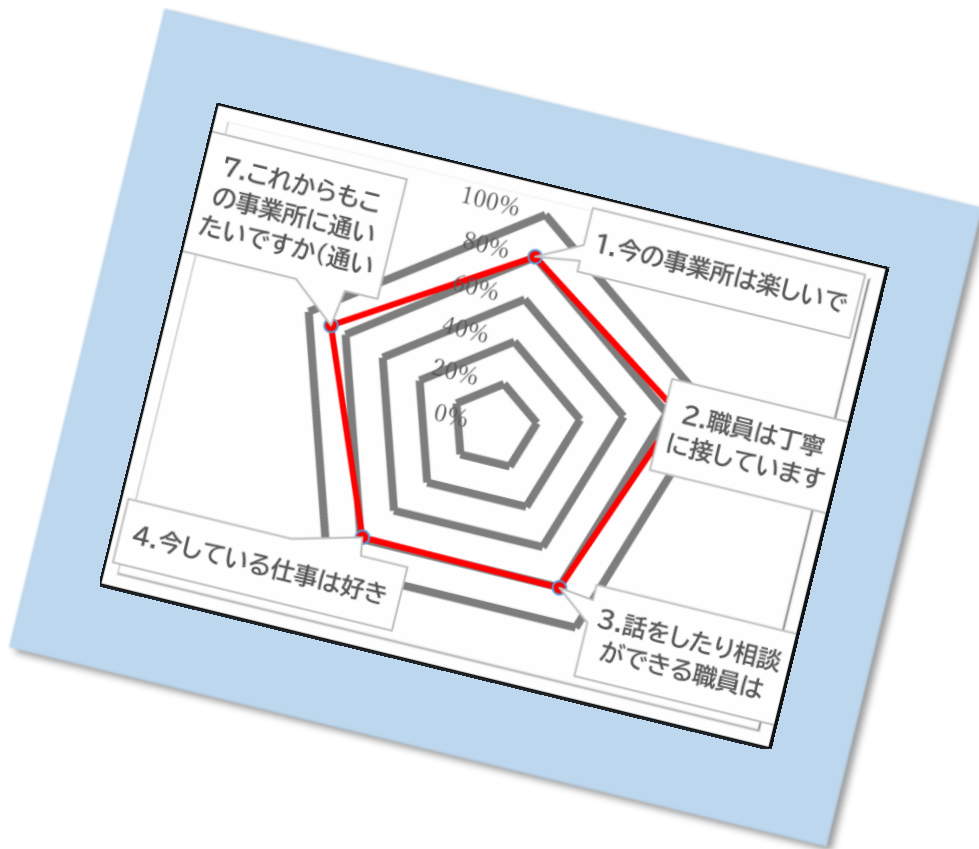


2023 年度 ラポール事業所

「アンケート調査」実施報告書

昨年 11 月、ラポール事業所のご利用者様やご家族様に利用されている事業所の運営について、ご評価・ご意見をお伺いするアンケート調査を実施いたしました。その結果がまとまりましたので報告いたします。



I 「利用者アンケート調査結果」の趣旨

このアンケート調査は、2023年度に立案した第3次中期ビジョンで挙げた通り、利用者・保護者様の事業運営に対する満足度やニーズを把握し、それに対応することを目的に実施するものです。

今後、毎年ラポール事業所の半数を対象に実施することで、各事業所では隔年で事業所の満足度、ニーズやその変化、課題を把握し、課題に適切に対応してまいります。

II 2023年度調査の概要

1. 調査期間 2023年11月20日（月）～11月30日（木）
2. 調査対象 ラポール安倍川、ラポール古庄、ラポールたけみ、ラポールあおい、ラポール川原の5事業所の利用者ご本人及びそのご家族等、また送迎を利用する全事業所の利用者ご本人及びそのご家族等（グループホームのスタッフなど）
3. 調査方法：各事業所を通じて調査用紙を配付、回収
4. 回答者数／配付数（回答率） 325人／366人（88.8%）

(1) 就労継続支援・B型生活介護事業についての満足度

対象事業所	回答者数
ラポール安倍川みろく(就労継続支援B型)利用者8人	本人8人・保護者等8人 計16人
ラポール安倍川たまち(生活介護)利用者24人	本人22人・保護者等22人 計44人
ラポール古庄(就労継続支援B型)利用者23人	本人20人・保護者等20人 計40人
ラポールたけみ(就労継続支援B型)利用者11人	本人10人・保護者等10人 計20人
ラポールたけみ(生活介護)利用者9人	本人7人・保護者等7人 計14人
ラポールあおい(就労継続支援B型)利用者17人	本人15人・保護者等15人 計30人
ラポール川原(就労継続支援B型)利用者21人	本人17人・保護者等18人 計35人
所属不明(就労継続支援B型)	本人1人・保護者等1人 計2人
☆調査用紙配付利用者113人・家族等計226人	回答数本人100人・家族等101人計201人

(2) 送迎サービスについての満足度

☆送迎サービス等事業所：利用者・家族等計140人	回答数本人62人・家族等62人 計124人
調査対象者数366人	回答者数325人

Ⅲ 調査結果の分析

1. 「生活介護・本人の回答」 安倍川たまち・たけみ

「本人の回答」は、8問の設問中、とくに満足度を判断しやすい5問をグラフ（レーダーチャート）に表示しました。

「安倍川」は、バランスがよく、それぞれの満足度がかなり高くなっていることがわかります。とくに「これからも今の事業所に通いたい」が95%（22人中21人）となっていることが満足度の高さを示しています。

それに対し、右側の「たけみ」は、グラフ左側「これからも今の事業所に通いたい」が86%（7人中6人）、右下「困ったとき職員はすぐに来てくれる」、が71%（7人中5人）であるほかは、一番上の「事業所は楽しい」、「職員は丁寧に接している」、「話をしたり相談できる職員がいる」の3問がいずれも57%（7人中4人）と低い数字となっています。

