令和８年度 ワークセンターにしうみ
満足度アンケート集計結果及び考察報告

日頃より当事業所運営につきまして、格別なるご協力を賜り感謝申し上げます。

さて７月下旬にワークセンターにしうみご利用者様と保護者様にご回答を依頼しました標記アンケートの集計と考察が終了しましたのでご報告いたします。ご回答いただきました方には、お忙しい中ご協力いただきありがとうございました。

３２名のご利用者様に満足度アンケートを配布し、２７名の方から回収させていただきました。回収率は８４．３％でした。この満足度アンケートは、ワークセンターにしうみ開所以来初めての実施でした。時代に合わせて、書面での回答方法とインターネットを利用した回答方法の２種類の方法を用意しましたが、インターネット利用での回答は２件でした。

初めての実施で事業所の意図した利用者様の意思表出をしっかり確認しながら回答していただきたいとの思いがありました。予想していたよりも保護者様のみの回答が多く見られてしまったことは、説明不足が一番であると推測されます。次回以降の実施の際は、利用者様と保護者様が一緒にすべてに回答いただけるよう配慮していきます。

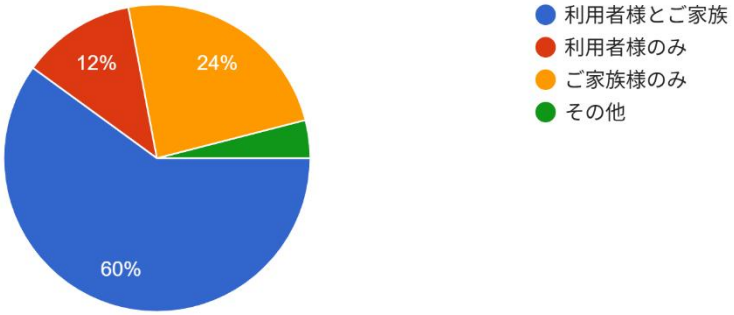
市内に同様の事業所が増えた中、今通所されている皆様がワークセンターにしうみに求めている内容を理解する良い機会となりました。また、今後通所を希望される方にとってもワークセンターにしうみに行けば、こんな気持ちで生活が送れるといった根拠になればと思います。引き続き皆様が満足し得る事業所運営に励んでまいりたいと強く思うとともに、利用者様と保護者様とともにより良い事業所となるようご協力をお願いしたいと思います。

令和８年９月２５日

ワークセンターにしうみ　八 木 英 樹

１．このアンケートの記入者はどなたですか？

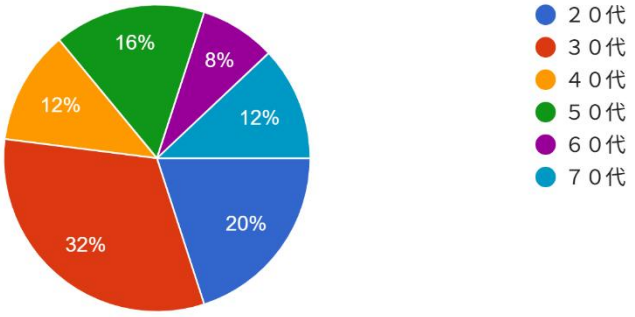
25 件の回答



今回の満足度アンケートに関しては、ご利用者に関すること、保護者様に関することを含めてのアンケートでしたので、アンケートの回答は利用者様と保護者様と一緒に行ってほしい旨をお願いしました。結果として 6 割の方は一緒に行っていただけました。当事業所の利用者の多くが知的障害を有しておりますのでご家族のみの回答になりがちですが、ご本人と普段の様子を見ながら回答いただけたものと感じています。次回実施の際は、8 割以上の方にご本人と一緒に回答いただけるよう趣旨を再度説明していきます。

