

**「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 南風会
かすみの里 施設長 鈴木 勇子 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 | H0402001 |
| | ② 福祉 | H0202080 |
| | ③ 福祉 | H0702002 |
| | ④ | |
| | ⑤ | |
| | ⑥ | |
| 福祉サービス種別 | 生活介護・就労継続支援B型 (旧体系 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 南風会 かすみの里 | |
| 事業所連絡先 | 郵便番号 | 198-0024 |
| | 所在地 | 東京都青梅市新町1-8-1 |
| | 電話番号 | 0428-30-7055 |
| 事業所代表者氏名 | 施設長 鈴木 勇子 | |
| 契約日 | 2007年 | 12月12日 |
| 利用者調査票配布日(実施日) | 2008年 | 1月21日 |
| 利用者調査結果報告日 | 2008年 | 3月22日 |
| 調査結果合議日 | 2008年 | 3月18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) | かすみの里は、平成19年4月1日から、障害者自立支援法に基づく、障害者多機能型通所施設で、障害者就労継続事業B型(利用者定員20名、現員10名)と、生活介護事業(利用者定員20名、現員12名)の2つの事業を行っている。利用者調査に関して、事前に事業所と日程及び手順等について協議し、生活介護の利用者は日常的に触れ合いのある職員以外の他者との意志疎通は極めて困難のため、就労継続B型の利用者を対象とした。平素の作業及び日中活動のリズムを乱すことのないように職員と連携するなかで「聞き取り」方式で行った。 | |

| | | | |
|-------------------|--|------|------|
| 調査対象 | 就労継続支援B型の利用者現員10名(男性8名、女性2名)、生活介護事業の利用者現員12名(男性5名、女性7名)、総人数22名中、生活介護の利用者は「聞き取り調査」での意思疎通は全く困難なので除外し、B型の利用者のみを対象とした。 | | |
| 調査方法 | 作業の時間帯のなかで、30分程度を目安に別室で、調査票の設問項目を一つひとつ読んでもらい、或いは読み、説明をしながら利用者一人ひとりの状態に合わせて「聞き取り」方式で行った。なお、利用者によってはコメントも含め全て自記した。 | | |
| 利用者総数(人) | 22 | | |
| 調査対象者数(人) | アンケート | 聞き取り | 計 |
| 有効回答数(人) | | 10 | 10 |
| 利用者総数に対する回答者割合(%) | | 4 | 4 |
| | | 0.0 | 18.2 |
| | | 18.2 | |

利用者調査全体のコメント

「かすみの里」の利用者は、障害者就労継続事業B型(利用者定員20名、現員10名)と、生活介護事業(利用者定員20名、現員12名)の利用者総数(現員22名)のうち、生活介護の利用者は日常的に触れ合いのある職員以外の他者との意思疎通は極めて困難のため対象とせず、就労継続B型の利用者を対象とした。B型の利用者は法人傘下の同一敷地内の入所施設(青梅学園)の実習グループの9名の利用者と一緒に作業を行っている。そこで「聞き取り」に当たり作業のリズム等を乱さないよう、施設長が面談場所まで案内するなど利用者の状態に合わせて調整していただいた。「聞き取り」からは、13項目の設問中、全員が「はい」と回答した項目は11問で、設問9の「目標や計画について職員の説明はわかりやすかったですか」で、唯一1名が「無回答」であった。なかでも、「日常の活動」、「職員の相談や支援」、「設備等は安心して使えるか」などに関しては、「洗濯は楽しい」、「新しい、きれいで使いやすい」などの声が聞かれるように、平成19年4月に新築の建物で開設した「かすみの里」の快適環境の中で活気に満ちた利用者の活動の様子がみられた。

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 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| 利用者からは、「洗濯、別けて干す、たたみ」、「洗濯は大変だが、楽しい」、「お洗濯、箱折り、電話の組み立てをやっています、難しいところと易しいところがあります」、「毎日忙しい」などのコメントが聞かれたように、同一敷地内の法人傘下の入所施設(青梅学園)の洗濯や、老人ホームの清掃、箱折りなどの「外注作業」、手工芸品の刺し子、ハーブ製品などの「自主作業」を行っている。 | | | | |
| 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 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| 「給料は貯金している」、「お給料もらいます」、「沢山もらいたい」などの声が聞かれた。「かすみの里」では、工賃規定により、毎月10の支払い日を楽しみにしている様子の利用者がみられた。 | | | | |

| | | | | |
|--|---|---|---|---|
| 3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か | 4 | 0 | 0 | 0 |
| 「あまり困ることはない」、「困った時は教えてくれる」などコメントは少ないものの、全員が躊躇なく「はい」を選択した。 | | | | |
| 4. 施設の設備は安心して使えるか | 4 | 0 | 0 | 0 |
| 利用者から聞かれた「新しい、きれいで使いやすい」、「学校で滑ったことがある、こちらは大丈夫」との声があるように、「かすみの里」は、平成19年4月1日開設の新しい建物であり、木製品をふんだんに取り入れたゆったりとした間取りで快適環境となっている。 | | | | |
| 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 | 3 | 1 | 0 | 0 |
| 少数コメントのため記述は省略。 | | | | |
| 6. 利用者の気持ちは尊重されているか | 4 | 0 | 0 | 0 |
| 少数コメントのため記述は省略。 | | | | |
| 7. 職員の対応は丁寧か | 4 | 0 | 0 | 0 |
| 特段、コメントはなかった。 | | | | |
| 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 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| 「洗濯の仕事が好きなので、ここで仕事を続けたい」、「喫茶店の仕事をしたい、コックになりたかった」とのコメントや、「明るくもりあがり、しごとをがんばる」ことを目標としているとのコメントもあった。 | | | | |
| 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 | 3 | 0 | 0 | 1 |
| 少数コメントのため記述は省略。 | | | | |

| | | | | |
|--|---|---|---|---|
| 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 | 3 | 1 | 0 | 0 |
| 少数コメントのため記述は省略。 | | | | |
| 11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか | 3 | 1 | 0 | 0 |
| 利用者からはコメントは少ないものの、「遠慮しないで言っている」、「不満はない、仕事するのが楽しい」などの声が聞かれた。 | | | | |
| 12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか | 4 | 0 | 0 | 0 |
| 少数コメントのため記述は省略。 | | | | |
| 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 | 2 | 1 | 1 | 0 |
| 「聞いたことがある」とか、「オンブズマン知っている」などの声も聞かれたが、「いいえ」との回答もあった。 | | | | |