

平成25年度

戸田市障害者就労支援センター

利用者アンケートの報告

平成26年3月

アンケートの概要

■目的

- ・ 支援内容についての満足度調査、新たなニーズの確認および把握
- ・ これまでの支援内容の点検と反省、指摘事項を今後の支援に反映させ、支援力を向上する

■対象者

- ・ 就労支援センターの登録者本人および保護者
- ・ 平成 25 年 10 月末時点の登録者 135 名中、アンケート対象者 112 名

■調査期間

- ・ 平成 25 年 11 月 13 日 アンケート用紙を発送
- ・ 平成 25 年 11 月 30 日 回収しめ切り

■調査方法

- ・ アンケート質問用紙を対象者に郵送
- ・ 返信用封筒にあらかじめ 80 円切手を貼って同封
- ・ アンケートの回答は無記名、但し、回答者の属性は記入欄を設ける
- ・ 回答方法は下記の 4 段階の評価、および選択項目、自由記述
【1：そう思わない 2：あまりそう思わない 3：ややそう思う 4：そう思う】

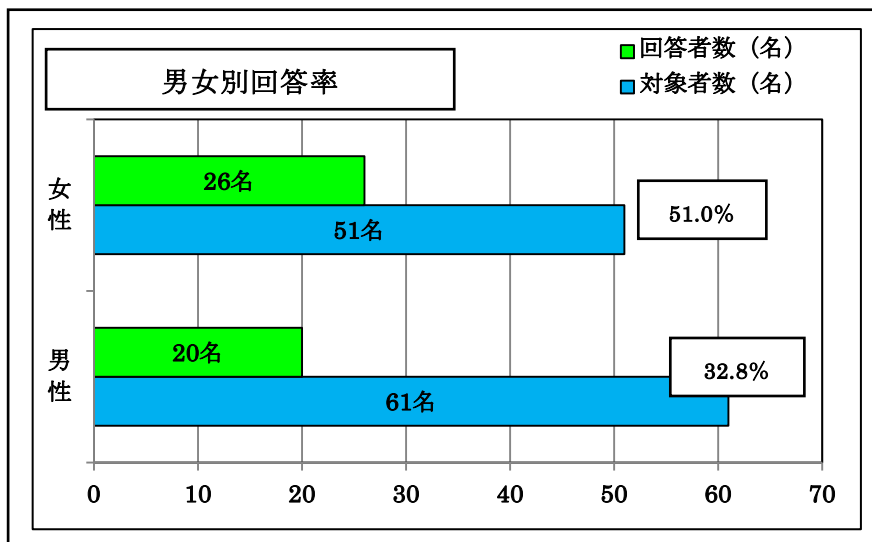
■調査内容

- ・ 設問項目 1～14 の 14 問
- ・ 職員の対応：3 問
- ・ 支援の内容：8 問
- ・ センターの運営、利便性：3 問
- ・ 選択項目（欲しい情報、支援形態、相談時間、開所時間、立地条件）
- ・ 自由記述（就労面、生活面、余暇活動、その他についての意見と要望、家族のコメント）

