

「利用者に対する調査」結果報告書(平成20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・福祉	H0307020
	② 経営	H0301053
	③ 福祉	H0601056
	④ 福祉	H0801001
	⑤ 福祉	H0702002
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) (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
	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	2008 年 8 月 29 日	
利用者調査票配布日(実施日)	2008 年 9 月 1 日	
利用者調査結果報告日	2008 年 10 月 27 日	
調査結果合議日	2008 年 12 月 22 日	
コメント (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、「府中はるみ福祉園」の福祉サービス第三者評価と並行し、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、3日にわたり園で実施した。調査では設問の言い換えや意思疎通の難しい利用者には、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、ケアホーム・グループホーム「せんげん」では生活の様子など、見学や聞き取りを実施し、評価の補完とした。	

〔利用者調査：知的障害者通所授産施設〕

《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	「ケアホームせんげん」で生活を送る利用者10名への聞き取りに際し、全員の聞き取り調査を行うことを基本とした。心身の状態等や利用者の意思に沿わない場合は聞き取りを行わないこととしたが、利用者の協力で全員に聞き取れた。		
調査方法	利用者に施設長から事前に説明をしてもらい、聞き取り当日の朝会で評価者が挨拶をした後に調査を行った。また、「ケアホームせんげん」にて、実際の生活の様子などの見学と評価機関独自の質問を追加し、調査の補完とした。一部の利用者には世話人の立会いをお願いした。		
利用者総数(人)	10		
	アンケート	聞き取り	計
調査対象者数(人)	0	10	10
有効回答数(人)	0	10	10
利用者総数に対する回答者割合(%)	0.0	100.0	100.0

利用者調査全体のコメント

ケアホーム・グループホーム「せんげん」は親亡き後のホームを望む家族からの声により、平成18年4月に開設した。障害を持つ人も持たない人も、共に地域で暮らすのが普通の社会であると考え、ノーマライゼーションの理念に基づき運営している。ホームでは、自立生活を通して利用者同士と世話人が一体となって利用者の抱える困難や障害軽減緩和し、一人の住民として地域の方々との交流により自立した生活ができるよう支援している。又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、暖かみのある生活環境作りを目指している。

「せんげん」で生活をされている10名の利用者は、同法人の通所授産施設「府中はるみ福祉園」で月曜日～金曜日まで授産活動に励み、ホームへ帰宅後は自由に各々が過ごしている。全体の満足度としては「大変満足」6名、「満足」4名と全員の方がホームの生活に満足されており、ご自分のペースでホームでの生活を満喫している様子が伺えた。

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 非該当
1. 仕事など日常の活動はやりがいが持てるか	10	0	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。コメントとしては「仕事は好きです」「人に役立つことが好きで、仕事を頑張っている」であった。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。全員が「はい」と回答されており、満足度も高い。				
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	7	3	0	0
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、毎月15日に支給している他、バザー収入や野球場除草収入など不定期に入ってくる収入を年3回に分けて特別工賃として支給している。10名中7名の方が「はい」と回答され、コメントとしては「お給料で外出して、買い物したりガイドヘルパーと美容院やカラオケに行くことがある」「ボールペンやジュースを五百円以内で買っている」などであった。一方で「どちらともいえない」が3名でコメントとしては「風邪で休んだ時の給料のことは話してくれなかった」であった。				

