

2024 年度 ラポール事業所 「アンケート調査」実施報告書

昨年度に続き、ラポール事業所を利用されている利用者ご本人様や保護者様等にそれぞれの事業所の運営について、評価やご意見をお伺いするためアンケート調査を実施しました。その結果がまとまりましたので報告します



内 容

I 「利用者アンケート調査」の趣旨	1
II 2024 年度調査の概要	1
III 調査結果の分析	2
1. 「B 型・本人」	2
2. 「B 型・保護者等」	4
3. 「グループホーム・フレンズ本人」	6
4. 「グループホーム・フレンズ保護者等」	6
5. 「相談支援チャイム・本人」	7
6. 「相談支援チャイム・保護者等」	7
7. 「送迎サービス・本人」	8
8. 「送迎サービス・保護者等」	9
IV まとめ・今後の対応	10
V いただいたご意見	

I 「利用者アンケート調査」の趣旨

このアンケート調査は、2023 年度に策定した第 3 次中期ビジョンに基づき、法人事業所の利用者様・保護者様等から、事業運営に対する満足度やニーズを把握し、それらに対応していくために実施したものです。

前年度（2023）はラポール事業所の半数 6 事業所及び送迎サービス利用者を対象に調査を実施しましたが、2024 年度は残りの 8 事業所及び送迎サービス利用者を対象に実施しました。

このアンケート調査は、今後も毎年実施してまいります。

II 2024 年度調査の概要

1. 調査期間 2023 年 11 月 14 日（木）～11 月 29 日（金）
2. 調査対象 ①下記事業所の利用者ご本人及びその保護者等
②送迎を利用する全事業所の利用者ご本人及びその保護者等
※保護者等：利用者のご家族や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）事業所 274 人／316 人（86.7%）
送 迎 141 人／156 人（90.4%）

(1) 調査対象事業所

就労継続支援 B 型事業所（就労 B）6、グループホーム(GH)1、相談支援事業所 1、送迎サービス

対象事業所（利用者本人及び保護者等）	回答者数
ラポールみなみ(就労 B) 利用者 15 保護者等 15 計 30 人	本人 13・保護者等 13 計 26 人
ラポール・ファーム(就労 B) 利用者 23 保護者等 23 計 46 人	本人 22 人・保護者等 22 人 計 44 人
ラポール・チャクラ（就労 B）利用者 23 保護者等 23 計 46 人	本人 16 人・保護者等 16 人 計 32 人
ラポールタスカ ベンチ（就労 B）利用者 13 保護者等 13 計 26 人	本人 13 人・保護者等 13 人 計 26 人
ラポール・タスカ麦の会（就労 B）利用者 12 保護者等 12 計 24 人	本人 12 人・保護者等 12 人 計 24 人
ラポールばけっと（就労 B）利用者 10 保護者等 10 計 20 人	本人 10 人・保護者等 10 人 計 20 人
ラポール・フレンズ（GH）利用者 2 保護者等 2 計 4 人	本人 2 人・保護者等 2 人 計 4 人
相談支援チャイム 利用者 60（期間中）保護者等 60 計 120 人	本人 49 人・保護者等 49 人 計 98 人
事業所計 利用者・保護者等計 316 人	事業所計 利用者・保護者等計 274 人
送迎サービス 利用者 78 保護者等 78 計 156 人	本人 70 人・保護者等 71 人 計 141 人
配付総計：利用者 226 人・保護者等 226 人 総計 472 人	回答数：利用者 207・家族等 208 計 415 人

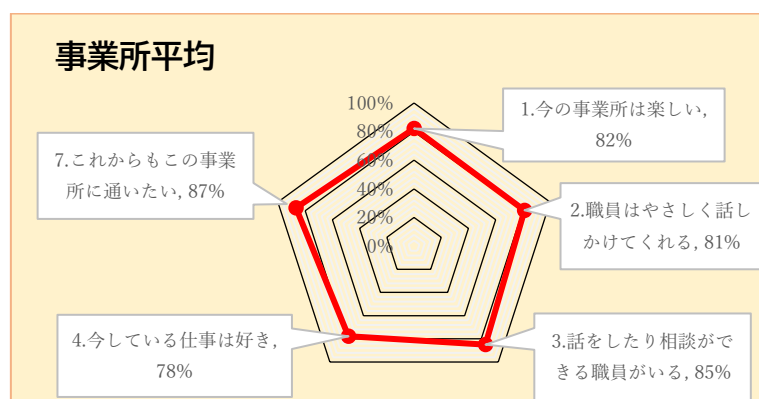
Ⅲ 調査結果の分析

1. 「B 型・本人」

事業所 / 質問項目	みなみ	ファーム	チャクラ	ベンチ	麦の会	ぼけっと	事業所平均
1.今の事業所は楽しい	77%	77%	94%	92%	83%	70%	82%
2.職員はやさしく話しかけてくれる	69%	86%	100%	77%	75%	80%	81%
3.話をしたり相談ができる職員がいる	54%	86%	88%	92%	100%	90%	85%
4.今している仕事は好き	54%	82%	81%	85%	75%	90%	78%
7.これからもこの事業所に通いたい	85%	82%	88%	100%	75%	90%	87%

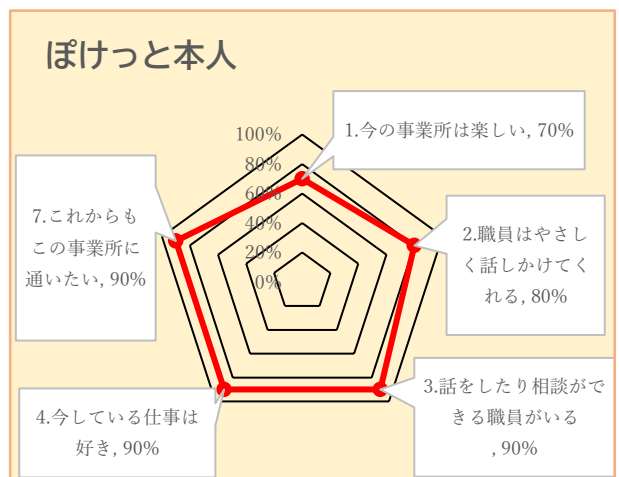
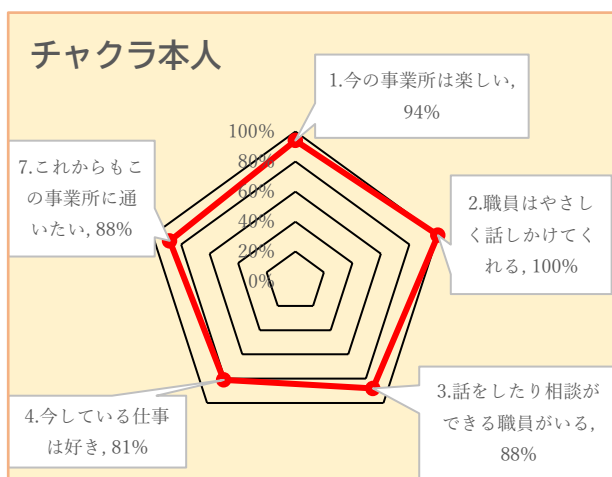
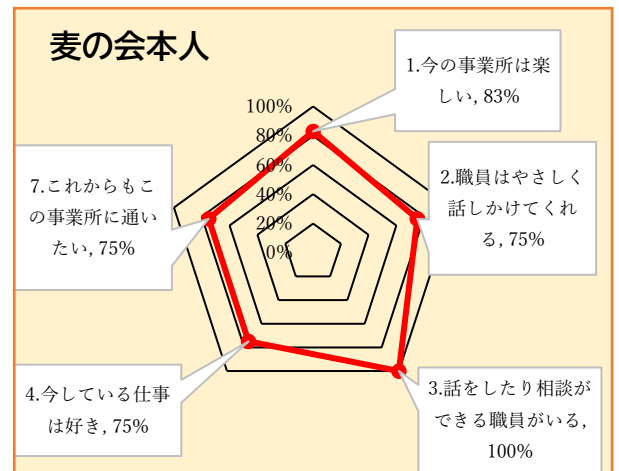
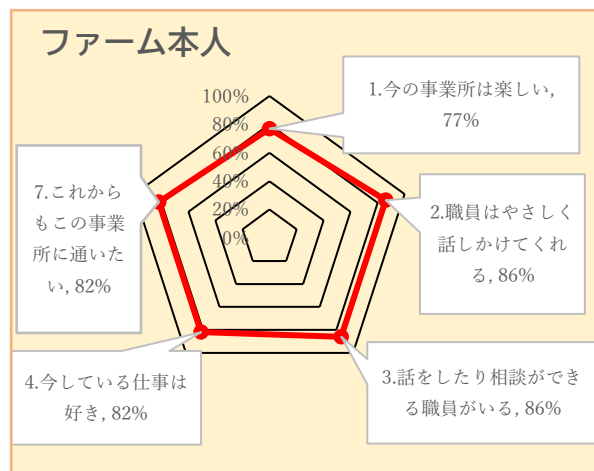
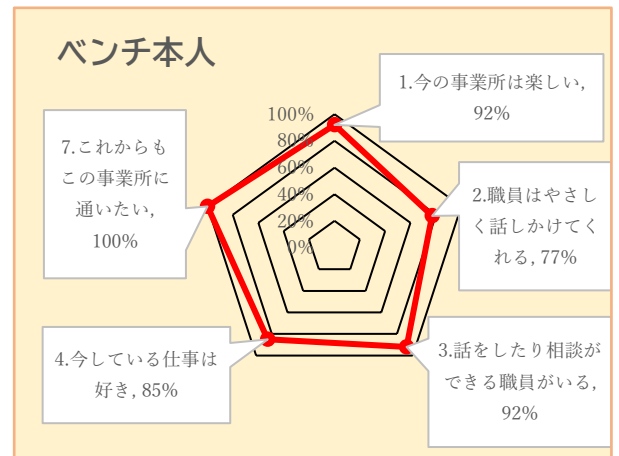
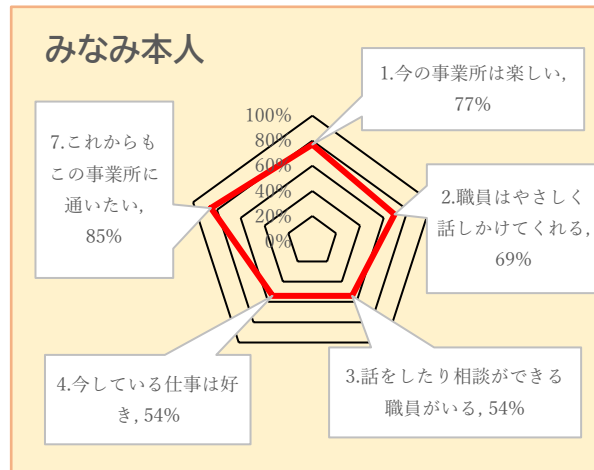
事業所全体の評価平均