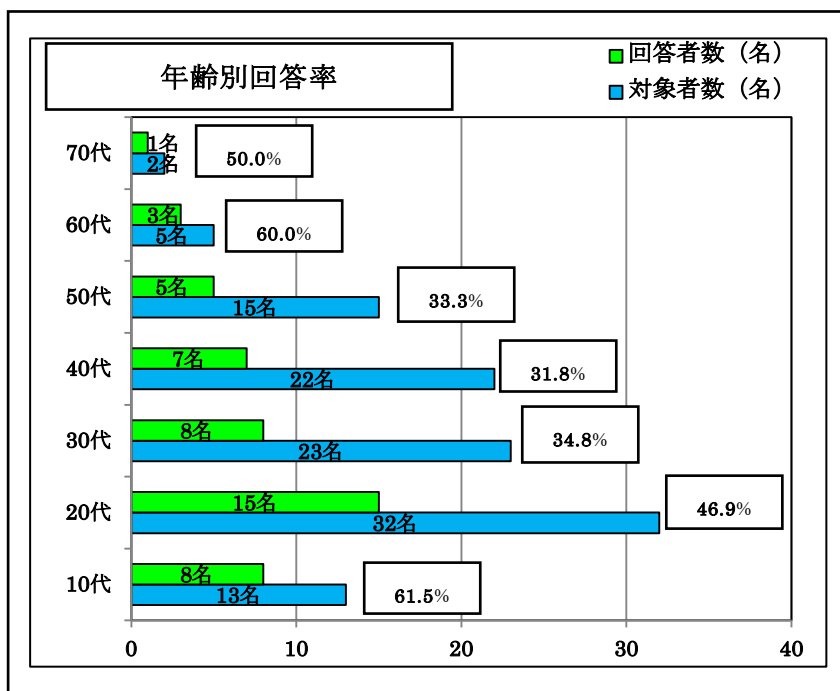
アンケートの結果

■ 回答率

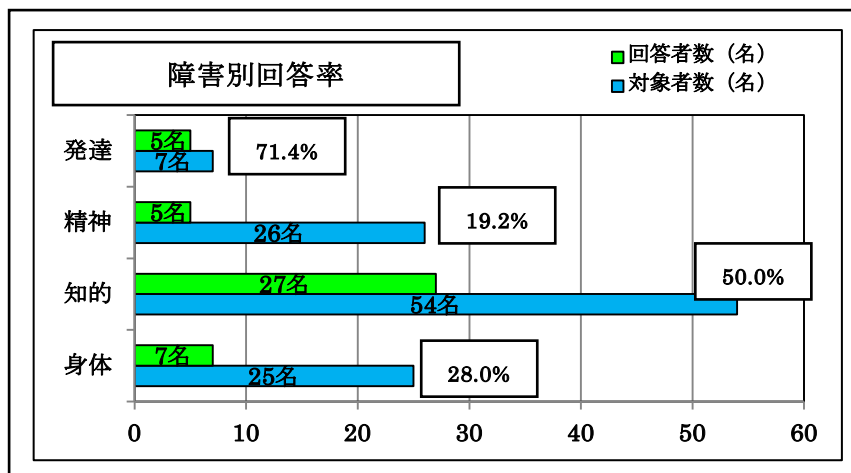
アンケート調査は 112 名を対象に行い、回答率は全体で 43% (48 名) であった。性別 (男女比) でみると、男性の回答率は 32.8%、女性の回答率は 51.0% と女性の方が回答率が高かった。尚、性別無回答は 2 名であった。



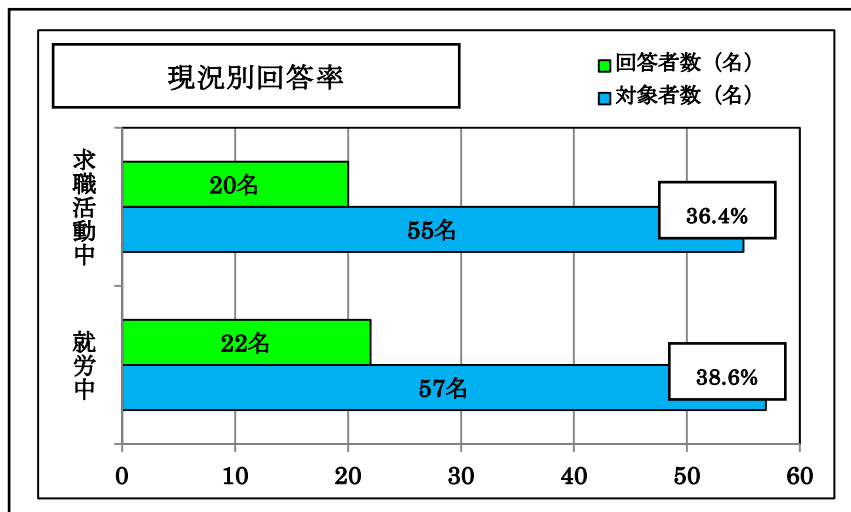
年齢別でみると 10 代の回答率が 61.5% と最も高く、次いで 60 代、70 代、20 代の順であった。また、回答率が最も低かったのは、40 代の 31.8% であった。尚、年齢無回答は 1 名であった。