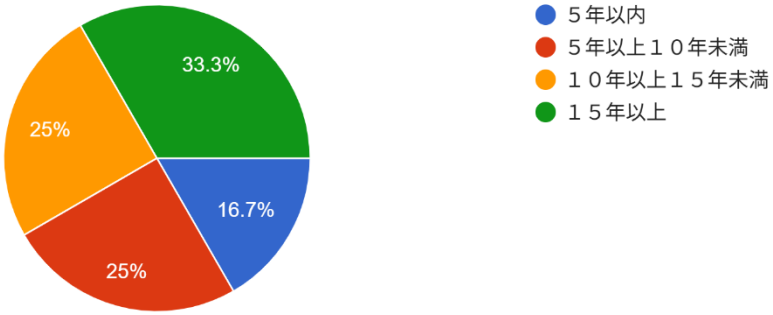
２．通所されている方の年齢を教えてください

25 件の回答



20～30 代の方が 5 割以上となっておりますが、60～70 代の方が 2 割含んでいる現状がみられます。全国的に高齢化しており、当事業所も同様の傾向となっております。

３．ワークセンターにしうみを利用している期間は合計でどのくらいですか？
24 件の回答

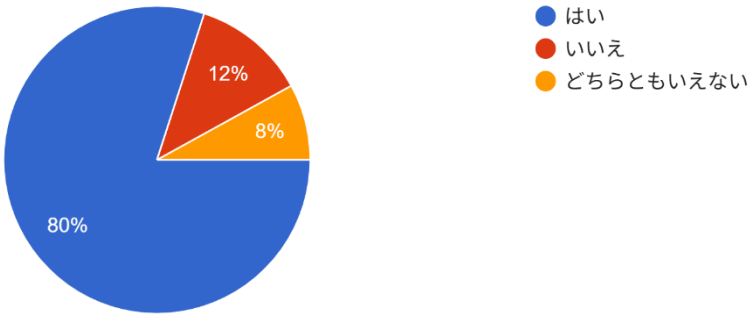


10 年以上通所されている方が約 6 割となっております。開所以来、一般事業所へ就職された方も 36 名おられ、事業所の目的も果たせています。その一方で就職での退所者がいるなかで、利用者の重度化がみられます。その為、通所期間が長期に及ぶ傾向にあります。

ご利用者様への質問です

設問の設け方に問題があり。「ご利用者様への・・・」とした為か利用者様の設問すべて無回答のアンケートがありました。保護者様の判断で、利用者ご本人が回答できないと判断され回答されなかったものと考えられます。次回実施時は、ご利用者様が直接回答できなくても、保護者様が普段の様子から判断し回答いただけるよう配慮したいと思います。また、利用者様と保護者様の普段のコミュニケーションの一つになればと考えます。

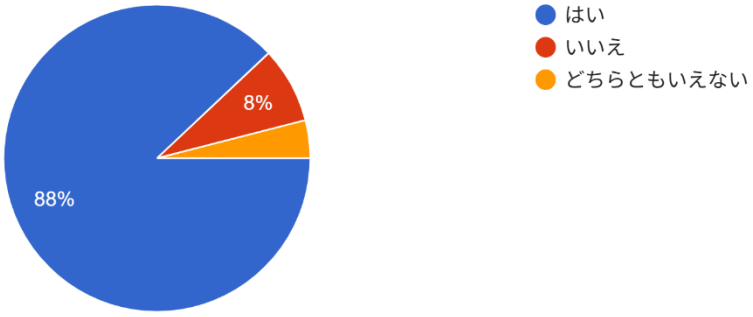
４．職員はやさしく丁寧に接してくれますか？（嫌なことをされたりいわれたりしませんか）
25 件の回答



２０％の方から、「いいえ」あるいは「どちらともいえない」との回答がありました。どのような場面であったかまでは記載しないアンケートでしたので具体的には判断でき

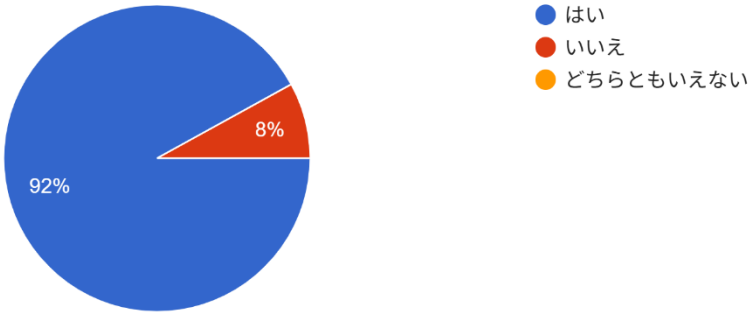
ませんが、職員からの支援や声掛けに嫌な思いをしたと少なからずあったと思われます。今後は利用者様との接し方について職員一人一人が注意するとともに、施設での研修機会を設けます。

