

利用者調査の結果

福祉サービス種別 就労継続支援（A型）

1 調査概要

事業所名 株式会社フジすまいるファーム

| 調査対象者 | 本人 | 実施方法 |
|----------------|---------|---|
| 調査方法 | アンケート方式 | ・調査対象者は利用者単位で事業所から利用者からアンケートを渡して、事業所に設置した調査機関アンケート回収ボックスに利用者が直接入れていただき回収しました。また調査機関で開封集計しました。利用人数は14名ですが、1名は育休のため調査対象者数に含めていません。性別では、男性9名、女性2名が明示した回答をしています。利用者は25歳以上から60歳未満です。 |
| 利用者総数（人） | 14人 | |
| 調査対象者数（人） | 13人 | |
| 有効回答者数（人） | 13人 | |
| 利用者総数に対する回答者割合 | 100% | |

2 利用者調査全体のコメント

施設のサービスを総合的に見ての満足度は、「たいへん満足している」「満足している」が25%、「どちらともいえない」が33%、「不満」が42%となっています。「はい」の回答は多い項目は、問7の「話をよく聞いてくれる」、問9「困ったときに、相談できる職員はいる」、問19の「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り心配してくる」です。「いいえ」の回答の多い項目は、問4の「職員の丁寧な接し方」や問20の「ボランティアや地域の人、家族等が参加した交流」です。「不満」と思っていることも大事な利用者の情報です。利用者調査の項目に関連する内容もあり、今後の利用者満足度の向上に向けた取り組みを期待します。

3 利用者調査の結果

| 調査項目 | 実数(人) | | | | |
|--|------------|------------|------------|------------|-----------|
| | はい | どちらともいえない | いいえ | わからない | 無回答 |
| 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。 | 5 (42%) | 4 (33%) | 3 (25%) | 0 (0%) | 0 (0%) |
| ・1名が「はい」と「どちらともいえない」の両方に回答があり、集計に含めていません。「はい」が42%の利用者が回答している。利用者の要望と事業所の活動について更に理解を深めるコミュニケーションをとる必要があるか検討されることを期待します。 | | | | | |
| 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。 | 7 (54%) | 4 (31%) | 1 (8%) | 0 (0%) | 1 (8%) |
| ・過半数の利用者が目標・計画について、いっしょに考えわかりやすく説明していると回答しています。 | | | | | |
| 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。 | 6 (46%) | 1 (8%) | 5 (38%) | 0 (0%) | 1 (8%) |
| ・職員は丁寧に接してくれているの回答が46%と最多であるが、「いいえ」の回答も38%あり、今後、利用者の声を丁寧に聞き、実情を確認する必要があります。 | | | | | |
| 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。 | 4 (31%) | 5 (38%) | 3 (23%) | 0 (0%) | 1 (8%) |
| ・第三者委員は任命されています。職員以外の人にも相談できることを、様々な方法で伝えることを期待します。 | | | | | |
| 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。 | 6 (50%) | 1 (8%) | 4 (33%) | 1 (8%) | 0 (0%) |
| ・1名が「はい」と「どちらともいえない」の両方に回答があり、集計に含めていません。「はい」と50%の利用者が回答しています。「いいえ」の具体的なコメントはなかった。 | | | | | |
| 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。 | 4 (31%) | 5 (38%) | 2 (15%) | 2 (15%) | 0 (0%) |
| ・就労支援は農作業が多い作業です。回答がそれぞれ分かれており、利用者の目線で「見守ってくれる」回答が増えることを期待します。 | | | | | |
| 問7 職員はあなたの話をよく聞いてくれますか。 | 8 (62%) | 3 (23%) | 2 (15%) | 0 (0%) | 0 (0%) |
| ・「はい」の回答が多く、問9とも関連しています。 | | | | | |