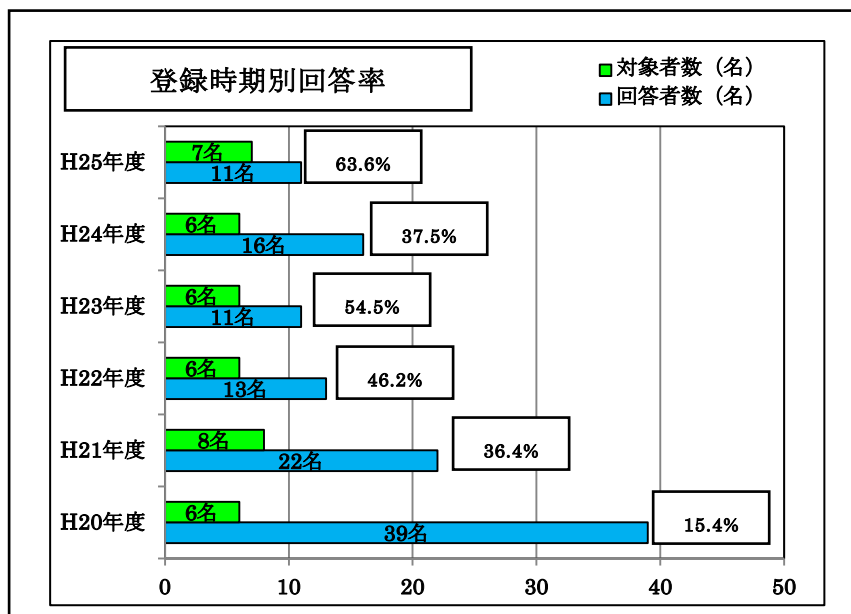
障害種別で見ると発達障害の回答率が71.4%と最も高く、次いで知的障害、身体障害の順であった。また、回答率が最も低かったのは、精神障害の19.2%であった。尚、障害種別無回答は4名であった。



