

2020年度ご利用者調査結果報告書

実施日 2021年3月19日（月）

配布数 69部

回収数 58部

回収率 84%

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	14	24.1%
2	ご本人が家族、代理人等と相談しながら回答	27	46.6%
3	ご家族がご本人の気持ちを推測して回答	12	20.7%
4	その他（ ）	0	0.0%
未回答		5	8.6%
計		58	100%

項目1 サービス提供		はい	いいえ	どちらともいえない	未回答	計
問1	仕事など日常の活動はやりがいがありますか	50	1	6	1	58
		86.2%	1.7%	10.4%	1.7%	100.0%
問2	個別支援計画書は分かりやすいですか	34	10	11	3	58
		58.7%	17.3%	19.0%	5.0%	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	40	7	10	1	58
		69.0%	12.0%	17.3%	1.7%	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	45	5	5	3	58
		77.6%	8.7%	8.7%	5.0%	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	16	26	11	5	58
		27.5%	44.8%	19.0%	8.7%	100.0%
自由意見	<ul style="list-style-type: none"> • 雨がたくさんふった時のげんかんのそっこうがつまるのが気になります。 • 石油ストーブ • 個別支援計画書、年に1回は対応しているが、それ何？だった。 • 他の館生が話をしているなかなか声をかけづらい。 • ろうか。車イスの方とぶつかることがあるから。 • トイレは手すりがあるから大丈夫。ノックもしている。 • 棚を置く場所。 • かいだん。 • 外の自販機に行く時は危ないと思うが、職員がついてきてくれて助かる。 					
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	未回答	計
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	43	0	10	5	58
		74.0%	0.0%	17.3%	8.7%	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	48	2	5	3	58
		82.8%	3.5%	8.7%	5.0%	100.0%
問8	職員は丁寧に接してくれますか	50	3	3	2	58
		86.5%	5.0%	5.0%	3.5%	100.0%
自由意見	<ul style="list-style-type: none"> • 職員は一人一人に丁寧な接してほしい。（問8） • 工芸館では自分の気持ちは大切にされていない。（問7） • くない本人が他の人に知られたくない内緒にしてくれない（問6） • 僕自身は、美工のみなさんと、仲よくくらすことが出来るため、こまった事があった時は、そーだんして来た方と共にお話をするのがほくのとくちょうにしています。 • バカと言われた。 					

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	未回答	計
問9	「困ったこと」や「お願い」を職員に伝えやすいですか	48	3	5	2	58
		82.8%	5.0%	8.7%	3.5%	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	3	5	2	58
		82.8%	5.0%	8.7%	3.5%	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	15	32	8	3	58
		26.0%	55.2%	13.8%	5.0%	100.0%
自由意見	<ul style="list-style-type: none"> ・「ちょっと待っててね」と言われる事が多い。 ・第三者委員などご本人わかっていない。 ・第三者委員を知らない。わからない。 ・本人はしらない(問11) ・給食がつめたい。 ・パスタソースがかたまっている。 					
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	未回答	計
問12	セクション活動は楽しいですか	44	4	9	1	58
		75.9%	6.9%	15.5%	1.7%	100.0%
問13	土曜日活動は楽しいですか	36	8	9	5	58
		62.0%	13.8%	15.5%	8.7%	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	41	7	8	2	58
		70.7%	12.0%	13.8%	3.5%	100.0%
自由意見	<ul style="list-style-type: none"> ・映画に行ったり、お花見もしたい。 ・コロナ禍がおわってからでいいです。 ・コロナ禍で難しいですが、お楽しみ活動が出来ることを期待します。 ・本人が希望していませんので、参加していません。 ・参加がなかなか出来ません。(問13)土曜日活動で職員が振替で休むので手が足りなくなる感じで、休日活動は? ・セクション活動、土曜日活動楽しみにしています。 ・ボーリング大会などの活動をたくさんしたい。 ・多分そうだと思います。 ・何でも発表会をしたい。 ・土曜日活動に行っていない。 ・野外活動をたくさん希望しています。 ・仕事の場所として美工を捉えている。 					
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	未回答	計
問15	感染症流行における施設の対応は適切でしたか	45	1	9	3	58
		77.8%	1.7%	15.5%	5.0%	100.0%
問16	施設内の感染症対策は十分だと感じましたか	41	2	10	5	58
		70.7%	3.5%	17.1%	8.7%	100.0%
自由意見	<ul style="list-style-type: none"> ・消毒が沢山あるといい。 ・お休みすることを心良く認めていただき、ありがたかったです。 					

