

身体障害者就労支援施設のぞみ利用者アンケート結果

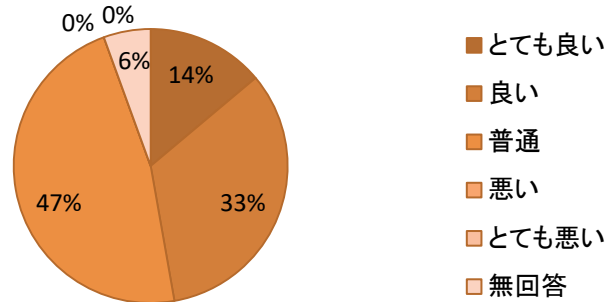
施設名	身体障害者就労支援施設 のぞみ									
所管課	障害福祉課									
指定管理者	社会福祉法人 水戸市社会福祉協議会									
期間	令和2年9月23日(水)～10月14日(水) 22日間									
方法	施設利用者へのアンケート配布									
回答数	36人									
回答者基礎情報	性別	男性	女性	無回答						
		24	10	2						
	年齢	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	無回答
		0	2	1	9	8	8	6	0	2
	利用期間	0～3年	4～6年	7～9年	10～12年	13～15年	15年以上	無回答		
		9	11	2	2	0	11	1		

【全体評価】

- ・施設の再利用の意向については、72%の利用者が「是非利用したい」「利用したい」と回答し、適切な管理運営が行われていると考えられる。。
- ・サービスの満足度は48%の利用者が「とても良い」「良い」と回答しており、施設の満足度は44%が「とても満足」「満足」と回答している。満足度は老朽化している施設の設備にも関係しているところがあると思われるため、できることから工夫して、より快適に過ごせるように改善する必要があると考えられる。
- ・設備面の使いづらさの声が複数あがっており、対応を検討していく必要がある。

【個別結果】

1 施設の整理, 清掃状況



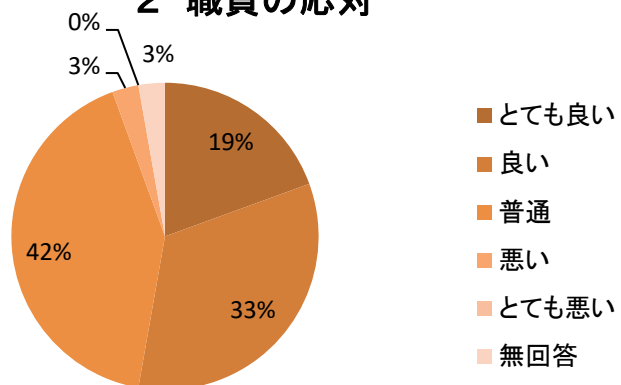
【主な理由】

良い点

- ・きちんと掃除されている。
- ・みんなが協力して掃除している。
- ・見た感じがいい。清掃にも来てくださってる。

悪い点

2 職員の対応



【主な理由】

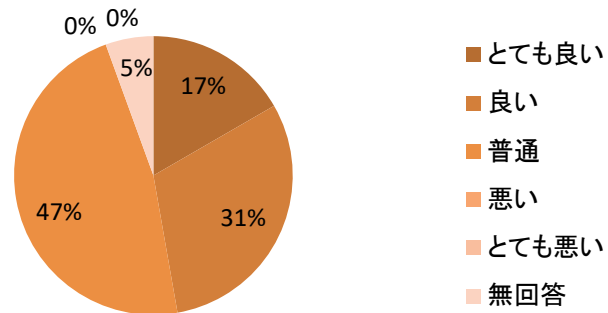
良い点

- ・人によってそれぞれ。チラシなどわかるように見せてくれる。こうした方がわかるかな？と言って下さる。
- ・目線合わせるのは大事なこと。
- ・4年目で信頼関係ができています。
- ・親切です。自分では気付かない事を先回りして対応してくれま
- ・わかりやすくて的確。

