

調査対象

男26名女11名。愛の手帳は2度12名3度17名4度7名。身体障害者手帳も持つ方が5名いらした。通所期間は20年以上9名10年～20年未満が13名と長い方が多く1年未満は2名。年齢層は10代20代6名30代14名40代9名50代2名60代2名と壮年が多い。

調査方法

施設側に部屋を3つ用意いただき、職員が利用者を順に連れてきてくれた。評価者3名が分かれて、1対1で聞き取りを行った。先立って、事業計画や広報誌を読み込み、施設見学を行って基本的な情報を入れておいた。また昼食時には食事風景を見学し、それも参考にした。

利用者総数

41

共通評価項目による調査対象者数

アンケート	聞き取り	計
	36	36
	36	36
	0.0	87.8

共通評価項目による調査の有効回答者数

利用者総数に対する回答者割合(%)

利用者調査全体のコメント

総合満足度は、「大変満足」9名、「満足」20名。合わせて29名(85.3%)が肯定的評価をしている。他は「どちらともいえない」4名、不満1名であった。「不満」と答えた方は、頼れる職員がいなくなってしまう状態。作業そのものは楽しいと言っているのに、フォローを望みたい。「はい」の多かった項目は、質問1「仕事など日常の活動はやりがいがありますか」が32名。実際授産活動はバラエティーに富み、訪問日は1年のピークということもあって、段ボールがあちこちに積まれていた。販売もあるし、個別支援計画の見直しの際に利用者の希望に基づいてよく話し合いがされていることがうかがえた。接遇も概ねよく、質問7「職員は丁寧に接してくれますか」は31名が「はい」と答えた。但し「いいえ」と回答した利用者も3名いた。

利用者調査結果

共通評価項目	実数			
	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答非該当
コメント				
1. 仕事など日常の活動はやりがいがあるか	32	2	2	0
はい:「箱おりを選んでやっている。自分にあっていると思います」「クッキー作り、売りに行ったり買いに行ったりしている」「箱おり、クリスマスブーツ。旅行や外出も楽しい」「クッキー焼いている。楽しい。サンリオを選んだ。温泉も行く。今度は映画にしようかな」「1Fで箱を折っている。上折って下折って仕切りを入れる」「サンタさんブーツ。箱もやっている。面白い」「箱。『楽しくやってる?』に『はい』」 どちらともいえない:「大変です。疲れちゃう」 いいえ:「クリスマスの長ぐつ。忙しい。やらないといけない」「疲れちゃう」				
2. 工賃・給料の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか	13	8	15	0
はい:「もらってる。休むと減らされる。査定があって自分は中ぐらい」「袋に書いてある。給料はいつも20日、お休みのときは19日にももらえるの」「多い人、少ない人います。作業を早くするようにしている」「仕事を休むと工賃減ること知っています」 どちらともいえない:「もらえる。『休むと減る?』『休むと減る』『オウム返し』が見られる)」「慣れている。明細?」「毎月20日ハンコ持ってくるよ。いくらもらってるかはわからない」「休むと給料を減らされるのは知らない」 休むと減額されることを知っていれば「はい」とした。				