総合的な感想についてお聞きします		大変満足	満足	どちらともいえない	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	17	28	9	1	2	1
		29.3%	48.3%	15.5%	1.7%	3.5%	1.7%

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

- もっといろいろな仕事がしたい
- 工賃がたくさん欲しい。
- 職員さんがもっと仲良くして欲しい。
- 職員さんが職員さんを注意している姿が怖い。(見たくないそうです。違う所で注意をして欲しいとの事)
- みんな仲良くしましょう。
- 以前のように職員さんと会員で外に外出して、お茶したりしたいです。
- 偏食があり、どうしても昼食が食べられないことが理由で欠勤をしてしまうことがあります。前もって献立表で食材の確認が能だと伺いましたので、食べる事が出来に献立の日には、例えば、冷凍ハンバーグをホームで解凍するなどして「おかず」として持って行かせて頂けたら、通勤の意欲が出るのではないかと思います。美工近くのアグリでの購入という方法もお有りかと思いますが、その方法よりは持参するほうが良いように思います。共同作業で難しいとは思いますが、ご迷惑でなければその点を個人個人のニーズに合わせて頂けたら幸いです。
- 私は工芸かんがだいすきです。
- 大変な子をお願いしているので、申しわけなく思っています。
- いつまでも楽しく通所できる場であってほしい。
- 楽しく通所のできる場所であってほしい。
- 職員の方が忙しそうで、なかなかしゃべるチャンスがないようです。
- コロナの予防接種まとめて接種を受ける事はムリですが親では無理なので考えていただけたら。
- 本人がどう思っているかわからない事が多くて回答できません。でも、今の自分のいる場所なんだとっていて毎日がんばっていると思います。
- 工賃の値上げを検討して頂けると嬉しいです。
- 時折利用者さん通しめたりすることが不満だそうです。
- キャンドル班に男性職員を配置してほしい。
- 待つ時間が多く、もう少し仕事をした。
- 本当に職員の方々は親切で丁寧に対応してくださっていると感謝しています。緊急事態宣言中の分散通所についても送迎も含め、個別の希望に応じてくださってありがたかったです。さらに希望を言わせてもらえれば、家にいる日に在宅でもできる作業があれば良かったと思います。もちろん、家で親がやらせなくてはならないので、希望しないご家庭もあると思いますが、この人たちは社会人であってただ休んでいるのではなく在宅勤務という認識でいたかったと思います。最初の緊急事態宣言の時は急なので仕方なかったとは思いますが、2度目の時はこういう時を想定して準備出来たのではないかと考えています。何か家でできる作業はありませんか？とお聞きしたときに提案されたのは「みんなの体操」と毎日職員さん宛にお手紙を書いてくださいとのことでした。正直、小学生の宿題じゃないんだからとがっかりしました。確かに子供並みの事しか出来ませんが、大人として持てる能力を活かしていただけるような取り組みを期待しています。美工の魅力という点で給食の充実は有難いです。
- 汁物が毎日冷めているので、温めて欲しい。
- もっと仕事をして、もっと稼ぎたい。7000円→8000円かせぎたい。
- これからも本人が楽しく安心して通所できるような場所にしていただきたい。