現況別で見ると就労中の回答率は38.6%、非就労中（求職活動中）の回答率は36.4%であり、就労中の回答率の方がやや高かった。尚、現況無回答は6名であった。

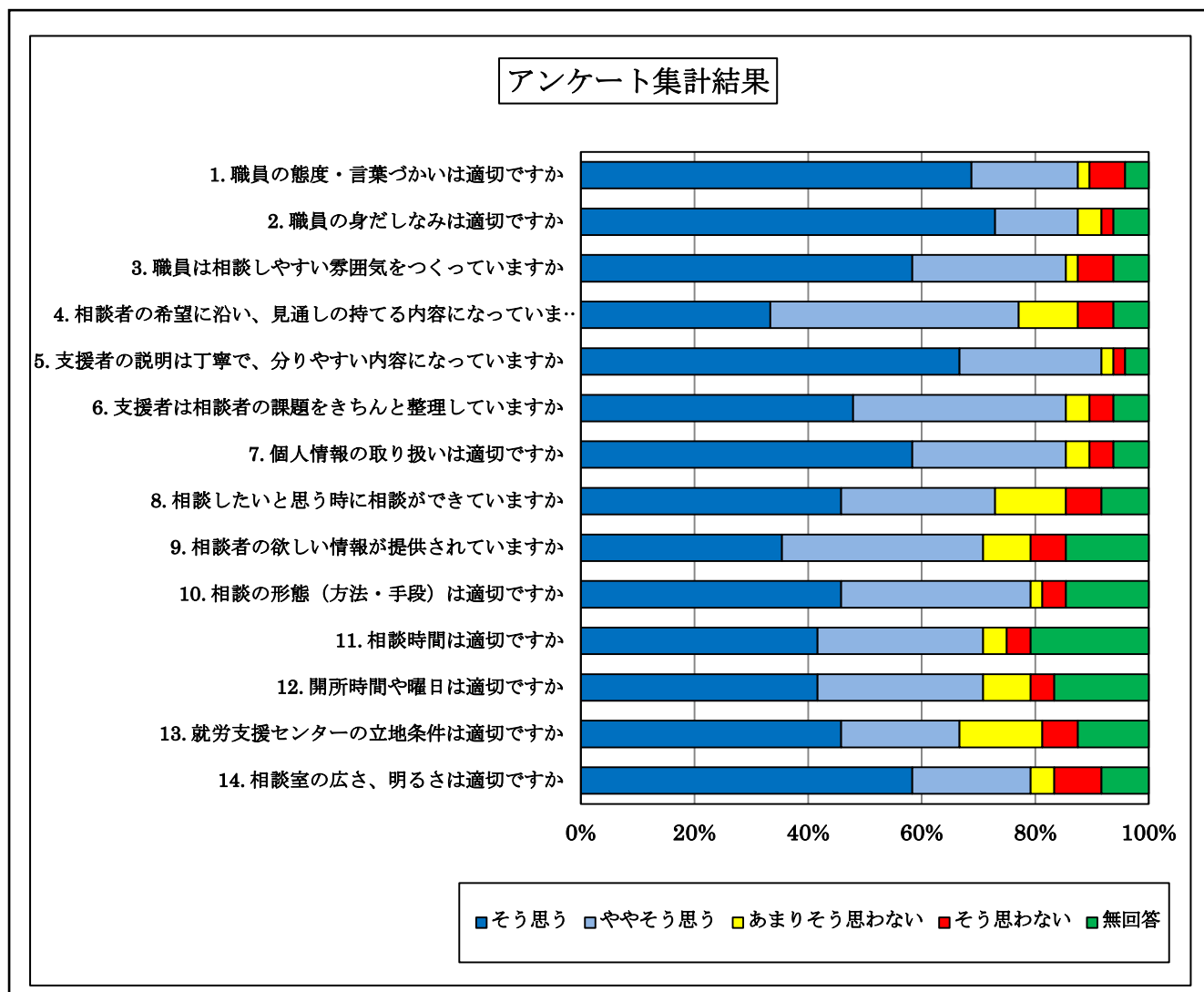


登録時期別で見るとH25年度の回答率が63.6%と最も高く、H20年度に向けて低くなる傾向であった。尚、登録時期無回答は9名であった。



■集計結果

アンケート調査の設問項目は1～14の14問、回答方法は「そう思う」「ややそう思う」「あまりそう思わない」「そう思わない」の4段階評価で行なった。尚、評価の記載がないものについては、「無回答」として集計した。

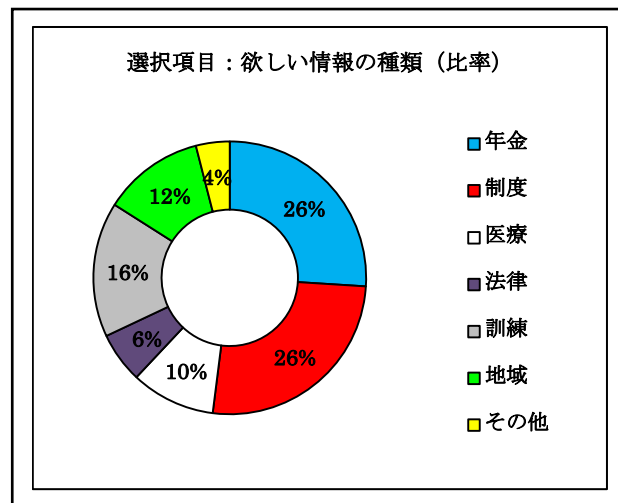
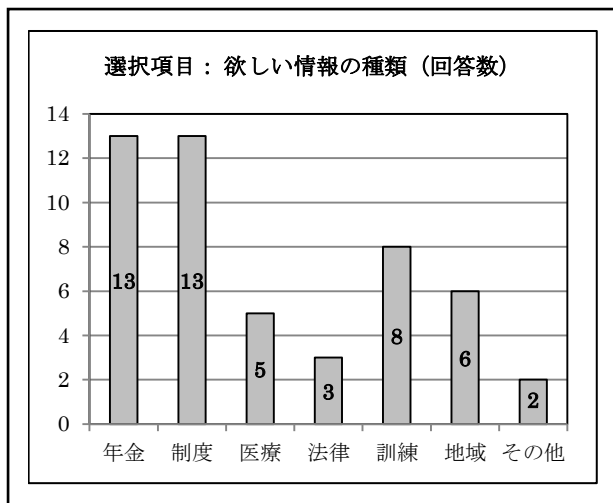


アンケート調査の集計結果から特徴的な項目を見てみると、設問項目5.「支援者の説明は丁寧で、分かりやすい内容になっていますか」の設問については、「そう思う」が67%、「ややそう思う」が25%であり、合計すると92%という高い評価を得ることができた。

