

**「利用者に対する調査」結果報告書(平成19年度)
(東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助)**

社会福祉法人 地の星
ペロニカ苑 施設長 藤巻 基三 殿

郵便番号 162-0825
所在地 東京都新宿区神楽坂2-4 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	H0307020
	②	福祉	H0405004
	③	福祉	H0702002
	④		
	⑤		
	⑥		
福祉サービス種別	知的障害者通所更生施設		
調査対象事業所名称	社会福祉法人 地の星 ペロニカ苑		
事業所連絡先	郵便番号	194-0044	
	所在地	東京都町田市成瀬2346番地	
	電話番号	042-728-9301	
事業所代表者氏名	施設長 藤巻 基三		
契約日	2008 年 1 月 11 日		
利用者調査票配布日(実施日)	2008 年 2 月 14 日		
利用者調査結果報告日	2008 年 3 月 5 日		
調査結果合議日	2008 年 3 月 7 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)	調査にあたって事業所と事前打合せの上、調査の意義と評価手法についての説明を行った。また事前に見学や担当評価者のポスターを各フロアに掲示し、職員からも調査を行う旨の利用者への周知と、顔なじみになるよう配慮した。調査当日は、各フロアを職員と回り利用者に説明をした。調査は個々の利用者の特性に合わせて、評価者が聞き取り場所を移動して行った。また食事を一緒に取らせて頂いたり、食事風景や休み時間に利用者とは会話するなどコミュニケーションをはかり評価の補完とした。		

調査対象

利用者総数20名(男性15名平均年齢27.9歳、女性5名平均年齢25歳)全員の聞き取りを行うこととした。利用者と協議を行い、2日間聞き取りを行った。調査期間中、利用者の心身等の状況に配慮しながら、20名全員の聞き取りを行った。

調査方法

調査にあたっては、各フロアを職員と回り利用者に説明をした。また事前に担当評価者のポスターを各フロアに掲示し、職員からも調査を行う旨の利用者への周知と、顔なじみになるよう配慮した。調査は個々の利用者の特性に合わせて、評価者が聞き取り場所を移動して行った。

利用者総数(人)

20

調査対象者数(人)

20

有効回答数(人)

20

利用者総数に対する回答者割合(%)

	アンケート	聞き取り	計
		20	20
		20	20
	0.0	100.0	100.0

利用者調査全体のコメント

社会福祉法人地の星は、「ハンディを持つ人々と共に生き、すべての人が安心して平和に暮らせる地域社会づくりを目指して」、2003年4月に現在の場所に、知的障害者通所授産施設『風』、知的障害者更生施設『ペロニカ苑』を開設した。建物をみんなが集まる「家」と考え3フロアを3つの作業グループに分けて日々の活動を行っている。利用者の総合的満足度では、「大変満足している」7名「満足している」は6名と満足度は高い。コメントは、「ペロニカ苑は大好きです。毎日、休まないで来ている。」などであった。「どちらともいえない」1名、「無回答」6名でコメントは特になかった。設問で満足度が高かったのは、「食事の時間は楽しいですか」「職員は丁寧ですか」「活動は楽しいですか」などであった。一方、「無回答」が多かった設問は「プライバシー」「個別支援計画」「第三者委員」などであった。ペロニカ苑は、通所更生施設であり、設問によっては回答が得られない。家族調査(回答数11名)では「食事」「個別支援計画」「施設内の環境」などの満足度が高く、一方「職員の人員確保」「服薬のチェック」などの設問に「どちらかといえば不満」「いいえ」などと答える家族が比較的多かった。

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	無回答非該当
1. 食事の時間は楽しんでいるか	13	2	0	5
利用者の健康と特性に考慮し、栄養のバランス、季節感に配慮した献立で、食器、治療食はもちろん生活習慣病予防に配慮し、行事食や選択食などの対応と介助にて、栄養士、支援員、調理員との連携のもと食事提供が行われている。食事の時間は楽しんでいるかとの設問に満足と回答された方のコメントは「今日のお昼は美味しかった。家のご飯よりもこのランチの方が好き」であり、要望・不満へのコメントはない。家族調査(20名中回答11名)「満足」6名「どちらかといえば満足」2名「わからない」3名であった。				
2. 活動は楽しいか	11	4	0	5
施設内活動内容は、ランチサービス・療育活動(音楽、身体ほぐし)・プールなどを提供しており、設問に満足と回答された方のコメントは「紙ちぎりが好き。チラシ折りが得意。運動会に行くのが楽しみ。」である。一方では、「活動を絵で書いたがすべて『嫌』の方を指さされる。」などのコメントが聞かれた。家族調査(20名中回答11名)「満足」6名「どちらかといえば満足」4名「わからない」1名であった。				