悪い点

- ・利用者は職員の部下ではありません。気をつけている時は、丁寧に感じるが、慣れてくると段々荒くなるように感じます。このことが、歳を重ねるたび、年々感じられる。
- ・個人情報も重要ですが、多少秘密主義なところが気になる。
- ・特にはないが、時によりわかりにくいときもある。
- ・利用者に対していばっている職員がいる。
- ・いばっている職員がいること。

3 サービスの満足度



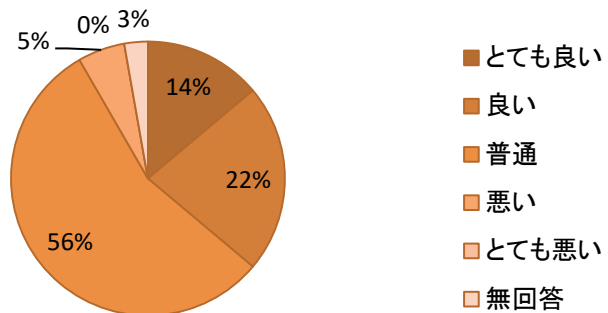
【主な理由】

良い点

- ・特になし。もう少し利用者とのコミュニケーションをとるとなお良い。
- ・給食が毎日おいしく楽しみ。
- ・全てのことは理解していませんが、やっている人が頑張っている。
- ・食事がとても美味しいです。
- ・クラブ 野外活動が楽しみ。

悪い点

4 設備・備品の使いやすさ



【主な理由】

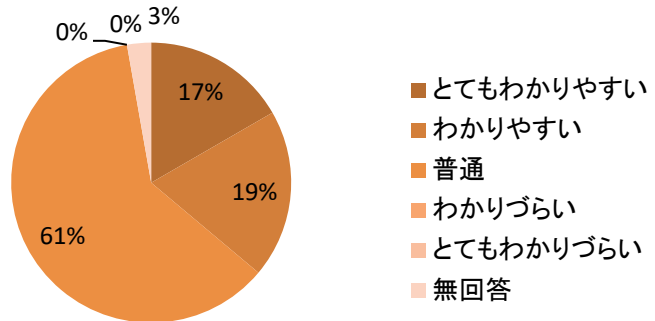
良い点

- ・昨年よりは、工夫している様子が感じられます。利用者の意見を聞き、一緒に考えていきましょう。
- ・長くいるので慣れた。事前説明があるので大丈夫。
- ・特に問題を感じていない。

悪い点

- ・門の側溝の溝に車椅子の車輪がはまってしまったことがあった。
- ・トイレの改修を願う。
- ・身障者トイレの数が少ない。
- ・車椅子で入れない狭い所が時々ある。坂が少し急である。

