

利用者調査の結果

福祉サービス種別：就労継続支援B型
 事業所名：長野県西駒郷宮田支援事業部
 わーく宮田

1 調査概要

調査対象者：利用者本人	※回答内容の割合は四捨五入してあるため、
調査方法：聞き取り方式	合計が100%とならない場合もあります。
利用者総数（43人）	
調査対象者数（30人）	
有効回答者数（30人）	
利用者総数に対する回答者割合（100.0%）	

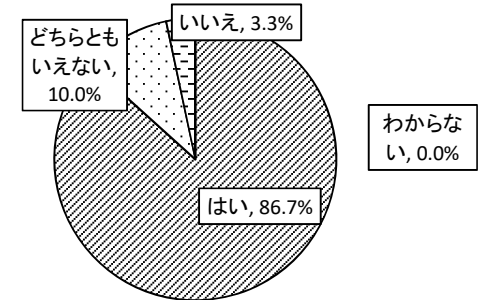
2 利用者調査全体のコメント

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ありませんでした。
 また、第三者委員の馴染みの関係を深める取り組み、活躍も進んできており、意思表示・言語表現がうまくできない利用者も更に安心が増していると感じます。
 「どちらともいえない」の回答率の高い、問4（80.0%）、問13（53.3%）、問2（46.7%）について、原因の究明とその対策は提供するサービスの向上につながると思います。
 また、「私の目標、応援計画」同様に、計画見直しの同意の際には、本人が意識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検討も始まっており、この合理的配慮、意思決定支援を意識した今後の取り組みを期待したい。
 なお、聞き取りにあたっては利用者が理解しやすい言葉で聞き取るも、高齢化の進展もあるのか、本意を正確に得ることは困難であった。

3 利用者調査の結果

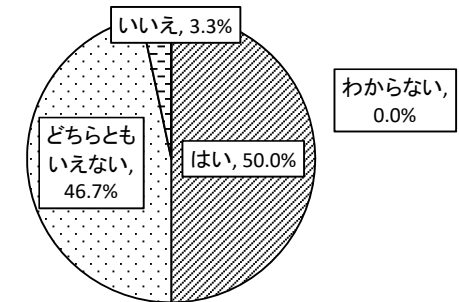
調査項目		実数（人）			
コメント		はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
問1	あなたがやりたいと思った活動ができますか。	26	3	1	0
		86.7%	10.0%	3.3%	0.0%
・9割近くの方が自分のやりたい活動ができている様子です。					

問1



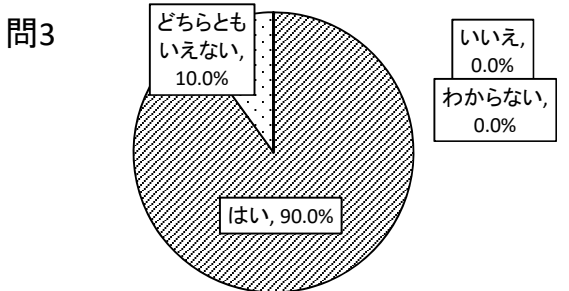
調査項目		実数（人）			
コメント		はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
問2	あなたの目標・計画について、いっしょに考えわかりやすく説明してくれましたか。	15	14	1	0
		50.0%	46.7%	3.3%	0.0%
・「どちらともいえない」との回答が5割近くです。これから先の計画とか目標があまり理解できていない様子も感じます。目標や計画はサービス提供のスタートともいえるので、本人が意識できるような簡単な言葉に変えたり、その内容も更に分かり易くしたものにしたりと、本人が意識できるものへと検討する必要があります。					

問2



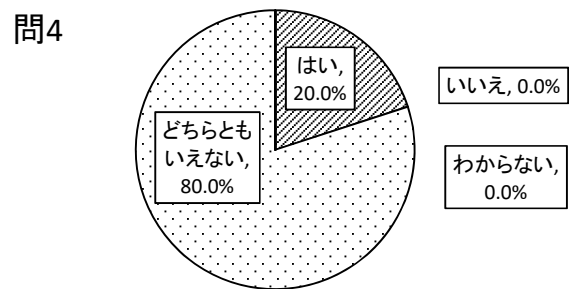
問 3	職員は、丁寧（乱暴な言葉を使ったり、命令したり、呼び捨てにしない）に接してくれますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		27	3	0	0
		90.0%	10.0%	0.0%	0.0%

