

## 利用者調査の結果

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） 小春日和

### 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	*利用者説明会を開き福祉サービス第三者評価の手順、利用者調査の方法と聞き取りへのご協力をお願いし、1日、調査員2名で実施した。
利用者総数（人）	20人	在宅からの利用者が多かったが同じ法人のグループホームから
調査対象者数（人）	20人	通われている方もいた。
有効回答者数（人）	12人	
利用者総数に対する回答者割合（%）	60.0%	

### 2 利用者調査全体のコメント

調査に回答いただいた利用者の平均年齢は42.4歳で10代後半から70歳代まで幅広く、男性4名、女性8名であった。利用期間も数ヶ月の方から5年と幅広く、当事業所が開設された平成24年4月当初から通われている方もいた。ほとんどの利用者が自らの判断で回答することができ、特に、事業所での作業内容については口頭で多くのコメントをいただいた。インタビューにお答えいただいた利用者皆様には感謝を申し上げます。

- ・総合的な感想としての「現在利用している事業所のサービスを総合的に見て、どの程度満足していますか」では「大変満足」と「満足」とする利用者の合計が75%と満足度は高い。「小春日和ができて5~6年、今まではあまり知られていなかったがお弁当で知られるようになってきたと思う」などと、事業所の認知度が上がっていると感じている利用者がいた。
- ・利用者の満足度が高い項目として「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」と「職員はあなたの話をよく聞いてくれますか」、「あなたが困ったときに、相談できる職員がいますか」、「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」という四つの項目が上げられ、法人の長野ブロック運営方針の「それぞれの年代や障がい特性に配慮し、利用者の思いに寄り添ったサービスを提供します」に沿い、利用者を個人として尊重し、権利を擁護しながら誠実に支援していることが感じられる。
- ・同じく満足度が高い項目として「この事業所ではあなたは安心してすごすことができますか」が上げられ、事業所内での安全面も含めて安心して日中の作業に専念できるように見守り等の取り組みがされている。また、一人ひとりの持てる力に合わせ、更に利用者とのコミュニケーションも図りながら希望する作業や得意な作業への割り振り等も行われている。
- ・通いの事業所ということもあり、昼食については自宅からお弁当を持参している方、事業所として食事処を併設していることもあり曜日により当事業所の弁当を食べたり自宅からのお弁当を食べたりしている方、毎日当事業所の弁当を食べている方など、自分の健康面も考えながら一人ひとりの利用者が選択している。「小春日和(当事業所)の弁当はおいしい」と利用者には好評である。

### 3 利用者調査の結果

#### 《基本サービスについて》

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。	10	2	0	
		83%	17%	0%	
・多くの利用者が活動が出来ているとしている。「色々なことが出来ている」などの声に加え、「色々やってきて、色々な所で働いてきた」と今までの経験からなんでもしようと意欲的な方もいた。「通うようになり、本来の自分が出てきたように思う」、「一緒にやりたいことを探していきたいと思います」と言ってくれるなど、職員の働きかけが利用者の力になっているのではないかと感じられた。					
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	3	2	
		58%	25%	17%	
・「計画作成の時に係の職員と面談をした」、「見たことがある」、「希望も聞かれる」、「説明がありました」、「モニタリングとかしてくれる」といった回答の反面、「分からない」、「説明を受けたことはない」という声が聞かれた。説明を受けられているのであろうか忘れていている方がいるのかもしれない。					
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。	12	0	0	
		100%	0%	0%	
・ほとんどの利用者が職員は丁寧に接してくれると好感を持っていることが窺える。「年長者として対応してくれる」、「事業所の職員は皆良い人」と具体的な声も上がっている。好感を示しつつも「支援員によって物事ははっきり言ってくれる人とそうでない人がいる」と指導時のあいまいさを解消して欲しいと期待する声も聞かれた。					

