

**「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 きょうされん
第1リサイクル洗びんセンター センター長 川村 民枝 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

評価機関名 特定非営利活動法人 NPO人材開発機構

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 | 知的障害者通所授産施設 | | |
| 調査対象事業所名称 | 社会福祉法人 きょうされん 第1リサイクル洗びんセンター | | |
| 事業所連絡先 | 郵便番号 | 196-0021 | |
| | 所在地 | 東京都昭島市武蔵野3-2-19 | |
| | 電話番号 | 042-542-5800 | |
| 事業所代表者氏名 | センター長 川村 民枝 | | |
| 契約日 | 2008年 | 1月 | 10日 |
| 利用者調査票配布日(実施日) | 2008年 | 1月 | 22日 |
| 利用者調査結果報告日 | 2008年 | 2月 | 18日 |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| 調査結果合議日 | 2008年 | 3月 | 4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) | 事前に施設と、評価手法と日程調整を行い、利用者への説明会と施設見学、評価者ポスターを掲示し周知を行い、利用者特性に配慮することなどを確認し、2日間の調査を実施した。聞き取り調査は、利用者の日中活動・授産作業等の妨げにならないよう配慮し、利用者と一緒に昼食を取るなどのコミュニケーションを図った。聞き取り方法(自己記入、評価者補助にて等)を、本人の選択により調査を実施した。また並行して行った家族アンケートを補完とした。 | | |

〔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 きょうされん 第1リサイクル洗びんセンター》

| | | | |
|-------------------|---|-------|-------|
| 調査対象 | 利用者37名全員を前提に聞き取り調査を実施することとした。事業所と事前打合せの上、二日間の調査当日に通所されない利用者2名にはアンケートを実施し、聞き取りでは利用者の意思に沿わない場合、心身の状況が不安定な場合は行わないこととし実施した。 | | |
| 調査方法 | 利用者説明会、担当評価者の顔写真入りポスターの掲示、施設見学、昼食を一緒に取るなど、コミュニケーションの重視に努めた。また施設より利用者特性に配慮することなどを確認し、聞き取り調査を行った。同時に実施した家族アンケートを補完とした。 | | |
| 利用者総数(人) | 37 | | |
| 調査対象者数(人) | アンケート | 聞き取り | 計 |
| 有効回答数(人) | 2 | 35 | 35 |
| 利用者総数に対する回答者割合(%) | 2 | 31 | 33 |
| | 100.0% | 88.6% | 94.3% |

利用者調査全体のコメント

1994年4月、きょうされん(旧称 共同作業所全国連絡会)と東京生活協同組合の全面的な協力でリサイクル洗びんセンターが誕生した。このセンターは我が国で最初の、知的障害者、精神障害者、肢体障害者が障害の種別を越えて助け合い、持っている力を存分に発揮できる生産型社会就労センターである。センターでは、「障害者福祉と環境保全の結び目としてさまざまな障害をもつ人々が共に働く場」として、新しい流れをつくり始めている。

総合的には「大変満足」13名、「満足」が7名と6割強の満足度が聞取れた。一方、「どちらともいえない」4名「不満」6名「大変不満」1名「無回答」2名であった。利用者の全体的な感想は、「この仕事が好きです」「ずっと働きたい」「障害者へのフォローができています」「ボーリング大会が楽しみ」などの満足している意見と「仕事がきつい」「給料をもっと欲しい」「利用者同士のいざこざが多い」などの意見や要望が聞かれた。

家族アンケートでは14名の回答があった。8割以上の満足度が得られた設問は、「食事の提供」「行事などの利用者・家族の参加」などであり、不満・要望よりセンターの動向に対し「わからない」と答えた家族が多く見られた。

