

アンケート集計

令和 元年 8月23日
調査責任者 チーム響き 阿部 磨呂

就労移行支援事業所 DREAMER では、利用者アンケートを行い利用者の満足度や達成感・過ごしやすさを中心に質問用紙に記入してもらい匿名性でアンケートを行った。この調査結果をふまえて作業の効率化や一般就労や利用者の気持ちに寄り添った就労移行支援事業所を目指していきたい。

まず、就労移行支援事業所 DREAMER では、利用者はインターネット広告業とイーベイを利用した作業を行い利用者はパソコンでブログを書いたり商品の出品などを行う作業をしている。

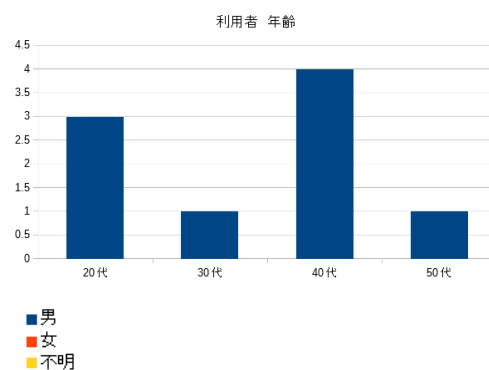
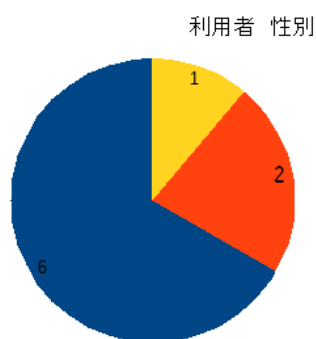
まず、最初に利用者の基本情報を紹介していく

問1 利用者の性別

問1	
男	6
女	2
不明	1

問2 利用者の年齢

問2	
20代	3
30代	1
40代	4
50代	1
60以上	0

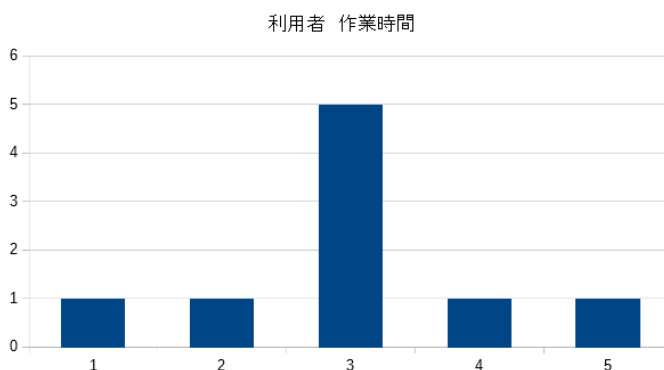


上の結果のようにアンケートに回答した方は男性が多く40代が多かった。このことから就労移行支援事業所 DREAMER では、働き盛りの40代が多いという事を前提においてアンケートの分析を進めていく。

次に利用者の作業時間を聞いてみた。

問3 利用者の就労時間

時間	人数
2	1
3	1
4	5
5	1
6以上	1



利用者の作業時間は4時間が多かった。基本敵には10:00~15:00が多かった。就労移行支援事業所 DREAMER では、1週目を午前中のみ、2週目を利用者さんと一緒にご飯を食べる。3週目は14時まで4週目は15時までと利用者の体調に合わせてながらやって行く。

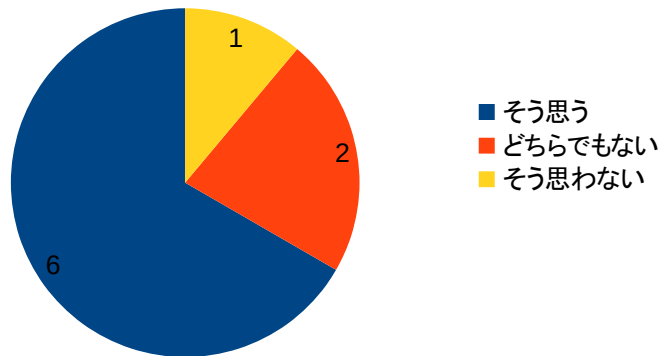
この様に段階的に就労時間を伸ばすことで利用者が無理なく作業することにより利用者が安心して作業に取り組めるようになると考えている。

次に、利用者の満足度についてアンケートを行ってみた。このアンケートを行った目的は利用者の人が日常的にどのような思いを持って作業に取り組んでいるかを調べた。その結果、以下の通りになった。