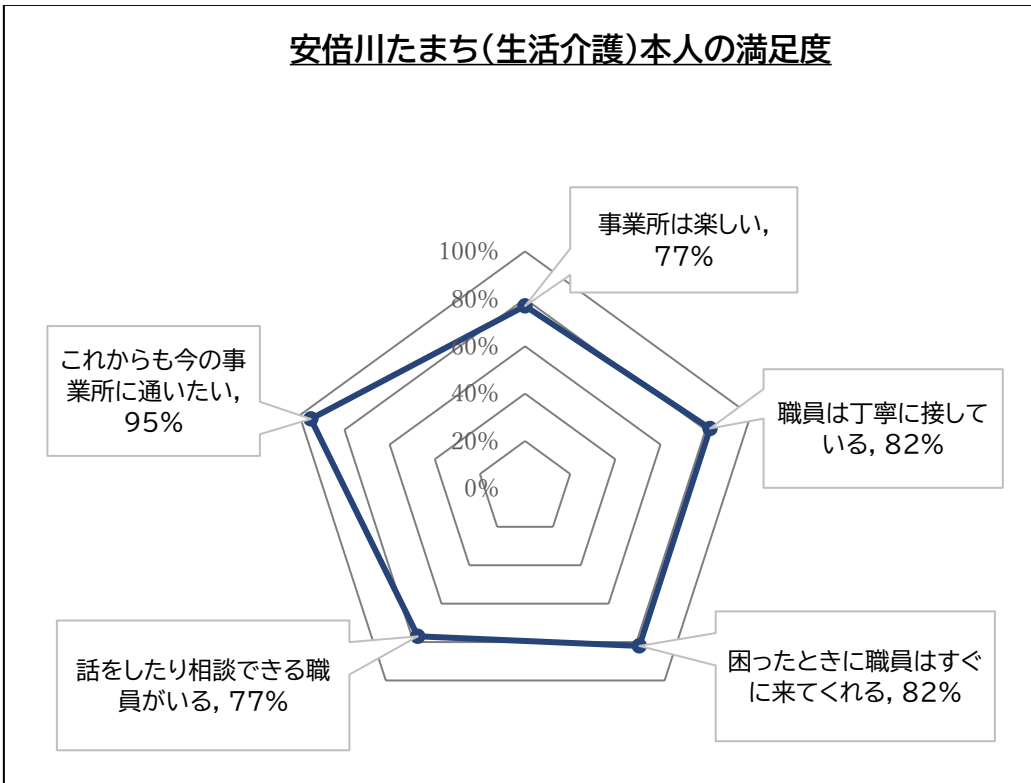
これは、「たまち」が生活介護のみで運営しているのに対して、「たけみ」は同じフロアでB型と一緒に運営されていることから、職員の対応（に対する利用者の感じ方）に差が生まれたとも考えられますが、「たけみ」の課題として真摯に受け止める必要があります。「たけみ」の回答者は、本人・ご家族いずれも7名ですが、少ない分、1人当たりの影響が大きく出ますので注意が必要です。

※一人あたりの占有率：安倍川たまち 5%（全22人）、たけみ 14%（全7人）

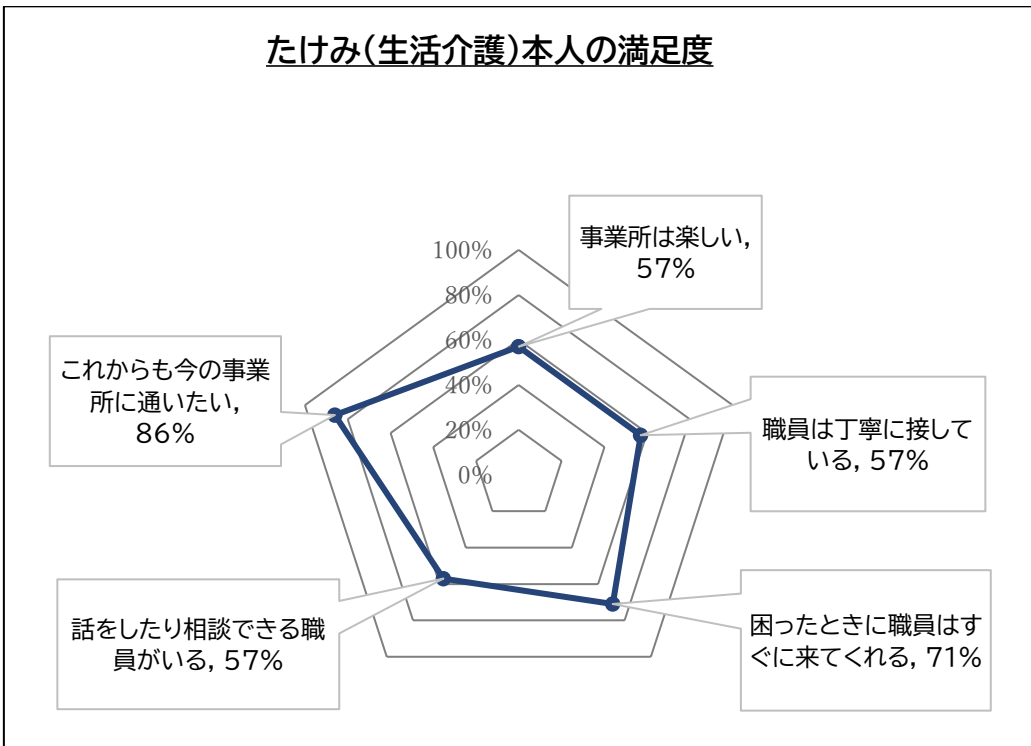
生活介護事業所・本人満足度結果

	評価項目	安倍川 22人中	たけみ 7人中
グラフ表示項目	事業所は楽しい	17人 (77%)	4人 (57%)
	職員は丁寧に接している	18人 (82%)	4人 (57%)
	困ったときに職員はすぐに来てくれる	18人 (82%)	5人 (71%)
	話をしたり相談できる職員がいる	17人 (77%)	4人 (57%)
	これからも今の事業所に通いたい	21人 (95%)	6人 (86%)
その他	仕事やレクは自分にあっている	13人 (59%)	5人 (71%)
	事業所に仲の良い友達がいる	13人 (59%)	2人 (29%)
	食事は食べやすくなっている	13人 (59%)	4人 (57%)