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。	7	3	2	/
		58%	25%	17%	
<p>・「母と役場に行った時に見かけたことがある」、「存在は知っているが、使ったことはない」、「知らされているが相談したことはない」という声が聞かれ、職員以外の他の機関の人に話せることを知っている方が多い。「困ったこと、不安なことがあれば職員に口頭で伝えることができる」、「職員に相談できるので市役所への相談はない」と職員に直接、話をすることで解決出来ている利用者もいるものと思われる。「分からない」、「初めて聞いた」、「知らない」とする答えも聞かれたが、問2と同じく説明を受けていることを忘れていた可能性もあるように思われる。</p>					
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。	11	1	0	
		92%	8%	0%	0%
<p>・「プライバシー、個人情報は守られている」、「守ってくれている」としている利用者がかなり多く、職員への信頼感が厚いことが窺える。</p>					
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。	11	1	0	
		92%	8%	0%	0%
<p>・「作業等、見守ってくれている」など、かなり多くの方が満足しており、一人ひとりのペースに合わせた作業への支援がなされている。「自分で考えながらやっているので大丈夫」と自立している利用者からの声も聞かれた。</p>					
問7	職員はあなたの話をよく聞いてくれますか。	12	0	0	/
		100%	0%	0%	
<p>・「人間関係で落ち込んだ時にも良く話を聞いてくれる」など、ほとんどの職員が親身になって利用者として接していることが窺える。話を聞いてくれるとつつ「悩みを打ち明ける勇気がない。声を掛けてくれると打ち明けられることが多い。もっと声をかけて欲しい」と職員に期待する声も聞かれた。</p>					
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	11	1	0	/
		92%	8%	0%	
<p>・「言いたいときには言っているので対応してくれる」など、かなり多くの利用者が要望や意向などを伝えそれに沿った支援が行われているとしている。「決められちゃうから」と、利用者の意向や要望は聴き取られているが、作業等の場面に反映されていないのではないかとと思われる声が聞かれた。</p>					
問9	あなたが困ったときに、相談できる職員がいますか。	12	0	0	/
		100%	0%	0%	
<p>・「相談できる職員がいる」、「担当職員だけでなく他の職員にも相談できる」、「電話で相談したこともあった」、「分からない時、暇なときにこちらから話し掛けている」等、ほとんどの利用者が困りごとの相談ができていているとしている。</p>					
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。	12	0	0	/
		100%	0%	0%	
<p>・「職員は皆良くやっている」、「改善して欲しいと言えば改善してくれる」等、ほとんどの利用者が「はい」としており、利用者の意見や要望等が受け入れられ、また、検討し、利用者の支援や施設の運営に活かしていることが窺える。「はい」としつつも「不満があってもできるだけ自分の心の中に納めている。言えばおこられてしまう……」など、伝えることを遠慮している利用者がいた。</p>					
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。	10	2	0	
		83%	17%	0%	0%
<p>・多くの利用者が他の職員にも伝わっているとしており、利用者の意向や要望が職員間で共有されていることが窺える。一方、「伝わっている時と伝わっていない時がある」とする声も上がっている。</p>					

