

「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
 風 施設長 安達 利恵子 殿

郵便番号 162-0825

所在地 東京都新宿区神楽坂2-4 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 地の星 風		
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 安達 利恵子		
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27名(男性14名平均年齢36歳、女性13名平均年齢35.5歳)全員の聞き取りを行うこととした。利用者との協議を行い、2日間聞き取りを行った。調査期間中、欠席していた1名を除く、26名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リ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)	27		
調査対象者数(人)	アンケート	聞き取り	計
有効回答数(人)		26	26
利用者総数に対する回答者割合(%)	0.0	96.2	96.2

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『ベロニカ苑』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を見ると、『大好きです。旅行や合宿が楽しみ。今まで働いた中で、ここが一番好き』などのコメントが寄せられ、「とてもよい」が8名、「ややよい」が11名と全体の7割以上が満足している。一方『できるならすぐに帰りたい。給料を上げて欲しい。』などのコメントもあり、「どちらともいえない」6名、「まったくよくない」1名となった。設問の中で満足度が高かったのは、「仕事など日中活動へのやりがい」「困ったときの職員の支援」などであった。補足として行った家族アンケート(回答数19名)では、「日常的な健康管理について」「施設内の環境について」などの満足度が高かった。一方「困ったことを外部の人に相談できること」「利用者が地域の資源を利用できるよう支援しているか」では、「わからない」の回答が多かった。

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. 仕事など日常の活動はやりがいが持てるか	22	1	0	3
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「毎日やりがいがある。仕事は楽しい。パンの仕事は大変だけど、メンバーが助けてくれてありがたい。」である。一方では、「色々な作業をやっているが、やりたくてやっている訳ではない。メンバーに友だちがいない。」などのコメントが聞かれた。家族調査(27名中回答19名)「満足」7名「どちらかといえば満足」9名「どちらかといえば不満」1名「不満」0名「わからない」2名「無回答」0名であった。				
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	13	1	5	7
社会的活動内容の提供として、パンづくり、下請け作業、美化パトロール、新聞配り、バザー出展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「お金いっぱいもらっている。休むと少なくなる。パンの方が給料が良い。仕事を頑張るともらえる。」である。一方では、「もっと給料をもらいたいと思うけれど、これ以上は無理かなと思っている。そんなの聞かれないじゃん。たくさんもらっているが説明は覚えていない。」などのコメントが聞かれた。家族調査に対する設問はない。				

3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か	21	4	0	1
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「分からないことは、ちゃんと教えてくれる。(笑顔で)「助けてくれる」とのこと。」である。一方では、「困ったことはない。一人で行っている。」などのコメントが聞き取れた。家族調査(27名中回答19名)「満足」7名「どちらかといえば満足」8名「どちらかといえば不満」1名「不満」0名「わからない」3名「無回答」0名であった。				
4. 施設の設備は安心して使えるか	19	4	1	2
施設では利用者への支援だけでなく、太陽光発電、夜間電力、雨水利用(水洗トイレ)、生ごみ処理機、床暖房などの設備を有しエコを推進しており、安心して使え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「パンづくりでヤケドしたが職員が助けてくれた。発作を起こしている人がいるけれど、職員が対応してくれるから安心。」である。要望や不満などのコメントはなかった。家族調査(27名中回答19名)「満足」11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」0名「わからない」0名「無回答」1名であった。				
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	7	6	0	13
一人ひとりを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に満足と回答された方のコメントは「ちゃんと守ってくれている。よく相談するが、秘密は守ってくれている。」である。一方では、「その職員によると思う。秘密の話は母親としている。職員とはしない。」などのコメントが聞き取れた。家族調査(27名中回答19名)「満足」7名「どちらかといえば満足」7名「どちらかといえば不満」1名「不満」0名「わからない」4名「無回答」0名であった。				
6. 利用者の気持ちは尊重されているか	19	2	1	4
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「『職員は優しい』と笑顔で答えた。」である。一方では、「まだ分からない。大切にされていないと思う。」などのコメントが聞き取れた。家族調査(27名中回答19名)「満足」7名「どちらかといえば満足」11名「どちらかといえば不満」0名「不満」0名「わからない」1名「無回答」0名であった。				
7. 職員の対応は丁寧か	19	4	1	2
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「みんな優しい。ちゃんと『○○さん』て呼んでくれるから助かる。悪いことをすると怒られる。」である。一方では、「怖い人も優しい人もいる。苦手な人がいる。」などのコメントが聞き取れた。家族調査(27名中回答19名)「満足」12名「どちらかといえば満足」5名「どちらかといえば不満」0名「不満」0名「わからない」2名「無回答」0名であった。				
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されているか	18	0	3	5
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、満足と回答された方のコメントは「面談を主任とした。『施設の仕事を頑張ります』と決めた。妹と職員とで話してくれた。」である。一方では、「面談はしたが内容は覚えていない。目標とか計画の話はしない。」などのコメントが聞き取れた。家族調査(27名中回答19名)「満足」9名「どちらかといえば満足」7名「どちらかといえば不満」1名「不満」0名「わからない」2名「無回答」0名であった。				

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関する説明はわかりやすかったか	12	3	1	0
個別の目標や計画について説明を受けた方18名に、個別の目標や計画に関する説明はわかりやすかったかの設問について、満足と回答された方のコメントはなかった。一方要望や不満などのコメントは、「説明は何となく分かった。内容が難しかった。覚えていない。」などのコメントが聞き取れた。家族調査(27名中回答19名)「満足」10名「どちらかといえば満足」6名「どちらかといえば不満」0名「不満」0名「わからない」2名「無回答」1名であった。				
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】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	1	0	0	0
過去1年以内に利用を開始した方は1名であり、サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったかの設問には「はい」と回答された。コメントは1人なので公表は控える。				
11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	14	4	3	5
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「職員とはよく話をする。主任に色々話す。不満はない。たまに話しをする。」である。一方要望や不満などのコメントはなかった。家族調査(27名中回答19名)「満足」6名「どちらかといえば満足」11名「どちらかといえば不満」1名「不満」0名「わからない」1名「無回答」0名であった。				
12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	14	5	2	5
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、要望や不満などのコメント1人づつなので公表は控える。家族調査(27名中回答19名)「満足」7名「どちらかといえば満足」8名「どちらかといえば不満」1名「不満」0名「わからない」3名「無回答」0名であった。				
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	2	0	18	6
地域の中で生き生きと暮らすことができるよう努めている施設での、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「ちゃんと説明された。」である。一方では、「聞いたことはない。」などのコメントが聞き取れた。家族調査(27名中回答19名)「満足」3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」0名「わからない」9名「無回答」0名であった。				