安倍川たまち(生活介護)本人の満足度



たけみ(生活介護)本人の満足度



2. 「生活介護・家族等の回答」 安倍川たまち・たけみ

一方、「家族等の評価」では、グラフをみると、「安倍川」、「たけみ」のいずれも高い評価を得ています。

とくに、「たけみ」では回答者7名で、5項目中、

「事業所の支援は満足できる」100%

「連絡・情報提供は適切」100%

「職員の対応態度は気持ちが良い」100%

と3項目が満点（100%）となっています。グラフ左側の「これからも通わせたい」が、57%と目立って低くなっていますが、これは利用者自身の高齢化や施設・設備の老朽化、B型との複合での実施、かつ規模の小さいことなどから将来に不安を感じているご家族が多いのではと推測されます。

いずれにせよ、満足度が100%というのは、大変うれしい結果です。

「安倍川」は、ご家族22名の回答で、

「本人は喜んで通っている」86%

「事業所の支援は満足できる」82%

「これからも通わせたい」91%

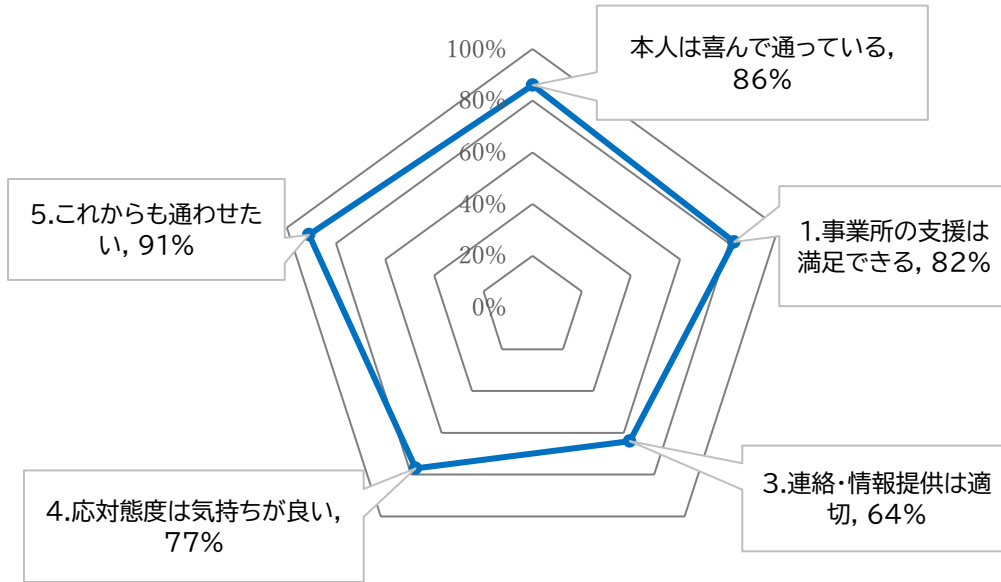
で、かなり高い満足度を得ていると思います。

ただし、「連絡・情報提供は適切」については64%で他の項目に比べてやや低いことは課題として受け止める必要があります。

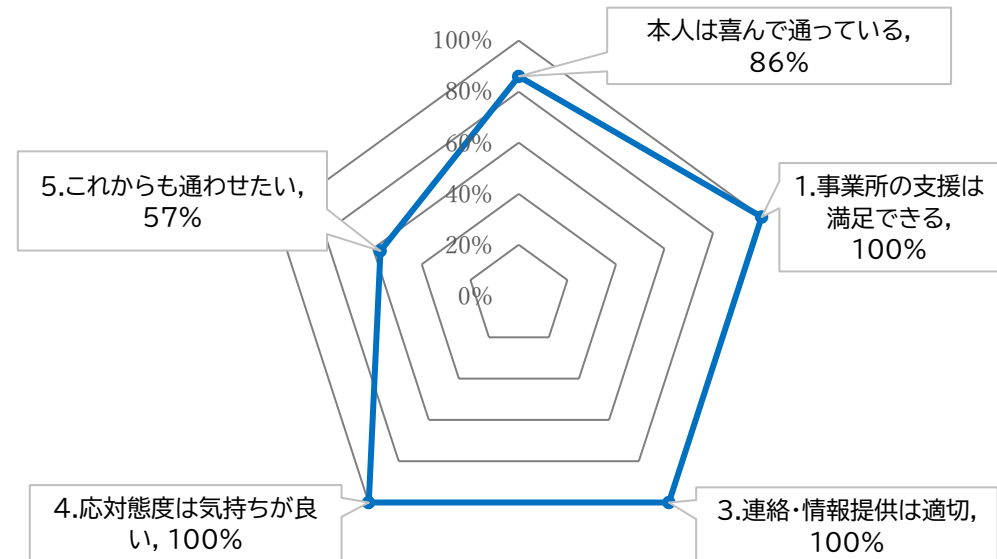
生活介護事業所・家族等満足度結果

	評価項目	安倍川 22人中	たけみ 7人中
グラフ表示項目	本人は喜んで通っている	19人 (86%)	6人 (86%)
	事業所の支援は満足できる	18人 (82%)	7人 (100%)
	連絡・情報提供は適切	14人 (64%)	7人 (100%)
	対応態度は気持ちが良い	17人 (77%)	7人 (100%)
	これからも通わせたい	20人 (91%)	4人 (57%)
他	通所することで心身の変化がある	17人 (77%)	3人 (43%)