５．職員はあなたの障害について理解し適切ににかかわってくれていますか？
25 件の回答



１２％の方から「いいえ」あるいは「どちらともいえない」との回答がありました。全体的には少ないですが、障害特性に対しての理解に乏しいと感じている利用者もいるようです。これについても施設として研修機会を設けて、障害特性を理解し適切なかかわりや支援の工夫が取れるよう研鑽していきます。

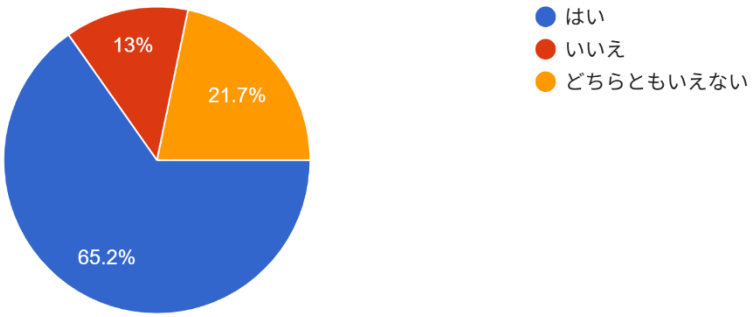
６．職員はあなたの意見や話をよく聞いてくれますか？
25 件の回答



2 名の方から「いいえ」との回答がありました。
自由記載欄がありませんでしたので具体的には分かりませんが、ご自身が意思表出しようとしていたことを職員が傾聴できなかったことは残念です。今後は、ご利用者様の意見をしっかりと聞くよう全職員で取り組んでいきたいと思います。

７．職員に不満や苦情を伝えやすいですか？

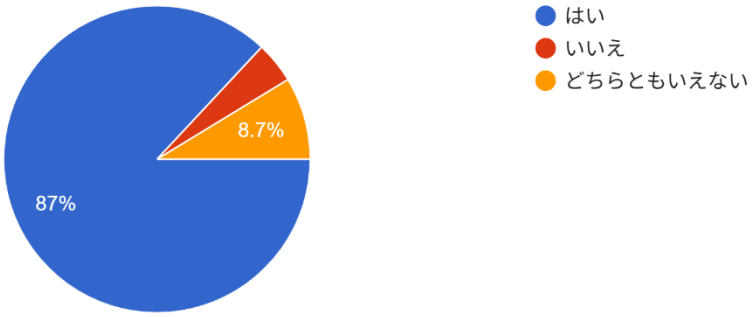
23 件の回答



約３５％の方から「いいえ」あるいは「どちらともいえない」との回答がありました。利用者と職員は対等な関係とは言っていますが、利用者様や保護者様にとっては、言いたいことがあっても言えない環境にあるのだと改めて認識しております。すぐには気持ちを切り替え、「何でも言っていこう」とはならないかもしれません。ですがご不満やご希望などあれば、些細なことでもご連絡ください。

８．職員はあなたの気持ちや体調のことに気にかけてくれていますか？

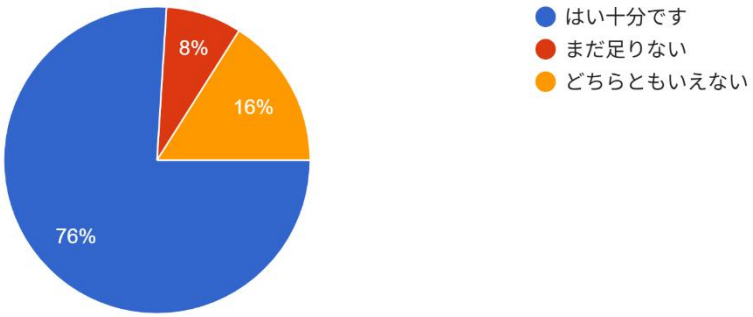
23 件の回答



１３％の方から「いいえ」あるいは「どちらでもない」との回答がありました。来所時には作業班ごとに体調確認や精神面の確認を行っております。しかしご利用者様は、「仕事を頑張りたい」と少し体調が悪くても言い出せずに頑張り過ぎてしまうのではないかと推測されます。