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 非該当
3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か	8	2	0	0
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、新たな信頼関係を構築するために、就労先での出来事や人間関係、その他社会生活における悩みなど利用者の立場にあった十分なコミュニケーションを図るようにしている。10名中8名の方が「はい」と回答され、コメントとしては、「〇〇職員に話す」「世話人に話をするので、満足している」などであった。一方で「どちらともいえない」が2名で、「話せば聞いてくれると思うが、話をしたことはない」などのコメントが聞かれた。				
4. 施設の設備は安心して使えるか	9	1	0	0
利用者の安全確保については、園との連携や世話人が常駐する事により、利用者のホームでの安全を確保している。職員が利用者の登園・退園時に横断歩道の前にて交通安全指導を毎日実施している。10名中9名の方が「はい」と回答され、コメントとしては「特にけがをしたり、けがをした人を見たことはない」「けがはしたことがないし、けがをしたら〇〇職員へ話す」などであった。一方で「どちらともいえない」が1名でコメントは控える。				
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「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。				
6. 利用者の気持ちは尊重されているか	10	0	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支援をしている。職員は利用者に平等に接し、一人ひとりに細やかな対応を心がけている。施設長は日頃から「愛情とやさしさ」「思いやり」を持つとの考え方を認識できるようあらゆる機会を通して職員に周知を図っている。全員の方が「はい」と回答している。コメントとしては「職員はみんな優しい」などであり、自治会などを通じ自分の意見を伝える機会などがあり、園の自己選択・自己決定の原則に沿って選択の場を増やし自ら決定できるよう支援をしている。				
7. 職員の対応は丁寧か	10	0	0	0
利用者の支援で、更衣着脱、食事などの介助が必要な人が少数であるが、同性介助を原則としており、排泄管理が必要な利用者には、様子を見て声かけをしている。また特に発作の可能性のある利用者には、休憩時や外出時なども、授産支援員が常に注意を払っている。目配り、気配り、心配りの見守りが支援の中心になっている。全員の方が「はい」と回答され満足度は高いが、コメントとしては一名のため控える。				
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	7	1	0	2
個別支援計画書の作成では、個別面談を通して利用者・家族の意向を収集し、日々の利用者の「状況」、「利用者の希望・思い・困っていること」、「気になること・気づいたこと」を詳細に記載し作成している。日々の利用者の状況の変化は、全職員参加の朝夕のミーティングや職員会議で話し合い支援にあたっている。10名中7名の方が「はい」と回答され、コメントとしては「大きな袋綴じや紐通しをやりたい」「目標を職員と考えてきめた」「両親と一緒に話を聞いた」などであった。一方「どちらともいえない」が1名「無回答・非該当」2名であった。				

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 非該当
9. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 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	4	2	1	0
「個別支援計画書」は利用者の意向、長期的な支援の方針、解決すべき課題、本年度支援目標・支援内容に沿って支援にあたっている。利用者が、続けて「はるみ福祉園」に通いたいと思うことを目標とし、社会の一員として自立し、誇りと生きがいをもたらすよう支援している。個別の目標や計画について説明を受けたと回答された7名中4名の方が「はい」と回答された。一方では「どちらともいえない」が2名、「いいえ」1名であり、双方共コメントは無い。				
10. 【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】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	0	0	0	0
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。				
11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	6	4	0	0
利用者の意向・苦情は、日常的に施設長・職員が日々汲み取っている。園では利用者主体による自治会（月1回開催）等で、利用者が司会するなどそれぞれの利用者が楽しく・気持ちよく・自信につながるように配慮しながら、自主決定のもと自主運営ができるようにしている。10名中6名の方が「はい」と回答される。コメントとしては「〇〇職員へ話をする」であった。一方「どちらともいえない」が4名でコメントは一名なので控える。				
12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	7	3	0	0
不満・要望への対応は利用者が悩みを職員に話したり、聞いてもらうことで安心して落ち着いた状態になっている。職員の傾聴により自分自身で気分のコントロールができる支援にもつながっている。利用者や職員間との信頼関係が築かれた支援に取り組んでる。10名中4名の方が「はい」と回答されている。コメントとしては「ちゃんとしてくれた」や「言えばやってくれると思う」であった。一方「どちらともいえない」が3名でコメントは特に無い。				
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	4	2	4	0
苦情窓口、苦情解決責任者を明確にし、利用者の意見を多く取り入れるよう取り組んでいる。第三者委員も設置し、園の玄関口に設置した「苦情・意見・要望ボックス（利用者意見箱）」などで収集している。10名中4名の方が「はい」であった。一方2名が「どちらともいえない」4名が「いいえ」であった。コメントとしては「知らなかった」「聞いたことがあるかもしれないが忘れたかな」であった。施設長は日頃朝礼や自治会等話の場で利用者へ伝えているが、利用者理解がさらに深まるよう取り組んでいきたいと考えている。				

