

令和6年度結(ゆい)緑が丘利用者満足度アンケート調査について

1 調査の趣旨

利用者及び利用者のご家族などの支援者から当事業所に対する感想を聞き、事業所におけるサービス内容の量的・質的向上に資するものです。

2 調査の対象

利用者及び利用者のご家族などの支援者

3 調査票配布期間

令和6年7月1日(月)～7月12日(金)

4 調査票回収期間

令和6年7月16日(火)～26日(金)

5 アンケート調査報告書

別添

利用者向け調査編

問1 結(ゆい)での生活は楽しいですか。どのようなことが楽しいですか。又は楽しくないですか。

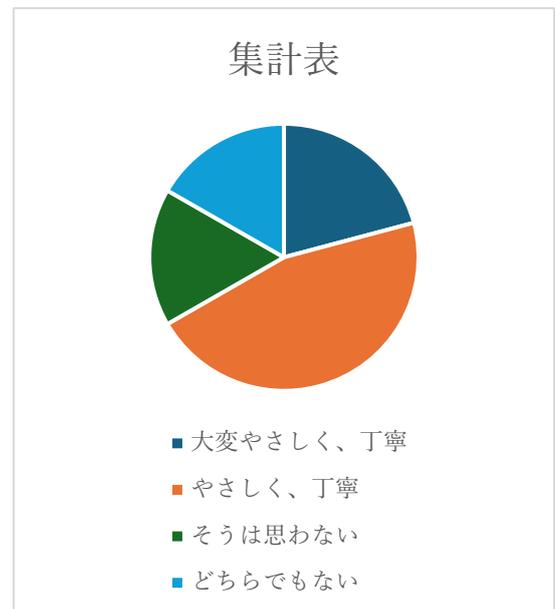
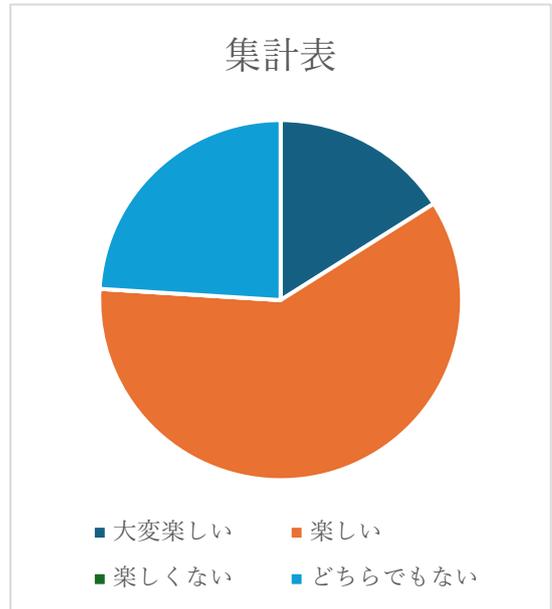
1 大変楽しい	4人
2 楽しい	15人
3 楽しくない	0人
4 どちらでもない	6人

【自由意見】

- ・ 楽しいか、楽しくないかは人間関係次第。
- ・ 編み物をするのが楽しい。
- ・ 製品ができるときは達成感があり、楽しい。楽しくないのは製品づくりが行き詰ったときや、挨拶を返してくれないとき。
- ・ 弁当作りや盛り付けの作業が楽しい。
- ・ 軽作業の缶バッジ等は作業しやすいので楽しい。レク等も多くなって来て、防災訓練なども定期的にあり、安心できる場です。送迎サービスもあり、在宅ワークもあるので助けてもらっています。精神障害者と知的障害者の違いもあり、パーテーションを置く等の工夫が必要かとも思う。
- ・ 少しですが会話ができるところ。自分が作りたい作品が作れるところ。
- ・ 好きな手芸品づくりができるところ。
- ・ 作業やレクは楽しいが、人間関係が悪すぎ。

