

**「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 済美会
ひまわり作業所 施設長 曾田 やい子 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	H0502007
	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 済美会 ひまわり作業所	
事業所連絡先	郵便番号	167-0054
	所在地	東京都杉並区松庵二丁目22番22号
	電話番号	03-3333-9724
事業所代表者氏名	施設長 曾田 やい子	
契約日	2007年 9月 7日	
利用者調査票配布日(実施日)	2007年 10月 2日	
利用者調査結果報告日	2007年 10月 16日	
調査結果合議日	2007年 10月 5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、評価方法や聞き取り項目、日程等打合せを行い、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た。また施設より利用者特性「意思表示の状況(意思表示の手段・本人の意思をどの程度伝えられるか)」「他者からの意志伝達の理解状況」「その他の留意点」などが記載された資料と平行して行った家族アンケート結果を基に、利用者のストレスや不安に配慮し、施設見学、利用者と一緒に昼食を取るなどの他、聞き取り方法(自己記入、評価者補助にて等)も、本人の選択により調査を実施した。	

〔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 済美会 ひまわり作業所》

調査対象

事業所と事前打合せの上、利用者68名全員を前提に聞き取り調査を実施した。また二日間の調査当日に通所されない利用者、心身の状態等で利用者の意思に沿わない場合、聞き取り中に心身が不安定になった利用者を除く58名から有効回答を得た。

調査方法

利用者のストレスや不安に配慮し、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の特性が記載された資料と同時に実施した家族アンケート結果を基に、聞き取り調査を行った。

利用者総数(人)

68		
アンケート	聞き取り	計
	68	68
	58	58
	85.3%	85.3%

調査対象者数(人)

有効回答数(人)

利用者総数に対する回答者割合(%)

利用者調査全体のコメント

平成15年4月に杉並区より受託した法人は、平成17年4月民設民営となり、現在68名利用者(平均31才)が「明るく、楽しく」と言った雰囲気の中で支援を受けている。その利用者に対し「働くことを施設の位置づけ」とし、「社会人としての自覚を促し働く機会を提供する」と共に、個々の利用者のニーズに沿って「作業支援・生活支援・保健支援」を実施しているものの、「働く場」としては苦慮している様子も伺えた。
 総合的には「とてもよい」19名、「ややよい」が28名と約8割の利用者の満足度が聞取れた。一方、個人の目標や計画について「どちらともいえない」9名「いいえ」5名「よくわからない」「わすれてしまった」などが14名と約半数を占めている。また「第三者委員」など外部に相談できることについては、保護者や職員が丁寧に相談等に対応しているため、施設内に掲示はしてあるものの、認識が薄いように思われた。
 同時に行った家族アンケートでの調査結果も職員の人員確保について「どちらかと言えば不満」「不満である」が三分の一を占めてはいるが、その他の37項目に関しては「満足している」「やや満足している」が6割から8割と良好であった。

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 非該当
1. 仕事など日常の活動はやりがいがあるか	50	6	0	2
全体的に仕事や日常活動に関する満足度である「やりがい」「楽しさ」「過ごしやすさ」を感じている利用者が50名と多かった。「はい」と答えた方の意見としては、「休まないでひまわり作業所に来ている」「仕事が楽しい」「仕事は大変だが、やりがいがある」「クラブ活動が仕事よりも楽しい」という声が多く、回答者58名全てが何らかのコメントが聞取れ、仕事内容やクラブ活動を語る利用者の表情や様子からも、施設の個々の利用者ニーズに沿った「作業支援・生活支援」の成果が伺えた。				
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	36	10	4	8
「働く場」として支援を行っている施設では、「今の作業になってから、結構もらえるようになった」「これだけやったら、これだけ貰えるんだ」「休むと給料が貰えない」「明細も一緒に入っているが、上がったりが下がりだけ、仕方がないかなあと思っている。」など、工賃・給料の支払についての理解が36名から聞取れた。一方「給料をもう少し欲しい」との意見が数名あり、「どの様にすれば給料を多く貰うことができるのか」についての質問を投げかけると、「わからない」や首をかしげてしまう様子も伺えた。				

