

## 2024年度ご利用者調査結果報告書

実施日 2024年3月21日（木）

配布数 69部

回収数 62部

回収率 89.9%

| 回答されている方はどなたか、お聞かせください。 |                      | 回答数 | %     |
|-------------------------|----------------------|-----|-------|
| 1                       | ご本人が回答               | 12  | 19.4% |
| 2                       | ご本人が家族、代理人等と相談しながら回答 | 32  | 51.6% |
| 3                       | ご家族がご本人の気持ちを推測して回答   | 14  | 22.6% |
| 4                       | その他（ ）               |     | 0.0%  |
| 未回答                     |                      | 4   | 6.5%  |
| 計                       |                      | 62  | 100%  |

| 項目1 サービス提供 |  | はい    | いいえ   | どちらともいえない | 計      | 未回答 |
|------------|--|-------|-------|-----------|--------|-----|
| 問1         | 仕事など日常の活動はやりがいがありますか   | 53    | 1     | 7         | 61     | 1   |
|            |  | 86.9% | 1.6%  | 11.5%     | 100.0% |     |
| 問2         | 個別支援計画書は分かりやすいですか  | 41    | 6     | 14        | 61     | 1   |
|            |  | 67.2% | 9.8%  | 23.0%     | 100.0% |     |
| 問3         | 自分たちが作ったものを売ったり、内職をして、そのお金から工賃が支払われていることを知っていますか   | 49    | 5     | 7         | 61     | 1   |
|            |  | 80.3% | 8.2%  | 11.5%     | 100.0% |     |
| 問4         | あなたが困った時に職員は助けてくれたり、相談にのってくれますか  | 53    | 2     | 6         | 61     | 1   |
|            |  | 86.9% | 3.3%  | 9.8%      | 100.0% |     |
| 問5         | 工芸館の中で危ないと思う場所や物がありますか   | 14    | 29    | 15        | 58     | 4   |
|            |  | 24.1% | 50.0% | 25.9%     | 100.0% |     |
| 自由意見       | <p>○聞いた時は分かりやすく理解したが、今は忘れてしまった（問2）。</p> <p>○階段、2階の段差がこわい。</p> <p>○作業が急激に忙しく、さらに2024年度10月以降、男性指導員退社が重なり、グループホーム内美工内を含めトイレもらしを含め、美工を2日間休みたかった！今回のキーワードは重なるです！</p> <p>○わからない。</p> <p>○2Fトイレのウォシュレットがない。テレビ・BD・DVDレコーダーが15年ものと同じ、HDDがない。ボリューム30～50で聞こえる。</p> <p>○個別支援計画書がどんな物なのかわからない。</p> <p>○トイレ（問5）</p> <p>○階段（問5）</p> <p>○工芸館の敷地の中、特に奥の方の出入口（2Fに上がる出入口）に行く時など、誰にも見られずに入れてしまうので防犯上危ないかなと思います。手前側の入口は、すぐ横に職員の方々の部屋がありますが、そこも職員の方々からは、あまり見えない位置で誰でも中には入れてしまう感じなので、奥の出入口よりは少しましなもの危ない（防犯上）ように思います。ドア（出入口や門が開いたら音が鳴るとか、ドアや門を施錠するとか、防犯カメラをつけるとか、何か工夫した方が良くかなと思います。</p> |       |       |           |        |     |