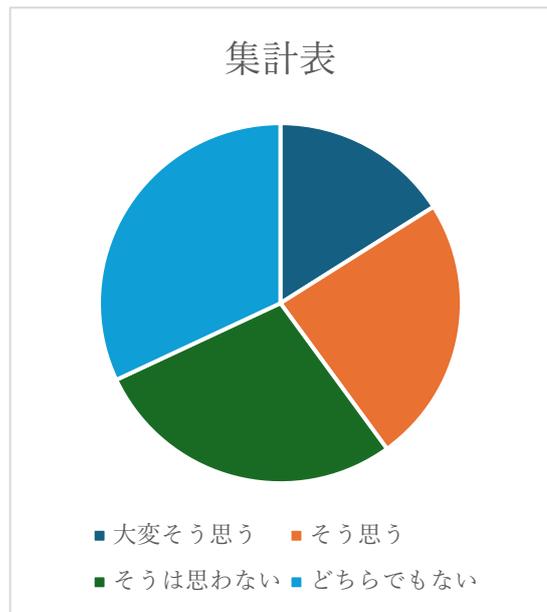
問2 利用者への職員の対応について(職員はやさしく丁寧に接してくれますか。気遣いをしてくれますか)

1 大変やさしく、丁寧	5人
2 やさしく、丁寧	11人
3 そうは思わない	4人
4 どちらでもない	4人



問3 職員に不満や苦情を伝えやすいですか。

- | | |
|-----------|----|
| 1 大変そう思う | 4人 |
| 2 そう思う | 6人 |
| 3 そうは思わない | 7人 |
| 4 どちらでもない | 8人 |

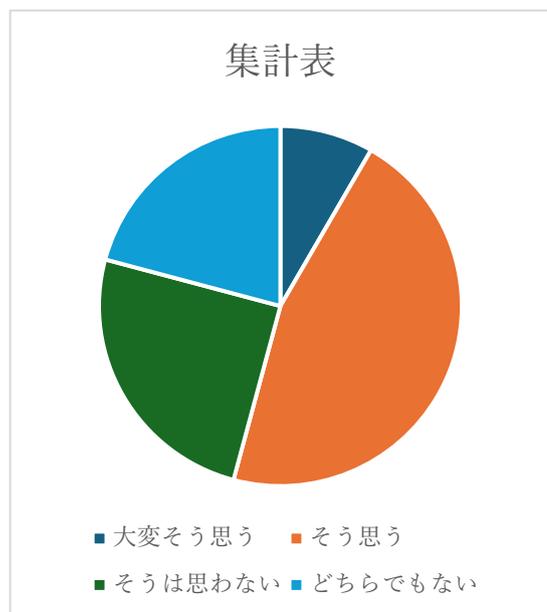


問4 結(ゆい)での仕事内容は十分だと感じていますか。十分でない場合、どのような仕事がしたいですか。3を選択した場合は、枠内にご記入ください。

- | | |
|-----------|-----|
| 1 大変そう思う | 2人 |
| 2 そう思う | 11人 |
| 3 そうは思わない | 6人 |
| 4 どちらでもない | 5人 |

