

## 令和5年度和くわく作業所利用者アンケート調査〈生活介護〉 総評

令和5年度利用者アンケート調査〈生活介護〉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：和くわく作業所生活介護利用者13名
- (3)回 答 数：11件（回答率85%） \*ご家族=100%

### Q3～7 職員の対応に関すること

「いいえ」の回答がないが、「不満や苦情を伝えやすいか」の質問に「どちらともいえない」が45%と比較的多いです。

⇒気軽に意見を伝えてもらえる利用者やご家庭との関係性、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。」

「いいえ」の意見があるなど、意見が分かれています。

⇒生活介護であるが、作業についてはメインの活動の一つに位置づけており、利用者様の障害や発達、作業の適性などに幅があることから、利用者様に合った作業内容や分量を工夫して、作業を通して総合的な能力を発揮してもらう活動をめざしています。しかし、実際、「紙すき作業」は製品化、販売につながっていない課題もあります。また、もっと働いて自分の能力を発揮して工賃を得たいというニーズもあると思われ、作業の内容については検討を続けていきます。

### Q10～11「作業以外の日中活動、年間活動の内容について満足していますか。」

多くの方に評価していただいていた。希望の記述では利用者様個人のニーズについて知ることができました。

⇒取り組みを希望する活動や年間行事について検討していきます。なかでも次年度は、日帰りバス旅行を計画しています。その他、外出行事は、職員体制を考えながら工夫して実施していきます。

### Q12「作業所の利用について満足していますか。」

Q10～11と同数（73%）の高い満足度になりました。具体的にどんな点を評価されたのか不明です。反面、上記（Q3～7）の「職員の対応」については、数字が比較的低いのが特徴的であり課題です。

⇒より満足度を上げること、職員の対応の改善は、以下の質問の回答を参考にしながら取り組んでいきます。

### Q13「利用者様の様子で知りたいことはどんなことですか。」

利用者個人の様子を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、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様子も見てもらいたいです。また、通信やホームページなどによる発信にも努めていきます。

普段から気軽に作業所に立ち寄って、見ていってください。

#### 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。

⇒「持ち物の確認」、「指示の声掛けが多く、話しかけが少ない」など支援に関する出されたご意見については、直ちに職員間で共通理解（研修）し、改善できるように取り組みます。

グループホームは昨年、法人で「エール」を開所したばかりであり、法人では、将来的に、利用者様、ご家族様の多様なニーズに応えていくよう事業の充実を図るよう取り組んでいきます。

また、どんなことでも相談したいことがございましたら、気軽にご連絡ください。

#### 〈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。

作業所内で職員がどんな対応や支援をしているか、利用者様がどんな生活をしているのか、ご家庭には分かりにくいので、どう知っていただくか、発信していけるかが課題です。次年度は参観の機会や参加できる行事を作ったり、情報発信をしていくことを検討しています。

また、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。