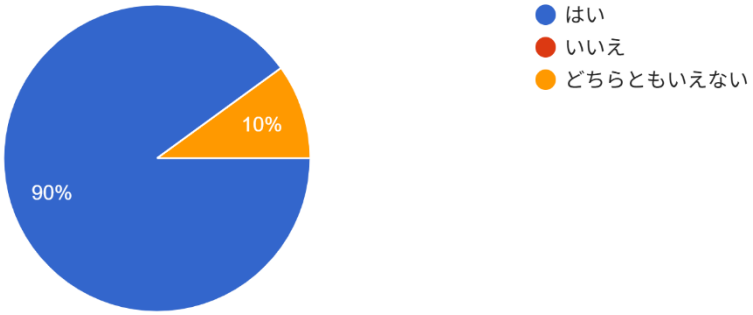
皆様が体調を崩さず長く仕事を続けてほしいとの思いがありますので、相談してください。

９．職員はあなたに十分関わってくれていますか？
25 件の回答



２４％の方が「まだ足りない」あるいは「どちらでもない」との回答でした。１／４の方は、より関わりが欲しいと感じているようです。「すべての方に平等に」「ご本人の様子を見ながら関わりを深く」と心がけておりますが、さらに関係を深められるよう心がけます。

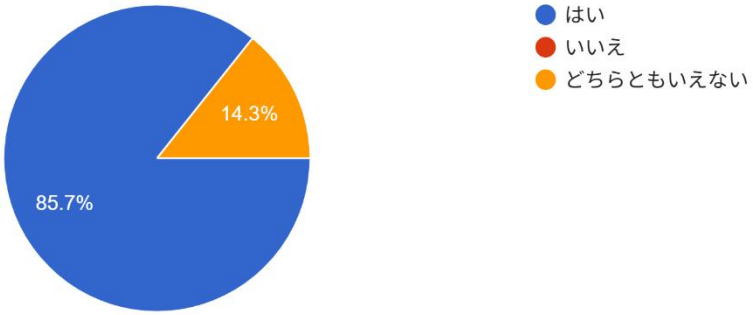
10．個別支援計画は、あなたの希望や頑張りたいこと、課題を満たした内容になっていますか？
20 件の回答



個別支援計画に関する設問に関して、２７件中２０件の回答と回答数が確保できませんでした。また、回答の中に１０～１５％ほど「どちらともいえない」との回答がみられました。
この設問では９割の方は課題を満たしていると回答いただいておりますが、１割の方は「どちらともいえない」との回答となっています。可能性として、支援者の思いが優先された内容になっているかもしれません。今後の計画作成の際は、利用者様と保護者様の気持ちをしっかりと聞き取りながら計画作成を行ってまいります。

11．職員は個別支援計画に沿った支援をしてくれていますか？

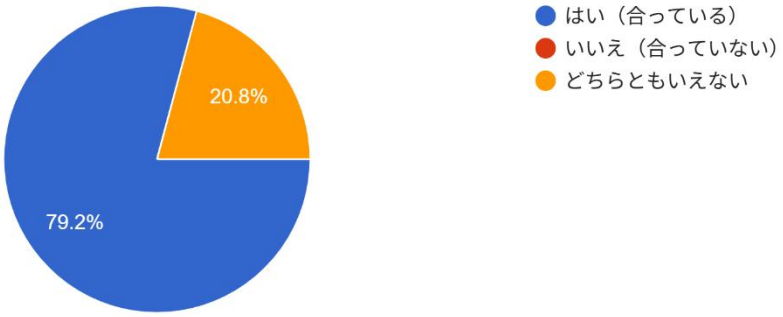
21 件の回答



約 15%のかたが「どちらともいえない」との回答がありました。個別支援計画は、利用者様支援に関し目標に対しての支援の方針を記載している重要な書類となります。ですが計画に沿った支援方法を職員が十分理解せずに支援を行っている可能性があると推測されます。職員一人一人が計画をしっかりと理解し関わりを持てるよう情報共有の徹底を行っていきます。