| 項目2 ご利用者個人の尊重  |  | はい    | いいえ   | どちらともいえない | 計      | 未回答 |
|----------------|--|-------|-------|-----------|--------|-----|
| 問6             | あなたが他の人に知られたくない事を、職員は内緒にしてくれますか  | 48    | 3     | 9         | 60     | 2   |
|                |  | 80.0% | 5.0%  | 15.0%     | 100.0% |     |
| 問7             | 工芸館で、あなたの気持ちは大切にされていると思いますか  | 49    | 3     | 9         | 61     | 1   |
|                |  | 80.3% | 4.9%  | 14.8%     | 100.0% |     |
| 問8             | 問8 職員は丁寧に接してくれますか  | 52    | 3     | 6         | 61     | 1   |
|                |  | 85.2% | 4.9%  | 9.8%      | 100.0% |     |
| 自由意見           | <p>○美工に入って10年でメンバー指導員が懸念する！外部TELのときには、事務所のマイクで呼び出すより130人のなかでは難しい。さらに女性指導員、タオルグループの中で作業は内1F車イス移動のときに相手の動きをよく見えていない。</p> <p>○言葉にトゲがあり、コミュニケーションが少ない職員がいる。1年目の時より明らかに態度が変わった。</p>   |       |       |           |        |     |
| 項目3 不満・要望への対応  |  | はい    | いいえ   | どちらともいえない | 計      | 未回答 |
| 問9             | 「困ったこと」や「お願い」を職員に伝えやすいですか  | 46    | 3     | 10        | 59     | 3   |
|                |  | 78.0% | 5.1%  | 16.9%     | 100.0% |     |
| 問10            | 職員は、「困ったこと」や「お願い」に対応してくれますか  | 48    | 1     | 10        | 59     | 3   |
|                |  | 81.4% | 1.7%  | 16.9%     | 100.0% |     |
| 問11            | 困ったこと等、第三者委員等に相談できることを知っていますか  | 19    | 25    | 14        | 58     | 4   |
|                |  | 32.8% | 43.1% | 24.1%     | 100.0% |     |
| 自由意見           | <p>○うまく伝えられない。</p> <p>○勝手に決めてしまう目標は良くない。改善の余地あり。</p> <p>○第三者委員会がわからない。</p> <p>○（問11）娘は、困った時に相談できる委員等は、分かりません。</p>  |       |       |           |        |     |
| 項目4 クラブ活動・余暇活動 |  | はい    | いいえ   | どちらともいえない | 計      | 未回答 |
| 問12            | セクション活動は楽しいですか   | 46    | 2     | 8         | 56     | 6   |
|                |  | 82.1% | 3.6%  | 14.3%     | 100.0% |     |
| 問13            | 土曜日活動は楽しいですか   | 48    | 1     | 7         | 56     | 6   |
|                |  | 85.7% | 1.8%  | 12.5%     | 100.0% |     |
| 問14            | 今はコロナ禍ですがもっと行事をしたいですか  | 36    | 4     | 14        | 54     | 8   |
|                |  | 66.7% | 7.4%  | 25.9%     | 100.0% |     |
| 自由意見           | <p>○町内会の人たちとも交流したいです。</p> <p>○流しそうめん、美工のまわりをはしる、おひる休みにお茶をのみにおでかけしたい。</p> <p>○今は人混みはあまり行かせられない。</p> <p>○セクション活動自体ない。生活活動とセクション活動は完全に別物。同じと考えてる職員が多い。</p> <p>○電車の車掌さん。</p> <p>○土曜日活動のおかげで、余暇活動も充実して過ごせています。今後も楽しいイベントよろしくお願いします。</p> |       |       |           |        |     |

