

2023年度ご利用者調査結果報告書

2024年3月1日～3月31日

配布数 67部

回収数 57部

回収率 85%

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	16	28.1%
4	その他（ ）	2	3.5%
未回答		2	3.5%
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	2	9	0	57
		80.7%	3.5%	15.8%	0.0%	100.0%
問2	個別支援計画書は分かりやすいですか	37	6	14	0	57
		64.9%	10.5%	24.6%	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	43	9	5	0	57
		75.4%	15.8%	8.8%	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	48	2	7	0	57
		84.2%	3.5%	12.3%	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	24	16	17	0	57
		42.1%	28.1%	29.8%	0.0%	100.0%
自由意見	○階段に手すりがほしい。 ○階段が危ないそうです。 ○1階作業場にタオル、かご、イスが出しっぱなしになっていることも含む。 ○階段の手すりが壊れる列が知って腐っている。一行に直さない。 ○広いトイレを増やしてほしいです。 ○家族が回答な為、4・5は分からない部分もあります。					

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	44	3	9	1	57
		77.2%	5.3%	15.8%	1.8%	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	5	0	57
		86.0%	5.3%	8.8%	0.0%	100.0%
問8	問8 職員は丁寧に接してくれますか	48	2	6	1	57
		84.2%	3.5%	10.5%	1.8%	100.0%
自由意見	○怒鳴り散らすことやトイレを含む動作を含め見ておらず、美工に行きたくない！不愉快だ！繰り返すが、美工の建物を取り壊さないと、2024年4月1日～3月末まで全休！大最悪は続く！ ○言葉にトゲがあるときがある。オブラートにつつんでないときがある。					
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	40	3	14	0	57
		70.2%	5.3%	24.6%	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	45	2	10	0	57
		78.9%	3.5%	17.5%	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	13	32	12	0	57
		22.8%	56.1%	21.1%	0.0%	100.0%
自由意見	○松葉杖歩行、トイレ、美工内排泄を含めて対応できておらず、新年度もトラブル多発。 ○いつも助けてもらっていると感じています。 ○ロッカーの上にあるダンボール。 ○きちんと対応してくれていると思いますが、本人の意思がうまく伝えることができないので、今後も言葉に耳を傾けていただきたいと思います。 ○本人が言葉で自分の気持ちを伝えることができない為、難しい。					
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	45	2	7	3	57
		78.9%	3.5%	12.3%	5.3%	100.0%
問13	土曜日活動は楽しいですか	43	3	8	3	57
		75.4%	5.3%	14.0%	5.3%	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	38	3	15	1	57
		66.7%	5.3%	26.3%	1.8%	100.0%
自由意見	○自身も早く元気になりたい。 ○一人での行動が安心の為。 ○車で行くことがメンバー増加となり、全て中止するべきだ！早き判断をしてください。 ○土曜活動は昼食を楽しむことも大切ですが、本人が食べれないのでボウリング、映画などは楽しめたようです。なので、活動によっては本人が行きたくないときは欠席させてもらっています。 ○今、貼り絵なくっていますが、みんなと力合わせて頑張りたい。					

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 1 5	感染症流行における施設の対応は適切でしたか	44	1	10	2	57
		77.2%	1.8%	17.5%	3.5%	100.0%
問 1 6	施設内の感染症対策は十分だと感じましたか	36	4	14	3	57
		63.2%	7.0%	24.6%	5.3%	100.0%
自由意見	〇されておらず、呆れてすべての対応ができていません！2024年度にコロナで全施設がクローズになった！最悪！					

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	19	27	7	1	2	1
		33.3%	47.4%	12.3%	1.8%	3.5%	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	〇いつもお世話になり、ありがとうございます。細やかに接して頂き、本人が毎日の通所を嫌がることなく楽しんでいることに感謝しております。今後ともよろしくお願いします。 〇職員の方がもう少し長く働いてくれているといいのですが、大変な仕事なので長くいてくれる方が少ないように感じる。人の出入りが多く感じる。 〇職員さんが頻繁に入れ替わっているので、少し心配です。人数も、もう少し増えて欲しいです。 〇セクション活動を沢山やって欲しいです。干支班のみんなで、食堂で歌がうたいたいです。 〇いつもありがとうございます。対応して頂き、感謝いたします。 〇美工に2009年4月6日に入ってから15年、2023年度4月以降、指導員が急遽退職や女性メンバー指導員が多くなり、全体を見ると上手くいかない！2024年度は初日1日から体調不良やストレス障害に罹り、先月30・31日の暑さ26度の夏日など美工を含む4ヶ所の通勤施設・グループホームを含め、長き閉鎖は避けられない！相次ぐ地震によって建物の倒壊、雨漏りなど、食中毒も多発する。早期に閉鎖しないと取り返しがつかない！昭和49年から築52年で取り壊すことも感じている！ 〇給食が冷たい。ご飯が乾いているのが、茶碗に付いていることが多い。2階内職のゴミ箱のゴミが捨ててないと言ってもムダ。 〇今まで通り、よろしくお願いします。 〇エントランスの雨天対策ができていないので、車椅子使用者は困っています。なぜ長期にわたって要望が出ているのに改善されないのか、回答も明らかにされていません。単に「費用が～」 「予算が～」ではなく、教えてほしいです。 〇本人の気持ちを推測して記入しましたが、面談等で様子を聴いたりしないと推測できません。もっと、私（親）自身も工芸館に関わらないといけません。本人は、とても楽しく通えていると思います。 〇また、美工にお泊りしたい。〇〇さんより後に入った人は、災害の訓練をしたことがないので、またやってみると良いと思う。 〇職員さんの異動などで代わってしまうと、新しい方に慣れるまで時間が掛かるようです。医療的なところもあるので、引き続きしっかりやってもらいたいと思います。よろしくお願いします。 〇2階の下駄箱前ですが、最初からの習慣で履き替える時に地べたに足をつけるので靴下は砂だらけ、靴の中は常に地面の汚れが付いた状態になっていることが気になります。（履き替える時、地べたに付かないよう何度か声かけしていただくと習慣化するのとか、土足と上履きの区切りをつける等あったら良いかなと思います。） 〇キャンドルをたくさん作りたい。 〇キャンドルに絵を書きたい。 〇ボウリング、卓球、ポッチャなど、スポーツをたくさんしたい。						

