

「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 いすず会
 一之江あゆみの園 施設長 高橋 毅 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	H0307020
	②	福祉	H0405004
	③	福祉	H0702002
	④		
	⑤		
	⑥		
福祉サービス種別	知的障害者入所更生施設		
調査対象事業所名称	社会福祉法人 いすず会 一之江あゆみの園		
事業所連絡先	郵便番号	132-0023	
	所在地	東京都江戸川区西一之江3-12-13	
	電話番号	03-5661-5171	
事業所代表者氏名	施設長 高橋 毅		
契約日	2008年	1月	16日
利用者調査票配布日(実施日)	2008年	1月	31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	2月	28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)	調査は事前に評価手法、日時等に付いて詳細に打ち合わせを行った。評価者が利用者のプライバシー、特性に配慮してそれぞれ別室で評価者と1対1で、必要に応じ職員の同席をお願いすることとした。評価者のポスターを各所に掲示して頂き、調査当日の朝礼時に利用者に挨拶を行い調査を開始した。調査では、利用者ごとの日中活動や趣味趣向などの提供を受けコミュニケーションツールとして活用した。言葉の言い換えや意思疎通の難しい方には「はい・いいえ」シートや筆談等を取り入れ行った。また施設と協議の上、家族アンケートを実施し補完とした。		

調査対象

利用者（在籍者36名、平均年齢43.7歳、男性20名女性16名、平均在園期間3.9年）に対し、施設と協議の上、聞き取りが可能な利用者10名を選出し、調査当日に心身の状態等で利用者の意思に沿わない場合は聞き取りを行わない事とし実施した。

調査方法

評価者が利用者のプライバシー、特性に配慮してそれぞれ別室で評価者と1対1で、必要に応じては職員の同席をお願いすることとした。利用者ごとの日中活動や趣味趣向などの情報を基に、言葉の言い換えや意思疎通の難しい方には「はい・いいえ」シートや筆談等を取り入れ行った。

利用者総数(人)

	36	
アンケート	聞き取り	計
	10	10
	10	10
	11.4	11.4

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16年4月に『親亡き後』の施設として開設し、21名が重度者（車椅子などの使用者7名）で63歳から22歳からなる36名が入所されている。一之江あゆみの園では、「利用者中心の生活」「専門的支援の提供」「地域社会との交流」の3項目を運営方針とし、ノーマライゼーション実現に向け支援している。施設内は清潔感があふれ、健康で安全な生活が送れるよう人的・物的な環境を整え、利用者自身が主体的な生活が送れるよう、日中活動や支援プログラムを整備している。利用者の全体の満足度は「大変満足」2名「満足」2名「どちらともいえない」4名「大変不満」2名である。コメントとしては「色々な作業や遊びなどがあるから好き」などであり一方「決まりごとがたくさんあって嫌」などである。家族アンケート（22名の回答あり）では「大変満足」11名「満足」7名「どちらともいえない」2名「不満」1名「無回答」1名と満足度が8割を超えている。コメントでは「清潔・親切・明瞭・安心」「どの職員の方も優しく、よく面倒を見て下さいます」「規則正しい生活が出来ている」などであり、不満や要望などのコメントは少ないため記載しない。