安倍川生活介護・家族等の満足度



たけみ生活介護・家族等の満足度



3. 「B型・本人の回答」 安倍川みろく・古庄・たけみ・あおい・川原

「B型・本人」の満足度は、「事業所平均」のグラフに表れているように全体的には、ほぼ80%台で安定した5角形となっています。

個別事業所では、「安倍川みろく」が利用者数8人と小規模ながら単独設置で、支援が行き届いていることから、

「これからも通いたい」100%

「今している仕事が好き」100%

「話をしたり相談できる職員がいる」100%

と3項目が満点となっています。

職員は「ていねいに接している」でも、88%となっており満足できる数値です。

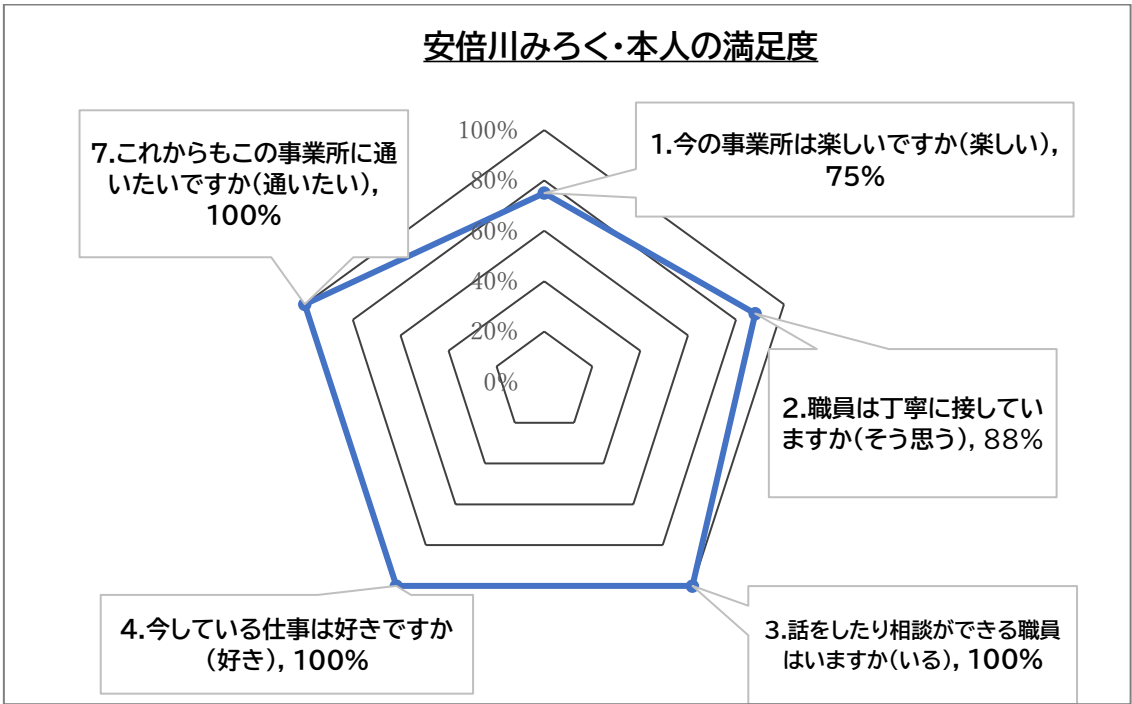
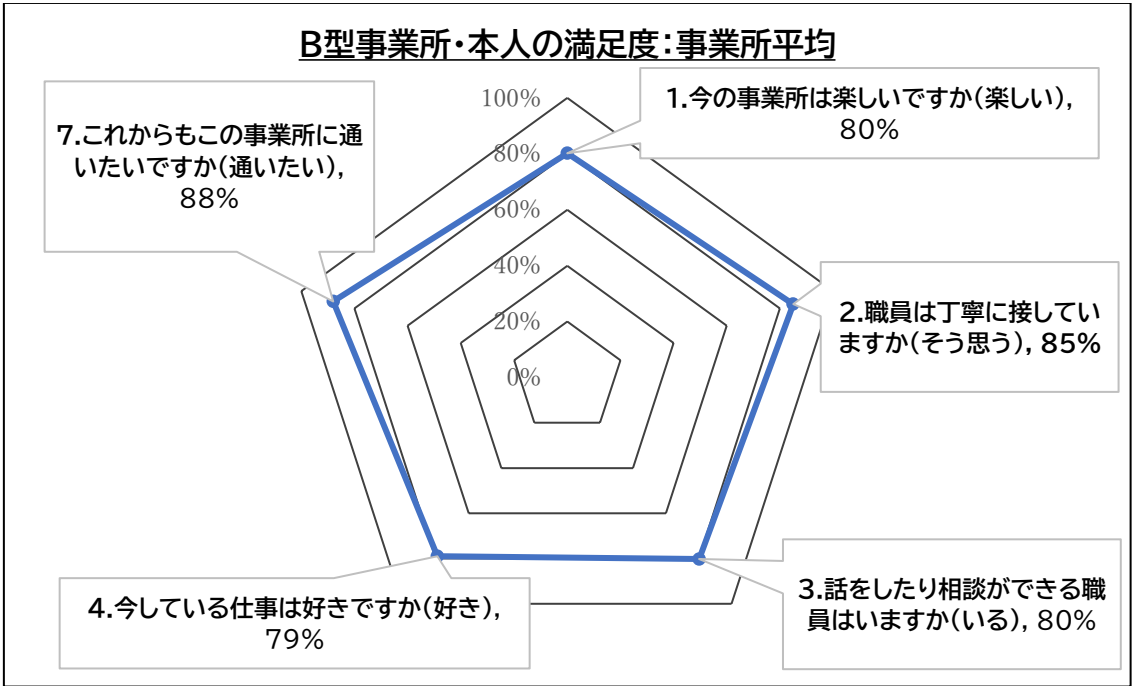
「あおい」も、ほぼ80%台の数値となっています。その他の事業所でも、利用者の感じ方に特徴があり、「強み」や「弱み」など課題がよく表れており、今後の取り組み課題が明確になっています。

