

## 「利用者に対する調査」結果報告書(平成19年度)

社会福祉法人 仁和会  
 ケアホーム・グループホーム せんげん 施設長 小峰光羨 殿

郵便番号 162-0825  
 所在地 東京都新宿区神楽坂2-4 結城ビル4F

特定非営利活動法人 NPO人材開発機構  
 評価機関名

認証評価機関番号 機構 02 - 005

電話番号 03-5206-7831  
 代表者氏名 理事長 水谷 正 夫

以下のとおり調査を行いましたので報告します。

| 評価者氏名・担当分野・評価者養成講習修了者番号              | 担当分野   | 修了者番号            |
|--------------------------------------|--|------------------|
|                                      | ① 経営   | H0301053         |
|                                      | ② 福祉   | H0403040         |
|                                      | ③ 福祉   | H0307020         |
|                                      | ④  |                  |
|                                      | ⑤  |                  |
| ⑥                                    |  |                  |
| 福祉サービス種別                             | 共同生活介護(ケアホーム)・共同生活援助(グループホーム)<br>(旧体系:知的障害者通勤寮)  |                  |
| 調査対象事業所名称                            | 社会福祉法人 仁和会 ケアホーム・グループホーム せんげん  |                  |
| 事業所連絡先                               | 郵便番号   | 183-0005         |
|                                      | 所在地  | 東京都府中市若松町4丁目8番7号 |
|                                      | 電話番号   | 042-351-0505     |
| 事業所代表者氏名                             | 施設長 小 峰 光 羨  |                  |
| 契約日                                  | 2007 年 8 月 1 日   |                  |
| 利用者調査票配布日(実施日)                       | 2007 年 9 月 7 日   |                  |
| 利用者調査結果報告日                           | 2007 年 10 月 29 日   |                  |
| 調査結果合議日                              | 2007 年 12 月 17 日   |                  |
| コメント<br>(利用者調査の工夫点、補助者・専門家等の活用などを記入) | 施設と評価手法日時等について十分打ち合わせを行った。利用者の聞き取り調査は利用者の授産作業等の妨げにならぬ様配慮した。当日は3名の評価者が利用者の障がい特性やプライバシー、体調等に配慮して夫々別室で2日にわたり実施し、調査では設問の言い換えや意思疎通の難しい方には「はい・いいえ」シートや筆談等を交え、一部の利用者には職員の見守りをお願いした。又評価者の写真入りポスターを施設内に掲示する等利用者とのコミュニケーションを図る事に努めた。尚評価機関独自の様式で、家族アンケートと職員との面談を行い評価の補完とした。 |                  |

〔利用者調査：ケアホーム・グループホーム〕

《事業所名：社会福祉法人 仁和会 ケアホーム・グループホーム せんげん》

|                   |  |      |      |
|-------------------|--|------|------|
| 調査対象              | 府中はるみ福祉園の福祉サービス第三者評価実施に伴い、ホームで生活し、日中、園に通所する10名全員に対し調査を実施することを前提とした。施設と打合せを行い、利用者特性と本人の意思を尊重し、8名に調査を行うこととした。  |      |      |
| 調査方法              | 知的障害者通所授産施設の利用者間取り票をもとに施設と協議し、食事・ホームでの生活に対する質問を加え、園にて授産作業や日中活動の妨げにならないよう配慮し、間取りを実施した。利用者には朝会にて説明をした後に調査を行った。 |      |      |
| 利用者総数(人)          | 10   |      |      |
| 調査対象者数(人)         | アンケート  | 聞き取り | 計    |
| 有効回答数(人)          |  | 8    | 8    |
| 利用者総数に対する回答者割合(%) | 0.0  | 80.0 | 80.0 |

利用者調査全体のコメント

昭和62年に東京都の認可を受け、知的障害者通所授産施設として発足した「社会福祉法人 仁和会 府中はるみ福祉園」を母体とした『ケアホーム・グループホーム せんげん』は、府中はるみ福祉園を利用している保護者からの要望を受け、平成16年に東京都の地域福祉インフラ整備事業計画によるグループホーム設立のための行動を開始し、平成18年に開設された。「自立生活を通して利用者と世話人が一体となって利用者の抱える困難や障害を軽減緩和し、自己実現と社会参加が実現できるような一人の住民として地域の方々と交流が図れるよう支援する」を目的として、ホームの生活を通して、今までの家庭生活とは異なる新しい家族「家庭」をイメージした利用者同士のふれあいを重視した、暖かみのある生活環境作りを目指している。ホームの総合的満足度は「大変満足」2名「満足」5名「大変不満」1名であった。コメントとしては「ホームでの生活は楽しい」「ホームでは他の利用者の面倒を見ている。大変だけど嬉しい」「友達と生活ができて楽しい」などが聞き取れた。一方では「たまに他の利用者ともめる事があるのが嫌」であった。