「B 型・本人」の満足度は、形・バランスが良くほぼ全項目が 80%以上を確保できています。特にグラフ右側の「2 職員はやさしく話しかけてくれる 81%」と「3 話をしたり相談できる職員がいる 85%」は支援員の態度や支援の質に対する利用者本人の満足度を示す重要な値です。



各事業所についての評価結果

みなみ	形が小さい。「2 職員はやさしく話しかけてくれる 69%」と「3 話をしたり相談できる職員がいる 54%」がともに低く、利用者の信頼感や親密度・距離感について支援の見直しが必要となっている「4 今している仕事は好き 54%」も他事業所に比べ相当低い。
ファーム	形も大きく、バランスも良い。職員の話しかけや相談等の項目が 85%以上でかなり高いだけに、「今の事業所は楽しい 77%」がやや低めに感じられる。
チャクラ	形が一番大きく、バランスも良い。「2 職員はやさしく話しかけてくれる 100%」は利用者に対して丁寧な支援ができている証である。
ベンチ	形が大きくバランスも良い。「事業所は楽しい 92%」や「これからも通いたい 100%」など全般に高い満足度であるだけに、「2 職員はやさしく話しかけてくれる 77%」が、やや物足りない
麦の会	形は「まずまずの大きさ」で、バランスもよい、「3 話をしたり相談できる職員がいる 100%」は濃密な支援ができている証である。
ぼけっと	形が大きくバランスも良いだけに、ファームと同様「今の事業所は楽しい 70%」がやや低いのが気になる。



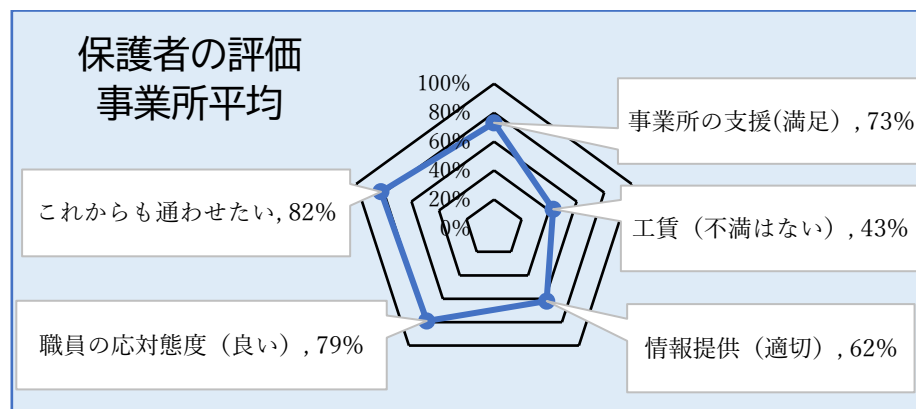
2. 「B 型・保護者等」

「事業所の支援（満足）」について、全体平均 73%で昨年度 72%とほぼ変わっていませんが、事業所単位では 50%台と 80%以上に 2 分化がみられます。

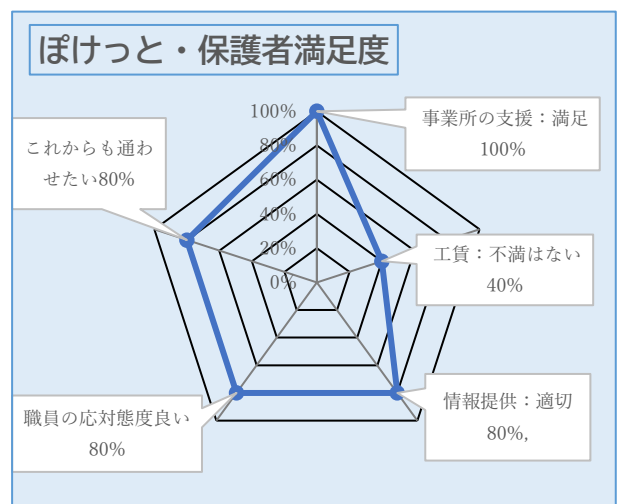
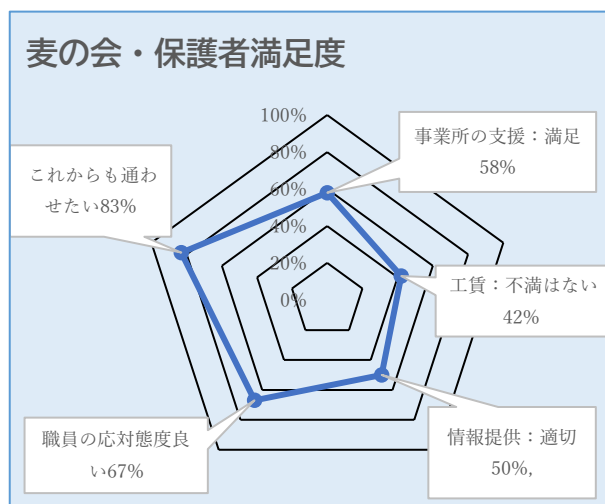
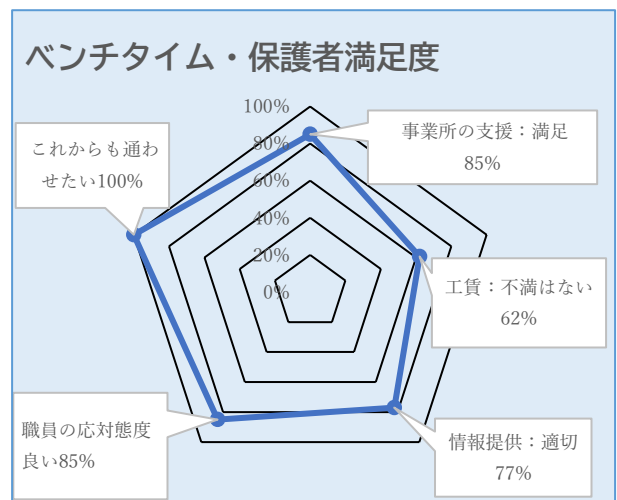
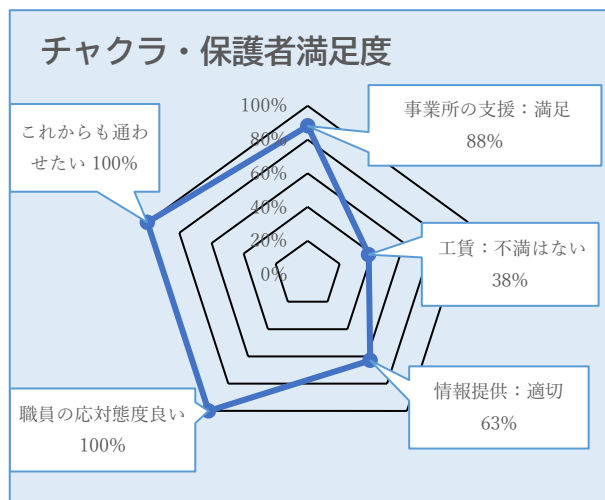
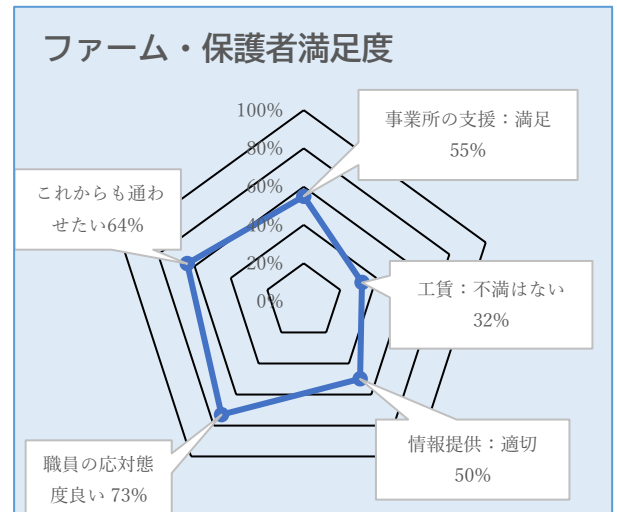
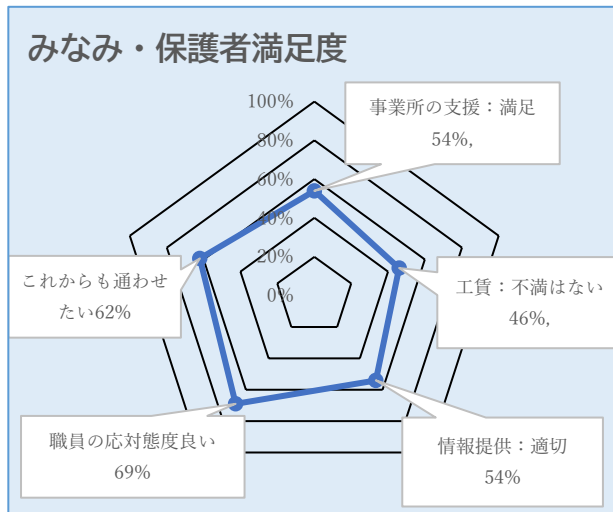
前回の事業所と比較して、