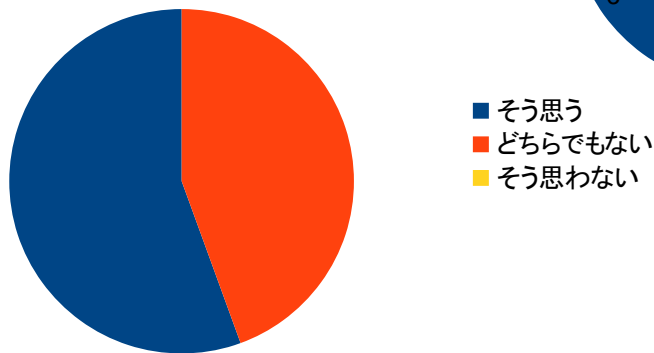
問4 作業の楽しさ

問4	
そう思う	6
どちらでもない	2
そう思わない	1

作業 楽しさ



利用者 満足感・達成感



問5 作業の満足度・達成感

満足感	
そう思う	5
どちらでもない	4
そう思わない	0

就労移行支援事業所 DREAMER での作業内容は利用者の方は楽しいと感じる事が多いが満足感や達成感楽しさよりも少なめだった。この結果を受けて就労移行支援事業所 DREAMER では、満足感や達成感を上げていくためスモールステップを採用して利用者の方に満足感や達成感を充実させて一般就労に繋げていきたい。

スモールステップの事例

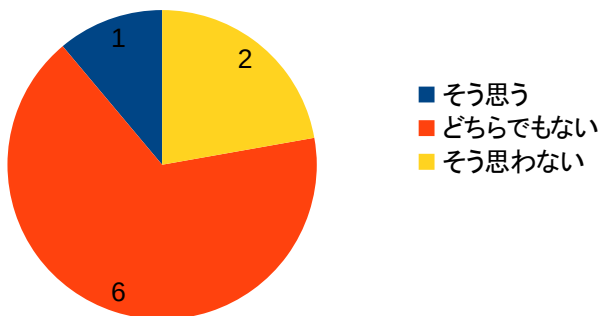
- ・生活リズムを整え、日常的に出ていける用にしていく
- ・目標を明確にして一つずつクリアしていく
- ・自己分析をしっかりしていき資格や将来的に有効な挑戦に向けて目標をスタッフとともに決め時間を区切り資格試験に挑戦していく。

このようなスモールステップを利用して利用者には、達成感や満足感を強く感じてもらう数か月の期間を利用して作業を楽しい・やりたいことと捉えていけるように実技的な支援と共に精神的な支援もしっかりと行けるようにしていく。

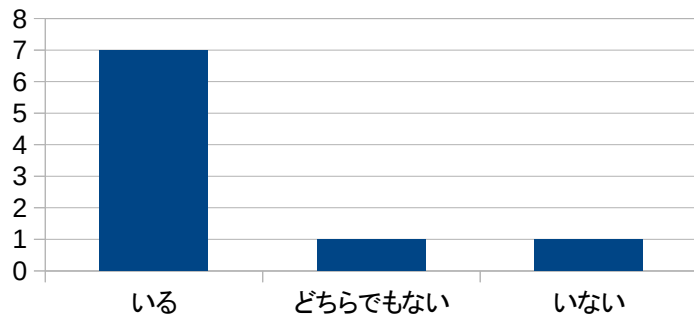
次に「仕事量の多さ」や「職場に悩みを相談できる人がいるのか」等の職場の環境についてアンケートを行った

仕事が多いと感じる

仕事量の多さ	
そう思う	1
どちらでもない	6
そう思わない	2



相談できる人がいるのか



相談できる人	人数
いる	7
どちらでもない	1
いない	1

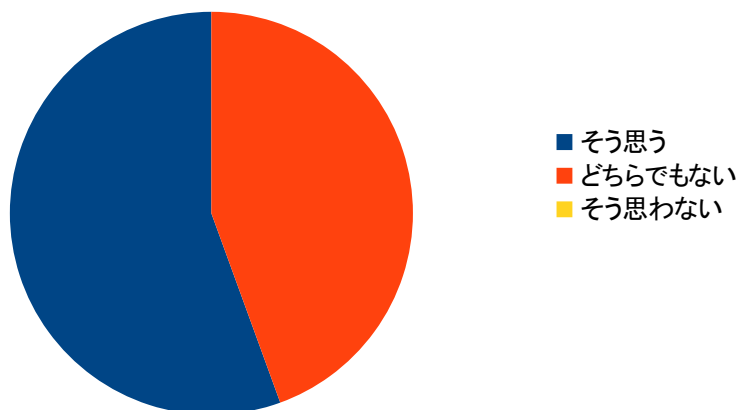
上記の事から就労移行支援事業所 DREAMER は、適度な作業時間で仕事が出来ていて仕事場に相談出来る人がしっかりといる事が分かる。

しかし、仕事量が多いと感じていたり、周りに相談が出来ていない利用者さんも多少いる。就労移行の現場では、信頼関係をしっかりと作っていき、気持ち的に就労をしやすい環境としていく。そのためには、スタッフの教育が必須でスタッフが作業時間、利用者優先の作業を行う事で利用者の変化にいち早く気づき、対策することが出来るようにしていく。