・多くの職員が丁寧な対応を心掛けている様子を感じます。



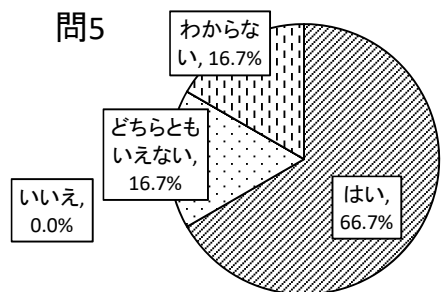
問 4	あなたが困ったときに、職員以外の人（役所や第三者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		6	24	0	0
		20.0%	80.0%	0.0%	0.0%

・第三者委員の定期的な来所や顔なじみになることを意識した取り組みでの面談等もあり、理解する方は好意的な意見がありますが、「どちらともいえない」が8割あり、検討が必要と感じます。



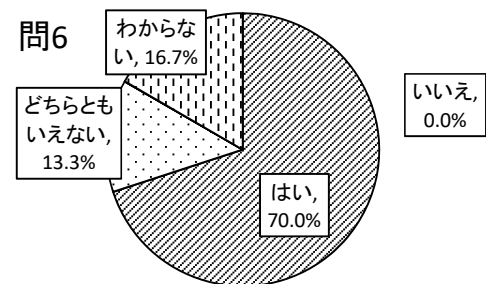
問 5	あなたのプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守っていますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		20	5	0	5
		66.7%	16.7%	0.0%	16.7%

・プライバシーへの配慮については、7割近くの方が満足している様子です。



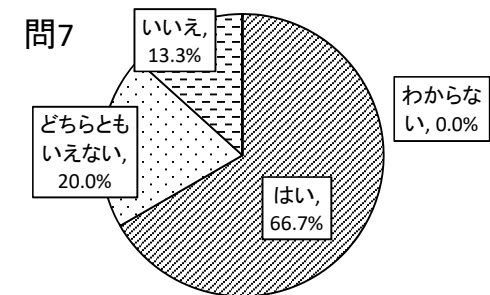
問 6	職員は、あなたがやりたいことは自分でできるように、あなたの行動を見守ってくれますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		21	4	0	5
		70.0%	13.3%	0.0%	16.7%

・支援の基本ができている様子を感じます。



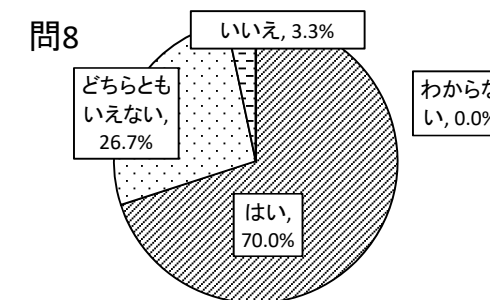
問 7	職員はあなたの話をよく聞いてくれますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		20	6	4	0
		66.7%	20.0%	13.3%	0.0%

・ 7割近くの方が職員との会話に満足している様子ですが、1割を超える方は否定回答です。



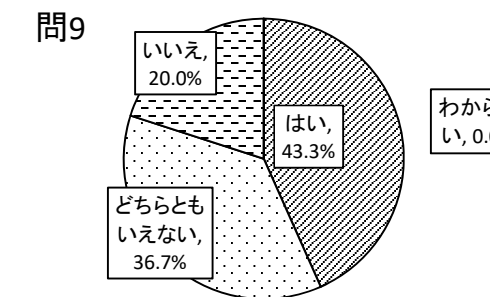
問 8	あなたの気持ちをわかってくれ、希望に応じた支援が行われていますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		21	8	1	0
		70.0%	26.7%	3.3%	0.0%

・ 7割の方が、支援内容に満足している様子です。



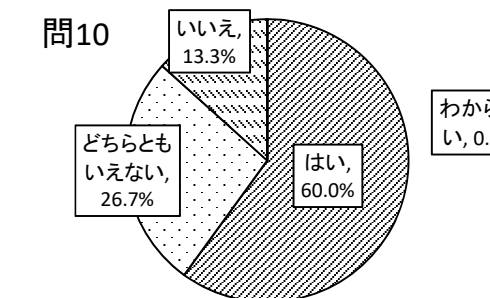
問 9	あなたが困ったときに、相談できる職員がいますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		13	11	6	0
		43.3%	36.7%	20.0%	0.0%