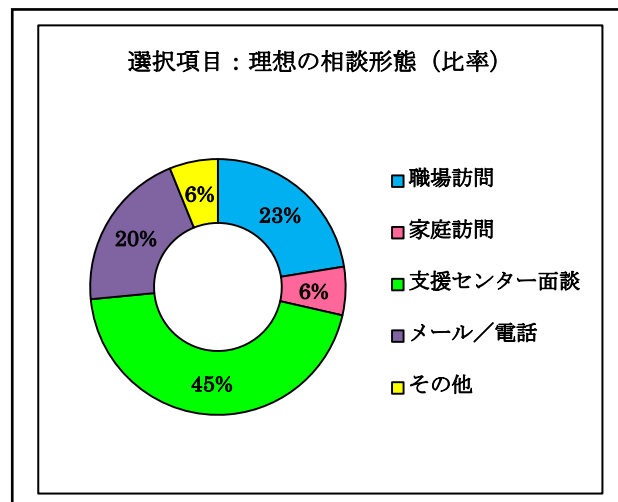
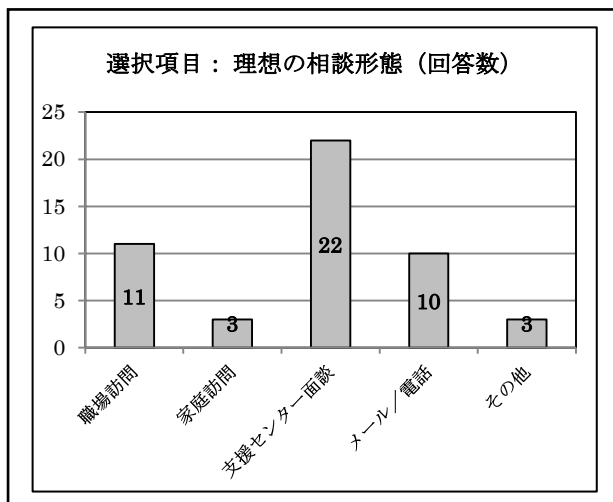
一方で、設問項目4.「相談者の希望に沿い、見通しの持てる内容になっていますか」の設問については、「そう思う」が33%、「ややそう思う」が44%であり、合計すると77%という評価となり、今後より充実した支援が求められる結果となった。

■ 選択項目

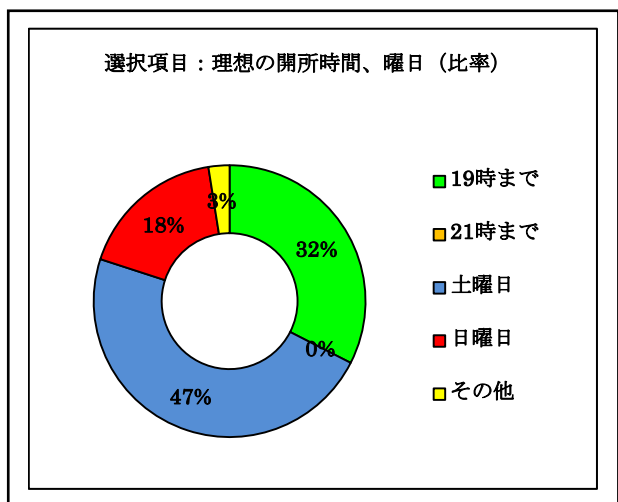
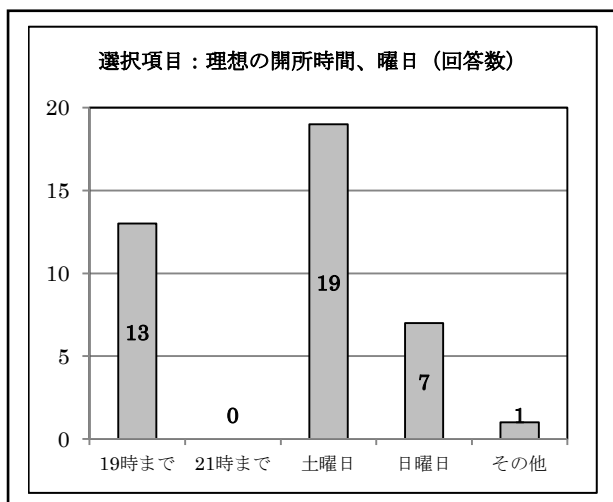
支援の中で欲しい情報は何かを確認したところ、制度と年金が最も多く、この2つでほぼ半数を占めていた。