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
問12 事業所での活動は楽しいですか。	11 92%	1 8%	0 0%	/
・「特養の掃除から小春日和(当事業所)の厨房、火・木・金は温泉施設の掃除に行っている」、「作業はノバ、ペーパー、部品組み立てなどをしている」など、一人ひとりの利用者に合った作業が組まれている。「小春日和(当事業所)は大したものだと思います」と誇らしげに語ってくれた方もおり、「楽しいです」などかなり多くの利用者が満足している。他方、「あの人どう言うかな?」と人間関係に若干の悩みを持たれ、気にされている利用者もいた。				
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。	6 50%	4 33%	2 17%	/
・問2に関連し、支援計画については説明を受けているのではないかとと思われるが、それを基にした支援がされていると実感している方が少ないように思われる。そのような中で「午後、個別プログラムとしてパソコンの練習が組まれている」とする利用者もおり、新しい内容が入ることで継続されている作業も再確認できる利用者があるのではないかと考えられた。				
問14 食事の時間は楽しみですか。	11 92%	1 8%	0 0%	/
・「自宅から弁当を持ってきている」、「月・火・木は弁当を持参、水・金は小春日和(当事業所)の弁当を食べている」など、自宅から通われていることもあり、昼食の弁当を持参されている方もいる。「朝・夕は自分で作る。昼は小春(事業所)で作る弁当を取っている。自分の体には良い」、「4月までは自宅から弁当を持ってきていたが、それからは小春日和の弁当を食べている」、「小春日和(当事業所)の弁当はおいしい」、「とてもおいしい」などの声が聞かれ、昼食を楽しみとされていることが窺えた。				
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。	12 100%	0 0%	0 0%	/
・「好き嫌いはない」、「なんでも食べられる」、「自分で食べることができる」などの声があり、自力で摂取できる方がほとんどである。「パンは苦手であったがだんだん食べれるようになってきた」と今まで食べられなかったものを克服しようとしている利用者も見られた。				
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。	10 83%	2 17%	0 0%	/
・見られたくないということなどのプライバシーについては守られているとしている利用者が多い。若干名ではあるが男性の目が気になるという女性利用者の声が聞かれた。通所の事業所なので入浴の機会は少なく、そうした面での困りごとはないようである。				
問17 この事業所であなたは安心してすごすことができますか。	12 100%	0 0%	0 0%	/
・「厨房で働いていたが具合が悪くなり、今は2階の作業場で安心して働いている」、「疲れることはあるが、大分作業に慣れきた」など、利用者一人ひとりの心身の状態に留意し、本人の不安を取り除くような支援がされていることが窺える。若い利用者の中から「近くに学校時代の先生もいるので安心」と身近な人、馴染みの人が近くにいることで精神的な安定を保たれている方もいた。				
問18 事業所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。)	11 92%	1 8%	0 0%	/
・事業所内は安全への配慮がされている。作業用の資材を2階に上げる際に「階段から資材を持ち上げるのは大変なのでエレベーターがあると良い」、「腰痛持ちで、作業を交替してもらっている」、「安全面は大丈夫です」など、一人ひとりの持てる力に合わせ自らが予防策を考え作業をしていることが窺える。				
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ださったり心配してくれませんか。	10 83%	2 17%	0 0%	/
・「急な体調変化はなかった」、「体調を崩したことはない」、「具合が悪くなったことはない」と多くの方が当事業所で健康に留意しつつ作業にならされていることが窺える。一方、「救急車で運ばれたことが3回ほどある」、「過呼吸になり救急車で運ばれたことがある」など、緊急時の対応も十分されている。				
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。	10 83%	2 17%	0 0%	/
・「見学者が多い」、「地域の方の見学が多い」、「学校の先生が当事業所で運営している食事処に食べに来てくれた」など、地域の人々が来訪する機会は多いようである。「見学が多いが苦にならない」という利用者もいたが、交流まではという難しい状況にあるように思われる。				

《就労支援事業所の方のみにお聞きます》

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
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。	12	0	0	/
		100%	0%	0%	
<p>・「要望は聞いてくれる」、「月～木は働き、金曜日は休みリフレッシュしている」、「体調を考慮してくれている」など、利用者の取り組みたい作業、好きな作業など、心身の状態により要望に沿って支援していることが窺える。「特養にも手伝いに行っている」、「ノバ、畳み、箱折りをしている」、「厨房(当事業所)に入ることもある」と具体的な作業名を上げたり、また、「スピードアップしたいと思っている」など、利用者は意欲的に取り組んでいる。「型に和紙を張る仕事で講師より技術を学んでおり、楽しい」との声も聞かれた。</p>					
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。	10	2	0	/
		83%	17%	0%	
<p>・「1日4工程で賃金が支払われる」、「時間で賃金が支払われていると思う」、「事業所ごとに細かく書いてある」、「明細をもらっている」など、管理が正確にされていることが窺える。「お父さんとお母さんにやってもらっている」等、家族の協力も得ながら報酬を楽しみとしていることが利用者の言葉から伝わってきた。</p>					