

利用者調査の結果

福祉サービス種別 就労継続支援B型
事業所名（施設名） 栗田園

1 調査概要

調査対象者	利用者本人	*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、調査者2名で実施した。
調査方法	インタビュー方式	
利用者総数（人）	36人	
調査対象者数（人）	10人	
有効回答者数（人）	10人	
利用者総数に対する回答者割合（%）	27.8%	

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「40～50歳未満」で全体の60.0%、ついで「20～30歳未満」が30.0%、「50歳以上」が10.0%となっている。男女比は男性が50.0%、女性が50.0%となっており、また、利用期間は数ヶ月から24年という方で幅広く、「1・2年」と「3・4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8名、精神保健福祉手帳、身体障害者手帳を持たれている方が各1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や相談支援事業所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90%と、かなりの方が満足している。「不満はない」「今のところない」「体調管理をしっかりとって栗田園に休まず来たい」とする方がおり、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「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」「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」「事業所での活動は楽しいですか」「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」「食事の時間は楽しみですか」「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」「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」「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」「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すか」「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」の11が上げられ、事業所の運営方針にある「利用者が自立した日時生活又は社会生活を営むことができるよう、通所により生産活動やその他の活動の機会を提供し、知識及び能力を高めるために必要な支援を行う」「利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って支援するよう努める」に沿い、利用者の障がい特性や年代に配慮し、権利擁護を旨とし明るく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やグループホーム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など、自分の健康面に配慮しながら一人ひとりの利用者が選択している。

(注) 回答の実数の合計が10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。

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
問 1 あなたがやりたいと思った活動ができますか。	8	2	0	/
	80%	20%	0%	
・回答をいただいた方のうち、80%の利用者の方が「やりたいと思った活動ができています」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。「週3～4回通っている。箱折りをしたり、清掃作業に出掛けている」「できることはやっている。箱折りをしており、時々、納品にも出掛けています」「Tシャツたたくとカッティングをしている」「日帰旅行がある」との声が聞かれた。一方、「色々な仕事をしてみたい」「個別支援計画に載っていることが実施されていない」とする方もいた。				
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。	8	1	1	/
	80%	10%	10%	
・80%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。「相談支援事業所をお願いしている」「9月に個別支援計画について説明を受けた」「平日は仕事を頑張っており、土・日はグループホームでお出かけをしている」との声が上がっている一方「始めのころは聞いたが、この頃聞いていない」とする方もいた。				
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。	9	1	0	/
	90%	10%	0%	
・90%の方が「丁寧に接してくれている」と回答している。「お互いさまということで接している」「担当職員は丁寧。精神的にまいったことがあるが安定した」「相談支援事業所には言っている」との回答があり、「今はないが、3年前前には職員とケンカをしたことがある」という声も聞かれた。				

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
コメント				
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	0	3	
	70%	0%	30%	
・「市役所に相談できることは知っている」との声があり、70%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、「制度は知っているが、事業所の責任者に話している」とする利用者があり、「それについては聞いたことがなかった」「初めて聞いた」とする方もいた。				
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	2	0	0
	80%	20%	0%	0%
・「プライバシーは守ってくれている」とする方が80%と多い。「医療的な処置が必要な場合の個室あり」「特に、個人情報を守ってくれる」とする声が寄せられている。また、「以前利用者同士で悪口を言い合うことがあったが、直談判して解決したことがある」とする方もおり、「他の人の情報が自然に耳に入ってしまったことはある」とする方もいた。				
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。	8	1	0	1
	80%	10%	0%	10%
・「箱折などをやっているが見守りを常にしてくれていて時々納品に行くこともある」など、80%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。「どちらともいえない」とする方もいるが具体的な意見・要望等はなかった。				
問7 職員はあなたの話をよく聞いてくれますか。	10	0	0	
	100%	0%	0%	
・「男性の職員がよく話をしてくれる」「話せる担当職員がいる」等、よく話せるとする利用者が100%となっている。				
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	10	0	0	
	100%	0%	0%	
・「作業だけでなく、納品にも出掛けている」「担当職員はすぐ話を聞いてくれる」とする声が聞かれており、100%の方が「希望に応じた支援が行われている」としている。				
問9 あなたが困ったときに、相談できる職員がいますか。	9	0	1	
	90%	0%	10%	
・「自分の担当職員に言える」「担当職員だけでなくプランナーにも相談できる」等、90%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。一方「あまり言えない」とする声も聞かれた。				
問10 あなたが不満に思ったことや要望を伝えるとき、職員は、きちんと対応してくれていますか。	6	4	0	
	60%	40%	0%	
・回答をいただいた60%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ている。「聞いてくれる」「要望は伝えている」とする声の一方、「コミュニケーションを取りたいときには自分のほうで気を遣っており、職員もメモを取ってくれる」とする前向きな声も聞かれた。				
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	2	3	0
	50%	20%	30%	0%
・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、「伝わっていない」「重要な情報が伝わっていないことがある」とする声も上がっている。期待を込めて「職員間の情報共有をしっかりとってもらいたい」とする方もおり「モニタリングを実施していて家族が参加している」との声も寄せられている。				