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 | 27 | 5 | 1 | 0 |
| センターでは、「障害のある人々が労働を通じて社会に参加し、また、地域でのゆたかな暮らしを築く権利をめざします。」の実現のため取り組んでいる。8割強が「はい」と回答され、『笑顔で仕事は楽しい、仕事を通して自信がついてきている、仲間がいるから楽しい、仕事は大変だけど楽しい。』など満足に対するコメントがあった。一方、『他の仕事をやってみたい、本当は仕事したくない。』などのコメントであった。家族調査(有効回答数14名)では、7割強の満足度が得られた。 | | | | |
| 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 | 24 | 5 | 4 | 0 |
| センターでは、なるべく一般企業に近い形での就労提供と、安定した仕事を提供し、集団での就労体験を通じて社会性活力をつける、給料と公的年金を合わせ、地域での自立生活の実現を目指している。7割強が「はい」と回答され、『以前より、お給料が上がり仕事に遣り甲斐が出てきた、給料で旅行に行ったりする、将来のために貯めている。』など満足に対するコメントがあった。一方、『工賃はもっと欲しい、評価が納得いかない。』などのコメントであった。家族調査には同項目がないので掲載しない。 | | | | |

| | | | | |
|--|----|----|----|---|
| 3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か | 19 | 10 | 2 | 2 |
| センターでは「障害の種別をこえ安心して楽しく働き、地域社会に役立つことのできる労働と生活拠点が全国的に広がって欲しい」と取り組んでいる。6割弱が「はい」と回答され、『担当職員は優しい。甘えん坊なので厳しくして欲しい、分からない時とかは、聞けば教えてくれる、人と仕事のことでトラブルなど職員に相談している。』など満足に対するコメントがあった。一方、『職員が忙しいから困った時に、言える時と言えない時がある、職員が忙しくてできない。』などのコメントであった。家族調査(有効回答数14名)でも7割強の満足度が得られた。 | | | | |
| 4. 施設の設備は安心して使えるか | 20 | 7 | 4 | 2 |
| センターでは、安全衛生委員会を設置し安全衛生パトロール、避難訓練の実施、災害備品の整備と管理や安全衛生意識付け活動では安全衛生週間の設置、安全・健康学習会の開催、安全標語の募集と決定など、担当を分担し活動を実施している。約6割が「はい」と回答され、『仕事上の多少のケガはあるが職員がすぐ対応してくれる、ここは安心。』など満足に対するコメントがあった。一方、『フォークリフトの出入りが危険かと思う(職員が操作)、転んでケガをした。』などのコメントであった。家族調査(有効回答数14名)でも6割強の満足度が得られた。 | | | | |
| 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 | 16 | 11 | 2 | 4 |
| センターでは、障害のある人びとと関係者一人ひとりが大切にされる事業主体として民主的な経営を目指している。約半数が「はい」と回答され、『秘密の話は守られている、秘密の話をする時があるけれど、職員さんは秘密にしておいてくれる。』など満足に対するコメントがあった。一方、『内緒の話はしない、そんな話はない、他の人に話されて「嫌だなあ」と思ったことがある。』などのコメントであった。家族調査(有効回答数14名)でも約半数の満足度が得られた。 | | | | |
| 6. 利用者の気持ちは尊重されているか | 23 | 7 | 2 | 1 |
| センターでは、メンバーの会議を充実させ、職員が率先して仕事などに対する積極的な姿勢と行動を見せていく中で事業部全体の意識を高めていくことに取り組んでいる。約7割が「はい」と回答され、『大事にされていると思います、仕事の事などでほめられると、とても嬉しい、腰などを気遣ってくれて、声をかけたりしてくれる、男女差別などが無くていいと思います。』など満足に対するコメントがあった。一方、『優しい人もいるし、優しくない人もいる』などのコメントであった。家族調査(有効回答数14名)では、7割弱の満足度が得られた。 | | | | |
| 7. 職員の対応は丁寧か | 24 | 6 | 2 | 1 |
| センターでは、地域における共同事業や運動をすすめ、障害のある人びとが生きがいと誇りを持てるよう取り組んでいる。7割強が「はい」と回答され、『職員は好き(笑顔)、職員に乱暴な人はいない、「〇〇さん」と呼んでくれるし、言葉は丁寧、時々怒られてしまうけれど、仕事中にふざけた自分が悪いと思っている。』など満足に対するコメントがあった。一方、『こわい人と優しい人がいる、厳しい。』などのコメントであった。家族調査(有効回答数14名)では、7割弱の満足度が得られた。 | | | | |
| 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 | 16 | 4 | 10 | 3 |
| センターでは、障害のある人びとの夢ある明日を目指し、科学と創造の視点を大切に、メンバー一人ひとりの思いや課題を確認し、どのように支援すべきか職員が団結し支援にあたることとしている。約半数が「はい」と回答され、『ケガをしないようにとの目標を立てた、就職をしたいと話している、色々話をしたことはあるが、口下手なのであまり言えない。』など満足に対するコメントがあった。一方、『特に話をしていない、何も決めていない。』などのコメントであった。家族調査(有効回答数14名)では、7割強の満足度が得られた。 | | | | |