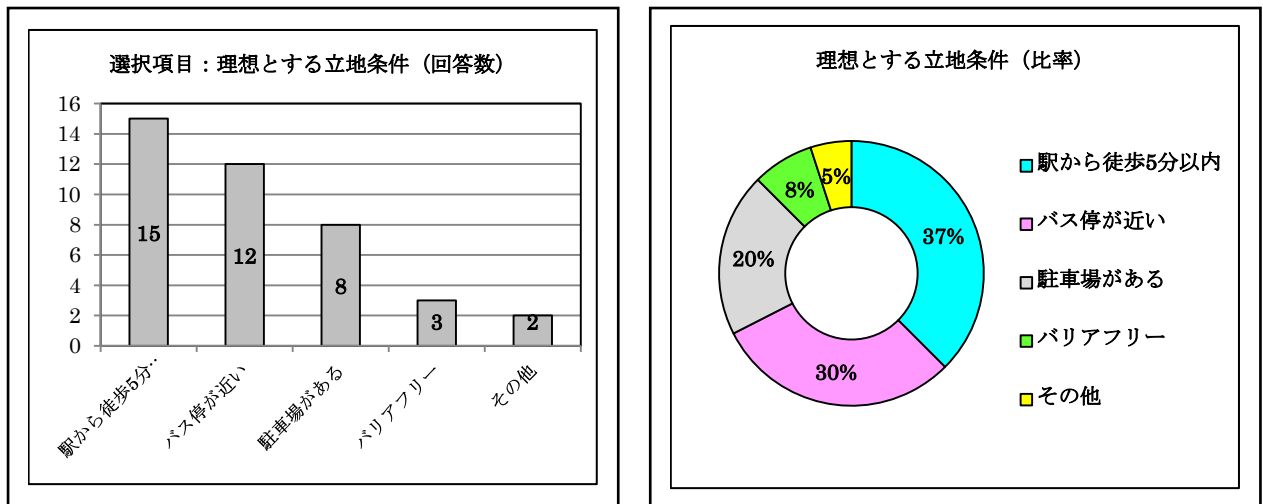
理想の相談形態（手段・方法）は何かを確認したところ、支援センターでの面談がほぼ半数を占めていた。



