

調査対象	利用者調査の対象者は登録している利用者で、男性が31名、女性が17名である。平均年齢は男性が35.6歳、女性が43.8歳である。平均利用期間は14年7か月で、全員が市内から通所している。
調査方法	調査方法はアンケート方式を採用した。調査票は事業者から利用者に渡していただき、回答用紙は返信用封筒を用いて直接評価機関宛に郵送していただいた。調査票は、利用者本人が回答、本人が家族等と相談しながら回答、家族等が本人の気持ちを察して回答していただく。

利用者総数 48

	アンケート	聞き取り	計
共通評価項目による調査対象者数	48		48
共通評価項目による調査の有効回答者数	27		27
利用者総数に対する回答者割合 (%)	56.3	0.0	56.3

利用者調査全体のコメント

現在利用しているのぞみ福祉園を総合的にみて、どのように感じているかは、大変満足が7名(25.9%)満足が11名(40.7%)どちらともいえないが3名(11.1%)不満が1名(3.7%)無回答が5名(18.5%)である。66.6%の利用者が大変満足及び満足と回答している。各共通評価項目において、どちらともいえないと回答している利用者が多くみられる。「質問の意味がわからない」という声が聞かれるように、利用者が判断に迷ったことが要因と思われる。問1.「困ったときに支援をうけているか」、問19.「職員の接遇・態度は適切か」、問20「病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか」、問22.「利用者の気持ちを尊重した対応がなされているか」、問23.「プライバシーは守られているか」、問24.「個別の計画作成時に、利用者の状況や要望を聞かれているか」は、いずれも70%以上が「はい」と回答している。反面、問18.「事業所内の清潔、整理整頓は行き届いているか」、問27.「外部の苦情窓口にも相談できることを伝えられているか」は、44.4%と37.0%が「はい」と回答している。施設の老朽化が背景にあると思われる声が多く寄せられた。

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
1. 利用者は困ったときに支援を受けているか	21	5	1	0
「はい」が21名、「どちらともいえない」が5名、「いいえ」が1名、「無回答・非該当」は0名である。「職員は大変誠実に対応してくださり、信頼できる施設である」という声が聞かれ、21名が「はい」と回答しており、評価が高い。				
2. 事業所の設備は安心して使えるか	14	7	3	3
「はい」が14名、「どちらともいえない」が7名、「いいえ」が3名、「無回答・非該当」は3名である。「ロッカーや自販機が使える」という声が聞かれるが、「建物が築後約30年のため、更衣室やトイレなどをもっと使いやすくしてほしい」「休憩所が少ない」「人数の割に部屋が狭く、ゆっくり作業ができない」などの声も聞かれる。				

3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	18	5	2	2
「はい」が18名、「どちらともいえない」が5名、「いいえ」が2名、「無回答・非該当」は2名である。「動物園に行って楽しかった」「施設は居心地がよく、仲間との関係も良好で満足している」という声が聞かれるが、「旅行の時に、仲良しの人と一緒に行かれないことがある」という声も聞かれる。				
12. 【就労継続支援B型】 事業所での活動が働くうえでの知識の習得や能力の向上に役立っているか	15	8	2	2
「はい」が15名、「どちらともいえない」が8名、「いいえ」が2名、「無回答・非該当」は2名である。「不器用であるが、適材適所で箱の組み立てや缶の回収、搬入などの作業をやっている」という声が聞かれるが、「就労に向けてを目的にしていけない状態である」「成長につながっているとは思えない」などの厳しい声も聞かれる。その結果、15名が「はい」と回答している要因と思われる。				
13. 【就労継続支援B型】 工賃等の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか	17	7	2	1
「はい」が17名、「どちらともいえない」が7名、「いいえ」が2名、「無回答・非該当」は1名である。「プリントで説明を受けており、公平にされていると思う」「能力に応じて単調な作業をしているが、多くの経験を重ね将来に活かしたい」という声が聞かれる。反面、「しくみはわからない」「計算方法はわかるが、評価は良くわからない」という声も聞かれる。				
18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	12	13	2	0
「はい」が12名、「どちらともいえない」が13名、「いいえ」が2名、「無回答・非該当」は0名である。「和室やロッカーがきれい」という声が聞かれ、利用者と職員が毎日清掃している結果と思われる。一方、「ボランティア等を活用して清潔にしてほしい」「冬はトイレの暖房が利かないので寒い」などの声が聞かれる。12名が「はい」と回答しており、評価が最も低い項目である。				
19. 職員の接遇・態度は適切か	22	4	0	1
「はい」が22名、「どちらともいえない」が4名、「いいえ」が0名、「無回答・非該当」は1名である。22名が「はい」と回答しており、利用者の評価は高い。「キッチンと作業着を着ている」という声が聞かれるが、「時によって・・・」という声も聞かれる。				
20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	22	4	0	1
「はい」が22名、「どちらともいえない」が4名、「いいえ」が2名、「無回答・非該当」は2名である。22名が「はい」とか回答しており、利用者の評価は高い。「経験がないため答えられない」という声も聞かれる。				
21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	17	6	2	2
「はい」が17名、「どちらともいえない」が6名、「いいえ」が2名、「無回答・非該当」は2名である。「以前は理不尽なことがあったが、現在はとても良くなっている」という声が聞かれる。				

22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	22	5	0	0
「はい」が22名、「どちらともいえない」が5名、「いいえ」が0名、「無回答・非該当」は0名である。「職員は大変誠実に対応してくれて、信頼できる」「利用者のことを考えて対応してくれる」「キゲンの良し悪しや声の出し方などで利用者の気持ちを観察して対応してくれる」という声の反面、「利用者の気持ちと言っても、良くわからない者が多い」「職員によって対応が違う」などの声も聞かれる。また、「職員が変わるので、理解してもらえないことがある」という声も聞かれるが、利用者の評価は高い。				
23. 利用者のプライバシーは守られているか	19	7	0	1
「はい」が19名、「どちらともいえない」が7名、「いいえ」が0名、「無回答・非該当」は1名である。「プライバシーがわからない」「質問の意味がわからない」という声が聞かれるが、19名が「はい」と回答しており、概ね利用者の評価は高い。				
24. 個別の計画作成時に、利用者の状況や要望を聞かれているか	20	6	1	0
「はい」が20名、「どちらともいえない」が6名、「いいえ」が1名、「無回答・非該当」は0名である。「言葉では伝えにくいので、他の人が間に入る必要がある」「質問がわからない」という声が聞かれるが、20名が「はい」と回答しており、利用者の評価は高い。				
25. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	18	7	0	2
「はい」が18名、「どちらともいえない」が7名、「いいえ」が0名、「無回答・非該当」は2名である。「質問が理解できない」という声が聞かれるが、18名が「はい」と回答しており、概ね利用者の評価は高い。				
26. 利用者の不満や要望は対応されているか	17	7	0	3
「はい」が17名、「どちらともいえない」が7名、「いいえ」が0名、「無回答・非該当」は3名である。「いつも要望や希望を聞いてくださり、対応してくれる」「連絡帳に〇〇をしたい様子でしたという記述があり、伝えられない思いを汲み取ろうと努力してくれている」という声が聞かれる。				
27. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	10	8	5	4
「はい」が10名、「どちらともいえない」が8名、「いいえ」が5名、「無回答・非該当」は4名である。「職員に人の悪口を聞かれても、指導員には話せない」という声が聞かれる。「質問の意味がわからない」という声も聞かれる。				