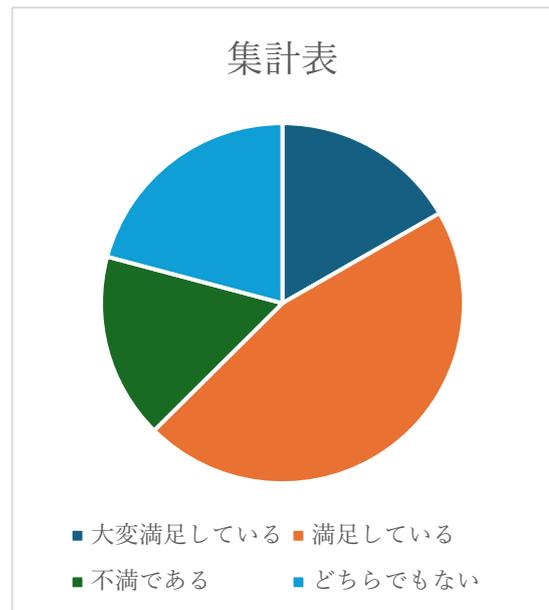
【枠内の意見】

- ・ やや一般就労に近い形態での仕事内容と作業場所を希望する。
- ・ かごの編み方を教えてほしい。
- ・ 編み物やパステルの先生に来てほしい。
- ・ 公園などの除草・清掃などの屋外作業がしたい。
- ・ 粘土、ポスティング、メダカ・植物の販売、マルシェ等の売り子、ライブペインティング、地域の掃除
- ・ クリスマスや正月のリース作り、学用品(雑巾・巾着・レッスンバッグ等)の受注生産
- ・ 立川のデパートで売られているようなものを作りたいが、バッジの方が気楽なのかなとも思う。
- ・ 以前のような新聞アートがしたい。
- ・ 缶バッジとシュレッダーとかレクリエーションです。



問5 現在の工賃について満足していますか。

- | | |
|------------|-----|
| 1 大変満足している | 4人 |
| 2 満足している | 11人 |
| 3 不満である | 4人 |
| 4 どちらでもない | 5人 |

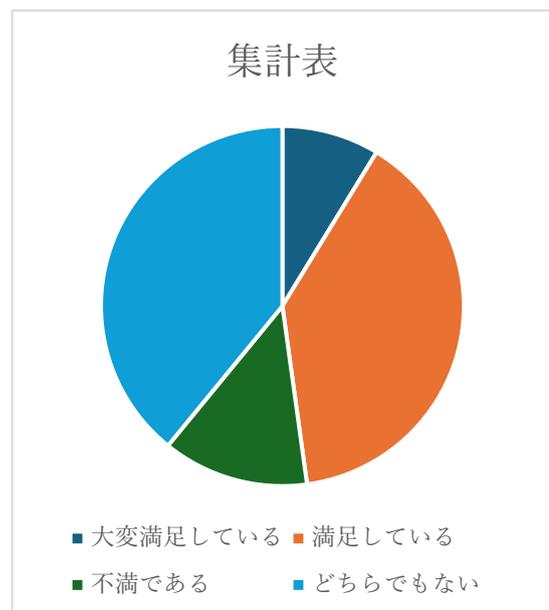


問6 余暇活動(レクリエーション)、年間行事の内容について満足していますか。3を選択した場合は、枠内にご記入ください。

- | | |
|------------|----|
| 1 大変満足している | 2人 |
| 2 満足している | 9人 |
| 3 不満である | 3人 |
| 4 どちらでもない | 9人 |

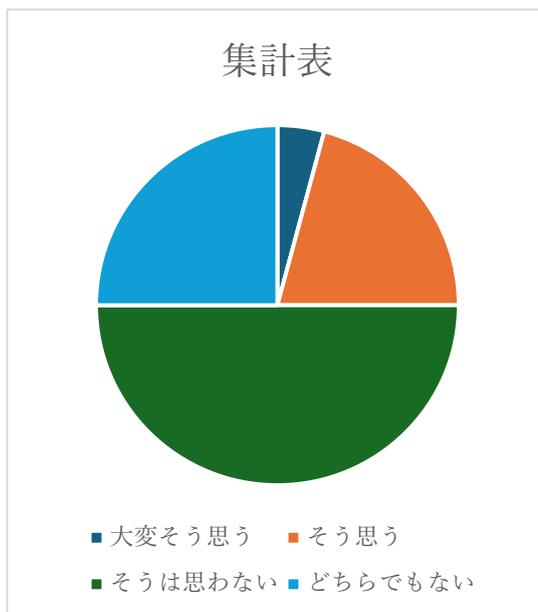
【枠内の意見】

- ・ 手芸やパステルなどその時期・季節に合わせた準備が無駄になるので、行事は予定日どおりに実施してほしい。
- ・ バス旅行に行きたい。
- ・ 日帰り旅行
- ・ 健康上必要だと思うので、スポーツがしたい。
- ・ マルシェ等の出店や自主製品の委託販売先の拡大
- ・ 百円均一店など買い物に行きたい。
- ・ 今後に予定されている、ムーミンのイベントのようなものがあるとうれしい。
- ・ 季節の花の鑑賞やランチを楽しみたい。
- ・ 体を余計に動かさないといけないことがあると体が辛い。
- ・ 立川防災館に行って勉強したい。



