

(別添3-2)

## 利用者調査の結果

福祉サービス種別：就労継続支援B型施設

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（51人）            |                      |
| 調査対象者数（26人）           |                      |
| 有効回答者数（26人）           |                      |
| 利用者総数に対する回答者割合（51.0%） |                      |

### 2 利用者調査全体のコメント

|   |
|---|
| <p>聞き取り調査では、施設や職員に対する不満は特に聞かれず、職員は相談相手になってくれると答える利用者がほとんどである。そんな事もあり、第三者委員の周知は進んでいない。意思表示・言語表現がうまくできない利用者に向けて、問題行動として理解されてしまう日常の様々な訴えや、心情を更に理解するスキルもより必要と思われる。</p> <p>また、言語による意思表示ができたとしても表面的な理解ではなく、言葉の奥を分析し、理解しようとする姿勢が更に求められる。</p> <p>権利擁護の観点では、利用者に直接働きかける情報提供を更に深め、経験豊富なベテラン職員の専門性を継承し、多様・柔軟な支援体制が期待される。</p> <p>さらに、本人の持てる能力・支援の効果により、A型や就労移行へ進む者もいると感じる。毎月渡している現在の紙との認識から工賃明細との認識を育てる支援も必要とも思われる。</p> |
|---|

### 3 利用者調査の結果

| 調査項目  |                         | 実数（人）  |      |      |      |
|---|-------------------------|--------|------|------|------|
| コメント  |                         | 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いませんか。 | 26     | 0    | 0    | 0    |
|   |                         | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| ・「安全です」「困ることはない」「大丈夫だと思う(5件)」「機械の操作などは、気を付けるようにいつも言われている」「今は機械を使わないので、大丈夫」「休息を多くとってくれるので暑さも我慢できる」「新人には職員が教え、次に仲間が教える」「時々手がしびれるので、薬をもらおう」「やけどした時は水で冷やし、薬をつけてくれる(2件)」「今の課は、危険なことではない」「エアコンが入ってよかった(2件)」など、安心できる仕事環境が保たれている様子が窺えます。一方、「エアコンが入ったが、クリーニング課は年中暑い」「暑い事以外、危険なことではない」「仕事に集中しているのに、周りの仲間が騒がしくて困る」「仕事場のスペースが狭いような気がする」という意見も上がっています。 |                         |        |      |      |      |
| 問2  | 食事はおいしいですか。             | はい     | いいえ  | 無回答  | 非該当  |
|   |                         | 24     | 2    | 0    | 0    |
|   |                         | 92.3%  | 7.7% | 0.0% | 0.0% |
| ・「魚は骨が取ってあり、食べやすい」「サラダがおいしい」「カレーが美味しい」「美味しい(6件)」「グループホームより美味しい、特に焼肉」「今日は美味しかった」という好評な意見の他、「麺類が多すぎる」「麺類のスープが濃い時がある」「今日は楽しみな蕎麦の日だったが、なぜうどんなのか」という意見があります。   |                         |        |      |      |      |
| 問3  | 仕事や活動は楽しいですか。           | はい     | いいえ  | 無回答  | 非該当  |
|   |                         | 24     | 1    | 1    | 0    |
|   |                         | 92.3%  | 3.8% | 3.8% | 0.0% |
| ・「楽しい」「楽しく、来るのが楽しみ(2件)」「配達などの外出は楽しみ(4件)」「ここで仕事ができるのがありがたい」「縫製の仕事以外に、いろいろな内容があり好き」「各課を見学して今の仕事を選んだ」「仲間も職員も女性で安心」「嫌なことはない」「グループホームの仲間より、此処の仲間の方が好き」「マイペースでできるのがよい」「今の仕事が自分に向いている(2件)」「他の仕事をしていないので、比べようがない」という意見が上がっています。   |                         |        |      |      |      |

|     |                           |       |      |       |      |
|-----|---------------------------|-------|------|-------|------|
| 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。 | はい    | いいえ  | 無回答   | 非該当  |
|     |                           | 23    | 0    | 3     | 0    |
|     |                           | 88.5% | 0.0% | 11.5% | 0.0% |

