

## 令和5年度和くわく作業所利用者アンケート調査〈就労B型〉 総評

令和5年度利用者アンケート調査〈就労B型〉の総評を次のとおりご報告いたします。

- (1)実施期間：令和5年12月5日～令和5年12月15日
- (2)対 象：和くわく作業所就労B型利用者11名
- (3)回 答 数：8件（回答率73%） \*利用者=38%、利用者のご家族=38%、ご家族=25%

### Q3～4 職員は「やさしく丁寧に接してくれるか。」「気遣いしてくれるか。」

ともに「いいえ」が1名、「どちらともいえない」が1名います。（他は「はい」で75%）

職員の支援（関わり）に不満を持っている方がいます。

⇒利用者の感じ方（受け取り方）を重視し、相手の気持ちを配慮した支援（関わり）に留意します。

### Q6 「職員に不満や苦情を伝えやすいですか。」

「はい」は50%、「いいえ」「どちらともいえない」「無回答」を合わせると50%となります。

⇒気軽に意見を伝えてもらえる利用者のご家庭との関係性、姿勢作りにさらに努めていきます。

また、ご意見、ご批判（苦情）に対し誠意を持って対応する苦情解決のシステムを周知して利用していただきたいです。

### Q8 「仕事内容は十分だと感じているか。」

「はい」が63%であるが、「いいえ」「どちらともいえない」が38%と意見が分かれています。

⇒就労継続支援B型事業なので、日々仕事を中心の活動になっており、余暇活動の少なさやオーバーワークを心配していますが、さらに仕事のニーズがあるのは工賃アップへの要求かもしれません。利用者様の障害や作業能力に幅があり、一人ひとりの適性な仕事量を設定していくことが課題です。

ご家族様には仕事（活動）の内容や利用者様の働く様子（作業能力など）などを知っていただく方法を検討します。

### Q10「現在の工賃について満足していますか。」

「はい」は25%と少なく、「どちらともいえない」が63%あり、工賃額が妥当だと感じているのか、そうでないのかは分かりにくい。

⇒毎月の工賃額は平均5,000円超と他の事業所と比較して少ないですが、利用者様が日々の作業に熱心に取り組んだ結果です。事業所として工賃アップを目標に掲げ、工賃の良い下請け仕事を選んだり、職員が仕事をフォローしています。利用者様を過度に仕事に追い込まない作業を基本としながら、在庫の場所を取る下請け仕事はできない作業所の狭い環境、利用者様全体の作業能力などを総合的に考えると、工賃アップは難しい課題ですが継続して検討していきます。

### Q11,12 「余暇活動」「年間行事の内容について満足していますか。」

「はい」が50%以下、「いいえ」「どちらともいえない」が半数以上あります。

作業所としては、余暇や多様な行事を取り組み、作業所の生活を楽しんでもらいたいが、前問のように、工賃アップをすることにより生活を豊かにし、働く満足度を向上することを第一に、仕事を優先して取り組んでいる結果かもしれないです。

⇒下請け仕事には納期があり多忙な時期がありますが、工賃仕事と余暇活動や行事のバランスが取れた、より満足できる年間計画を検討していきます。また、自由記述していただいた行事は検討していきます。なかでも次年度は、日帰りバス旅行を計画しています。

Q13「利用者様で知りたいことはどんなことですか。」

日々の連絡帳と半年毎の個別支援計画のモニタリングでお伝えしていますが、さらに、記述されたような知りたいことをどう伝えて行くかが課題です。

⇒モニタリング面談の機会を充実していくとともに他のお伝えする機会を検討します。来年度は参観の機会を計画しているので普段の利用者様の様子も見ていただきます。

Q13「作業所の利用について満足していますか。」

上記のようなご意見がありながらも満足度は高かった。

Q14「ご意見・ご要望」

多くのご指摘や要望、評価をいただきました。

⇒アンケートの結果をお返しします。

今後は、職員（作業所）に対し、気軽に意見を伝えてもらえる関係を育んでいきたいと考えます。ご意見、ご批判（苦情）に対し誠意を持って対応する苦情解決のシステムを活用していただきたいです。

作業所内でどんな仕事をしているのか、職員がどんな対応や支援をしているかをどう知ってもらうかが課題ですので、参観の機会を作ったり、情報発信を検討していきます。

年に数回、市役所販売、慶哉寺の花まつりなどでの販売の行事がありますので、是非、お越しの上、よかったらご協力ください。また、普段から作業所にも来ていただき働く姿もご覧ください。

〈まとめ〉

今回、法人内の他の事業所で例年取り組んでいた利用者アンケートを初めて実施し、多くの方にご回答いただきました。

現在、家族会は発足しておらず、ご家族と職員との交流行事もなく、直接送迎の機会に対面することを除けば顔を合わせることはなく、コミュニケーションの不足を感じています。

今回明らかになった数字やご意見をベースにして、日々の取り組み、利用者への支援、ご家族との信頼関係や発信など課題を改善し、次年度は満足度がアップできるよう取り組んでいきます