

## 調査対象

調査開始時点において、小岩作業所に登録している52名の利用者を対象にして調査を実施しました。

## 調査方法

48名の利用者については評価員による聞き取り調査を実施、9名の利用者にはアンケート用紙、返信用封筒を事業所より送付して頂き、アンケート記入後、評価機関へ直接返信を頂きました。

## 利用者総数

52

共通評価項目による調査対象者数  
共通評価項目による調査の有効回答者数  
利用者総数に対する回答者割合(%)

アンケート	聞き取り	計
4	48	52
2	48	50
3.8	92.3	96.2

## 利用者調査全体のコメント

「利用中の事業所を総合的に見て」の質問では、「大変満足」が16名、「満足」が28名、「どちらともいえない」が4名、「不満」が2名となりました。  
15項目の質問の中で、「はい」の回答割合が最も高かった質問は、「1.利用者は困った時に支援を受けているか」、「20.病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか」の2項目であり、50名中48名の利用者が「はい」と回答しました。次いで「2.事業所の設備は安心して使えるか」の質問で47名の利用者が「はい」と回答しました。一方で、「外部の苦情窓口にも相談できることを伝えられているか」の質問では「いいえ」と回答した割合が他の質問と比べて高い結果となりました。

自由意見では、決まった時間に来て作業できることで生活のリズムが整う事や、各種内職や掃除の仕事が自分にとって役立っている事、職員の対応が親切であること、居心地がとても良いなど好意的な意見が多く出ているほか、日数の増加や工賃アップ、等を望む意見も出ています。

## 利用者調査結果

共通評価項目	実数				
	コメント	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答 非該当
1. 利用者は困ったときに支援を受けているか	48	2	0	0	0
48名の利用者が「はい」と回答しました。 自由意見では、相談に乗ってくれますや困ったことがありませんなどの意見が出ています。					
2. 事業所の設備は安心して使えるか	47	2	0	1	
47名の利用者が「はい」と回答しました。 自由意見では、全く問題ありません等の意見が出ています。					

3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	35	9	3	3
35名の利用者が「はい」と回答しました。 自由意見では、他の方と話をしている時が楽しいですや不通に楽しいといった意見のほか、あまり他の方と話す機会がありませんとの意見も出ています。				
16. 【就労継続支援B型】 事業所での活動が働くうえでの知識の習得や能力の向上に役立っているか	37	11	1	1
37名の利用者が「はい」と回答しました。 自由意見では、生活のリズムを作れ正在ことや掃除の作業を通じて掃除が得意になったこと、やりがいがあるなどの意見が出ています。				
17. 【就労継続支援B型】 工賃等の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか	40	7	3	0
40名の利用者が「はい」と回答しました。 自由意見では、利用開始当初に説明を受けたことや月初めに明細をもらつたなどの意見のほか、特に説明を受けていないやあまり気にしたことが無いなどの意見が出ています。				
18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	44	6	0	0
44名の利用者が「はい」と回答しました。 自由意見では、仕事で出たごみは定期的に捨てたり、大掃除もしているといった意見や職員が掃除をしています、物が多いと感じるといった意見も出ています。				
19. 職員の接遇・態度は適切か	45	3	2	0
45名の利用者が「はい」と回答しました。 自由意見では、良すぎます等の意見が出ています。				
20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	48	1	0	1
48名の利用者が「はい」と回答しました。 自由意見では、よく見てくれているといった意見や心配してくれますとの意見も出ています。				
21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	42	4	0	4
42名の利用者が「はい」と回答しました。 自由意見では、今のところありませんやトラブルはほとんどありませんといった意見が出ています。				

22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	44	5	1	0
44名の利用者が「はい」と回答しました。 自由意見では、具合が悪い時などは休ませてくれますや休んだ時も大切にしてくれますなどといった意見が出ています。				
23. 利用者のプライバシーは守られているか	45	3	1	1
44名の利用者が「はい」と回答しました。 自由意見では、守ってくれていますといった意見や相談室で相談しています等の意見が出ています。				
24. 個別の計画作成時に、利用者の状況や要望を聞かれているか	42	5	1	2
42名の利用者が「はい」と回答しました。 自由意見では、ゆっくりと聞き取ってくれました、年に一度モニタリングがあります等の意見が出ています。				
25. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	39	8	2	1
39名の利用者が「はい」と回答しました。 自由意見は特に寄せられませんでした。				
26. 利用者の不満や要望は対応されているか	43	4	1	2
43名の利用者が「はい」と回答しました。 自由意見では、不満に思ったことを伝えた時対応してくれました、あまり言ったことがありませんや不満に思ったことがありませんとの意見が出ています。				
27. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	35	2	12	1
35名の利用者が「はい」と回答しました。 自由意見では、事業所内に掲示してありますとの意見が出ています。				