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12 事業所での活動は楽しいですか。	9	1	0	/
	90%	10%	0%	
・「今は楽しい」「とても楽しい」「午前中はパソコンで印刷をし、午後はシュレッターでの処理をしている」「仲の良い友達がいるので楽しい」「毎日、10:00～15:00通っている」など90%の利用者が満足している。「どちらともいえない」とする方もいるが具体的な意見・要望等はなかった。				
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。	10	0	0	/
	100%	0%	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、「土・日の過ごし方、外出のこと、自立生活のことなど、話し合っている」「ケアプランナーに相談し、やっていただいている」と、計画を基にした支援がされていると感じている方が100%となっている。				
問14 食事の時間は楽しみですか。	10	0	0	/
	100%	0%	0%	
・「時々お弁当を注文しているが、ほとんど母親の手作り弁当」「お弁当を注文している」「お弁当を持ってきている。(前日にヘルパーさんが作ってくれる)」「朝、夕はヘルパーさんをお願いし、昼食はお弁当を注文している」「自宅から通っており、コンビニで買ったしている」「弁当持参、お湯やお茶は準備されている」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。	10	0	0	/
	100%	0%	0%	
・「自分専用の食事台を作ってもらい食べている」「決まった席で食べている」「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。				
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。	9	1	0	/
	90%	10%	0%	
・「着替えは自分でできている」とする声があり、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「利用者の中で更衣室を開けっ放しにする人がいる」との声が寄せられている。				
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。	9	1	0	/
	90%	10%	0%	
・回答を頂いた利用者のうち、90%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。過去の経験を踏まえ「今は人間関係が良いが、利用者や職員が変わったときが大変。自分でもハッキリ言えずに済ませたい」とする方がいた。				
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。)	10	0	0	/
	100%	0%	0%	
・「安全に動ける」「危ない所には行かない。周囲が気遣ってくれる」など、100%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。満足しつつも、「若干段差あり」とする声が上がっている。				
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。	9	1	0	/
	90%	10%	0%	
・「具合が悪くなった時にすぐ対応してくれた」「一時入院したことはあるが今は大丈夫」「具合が悪くなることはないが、服薬については注意してくれている」との声が聞かれており、体調や緊急時の対応については回答者全員が満足している。				

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	2	0	/
	80%	20%	0%	
<p>・「音楽療法、ダンス療法などのボランティアが来ている」「サンアップルから出前スポーツ教室が来ている」などボランティアが来ているとする方がおり、80%の方が「交流したりする機会」があるとしている。そのほか「友だちと食事をしたり、ラインをしたりしている」「実家に戻って、家業を手伝うことがある」等、利用者が一人ひとり、様々な形で気分転換をしている。</p>				

《就労継続支援事業所の方のみにお聞きします》

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
問1 あなたは好きなきに、外出したり外泊したりすることができますか。	9	1	0	/
	90%	10%	0%	
<p>・90%の方が「好きなきに、外出したり外泊したりすることができる」としている。「仲間は成人式で東京へ行き友だちと会っている」「月2回、電動イスサッカーで交流している」「グループホームで旅行に出掛けている」「秋の日帰り旅行に参加している」「日帰り旅行でサファリパークなどに行っている」「色々なイベントでの販売にボランティアとして参加している」などの声が寄せられており、昨秋の台風19号の被災地へボランティアとして参加した方も数名いる。「どちらともいえない」とする方からは意見・要望等は頂いていない。</p>				
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れていますか。	7	2	1	/
	70%	20%	10%	
<p>・「『こういうもあるよ!』という程度の説明はある」「グループホームに入所する時には体験をした」「長期的に見れば一般就労したいと思っている」「以前グループホームに入居していたが一人暮らしを始める時、話を聞いたり準備をした」等、「自立して生活するための体験の機会や方法について」の説明がされている。「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る。「一般就労はしたくない。今後は栗田園一本でいきたい」と園に大きな期待を寄せている方もいた。</p>				