| | | | | |
|---|----|---|----|---|
| 9. 【個別の目標や計画について説明を受けたか】 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 | 15 | 1 | 3 | 0 |
| 個別支援計画書はこれまで改善されてきた書式をもとに内容の充実をはかっている。個別の目標や計画について説明を受けたという19名の結果は、約8割が「はい」と回答され、『計画について説明はわかりやすかったです、ちゃんと将来の話とかを聞いてくれる、一般就労に向けて職員と話をしており、実際に活動している』。など満足に対するコメントがあった。一方、『自分の障害特性は軽いほうだが、それでも分かりづらい(難しい)と思った』。などのコメントであった。家族調査(有効回答数14名)では、7割強の満足度が得られた。 | | | | |
| 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】 サービスの内容や利用方法の説明はわかりやすかったか | 2 | 0 | 1 | 0 |
| 過去1年以内に利用を開始した5名に、利用前の説明を受けたという3名の結果は、2名が「はい」と回答され、コメントは少数の為公表は避ける。家族調査(有効回答数14名)では、約7割の満足度が得られた。 | | | | |
| 11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか | 14 | 7 | 8 | 4 |
| センターでは、苦情解決委員会を設置し、法人全体で制度を広報していき、年に1回は受付担当者が会議を開催し、制度についての学習と広報活動の方針を確認する事としている。4割強が「はい」と回答されるに止まった。『仕事を増やして欲しいと話をした、みんな仲良くして欲しいと話をした』。など満足に対するコメントがあった。一方、『今は不満・要望はない、忙しくて対応してくれない、言いやすい人とそうではない人がいる』。などのコメントであった。家族調査(有効回答数14名)では、6割強の満足度が得られた。 | | | | |
| 12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか | 17 | 6 | 6 | 4 |
| 利用者への不満や要望はきちんと対応されているかの設問には、約半数が「はい」と回答され、話しやすい雰囲気にはないとの印象ではあるが、対応度は向上がみられた。『すぐに対応してくれる、話せばきちんと聞いてくれると思う、担当職員がしっかり対応してくれている』。など満足に対するコメントがあった。一方、『忙しくて対応してくれない、言ってもやってくれないと思う』。などのコメントであった。家族調査(有効回答数14名)では、6割強の満足度が得られた。 | | | | |
| 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 | 6 | 3 | 19 | 5 |
| 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設問には、2割弱が「はい」と回答するに止まった。『相談したこともある、メンバーには担当職員がおり、その人に言っている、電話での相談できることは知っている』。など満足に対するコメントがあった。一方、『何となく聞いた、わからない、知らなかった、関わったことはない』。などのコメントであった。家族調査(有効回答数14名)では、約7割の満足度が得られた。家族での理解度に比べるとメンバーの理解度が乏しい。認知方法の工夫など友好的な活用が望まれる。 | | | | |