

(別添3)

利用者調査の結果 平成27年度

福祉サービス種別 就労移行支援・就労継続支援B型
事業所名(施設名) 希望の里 つばさ

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	20人
調査対象者	13人
有効回答者数	12人
利用者総数に対する回答者割合	60%

2 利用者調査全体のコメント

利用者は利用者調査を受けることに緊張していたけれど、和やかに生活や仕事についての話をいろいろしてくれ、打ち解けた雰囲気を感じることができた。これは、利用者と普段から接している職員の影響が大きいと思われる。利用者調査の結果は、概ね良好であった。これからは外部への相談活動の周知を広げていく必要があると考える。

3 調査内容

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ますか	12 100%	0 0%	0 0%	0 0%
車椅子で移動するときもスペースがあり安全に移動でき、また、エレベーターがあり地階にも安全に移動でき、危険な場面はないようである。					
問 2	食事はおいしいですか	10 83.3%	0 0%	0 0%	2 16.7%
食事は業者委託であるが、施設の食堂で調理していておいしいと好評である。仕事のため、外で弁当などを買って食べている利用者もいる。					
問 3	仕事や活動は楽しいですか	12 100%	0 0%	0 0%	0 0%
それぞれの仕事は大変だけれど、仕事の内容を説明してくれて、楽しいと皆答えていた。					
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	11 91.7%	0 0%	0 0%	1 8.3%
ほとんどの利用者が職員は優しく、職員が好きと答えていた。					
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	12 100%	0 0%	0 0%	0 0%
職員は駄目なことは駄目と厳しいけれど、乱暴な言葉遣いはしないと皆答えていた。					
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	12 100%	0 0%	0 0%	0 0%
皆それぞれ相談できる職員がいるようだ。					
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	11 91.7%	0 0%	0 0%	1 8.3%
仕事で困ったり、健康のことで悩んだりしたときに職員が助けてくれるとほとんどの利用者が答えていた。					
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	7 58.3%	0 0%	0 0%	5 41.7%
困ったことの相談は施設の職員や両親に話すことが多く、外部の人に相談することがほとんどない。また、その仕組みもあまりよくわかっていない利用者があるようだ。					
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	12 100%	0 0%	0 0%	0 0%
月にどのくらい工賃を受け取り、それをどのように使っているかを話してくれ、利用者はよくわかっているようである。					

調査項目		実数（人）			
コメント		はい	いいえ	無回答	非該当
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	11 91.7%	0 0%	0 0%	1 8.3%
ほとんどの利用者がそれぞれの仲間をもって、楽しく施設に通ってきているようである。					
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	8 66.7%	1 8.3%	0 0%	3 25%
過去1年以内の利用者を除いて、ほとんどの利用者が自分の仕事などについて目標を持っていると答えていた。					
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	2 16.7%	0 0%	0 0%	10 83.3%
過去1年以内の利用者は、見学や体験のときなどに説明を受けたと答えていた。					
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	2 16.7%	0 0%	0 0%	10 83.3%
過去1年以内の利用者は、見学や体験のときなどに説明を受けたと答えていた。					
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	2 16.7%	0 0%	0 0%	10 83.3%
過去1年以内の利用者は、親と相談して自分で決めたと答えていた。					
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	10 83.3%	0 0%	0 0%	2 16.7%
ほとんどの利用者は不満や要望をもっていないようだが、職員は優しいので話せると答えていた。					
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	9 75%	0 0%	0 0%	3 25%
ほとんどの利用者は不満や要望言えば親切に対応してくれると答えていた。					