問7 長期休業(例えば、夏期休業や年末年始休業)の期間中に、一部でも事業所を営業してほしいと思いますか。

- | | |
|-----------|-----|
| 1 大変そう思う | 1人 |
| 2 そう思う | 5人 |
| 3 そうは思わない | 12人 |
| 4 どちらでもない | 6人 |

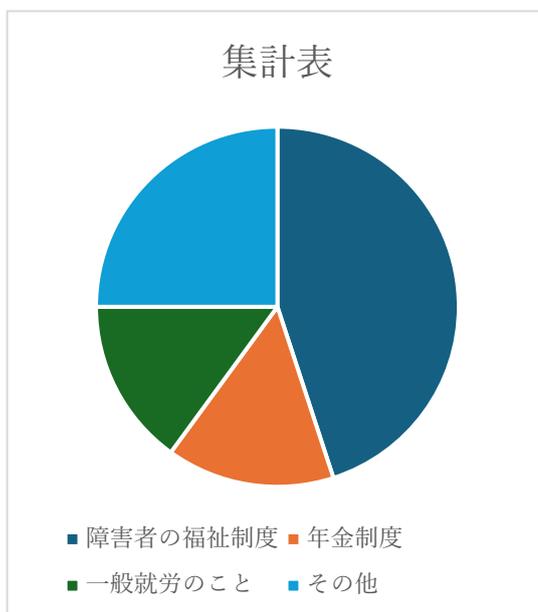


問8 利用者として知りたいことは何ですか。4を選択した場合は、枠内にご記入ください。

- | | |
|------------|----|
| 1 障害者の福祉制度 | 9人 |
| 2 年金制度 | 3人 |
| 3 一般就労のこと | 3人 |
| 4 その他 | 5人 |

【枠内の意見】

- ・ 結の今後の仕事の候補と可能性、事業の方向性
- ・ B型はほとんど一般就労への移行実績がないので、遅かれ早かれ廃止になるのではないか。
- ・ 医療関係
- ・ 健康、運動、ヨガ、ウォーキングのこと。3年後までの人生設計、親が亡くなった時のための準備
- ・ 生きる目的
- ・ 足腰が不自由で、私が今後利用できる福祉制度があれば知りたい。
- ・ 今後の作業内容等、自分にとっては先行きが全く見えない。
- ・ 政府・政治家による障害者の福祉制度に関する情報や発言について知りたい。



問9 その他ご意見や要望を枠内にご記入ください。

- ・ 利用者が実施する作業は職員がその管理責任を負い、適宜適切な回答をすべき。もし担当職員の手

余るならば、それが解消するまで利用者には関与させるべきではない。

- ・ メンバーとの面談の回数をもっと増やしてほしいです。なるべく私も通所回数を増やしますので。
- ・ 職員さんをもう一人増やし、作品を置かせてもらう営業やメンバーにもっと配慮してもらいたい。また、メンバーの自信向上のために作品展を開催してほしい。職員さんもボランティア意識をもって協力してほしい。
- ・ モニタリングの面接がなく、作業中に数分用紙を見ただけでサインを求められた。また、バザーの日数が減らされている。
- ・ 歳を取るごとにあちこち悪くなり、通院が増えていくので毎日不安で仕方がない。加えて、年下のメンバーさんのご機嫌をどうして取らなければならないのか。毎日、夜にストレスで発作が起き、死にたくなる。死んでも誰に気にしないだろうけど。
- ・ 立川のデパートで売られているような商品を作りたい。
- ・ これからも利用者が安心して通所できる環境づくりを望んでいます。
- ・ 職員さんが体を壊さない程度、無理をしない程度でお願いします。
- ・ 調子が悪くて休みがちになっても、職員の方があきらめずに接してくださるので、感謝しています。