特に工賃の額への満足度は、平均30%にとどまっており工賃アップへの取り組みが全事業所にとって大きな課題です。

B型事業所・本人満足度結果

	事業所 / 質問項目	みろく 8人	古庄 20人	たけみ 10人	あおい 15人	川原 18人	事業所 平均
グラフ表示項目	今の事業所は楽しい	75%	90%	80%	80%	76%	80%
	職員は丁寧に接している	88%	75%	100%	80%	82%	85%
	話をしたり相談ができる職員がいる	100%	90%	50%	73%	88%	80%
	今している仕事は好き	100%	80%	70%	80%	65%	79%
	これからもこの事業所に通いたい	100%	85%	80%	87%	88%	88%
その他	事業所に仲の良い友達がいる	88%	35%	50%	87%	59%	61%
	工賃の金額は満足	25%	45%	0%	33%	29%	30%

※回答者数72名のうち1名が所属不明



4. 「B型・ご家族の回答」 みろく・古庄・たけみ・あおい・川原

5事業所のご家族等の回答平均をチャートでみると、きれいな5角形ではありません。右側の「工賃」と「情報提供」の満足度が著しく低くなっており、これは5事業所すべてに共通しています。

工賃については、「3. 事業所に一番期待する役割」と併せてみると、円グラフのように7割の方が「日中の居場所」（生き生きと過ごすこと）が重要であると考えています。このことから保護者の皆さまは、「工賃」に満足はしていないものの、それを「最も重要」なこととはみなしていない、とも推定されます。

しかし、工賃向上の取り組みが重要課題であることは間違いありません。さらなる工賃のアップを目指す努力をしてまいります。

また、全ての事業所で「情報提供」についての満足度が低いことは、法人全体の課題として対応を考え、次回の調査結果で明らかな良い変化ができるようにしていく必要があります。

「職員の対応態度」や「これからも通わせたい」については、ほとんどの事業所で高い満足度を得ていることがわかります。

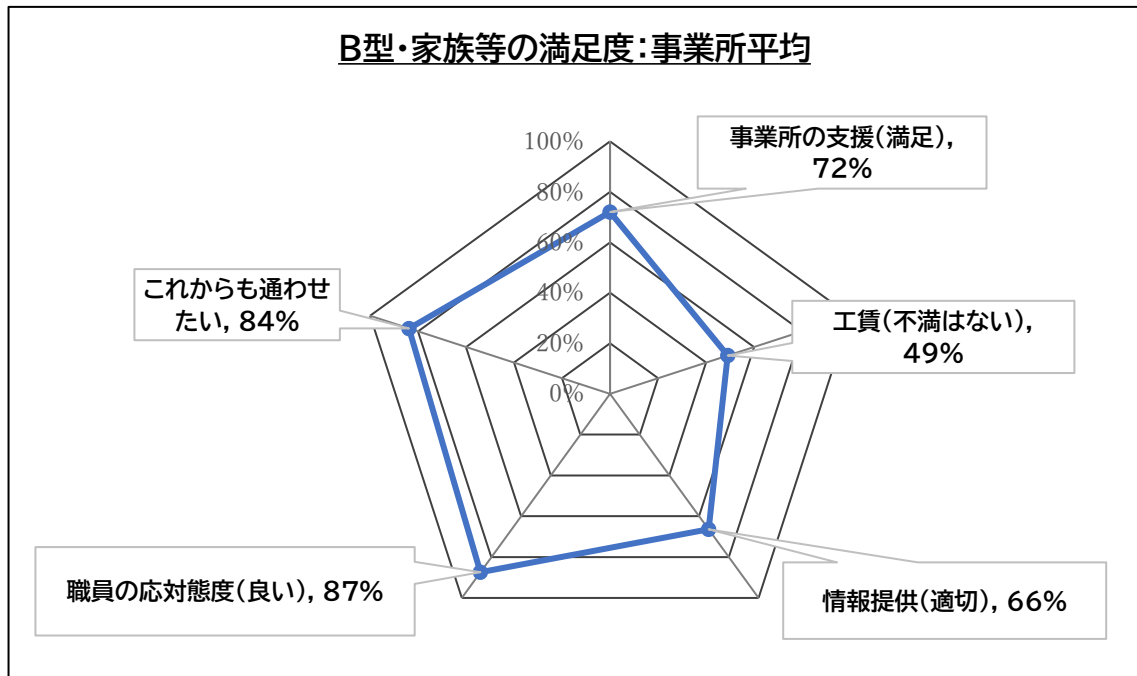
しかしながら、各事業所の総合的な評価となる「事業所の支援は満足できるものか」では、「安倍川みろく」と「たけみ」を除いた他の3事業所では70%に届かず、ご家族の満足度が十分ではないという結果となりました。このことについて、どのような要因が満足度の判断要因となっているのかを考え、一層、満足していただけるよう対応していく必要があります。

