

## 2021年度ご利用者調査結果報告書

実施日 2022年3月28日(月)

配布数 69部

回収数 57部

回収率 83%

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	17	29.8%
2	ご本人が家族、代理人等と相談しながら回答	20	35.1%
3	ご家族がご本人の気持ちを推測して回答	12	21.1%
4	その他( )	1	1.8%
未回答		7	12.3%
計		57	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	46	1	8	0	55
		83.6%	1.8%	14.5%	0.0%	100.0%
問2	個別支援計画書は分かりやすいですか	40	3	11	0	54
		74.1%	5.6%	20.4%	0.0%	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	39	7	10	0	56
		69.6%	12.5%	17.9%	0.0%	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	46	1	8	0	55
		83.6%	1.8%	14.5%	0.0%	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	13	25	15	0	53
		24.5%	47.2%	28.3%	0.0%	100.0%
自由意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・玄関があふない</li> <li>・休憩するテーブルが古くてゆれる</li> <li>・言葉が上手くでないので、気持ちが伝わらない事がある(表情・行動・態度等から推測して欲しい)</li> <li>・車いすがぶつかりやすいドアがある</li> <li>・階段があふない(特に雨の日に外から2階に行くのが滑って危ない)</li> <li>・給食がおいしい</li> <li>・トイレが滑りやすく時々こわい</li> <li>・仕事に困っている時にあまり手伝ってくれない</li> <li>・楽しくやっていたらいいかなあ～</li> <li>・もう少し話を聞いて欲しい、メダル班全員に意見を聞いて欲しい</li> <li>・博物館や工場へ見学に行きたい</li> <li>・玄関で上履きを履き替える時によろけるので…心配</li> <li>・階段を駆け降りる人がいるからこわい</li> <li>・大変お世話になっていると思います</li> <li>・門がいつも開いているので、不審者とかが勝手に入ってきたりしたらと思うと不安</li> </ul>					

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	36	4	12	0	52
		69.2%	7.7%	23.1%	0.0%	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	43	4	8	0	55
		78.2%	7.3%	14.5%	0.0%	100.0%
問8	問8 職員は丁寧に接してくれますか	46	1	7	0	54
		85.2%	1.9%	13.0%	0.0%	100.0%
自由意見	・連絡帳などを見ているかぎりでは尊重されていると思います					
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	41	4	10	0	55
		74.5%	7.3%	18.2%	0.0%	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	44	1	10	0	55
		80.0%	1.8%	18.2%	0.0%	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	16	27	11	0	54
		29.6%	50.0%	20.4%	0.0%	100.0%
自由意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・問9、問10は職員の方によると思います</li> <li>・第三者委員の事は本人は知らず、伝えました</li> <li>・それでも行ったり、相談したりした事はない(問11)</li> <li>・困った時職員に伝えたのですが回答が遅いです</li> </ul>					
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	43	0	11	0	54
		79.6%	0.0%	20.4%	0.0%	100.0%
問13	土曜日活動は楽しいですか	39	6	9	0	54
		72.2%	11.1%	16.7%	0.0%	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	42	6	6	0	54
		77.8%	11.1%	11.1%	0.0%	100.0%
自由意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・セクション活動を楽しんでいるかは分かりませんが、自分のやるべき仕事と頑張って頑張っていると思います</li> <li>・お花見に出掛けたり、お散歩、旅行に行きたい</li> <li>・コロナがおさまってきたら参加したい</li> <li>・工芸館の内部で皆のアイデアを意見を考えて、スポーツとかゲームまたは音楽やったらよいのでは</li> <li>・工場や博物館など見学に行きたい</li> <li>・ビデオを観たい</li> <li>・土曜活動は出ていないのでわかりません(問13)</li> </ul>					