12．今の作業は自分に合っていると思いますか？

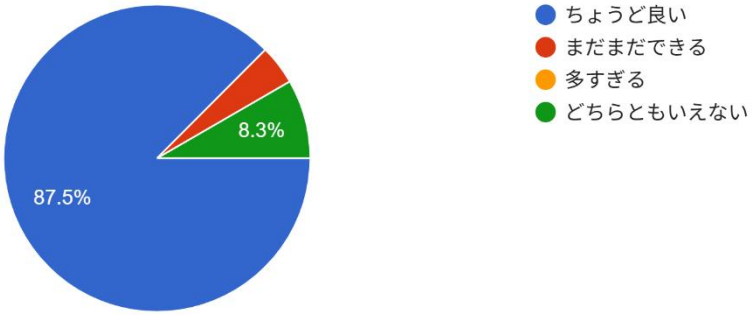
24 件の回答



約２０%の方から「どちらともいえない」との回答がありました。ご本人の希望や特性を考慮するとともに、同じ作業だけでなく、他の作業にも取り組んでもらうこともできます。ご希望があれば職員に相談していただければと思いますし、今後、ご希望する作業内容などを改めて確認する機会を設けます。

13．今の作業の仕事量は十分ですか？

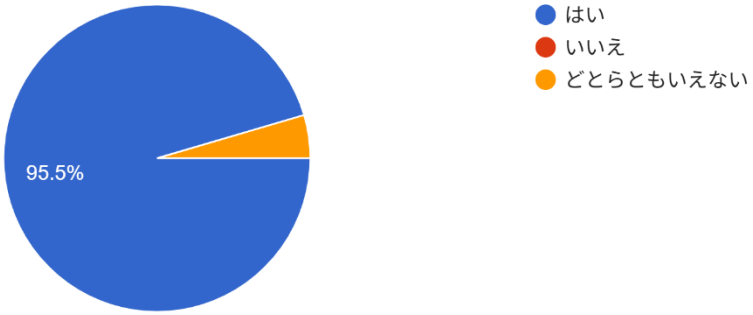
24 件の回答



「多すぎる」と回答された方はいませんでした。中には「まだまだできる」と意欲ある回答もありました。たくさんの仕事を行えば収入が上がり、皆様への工賃も上げられるかもしれません。しかし多くの方は、今の仕事量でちょうど良い、無理がないと感じていると推測されます。今の仕事量を減らさぬよう経営努力を続けます。