| 項目5 感染症への対応について  |   | はい    | いいえ   | どちらともいえない | 計      | 未回答 |
|------------------|---|-------|-------|-----------|--------|-----|
| 問15              | 感染症流行における施設の対応は適切でしたか   | 45    | 3     | 8         | 56     | 6   |
|                  |   | 80.4% | 5.4%  | 14.3%     | 100.0% |     |
| 問16              | 施設内の感染症対策は十分だと感じましたか  | 43    | 2     | 11        | 56     | 6   |
|                  |   | 76.8% | 3.6%  | 19.6%     | 100.0% |     |
| 自由意見             | <p>○工賃が1番安く、格差がある。他の4施設比べてかなり自在で人数で工賃額が決まり、人数が少ないのに工賃が多いという謎の現象。</p> <p>○感染者が（工芸館の中で）出た時に、分かった時点ですぐに知らせて頂けるとありがたいと思います。</p>   |       |       |           |        |     |
| 総合的な感想についてお聞きします |   | 大変満足  | 満足    | 不満        | 大変不満   | 未回答 |
| 1                | 工芸館を総合的、全体的に見て、どの程度満足していますか   | 24    | 29    | 2         | 0      | 7   |
|                  |   | 43.6% | 52.7% | 3.6%      | 0.0%   |     |
| 2                | 工芸館に対するご意見、ご要望がありましたら、自由にお書きください。   |       |       |           |        |     |
| 意見               | <p>○利用者さん同士間で、一言多い方がいらして本人気分を害することが度々あるらしく…。その場面を見たら、職員さんに止めに入ってほしいというようなことがあるようです。工芸館に対することは少し違う気もしますが…。宜しく願い致します。</p> <p>○市役所ハッピーかわせみなど行きたいのに行けないことが不満です。</p> <p>○お仕事の時に、音楽があるといいな。</p> <p>○給食が冷めて冷たく、人が増えたせいにしているのはかなり悪質。一部の職員は弁当をレンチンして温かいものを食べてる。味も以前よりかなり落ちた。業者が変わってからケチになったのに、値上げはおかしい。値段のせいにしない方がいいと思う。職員のみ汁物があったかいいも差別。</p> <p>2Fの内職ゴミ問題、解決していない。足を入れて、職員が押し込んでいる。分別できてない。ルール多すぎなのに職員は守っていないのは良くない。仕事中「さっき言ったよね」とか「なんで出来ないの」とか「他の人はできてるのになんで出来ないの」は差別。仕事中のコミュニケーション・会話が少ないのでストレスとなり、仕事にやりがいを感じてない人を注意してる。「できました」と言ってもすぐに来ないことが多い。仕事中会話に地上の話できる子が少ない。ほぼ無言。仕事中は改善あり。職員の方が話してる。</p> <p>○ご本人は職員の方々がいつも親切に接して下さっているので、わからない事や困った事は何でも聞いて貰えると感じて満足していらっしゃる様子が伝わってきました。今後共、どうぞ宜しくお願い致します。</p> <p>○仕事を頑張ります。</p> <p>○職員さん、皆さんが本人のことはもちろん、家族ことも親身になってくださるので相談しやすいです。フレンドリーなところが魅力だと思います。</p> <p>職員さんがいてくれてこそこの工芸館なので、職員さんが過ごしやすい空間（部屋や設備など）があると良いと思います。（←あるかもしれないので、あったらすみません）</p> <p>○いつもお世話になりありがとうございます。本人の気持ちに寄り添ってご対応下さっている事感謝しています。工芸館に行く事を嫌がる事もなく過ごせていただいて、楽しみに満足して通所できている様に思います。今後も可能な限り仕事に取り組む事ができ、意欲的に過ごせたらうれしく思います。今後共、どうぞよろしく願い致します。</p> <p>○ミックスベジタブルを使ったメニューはやめて欲しい。</p> <p>○行事を増やして欲しい。</p> <p>○プールに行ったりしたい。</p> <p>○項目1と項目5の自由意見の欄に記載した内容をぜひお願いしたいです。また、重度の方々用のグループホームも今後、作って頂けたらありがたいと思っております。</p> <p>○日々対応ありがとうございます。気持ちの変化や工事での日程の変化にも、対応していただき感謝致します。</p> |       |       |           |        |     |

