

## 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）      長野市ななせ仲まちな

### 1 調査概要

調査対象者	利用者本人	
調査方法	インタビュー方式	*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、2日間、調査者2名で実施した。
利用者総数（人）	40人	
調査対象者数（人）	12人	
有効回答者数（人）	12人	
利用者総数に対する回答者割合（%）	30.0%	

### 2 利用者調査全体のコメント

・調査に回答いただいた方の年齢で多いのは「50～60歳未満」で全体の33.3%、ついで「20～25歳未満」が25.0%、「60歳以上」が16.7%となっている。男女比は男性が83.3%、女性が16.7%となっており、また、利用期間は数ヶ月から25年という方まで幅広く、「7・8年」と「2・3年」という方が比較的多いゾーンとなっている。回答をいただいた方の障がいの状況では、療育手帳を保持されている方が9名、精神保健福祉手帳を持たれている方が3名であったが、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や事業所に通う手段、同じ法人の運営するグループホームを利用していることなど、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の皆様には改めて感謝を申し上げます。

・「現在利用している事業所のサービスにどの程度満足していますか」という総合的な問に対しては「大変満足」・「満足」とする方の合計が45%と、満足度とする方が半数弱となっている。「今のところ不満はない」とする方もおり、また、「判断が難しい」と回答された方もいた。

・利用者の満足度が高い項目として「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」という項目が上げられ、事業所としての「支援の基本」中の「支援の多様性」について記している「集団を対象とした画一的な支援でなく、個々の思いを汲み取った支援が必要です」に沿い、利用者の年代や障がい特性に配慮し、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。

・通いの事業所ということもあり、通所の手段も自転車、徒歩、バス・電車の乗り継ぎ、事業所の送迎車など、利用者一人ひとりが自分のできる範囲で、また、好きな手段で通っている。

・一番の楽しみである昼食については自宅からお弁当を持参している方、事業所として仕出しのお弁当を斡旋していることからそれを食べたりしている方、自宅に戻り昼食をとる方（事業所での作業時間が9:00～12:00）など、自分の健康面も考えながら一人ひとりの利用者を選択している。「仕出しのお弁当が楽しみ」とする利用者も多い。

### 3 利用者調査の結果

(注) 回答の実数の合計が12人に満たない項目には無回答という方がいる場合もあります。

	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 1	あなたがやりたいと思った活動ができますか。	8	3	1	/
		67%	25%	8%	
	・回答をいただいた方のうち、三分の二の利用者の方が「やりたいと思った活動ができている」としている。この項目に関連しての意見・要望などはなかった。				
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。	6	2	4	/
		50%	17%	33%	
	・半数の方が「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くれた」としている。「見たことがあり、説明もしてもらった」とする声が上がっている。半面、まだ利用して日が浅いことから「見せてもらってない。説明を受けていない」とする方もいた。説明を受けているのではないかとと思われるが忘れている方も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。	7	3	2	/
		58%	25%	17%	
	・ほぼ60%の方が「丁寧に接してくれている」と回答している。「いいえ」とする方から「軽視されているように思うことがある」「こわい職員が一人だけいる」「あいさつできる職員とそうでない職員がいる」等の声が聞かれた。				