・ 4割を超える方が誰に相談すればよいのか理解していますが、3割を超える方は誰に相談するのかわからないと答えています。定期的な見直しの際の担当者が誰なのかを理解していただく取り組みが期待されます。



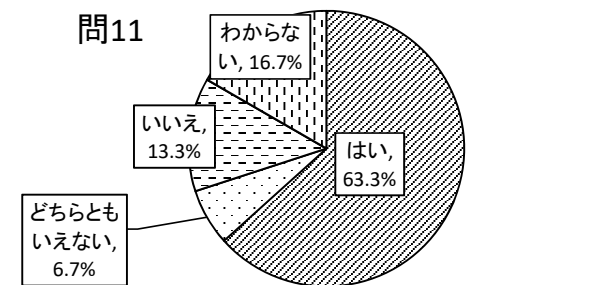
問 10	あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員はきちんと対応してくれていますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		18	8	4	0
		60.0%	26.7%	13.3%	0.0%

・ 要望についての対応には満足している様子です。



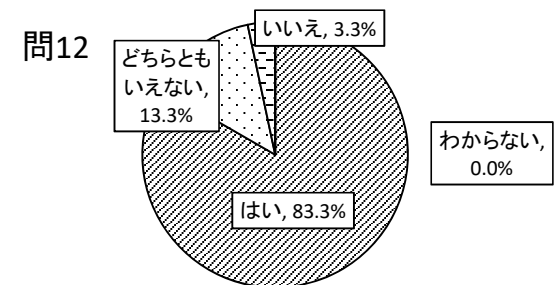
問11	あなたがお願いしたことが、他の職員にも伝わっていますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		19	2	4	5
		63.3%	6.7%	13.3%	16.7%

・ 7割近くの方が職員間での情報の共有を理解し、満足しています。



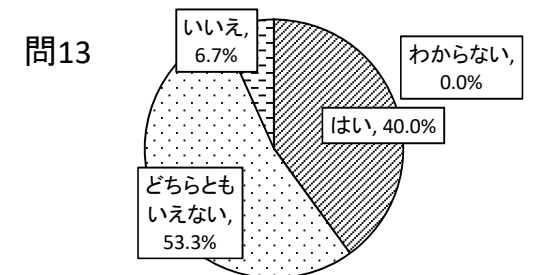
問12	施設での活動は楽しいですか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		25	4	1	0
		83.3%	13.3%	3.3%	0.0%

・ 9割近くの方が楽しいと回答しています。



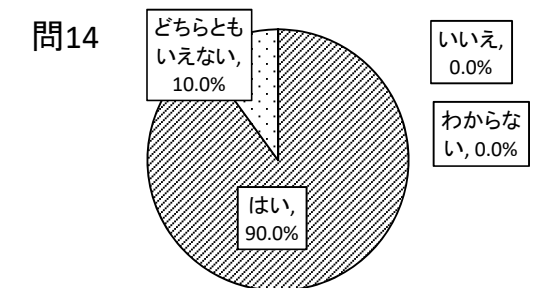
問13	あなたの目標や計画、状態に応じた支援が行われていますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		12	16	2	0
		40.0%	53.3%	6.7%	0.0%

・ 支援については満足している様子ですが、「目標や計画」となると回答に迷う場面が多々ありました。「私の目標、応援計画」の周知度を上げる取り組みが期待されます。



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
		27	3	0	0
		90.0%	10.0%	0.0%	0.0%

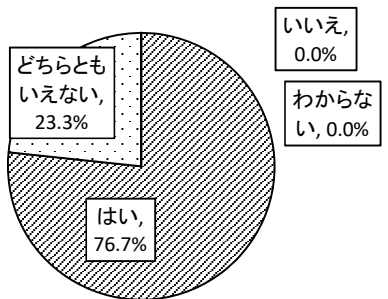
・ 9割の方が満足で、楽しみにしています。



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
		23	7	0	0
		76.7%	23.3%	0.0%	0.0%

