

身体障害者就労支援施設のぞみ利用者アンケート結果

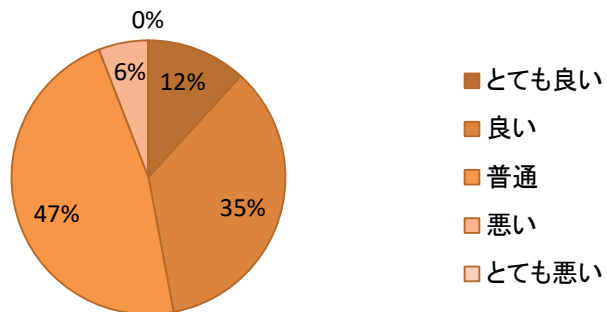
施設名	身体障害者就労支援施設のぞみ									
所管課	障害福祉課									
指定管理者	社会福祉法人水戸市社会福祉協議会									
期間	令和元年9月25日(水)～10月16日(水) 22日間									
方法	施設利用者へのアンケート配布									
回答数	34人									
回答者基礎情報	性別	男性	女性							
		25	9							
	年齢	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	
		0	2	3	9	8	5	7	0	
	利用期間	0～1年	1～3年	4～6年	7～9年	10～12年	12年以上			
		5	13	3	1	1	10			

【全体評価】

- ・施設の再利用の意向の項目について、68%の利用者が「是非利用したい」、「利用したい」と回答しており、適切な管理運営が行われていると考えられる。
- ・総合的な満足度の項目において、6%の利用者が「不満足」と回答しており、指定管理者と協議の上、継続して対応をしていく必要がある。

【個別結果】

1 施設の整理や清掃状況



【主な理由】

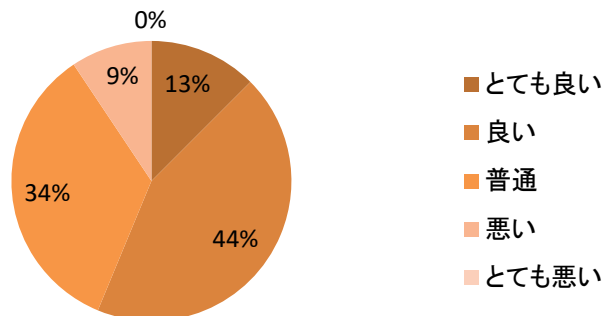
良い点

- ・いつも形良くしてあり、いつも綺麗。
- ・毎日のようにきちんとしている。

悪い点

- ・台車を使いたいときに荷物が乗せてあるから使えない時が多い。
- ・トイレを使用したい時に使用できない。トイレが汚れている時がある。

2 職員の対応



【主な理由】

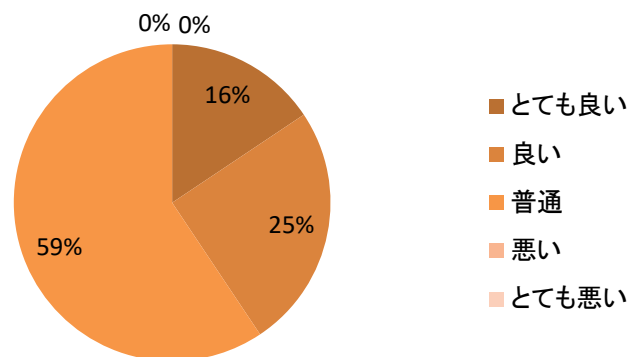
良い点

- ・見本を見せてくれる。
- ・名前つけてくれるから〇〇様とわかる。
- ・誰にも普通に接している。

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を感じるが、慣れてくると段々と荒くなるように感じます。
- ・仕事とかわかるように説明して欲しい。
- ・職員によっても色々ですが、会話したくてもできないこともある。