- ① 「職員の対応態度」の満足度は大きく低下しています。(87%⇒79%)
- ② 「情報提供」の満足度は、やや低下しました。(66%⇒62%)

評価項目	みなみ	ファーム	チャクラ	ベンチ	麦の会	ぼけっと	事業所平均
事業所の支援(満足)	54%	55%	88%	85%	58%	100%	73%
工賃（不満はない）	46%	32%	38%	62%	42%	40%	43%
情報提供（適切）	54%	50%	63%	77%	50%	80%	62%
職員の対応態度（良い）	69%	73%	100%	85%	67%	80%	79%
これからも通わせたい	62%	64%	100%	100%	83%	80%	82%
各事業所平均	57%	55%	78%	82%	60%	76%	68%



みなみ	形が小さい、「事業所の支援（満足）」54%は大きな課題
ファーム	形が小さい、「事業所の支援（満足）」55%は大きな課題
チャクラ	「職員の対応態度良い」と「これからも通わせたい」がいずれも 100%、 「事業所の支援（満足）88%」でグラフ上部から左側がとくに良い結果となっている
ベンチ	形が大きく最もバランスが良い。「工賃 62%」は法人内で最高の数字である。 他事業所で課題となっている「情報提供」も 77%の満足度を示している
麦の会	形が小さい、「事業所の支援（満足）」54%は課題、「これからも通わせたい 83%」が高めの結果となっている
ポケット	「工賃」以外はすべて 80%と高い満足度を得るなど良い結果となっている。とくに「事業所の支援（満足）」100%は保護者等からの高い信頼を得ている証である。

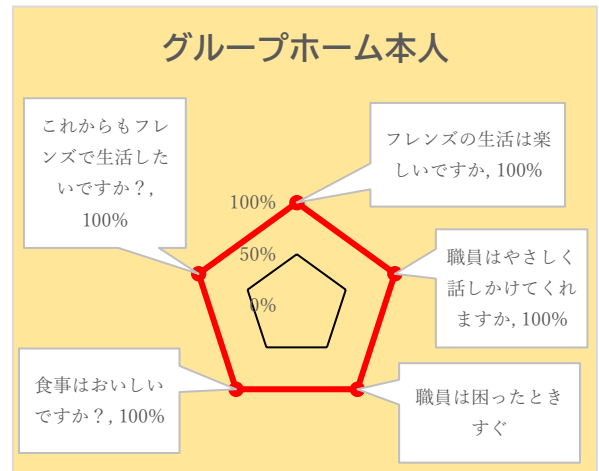


★工賃への評価について 「工賃に不満はない」とする方は、事業所平均で 43%にとどまり、5 項目のなかでは最も低い値となっています。一方、紹介項目にはありませんが「事業所に最も期待する役割」で最も高い値となったのは「日中の居場所」で 80%を占めています。このことから保護者等の皆さまは工賃に満足はしていないものの、それを「最も重要」とはみなしていないと推定されます。私どもも工賃向上への取り組みは重要な課題と考え、今後も「日中の居場所の確保」を前提に工賃のさらなるアップに取り組んでまいります。

3. 「グループホーム・フレンズ本人」

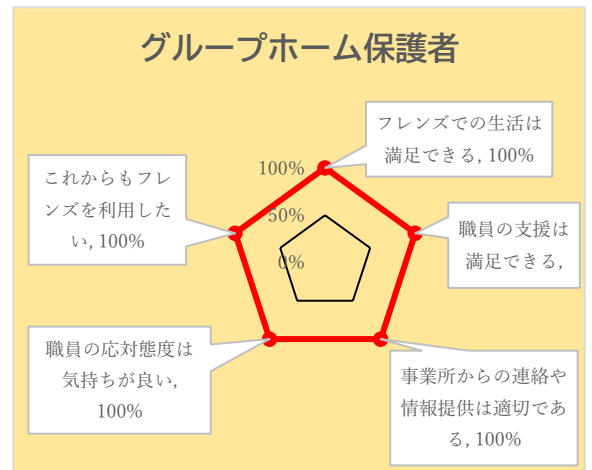
グループホーム・フレンズは、定員4人で調査時の利用者は2人でしたが、利用者本人、および保護者からすべての項目で100%の満足度をいただきました。適切に運営がされている証だと考えます

1	フレンズの生活は楽しいですか	100%
3	職員はやさしく話しかけてくれますか	100%
4	職員は困ったときすぐ来てくれますか	100%
5	食事はおいしいですか？	100%
6	これからもフレンズで生活したいですか？	100%



4. 「グループホーム・フレンズ保護者等」

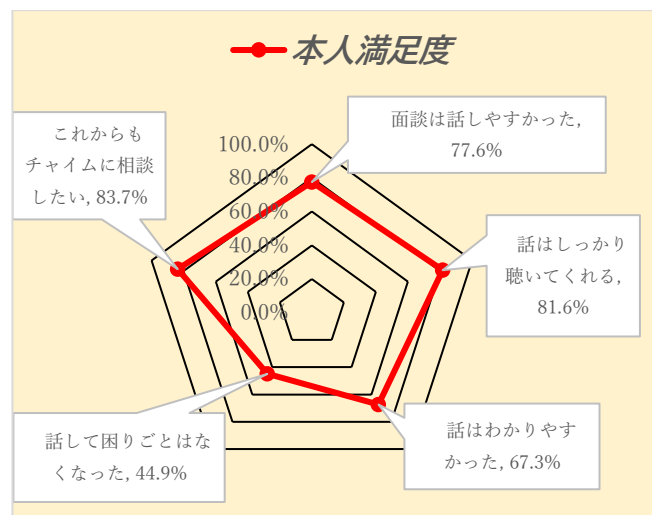
フレンズでの生活は満足できる	100%
職員の支援は満足できる	100%
事業所からの連絡や情報提供は適切である	100%
職員の対応態度は気持ちが良い	100%
これからもフレンズを利用したい	100%