B型事業所・家族等満足度結果

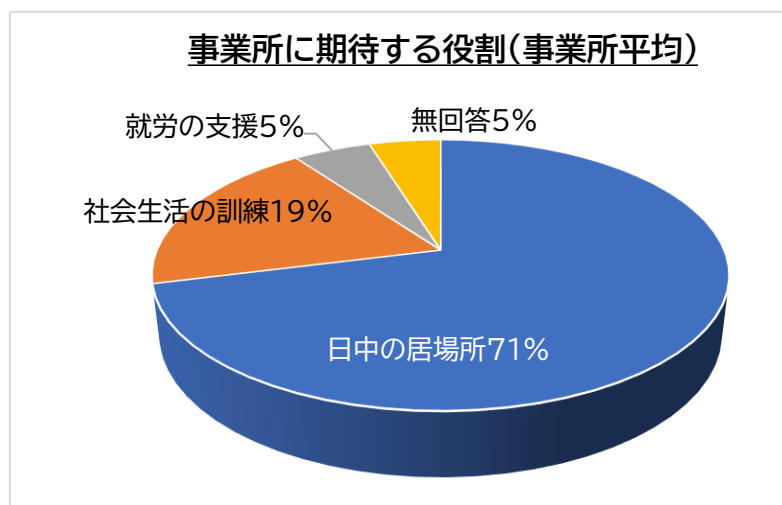
	評価項目	みろく 8人	古庄 20人	たけみ 10人	あおい 15人	川原 18人	事業所 平均
グラフ表示項目	事業所の支援(満足)	88%	65%	80%	60%	67%	72%
	工賃(不満はない)	50%	55%	50%	40%	50%	49%
	情報提供(適切)	75%	70%	60%	60%	67%	66%
	職員の対応態度(良い)	100%	80%	90%	73%	94%	87%
	これからも通わせたい	88%	85%	90%	73%	83%	84%
その他	本人は喜んで通っている	88%	85%	90%	67%	72%	80%
	事業所に一番期待する役割	※円グラフのとおり					

※回答者数72名のうち1名が所属不明

B型・家族等の満足度:事業所平均



事業所に期待する役割(事業所平均)



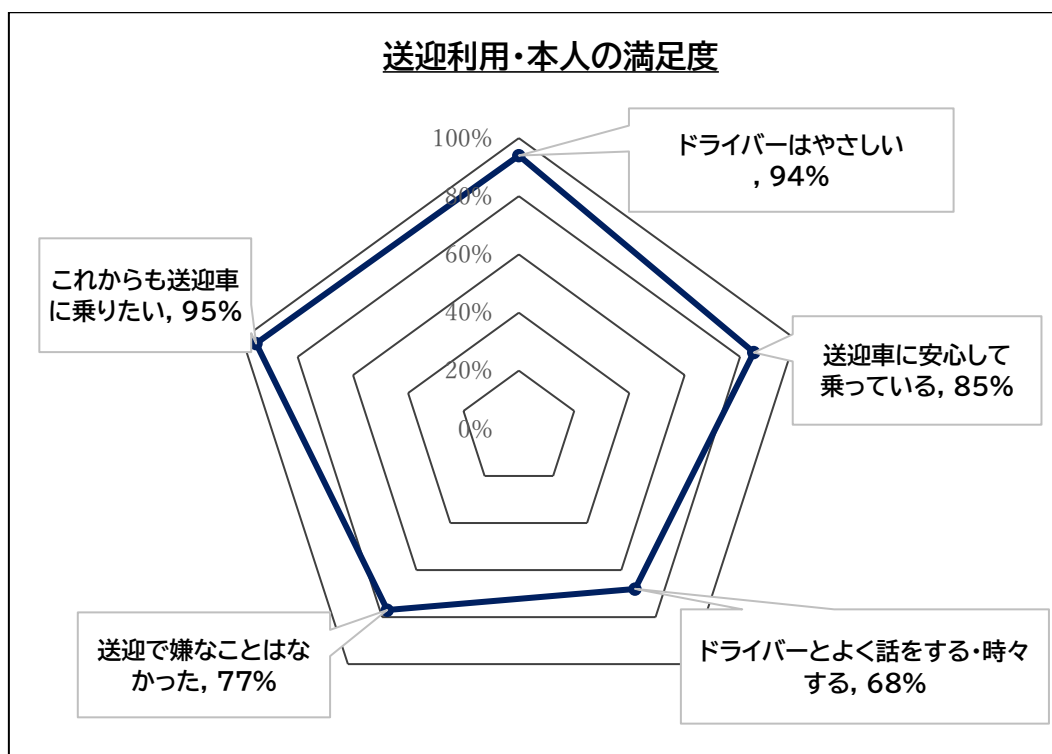
5. 「送迎・本人の回答」 全事業所

送迎・本人は、生活介護の「安倍川たまち」を除き利用者が5人未満の事業所が大半です。全体でみると「ドライバーはやさしい」、「これからも送迎車に乗りたい」がいずれも90%以上を占め、基本的にはドライバーの態度、接し方が高い評価を得ていることがわかります。

右下 ドライバーと「よく話をする」「時々する」は68%で低い値になっていますが、この辺りは、新型コロナウイルスへの対応や、利用者さんの性格・特性も影響します。

また安全面等との兼ね合いで運転中の話しかけや応答については、ドライバーさんとも協議相談していく必要があります。

「送迎で嫌なこと＝なかった」が77%ですが、表で確認するとほとんどの事業所で「なかった」としているなかで、一部の事業所で「嫌なことがあった」としており、車中での利用者間の言い争いや、大声をあげるなどの言動や行為に原因があると推測されます。