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。	5	4	3	
		42%	33%	25%	
<p>・「市に相談窓口があることは知っている」との声があり、半数弱の方は事業所の職員以外に話すことができる機関があることを知っている。また、「職員に相談できるので他の機関へ相談することはない」と職員に直接、話をする事で解決出来ている利用者もいる。「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る可能性のある方もいるように思われる。</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。	8	3	1	0
		67%	25%	8%	0%
<p>・「プライバシーは守ってくれている」とする方が三分の二強と多い。「いいえ」とする方から「言わないでほしいと言ったことも平気でしゃべる人がいる。配慮が足りない」とする意見があり、改善の余地がありそう。</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。	8	3	1	0
		67%	25%	8%	0%
<p>・「一人で作業していて落ち着かないときがあり、見守ってくれる」など、三分の二強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。「いいえ」とする方もいるが具体的な意見・要望等はなかった。</p>					
問7	職員はあなたの話をよく聞いてくれますか。	8	3	1	
		67%	25%	8%	
<p>・「職員と気軽に話せる」「話せる担当職員がいる」「担当の女性職員がいる」等、よく話せるとする利用者が三分の二強と多い。「忙しそうであるが主任や園長に3分でも良いから話を聞いてもらいたい」「個別に話を聞いてもらう機会を取って欲しい」などの期待の声も聞かれている。</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	5	6	1	
		42%	50%	8%	
<p>・「作業だけでなく、納品にも出掛けている」とする声が聞かれており、半数弱の方が「希望に応じた支援が行われている」としている。「話をしているが解決までに到っていない」「仕事は箱折りとシール貼りで選ぶほどではなく、仕事の種類がそんなに多くない」と作業の選択肢が少ないことを上げた方もいた。</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。	6	6	0	
		50%	50%	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」等、半数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。「主任が担当」「担当者がいるが話す機会が少ない」など、問7同様、期待も込めて話す機会を持ちたいとする声が聞かれた。</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。	7	3	1	
		64%	27%	9%	
<p>・回答をいただいた三分の二の利用者が「はい」としており、利用者の意見や要望が受け入れられている。「希望に沿って対応してくれる」とする声の一方、「困ったことが多く、話しても先に進まない」とする声もあり、改善の余地があるのではないかとと思われる。</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。	5	4	1	0
		50%	40%	10%	0%
<p>・半数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。一方、「どちらともいえない」とする方から「伝わっている時と伝わっていない時がある」との声があり、「伝わっていない」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。	7	3	2	
	58%	25%	17%	
・「箱折り、袋たたみをしている」「木曜日を除く月・火・水・金通っている」「事業所にいるときは楽しい」など60%近くの利用者が満足している。他方、利用者同士の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。	5	7	0	
	42%	58%	0%	
・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思われるが、それを基にした支援がされていると感じている方がやや少ないように思われる。「一生懸命手伝ってくれる」とする声が聞かれており、利用者によっては計画に沿い支援されていることを感じている方もいる。				
問14 食事の時間は楽しみですか。	7	4	1	
	58%	33%	8%	
・「弁当を持参している。楽しい」「火曜日はパンの日になっている」「弁当の業者のメニューがあり、注文するメモもあり頼むことができる」「楽しみ。弁当を注文している」「ここで頼んでいる」「ここで頼むと高いのでコンビニで買っている」「昼食は家に戻ってから食べている(作業時間9:00~12:0)」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。	7	3	1	
	64%	27%	9%	
・「好き嫌いはない」「なんでも食べられる」「箸を使い、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。「休憩があり、飲み物等は持参している」との声も聴かれた。				
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。	8	3	1	
	67%	25%	8%	
・見られたくないことなど、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。この項目についての意見・要望はなかった。				
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。	9	1	2	
	75%	8%	17%	
・回答を頂いた利用者のうち、四分之三の方が「安心してすごすことができている」としており、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。この項目についても意見・要望はなかった。				
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。)	9	3	0	
	75%	25%	0%	
・「階段があるが注意をして利用している」「作業場の中は安全」など、四分之三の方が「事業所内では安全への配慮がされている」としている。反面、「床が薄そうで、体操の時間等では跳んだりねたりできず、動きに制約がある」とする声が上がっている。事業所への往復について「車で送迎をしてもらっている」とする方もおり、配慮がされている。				
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れたり心配してくれますか。	8	3	1	
	67%	25%	8%	
・「特に具合の悪かった時はない」「定期受診している」「手をケガした時があったが職員が対応してくれた」「具合が悪いときは早退することもある」との声が聞かれており、体調や緊急時の対応については三分の二以上の方が満足している。「その場の空気や、職員によっては言えないことがある」とする声が聞かれ、利用者によっては言い出せず遠慮している方もいる。				

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がありますか。	8	1	2	/
	73%	9%	18%	
・「ボランティアがおり、縫製作業の手伝いをしている」「実習生(養護学校生、看護学校生)が来ている」とする方がおり、四分の三近くの方が「交流したりする機会」があるとしている。「1階には来るが、2階にはボランティアはいない」とする声も聞かれ、作業内容によっては交流までは難しい状況下にあるものと思われる。				

《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21 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	3	2	/
	55%	27%	18%	
・半数強の方が「働くことについて、職員は希望をよく聞いてくれる」としている。「どちらともいえない」とする方から「仕事の種類が少ない。今後は資格を取って他の仕事に就きたい」、「いいえ」とする方から「今の作業以外の仕事に就きたいと思っている」などの声もあり、受託する作業量の関係もあるが新しい作業の開拓などが望まれる。				
問22 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	0	2	/
	83%	0%	17%	
・「説明を聞いており月ごとに明細票をもらい、自分の銀行口座に振り込まれる」「時給制で賃金をもらっている」等、管理が正確にされていることが窺える。「いいえ」とする方からの具体的な意見・要望などはいただいていない。				