5. 「相談支援チャイム・本人」

回答総数 49 人

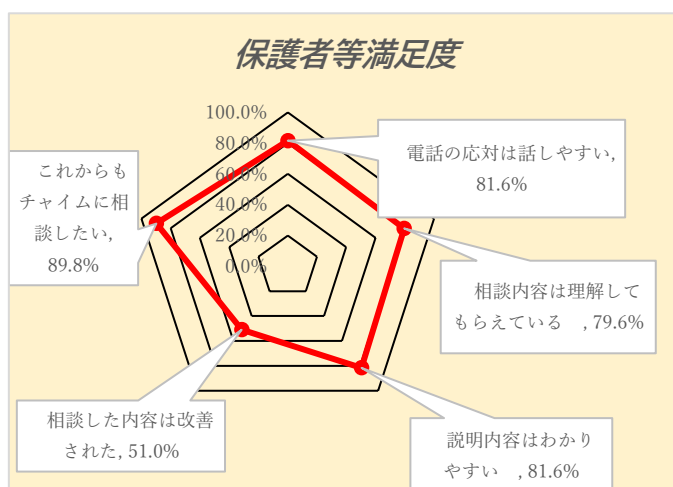
面談は話しやすかった	38 人	78%
話はしっかり聞いてくれた	40 人	82%
話はわかりやすかった	33 人	67%
困りごとはなくなった	22 人	45%
これからもチャイムに相談したい	41 人	84%



6. 「相談支援チャイム・保護者等」

回答総数 49 人

電話の対応は話しやすい	40 人	81.6%
相談内容は理解してもらえている	39 人	79.6%
説明内容はわかりやすい	40 人	81.6%
相談した内容は改善された	25 人	51.0%
これからもチャイムに相談したい	44 人	89.8%



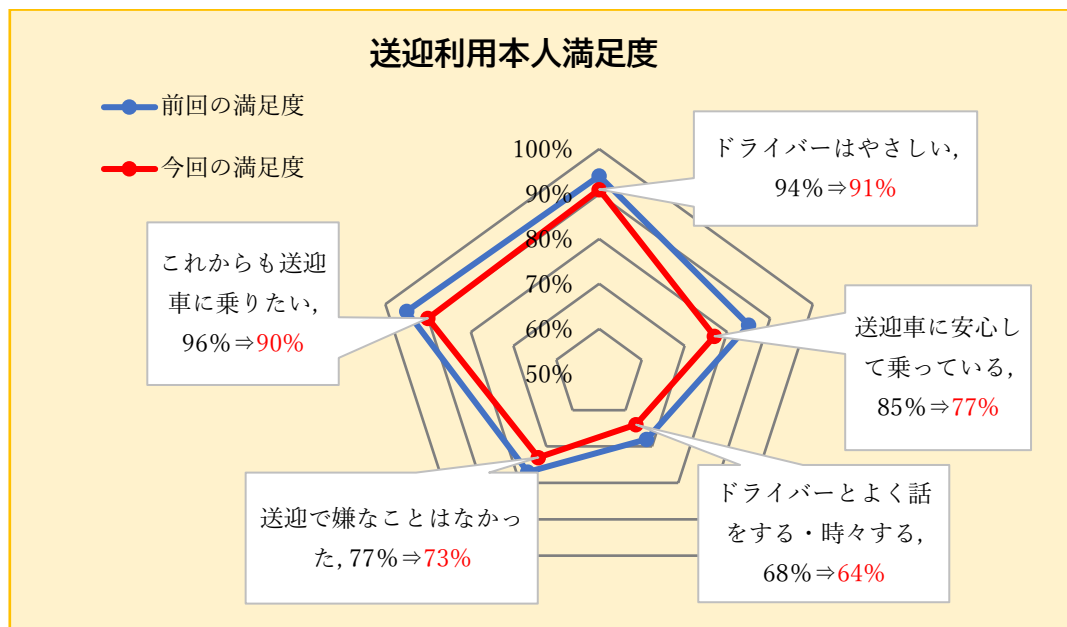
ご本人、保護者のいずれも、面談時のチャイム相談員の「話を傾聴する態度、様子」を評価していただいています。

しかし、「困りごとはなくなった 45%」、「相談した内容は改善された 51%」と相談の成果への評価は低く、これを謙虚に受け止めるとともに支援者として一層の支援と工夫が必要となっていますが、一方で、このことは相談支援、各種サービスの提供をもってしても、なお安全安心な生活の確保が困難であるという、障がい者をとりまく環境の難しさを表しているとも考えます。

7. 「送迎サービス・本人」

回答総数 前回 62 人 今回 70 人

項 目	前回	今回
ドライバーはやさしい	94%	91%
送迎車に安心して乗っている	85%	77%
ドライバーとよく話をする・時々する	68%	64%
送迎で嫌なことはなかった	77%	73%
これからも送迎車に乗りたい	95%	90%



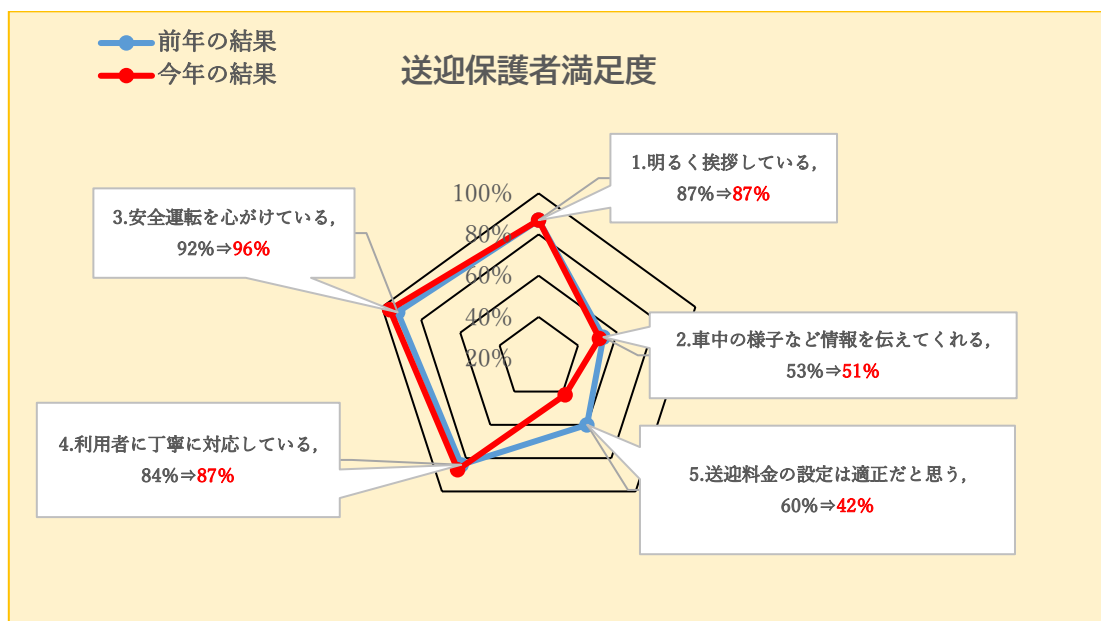
利用者本人の評価は、全体的にやや下がっていますが、まずまずの結果であると判断します。とくに「ドライバーはやさしい 91%」は、利用者と接しているドライバーの態度・表情が直ちに評価に反映しているものと考えられ、利用者さんから合格点をいただけたものと考えます。

「ドライバーとよく話をする・時々する 64%」については、利用者本人の個性もあり、特に注目する要素とは考えていません。

8. 「送迎サービス・保護者等」

回答総数 前回 62 人 今回 71 人

ドライバーは	項 目	前回	今回
	1.明るく挨拶している	87%	87%
	2.車中の様子など情報を伝えてくれる	53%	51%
	5.送迎料金の設定は適正だと思う	60%	42%
	4.利用者に丁寧に对应している	84%	87%
	3.安全運転を心がけている	92%	96%



ドライバーが「明るく挨拶している 87%」「安全運転を心がけている 96%」「利用者に丁寧に对应している 87%」等の重要な項目が高い評価を得ています。

「車中の様子など情報を伝えてくれる 51%」は、短い乗降時間のなかでは重要な情報提供以外はなくてもやむを得ないと考えています。

「送迎料金の設定適正だと思う 42%」については、今後とも理解いただけるようサービスの一層の向上を図っていきます。

また、4月1日より利用料金を改定します。これまではバス利用時のバス代相当額（障害者割引適用）を利用料金としていただいていたりましたが、今後は静岡運輸局の助言もあり、より公平性を確保するため、料金を送迎車の走行距離に応じて算定させていただきます。