利用者のご家族などの支援者向け調査編

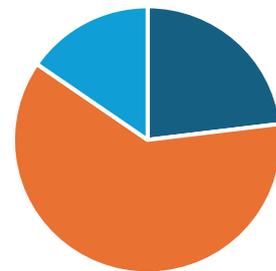
問1 本人は通所を楽しみにしていますか。どのようなことが楽しいと言っていますか。又は楽しくないと言っていますか。

- | | |
|---------------|----|
| 1 大変楽しいと言っている | 3人 |
| 2 楽しいと言っている | 8人 |
| 3 楽しくないと言っている | 0人 |
| 4 どちらでもない | 2人 |

【枠内の意見】（どのようなことが楽しい、又は楽しくないと言っていますか。）

- ・ お弁当作りが楽しいと言っています。周りのスタッフがやさしく指導してくれる。
- ・ 結の雰囲気がとても楽しいと言っている。
- ・ 通うと元気になって帰ってきます。自分が作った作品を喜んでもらえてうれしいようです。私はギャラに不満を感じます。
- ・ 好きな作業ができた時、先生に教えてもらった時が楽しいようです。
- ・ 楽しい企画等があり、楽しみにしていますが、人間関係等で負担に感じているときもあります。
- ・ 缶バッジ作業
- ・ パステル画を描くことや畑仕事が楽しいようです。
- ・ 缶バッジが楽しいと言ったり、キライと言ったりするのでどれが楽しいのかわかりませんが、結さん大好きで何があっても通所しています。