・ 8割近くの方が満足していますので、今後も継続を期待します。

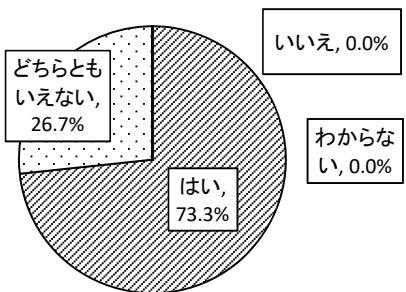
問15



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
		22	8	0	0
		73.3%	26.7%	0.0%	0.0%

・ 自立している方が多いですが、7割以上の方が満足しています。

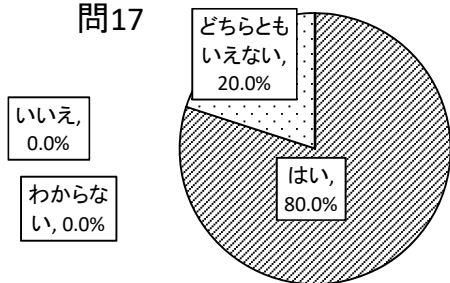
問16



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
		24	6	0	0
		80.0%	20.0%	0.0%	0.0%

・ 8割の方が満足しています。

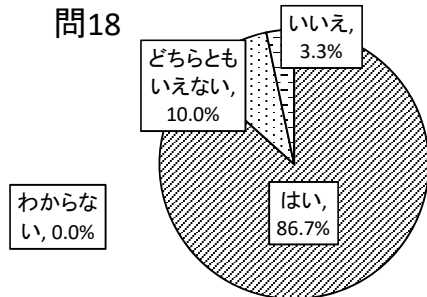
問17



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すか）	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		26	3	1	0
		86.7%	10.0%	3.3%	0.0%

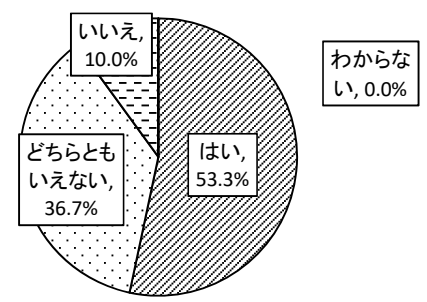
・ 定期的な点検もあり、9割近くの方が安全と理解している様子です。

問18



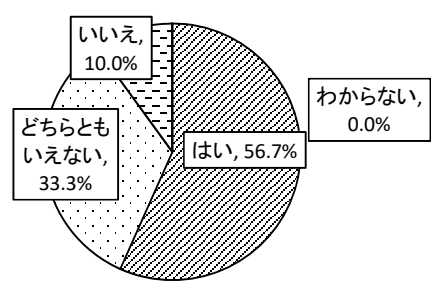
問19	あなたがケガをしたり具合が悪い時に、すぐに病院に連れて行ってくれたり心配してくれますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
		16	11	3	0
		53.3%	36.7%	10.0%	0.0%
・ 5割以上の方が満足しています。					

問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
		17	10	3	0
		56.7%	33.3%	10.0%	0.0%
・ 6割近くの方が満足していますが、家族の高齢化も考慮して、馴染みになれるボランティアや地域の方との交流の機会を増やす取り組みが期待されます。					

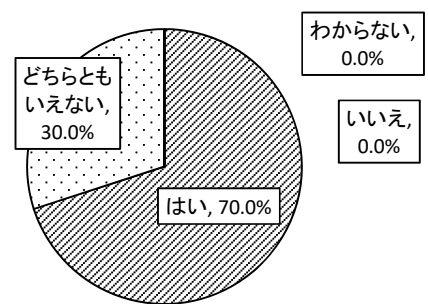
問20



【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
		21	9	0	0
		70.0%	30.0%	0.0%	0.0%
・ 7割の方が希望に沿った仕事ができているようです。「どちらともいえない」の3割の方について、本人に合った仕事なのかなど、状況に応じた検討が窺知されます。					

図21



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
		21	6	3	0
		70.0%	20.0%	10.0%	0.0%
・ 7割の方が仕組みについて理解できているようです。「どちらともいえない」や「いいえ」について、検討する価値はあると思います。					

図22