IV まとめ・今後の対応

昨年度の5事業所に引き続き、2024年度は就労継続支援B型事業所6事業所、グループホームフレンズ、相談支援事業所チャイムの合わせて8事業所ならびに送迎利用者様を対象にアンケート調査を実施いたしました。

ご回答をいただきました利用者ご本人様ならびに保護者、ご家族、支援されている皆さまに心よりお礼を申し上げます。誠にありがとうございました。

前回に続く調査で、私ども法人のすべての事業について、利用されている皆さまからの評価やご意見をいただくことができました。

法人では、今後も毎年利用者様へのアンケート調査を実施し、利用者様の評価やご意見をお伺いして、それぞれ事業運営を見直し、よりご満足をいただけるようサービス提供の向上を目指してまいります。

今回の調査によって、各事業・事業所につきましては、記載の通りたくさんの問題や課題が明らかになりました。皆さまからいただきました評価やご意見を真摯に受け止め、現状を見直して適切な対応を考え、着実に実施してまいりたいと考えます。

今後とも法人が掲げる基本理念「いつでも、どこでも、その人らしく」のもと、私たちは提供する福祉サービスの一層の向上を図り、もって地域福祉の増進に貢献してまいります所存でございます。皆さま方におかれましても、今後ともご指導・ご鞭撻のほどよろしくお願い申し上げます。



✓ いただいたご意見



B 型本人意見（保護者さん等の意見も含みます）

【1.いまの事業所は楽しいですか？】	【4.今している仕事は好きですか？】	【7.これからもこの事業所に通いたいですか？】	【思っていることや言いたいこと、なんでも良いので教えてください】
●楽しい理由○みんながいる○絵をかくのがすき○スポーツのはなしもできる○働きがいがあります○仕事をするのが好き○お仕事してお給料をもらえるのが楽しい○友達がたくさんいる○お仕事が楽しみ○しごとがいっぱいあり、ともだちがいる○職員さんが優しいから○自分の（すきな）ところに入ったから○しごと以外にもたのしみがある○クッキー、チュールの仕事楽しい○お友達がたくさんいる○仲間がいるから○よく分からないけど楽しい（そうです）○友達がいっぱいいるから○みんな楽しく仲よしだから○ともだちがおおい○仕事が好き（だそうです）○みんなといると楽しいです○パン作りが楽しいです○安心していけるところ○ジャンニズのはなしをするのがたのしい○出来ることをやらせてくれる○やりとりがたのしい○保護者：本人の反応が分からないけど、毎日愉しく行っているように見える○仕事の内容、スタッフさん、一緒に働く仲間○仕事の内容が楽しい（チラシのセット袋入れ）○みんながやさしいからです ●ふつう：やりたい仕事が少ししか出来ないこと○時々休みたくなる いつでも どこでも そのひとらしく	●好きな理由○いんさつができるとうれしい○仕事が仲よくできるから○チュールやってます。安全ピンです○「きれいにできるから」だそうです○チュールの仕事が好き○自分が頑張ることができるから○楽しいから○自分にあっている仕事だから○作業内容が自分にあっている○給料○頼りにされているから○いろんな仕事があるから○手作業の仕事が楽しい○楽しいから○たのしい○みんなでおいしいパンをつくってるから○作ったパンを買ってもらえるから○パンをつくるのがすき○数えるのがたのしい○軽作業でわかりやすい○集中してできるから○皆とお仕事すると楽しいから好きです○たのしいからです ●ふつう：アート活動がメインはつまらないです○時間に合わせることをやることがきついです○きらいなものもある○好きな仕事と苦手な仕事とあるけど、得意なことを伸ばしてくれるところがよい	●通いたい理由○楽しいから○職員の人や友だちが仲よくできるから○自転車通勤とかバス通勤がなれているからです○職員と仲間といっしょにいられるからです○自分のやりたい仕事をがんばりたいことです○チュールをします○たのしいから○楽しいから○楽しいから○歩いて近いから○慣れた環境が良い○18 歳から通っていて慣れているから○話を聞いてくれる○きらいなものもあるが仲間がいるから ○職員もやさしいし友達もたくさんいるから○職員がよくみってくれるから○利用者さんや職員さんがいて仕事も楽しいから○たのしい○チャクラは楽しいです○みんなやさしいから○楽しいから（だそうです）○楽しいです○楽しいから○安心していけるから○たのしい○麦の会が好きです○みんな好きだから○みんながやさしいから○保護者：とても優しい雰囲気は本人にあっているから○楽しいので○皆のことが好きだから○仕事が楽しいからです○楽しいからです ●変わりたい○他の友達もつくりたい ●わからない○ときどき「いかない」と言うので ↓ 共にやれることをしたい○やることになると集中しすぎてあれもこれもになってしまうから、自分のペースが分からないから一緒に行きたい。そのために自分のペースで出来そうなことを少しずつふやしていきながら、誰かと一緒に行きたい○バス旅行で可能だったらディズニーへ行きたいです○ずっと、しごとをしたい○ずっと、しごとをしたい○みんなといろんなはなしをしたい○お客さんがたくさん来てくれると疲れてしまう○プラモデルのくみたてのしごとがしてみたいです○私はウェイトレスの仕事を頑張っています。時々調子が悪くてつかれるけどがんばっています	○ぼくもだんだんたいへんです。かようのがしんぱいです。いつもちこくばかりでごめんなさい。絵が大好きですけど、どこかないですかね、通うのがつかれちゃいます、やっぱり大変です。でも絵の仕事があるのかわからないよね、心配です。楽しい先生が良いです。仕事も大事だけどね。○○さんは僕の話を書いてくれました○いま通っている作業所は、タオル、バッグ、Tシャツのイラスト入りの印刷とアート活動がメインですが、下請けの作業をもっと増やしてほしいです○①ビーズ作業と絵をかく仕事がしたいです②注文弁当は、ほかの会社も食べてみたいです○③工賃たくさんほしいです。以上、今後もしようお願いします○保護者：自分の気持ちを伝えることができないので、（それぞれの回答について）どうしてなのかわかりません○下請けの仕事をたくさん頑張りたいと思います。工賃をもう少しほしい 好きな買い物をしたいこと、妹と一緒に出かけたい○ファームの車でディズニーに行く（行きたい）○じぎょうしょは大スキです○旅行に行きたい○毎月の工賃の一部は将来のために貯金をしているのでもっとほしいです○イベントがたくさんあって楽しいです○相談にのってくれるスタッフとかいる。仲の良い友達と話しをしています。ときどき話をスタッフとしてきいてくれたりします、はげまされたり○「場に応じて」：居る先で何か起きた際に身近な人に言えなくなる。○「自分は今、どう思っているのかをひょうげんできずとまどってしまうところ」：誰かに声をかけられたりすると、どう表現したらよいのか分からなくなって声を出せないのが苦しい。ぼくだって目の前の仕事に集中しているのに、近くに来てとっぴょうしいことを言われると少し困ることがある。分からないまま進められていると自分がやっていいのか、しなくていいのかわからなくなる。○弱い自分と向き合いながら時間かかってもいいから、向き合う時間と

(B 型保護者様等)