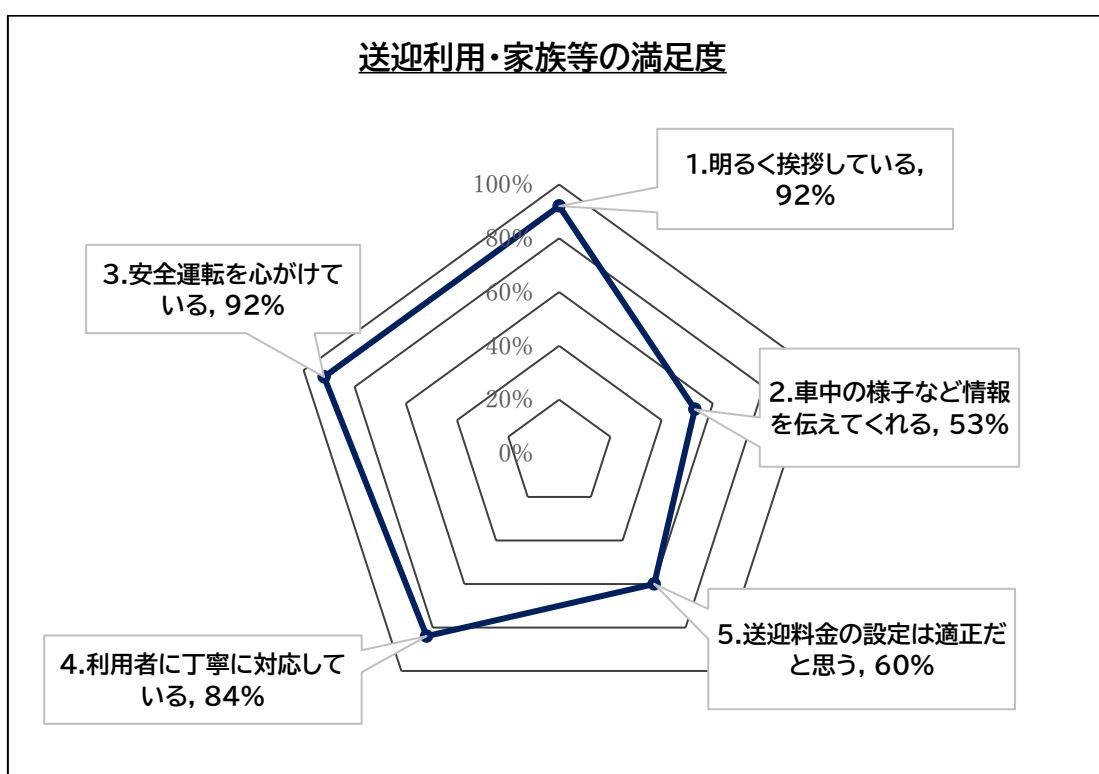


6.「送迎・ご家族等の回答」 全事業所

「送迎」についてのご家族等の回答では、「明るいあいさつ」や「安全運転」「利用者に丁寧に接している」等、重要な部分での対応はしっかりできていると思います。

「安全運転を心がけている」については92%ですが、送迎時のみの接触では判断できないということからか「わからない」とした方が2名いらっしゃいました。

右側の「車内の様子など情報をくれる」と「料金設定」での満足度が低くなっていますが、「車内の様子など情報をくれる」については、短時間での乗降が必要な送迎のなかで、どのように考え、対応するかをドライバーと協議・相談してまいります。



7. まとめ

今回の調査は、約半分の5事業所で実施しました。初めてのアンケート調査ということで、評価の視点と設問との間でいくつか不整合がありました。今後、見直してまいります。

「ラポール安倍川たまち」並びに「ラポールたけみ」の生活介護事業については、ご本人様の評価が分かれたものの、ご家族様からは合格点をいただけたものと考えます。

また、就労継続B型事業所については、個別にみれば特徴的な表れとして

①「情報提供」に対する満足度が著しく低いことが明らかになりました。これは法人として直ちに対応を考え、2024年度の第2回の調査でその結果を確認する必要があります。

②「職員の対応態度」や「これからも通わせたい」について、ほとんどの事業所で高い満足度を得ているにも関わらず、ご家族等の総合的な評価となる「支援の満足度」については5事業所のうち3事業所で70%に届いていません。

ご家族等にとって、なにがその判断要因となっているのか、その要因を把握し「事業所の支援」について、皆さまに一層、満足いただけるようサービスの組立てや実施方法を考えていく必要があります。

利用者のご家族様等から等からいただいた声 その1

☆「ご意見」を：事業所への要望や日頃思っていることなど、なんでも結構です

【生活介護】 ○行き渋ることなく毎日通所できていることを嬉しく思います、コロナ禍ということもありましたが、もう少し保護者同士が関わる機会があるといいと思います、本人がまだ若いのであまり楽をさせず少し負荷をかけ、できることが増えるような支援をしていただけたらと思います
○いつもやさしくしていただきありがとうございます、これからもよろしく願います○子どもが楽しそうに通所している姿をみてありがたいです○よく対応していただいて助かります、本人も落ち着く場になっていると思います○いつもお世話になっています、発疹、傷等々気が付いて連絡してくれます、その他の体調にも気づきありがたいです○楽しく通えていたり、集団でうまくやれないとき、行き渋るとき、もっと個々によりそう対応を臨機応変にやってほしい、全体の流れにこだわって、ただその時間、何かやらせておけばよい、黙って座っていて悪さしなければ放置されてしまう（他の手のかかる人に関わっていて）○いつも迷惑をかけてしまっているのに、気持ちの良い対応をしてくださりありがたく思っています○本人は「お仕事が大変」「体調が良くない」など自分の思いを伝えることが困難であるため、日々、気が付いたことがありましたら知らせていただくと助かります○のんびり・マイペースな性格なので職員の皆さまには、日々感謝の気持ちでいっぱいです