利用者調査結果

| 共通評価項目  | 実数 |           |     |            |
|---|----|-----------|-----|------------|
|   | はい | どちらともいえない | いいえ | 無回答<br>非該当 |
| 1. 仕事など日常の活動はやりがいが持てるか  | 7  | 1         | 0   | 0          |
| 授産活動には、自主事業・受託事業があり多種の作業活動を設けており、利用者が全工程を習得できることを目標におき、特に得意とする工程の技術を伸ばす支援にも取り組んでいる。日中生活支援では、生きがいの場所としての施設作りを目指しており、行事やクラブ活動も必ず利用者の意見を取り入れ選択ができるよう対応し、休日にはホームでテレビを見たり自由に外出している。「はい」7名「どちらともいえない」1名で、様々な作業や活動には満足しているコメントが多く、「もっと難しい作業をしてみたい」との意欲的な意見も聞かれた。 |    |           |     |            |
| 2. 工賃・給料の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか  | 4  | 3         | 0   | 1          |
| 利用者の工賃は作業時間・作業能力に応じて「工賃支払要領」に基づき、利用者に毎回説明を行い毎月15日に支給している。さらに特別収入(バザー、除草作業等)は年3回特別工賃として支給している。「はい」4名「どちらともいえない」3名「無回答」1名であった。コメントでは、「たくさんもらっています」「工賃でお母さんに花を買っている」などであった。一方「工賃のしくみは難しい、特に交通費がよく分からない」などの意見が聞かれた。   |    |           |     |            |

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か  | 6 | 2 | 0 | 0 |
| 日々の支援のなかでは、利用者一人ひとりへの目くばり・気くばり・心くばりを忘れずに利用者本位で支援が行われている。また朝夕のミーティングを活用して、課題や不安な点を協議し、必ず全員で情報の共有しあうことで、安全・安心の中で支援が行えるよう取り組んでいる。「はい」6名「どちらともいえない」2名であった。コメントとしては「職員はみんな優しい」「職員にその日の出来事を話している」「特にホームの職員には話しやすい」などであった。一方では「職員に話すのは恥ずかしいので親に話をする」などの微笑ましいコメントも聞かれた。 |   |   |   |   |
| 4. 施設の設備は安心して使えるか   | 6 | 1 | 0 | 1 |
| 利用者の安全確保については、消防署の指導による総合防災訓練、自主防災訓練を実施している。警察の指導により利用者の交通安全指導を行い、職員が毎朝、施設前の道路を横断してくる利用者へ、「おはよう」の声かけとともに安全を促している。また、連絡網を活用した通信訓練の実施、防犯管理では来園予定者の報告の義務づけ等を実施し、利用者の安全管理に取り組んでいる。「はい」6名「どちらともいえない」1名であった。コメントとしては「特にケガをしたことはない」「発作を起こしたときに、皆で助けてくれた」などが聞き取れた。      |   |   |   |   |
| 5. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか   | 6 | 1 | 0 | 1 |
| 施設運営理念の一番に『人権』を、最も大切なことと捉え支援を行うこととしている。また職員は、職員就業規則にて守秘義務を、服務規程として秘密の保持について掲げ、支援を行っている。「はい」6名「どちらともいえない」1名「無回答」1名であった。コメントとしては「大事な話は、GHの部屋や職員の部屋で話をする」「友達を傷つけたくないから、秘密を守る。職員も守っている」「入浴介助のときに話すことがある」などであった。一方では「あまり話はした事ないから」が聞き取れた。                            |   |   |   |   |
| 6. 利用者の気持ちは尊重されているか   | 6 | 2 | 0 | 0 |
| 利用者目線を大切にしている園では、自己選択・自己決定の原則を守り、選択の場を増やし自ら決定できるよう支援をしている。「はい」6名「どちらともいえない」2名であった。コメントとしては「友達も職員も優しい」「特に女性職員が気にしてくれる」「大事にしてくれますかと聞くと、『うん』と笑顔で答えられた」であった。一方では「職員は忙しそうで…」「若い職員は理解してもらえない時がある」などが聞き取れた。  |   |   |   |   |
| 7. 職員の対応は丁寧か  | 7 | 1 | 0 | 0 |
| 利用者の羞恥心への配慮では同性介助を原則とし、利用者が排泄に失敗をしてしまっても、さりげない声かけにて支援を行うことなどの配慮をしている。「はい」7名「どちらともいえない」1名であった。コメントとしては「職員から『〇〇さん』と呼んでもらっている」「丁寧で分かりやすく対応してくれる」などが聞き取れた。一方では「『〇ちゃん』と呼ばれるより『〇〇さん』と呼んで欲しいときもある」との意見も聞き取れた。  |   |   |   |   |
| 8. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者の状況や要望をきかれているか  | 6 | 1 | 0 | 1 |
| 利用者の状況や希望・思い・困っていること、気になること・気づいたこと、支援の必要性などを分析し、それらの情報を基に職員間で協議し、利用者・保護者の意向を踏まえた個別支援計画書を作成している。「はい」6名「どちらともいえない」1名「無回答」1名であった。コメントとしては「仕事について話した」「長期とその日の目標を決めた」「今年は何をしたいですかと、聞かれた」「『悪口をいわない・暴力を振るわない・わがままをいわない』などを頑張ってる」とであった。一方では「今年はまだ決まっていない」が聞き取れた。        |   |   |   |   |