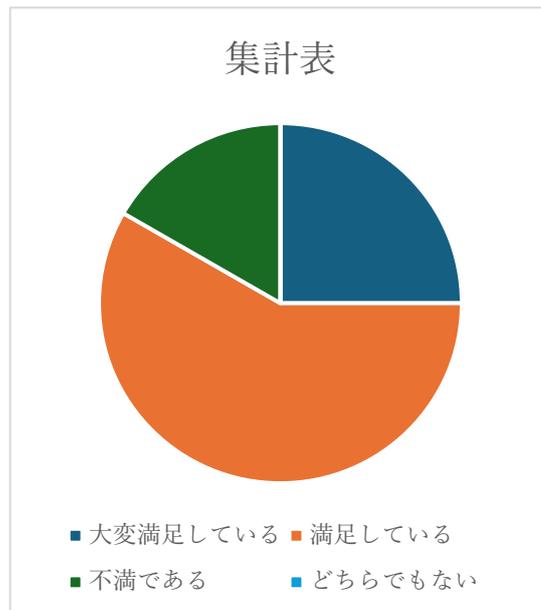
集計表



- 大変楽しいと言っている
- 楽しいと言っている
- 楽しくないと言っている
- どちらでもない

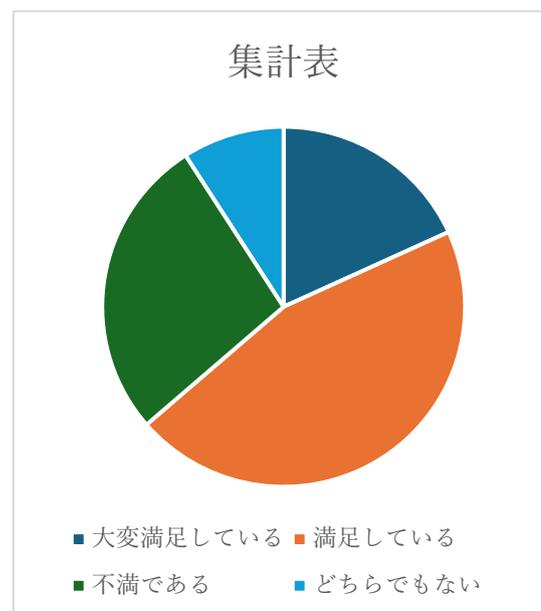
問2 本人の仕事の内容やサービスの提供方法に満足していますか。

1 大変満足している	3人
2 満足している	7人
3 不満である	2人
4 どちらでもない	0人



問3 余暇活動(レクリエーション)、年間行事の内容や提供方法について満足していますか。どのような行事があるとよいとお考えですか。

1 大変満足している	2人
2 満足している	5人
3 不満である	3人
4 どちらでもない	1人

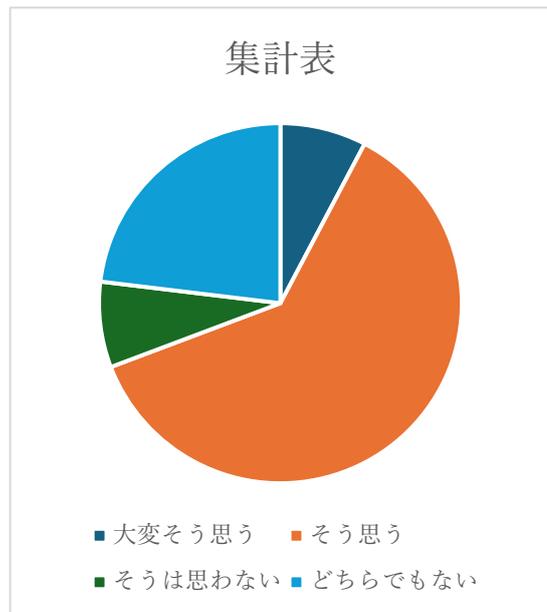


【枠内の意見】(やってほしいと思う行事の内容をご記入ください。)

- ・ フードコート等でみんなで食事をする。
- ・ みんなとコミュニケーションが取れない。
- ・ 軽い運動、多摩湖周辺でハイキング、フィットネス体験、季節を感じられるイベント(花見・花火)、武蔵村山市・東大和市の博物館
- ・ 100円ショップ等への買い物の企画
- ・ 季節の花の鑑賞やランチを楽しみたい。

問4 職員は個別支援計画に沿った支援をきちんとしていていると感じますか。

- | | |
|-----------|----|
| 1 大変そう思う | 1人 |
| 2 そう思う | 8人 |
| 3 そうは思わない | 1人 |
| 4 どちらでもない | 3人 |

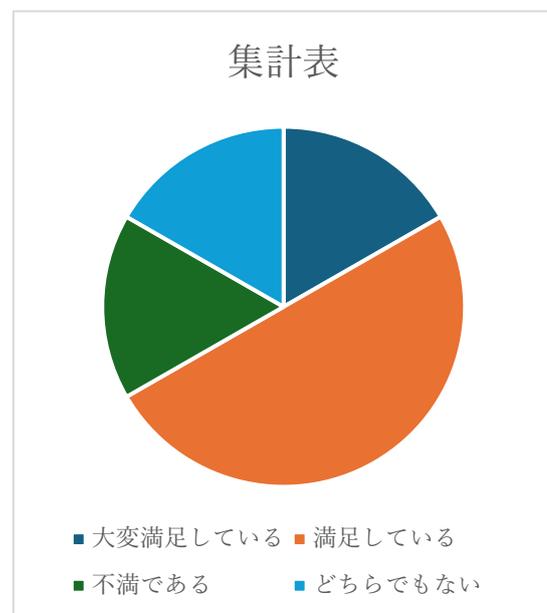


問5 職員の利用者に対する支援内容に満足していますか。
3を選択した場合は、枠内にご記入ください。

- | | |
|------------|----|
| 1 大変満足している | 2人 |
| 2 満足している | 6人 |
| 3 不満である | 2人 |
| 4 どちらでもない | 2人 |

