

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	聞き取り方式	*利用者説明会を開き手順、聞き取り方法などを説明。	
利用者総数(人)	20人		
調査対象者数(人)	12人		
有効回答者数(人)	12人	*男性8人	女性4人
利用者総数に対する回答者割合(%)	60.0%		

2 利用者調査全体のコメント

▪ 回答をいただいた利用者の年齢で多いのは「30代」で5名(41.7%)、次いで「50代以上」が4名(32.3%)、「40代」が2名(16.7%)、「20代」が1名(8.3%)となっており、平均年齢は42.3歳となっている。また、平成25年4月1日に施行された障害者総合支援法以前から利用している方が多く、事業所での在籍期間は9年から35年と幅広い。平均の在籍期間は17.7年となっている。さらに、療育手帳を保持する方が大半で、A1の方が1名、B1の方が8名、B2の方が3名と軽度の方が比較的多くなっている。

▪ 「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、回答を頂いた方うちの78.0%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。「自由に暮らせている」「今のところ充分だと思う」などの満足の声がかかっている。「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」「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」「職員はあなたの話をよく聞いてくれますか」「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」「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」「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」「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」の七つが上げられる。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12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	12 件	100%	
	どちらともいえない	0 件	0%	
	いいえ	0 件	0%	
・回答をいただいた利用者の殆どの方が「思った活動ができている」としている。具体的な意見・要望はいただけていない。				
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	8 件	67%	
	どちらともいえない	4 件	33%	
	いいえ	0 件	0%	
・こちらの項目については回答をいただいた利用者のうちの67%の方が「わかりやすく説明してくれた」としている。こちらの項目に「はい」と「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	12 件	100%	
	どちらともいえない	0 件	0%	
	いいえ	0 件	0%	
・ほとんどの利用者が「丁寧に接してくれている」としている。「職員は丁寧」「親切で、いやな思いをしたことはない」との満足の声がかかっている。				

調査項目		回答	回答数	(%)	グラフ
コメント					
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	9 件	75%	
		どちらともいえない	1 件	8%	
		いいえ	2 件	17%	

・回答をいただいた利用者のうちのほぼ75%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」と回答した利用者から「第三者委員という方が数年前まで来ていたが最近はやらない」との声があり、また、「いいえ」という方からは「知っているが事業所の職員に相談できる。もしそういうことがあったら自分から言うことができる」「自分から言える」等の声が聞かれ、当事業所で今まで困ったことはなく、何かあった時には親しい職員に話すことができているのではないかとと思われる。

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	10 件	83%	
		どちらともいえない	2 件	17%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない	0 件	0%	

・回答をいただいた方のうちの83%の方が「プライバシーを職員は守っている」としている。「職員の異動があるが、守ってくれる」「個人情報を守ってくれる」との声が上がっている。「どちらともいえない」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	11 件	92%	
		どちらともいえない	1 件	8%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない	0 件	0%	

・この項目についても回答をいただいた方のほとんどの方が「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。「どちらともいえない」という方からの具体的な意見・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	12 件	100%	
		どちらともいえない	0 件	0%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない	0 件	0%	

・こちらの項目についても回答をいただいた方のうちのほぼ90%の方が「話をよく聞いてくれる」と回答している。「担当職員以外の職員も親切にしてくれる」「いい職員がいる」との声が寄せられている。

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	12 件	100%	
		どちらともいえない	0 件	0%	
		いいえ	0 件	0%	

・こちらの項目についてもほとんどの方が「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	12 件	100%	
		どちらともいえない	0 件	0%	
		いいえ	0 件	0%	

・こちらの項目についてもほとんどの方が「相談できる職員がいる」としている。「二人の職員が担当してくれる」「事務担当の職員に相談することができ、安心する」「相談にのってくれる」などの声が聞かれた。

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	12 件	100%	
		どちらともいえない	0 件	0%	
		いいえ	0 件	0%	

・この項目についてもほとんどの方が「職員は、きちんと対応してくれている」としている。「きちんと対処してくれる」との声が聞かれた。

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	10 件	83%	
		どちらともいえない	2 件	17%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない	0 件	0%	