5 施設内の案内表示



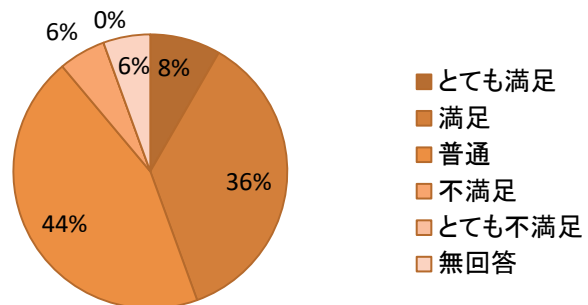
【主な理由】

良い点

- ・あまり意識していないが問題がない。
- ・困ったことはない。

悪い点

6 施設の満足度



【主な理由】

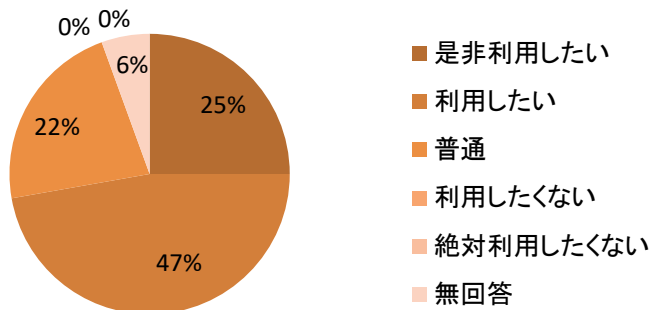
良い点

- ・施設がマンネリ化で作業中の職員との会話が少ない。
- ・施設よりも使いやすい環境だと考えて、とてもよいと思う。
- ・環境が良い。

悪い点

- ・いばっている職員が大きな態度をとること。

7 施設の再利用



【主な理由】

良い点

- ・外に出る良い機会が大事だから！！良い刺激。
- ・その人に合わせたサービスであることを前提に利用したい。
- ・職員が親切で雰囲気良く、気持ち良く作業できる。
- ・やったものが水戸市のみんなに届く。心を込めてやれる。

悪い点

- ・わからない。

【その他自由意見】

【要望】

- ・食事代をコンビニ払いとか、簡単な支払い方法にしてほしいです。
- ・1ヶ月に1回の給食費の支払い件で、そろそろ限られた銀行や市役所以外でもスーパーやコンビニで、バーコードでお金の支払いができる様にしてほしい。
- ・車椅子なのでもう1つトイレがあるといいです。
- ・身障者トイレが少ないため、すぐに入れないため、とてもつらい。早く、増やしてほしいです。
- ・身障トイレを増やしてほしい。2つしかないから困る。
- ・障害者用トイレの数が少なく、なかなか利用できない。トイレが汚れていることが多い。交通費が少なく工賃より交通費が多い時がある。
- ・作業室のドアがなかなかたいていのでドアを新しくしてほしい。
- ・男子トイレの様式便座の下、足もとのセンサーが使用中に足もとを少し動かしたりしただけでも反応して、水が流れ出て来るので、落ち着いて使ってられない。男子トイレの便座下のセンサーを修理に出してほしい。
- ・建物の修復・建物すべての調査のお願い。何かあってからじゃ遅いし自分も怖いし安心して利用できません。自分のような心を病んでいる障害者は神経質です。だから休みも多くなります。利用しやすい施設・安心・安全な施設にしてください。皆さんから聞いた声を無駄にしないでください。実行できる、できない理由などは後は社協の運営者が考える問題です。

【その他意見・感想等】

- ・給食がおいしい。関わっている人、全てが健康であることを願います。

- ・こんなアンケートをして改善になるか不安になる。どうしても我慢ができなくなったら態度の悪い職員を申し立てるつもりです。
- ・この施設「のぞみ」に入所してから十年たちます。色々な職員にお世話になり有り難く思っています。何年も前から、どの職員にも言っていることですが、「利用者と、もっともっと話してください。」と、やはり話すことによってコミュニケーションをとりお互い(職員と利用者)の距離が縮まり毎日の生活や作業が上手くいくと考えています。話すことによって元気になります。「作業中は静かにやりなさい」と言う職員がいます。確かにそうですが、楽しく利用するのが利用者には一番大切だと思います。そして、もっと利用者の意見を聞くべきです。確かに、職員と利用者の意見が違う場合、職員が正しい場合が多いですが、頭から否定しないで“利用者は、こう見ている？こう考えているのか。”と何からの行動を示していただければ有り難く思っています。まず、利用者ではなく、自分たち(職員)の足元を見つめることが重要ではないかと思ひます。
- ・テーブルに大きく番号をつけて下さったから、見やすくすぐテーブルに行ってます。ボードに名前が書いてあるのに分からないということがなくなり今度〇〇さんと一緒だね、と会話できます。前は「そこじゃねーよ。」と言ってる方がいましたよ。名札をつけている人とつけていない人いる。作業によってつけられない何かがあるときに、全員がつけるようなことがあるといいですね。全員心が1つ。
- ・精神的に弱い面を持っているので、ご理解して頂ければ幸いです。できるだけ長く勤めたいと思っています。努力するつもりでいますので、ご協力頂きたく存じます。
- ・まだ数回の利用のため、あまりよくわかりません。