

## 利用者調査の結果

福祉サービス種別: 社会事業授産施設

事業所名(施設名): 篠ノ井授産所

## 1 調査概要

調査対象者	利用者本人
調査方法	アンケート方式
利用者総数(人)	60人
調査対象者数(人)	26人
有効回答者数(人)	26人
利用者総数に対する回答者割合(%)	43%

## 2 利用者調査全体のコメント

利用者は、施設内の仕事や活動にほぼ満足と感じているようです。作業が中心の生活支援であり、施設以外の不安や要望などは相談する場面は少ないようです。今後の全生活支援を外部を含め誰がどのように支援できるか、最終目標に向けた将来像を見据えた支援体制も今後の課題と思われます。しかし、職員の法令遵守に沿った利用者への関わりには利用者の満足度が高く、また、施設の方針などへの理解についての回答は少なく、今後のわかりやすい説明の課題が感じられます。

## 3 利用者調査の結果

調査項目	実数			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当 (あてはまらない) 判定不能
問1 施設の中は安全に働けるようになっていきますか	17人 68%	6人 24%	2人 8%	0人 0%
調査に答えてくれた利用者の7割近い方は、安全に働ける環境と回答しています。更なる安全性への検討が必要と思われます。				
問2 施設は清潔ですか	14人 56%	8人 32%	3人 12%	0人 0%
半数の利用者は、清潔な施設と感じています。建物の古さや設備面では難しい評価と思われます。				
問3 あなたがやってみたいと思うような仕事や活動内容になっていきますか	18人 69%	7人 27%	1人 4%	0人 0%
利用者のすべてに満足と感じる支援体制は難しい面もありますが7割の方は、仕事や活動に満足されています。				
問4 仕事や仲間はたのしいですか	12人 50%	9人 38%	3人 12%	0人 0%
半数の利用者は、仕事や仲間に満足されていますが、利用者個々のすべての目標も違い難しい課題だと思います。				
問5 工賃・給料の支払の仕組みはわかりやすく説明されていますか	12人 50%	11人 46%	1人 4%	0人 0%
工賃・給料の支払いの仕組みを理解されている方は半数の方です。理解の方法に工夫が必要と思われます。				
問6 施設の職員に気軽に相談できますか	16人 64%	6人 24%	3人 12%	0人 0%
6割を超える利用者は、職員に気軽に話ができているようです。いいえ と答えた方の意見も分析していきたいものです。				
問7 施設では、施設職員への相談のほか、施設職員以外への相談先を紹介していますか	7人 35%	6人 30%	7人 35%	0人 0%
施設職員以外の相談窓口や相談先を紹介し、施設以外の人との関係の理解も必要と思われます。				

調査項目		実数					
コメント		はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当 (あてはまらない) 判定不能		
問8	職員は、他の人に知られたくないあなたの秘密などを守ってくれますか	22人 88%	2人 8%	1人 4%	0人 0%		
職員は、個人情報に留意した対応ができ、利用者も安心しているようです。							
問9	職員は、あなたや他の利用者の言うことをきちんと聞いてくれますか	19人 79%	2人 8%	3人 13%	0人 0%		
職員が利用者の声に耳を傾けている様子が見える項目です。							
問10	職員はいつも同じように接してくれますか	20人 80%	4人 16%	1人 4%	0人 0%		
職員の対応に満足されているようです。							
問11	利用者同士うまくいかないときに、職員は間に立って対応してくれますか	13人 57%	7人 30%	3人 13%	0人 0%		
利用者同士の個別対応の難しさを感じる項目です。							
問12	施設では、あなたの施設以外での生活についても心配してくれますか	12人 52%	5人 22%	6人 26%	0人 0%		
施設以外の生活に不安を感じている意見も聞かれ、更なる利用者のアセスメントの見直し、今後の個別支援に課題を感じる項目です。							
問13	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	16人 62%	6人 23%	4人 15%	0人 0%		
利用者の6割の方は、自分の意見や不満を気軽に話しているようですが作業が中心の生活支援の中、難しさを感じる項目です。							
問14	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	12人 52%	8人 35%	3人 13%	0人 0%		
現状の不満や要望に対し、利用者の全生活の支援の難しさを感じる項目です。							
問15	利用する前に、施設の利用方法や仕事(活動)内容等について、わかりやすい案内(説明やパンフレットなど)がありましたか	11人 73%	1人 7%	3人 20%	0人 0%		
回答者が半数近くに減っている項目であり、全体の理解は半数程度です。							
問16	施設の方針(施設が目指していること、施設の運営方針や理念など)について、案内(説明やパンフレット、掲示など)がありましたか	9人 60%	3人 20%	3人 20%	0人 0%		
調査回答は少なく、施設の理念・方針の更なる工夫に期待したい項目です。							
問17	施設の話聞いて、利用したいとおもいましたか	10人 63%	5人 31%	1人 6%	0人 0%		
調査回答は少なく、施設の理解の工夫を感じます。							
		満足	どちらか といえ ば満足	どちらとも いえ ない	どちらか とい え ば不満	不満	非該当
問18	現在利用している施設を総合的に見て、どの程度満足していますか	9人 35%	7人 27%	7人 27%	1人 4%	2人 7%	0人 0%
利用者満足度は、6割程度です。更なる今後の利用者アンケートなどでの分析に期待したいと思います。							