| 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 | 無回答 |
| 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。 | 6 (46%) | 4 (31%) | 3 (23%) | 0 0% | 0 0% |
| ・「はい」の回答が多いですが、「いいえ」の回答数も一定数あり、希望に応じた支援や説明に改善すべき点がないか検討されることを推奨します。 | | | | | | |
| 問 9 | あなたが困ったときに、相談できる職員がいますか。 | 11 (85%) | 1 (8%) | 1 (8%) | 0 0% | 0 0% |
| ・ほとんどの利用者が、相談できる職員がいると回答しています。「はい」の回答が一番多い項目です。 | | | | | | |
| 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。 | 6 (46%) | 4 (31%) | 3 (23%) | 0 0% | 0 0% |
| ・「はい」の回答が多いですが、「いいえ」の回答数も一定数あり、不満や要望への対応で改善すべき点がないか検討されることを推奨します。 | | | | | | |
| 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。 | 4 (31%) | 2 (15%) | 4 (31%) | 3 (23%) | 0 0% |
| ・「はい」と「いいえ」が同数です。職員間のコミュニケーションや伝達方法について、改善すべき点がないか検討されることを推奨します。 | | | | | | |
| 問 12 | 施設での活動は楽しいですか。 | 6 (46%) | 4 (31%) | 3 (23%) | 0 0% | 0 0% |
| ・「はい」の回答が多いですが、「いいえ」の回答数も一定数あり、施設での活動を楽しむことに改善すべき点がないか検討されることを推奨します。 | | | | | | |
| 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。 | 4 (31%) | 6 (46%) | 3 (23%) | 0 (%) | 0 (%) |
| ・問2の目標や計画は、説明がよくされていると回答しているが、状況に応じた支援では低くなっています。目標や計画の見直しの時に支援に改善すべき点がないか検討されることを推奨します。 | | | | | | |
| 問 14 | 食事の時間は楽しみですか。 | 8 (62%) | 4 (31%) | 1 (8%) | 0 0% | 0 0% |
| ・食事のサービスの提供はしていないが、施設で食事のとれる部屋が用意されています。また職員と一緒に食事をしています。 | | | | | | |
| 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。 | 5 (38%) | 4 (31%) | 1 (8%) | 0 0% | 3 (23%) |
| ・食事の介助を行っていないので無回答があると思われます。食事のとれる部屋が用意されて職員と一緒に食事をしています。食事時間は決まっていますが作業等で柔軟に対応しています。 | | | | | | |
| 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。 | 6 (46%) | 1 (8%) | 4 (31%) | 0 0% | 2 (15%) |
| ・入浴サービスはありません。利用されなくなった小学校の施設を再利用しています。更衣室、トイレは男女別になっています。 | | | | | | |
| 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。 | 6 (46%) | 3 (23%) | 3 (23%) | 0 0% | 1 (8%) |
| ・「はい」の回答が多いですが、「いいえ」の回答数も一定数あり、安心してすごす点で改善すべき点がないか検討されることを推奨します。 | | | | | | |
| 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。） | 6 (46%) | 3 (23%) | 2 (15%) | 0 0% | 2 (15%) |
| ・「はい」の回答が多いですが、危険なところがないか安全面で更に改善すべき点がないか検討されることを推奨します。 | | | | | | |
| 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れたり心配してくれますか。 | 10 (77%) | 3 (23%) | 0 0% | 0 0% | 0 0% |
| ・多くの利用者が「はい」と回答しています。 | | | | | | |
| 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はありますか。 | 7 (54%) | 1 (8%) | 5 (38%) | 0 0% | 0 0% |
| ・「はい」の回答が多い項目ですが、「いいえ」の回答も一定数います。地域の人、家族等が参加したり交流したりする機会についてできる点がないか検討されることを期待します。 | | | | | | |

| 調査項目 | 実数(人) | | | | |
|------|-------|---------------|-----|-------|-----|
| | はい | どちらとも いえない | いいえ | わからない | 無回答 |
| コメント | | | | | |

《以下2問の間1、問2は、障害者支援施設の方のみお答えください》

| | | | | | | |
|----------------|---|--|--|--|--|--|
| 問1 | あなたは好きなときに、外出したり外泊したりすることができますか。 | | | | | |
| 就労支援事業所のため回答なし | | | | | | |
| 問2 | 施設を退所して地域で自立して生活するための体験の機会や方法についてよくわかるように教えてください。 | | | | | |
| 就労支援事業所のため回答なし | | | | | | |

《以下2問の間3、問4は就労支援事業所の方のみお答えください》

| | | | | | | |
|---|---|------------|------------|------------|---------|------------|
| 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。 | 6 (46%) | 4 (31%) | 3 (23%) | 0 0% | 0 0% |
| ・問3と問4は「はい」と「いいえ」が同じ割合になっています。利用者の希望をよく聞くことについて、更に改善項目があるか検討することを期待します。 | | | | | | |
| 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。 | 6 (46%) | 2 (15%) | 3 (23%) | 0 0% | 2 (15%) |
| ・問3と問4は「はい」と「いいえ」が同じ割合になっています。仕事の内容や工賃・給料の支払いの仕組みなどについて、わかりやすく説明する点については、更に工夫することがあるか検討されることを期待します。 | | | | | | |