

# 就労利用者アンケート 集計結果

回答率 100% 令和 6年 10月 実施

## 問1 利用者本位のサービスについて

		はい	いいえ	わからない	無回答	改善策
ア	スタッフは、ていねいに接してくれていますか。	16				日頃から、話しやすい雰囲気づくりを心がけておりますが、気持ちを伝えることが苦手な利用者様に対しての配慮が不足していたと感じております。 今後更に利用者様とのコミュニケーションを大切に、何でも話せる信頼関係を高めていくことができるよう、努めていきたいと思っております。
イ	他の人に知られたくないこと（体の事や家の事などの個人情報）が守られていますか	16				
ウ	あなたが作業でしたいことをスタッフに気軽に言うことができますか	14	2			
エ	スタッフは、あなたがしたいことや悩み事をよく聞いて対応してくれますか	15		1		
オ	スタッフから嫌なことを言われたりすることはありますか		14	2		
「はい」と答えた方		↓				
何と言われましたか ( )						

		はい	いいえ	わからない	無回答	改善策
カ	スタッフが、あなたを呼ぶとき"さん"づけで呼びますか	16				丁寧な言葉遣いをするよう、職員間で共通認識をしていますが、今後は更に気を付け、職員同士声を掛け合いながら支援にあたりたいと思います。
キ	命令するような言い方をするスタッフがいいますか	2	13	1		
「はい」と答えた方		↓				
何と言われましたか ・年齢的には自分の方が上なのに、年下スタッフからポロっと友達ことば(タメ口)で話されるのが気になる。 ・他の人に対してもそういう言葉づかいがあると気になる。						

ク	スタッフが言っていることが分からないことがありますか	11	4	1		利用者様に作業中の指示が上手く伝わっていないことがあると感じました。 聞き返していただいている利用
「はい」と答えた方		↓				

<p>どういう時ですか</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・たまに</li> <li>・自分が集中できていない時、確認はしています。</li> <li>・その都度確認している。</li> <li>・早口で何と言ってるかわからない時がある。</li> <li>・言っている意味が分からない時は聞き直している。</li> <li>・意味が分からない時があるから聞き直している。</li> <li>・聞き取りにくい時があるが、聞き直している。</li> </ul>	<p>同じように感じている利用者様がいて、職員も伝わらなかったことに気付くことができます。</p> <p>引き続きコミュニケーションを取りながら、利用者様に伝える伝え方を配慮していきます。</p>
---	--

## 問2 サービス計画について

		はい	いいえ	わからない	無回答	改善策
ア	面談のときに、あなた目標にしたいことや手伝って欲しいことをよく聞いてくれますか	16				
イ	個別支援計画書の内容をわかりやすく説明がありましたか	16				

## 問3 サービス内容について

		はい	いいえ	わからない	無回答	改善策
ア	日頃からあなたの体の調子を聞いてくれますか	16				<p>支援が必要な利用者様にはその都度声かけをしながら対応しております。</p> <p>身だしなみについては、場面に応じて適切に行っております。利用者様の状況に応じて今後も継続して参ります。</p>
イ	体調が悪い時に話を聞いてくれますか	13	1	2		
ウ	生活に必要な支援（病院受診、お金の管理、買い物の付き添い）をしてもらってますか	8	3	5		
エ	身だしなみについてスタッフから言われたことがありますか	3	13			

「はい」と答えた方



<p>どういう時に言われましたか</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・場に合った服を着るように言われる。</li> <li>・髪の毛の長さ、洋服の選び方</li> <li>・口の周りの汚れ</li> </ul>	
---	--

		はい	いいえ	わからない	無回答	改善策
オ	みんなとミーティングで話し合う機会がありますか	14	1	1		
カ	あなたがやってみたい作業になっていますか	14		2		
キ	仕事は楽しいですか	15		1		

「いいえ」と答えた方



どうして楽しくないのですか  
( )

		はい	いいえ	わからない	無回答	改善策
ケ	お給料の支払いの仕組みはわかりますか	16				

#### 問4 事業所の総合評価について

		はい	いいえ	わからない	無回答	改善策
ア	あなたは、現在利用しているステップに満足していますか	15				

※ ステップに要望したいことがありましたら、自由にお書きください

- ・メロンを作ってみたいです。
- ・みんなでカラオケ行きたいです。
- ・スタッフがもう1人増えてくれたらな…と思う。
- ・来年5月中旬or下旬に機種変更したい…。ので、付き添いよろしくお願ひしたいです。
- ・スタッフが忙しそうにしているので、もう少し話を聞いて欲しいです。(相談がしたい)
- ・構ってほしい。
- ・スタッフの対応が冷たく感じる。
- ・農園、パン屋は入りたくない、したくない。
- ・農園の作業にも興味ありです…自分にもできる作業か見てみたいです。
- ・パン作業が連続してある時とか、きつと感じる。(作業のタイミングかな)
- ・新しいパンメニューが増えたらいいです。
- ・(他利用者の)言葉遣いを丁寧にしてほしい。言ったら色々言い返されてしまいます。(スタッフにヘルプを出すことはできている。)
- ・ピース(相談支援事業所)の手伝いをしたいです。

#### 《要望についての対応》

いつもいろんな要望をいただきありがとうございます。

今年度は新しい利用者様が増え、就労環境も少しずつ変化した一年でした。

毎日バタバタとした中、ゆっくりとお話できる時間も取れず、今回のアンケートの中に

『構ってほしい』、『対応が冷たい』などのご意見をいただき、職員一同申し訳なく思いました。

心にゆとりを持って、毎日楽しくお仕事ができるように配慮していきますので、これからも

一緒にお仕事がんばりましょう。

## ●まとめ●

アンケートへのご協力ありがとうございました。

新しく加入されたばかりの利用者様もおられたこともあり、今回もお一人お一人時間を設けてゆっくりとお話を伺いました。

アンケート結果やご意見の中に、普段職員が慌ただしく過ごしていることで、利用者様に負担をかけてしまっているなど感じられるものもありました。

職員一同アンケート結果を拝見させていただき、利用者様の声を聞くことが出来、改めて気持ちを引き締めて支援にあたっていきたいと思えます。