事業所の支援は満足できるものですか どんな点で？	事業所からの連絡や情報提供は適切ですか どんな点で？	職員の対応態度は気持ちの良いものですか どんな点で？	これからも今の事業所に通わせたいですか どんな点で？
○本人の特性と事情に配慮してもらえていると思います○訓練の「厳しさ」と「楽しく」過ごす支援のバランスが良いと思います。利用者さんが出勤を苦にされていないのはうれしく思います（グループホーム支援員）○毎日「会社」へ行ってがんばろう意思を感じます○事業所での様子があまり分からない、イライラすることが多い○月～金、毎日「会社」へ行くと行って張り切っている姿がある○職員さんは頑張ってくれています。利用者さんの話しにもっと耳を傾けてくれたらいいなと感じます（忙しくてその余裕がなさそうです）○一生懸命やって下さっていると思いますが、個々への対応がもう少し充実すると良いと思います○B 型という場所で、それ以上の生活介護的な支援もして下さっている○生活面でどこまで細かいことをお願いしてよいかわからない○日中の居場所として安心・安全である○もう少し話を聞いてあげてほしい○ときどき思うところがある（普通）○利用者の人数が 20 名以上で大所帯だから一人ひとりに支援するのは大変だと思うが、あと少し目が行き届いてくれたら助かる場面が垣間見える○本人が楽しく通っている○年 2 回の個別支援計画書で支援内容、支援状況と成果を説明してもらい、その都度対応していただいている○なにかあったときにも連絡をいただける○細かく本人の観察をしてきている○相談にのってもらったり、困ったとき等対応してくれる。本人も楽しくやりがいをもって通わせてもらっている○職員が明るい、活気がある○本人の気持ちが不安定でも受け入れて見守ってくれる○すべての点で○スタッフが全員やさしく気遣ってくれる○本人の希望をよく聞いてもらえる○体調を考え、その時々適切に仕事に取り組ませていただいている○パニックになった時など色々な手段を考えてくれ本人の気持ちをとてもよく考えてくれる○本人が混乱しないよう視覚的な支援をしてくださる○定期的に面談を行い、親身に接してくれている○個人的な家庭の事情に対応してくれて安心して仕事することができる○体調管理や心のケア的な言葉かけをしてくださる。障害の違いを理解してくださっていると思います○週に 2 日しか出勤出来ませんがイベントの日程を出勤部に合わせていただくなど心配りをいただいているうれしく思います	○文書の配布、TEL などの確であり安心できる○必要な情報は知らせてくれるが普段の様子、できたこと、取り組んで頑張っていることなどがわからない○的確な文書による配布及び半年単位の個別面談で適切○もう少し細かな情報が欲しい○メール、文書で連絡を頂き分かり易いと思いますが、メールが何回か入ると見落とす事があった○全体的にはメールでマメに連絡をくれる。公式 LINE も採り入れてくれた。個人的な連絡も電話をもらえる○子どもに対しての接し方、仕事に対しての情報がほしい○メールで情報が来るようになったから適切○連絡ノートに書いても返事がない時がある○日付とか間違える点がときどきある、しかしメールになって良かったとも思う○ノートや電話をいただきわかりやすい○「適切！」と感じる時もあるが「これは情報提供しなくても良いのでは」と感じることもある○必要なのは連絡が来ているから○何か本人に変化があると直接教えてくれる○一斉メールや一週間家に帰ってこないのでもその都度電話連絡をしてもらっている○いろんな面で相談にのっていただけたところ○本人の一日の行動を毎日記入してくれる○その時々連絡をくれたり、何かあったときは連絡（情報）を説明してくれるので信頼しています○いつもと違うことがあれば連絡してくれる○連絡帳に一日の出来事を書いていただき様子がわかる○たまに連絡が遅くなったりする○細かいことまでいろいろ連絡してくれる○連絡ノートも様子がわかるよう詳しく書いてくださる、お電話をいただくことも良くある○休んでも連絡をくださる○細かな事で連絡いただけるので安心○ノートのやりとりや LINE での連絡で様子がよくわかる○お手紙や TEL、顔を合わせたときに日常の様子を伝えてくれます○必要に応じて直接電話連絡を下頂けること○書面で連絡してくれ、なにか変更や確認があるときには LINE してくれる○事前に連絡をしてくださる○LINE とプリントで必要なことを共有いただいている○本人の様子をていねいに知らせてくれます	○きちんとやってくれる○誠意を感じます、そして愛情を持っていらっしゃることを感じます○誠意をもって、時には厳しく対応している○積極的な挨拶がないのはちょっと残念（おはようございます！など）こちらの話はとてもよく聞いてくれます○細かく各人に気を配っているのが感じられます○挨拶、笑顔の対応が良い○本人、保護者の気持ちも大切にしてくれていると思う○本人の意思を尊重しながら動いてくれるように見える（無理強いしない）○あまり接触しない職員はわからない○逆に不愉快！と感じたことは一度もない○明るく優しく接していると思う○朝の忙しいときでもしっかりこちらの話し、要望を聞いてもらっています○なにかあったときに子どもにちゃんと話しをしてくれる○どの職員さんも声をかけてくれ、困ったときには本人の話をきちんと聞いてその内容を親と共有して対応してくれる○はっきりしています○やさしく、作業するように声掛けをしていただいています○本人の気持ち、体調等により細かい配慮をしてもらっている○あいさつが気持ち良い○すべての職員の方が明るくてよい○いつも明るく接してくれます○子どもだけでなく親が不安に感じていることもよくくみとって対応していただけてます○不安な気持ちを聞いてくれる（本人にも保護者にも）すぐ明るい職場でこちらも元気になります○いつも明るい対応で見習いたいと思います○みんなやさしく、いつも笑顔で迎えてくれます○明るく元気がとても良い！○いつも笑顔で対応していただける○いつも明るく優しく接していただけてます○個人差があります○様々な体験を提供いただきありがとうございます	○少しでも自分の居場所を持てるようになればと思っている○継続通所と事業者活動及び支援に期待ができます○もう少しおだやかに過ごせた方が本人にあっていないのかもしれない○継続した通所及び就労への意欲、その成果への認識を持たせたいので通わせたい○職員さんは皆いっしょうけんめいやってくれています。保護者の要望もとてもよくきいてくれます○本人が事業所への愛情や対人関係など安心して過ごせていると思います○できないことが多いので内容がこのままで良いか不安○通勤に不便を感じている○信頼して安心している。本人の居場所になっていると感じる○慣れた場所、環境で過ごさせたい○日中の居場所が必要だし嫌がらずに行ってくれることが重要○本人が楽しく通えているので○本人が通所したいと思っている○楽しく過ごせる。本人の希望があっているから○慣れ親しんでいる事業所なので通わせたい、と思う反面通勤時間がかかるので本人次第です○慣れたところで充実した生活をしてほしい○わからない：送り迎えが大変○頼りにされたりほめられるとうれしいし、一番は本人が通うところなので楽しかったら親もうれしいです○健康である間は通わせたい○皆さんやさしく接してくれる○安心しています○本人の居場所があるので○本人が気に入っているから○本人の気持ちを一番に考え、やる気を応援してくれます○本人の希望なので（通わせたい）○なによりも子どもが毎日楽しそうです○本人の心の安定にもつながっているのでこれからも通わせたい○仕事の内容も職員さんも本人が好きなようなので○安定した生活を送っているから（通わせたい）○環境、仕事内容、利用者の方々との相性が良いと感じている○本人に合っていると思うから、とても感謝しています○息子にとっても合っています○場所、サービス内容、すべてに満足しているので○慣れ親しんでいる○もちろん本人の希望（本人次第）が一番ですが、本人にあった事業所だと思っているので通わせたい○本人の希望。毎日楽しみに通っています○本人の高齢化や将来を考えると不安になります○本人が仕事に行くことを嫌がることはありません。得意仕事を任せて頂いているようです。今後もよろしくお願いします

(B 型保護者様等) 事業所への要望や、日頃思っていることなど、なんでも結構ですのご記入ください

○本人が事業所での様子を話すことができないため一日がどうだったのか？仕事は何をしたのか？伝わりにくいなあと思うことがある。気になるときは連絡することもあるが、どう一日を過ごしたか気になることもよくある○本人の思っていることをきちんとアンケートで伝えられていると思います○おそらくスタッフさんの間で話し合っているところを聞いたのだと思いますが「スタッフさんが仲が悪い時がある、こまるなあ～」と言っていたことがありました。工賃をもっと欲しいとの声はあります。多動・多言的な仲間との接し方に苦労するとの声が聞かれます、これは当グループホームでも課題です近年、様々な業種から障害福祉サービスに参入があるようです、他の事業所とは一味違う支援を期待します。楽しく過ごすことと工賃アップは両立がとても難しいことだと思いますがその両方を期待しているようです○今回の「アンケート記載の手助け」について別紙を添付いたします。本人との対話から導いたメモから本人が一生懸命模写した記入概要です。会話、まして文書での表明ができない本人ではありますが、毎日、意気込みと張り合いを求めています。それは「生きている実感、パパ、ママそしてお姉ちゃんがいるなかに私がいる。笑顔でね、パパは怒るけどよろしくお願いします」という姿勢が身についているのかと思います○保護者・家族の交流会の開催（昼食会とか酒の場にての情報交換及び親睦を目的に）、これら一連のアンケート調査・集計、業務報告、行政への実績の実務確認、全体統計の経過とあらわれなど多岐に渡ると思いますが、わが事業所について個別の事業と対策について我々保護者に定期的に伝えてください○販売会や会合等、職員が外出してしまうのが残念に思います。利用者もいつも