場面観察方式の調査結果

調査の視点：日常生活で利用者の発するサイン（呼びかけ、声なき呼びかけ、まなざし等）とそれに対する事業者のかかわり

調査時に観察することができた場面から評価者が感じたこと

《調査時に観察した場面》

有効回答数が3未満の場合は入力してください

《調査時に観察した場面から評価者が感じたこと》

有効回答数が3未満の場合は入力してください

事業者コメント

有効回答数が3未満の場合は入力してください

利用者調査結果

共通評価項目 コメント	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	8	2	0	0
「食は楽しみ」と捉え、ゆったりとコミュニケーションをとりながら楽しめるような雰囲気、環境づくりに配慮し、趣向調査を実施し利用者の要望を反映し、月ごとの献立表を写真入で掲示すると共に、給食会議で支援員・栄養士・委託業者の調理員との連携により、個々の状態(肥満・痩せ・嚥下能力・体調不良など)に合わせ、家庭的で美味しいバランスの取れた食事提供に取り組んでいる。利用者のコメントには『美味しい。選択食や誕生食などがよい。』などで、家族(回答数22名)は「はい」17名「どちらともいえない」4名「いいえ」1名である。				
2. 日常生活には自由度があるか	9	1	0	0
利用者の日常生活が豊かに、楽しく、安らぎの時間となるような余暇活動の充実を図ると共に、利用者が自分たちの生活を自ら考え、意見を言い、自ら工夫し、自ら実践できる機会として、自治会(利用者会)を設置し、職員は利用者が主体的に会を運営できるよう支援している。利用者のコメントには『掃除・洗濯は自分でやる。買い物日は楽しみ。部屋でCDを聞いたりテレビを観たりゆっくり過ごせる。』などで、家族(回答数22名)は「はい」11名「どちらともいえない」10名「いいえ」1名である。				
3. 活動は楽しいか	10	0	0	0
日中活動については、利用者の生活のリズムを作るという意味でも重要な活動であると考え、①園芸活動班②創作活動班③スノーズレン(視覚、聴覚など全感覚を適度に刺激したり、リラックスを促し感覚の成長を促進させる。)④散歩活動班など、利用者にあった活動の提供をすることで生活の充実や社会自立を促している。利用者のコメントには『園芸活動が大変だけど好き。調理クラブでお好み焼きを作って食べて嬉しかった。ボウリング大会が楽しみ。』などで、家族(回答数22名)は「はい」14名「どちらともいえない」6名「いいえ」2名である。				
4. 利用者は必要なときに支援を受けているか	8	2	0	0
職員は利用者自身が主体的に生活を送る為に、話し合いや学習・研修を通じて自己研鑽に努め、より質の高い専門的支援を提供している。利用者のコメントには『職員とは仲が良く、助けてくれる。危ない事は職員がやってくれる。困ったことは無いが、助けてくれると思う。』などで、家族(回答数22名)は「はい」17名「どちらともいえない」2名「いいえ」3名である。				
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	8	1	1	0
施設内の居住スペースは、男性棟と女性棟に別れて生活が行われているが、日中は間仕切りを開放し、男女共同生活を送っている。利用者のコメントには『誰も言わないと思う。内緒話はするけど、自分の秘密は言わない。以前に嫌な思いをした。』などで、家族(回答数22名)は「はい」16名「どちらともいえない」6名「いいえ」0名である。				
6. 利用者の気持ちは尊重されているか	6	4	0	0
利用者一人ひとりが尊重され、いきいきと安心して暮らせる施設を目指し、その人らしい生活の中で、充実した日々を過ごせるよう支援することを運営方針に掲げ、支援に取り組んでいる。利用者のコメントには『時々褒めてくれたりする。ストレスがたまってくのを、察してくれて声をかけてくれる。どうかな～、分からない。』などで、家族(回答数22名)は「はい」16名「どちらともいえない」4名「いいえ」2名である。				

7. 職員の対応は丁寧か	8	1	1	0
施設での職員に求めている人材像や役割は、利用者主体という当法人の理念・方針を理解し、実践できる人材を求めており、職員には、福祉に携わる組織の一員としての規律正しい行動を行う事を徹底し支援にあたっては、利用者のコメントには『みんな優しい、丁寧です。〇〇さんと呼ばれる。職員へはまだ話していないが、本当は下の名前にさんをつけて呼んで欲しい。』などで、家族(回答数22名)は「はい」19名「どちらともいえない」1名「いいえ」2名である。				
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聞かれているか	6	3	1	0
全職員が統一した方針のもとで支援をすることを目的に、年度始めに利用者一人ひとりに対し、1年間の「個別支援計画」を作成し、計画に沿って支援を実施している。利用者のコメントには『今やりたいこと、思っていることを話している。いっぱい給料がもらえるよう頑張る、と決めた。前にあったけど忘れちゃった。聞いたことが無い。』などで、家族(回答数22名)は「はい」15名「どちらともいえない」5名「いいえ」0名「無回答」2名である。				
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関しての説明はわかりやすかったか	4	3	0	0
「個別支援計画」作成にあたっては、家族の意向を踏まえ、利用者の意思を尊重し、三者面談で決定し合意を得て支援にあたる。また「中間点検」や必要に応じて変更も行っている。「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7名であった。利用者のコメントには『職員の説明は分かりやすかった。春に話をした。親と職員と話した。「ちゃんと話しをする」「日常生活上のことをきちんとする」と決めた。』などで、家族(回答数22名)は「はい」15名「どちらともいえない」5名「いいえ」0名「無回答」2名である。				
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	1	0	0	0
聞き取り調査を行った利用者10名のうち、1年以内に利用を開始した方は1名で、「どちらともいえない」の回答であった。回答者が1名のため、利用者のコメントの公表は控える。家族(回答数22名)は5名が有効回答者で5名全員が「はい」との回答で「説明は分かりやすかった」などの家族コメントであった。				
11. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	5	3	2	0
施設では、生活の質の向上をはかるために、サービス向上委員会を設置し、投書箱やアンケート、普段の聞き取りなどを実施し、利用者・家族の意見を吸い上げられるように配慮している。利用者のコメントには『職員は話しやすい。必要な時には話をする。職員はいつも忙しそうだから言えない。』などで、家族(回答数22名)は「はい」17名「どちらともいえない」2名「いいえ」3名である。				
12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	6	4	0	0
施設では、利用者や家族・地域からの苦情に対し、窓口を設置し、苦情解決の規定をもとに問題の関係者と具体的な対応策と協議し、早期の解決を図る事としている。また、セクシャルハラスメント防止のための窓口も合わせて設置している。利用者のコメントには『買い物をお願いしたりして、買って来たりしてくれたりすることがある。遊びに行きたいと言ったら、行かせてくれた。言ったことは無かったが、やってくれると思う。職員は忙しそうで…。』などで、家族(回答数22名)は「はい」16名「どちらともいえない」5名「いいえ」1名である。				
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	0	1	8	1
施設では、外部の苦情窓口を明確にし、契約時に説明を行うと共に施設内に掲示するなどの対応を行っている。利用者のコメントには『相談は職員にしている。分からない。知らないな。』などで、利用者にあたっては、「はい」との回答が得られなかった。家族(回答数22名)は「はい」7名「どちらともいえない」9名「いいえ」6名である。				