

令和元年度 蕨市障害者就労支援センター 利用者満足度調査結果報告

【調査概要】

1. 調査の目的

社会福祉法人蕨市社会福祉協議会で実施している蕨市障害者就労支援センターの支援における登録利用者様の声を把握し、今後のよりよいサービス提供に活用する。

2. 調査の実施方法

- (1)調査期間:令和2年1月6日から令和2年1月31日まで
- (2)調査対象:上記期間内で蕨市障害者就労支援センターが支援を行った登録利用者様 22名
- (3)調査方法:就労支援を行った際に利用者に調査票の内容を説明しその場にて記入してもらい回収を行った。

3. 調査結果

配布部数:22部

回収部数:22部(回収率:100%)

4. 調査内容

当法人独自の17項目による調査および自由記述。

5. 総合分析

総合的な利用満足度については、「満足」及び「やや満足」(各項目によって回答欄の答え方が違うが)を合わせると9割を占めており、全体的に概ね利用者の満足を得ていると言えます。

詳細内容は、以下のとおりです。

1. 利用者様(ご本人)についての質問

年齢は、21歳～30歳の方が36%、続いて31歳～40歳の方が32%、41歳～50歳の方が23%となっています。特別支援学校等を卒業した方の登録者が毎年増えており低年齢化が進んでいる他、長年支援をしている事で、支援期間が長く安定した就労生活を行っている人は調査期間の枠から外れた為、20代が一番多くなったと思われます。

回答者並びに障害者種別では、知的障害の方が41%となっており一番多く、続いて精神障害の方が36%となっています。

昨年と比べ精神障害の方の割合が6%増加し知的障害に並ぶ件数になってきています。

就労支援を行った際に対面式で回答をしてもらった事からご本人様の回答が100%となっています。

2. 相談経路についての質問

関係機関からの紹介が36%、続いて知人・家族からの紹介が23%となっており、関係機関に対する障害者就労支援センターの認知度が図られました。

また、ネットで知ったとの回答が14%あり昨年より増加しています。

今後も様々な周知方法や関係機関等と連携し、就労支援センターを地域に周知してもらえよう努めます。

3. 支援内容説明についての質問

「分かりやすい」「まあまあ分かりやすい」が合わせて95%となり、概ね支援内容をご理解いただきながら支援を行えている様子が伺えます。

ただ、「分かりにくい」との回答も5%あるため、今後もより支援内容を分かりやすく利用者様に伝えられる様、努力して行きたいと思えます。

4. 支援についての質問

支援員は親身に話を聞いているか?との問いには「聞いてくれる」「まあまあ聞いてくれる」が合わせて100%となっており、利用者様との意思疎通を図りながら支援が出来ている他、困った時などに支援員は十分な対応が出来ているか?との問いには「出来ている」「やや出来ている」が合わせて96%、支援員は本人や会社の意向に沿って聞き取りや適切な対応が出来ているか?との問いにも「出来ている」「やや出来ている」が合わせて100%となっていることから、支援対応についてはほぼ満足を受けております。

ただ、「どちらともいえない」との回答が各5%あったことから、少数とはいえ利用者様にとってより満足できる支援を心がけて行きたいと思えます。

5. 支援頻度についての質問

職場訪問の頻度について「満足」「やや満足」が合わせて82%となっており、当センターが支援経過において設定している職場訪問頻度で概ね満足頂いていると思われそうですが、「どちらともいえない」との回答が18%あったことから、今後も支援頻度の確認等を利用者様と共に行いながら職場訪問等を行う様努めていきたいと思えます。

6. 情報提供についての質問

支援員は適切な情報提供が出来ているか、また個人情報に配慮されているかの質問では、「出来ている」「やや出来ている」、「配慮されている」「まあまあ配慮されている」との回答が合わせてどちらも95%であり、概ね情報提供や個人情報の配慮は出来ていると思われそうです。

ただ、どちらともいえないとの回答が5%ずつある為、今後も適切な情報提供に努めていきたいと思えます。

7. 就労支援員の対応や態度についての質問

支援員の言葉遣いや、態度等についての質問に「適切だ」「まあまあ適切だ」、面談時間等の約束を守っているかどうかについての質問に「守られている」「まあまあ守られている」との回答が合わせてどちらも95%以上となっており、利用者様との直接対応には満足を頂いていると思われ
ます。

また、少数ではありますが「どちらともいえないとの回答もあるため、今後も利用者様に気持ちよく支援を受け入れてもらえるよう努めてまいります。

8. 就労生活や余暇についての質問

職場の環境改善やご本人の生活改善の質問には「出来ている」、「やや出来ている」との回答が合わせて96%となっており、昨年は「出来ている」「やや出来ている」を合わせ75%だったことから、改善が見られました。理由としては精神障害の方の支援が増え、就労支援センターが関わる事で、就職したり精神的な安定が図れた事により生活の改善が見込まれたものと思われ
ます。

ただ、余暇活動イベントについての質問では、満足されているか？との質問には「満足」「やや満足」を合わせると77%となっており、「どちらともいえない」との回答が18%のほか、「やや不満」との回答も5%ありました。加えて参加の有無の質問では「参加したい」「時々参加したい」との回答は合わせて59%、「内容によって考える」「参加しない」との回答は合わせて32%となり、昨年より満足度としては減少傾向が見られました。

減少の要因としては、余暇活動イベントの企画や参加者募集に際し、就労支援センター登録者全ての方を対象とした企画や募集を行う事が難しい事から、企画内容として知的障害の方をメイン対象としたイベントの企画を行ってきました。しかし、昨今の状況として精神障害の方の登録等が増加し、余暇活動イベントの周知をしていない方も増えて来ていること等が、減少の結果につながったと思われ
ます。

自由回答では「余暇活動イベントって何か知らず、参加したことが無い」との回答もあり、こういった結果を踏まえ、今後の余暇活動イベントの企画、募集対象者、内容の見直しを検討し、より多くの利用者様に満足してもらえるイベントを実現したいと思います。

9. 今後についての質問

「利用したいと思う」が昨年は95%であったのに対し、今年は82%との回答で「どちらともいえない」との回答も9%あり、減少傾向が見られました。

要因として、精神障害の方等にとっては必要性の高い時のみ支援を行って欲しいとの思いがあり、就労生活がある程度安定した際は支援に対する必要性が減少する傾向が見られます。

今後も回答を頂いた利用者様のみならず、登録利用者様の必要性に応じた支援に努めたいと思います。