3. 利用者は必要ときに支援を受けているか	9	2	0	9
自立に必要な作業を通じて社会的生産活動への意欲や社会人としての喜びと自覚が高まるよう支援をしており、職員からの相談・支援は十分かとの設問に、満足と回答された方のコメントは「はい、〇〇職員さんがいっぱい優しい。こまったとき職員会議をしています。」であり、要望・不満へのコメントはない。家族調査(20名中回答11名)「満足」5名「どちらかといえば満足」4名「わからない」2名であった。				
4. 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	2	2	0	16
一人ひとりかけがえのない存在として人権を守る事としている施設での、利用者のプライバシーは守られているかの設問のコメントは1名のため公表は控える。家族調査(20名中回答11名)「満足」4名「どちらかといえば満足」3名「どちらかといえば不満」1名「わからない」3名であった。				
5. 利用者の気持ちは尊重されているか	11	1	0	8
利用者一人ひとりの可能性を信じ、個性、主体性を大切にしている施設での、利用者の気持ちは尊重されているかとの設問に、満足と回答された方のコメントは「みんなやさしい。優しい、と指差し表示をされる。」である。一方、要望や不満のコメントはない。家族調査(20名中回答11名)「満足」4名「どちらかといえば満足」3名「どちらかといえば不満」1名「わからない」3名であった。				
6. 職員の対応は丁寧か	13	1	0	6
利用者の立場になって考え、行動でき、人格を尊重している施設での、職員の対応は丁寧かとの設問について、満足と回答された方のコメントは「嫌な職員はいないし、みんな優しい。『〇〇(名前)くん』と呼ばれるのが好きだし『△△(苗字)さん』と呼ばれるのも嫌じゃない。」である。一方では、「(小さい声で)怖い時もある。」などのコメントが聞かれた。家族調査(20名中回答11名)「満足」6名「どちらかといえば満足」3名「わからない」1名「無回答」1名であった。				
7. 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聞かれているか	2	1	0	17
利用者の状況や要望を聞き入れ、個別の目標や計画を作っているかの設問についてのコメントはない。家族調査(20名中回答11名)「満足」4名「どちらかといえば満足」5名「わからない」2名であった。				
8. 【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関しての説明はわかりやすかったか	2	1	0	0
個別の目標や計画について説明を受けた方3名に、個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったかの設問についてのコメントはない。家族調査(20名中回答11名)「満足」5名「どちらかといえば満足」5名「わからない」1名であった。				

9. 【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				
過去1年以内に利用を開始し利用者の該当はない。				
10. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	6	4	0	10
<p>社会・経済・文化その他あらゆる分野の活動に参加する機会を提供している施設での、不満や要望を事業所や職員に言いやすいかとの設問について、満足と回答された方のコメントは「ちゃんと色々な話ができる。職員さんによくはなしてできる。決まった職員に話しをしている。」である。一方では、「やや考え、どちらにも指はささなかった。」などのコメントが聞かれた。家族調査(20名中回答11名)「満足」1名「どちらかといえば満足」6名「どちらかといえば不満」1名「不満」1名「わからない」1名「無回答」1名であった。</p>				
11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	5	5	0	10
<p>すべての人が安心して平和に暮らすことができる地域社会づくりに貢献することを目指している施設での、利用者の不満や要望はきちんと対応されているかとの設問について、満足と回答された方のコメントは「みんなやさしくしてくれる。言えばやってくれる。」である。一方では、1名のため公表は控える。家族調査(20名中回答11名)「満足」2名「どちらかといえば満足」6名「どちらかといえば不満」1名「わからない」1名「無回答」1名であった。</p>				
12. 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	0	0	3	17
<p>調査にあたって事業所と事前打合せの上、調査の意義と評価手法にての説明を行った。また事前に見学や担当評価者のポスターを各フロアに掲示し、職員からも調査を行う旨の利用者への周知と、顔なじみになるよう配慮した。調査当日は、各フロアを職員と回り利用者に説明をした。調査は個々の利用者の特性に合わせて、評価者が聞き取り場所を移動して行った。また食事を一緒に取らせて頂いたり、食事風景や休み時間に利用者とは会話するなどコミュニケーションをはかり評価の補完とした。</p>				