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
- アットホームな雰囲気が一番の魅力だと思います。職員さんにも話しやすいですしね。作業に関しては、もっと売れる商品や工賃につながる仕事が増えればと思います。商品があちこち、てんでバラバラな方向を見ているような気がして、美工といえばこれ！！という製品がいくつも出来るようになって欲しいです。頑張れば工賃もUP！それを実感できればモチベーションも上がるだろうに・・・。
 - 職員さんと利用者さんの仲が良いところ。
 - 職員さん、施設長みなさん子供の事をよくみてくれてとても嬉しく思います。作業中の音楽もとても楽しみでそういう所も良いと思います。
 - 利用者の方向士、フレンドリーで職員の方々も親切なご対応でとても雰囲気の良さを感じます。
 - 個々のペースを尊重して下さり、スタッフの皆さまのきめ細やかな対応で安心して通所出来ます。心から感謝しております。
 - 送迎車で送りむかえがなかったらとても通えなかったと思います。本当に有難いです。
 - のんびりしているところ。
 - 1人1人を観察し見て下さっている様に思えます。皆、喜んでいてと思います。今後はコロナウイルスが去りましたら、少し運動でもさして下さい。
 - 本人の可能性を信じて、指導していただける所はとても良いと思います。職員の方々が、とても熱心で親切なので、こちらも色々相談しやすく、親身になって考えていただけるので、感謝しています。
 - 良い所、出来ることなど、引き出してくれてると思います。
 - 個人の状況にあわせて、対応していただき、助かっています。
 - 根気良く付き合っ下さり、ありがたく思う。
 - 職員の方々、通所されている皆様がみな明るく過ごされているところが美工の魅力だと思います。（コロナ禍で今は無理ですが）美工フェスのような地域との交流、町田市内へ積極的に商品を置くなど発信力に力を入れて欲しいです。（「木花」やくうし館売店などで、美工のスペースを優遇してもらうなど？）
 - 本人が楽しく通えているのが何よりです。あと、キャンドルの他に新しく何か作って売るのはどうでしょうか？コストのかからない牛乳パックの中の部分をちぎって水でふやかし、ミキサーでドロドロにして、はがきにする...とか。
 - 館員のすなお、明るいのにやされます。
 - 職員が館員にたいして挨拶を自分からしたらよいと思う。
 - 今、ご家族では①せんたく②朝と昼の食事③夜のお風呂、その他のお仕事をやっています。お母さんが、こしがいたいといわれた時は、ちゃんとせなかをさすってあげたりしています。☆土日の朝はパソコンでたのしんだり、アコーディオンをひいてあげたりして曲をながしたりしております。
 - いつ美工に行っても挨拶を元気でしてくれてうれしいです。
 - 館員にたいしてみんなによりそってほしい。
 - 常に連携を取りやすいです。
 - 本人が楽しく働ける環境づくりをして下さっていると思います。
 - みなさんと会えるのがとっても楽しい。職員の方々が、とてもやさしい。
 - 職員さんと話しやすいようで、困ったことは伝えやすいようです。
 - 良さは本人も通所してとても楽しい様です。
 - 賃金が少し安い気がします。
 - 職員さんが一人一人の事を真剣に考えてくださる事です。
 - 工芸品の制作にたずさわることが出来て、販売までの流れも一緒にやって働くという実感が味わえるのがとてもいいと思っています。もっともっと商品をアピールしていけたらいいと思います。（カタログだったりネット販売だったり）
 - 本人が多少疲れが見られても行きたいと思える場所ということが魅力だと思う。
 - 利用者だけでなく外部に対し、感染症対策はこのようなことをしている。とか、こう気をつけて欲しい。など、もっと発信をして欲しい。情報共有したい。内容がわからなければホームでも対策をよりできる。（例えば送迎車の乗降で何をしている... 食事の際は... をしているとか。
 - 薬剤情報提供書など都度更新できなかったことを反省しています。最終年月とか定期的に連絡が欲しい。
 - 個別対応がしっかりとしている。
 - スタッフがとてもやさしい。
 - 工芸館での毎日をたのしく過ごしている様子が見て取れ心から安堵しております。職員の皆様のご苦労の陰、と心安く申し上げられるようなことではありませんが、心から感謝いたしております。今後もどうかよろしくお願ひいたします。なお、行事や伝達事項などは配布のプリントで問題はありますが、意思表示の難点から館内の様子などは本人から正確に伝わらず困惑することが時折あります。煩雑な毎日と承知しながらですが個人的な事は簡単なメモでも持たせていただけたらとよろしくお願ひ申し上げます。
 - 知的障害児であるこの子が一日をすごすことができる工芸館があることのありがたみを感じます。今後共にとぞよろしくおねがい致します。
 - 全体的にまとまっていて、落ち着いている所。
 - 個々の作業に対して、充実感を感じてる利用者が多い印象がある。
 - 外に販売に出る機会がもっと増えるとやりがいも、外出の楽しさもあっていいのでは？と思います。
 - 利用者の個性にあわせて、対応されている所だと思います。コロナ禍で日々大変かと思いますが、これからもよろしくお願ひ致します。
 - 個人のペースに合わせて、無理をせず対応して頂ける所など安心して通所させて頂いています。面談時もゆっくり話を聞いて相談にのって頂けて、心強いです。何より、子供が通所を楽しみにしている事です。
 - 要望等相談のしやすさ。
 - レクや土曜日活動等、作業以外の楽しみも多くなる（コロナ前）
 - 働く場であることだけでなく、健康でいること、ケガをしないこと、他者と上手につき合うこと等たくさんニーズに対し、支援を行っている所がよいと感じます。他の支援機関として私たちも尊重されていると感じています。感謝です。
 - 職員の方々が優しく、本人が楽しく通所できているので、本人にしかわからない良さ、魅力がとてもあるのだと思います。
 - アットホームな感じがする。
- 意見