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	51	1	4	0	56	
		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	45	1	9	0	55	
		70.7%	3.5%	17.1%	8.7%	100.0%	
自由意見	・施設内に入っていないので分かりません（問16）※代理人回答						
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	20	28	6	1	1	1
		35.1%	49.1%	10.5%	1.8%	1.8%	1.8%
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・他の利用者さんの感情の起伏に巻き込まれるのは辛い</li> <li>・障がいの特性で暴言をはいてしまう人に対して他の利用者が攻撃的な言葉を言うのを聞きたくない</li> <li>※上記の事を美工としてどういう方法をとれば直るのかは自分には分からない。職員さんがどのような対応をすれば利用者さんが不穏にならずに済むのかは自分には分からない。でも、お互いの障がいの事を簡単に説明してもらえれば、もっとみんなが親切になれるかもしれない。</li> <li>・他の利用者に対して、ギャグで変な名前（あだな？）で呼ばれて困っているので、ちゃんとした名前前で呼んで欲しい。呼んだ人にもご本人に是非謝って欲しいです。</li> <li>・施設内の温度設定は何度くらいでしょうか？いつも寒いを言っているの、うちの子だけなのかな？と思っています。</li> <li>・早退などで迎えに行った時、事務所に誰もいず、ご用の方のプザーが窓の中にあるので勝手に開けていいのか迷っています。来客用のプザーをもっと分かりやすい所において欲しい。</li> <li>・職員の顔と名前が一致しないので、広報誌などに載せて欲しい。</li> <li>・各セクションに中もの顔と名前も分かる家で話しやすい。</li> <li>・病の途中なかなか思わしくない日々ですが、職員の方がとても良い対応をして頂き安心していられます。</li> </ul> <p>親もそれに対してありがたい思いを日々持っていたいと思わずにはいられません。親がいつまで生きて頭もついていけるかと心配ですが、手を貸して頂きたいのは親の方も分かりません。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・工賃をもう少し上げて欲しいです。</li> <li>・給食はとても美味しく、みんな優しいです。</li> <li>・車イスなので、少し横になりたい時もあります。</li> <li>・雨の時、濡れない工夫があるといいです。</li> <li>・昨年度はコロナ禍で面談がなかったせいか、個別支援計画書はないのでしょうか？</li> <li>・利用者が長くいられるという事は、みなさんが安心して行ける場所なんだと思う。</li> <li>・いつもありがとうございます。安心した毎日を過ごさせています。</li> <li>・ぬり絵嫌な時もあったが、好きになってきた。みんなと話したり、散歩したり、飲み物を買いに行ったりするのが好き。</li> <li>・工芸館で必要な道具を申し込んでほしい。</li> <li>・本人は満足して通っていると思います。自分のいられる場所の1つで、毎日嫌がる事なく行きます。助かります。</li> <li>・オレンジ館やにじなど、親なき後の居住施設を作って下さって、大変心強く、感謝をしております。現在、オレンジ館やにじの夜間の職員数は1名（利用者はたしか7名？）だったと思いますが、例えば、もう少し規模の大きい施設で、利用者14名に対し、夜間職員2名とか、利用者21名に対し職員が3名などのように利用者の人数に対する職員数は変わらないまま、利用者の人数も夜間職員の人数も共に増やした施設を作って下さるとよりありがたいです。</li> <li>・個々に合わせて色々配慮していただき感謝しています。感染状況もあり、大変な面が増えていていると思うんですが、以前の様に旅行へ行ったり出来る様になるといいなあとと思います。</li> <li>・利用者の皆さんがいつも明るく楽しそうにしているところ。全体的に話しやすい雰囲気があるところ。利用者さんと職員さんがこまめにコミュニケーションをとる事でこれからも維持して欲しいです。</li> <li>・のんびりしているところ。</li> <li>・ご本人の状況に合わせて支援をし下さっているところ。</li> <li>・職員を館員にこんな物を作ってほしいみんな意見を聞いたらどうですか。</li> <li>・落ち着いた雰囲気がいいところだと思います。余暇活動というか、レクリエーションの時間を増やして欲しい。</li> <li>・美工以外の相談（GHやショートステイ）にも快くのってくれる。本人の魅力を引き出してくれる。災害時の連絡体制などもう一度確認したい。電話だけではなく、メールやLINEも活用すると便利だと思う。本人には絶対できない、無理だと思っている事が出来るようになった。根気強く教えていただいたお陰です。（義歯脱着、バット交換）</li> <li>・キャンドルを売る場所を前面に出したらどうでしょうか</li> <li>・職員の方々があたたかく優しい。仕事の内容も色々あって楽しそうだし、美術工芸品もきれいでみるのも楽しそう。</li> <li>・通所させていただく事に感謝しております。</li> </ul>						

## 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

- ・利用者、職員さんが明るいところが魅力です。
- ・コロナでいろいろ大変な中、予防などとても良くしていただいています。
- ・高齢化が進んでいるので、体操（町トシ）など取り入れ体力作りなど
- ・館員が毎日楽しく過ごせる所だと思います。職員さんが一人一人の事を良く見てくださるからだと思います。
- ・土曜活動でのお祝いの行事は心を込めてお祝いをしていただき、とても思い出に残りました。
- ・一人一人の館員を良くみて下さっていると思います。だから喜んで通っているんだと思います。
- ・ここ2～3年コロナで本当に大変だと思います。まだ終わりの見えないですが、終わりが見えてきたら昼休みとか外でボール遊びとか出来たらいいかな？なんて思うんですが…
- ・職員皆様話しやすくアットホームな感じがします。
- ・干支の置物やキャンドル等、他にはない素敵な作品を作っているのもっと地域の人やたくさんの人に知ってもらえるといいなと思います。
- ・職員さんも利用者さんもとても明るく楽しく働ける職場だと思います。雰囲気はどれも良いと感じています。毎日温かいおいしい給食が食べられるので感謝しています。
- ・コロナ禍の期間に入館、通所となった為、行事などには全ての美工良さを体験できないのですが、お迎えの時に覗かせていただいている限り、とても丁寧な対応をしていただいた有難く思っています。大変な障がい者の対応をしている”多少雑になってもしょうがない”という空気が見られないのも安心出来ます。
- ・利用者さん同士仲良く楽しいところ
- ・職員が優しく、物静かだと思います。
- ・職員の方々がとても親切に対応してくれるところ。
- ・和気あいあいした素朴な穏やかなところ。この良さをもっと外に発信して欲しいと思います。
- ・個々の利用者の気持ちを大切にいただいていると感じました。
- ・自分の作っているも時にちょっと職員から頼んだ仕事をやすすのですが、職員が忙しいから援助しているのではないかと声をかけてください。
- ・毎日楽しく通わせて頂きまして大変感謝しております。これからもどうぞ宜しくお願い致します。