ご家族、代理人へのご質問

1 工芸館の良さ、魅力はどのような所だと感じていますか  
また、さらに良くするためには何が必要だとお考えですか

意見

- パン販売は必要ないと思う。それよりも「こころみ」のしいたけ、野菜等の販売をしてほしいと思う。
- 粘土削りと砂漠づくりとそこすり。
- 楽しい行事がたくさんある。
- 本人が「美工楽しい」と言っている事。
- ひまわりキッチンで作る給食の美味しいところ。
- 職員さんが優しいところ。
- 日々、利用者さん達の事を良くみて下さっていると思います。
- 利用者さん同士も仲良いように感じます。
- あと、せっかくキャンドルを作っているのだから、クリスマスキャンドルを大量に作って大々的に他の施設に売るのはどうでしょうか？
- 美工良さは、ひまわりキッチンにもあります。いつもおいしいランチをありがとうございます。
- みなさんが仲良く明るいとところが魅力です。地域の人たちとの交流を増やせるといいです。
- 職員さんも楽しんで仕事をしているように思います。正職員さんを増やし、長く勤める価値のある施設になってほしいと思います。
- 温かい雰囲気ですね。1Fと2Fに分れた当初は雰囲気が良くなかった様に感じましたが、今はそこまで悪い感じはしません。人数も多いので、1人1人把握するのは難しいかと思いますが、出来る事ならどの職員さんに聞いても利用者さんそれぞれ別の事が分かるとうれしいですね。ちゃんと見てくれるんだと安心していいです。
- いろいろな方がいますが、平等に接していると思われる。
- 職員さんが丁寧に接して頂いていることが、私生活の会話から組み取ることが出来ます。
- 本人の気持ちが崩れた時、担当の職員さんが時間を取って話を聞いたり対応して下さいます。それにより気持ちの切り替えができていて、感謝しています。
- 本人の気持ちや特性を汲んだ取り組みや対応、作業を提供してくれている。
- 「通所したくない」と言う言葉が今まで1度も聞いたことがないくらい、通所することが楽しく過ごしていますので、親としてとても安心させてもらっています。
- 個別対応の幅の広さと、職員の皆様の心の深さが魅力であると感じています。  
また、行事の頻度についても企画する方のことを考えると、頭が下がる思いです。職員の方が入れ替わっても、そのフレッシュさを強みにできる姿勢、私たちも見習わねばと思っています。今後とも、よろしくお願い致します。
- レクや行事が多い
- 雰囲気が良いと思います。もっと売れると良いと思います。(かわいい作品がたくさんあるので)
- 本人が楽しく通所できている事、職員の皆様のご指導や関わり方等丁寧に安心してお任せすることができています。
- 職員の方が明るい。
- 職員の方が本人の障がい特性に寄り添ってくださるところ。
- 利用者さん同士のコミュニケーションがあること、特性や障がいも違っていても、職員の方々が上手にサポートして利用者さんに伝えていてくれると思います。現在、フロアが1階と2階に分断されているので、その交流など仕事と違う面できると良いと思います。
- 本人の気持ちをくみ取り尊重し、ご配慮いただいているところ。出来るだけ、今後も変わらない生活が続けられるように支援をお願い致します。
- 全体的に落ち着いたのが魅力だと思っています。
- 販売の仕事が増えたら仕事としても楽しいし、売り上げも増えるのでは？と思います。市のイベントやお祭り等に出したり販路を広げられると活気も出ていいと思います。
- 仕事をしにくい職場ですが、皆さんの毎日のコミュニケーション当たり前の毎日ですがそこが美工にあり、そこが家ではない社会だと思っています。職員の皆さん大変だと思いますが、本人たちにとってなくてはならない大事な場所なので、どうかよろしくお願い致します。職員の方たちも楽しくできる職場なら、本人たちも楽しいと思います。
- 職員の方々の対応がとても素晴らしい。
- 今のような人材を継続確保したい。
- 大きなお世話かもしれませんが、職員の方々の環境や処遇にも配慮が大切。
- 子どもは「ここが良い」等細かく説明をする事はできませんが、毎日嫌がることなく、楽しかったと言って帰って来てくれているので、それが一番の答えかなと思います。  
SNSを通じて、中の様子がみられる様になり、利用者さんや職員さん達の楽しそうな顔が見れて親としても嬉しいです。保護者会での施設長のお話をお聞きし、これからはもっと楽しく安心できる場所になっていくだろうなと思っております。
- 美術的なもの(干支)などを作っているため、仕事内容に面白みがあると思います。  
また、職員の方々が、とてもあたたかくきちんと取り組んでくださるので、安心してお任せできる所だと思います。
- 他の人と同じように取り組む事ができない我が子を一つでも多く「何か出来ることを」と考え、工夫して取り組めるようにと下さっていることに大変感謝しています。

2 今回の調査でお気づきになった点などご自由にお書きください

意見

- 第三者委員で知っているか聞いた所、分からないと。親も良く分からない。何年前に相談したいことがあり、連絡先が分からなかった。今は施設長さんも変わり、安心しています。
- ?????
- 質問内容が難しいかな?と感じました。
- 代理人ではありませんが、美工改良工事長期化に伴い、荷受止まる送迎車が着いた際に近くにいる指導員ドライバーが駆けつけて対応してほしいです。40代女性指導員、新軽自動車を路肩に止め、ハザードランプを点けたまま荷受に入れずひかりに止めました！入る出るをはっきりしてください。交通量も多く、対向車のときに必ずぶつけます！先月です。
- 少し前に、職員様が辞職してしまったことが多かったことが増えてしまい、心配することもありましたが今は職員様も変わらずで安心しています。
- 私は工芸館が大好きです。これから毎日通います。よろしくね。
- 今回は代理人が説明し、ご本人が記入する方式でやってみました。説明を理解する力、適切に○をつける力、もしかするとアンケートに慣れているのかもしれませんが、できることはたくさんあるのだなと感じました。今後ご本人のできることについては、なるべく手を出さず見守ろうと思います。
- 本人が楽しいと回答してくれて良かったです。
- 利用者個々に対して、一人の大人として扱っていただいていると感じました。それは運営する側、サービスを受ける側というラインを超えて、美術工芸館をより一層心地良い居場所にするという思いは同じなのだから...と改めて考えさせられました。
- 年を重ねていくと、認知機能も低下していくので、出来ることが出来なくなってきていることを理解していただくのは難しいと感じています。
- 本人が本当と理解して"○"をつけているのか、不安になる所があったので100%信じなくて良いと思います。私は日頃から、職員のみなさんには感謝しています。