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

・家族が質問をかみくだいて子どもに聞きましたが、どこまで分かっているのか……。それでも構わないというのでしたらこれからも続けるしかないのですが、それで調査になるのかなとも思います。調査だから、こういうものですかね……。

・こういうアンケートもときどきはいいと思います。

・仕事として結び付く作業として、作業の目的を明確に言語化して頂けると（伝えて頂いているかもしれませんが）有難いです。

例えば「この作業は手指の操作の練習になり、今後の〇〇の作業を行う時にやり易くなる為の訓練的作業になります」など。他者から、仕事内容を聞かれ、時々凹んでいる時がある為、お金に直結する作業でない場合には、自尊心を持ってほしいという親の願いです。また、少しずつでも新しく出来る作業が増えていき、レベルアップしていけるよう、ご指導よろしく願いいたします。

・本人と一緒に考え、回答したのですが、本人がわりときちんと答えられたのが驚きでした。

・調査外の問いかも知れませんが、なぜ、パン販売が必要なのか、ずーと疑問に思っています。（1日の工賃が400円に対し、パンの値引きなしで100円の品数が少ない様子です）

・いつもありがとうございます。

・わかりやすく作っていただき、本人が一人で記入することができました。ありがとうございます。

・”第3者委員”の意味がよくわかっていないようでした。

・今年は行事等が少なくあまり感じることはないです。

・体調も安定され、やりがいを感じて作業に向きあっていることを感じます。今後とも宜しくお願い致します。

・何を聞かれているのか理解できていない様子でしたが、このように利用者に満足度を聞いてくださる施設の姿勢はオープンでいいと思います。

・ご本人と良好な関係を築いているとあらためて感じました。

・昨年からコロナの関係で見学等ができないのでおちついたら、又、足を運びたいと思う。子供達の様子を見て、安心できるとい

いのだが。

調査票

かいとう なたが かいとう
回答される方はどなたか、お聞かせください。

1. ご本人が回答
2. ご本人が家族、代理人等と相談しながら回答
3. ご家族がご本人の気持ちを推測して回答
4. その他（ ）

あなたの気持ちに1番近い番号を選び、○をつけてください。

こうげいかん たす
工芸館についてお尋ねします

こうもく ていきょう 項目1：サービス提供		はい	いいえ	どちらとも いえない
とい 問1	さぎょう にちじょう かつどう 作業など日常の活動はやりがいがありま すか	1	2	3
とい 問2	こべつしえんけいかくしょ わ 個別支援計画書は分かりやすいですか	1	2	3
とい 問3	じぶんたち う 自分達で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	1	2	3