・「職員は皆優しく対応してくれるので、嫌いな人はいない(4件)」「みんな優しくしてくれる(2件)」「ちゃんと見てくれるので安心」という意見の一方、「元気な挨拶ができない職員もいる」「中には怖い人もいます」という意見もあります。

|     |   |       |      |       |      |
|-----|---|-------|------|-------|------|
| 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。 | はい    | いいえ  | 無回答   | 非該当  |
|     |   | 23    | 0    | 3     | 0    |
|     |   | 88.5% | 0.0% | 11.5% | 0.0% |

・「そんなことはない(3件)」「優しく接してくれる(2件)」「変なことを言って怒られたことがあるが、今は仲直りしている」「1～2度見たことがあるが、今はないと思う」という意見の一方、「威張ったりする職員もいる」という意見も上がっています。

|     |                                |       |       |       |      |
|-----|--------------------------------|-------|-------|-------|------|
| 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。 | はい    | いいえ   | 無回答   | 非該当  |
|     |                                | 19    | 4     | 3     | 0    |
|     |                                | 73.1% | 15.4% | 11.5% | 0.0% |

・「います(3件)」「相談する人はいないので、指導員に聞く」「現場の責任者に相談する」など、職員を頼りにしている方もいますが、「相談することは今はない(2件)」「相談できる職員はいない(2件)」という意見もあります。

|     |                           |       |      |       |      |
|-----|---------------------------|-------|------|-------|------|
| 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。 | はい    | いいえ  | 無回答   | 非該当  |
|     |                           | 22    | 0    | 4     | 0    |
|     |                           | 84.6% | 0.0% | 15.4% | 0.0% |

・「助けてくれる」「話せば、助けてくれると思う(5件)」「助けてくれるが、厳しい職員もいる」「頼むことはあるが、話しやすい職員とそうでない職員がいる」など、頼りにしているものと思います。

|     |                              |       |       |       |      |
|-----|------------------------------|-------|-------|-------|------|
| 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。 | はい    | いいえ   | 無回答   | 非該当  |
|     |                              | 4     | 5     | 17    | 0    |
|     |                              | 15.4% | 19.2% | 65.4% | 0.0% |

・「何かあった時は相談できると思う」という意見もありますが、「第三者委員そのものを知らない(7件)」「グループホームの世話人に相談する(2件)」「社会福祉協議会の職員に相談する」「相談したいと思ったことはない(2件)」「聞いたことはあるが、誰だか知らない」という意見の方が多数を占めています。

|     |                                 |       |       |       |      |
|-----|---------------------------------|-------|-------|-------|------|
| 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。 | はい    | いいえ   | 無回答   | 非該当  |
|     |                                 | 11    | 5     | 10    | 0    |
|     |                                 | 42.3% | 19.2% | 38.5% | 0.0% |

・「細かな仕組みについて知っている(4件)」「月末締め翌月末払いで先月は少なかった」「小さい紙を職員が渡してくれる」「紙をもらって、お金は振り込み(4件)」「よくわからないが、紙をもらっている(2件)」「休んだ分、少ないことはわかる」「一般就労の時の仕事に比べると少ない気がする」「午前3時間、午後3時間で通院分はひかれているが、昼食代がどうなっているかはわからない」「昼食代が引かれている」「工賃自体が分からない」「お金はホームの世話人から毎月1,000円もらっているが、細かくは知らない」「紙を見てもわからないので、世話人がノートに貼ってくれている」「もらった紙をノートに貼っている」など、工賃や支払いの仕組みは周知されているようですが、単なる紙の意識から工賃明細の認識へと進める必要がある。

|      |                            |       |      |       |      |
|------|----------------------------|-------|------|-------|------|
| 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。 | はい    | いいえ  | 無回答   | 非該当  |
|      |                            | 20    | 2    | 4     | 0    |
|      |                            | 76.9% | 7.7% | 15.4% | 0.0% |