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| <p>【個別の目標や計画について説明を受けた方に】<br/>9. 個別の目標や計画についての説明はわかりやすかったか</p>  | 5 | 0 | 0 | 0 |
| <p>作成された個別支援計画には、利用者(保護者)の意向、長期的な支援方針、解決すべき課題、年度目標、短期的な支援内容、年間支援内容が記載されている。各担当者は作成された個別支援計画書を利用者・保護者に説明を行い同意を得ている。個別の目標や計画について説明を受けたと回答された方は5名であり、全員が分かりやすかったと回答された。コメントとしては「説明は分かりやすかった」「家族と一緒に説明を聞いた」などであった。</p>  |   |   |   |   |
| <p>【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】<br/>10. サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか</p>  |   |   |   |   |
| <p>開所は平成18年であるが、今年度は府中はるみ福祉園を調査基本としたため、過去1年以内に利用を開始した設間は実施しなかった。</p>  |   |   |   |   |
| <p>11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか</p>  | 6 | 2 | 0 | 0 |
| <p>園では、自主運営されている利用者の自治会を通じて、園内行事の決定や利用者全員が様々な役や作業開始前の会議の司会等を当番制で行うことで、みんなの前で話ができるようになるなど、社会性にも考慮した支援を行うことで、積極的に本人の意見が言えるように取り組んでいる。「はい」6名「どちらともいえない」2名であった。コメントとしては、「とても話しやすい」「我慢しているけど、辛くなったら職員に話しをする」「友人関係に悩んだ時に相談している」であった。一方では「母親に話をする」「最近悩みはない」などが聞き取れた。</p> |   |   |   |   |
| <p>12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか</p>   | 6 | 2 | 0 | 0 |
| <p>園では、自己選択・自己決定の原則を守り、選択の場を増やし自ら決定できるよう支援をしている。利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に考慮して支援にあたっている。「はい」6名「どちらともいえない」2名であった。コメントとしては「丁寧に聞いてくれ、対応してくれる」「『外作業をやりたい』と言ったら、やらせてくれた」などであった。一方では「あまり話をしないから…」「相談には乗ってくれるけど、全部は対応してくれない」などが聞き取れた。</p>  |   |   |   |   |
| <p>13. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか</p>   | 0 | 1 | 3 | 4 |
| <p>利用者目線を大切にしている園では、自治会や意見箱の設置、苦情・相談、第三者委員を設置するなど、利用者の意見を多く取り入れるよう取り組んでいる。「どちらともいえない」1名「いいえ」3名「無回答」4名であった。施設に第三者委員のポスターなどが掲示され、施設長からの講話でも利用者伝えてはいるものの、理解度はあまり高くなかった。コメントとしては「覚えていない」「良く分からない」「困った時は、家族や職員、ヘルパーさんに話をする」などが聞き取れた。</p>                               |   |   |   |   |

|  |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|
| 14. 食事はおいしいですか   | 6 | 1 | 1 | 0 |
| <p>利用者の嗜好を考慮して、毎月の献立は栄養士が和食、洋食、中華を取り入れ、肉・魚・野菜を豊富に使い、バランス良くバラエティーに富んだメニューを作成し、安心して安全な食事の提供に心がけている。「はい」6名「どちらともいえない」1名「いいえ」1名であった。コメントとしては「美味しい」「ハンバーグが好きで、よく出る」「誕生日には好きな食べ物を作ってくれる。」「GHの食事は美味しい」であった。一方では「食事制限があり好きな物を食べられない(チョコやお菓子が好き)」「レバーと穴子が嫌い」などが聞き取れた。</p> |   |   |   |   |
| 15. ケアホーム・グループホーム「せんげん」は楽しいですか。また、どの様なところが楽しいですか   | 5 | 1 | 0 | 2 |
| <p>ケアホーム・グループホーム「せんげん」は楽しいですか、の間に「はい」5名「どちらともいえない」1名「無回答」2名であった。コメントとしては「テレビが好きで、部屋で見ている」「お茶のみに皆で出掛けたり、ガイドヘルパーと出掛けるのが楽しい」「友達もいて楽しい」「休みの日は料理をしている」「家に帰りたくないくらい楽しい」などが聞き取れた。一方では「一人で居るときが淋しくて嫌で、できれば自宅がいい」などのコメントが聞き取れた。</p>                                       |   |   |   |   |
| <p>【問15.で楽しくないと答えた方に質問します】<br/>16. ケアホーム・グループホーム「せんげん」がどの様になれば楽しいと思いますか。</p>   |   |   |   |   |
| <p>ケアホーム・グループホーム「せんげん」が、楽しくないと回答されてのは1名のみで、コメントは「できれば自宅で生活がしたい」であった。</p>   |   |   |   |   |