3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か	38	10	1	9
「困った事があつたら相談している」「何でも相談する」「作業で分からない事を教えてくれる」と職員に相談をしている利用者が、半数以上みられ、職員に対し相談のしやすさや信頼している様子が伺えた。また、個人的な相談にも乗ってもらっているとの意見もあった。一方「困った事がない」「困った時には、お友達・家族に相談する」「職員さんは忙しいから、お友達に相談している」という意見も聞かれた。				
4. 施設の設備は安心して使えるか	43	4	2	9
「ケガをした事はない」「危ない事はない」「ケガをした友達もいない」「階段も広いし危ないと思ったことはない」、9割の方が施設での活動中に危険を感じた事はないと答えている。施設見学時にも、作業所での過ごしやすさ、生き生きとした活動の様子を見ることができた。一方「ケガをしないように自分で気をつけている」「紙で気づかないうちに指を切ってしまう事があつたが、自分で気をつけるようになったので、慣れてからは切らなくなった」と自ら気をつけて作業にあつているなどの様子も伺えた。				
5. サービス提供にあつて、利用者のプライバシーは守られているか	31	13	1	13
職員さんは秘密を守ってくれていますか？の問いに「はい」答えられての方が半数であつた。「ちょっとだけ内緒の話をするけど、職員は秘密にしてくれる」と具体的な内容を話して下さつた方もおり、職員を信頼し相談している様子が伺えた。一方「秘密はないです」「秘密の話は職員には恥ずかしくて話さない」との意見も聞かれた。質問の内容が分からない様子だったので、「無理に答えなくて大丈夫ですよ」と話すと安心されるなど秘密、プライバシーなどに対する理解が難しい方も数名おられた。				
6. 利用者の気持ちは尊重されているか	41	6	2	9
日々のサービス提供は「利用者本位」を第一に考えている施設では、「職員の方は優しいですか？」と尋ねると「はい」と元気に返事をされるなど、7割の方が満足している。「職員さんは優しいし、厳しい。自分でも叱られる時は何でなのか分かつている。」「悩んでないで、相談しなさい」と言ってくれるなど、多くの意見が聞き取れた。また「いいえ」と答えられた数名の利用者からは、利用者間のトラブルの不満はあるようだが、職員を非難するような意見は聞かれなかつた。				
7. 職員の対応は丁寧か	43	4	3	8
利用者本位できめ細やかな対応と利用者にとって良きパートナーシップの形成に力を入れている施設では、職員さんは「〇〇さん」と呼んでくれる。「悪いことをしなければ職員さんは優しい。」などの答えが7割を超えている。一方「本当はちゃんと名前と呼んで欲しい」「フルネームで呼ばれたい」という声や「ゆっくり、のんびり仕事をしたい。」などの意見も聞かれた。				
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	30	9	5	14
将来の希望や夢、「こんな事はできたらいいな」などの間に、「個別支援について職員と話し合つた」職員さんと「皆と仲良くすると話した」「今年は作業を頑張りますと〇〇職員さんと決めました」などを始め「毎日仕事に挑戦する」「我慢しないで周りの人に相談する」など、しっかりとした意見を話す方が半数ほどおられた。一方、分からないと首を傾げられられたり、「職員さんとは目標を立てていない」「話を聞いていないが、自分で仕事をするのを目標としている」などの意見がある他「わからない」も2割を超えている。				

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する説明はわかりやすかったか	27	2	1	28
「個別の目標や計画について説明を受けたか」の問いには約半数弱の利用者が「はい」と答えた。「説明をされて、最後に理解し同意している。」「ちゃんと挨拶を出来るようになる。」や「職員が考えてそれを説明してくれる。」などの少数の意見ではあるが聞取れた。一方、約半数強は「分からない」などの無回答との回答となった。				
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分かりやすかったか	2	0	0	2
利用して1年以内の利用者は2名なので、コメントの記載はできません。				
11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	33	11	2	12
「職員に相談している」「作業中困ったときは、職員に話すとすぐに対応してくれる」「将来なりたいものについて、話をしている」など相談事は様々なようだが、約半数の利用者は「はい」と答えているなど、職員は利用者に対しきめ細やかな対応をされている様子が伺えた。少数の意見ではあるが、「がまんしている」「自分からは相談しない」という意見や「職員が忙しいから」と気を使っている利用者の方の意見もあった。				
12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	35	10	0	13
「すぐに対応してくれる」「職員とは個人的に話しをする」「まめに声を掛けてくれる」「こうした方がいいよと職員さんが言ってくれる」など、利用者に支援の中で声かけなどのさまざまな働き掛けを積極的に行っている様子が伺える回答が半数を超えている。一方「あとでやるからちよと待ってて」などの不満に対する意見や「首をかしげて黙ってしまった。」などの少数意見も聞取れた。				
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	5	35	12
施設内には「第三者委員」のポスターは掲示されているにも関わらず、普段の相談事は保護者を中心に行われているようであり、施設内では職員に話しているとの意見が多く、「第三者委員」を知っているかの問いには「はい」と答えたのは1割程度であった。分かりやすい言葉で利用者に関心取るなどの方法を取ったが、「見たことはある」「見たことはあるが、相談はしたことがない」「区役所の職員に話したことがある」などのコメントが少数の意見ではあるが聞かれた。一方では35名が「いいえ」12名が「分からない」などの無回答であった。				