

利用者調査の結果

福祉サービス種別 就労継続支援（A型）事業所

1 調査概要	事業所名 長野県西駒郷 駒ヶ根支援事業部わーく西駒
調査対象者 本人	・調査対象者は利用者単位で事業所から利用者にアンケートを渡し、利用者が直接評価機関に郵送していただき回収しました。また評価機関で開封集計しました。利用人数は10人ですが、事業所で5人を選定していただきました。性別では、男性1人、女性3人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。有効回答数5人と統計的な母集団としては少ない人数です。
調査方法 アンケート方式	
利用者総数（人） 10人	
調査対象者数（人） 5人	
有効回答者数（人） 5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」が1人、「満足している」が1人、「どちらともいえない」が1人、「大変不満」が1人となっています。「はい」の回答は多い項目は、問2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る」、就労支援事業所としての問4の「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る」です。「いいえ」の回答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)				
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 1 あなたがやりたいと思った活動ができますか。	3 60%	2 40%	0 0%	0 0%	0 0%
・「はい」に回答が3人、「どちらともいえない」の回答が2人います。概ねやりたいと思った活動ができています。利用者の思いを聴き取る努力は継続することも大事です。					
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。	5 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
・全員「はい」に回答しています。利用者の目標・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。	2 50%	2 50%	0 0%	0 0%	0 0%
・「はい」に回答が2人、「どちらともいえない」の回答が2人います。1名は「はい」と「どちらともいえない」の両方回答あり、集計に含めていません。不適切な対応になっていないか継続して確認することが求められます。					
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。	3 60%	2 40%	0 0%	0 0%	0 0%
・「はい」に回答が3人、「どちらともいえない」の回答が2人います。概ね職員以外の選択できる人を理解しています。継続して、わかりやすく伝えることは大事です。					
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。	1 20%	1 20%	1 20%	2 40%	0 0%
「はい」の回答が1人、「どちらともいえない」の回答が1人、「いいえ」に回答が1人、「わからない」の回答が2人います。プライバシーの理解については難しい一面が考えられます。					
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。	3 60%	2 40%	0 0%	0 0%	0 0%
・「はい」の回答が3名、「どちらともいえない」の回答が2名います。「職員の人によります」とのコメントがあります。					
問 7 職員はあなたの話をよく聞いてくれますか。	2 40%	2 40%	1 20%	0 0%	0 0%
・「はい」の回答が2名、「どちらともいえない」の回答が2名、「いいえ」の回答が1名います。「職員の人によります」とのコメントがあります。					

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。	2 40%	3 60%	0 0%	0 0%	0 0%
「はい」に回答が2人、「どちらともいえない」の回答が3人います。「職員の人によります」というコメントがあります。					
問 9 あなたが困ったときに、相談できる職員がいますか。	2 40%	2 40%	1 20%	0 0%	0 0%
「はい」に回答が2人、「どちらともいえない」の回答が2人、「いいえ」に回答が1人います。「職員の人によります」というコメントがあります。					
問 10 あなたが不満に思ったことや要望を伝えたと、職員は、きちんと対応してくれていますか。	2 40%	2 40%	1 20%	0 0%	0 0%
・「はい」の回答が2名、「どちらともいえない」の回答が2名、「いいえ」の回答が1名います。「職員の人によります」とのコメントがあります。					
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。	3 60%	2 40%	0 0%	0 0%	0 0%
・「はい」に回答が3人、「どちらともいえない」の回答が2人います。概ね他の職員にも伝わっていますが「伝わっているのに対応してもらえない」というコメントがあります。					
問 12 施設での活動は楽しいですか。	2 40%	1 20%	1 20%	0 0%	1 20%
・「はい」に回答が2人、「どちらともいえない」の回答が1人、「いいえ」に回答が1人、無回答が1人います。一定の割合では、満足しているが、活動の満足度については、改善の余地があります。					
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。	2 40%	2 40%	1 20%	0 0%	0 0%
・「はい」に回答が2人、「どちらともいえない」の回答が2人、「いいえ」に回答が1人います。目標や計画は良く説明されてるが、状況に応じた支援については利用者の希望と一致していない面があるかもしれません。					
問 14 食事の時間は楽しみですか。	2 40%	1 20%	1 20%	0 0%	1 20%
・「はい」に回答が2人、「どちらともいえない」の回答が1人、「いいえ」に回答が1人、無回答が1人います。全員通所で事業所の食堂(休憩室)で食事をしています。					
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。	2 40%	1 20%	0 0%	0 0%	2 40%
・「はい」に回答が2人、「どちらともいえない」の回答が1人います。 ・全員自立しており食事の介助は実施していない。そのため、「無回答」が2人います。事業所の食堂(休憩室)があり、食事時間は確保されています。					
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。	1 20%	1 20%	1 20%	0 0%	2 40%
・入浴サービスはない。全員が自立しており、「無回答」が2人いる。更衣室及びトイレは男女別になっています。ロッカー室は男女共用となっています。					
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。	1 20%	2 40%	1 20%	0 0%	1 20%
・「はい」に回答が1人、「どちらともいえない」の回答が2人、「いいえ」に回答が1人、無回答が1人います。利用者の安心に対する思いに寄り添うことが大事です。					
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すか。)	2 50%	1 25%	0 0%	0 0%	1 25%
・「はい」に回答が2人、「どちらともいえない」の回答が1人、「いいえ」に回答が1名います。 ・1名、「どちらともいえない」と「いいえ」の両方に回答があり集計に含めていません。					
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。	2 40%	1 20%	0 0%	0 0%	2 40%
・事業所でのケガは、すぐに対応する仕組みになっています。利用者は通所しているので病気の場合は、自分で行くことが多いと推測されます。					
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。	2 40%	1 20%	0 0%	0 0%	2 40%