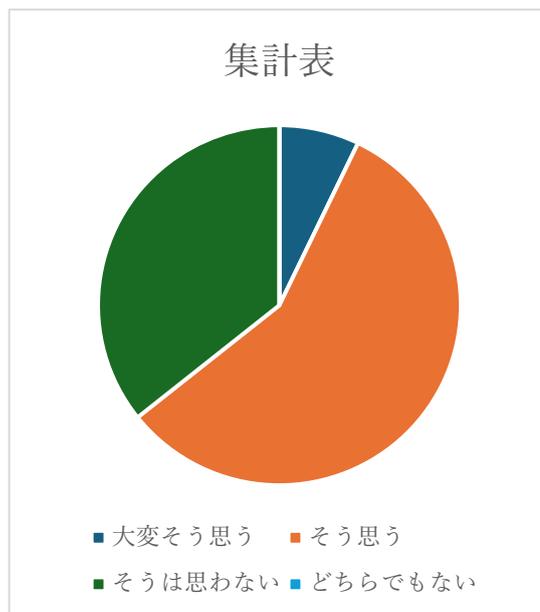
【枠内の意見】(どのような点が不満かをご記入ください。)

- ・ 不公平といっているメンバーも多いです。もっと面談の日数を増やした方がよいと思います。
- ・ 満足・不満足より、継続的に通所することが重要なのでスタッフの方にも無理のない対応をお願いしたい。ただ、いざというときには力を入れて頑張してほしい。
- ・ 作業中に何かトラブル等がなくても定期的に思いを聞いたり、声掛けをしてもらえるといいなと思います。
- ・ 話を聞いてくれないことがある。



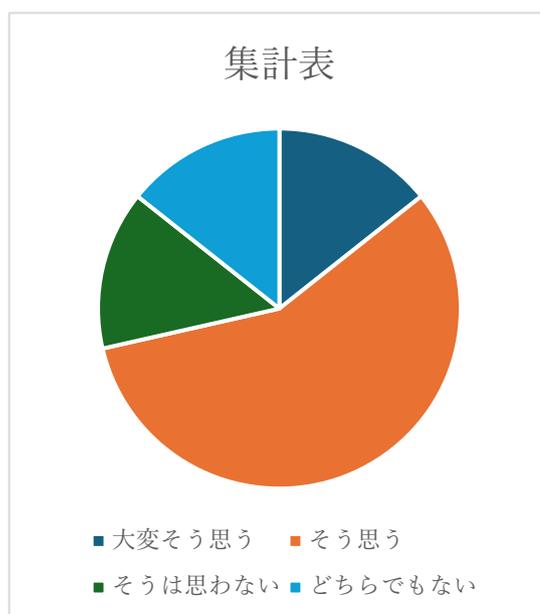
問6 職員は十分な知識や専門性を持って利用者を支援していると感じますか。

- | | |
|-----------|----|
| 1 大変そう思う | 1人 |
| 2 そう思う | 8人 |
| 3 そうは思わない | 5人 |
| 4 どちらでもない | 0人 |



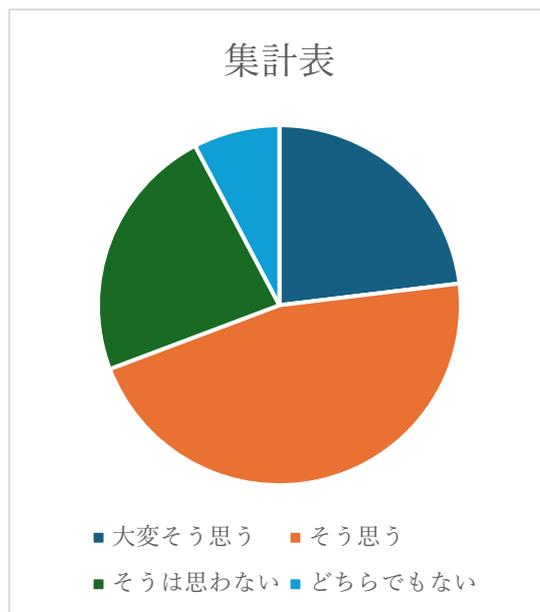
問7 職員は適切な言葉づかいで利用者に対応していると感じますか。

- | | |
|-----------|----|
| 1 大変そう思う | 2人 |
| 2 そう思う | 8人 |
| 3 そうは思わない | 2人 |
| 4 どちらでもない | 2人 |