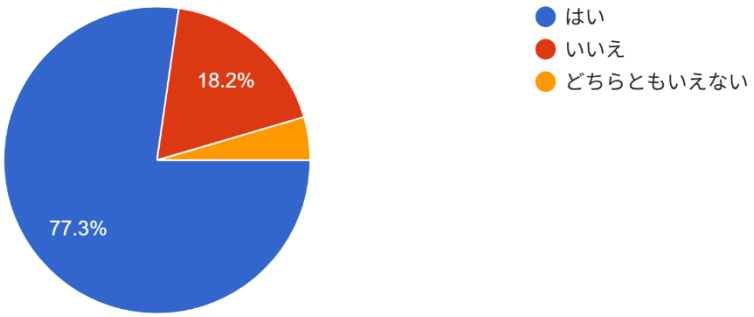
14．作業の取り組み方は分かりやすく教えてもらっていますか？

22 件の回答



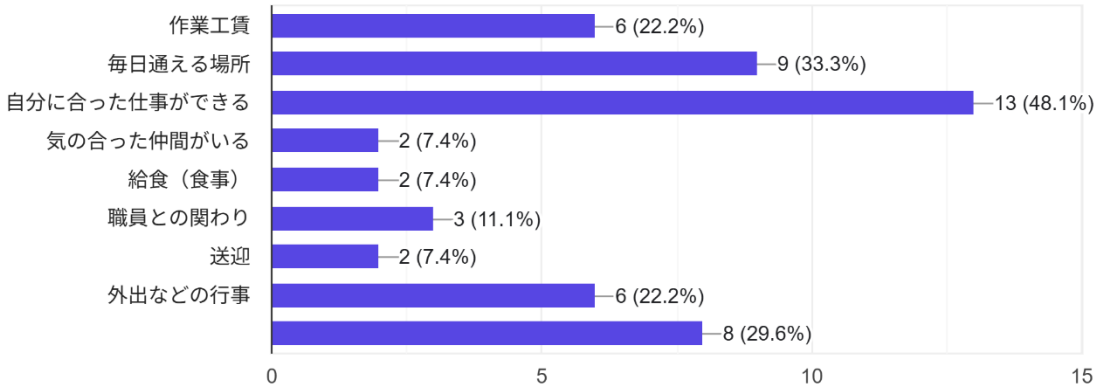
ほとんどの方は、仕事を分かりやすく教えてもらっているようです。今後も新たな仕事があるときには、丁寧に説明し仕事がスムーズに行えるよう努めます。

15．現在の工賃金額について満足していますか？
22 件の回答



約２３％の方から「いいえ」あるいは「どちらでもない」との回答がありました。昨年度は特に物価高騰などの影響もあり月額平均工賃が 5,000 円ほど減額となってしまいました。今年度は以前の月額平均工賃額になるよう努力していくとともに、さらに上げられるような経営努力をしていきます。

16．ワークセンターにしうみに対して求めていることや期待していることを2つ選んでください。
27 件の回答



当事業所に対して求めていることへの設問に対し、1 番が「作業工賃」と思いましたが、それ以上に「自分に合った仕事ができる（1 位)」「毎日通える場所（2 位)」との結果でした。その上で工賃が高ければ申し分ないものと推測されます。現在通所されている利用者様にあった作業内容を検討していきます。
棒グラフの一番下　8(29.6%)の項目は、2 つ選ぶようにしていましたが、1 つしか選ばれなかった方が 8 名おられたことを示していますのでご理解ください。

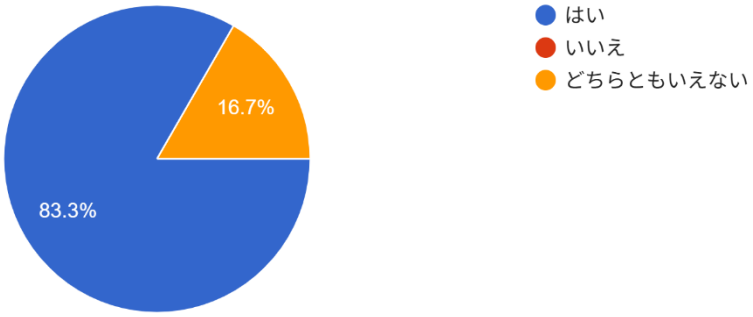
17. 今後開催してほしいイベントなどのご希望がありましたらご記入ください。3 件の回答

別になし
豆まき

実施については職員会議等で検討していきます。設問 16 で「外出などの行事」を楽しみにされている利用者様が多いようです。就労系事業所であり余暇的な活動を組み入れにくいのですが、何か皆様が当事業所の方々と楽しく過ごせる行事ができないか検討します。

