%	
		いいえ	0 件	0%	
		/			
・この項目については80%の方が「すぐに病院に連れて行ってくださったり心配してくれる」としている。「どちらともいえない」とする方からの具体的な意見・要望はいただいていない。					
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	1 件	33%	
		どちらともいえない	0 件	0%	
		いいえ	2 件	67%	
		/			
・「交流したりする機会がある」とする方が33%で、「いいえ」とする方の合計が67%となっている。「いいえ」とする方からの具体的な意見・要望は上がっていない。					

《地域移行に向けた取組について》

調査項目		回答	回答数	(%)	グラフ
コメント					
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。	はい	1 件	50%	
		どちらともいえない	1 件	50%	
		いいえ	0 件	0%	
<p>・この項目については回答をいただいた方の実数が2名と少ないため分析は難しくなっている。</p>					
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。	はい	2 件	67%	
		どちらともいえない	1 件	33%	
		いいえ	0 件	0%	
<p>・この項目については、「仕組みなどについて、わかりやすく説明してくれた」とする方が67%となっている。一方、「どちらともいえない」とする方も33%いるが、具体的な意見・要望は上がっていない。</p>					