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

- ・本人が自分の事だけでなく、他の利用者さんの事をとても気にしていたんだと調査を見て思いました。
- ・工賃とひまわりキッチンに対する質問が1つも無いのですが、調査項目には入らないのですか？
- ・ネット環境を利用した情報共有をお願いしたいです。（・コロナ他、災害時の連絡、対策情報 ・利用者本人も見て美工に愛着もてる情報 ・保護者他にボランティア等、参加しやすくする ・他、障がい者関連情報）
- ・職員さんに思う事 支援なのかなあと見ていて思う事があります。手を出した方が早く済むというの分かります。でもそれって支援？出来るのに（本人がやりたがらない等で）やらせない、好き勝手に動きまわっていてもそのまま。その時々への対応もあるでしょうが、なんだか…と思う事があります。そういう様子を見ていて、片や一生懸命作業に取り組む利用者さん達…工賃一律でどうなの？これまた思っています。

# 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 たいさ  
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	工芸館 <small>こうげいかん なか あら</small> 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>たと 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 ぞんじょう</small>		はい	いいえ	どちらとも いえない
とい 問6	あなたが他 <small>ほか</small> の人に知られたくない <small>し</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	工芸館 <small>こうげいかん</small> で、あなたの気持 <small>きも</small> ちは大切 <small>たいせつ</small> にされて いる <small>おも</small> と思いますか	1	2	3
とい 問8	職員 <small>しょくいん</small> は、丁寧 <small>ていねい</small> に接 <small>せつ</small> してくれますか  (例：呼び捨て <small>よ す</small> にしたり、乱暴 <small>らんぼう</small> な言葉 <small>ことば</small> 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： <small>ふまん</small> ・ <small>ようぼう</small> への <small>たいおう</small> 対応		はい	いいえ	どちらとも いえない
<small>とい</small> 問9	<small>こま</small> 「困ったこと」や「 <small>ねが</small> お願い」を <small>しよくいん</small> 職員に伝 <small>つた</small> えやすいですか	1	2	3
<small>とい</small> 問10	<small>しよくいん</small> 職員は、「 <small>こま</small> 困ったこと」や「 <small>ねが</small> お願い」に <small>たいおう</small> 対応 してくれますか	1	2	3
<small>とい</small> 問11	<small>こま</small> 困ったこと等、 <small>など</small> 第三者委員等 <small>ないん</small> 等に <small>そうだん</small> 相談できる ことを <small>し</small> 知っていますか	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。(ワクチン接種や一律工賃など)	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、<sup>かぞく</sup> 代理人<sup>だいにん</sup>へのご質問<sup>しつもん</sup>

1. 工芸館<sup>こうげいかん</sup>の良<sup>よ</sup>さ、魅<sup>み</sup>力<sup>りょく</sup>はどのような所<sup>ところ</sup>だ<sup>かん</sup>と感<sup>かん</sup>じていますか  
また、さら<sup>よ</sup>に良<sup>よ</sup>くするた<sup>な</sup>めには何<sup>なに</sup>が必<sup>ひつ</sup>要<sup>よう</sup>だ<sup>かん</sup>とお考<sup>かん</sup>えですか

2. 今<sup>こん</sup>回<sup>かい</sup>の調<sup>ちょう</sup>査<sup>さ</sup>で感<sup>かん</sup>づきにな<sup>き</sup>った点<sup>てん</sup>などご自<sup>じ</sup>由<sup>ゆう</sup>にお書<sup>か</sup>きくだ<sup>さい</sup>さい

質問<sup>しつもん</sup>は以上<sup>いじょう</sup>になります。ご協<sup>きょう</sup>力<sup>りょく</sup>あ<sup>り</sup>が<sup>と</sup>う<sup>ご</sup>ざ<sup>い</sup>ま<sup>し</sup>た。

返<sup>へん</sup>信<sup>しん</sup>封<sup>ふう</sup>筒<sup>とう</sup>に安<sup>あん</sup>ケ<sup>け</sup>ー<sup>と</sup>を封<sup>ふう</sup>入<sup>にゅう</sup>し、4月<sup>がつ</sup>5日<sup>にち</sup>(火<sup>か</sup>)ま<sup>で</sup>に、工<sup>こう</sup>芸<sup>げい</sup>館<sup>かん</sup>へご提<sup>てい</sup>出<sup>しゅつ</sup>を  
お願<sup>ねが</sup>い<sup>な</sup>ま<sup>え</sup>い<sup>ま</sup>す。名<sup>な</sup>前<sup>まえ</sup>など<sup>は</sup>、一<sup>いっ</sup>切<sup>さい</sup>記<sup>きに</sup>入<sup>にゅう</sup>し<sup>な</sup>い<sup>で</sup>く<sup>だ</sup>さ<sup>い</sup>。