・「急に休んだ時は心配してくれる(2件)」「みんなと仲良くやっている(3件)」「休んだことはないが、来ると仲間が喜んでくれる(2件)」「病気で休むことはないが、みんなとは仲が良い(3件)」「仲の良い仲間がいることは良いことで、それでここにきている」「実習生が来るときは説明があり、どんな人が来るか楽しみ」「仲間とのトラブルはない」という意見もありますが、「席が空いているのは休みだが、職員は理由を教えてくれない」「好きな仲間もいるし、嫌いな仲間もいる」「嫌いな仲間が休んだ時は喜んでしまう」「休みたい時は世話人に電話をしてもらうので、わからない」「仲間と話すことはあまりないので、喜んでもらわなくてもよい」という意見も上がっています。

《個人別の計画について》

| 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。 | はい    | いいえ   | 無回答   | 非該当  |
|-----|--|-------|-------|-------|------|
|     |  | 10    | 3     | 13    | 0    |
|     |  | 38.5% | 11.5% | 50.0% | 0.0% |

・「今の仕事のこと、これからの事の説明を受けている(2件)」「話したことがあって自分の名前を書いた」「話し合ったことはあるが、日付と名前を書いた覚えがある」「来月話し合いの機会がある」「半年ごとに話し合いの機会がある」「話し合いの機会はある」「話し合いの末、班の変更してもらった(2件)」という意見もありますが、「どのような内容だったか覚えていない(4件)」「今の仕事をする中で目いっぱい」「わからない(7件)」「目標そのものが無い」「ない(2件)」という意見も上がっています。

《事前の説明について》

過去1年以内にこの施設を利用した方への質問

| 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。<br>(利用開始から1年以内の方への聞き取り) | はい   | いいえ  | 無回答  | 非該当   |
|-----|---|------|------|------|-------|
|     |   | 1    | 0    | 0    | 25    |
|     |   | 3.8% | 0.0% | 0.0% | 96.2% |

・「実習の際に、作業場の職員が優しくだったので、此处に決めた」という回答です。

| 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。<br>(利用開始から1年以内の方への聞き取り) | はい   | いいえ  | 無回答  | 非該当   |
|-----|---|------|------|------|-------|
|     |   | 1    | 0    | 0    | 25    |
|     |   | 3.8% | 0.0% | 0.0% | 96.2% |

・「説明と実習があり、自分で決めた」という回答です。

| 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。<br>(利用開始から1年以内の方への聞き取り) | はい   | いいえ  | 無回答  | 非該当   |
|-----|--|------|------|------|-------|
|     |  | 1    | 0    | 0    | 25    |
|     |  | 3.8% | 0.0% | 0.0% | 96.2% |

・「いろいろな所を見学・実習して此处に決めた」という回答です。

《不満や要望への対応について》

| 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。 | はい    | いいえ  | 無回答   | 非該当  |
|-----|-----------------------------|-------|------|-------|------|
|     |                             | 17    | 2    | 7     | 0    |
|     |                             | 65.4% | 7.7% | 26.9% | 0.0% |

・「どの職員とも気楽に話ができ、相談もできる」「自分から気楽に話すことができる」「指導員に話す」「いろいろ話している」「作業課の変更なども話した」「たまに喧嘩した時は職員のところへ飛んでいく」という意見もありますが、「話せる職員と話せない職員がいる」「話すことは別にない(3件)」「職員に話すことはなく、往診に来る先生に時々話す」「グループホームの世話人に話すので、此处の職員に話すことはない」「不満も要望もないのでわからない(2件)」「不満はあるが言えない」という意見もあります。

| 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。 | はい    | いいえ  | 無回答   | 非該当  |
|-----|------------------------------|-------|------|-------|------|
|     |                              | 15    | 2    | 9     | 0    |
|     |                              | 57.7% | 7.7% | 34.6% | 0.0% |

・「対応してくれた(4件)」「困ったことが無いが、聞いてくる職員もいる」「話すとどうなるのかわからないが、たぶん聞いてくれると思う」という意見や、「言えば対応してくれると思うが、今は何もない(4件)」「対応してくれないときもある」「仲間や職員と喧嘩した時など、仲直りしたが、対応してくれない」という意見が上がっています。