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 非該当
14. せんげんでは食事の時間は楽しいですか。(朝食と夕食)	10	0	0	0
ホームでは園の栄養士の指導のもと、利用者の嗜好も取り入れながらバランスの良い食事を提供している。調理等火の扱いは世話人が行っており利用者は配膳や後片付けなど行い食事のマナー、基本的な生活習慣を身につけられるよう個別的な援助を行いながら明るく楽しい食卓作りを行っている。コメントとしては「食欲もよく、たくさん食べる」「ホームの6人で楽しく食べている」「皆で食べているから美味しい」であった。「ごはん、おかずの量が多い」という回答であった。全員が「はい」と回答され満足度が高い。				
15. せんげんでは体の具合が悪くなったとき世話人は手助けしてくれますか。	10	0	0	0
日常的に利用者の健康状態を観察し、個々の病歴等についても把握しているので小さな変化にも充分心配りが行えている。異常があれば協力医療機関と連携を図り、状況に応じて速やかに対応している。緊急時の場合には職員の控え室にある目に付くところに緊急連絡網が掲示されており報告、指示を仰ぎ迅速かつ適切に対応できるようにしている。通常の定期通院についてはご家族対応をお願いしている。全員の方が「はい」と回答されている。コメントとしては「体調が悪い時は職員へ伝える」等であった。全員が「はい」と回答されている。				
16. せんげんでは、あなたがお金の管理などで困ったとき、相談にのったり助けてくれますか。	10	0	0	0
金銭管理については、可能な限り利用者の自己管理を原則としており、お金の大切さを理解し、収入に合わせた生活習慣が身に付くよう「小遣い帳」をつけるなどの支援している。コメントとしては「行事があるときにお小遣いがもらえる」等であった。全員が「はい」と回答されている。				
17. せんげんでは、あなたの身の回りにある設備は安心して使えますか	8	1	1	0
世話人が常駐することにより、利用者の安全な生活を確保している。入浴中や夜間等の事故を防止するため、人権面を充分配慮したうえで、声かけや見守り等の支援を行っている。10名中8名の方が「はい」と回答され、コメントとしては「トイレや風呂など安全です」「手摺があって安心」「出来ることは自分でやるときめた」であった。一方では「いいえ」が1名「どちらともいえない」が1名でコメントは無い。				
18. せんげんでは、あなたに合った自立に向けた支援(学習・体験・具体的な準備等)は行われていますか	9	0	1	0
利用者の各居室には自分の目標を記載したものを掲示して取り組んでいる。また、共同生活を送るためのルールについて利用者の話し合いが行われたり、毎月10名の利用者はその月の行事や皆で行く外出先について話し合いの場を設けている。10名中9名の方が「はい」と回答され、コメントとしては「よくわからないけど、昔から人の世話をするのが好きで、せんげんでは今でも掃除や洗濯を職員と一緒に手伝っている。職員は喜んでくれて嬉しい」等であった。				

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 非該当
19. せんげんで過ごす時間は、あなたの過ごし方に合っていますか	8	2	0	0
<p>休日の過ごし方では、それぞれ個人で外出される方、ホームで世話人と作品作りをしている方など各々が充実した生活を送っている。女性の利用者は作成したペットボトルのキャップの小さな「はりさし」を来客者へお土産にしている。10名中8名の方が「はい」と回答され、コメントとしては「皆でテレビを見たり、話をしている」「自室でビデオや雑誌をよく見ている」「職員の手伝いをしたりしている」であった。週1日実家に帰る方など実家の方がよいという意見も聞かれた。</p>				
20. せんげんでは他の人に知られたくないことや、秘密など、プライバシーは守られていますか	8	0	2	0
<p>ホームでは、プライバシー保護のため、本人の許可なしに入室しないことや見学、取材等は利用者の承諾を得て行っている。評価者がホームへ見学に伺う際にも施設長より事前に利用者へ話し承諾を得ていた。見学時には利用者自らホーム内の案内や説明、各居室内に招いて生活の様子等を話して下さった。10名中8名の方が「はい」と回答され、コメントとしては「一人部屋でプライバシーは守られている」「一人部屋だから大丈夫」や「あまり気にしていない」であった。</p>				
21. せんげんでは日常生活(必要な洗濯や居室等の清掃補助)を世話人が手助けをしてくれますか。	10	0	0	0
<p>ホームでは利用者の主体性を尊重しながら、友達同士が明るく和やかな雰囲気の中でともに支え合い、自立した生活が送れるよう支援している。日常生活において介助を必要とする方には、安全面に十分配慮し支援にあたっている。コメントとしては「ほとんど職員がやってくれる」「言えばやってもらえる」「出来るだけ自分でやると決めた」「洗濯物は自分でたたんでいる」「掃除やペットメイキングは自分で出来る」であった。 全員が「はい」と回答され必要に応じて助言・支援を行われている回答であった。</p>				