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

○工賃は年々低下しているが、それなりに努力をしてくださっていると感じている。もう少しオープンにして近所の方々と接して理解を深めていただけたらと思う。
○皆さんいつもニコニコしていて、楽しそうなところ。工賃が上がるとやる気が出るので、上げて欲しいです。
○利用者各々に合わせた支援を心掛けてくださっていると感じています。
○ほんわかした雰囲気が良いですね。本人が嫌がらず楽しく通所しているので、美工は良い所なんだなぁと思っている。（妹談） 1階と2階での意思疎通がきちんと図られているのかなぁと常々感じています。職員さんが辞めてしまうのも、なんとか食い止められなかったのかなぁと退職のお便りが来る度思いますね。利用者にとっても職員さんにとっても、働きやすい過ごしやすい美工！理想像ではないのかな。
○職員の方が本人のことだけでなく、家族のことも把握し気にかけてくれる。とてもありがたく感じています。
○お忙しい中、土曜活動やレクなど行っているところだと思います。
○スタッフの数を増やしてほしい。
○スタッフさんが長く続けられるように、環境改善を希望を希望します。
○色々ありますが、活動のみならず個々の利用者への配慮を丁寧に行っていただき、感謝しています。特に健康面については、ホームのみでは支え切れないので本当に助かっています。
○スタッフさんとの距離感。お話できるのを楽しみにしている様です。いつもありがとうございます。
○車椅子でも、ショートステイが利用できたら嬉しいです。
○送迎代の日割りとかができれば、嬉しいです。
○皆、親切で優しいようですね。ただ、職員がよく変わるようでせっかく慣れたと思うと、変わるようですね。
○土日では、様々な楽しい機会を与えていただいています。
○作業も短期のものなど、混ぜながら飽きないよう工夫していただいています。
○もっと、地域に開かれた工芸館になるといいです。美術工芸館のファンになっていただけるようなことができる、楽しくなると思います。
○工芸館の運営に異存はありません。今後もさらに充実していただけるよう、お願いいたします。
○利用者個々の特性や障害に応じて、仕事や活動を選んでくださる所。また、個別に話を聞いていただける所。
○きめ細やかな対応をすればする程、職員さんの負担は増すと思います。それが少しでも減るように、簡単な作業などを親やボランティアなどに頼んでほしいと思います。
○セクションが色々ある所。
○ひとり一人に寄り添ってくれているところ。
○子どもが嫌がらずに楽しく過ごせているようです。気分転換が出来るよう、外へ出かける仕事、他の人事との接触があるといいです。

- 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

○色々ありますが、ご本人が気持ちを大切にいただけていると感じられていることが、とても良い点と思いました。今後ともよろしくお願いします。
○娘は娘なりに、とても真面目に仕事の事を考えているのだと改めて思いました。
○これからもよろしくお願いします。

調査票

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 工芸館についてお尋ねします

こうもく 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 作業など にちじょう 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 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 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

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

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

調査票

こうもく ふまん ようぼう たいおう 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
とい 問9 「困ったこと」や「お願い」を職員に伝えやすいですか	1	2	3
とい 問10 職員は、「困ったこと」や「お願い」に対応してくれますか	1	2	3
とい 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	1	2	3
じゆう 自由 いけん 意見			

調査票

こうもく 項目4：セクション活動・土曜日活動 かつどう どようびかつどう		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 かつどう たの	1	2	3
とい 問13	土曜日活動は楽しいですか どようびかつどう たの	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 いま か ぎょうじ	1	2	3
じゅう 自由 いけん 意見				

こうもく 項目5：感染症への対応について かんせんしょう たいおう		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) かんせんしょうりゅうこう しせつ たいおう てきせつ せっしゅ いちりつこうちん	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 しせつない かんせんしょうたいさく じゅうぶん かん	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	満足	どちらともいえない	不満	たいへん不満
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31日（日）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。