3 サービスの満足度



【主な理由】

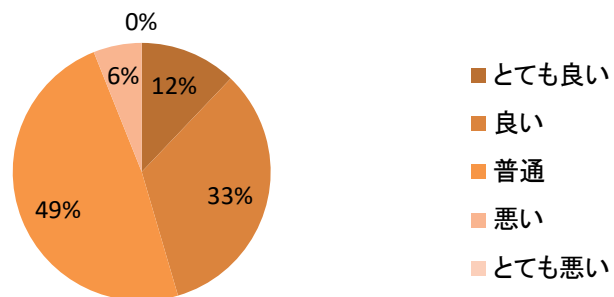
良い点

- ・体調にすぐ対応してくれる。
- ・送迎がある。
- ・昼のメニューが楽しみ。
- ・まあまあだと思う。

悪い点

- ・もう少し利用者とのコミュニケーションをとると、なお○
- ・点字(外)がもっと欲しい。

4 設備・備品の使いやすさ



【主な理由】

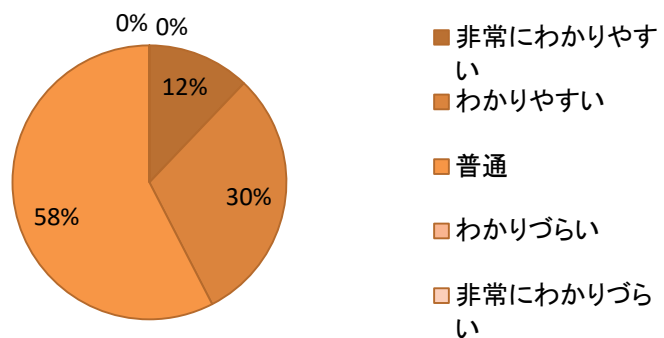
良い点

- ・自分のロッカーに名前書いてくださっている。車椅子の人は下側。
- ・昨年より、工夫している感じが感じられます。利用者の意見を聞き、一緒に考えていきましょう。

悪い点

- ・施設が古く使いづらい。(トイレ・手洗い・ドア)
- ・古く使い勝手がよくないものがある。
- ・トイレの非常ボタンがもっと欲しい。

5 施設内の案内表示



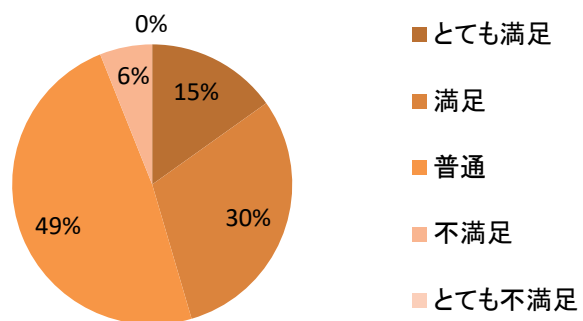
【主な理由】

良い点

- ・ロッカーの上を見れば〇〇室と書いてある。
- ・目につく所にある。

悪い点

6 総合的な満足度



【主な理由】

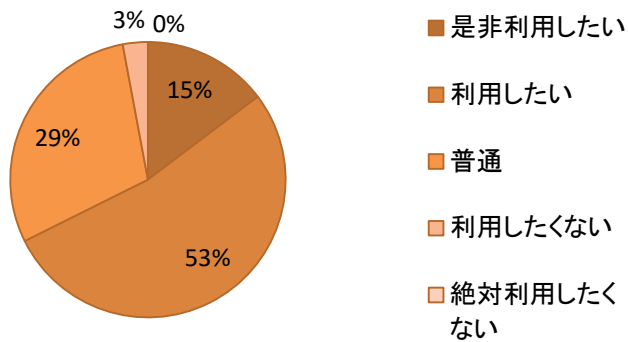
良い点

- ・色々な活動があります。何にでも参加してます。

悪い点

- ・施設内がマンネリ化で作業中以外の職員との会話が少ない。
- ・車椅子トイレなどが足りない。

7 再利用の意向



【主な理由】

良い点

・家にいてもやることはない。少しでも多く作業したい。

悪い点

【その他自由意見】

【要望】

- ・人数が多いのに車椅子トイレ、普通トイレが足りず、順番を待ってとても辛い。早急になんとかしてほしいです。
- ・トイレが狭くて使いづらい
- ・職員は障害がある人によって、上からみるような横柄な態度、言葉づかいの方がかなり多いと思う。職員はきちんとやってほしい。

【その他意見・感想等】

・この施設「のぞみ」に入所してから、十年余たちます。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、「利用者も、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いと考えています。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」と言う職員います。確かにそうですが、楽しく仕事を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、こう見えている？こう考えているのか”と何らかの行動を示していただければ有り難く思っています。

・麦茶が身体に合わないから、夏飲めなかった。昼も飲んでいない。薬飲むにもその水飲みなさいと言われた。(昼にぬるま湯があるとありがたいです)お茶で飲んで効きめはありません。レストランでも水(ぬるま湯)を自由に飲むところがあります。ここにいる全員の名前を知りません。覚えて声掛けて〇〇様と言いたい。全員が名札をつけてくれる日があるといいですね。野外活動送迎、楽しみにしているけど、無声(車の中)はつまらない。楽しみながら乗れるといいですね。