次に就労移行支援事業所 DREAMER で「貴方の頑張りは評価されていると思いますか」という質問を行ってみた。

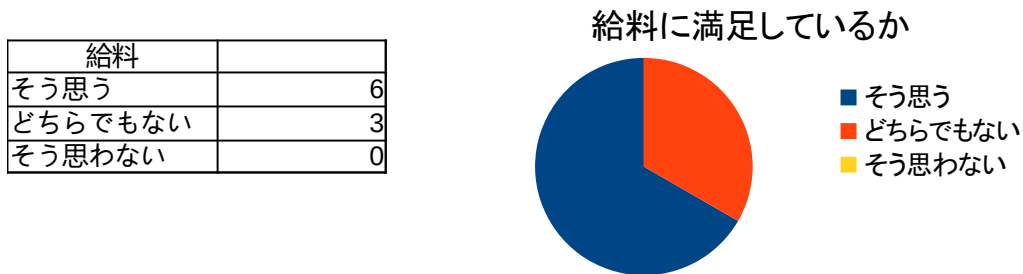
頑張りが評価されているか

評価	人数
そう思う	5
どちらでもない	4
そう思わない	0



このようなアンケートを取って利用者の多くは「自分の頑張りが評価されているという結果になった。「頑張りが評価されている」と回答した方が多かったがしかし「どちらでもない」と回答された方も多かった。スタッフへの聞き取り調査では、「声掛けをしっかりとっている」という内容だったが、今後は「頑張りを評価する」という事も頭に置いてもらい、「頑張りが評価されている」と回答出来る利用者を増やしていけるようにしていく。

次に、「あなたは今の給与・賞与に満足していますか？」という質問を行ってみた

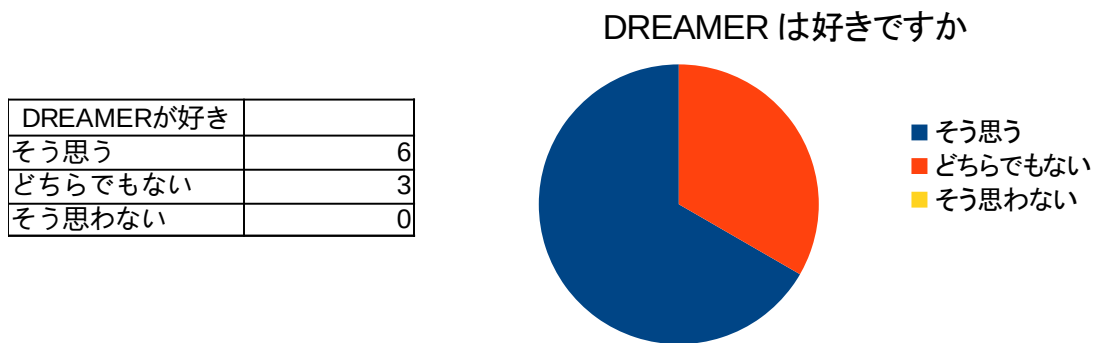


この質問結果はやはり「工賃の金額に満足している人はとても多かった」

これは、就労移行支援事業所 DREAMER の一番の特徴で利用者さんに作業工賃を最低賃金以上を支払っている。時給を最低賃金以上支払うことで、利用者さんが「仕事をしている」という実感が生まれ「責任ある」作業を行うことが出来るようになり実際の「就労」に近い作業を行う。

この特徴を生かしていき「工賃が最低賃金以上もらえる」という事と「利用者の意見をしっかりと聞いてその人に合った作業が出来る」という2つの魅力を伝えていきたい。

最後に利用者さんに「就労移行支援事業所 DREAMER は好きですか」という質問をしてみた。



就労移行支援事業所 DREAMER の利用者の3分の2が就労移行支援事業所 DREAMER の事を好きと言った。この質問結果から就労移行支援事業所 DREAMER が就労のためという機能だけではなく利用者の居場所の一つになっている事も想像出来る。

今後は利用者の満足率90パーセントを目指してさらにより良い環境作りを行っていく

まとめ

就労移行支援事業所 DREAMER では、毎回利用者への声掛けを積極的に行っている。そしてインターネットインターネット広告業を使ったブログの作成などを行っている方たちは自分のブログが何人の人に見られたのか、広告収入がいくらあったのか、また、イーベイでは商品をいくつ売ったのか、また、売上金がいくらあったのかを見れる事で過去の自分と比較し、自分の成長を実感出来る。また、他人の記録を見れないようにしているため他人と比較して劣等感を感じる事は無くしている。そして、段ボールの組み立てや出品や作業を行っている方たちは一日が慌ただしく現在は作業をしているため、今後は、一日の終わりに自分の今日の数を確認することで今日の体調や翌日の目標などを組み立てやすくしていく。

そのように、行うことで精神的な向上等の効果が期待できる。「ただ、作業をするだけ」ではなく「この作業がどのような意味があるのか」をしっかりと入れていき満足感や達成感をより向上させていく

このアンケート結果を踏まえ今後、就労プログラムのメリットを増やしていき、デメリットを改善していき、更なる作業向上へとつなげていく。1年後に再びアンケートを行い、比較して成長段階を定期的に確認していく事とする。

アンケート調査法

質問紙方 聞き取り

アンケート期間

2019年 5月～6月

内部調査担当者 就労移行支援事業所 DREAMER 高橋 裕伸

外部調査担当者 チーム響き 阿部 磨呂