3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か	25	10	1	0
はい:「困ったときは教えてくれます」「仕事はむずかしい。教えてもらう」「わからないときは職員に聞く。だいたい教えてくれる」「仕事は初めは難しかった。職員に教えてもらった」「手伝ってくれる」「音が気になる。そのときは休む」「嫌だなと思ったことを言う」「私は話をするのが苦手。手紙にしている」 どちらともいえない:「ある利用者同士がよくけんかする。自分が止めにいく。職員には助けを求めない」「仕事はわかっているし、仲間とけんかすることもない。困ったことはない」 いいえ:「あきらめている。言えない」				
4. 施設の設備は安心して使えるか	30	3	1	2
はい:「危なくはない」(同1)「危ないものはないと思います」「ここでは危ないところはない。前の仕事では機械に手をはさんだ。指の運動は今でもしている」「〇〇さんが直してくれる」「こわいところないよ」「『危ないところない?』に対して『ない』」 どちらともいえない:「あまり感じないけれど、廊下においてある台車が危ないと思うときがある。」 いいえ:「洗いもののシンクが高い。高さを考えて欲しい。どうしても腰も足も痛くなる(肢体不自由有り)」				
5. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	18	7	0	11
はい:「そうだよ」「大丈夫だよ」「言っで欲しくないことは言わない。守ってくれている」「内緒にしたいことはある。嫌な思いをしたことはない」「そういうことでは嫌なことはない」 どちらともいえない:「よくわからない」(同2)「わからない」(同1)「気にならない」「そんなものないね」「秘密はない」「内緒のことはあまりありません」 「いいえ」という回答はなかった。				
6. 利用者の気持ちは尊重されているか	28	7	1	0
はい:「はい」「思う」「そうだね」「自分の体のことを職員はわかっている」「休んでもいいんだよ」と言ってくれる」「結婚したい。〇〇さんが好き。職員にも話している」「希望を聞いてくれる」「みんなやさしいです」(同1)「他人と話すのも嫌になって家にひきこもってしまった。ここは気に入っているし毎日通っている」 どちらともいえない:「手紙に書いて」 いいえ:「好きな職員がいなくなる。いちいちうるさいから話したくない。来年9月に辞めたい」「職員から『ちゃんと意見を言わないと一般就労できない』と言われ、辛い。迷う」				
7. 職員の対応は丁寧か	32	1	3	0
はい:「はい」「あいさつをよくしている」「そうだね」「『うん』『やさしい』」(同2)「みんなやさしい」(乱暴な人は)いません「こわい人いない」 どちらともいえない: いいえ:「細菌検査を出しているのに『出してないじゃないの!!』と怒られた」「話しやすい人があまりいない」「やさしくない人がいる」				
8. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者の状況や要望をきかれているか	21	7	6	2
はい:「お母さんと同席して話した」「一人ぐらしのこととか病院のこととか伝えた」「ここを卒業したら△△△アニメーション学園で雇ってもらいたいと思っている。お兄ちゃんが昔働いていた」「箱を選んだ」「やりたい作業を伝える」「ブーツの仕事を決めた。ブーツ好き」「自分でブーツをやりたいと伝えた」「ブーツは職員と決めた」「どの仕事をやりたいという希望を言って職員と話し合う」 どちらともいえない:「わからない」(同2)「覚えていない」 いいえ:「ない」				
9. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画についての説明はわかりやすかったか	9	3	3	21
はい:「〇〇さんはちゃんと説明してくれた」「クッキーやパンの販売の説明」「『これやってみたらどうか』といわれてやってみてできたらやる」 どちらともいえない:「わからない(書類を見せるが、首をかしげる反応)」「わからない」(同4)「ちょっとわからないところがあるけれど、個別支援計画は見たことがある」「ちょっと難しかった」 いいえ:「難しかった」(同2)				

10. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	2	1	1	32
はい: どちらともいえない: いいえ:「何の作業するかは聞いていない(別施設から移動)」				
11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	25	8	2	1
はい:「エヴァンゲリオンとか仮面ライダーとか見て面白かったら職員に提案する」「言いやすいですね」「伝える」「一人の仲間とよくけんかになる。嫌だと感じるけれどパチンコとボーリングで自分で解決できる。職員もたいへんだからなるべく職員には言わない。でもたまに職員に言う」「やさしいです」「遠慮はしないよ」「あまり困ることはないが」 どちらともいえない:「お願いごとはない」「何も頼まない」「『不満や要望はない?』にうなずく」 いいえ:「言える職員がいなくなってしまった」「わからない」				
12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	25	9	1	1
はい:「頼んだときやってくれるわけ」「手紙に書いたことは応えてくれている」 どちらともいえない:「不満や要望がない」「『不満や要望はない?』にうなずく」「頼みごとはない」「どういきかたをしても『テ!』と手を上げる」 いいえ:「何か言うとうるさいと言われる」				
13. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	7	4	17	8
はい:「市職員(△△さん。よく知っている)がセンターから来る」「知っている」 どちらともいえない:「知っている。誰かはわからない。職員以外の相談先がよくわからない」 いいえ:「わからない」(同8)「難しい」「首をかき上げる」「全く回答不能」(同3)				