18．あなたは、ワークセンターにしうみ利用について満足していますか？

24 件の回答

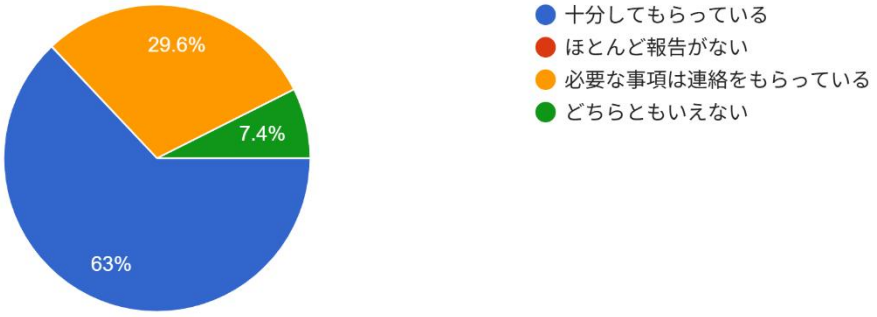


約１７％の方から「どちらともいえない」との回答がありました。具体的に満足できない理由についての自由記載欄を設けていませんので判断できませんが、職員の関わり方や対等な関係が取れていないこと、工賃が安いことなどが満足できない理由かもしれません。設問４～１７の回答結果を参考に利用者様が安心して通所できる場所となるよう努めます。

ご家族様に伺います

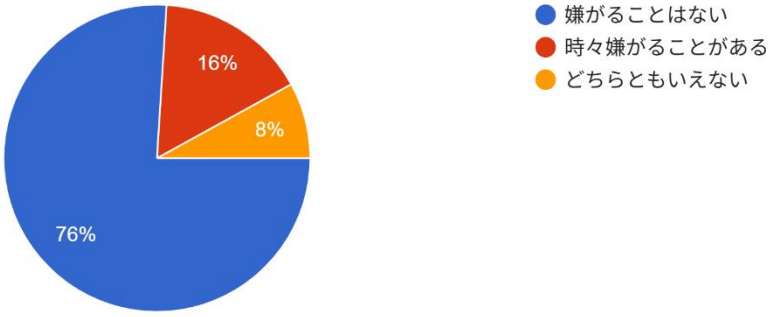
19．職員はご利用者様の様子について報告していますか？

27 件の回答



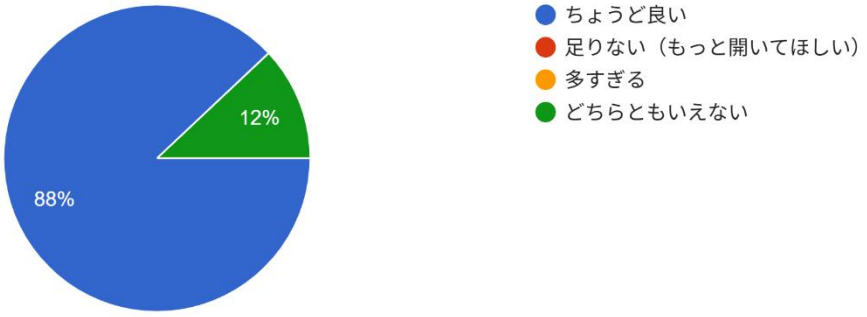
「ほとんど報告がない」との回答はありませんでした。職員も利用者支援に関し保護者様の関わりが重要であると認識しております。今後も必要な事項については情報共有に努めてまいります。

20．ご利用者様は、毎日嫌がらずに通所してくれていますか？
25 件の回答



障害特性などから毎日安定して通所できない日もあると思います。根本的にワークに通所したくないといった気持ちではないと推測されますが、ワークに来ればみんなに会える、一生懸命仕事に取り組める、楽しく過ごせる場所となるよう努めます。

21．面談の機会は適切に設けられていますか？
25 件の回答



面談機会が「足りない」「多すぎる」との意見はありませんでした。今後も相談支援事業所とともにご本人様やご家族様の現状や将来についての意見を確認する場を定期的に設けていきます。
また、何かご相談などありましたら面談時間を設けますのでご連絡ください。

最後に、ワークセンターにしうみの利用に関して、ご意見・」ご要望などがありましたら下記の「自由　記述欄」にご記入ください。

3 件の回答

・毎日、元気で通えていることを喜んでいます。 本人はあまり多くを語らないのですが、様子からして安定していると思います。今後ともよろしくお願いします。
・いつも細かく様子を見ていただき連絡をいただいておりありがたいです。 今後ともよろしくお願いいたします。
・今までどおり。通所させていただきたく思います。 よろしくお願いいたします。