と変化がない方が安心します。限られた職員だと目が届かないこともあります。利用者と共に過ごすことこそ福祉職員の役割だと感じます○いろいろな活動があり、外へ連れ出してくれるのは有難いですが、集合・解散場所を作業所にいただけると助かる。駅、事業所等複数の選択枝があるが親も年を取り街中までの送迎に負担を感じることがあり、自身の仕事も融通しなくてはならない。○本人としてはレクリエーション、気分転換等、楽しみになっているので今後もとりいれてほしい○B 型の視点では満足だが生活の支援が必要な人が多く（自分の子も）生活介護にするということはどうでしょうか？職員の手も足りなく感じる（大変そう）。基本的には今の仕事をしながらの生活面をもう少しみていただけるには生活介護というのもアリかと思う○人数が多いので職員の方も大変だと思います。しかし対応の仕方で思うことがあったりイベントのプリントの間違いがあったりしています。利用者の人数に対して職員の数が適切なのか少し疑問に思います○本人は喜んで通っていると思います。ただ自閉症スペクトラムなので本人のなかでこれが「自分の使命！」と思っているようにも見受けられる（それが自閉症の特性ですが）傍らから見て「本心はどうなんだろう？」と親子でも分からない時がある。「事業所の支援は満足できる～」の問いの答えの補足ですが、帰り際に雨が降ってきて手持ちの傘がなく濡れて帰ってきた（傘を持たせず行かせたので迎えに行った時にわかった）帰り際に声掛けをしていただけたら助かったのに、と思いました○工賃のことですが、まだ親がいる間は足りない分は親が負担しているが、いなくなれば工賃、年金だけの生活になってしまうので…、ファームの3階はグループホームに使えないでしょうか。先日フレ

ンズに見学に来た保護者が女子のグループホームが近くにできると助かると言っていたので・・・すぐ使えると思うのでぜひ検討してください○子どもも高齢になってくると足腰が弱ってきたり病気も増えてきます、いつまで現在のところに通所出来るか、悩ましいところです○満足しています○他の事業所の工賃が分からないためどちらともいえないとしました○私自身が日々忙しく、子どものことで気づけなかったことを報告してくれたり、本当にどの職員さんも明るく優しく、仕事面では指導や上手にできたときはほめてくれるので、利用していて毎日楽しく、仕事にやりがいをもって取り組んでいると感じています。これからも他の利用者も含め、皆で頑張っていて楽しく仕事ができるようサポートしていただけたらと思います○仕事も利用者さんにあった仕事をしています、本人も自信をもってやっているように見えます。販売も大変なようですが利用者さんも販売の仕事を楽しみにしているようです○座っている時間が短くウロウロしてしまいましたが声掛けしていただき作業をしています。毎日の居場所があり楽しく生活できているのでありがたいです○新しい環境にも慣れ楽しく通うことができるようになりました、職員の皆様のおかげと思っています。自分の気持ちを言葉にして表現するのが難しいです。日常での変わったこと、いつもと違うなど変化がありましたら共有して（事業所・家族）本人を支えていけたらと思います○社会に出てから本人の状態も少しずつ変化し薬を使って気分をコントロールしなければならなくなっている。出かけることもすんなりいかなくなっているが、事業所にいけば自分の席があり日中は仕事に集中できるようだ。家では自由にさせている、手伝いをするのが好きで自分からあれこれやろうとしてくれる。事業所でも他の人の仕事が気になり手を出し

てしまうので注意されてしまうが、自分が得意な仕事をまかせてもらい、落ち着いているときは集中して取り組めるようです。本人に向いている仕事を見つけてくれるのがありがたいです○とくにありませんが、全職員の方がよくやっておられます。これからもよろしくお願いします○いつもお世話になり有難く思っています。ありがとうございます○いつもご支援をいただきありがとうございます。これからも忙しいかとは思いますが明るく楽しい事業所でいただけるとうれしいです。よろしくお願いします○これからも変わらずよろしくお願いします○現在は喜んで通っていますが、1～2年前に行き渋りがあった。原因が明確ではないので将来的には不安がある職員の方、利用者さんともにいつも温かく接してくださり有難い○いつもありがとうございます。大変助かっています○最近、大人になったのか、なかなか親の言うことをきかず遅刻（ギリギリの出勤）が多くなってしまいます。支援員の方々も優しいので本人もなかなか速く動かない。厳しくすることもお願いしたいです○将来に向けてグループホームの利用も検討したいと思っています。一度相談させていただけると幸いです。毎日事業所へ行くのを楽しみにしています。今後どうぞよろしくお願いいたします○ポシエットはリニューアルされ、喫茶業務のなかで調理や接客等、様々な事に挑戦させてもらっています。メニューの立案にも本人の意見を取り入れてくださり本人の励みになっています。集客の努力もされ、職員の皆様に感謝申し上げます。職員さんが利用者さんたちをよくほめてくださることもうれしく思います○「ぼけっと」と「ポシエット」、どちらがどちらか、ときどき分からなくなってしまう。コトバも意味するものも似ているからでしょうか。基礎疾患がありますが、そのことにも注意を配っていただいています。ご苦勞をおかけしますがよろしくお願いします

相談支援チャーム： 要望や、日頃思っていることなど、なんでも結構ですでお聞かせください

ご本人から（保護者さん等の意見も含みます）

○保護者から：会話が全く成立しないので、本人の意志確認には関係の構築から時間をかけて進めてゆくしかありません。思っていること、考えていること、沢山有ると思います。その都度、問題行動などが起きていますから。ただ、何をどうしたいのか？何が良いのか悪いのか、じっくり、じっくり日々生活を共にし、本人の置かれている状況をトータルで理解、判断したうえでようやく足がかりが見えてきたりします。相談がみずからできる障害者ばかりではありません。本人の喜怒哀楽、本人自身も表出させるのも難しいのかもしれない。ただ、日々、笑っておだやかにすごして欲しい、すごせる環境を整えてやりたいと常に願っています。○移動支援を好きな人（介助者さん）と利用したい。土曜日は仕事をしたくない家でのんびりしたい○将来不安です○保護者から：本人が将来どうするか不安があると思う、施設かグループホームを考えたいと思う○いつもありがとうございます。半年後もお願いします○いつもありがとうございます○これからもできればいろいろなお話と悩み相談をしてほしい、聞いてほしいです（保護者：相談内容を具体的に、それぞれ自分なりに今後どうしたいのかを明確にしたい）○これからも片岡さんに相談をしたいです

保護者様等から

メールでのやり取りは、忘れることもないのでとても良いのです。しかし、問題があったり（通所での）親には言わないこと、日中見ていない部分などマイナスな部分については、字で残ってしまうので、読み返してしまったり、気持ちがずっと落ち込んだりしてしまいます。難しいところですが、電話で話されても同じ気持ちになってしまいます。言葉の大切さを実感したことがありました○事業所の移行にあたり、他施設の情報、体験、見学等細かに連絡してくださり、スケジュールも組んでいただきとてもスムーズに対応していただきました。ありがとうございます。本人も親には話さないことも話をしている様子で信頼しているようです。今回のケースで相談支援事業の必要性を強く感じました。今後もよろしくお願いいたします○土曜日は仕事（レクリエーションも含め）はやめて家族でお出かけしたり余暇を楽しみたいです。移動支援を行っている事業所が年々少なくなっている○良い計画をたててくれている。こちらのお話を良く聞いてくれる○母親自身人見知りなところがあり、聞かれたことに対してうまく（言いたいことを）話すことができません。でも、担当の方は話しやすく本人も自分の気持ちを話し、そのことを私に伝えてくれるので、本人がどんなことを思っているのかとても参考になります○短期入所を1週間ではなく1か月したことで、福祉の利用の仕方、相談の仕方、依頼の仕方がほんの少しだけ見えてきたように思えます。三方（利用者、チャームさん、グループホームさん）がそれぞれわかっているものだと思っていますところがあるように思えました。利用者は福祉をもっと勉強してからでないと何を質問していいのかわからない。親亡き後、代弁者はチャームさんだと思っています○葵区にあるグループホームの名前、場所、料金等教えてほしい