利用者のご家族様等から等からいただいた声 その2

☆「ご意見」を：事業所への要望や日頃思っていることなど、なんでも結構です

【就労継続支援B型】 ○いつも子供が大変お世話になりありがとうございます。これからもよろしくお願ひします○今まで同様、本人が頑張っている間は通所させていただきたいと思っています○工賃について文句はありません、ただ給食費と送迎料+バス代で毎月15,000円位出費しています、将来、年金生活になったときにやっていけるだろうかと不安になります○お世話をかけたり、病気への配慮など大変だと思うのですが、明るく前向きに対応して下さいます。お手数をかけることがあった時も私たちに気を遣わないよう話してくれることがありがたいです○とても細かく大変な作業をしているので、もっと工賃を皆さんにあげられるようになったら一番良いと思います。販売先、方法などもっと話し合っほしいです○日頃、子どものことを親身になって考えて頂きとても有り難いと思っています○毎日、とても良く見て下さっていると思います。が、本人が事業所であまり良い状態でない感じ、それが何が原因なのか分からないため困っている、他の事業所に移ろうか考え中、本当はスタッフの数を増やしてほしいと思います○現在通所している事業所の職員数が少なく感じる○近いのが良いです、できれば65歳まで通えたらと思っています○事業所には日々の本人の様子、性格、力などをよく見て把握していただき、個々にあった支援をしていただけることを要望します。事業所と家庭とが本人の様子、情報を共有し、いつでもどんなことでも気軽に話せるような関係でいられるとありがたいと思います。アンケートで「工賃が足りない」とさせていただきましたが、将来グループホームに入所するとなると障害者年金だけでは足りません。工賃も5千円程度（5千円にもならなかったりする）だと、障害者年金+工賃でも補えません。B型事業所でも1万円くらいでいるところもあります。事業所をかわることは簡単ですが、本人が過ごしやすい場所等を考えると工賃だけで事業所を決めることは難しいと思います。1万円とは難しいと思いますが、せめてもう少しでもUPしたらと思います○親子共々年をとり、送り迎えが大変になって送迎の車を利用したいと思ってもすぐに利用できない○建物がだいぶ老朽化しています建て替えについて真剣に事業所としても交渉を進めてほしい、利用者も高齢になってきているので、使いやすいスペースを確保できる建て替えを希望します○本人は毎日楽しく通っており職員の皆さまには感謝しています。作業場、建物に関して難しいと思いますが少しでも改善してほしいです。今後、利用者の高齢化が進み、立って仕事をするのが困難な方が増えてくると思います。それができないのなら他の事業所へということになるでしょうが、環境の変化はとても大変なことです。通い慣れた場所、また気の合う仲間がいる場所で充実した生活を送ってほしいと願っています○個人情報の保護を重く置き、他の通所生の様子など以前に比べ伝わってこない。もう少しオープンにして他の人の生活の様子や参考にすべき情報が薄い、また他の通所生が入院している等が伝わらずお見舞いもできず申し訳なかったこともある○とても親切で、しなやかで強い指導員ほか関係者様に感謝しております○子どもの面倒を見ていただくことは大変ありがたく助かります、好きな作業が昔のように少しずつできたらと思います、例えば焼きごてで絵を描いたり、創作性のある作業ができたらと思います○いつもお世話様になり本当に有難く思っております、これからもどうぞおよろしくお願ひいたします○いつもありがたく思っています、ラインもつながっていますので定期的な連絡はしていませんが困りごとその都度連絡でき感謝です○本人が今のまま、楽しく通所できることが親としての要望です



利用者ご本人様からいただいた声

生活介護 ○ともだちができています○もっとしごとしたいです○毎日通いたい○とても楽しく生活しています。

B型「今の事業所は楽しいですか」「楽しい理由」 ○みんながやさしいから○仕事が楽しい○いろいろな仕事ができる○織りの仕事が好きだから○がんばれる○職員さんや利用者さんがやさしく丁寧だから○仲間と仕事していて楽しい○プラモデルの袋入れがすぎ、ていねいに対応してくれる人がいる○お弁当が楽しみ○仕事が好き○みんなに会えるから楽しい○ネジの仕事を任されているのが嬉しい○木工の仕事が楽しい○お仕事が自分に合っているから○友達がいる

B型「今している仕事は好きですか?」「好きの理由」 ○安倍川：布ができてたのしい○仕事がすぎだから○午前午後と仕事内容を変えているので一日楽しく仕事ができる○一つの物を作り上げられる○はた織りが楽しく奥が深い○仕事をしていて楽しいと感じるから○皆と一緒にしごとができることが楽しい○プラモデルの袋入れがすぎ○組立てがたのしい○ずっと続けていて頼りにされているから○みんなで行なえるのが好き○コツコツと整理していけるから○長い間やっているから○母が亡くなってただただ仕事をしている○「いやだ」⇒袋づめが大変

B型「これからもこの事業所に通いたい?」「通いたい理由」 ○はたおりがすぎだから○じぎょうしょをやめたくないから○みんなとあえるから○毎日のリズムができる○はた織りだけあって答えがなくつきつめられるから、1人1人が個性が出る○事業所に行くのが楽しいから○友達

みなと仲良しで毎日楽しく過ごしている○長く通所している、コミュニケーションはできませんが嫌がることは一度もありません○不満がない・楽しく通えている○職員が好き○たのしいから○歩いて行けること＝一人で楽しめる時間だから○たのしい○家から通いたいから○これから先輩として後輩の面倒をみたい○送迎にきてくれるし楽しい○楽しいから○毎日が楽しいから○職員さんはていねいでやさしいから○友達がいって仕事が楽しいから○「変わりたい」⇒他の仕事にもチャレンジしてみたいから

B型「思っていることや言いたいこと」 ○はんばいに行きたい○これからもおしごとがんばりたい○青系の糸で織りをやりたい、がくの仕事もしたい、仕事から離れて時々おでかけもしたい○もっと、おくりとかをがんばりたい、りゅうがくもしてみたい○SNSでもっとはっしんしてほしい○もっといろいろな手伝いをしてみたい、販売の手伝いとかもしてみたい○トイレトペーパーをつけてほしい○もっと洗面所がほしい○仕事のやり方の説明をもう少ししてていねいにしてほしい、わかりにくい時があるので、わかりやすくおしえてほしい、時には1対1でみてほしい○皆でラ・ポシェットのランチを食べに行きたい、もっとひろくなればいいと思います、座って仕事ができるといいなとおもいます○職員さんや仲間とずっと一緒にいたい○これからも楽しく○体が早く良くなって毎日通いたいと思います○嫌でやめてほしい利用者が何人かいる○事業所は職員さんがやさしいし通いたいけど工賃が安すぎる