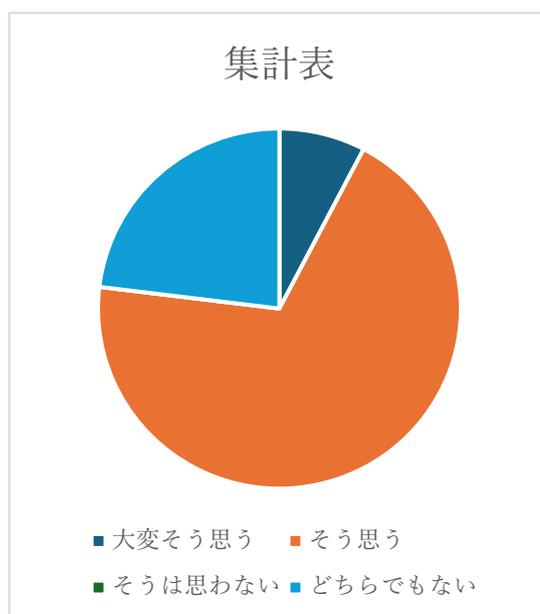
問8 職員に対して要望や不満などを相談しやすいと感じますか。

- | | |
|-----------|----|
| 1 大変そう思う | 3人 |
| 2 そう思う | 6人 |
| 3 そうは思わない | 3人 |
| 4 どちらでもない | 1人 |



問9 職員は保護者の要望や不満にきちんと対応していると感じますか。

- | | |
|-----------|----|
| 1 大変そう思う | 1人 |
| 2 そう思う | 9人 |
| 3 そうは思わない | 0人 |
| 4 どちらでもない | 3人 |

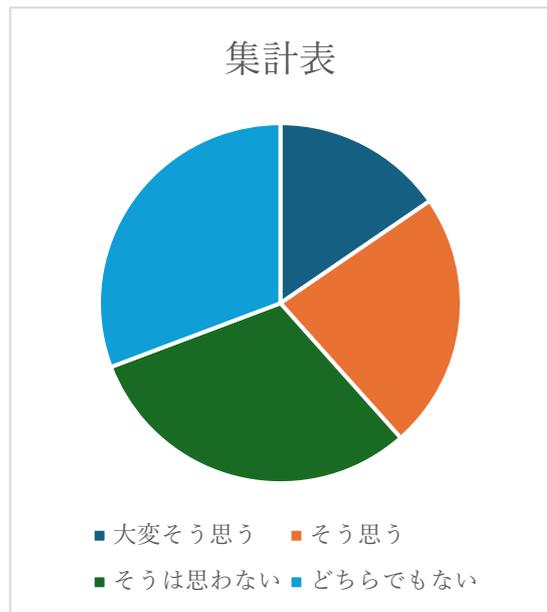


問 10 本事業所でも家族会(又は保護者会)があった方がよいと感じますか。

- | | |
|-----------|----|
| 1 大変そう思う | 2人 |
| 2 そう思う | 3人 |
| 3 そうは思わない | 4人 |
| 4 どちらでもない | 4人 |

※ 家族会(又は保護者会)の設置目的は、本事業所に通所する利用者の保護者同士の親睦を深めたり、共通する悩みを共有して語り合い、解決の糸口を探すヒントを得たりすることです。

家族会(又は保護者会)では、一般的に、定例会、施設見学会、親睦会などが行われます。



問 11 その他ご意見や要望を枠内にご記入ください。

- ・ 家族会(又は保護者会)を設けることについては、個人情報の扱いが難しい世の中なので難しいのではないかと思います。
- ・ 弁当代の集金漏れで後から請求されたと聞いている。お金の管理全般はしっかりお願いしたい。
- ・ 自身の夢を現実にできないことが分かり、残念だと思いました。
- ・ 職員さん同士のコミュニケーションが取れているのか、また利用者一人一人の障害を理解されているのかが不安に思っています。