○いつもありがとうございます。これからも頼りにしています。チャームの職員さんへの信頼は厚いです○これからも相談したらよろしくをお願いします○親のほうで連絡をとらなくても直接作業所に行っていただいで本人と面談してくださるのでとても助かります○特に相談していないので問いの4・5は回答できません○親切に対応してくれるので満足です○これからもよろしくお願いします○本人は恥ずかしがりやで思うように話すことがむずかしいので、根気よく話をきいてください。よろしくお願いします○両親がどんどん年老いていく。そのことに子供が気が付き始めたようで、先の不安ばかり言うようになってきました。次の機会に不安な子供の話を聞いてくださると助かります○通所している作業所内で起きた退所騒動で、重度（区分6）の保護者は次に肩をたたかれるのは自分たちではないかとビクビクしています。この発端は個人情報内のことですから正確な内容は伏せられていますが、それがかえって憶測を産んでいます。事業所運営等、昨今の状況から厳しいことは理解していますが「利用者の幸せ」を追及課題の筆頭にして、動いていただきたいと考えています。半期に一度の個別面談に同席していただいておりますが、事業所で行われている面談も時間が足りないと思っています。個別ノート（連絡ノート）にいろいろと書くのですが、それに対しての回答もない状態です。事業所に対する不満や要望は本来ならばチャームさんに寄せるべきかもしれませんが、怖くてできないこともあります。干されてしまうのではないかとこちら側の言い分は理解されないことなのだろうか？人格否定までされないだろうか、とセーフティネットの一つのはずなのに攻撃されている感が。否めないのも有ります○いつも娘のことでいろいろお世話になりありがとうございます。私も仕事をしているので連絡のやり取りがうまくできないで申し訳ありません。とても助かっています。ご迷惑をおかけしているところもありますが今後ともよろしくお願いします○電話をしても誰もでてくれないときがある○サービス提供事業所への細かい依頼や苦情はチャームさんにご連絡した方がよいのでしょうか、大抵のことは直接事業所に伝えていますが○本人が将来どうするか不安があると思いますが、これからも困ったことが相談できるようによろしくお願いします。施設やグループホームのことも今後相談したいと思います○引き続きお願いします○いつも相談にのっていただき助かります。ありがとうございます○グループホームの運営状況、管理体制、生活支援内容などの情報をお願いします。しかし、チャームの意見、意義のあり方など表明してください。本人はある意味孤独感（「そんなことはないんだよ！」と我々は言いますが）の感性、視野のなかにはいるのではないのでしょうか。それが両親の場合、あるいは片親においても同様に「私を理解してよろしくお願いします」とは表明できずにいる毎日なのかと思います。だから寄り添いながら、時にはきびしく声を荒げての助言だが、本人は委縮して「やっぱり一人ぼっち」なのかと先へ行けず、そんな時から「何だろう？」というのが現実かと思っています。しかし、生きているんだ、おいしいものは知っている、食べている「おいしかったね！」という毎日、プラス話し相手が、聞いてくれる人がいる。定期的にいるんだという事実をこれからもお願いします○電話をするとよく話を聞いてくれる○今後のグループホームの状況がどうなるのか？人材不足のことが気になります。本当に志ある人がヘルパーとして仕事をしてくれるのか？良い人たちに会えることを望みます。今は皆さん（ヘルパー）頑張っていて楽しくやっていますので安心し、私たちも施設の方針に賛同しています。「働く人の待遇改善」が本当に必要だと感じています○親も年をとり、できるだけ一緒にいたいと思いますが、私たちが元気なうちに何とかしなければと思っています

送迎サービス

ご本人の意見（保護者さん等の意見も含みます）

ドライバーさんの運転はどうか？○事故とか危険な目にあったという話を聞いたことがない○気を付けて走ってくれている○運転が上手

送迎で嫌なことがありましたか？○送迎車のなかで、たまに利用者同士で、いさかいがある○帰りに一緒になるお友達がお話をしないのでさみしいです

送迎で思っていることや言いたいこと静かで安心してのれます○いつも楽しく乗ってます○毎日、毎朝、運転手さんの名前を言って大変うれしそうです○送迎のルート関係でしょうが帰宅が 15 時 15 分頃は早すぎる○お父さんの車で帰ってきていたときよりも楽しそうに帰ってきます○これからも送迎代が払えるかちょっと心配です○楽しいです。ありがとう○いつもありがとうございます○途中の公園でトイレをさせていただき、漏らすことがなくなりました。うれしいです○運転手さんがやさしいです○運転手さんがやさしくてよいとのこと

保護者様等のご意見

乗り降りはスムーズにできていますか○本人ができることだから。本人が送迎車、ドライバーさんを信頼している○降りるときステップが少し高いのかふらつくことがある、踏み台など使えたらどうか？○本人が楽しく乗っている○シートベルトがしっかりできているか見てくれ補助してくれます○席を決めておいてくれるようで乗り口に近いところでスムーズに乗れています○自分から乗り込める○動線の確保を意識した誘導に思える○シートベルトがうまくできないときは声掛けして教えてくれる○本人のペースに合わせてくださるし扉の開閉も気を付けていただける○利用者のペースに合わせて接してくれ、優しく対応してくれます○シートベルトをつけてくれたり体調のことを気遣ったりしてくれます○子どもがドライバーさんを好き○座ったのを確認してドアを閉めています○送迎時の様子を見ていてそう思う（乗り降りがスムーズにできている）○適切な声掛けをされている○乗り降りに慣れたから○乗るとすぐに（自分で）シートベルトをし、降りるときもシートベルトをはずす○一度も送迎は「いや」といわずドライバーさんにもあいさつをしています○送迎をしていただくのが習慣になっている○迎えが来たと声をかけるとすぐに支度をしたり、来るのを窓からのぞいてまっている

料金設定は適切だと思いますか適切だと思うが、他県では B 型事業所でも送迎が当たり前と考えている人が多い（多分無料）○無料希望○もう少し安くできたらいいと思います○設定の基準がわからない、でも大変さはあるので安いと思う○親が生活している間は払えるが、グループホームで生活していくうえで生活費を計算したところ負担としては大きい○適正だと思います○工賃の半分ぐらいを支払うときはドキドキします○安すぎるのではないかと思います

保護者様等のご意見

送迎に関する要望や日頃思っていることなど、なんでも結構ですのご記入ください

○送迎車があり、本当に助かっています、朝早いのにお疲れ様です。今後もよろしくお願いします○どういうシステムで運営されているのか分からないのですが、ドライバーさんからの報連相があると、とてもありがたいと思います。次の日の持ち物や集金、ケガしたとき等に口頭でも教えて欲しいです○今日も元気で過ごしていたなど一声かけてくださるときはうれしいです○職員の方が送迎してくださるので明るい挨拶、報告等常に気持ちが良いです○帰りの車に乗ることができないときもありましたが、今は乗って帰ることができるになりました○いつもありがとうございます。雨の日等、到着時間が大幅に遅れるときに連絡をいただけて助かります○朝早いうちから雨の日も来てくださってとても有難いです、運転手さんに事務所にお伝えしたいことを口頭で言えたり、分からないことをたずねたり直接できるので便利だと思います○送迎していただき本当に有難いです○本人はうれしそうです○帰りが 15 時 15 分頃なので早すぎる。16 時以降の帰宅にしてほしい○送迎してもらえることに大変助かっています○いつも明るいあいさつ、気持ちがよいです○車内の様子などの情報ですが、わが家の、送迎の利用が朝の数回なので情報等はありません、ドライバーさんは安全運転が一番大事な仕事なので、よほどのことがない限り利用者との会話等は必要ないと思います。車中で本人の体調等気づいたことがあれば教えてくださいと助かります○送迎を利用することで安心して作業所に行け、親子ともども感謝しております○いつもお世話になっています、運転者も変わらないでほしいです○私も仕事をしているため送迎サービスに本当に感謝しています○まことに勝手な要望かと思いますが、遠方から送迎していただいているのですが、できましたらもう少し早い時間に迎えに来て頂けたらと思います。諸事情があるとは思いますが。皆さんと長い時間、仕事をさせていただいたら喜ぶと思います。（運転手さんと）あまりお会いすることがないのですが、今後、本人の様子等、時々お尋ねしてみようようにしたいと思います○できたら作業所に近いところで（乗降場所を決めて）下車して後は歩いていく。作業が終わったあとに乗車を確認していると同様に朝の迎えも（乗降場所を決めて利用者の乗車を）みてほしい○行事の時も送迎して下さるとありがたいです○毎日安心して本人を送り出すことができありがたいです。いつも安全運転を心がけてくれているのがわかります○（乗り合わせる）利用者が休む時などは（時間が変わるので）事業所からの連絡を早めにきちんと伝えてほしい。ときどき本人から、行ったら○○さんが休みだった（から家に来る時間が変わった）と聞いたりする。到着時間が変わるときは（あらかじめ）電話を鳴らしてくれるとありがたいです○自分で支度をし運転手さんが来るのを待っています。ドライバーさんには感謝しています。安心して帰りを待つことができ良かったです。これからもよろしくお願いします○雨が降っても送迎していただき安心しております。一人で帰っていたころは濡れていないかな？周りの人に迷惑かけてないかなと、家に着くまで心配していました○天候に左右されずに送っていただき、大変助かっております。長く続くようお願いいたします○日頃からご丁寧な対応ありがとうございます○常に親が見届けできないこともありますよろしくお願いします○ドライバーさんがいつも大きな声で挨拶してくれるので気持ちが良いです○迎えの時間をもう少し早めにしてほしい。送迎を利用する前は 8 時には家を出ていたので 1 分 1 秒でも早く仕事をしたいと・・・○お待たせすることが多く申し訳ないです