理想の開所時間および開所曜日を確認したところ、19時までの開所が約3割、土曜日の開所が約5割を占めていた。



理想とする支援センターの立地条件は何かを確認したところ、駅から徒歩5分以内が約4割、バス停の近くが3割を占めていた。

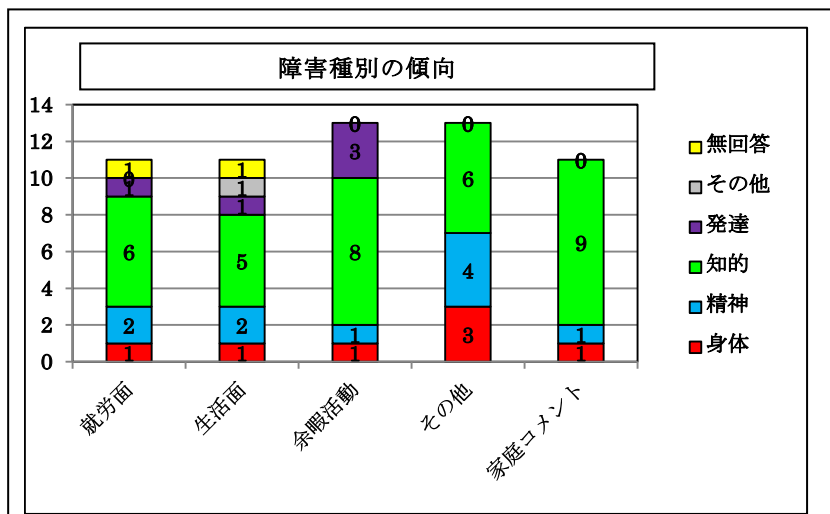


■ 自由記述

自由記述の項目は5つの項目があり、就労面11件、生活面11件、余暇活動13件、その他の意見と要望13件、家族のコメント11件、以上全体で59件の記述があった。

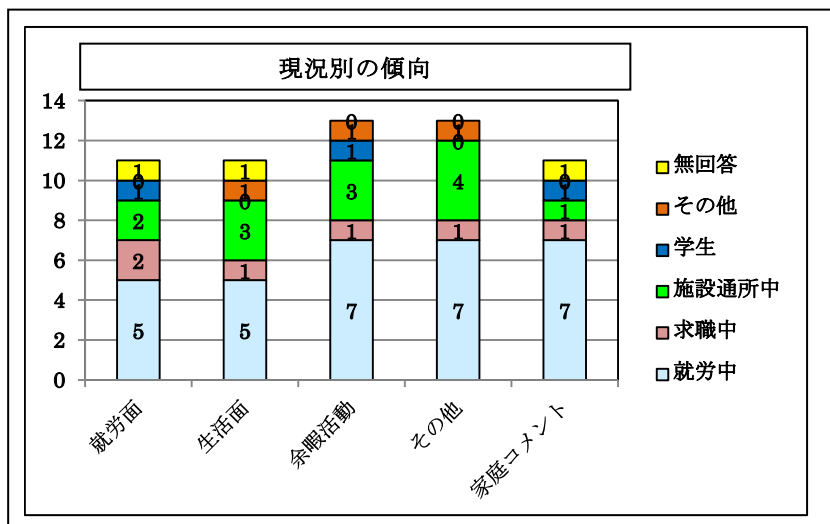
障害種別でみると、どの項目についても知的障害の記述が多い傾向にあった。

次いで、精神、身体、発達の順。



現況別でみると、どの項目についても就労中の記述が多い傾向にあった。

次いで、施設通所中、求職中、学生の順。



自由記述の中で、特に多かった意見を集約すると、以下の通りとなる。

項目	記述内容
就職面	就職の前に見学、訓練、実習などを経験したい。
	就職活動の方法や自分に合った職業の選び方について相談に乗って欲しい。
	働いている私の様子を見に来て欲しい。
生活面	食事を作るのが大変で外食が多い。生活場面のアドバイスが欲しい。
	金銭管理の方法を勉強したい。
	一人暮らしをするようになったら、月にいくらお金がかかるのか知りたい。
余暇活動	サークル活動や仲間同士での交流の場が欲しい。
	作業所だけの往復は何となく淋しい。
	当事者で情報交換ができるような場が欲しい。
その他	毎週でなくても良いので、土曜日か日曜日の半日でも開所して欲しい。
	週に2日、19時まで開所して欲しい。
	家以外で安心してホッと出来る場が欲しい。
家族のコメント	このアンケートは障害者には難しすぎる。
	言い辛い事や聞き辛い事も企業に伝えて返答をいただけるので助かる。
	親としてはもう一度就職を目指して欲しいが、本人にはその気がない。

■今後の課題

アンケート調査の集計結果より、改善の望まれる項目について記述するとともに、今後取り組むべき課題をあげてみた。

設問項目4. 相談者の希望に沿い、見通しの持てる内容になっていますか

マイナス評価としては、「あまりそう思わない」が10%、「そう思わない」が6%、合計すると全体の16%であった。今後の課題としては、相談者についての情報収集とアセスメントに力を入れ、今後の支援方針をわかりやすく丁寧に説明していくことが必要である。

設問項目8. 相談したいと思う時に相談ができていますか

マイナス評価としては、「あまりそう思わない」が13%、「そう思わない」が6%、合計すると全体の19%であった。今後の課題としては、相談しやすい支援体制づくりに力を入れ、時間的および場所的な環境を整えていくことが必要である。

設問項目9. 相談者の欲しい情報が提供されていますか

マイナス評価としては、「あまりそう思わない」が9%、「そう思わない」が6%、合計すると全体の15%であった。また、選択項目で欲しい情報の種類を見ると、「制度」または「年金」の回答が多い結果となった。

設問項目 1 2. 開所時間や曜日は適切ですか

マイナス評価としては、「あまりそう思わない」が 8%、「そう思わない」が 4%、合計すると全体の 12%であった。また、選択項目で理想とする開所時間および曜日を見ると、「19 時までの開所」および「土曜日の開所」の回答が多い結果となった。

設問項目 1 3. 就労支援センターの立地条件は適切ですか

マイナス評価としては、「あまりそう思わない」が 15%、「そう思わない」が 6%、合計すると全体の 21%であった。また、選択項目で理想とする立地条件を見ると、「駅から徒歩 5 分以内」および「バス停が近い」の回答が多い結果となった。

■まとめ

この度のアンケート調査により、支援内容についての満足度がある程度把握できた。そして、これまでの支援の中で反省すべき点も確認することができた。また、日々の支援の中で利用者がどんな事を望んでおり、新たなニーズがどこにあるのかも把握することができた。

今後は支援力および満足度の向上の為、反省すべき点を改善し、利用者のニーズに一つでも多く応えられるよう努めていくこととする。