調査票

とい 問4	あなたが <small>こま</small> 困った時に、 <small>しょくいん たす</small> 職員は助けてくれ たり、 <small>そうだん</small> 相談にのってくれますか	1	2	3
とい 問5	<small>こうげいかん なか あぶ</small> 工芸館の中で危ないと思う場所や物 <small>おも ばしよ もの</small> はあ りますか。例えば <small>たど かいだん といれ</small> 階段、トイレ等	1	2	3
じゆう 自由 いけん 意見				

<small>こうもく</small> 項目2：ご利用者個人の尊重 <small>りようしゃ こじん ぞんちょう</small>		はい	いいえ	どちらとも いえない
とい 問6	あなたが <small>ほか</small> 他の人に知られたくない <small>こと</small> 事を、 <small>しょくいん ないしょ</small> 職員は内緒にしてくれますか	1	2	3
とい 問7	<small>こうげいかん</small> 工芸館で、あなたの <small>きも たいせつ</small> 気持ちは大切にされて いる <small>おも</small> と思いますか	1	2	3
とい 問8	<small>しょくいん</small> 職員は、 <small>ていねい せつ</small> 丁寧に接してくれますか (例：呼び捨てにしたり、 <small>らんぼう ことば つか</small> 乱暴な言葉を使 ったりしていませんか)	1	2	3
じゆう 自由 いけん 意見				

調査票

<small>こうもく</small> 項目3：不 <small>ふ</small> 満 <small>まん</small> ・要 <small>よう</small> 望 <small>ぼう</small> への対 <small>たい</small> 応 <small>おう</small>		はい	いいえ	どちらとも いいえ
<small>とい</small> 問9	「困 <small>こま</small> ったこと」や「お <small>ねが</small> い」を職 <small>しょく</small> 員 <small>いん</small> に伝 <small>つた</small> えやすいですか	1	2	3
<small>とい</small> 問10	職 <small>しょく</small> 員 <small>いん</small> は、「困 <small>こま</small> ったこと」や「お <small>ねが</small> い」に対 <small>たい</small> 応 <small>おう</small> してくれますか	1	2	3
<small>とい</small> 問11	困 <small>こま</small> ったこと等 <small>など</small> 、第 <small>だい</small> 三 <small>さん</small> 者 <small>しや</small> 委 <small>い</small> 員 <small>いん</small> 等 <small>など</small> に相 <small>そう</small> 談 <small>だん</small> できる ことを知 <small>し</small> っていますか	1	2	3
<small>じゆう</small> 自由 <small>いけん</small> 意見				

調査票

こどもく 項目4：セクション活動・土曜日活動		はい	いいえ	どちらとも いえない
とい 問12	セクション活動は楽しいですか	1	2	3
とい 問13	土曜日活動は楽しいですか	1	2	3
とい 問14	今はコロナ禍ですがもっと行事をしたい ですか	1	2	3
じゅう 自由 いけん 意見				

こどもく 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
とい 問15	感染症流行における施設の対応は適切 でしたか。(分散通所や一律工賃など)	1	2	3
とい 問16	施設内の感染症対策は十分だと感じま したか	1	2	3
じゅう 自由 いけん 意見				

調査票

総合的な感想についてお聞きします。

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

たいへん満足 大変満足	満足	どちらともいえない	不満	たいへん不満 大変不満
1	2	3	4	5

2. 工芸館に対するご意見、ご要望がありましたら、ご自由にお書きください

調査票

*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

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

質問は以上になります。ご協力ありがとうございました。

返信用封筒にアンケートを封入し、3月19日(金)までに、工芸館へご提出をお願いします。名前などは、一切記入しないでください。