・83%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「大体伝わっている」との声が寄せられている。

調査項目		回答	回答数	(%)	グラフ
コメント					
問12	施設での活動は楽しいですか。	はい	11 件	92%	
		どちらともいえない	1 件	8%	
		いいえ	0 件	0%	
<p>・こちらの項目については92%の方が「施設での活動は楽しい」としている。「9:00から16:00まで事業所にいる。楽しい」「シール貼と箱折している」「今日は梅のヘタとりをしている」「箱折とノバの作業をしている」「そばの袋詰めをしていた。今はノバ、色々なことにチャレンジしたいと思っている」との声が聞かれている。「どちらともいえない」とする方からの意見等は上がっていない。</p>					
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	8 件	67%	
		どちらともいえない	4 件	33%	
		いいえ	0 件	0%	
<p>・67%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。</p>					
問14	食事の時間は楽しみですか。	はい	10 件	83%	
		どちらともいえない	1 件	8%	
		いいえ	1 件	8%	
<p>・回答をいただいたうちの83%の方が「楽しみ」としている。「昼食が楽しみ」「食事中の話が楽しい」等の声が上がっている。「どちらともいえない」とする方から「コンビニでお弁当を買ってきて1階で食べている。足が痛いのので2階へは行かない」などの声が聞かれている。</p>					
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	11 件	92%	
		どちらともいえない	1 件	8%	
		いいえ	0 件	0%	
<p>・92%の方が「自分にあった食事方法になっている」としている。「お弁当はお母さんが作ってくれる」「自分は親の作ったお弁当を持参している。頼んだお弁当を摂る方もいる」「お弁当を取っている」「お箸、スプーンなどメニューに合わせて使用できる」「昼食はコンビニで買ったりお弁当を取ったりして、食堂で食べている」等の声が寄せられている。</p>					
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	12 件	100%	
		どちらともいえない	0 件	0%	
		いいえ	0 件	0%	
<p>・こちらの項目についても回答者全員が「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。「トイレは男女別々です」「更衣室が男女別になっている」等の声が聞かれている。</p>					
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	11 件	92%	
		どちらともいえない	1 件	8%	
		いいえ	0 件	0%	
<p>・92%の方が「安心してすごすことができている」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・要望はいただけていない。</p>					
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	9 件	75%	
		どちらともいえない	1 件	8%	
		いいえ	2 件	17%	
<p>・こちらの項目については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「2階への階段も今のところ大丈夫」との声が聞かれている。「いいえ」とする方から「目が悪いので段差がこわい」とする声が上がっている。</p>					
問19	あなたがケガをしたり具合が悪くときに、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。	はい	9 件	75%	
		どちらともいえない	3 件	25%	
		いいえ	0 件	0%	
<p>・こちらの項目については75%の方が「すぐに病院に連れて行ってくれたり心配してくれる」としている。「春に肺炎になったことがあり、グループホームの職員が手配してくれ病院に入院したことがある」「ここで具合が悪くなったことはない」「体調不良の時は量の部屋で休ませてもらっている。他の人で救急車を呼んだ方もいる」「他の利用者がなったことがあり、職員は適切に対応してくれた」「以前はケガをしたことがあったが、最近、ケガはない」「ここではないが家ではあった。最近手術をした」等、当事業所だけでなく関係する他の事業所とも共同で小まめで適切な対応が出来ているようになっている。</p>					

調査項目		回答	回答数	(%)	グラフ
コメント					
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	4 件	33%	
		どちらともいえない	5 件	42%	
		いいえ	3 件	25%	
<p>・「交流したりする機会がある」とする方が33%で、「どちらともいえない」とする方と「いいえ」とする方の合計が67%となっている。「最近ではコロナで来ないが前は来ていて交流はあった」「あまりない」「来ない。見学の方はいる。クリスマスやお正月に、2階でお弁当を食べ家族と交流したことがあった」等、新型コロナウイルス感染の影響を受け、外部の人々との交流については自粛ぎみであることを窺わせる声が聞かれた。</p>					

《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	12 件	100%	
		どちらともいえない	0 件	0%	
		いいえ	0 件	0%	
<p>・この項目については殆どの方が84%の方が「働くことについて職員は希望をよく聞いてくれる」としている。「作業内容を職員が考えてくれる」「サテライトの事業所へ通っている。職員の作業上の段取りが良い」等の声が聞かれた。</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	8 件	67%	
		どちらともいえない	4 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」「説明を聞いています」「話を聞いている」とする方が67%となっている。一方、「どちらともいえない」とする方が33%おり、「工賃の明細が渡される」「簡単に説明があった」等の声が寄せられている。「工賃がもっとほしい(工賃については月1万円弱ということで、せめて月2万円は欲しい)」との要望があり、自立していこうという前向きな利用者が多いように感じた。</p>					