

「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 あだちの里
 希望の苑 入所支援部 施設長 篠原 義臣 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	施設入所支援・生活介護・自立訓練(生活訓練)・就労移行支援(一般型) (旧体系 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 あだちの里 希望の苑 入所支援部	
事業所連絡先	郵便番号	121-0813
	所在地	東京都足立区竹の塚7-19-9
	電話番号	03-5831-1801
事業所代表者氏名	施設長 篠原 義臣	
契約日	2007 年 12 月 10 日	
利用者調査票配布日(実施日)	2008 年 2 月 4 日	
利用者調査結果報告日	2008 年 2 月 23 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)	調査は事前に施設と評価手法、日時等に付いて詳細に打ち合わせを行った。利用者の聞き取り調査は、利用者の日中活動等の妨げにならぬ様、施設及び利用者への意志を確認し決めて頂いた。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、必要に応じては職員の同席をお願いした。調査では、言葉の言い換えや意思疎通の難しい方には筆談等を取り入れ行った。また施設と協議の上、家族アンケートを補完とした。	

〔利用者調査：知的障害者入所更生施設〕

《事業所名：社会福祉法人 あだちの里 希望の苑 入所支援部》

調査対象

利用者（在籍者59名、平均年齢38歳、男性36名、女性17名）に対し、施設と協議の上、利用者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た。

調査方法

利用者には事前に施設から調査について説明をして頂いた。2日間かけて行き、調査では利用者の心身の状態に考慮しながら個室にて1対1にて聞き取りを行い、意思疎通の難しい方には職員の同席をお願いしたり、筆談等を取り入れた。

利用者総数(人)

59

調査対象者数(人)

59

有効回答数(人)

54

利用者総数に対する回答者割合(%)

91.5

59	
アンケート	計
聞き取り	59
	54
	91.5

利用者調査全体のコメント

平成19年4月に開設した、社会福祉法人あだちの里『希望の苑』では、「障がい者が地域とともに笑顔で生活ができるよう応援します」を法人使命とし、役職員一同心を一つにして取り組んでいる。障害者自立支援法のもと、入所支援部・通所支援部・地域生活支援部・竹の塚ふれあいセンターからなり、地域社会で知的障がい者が安心して生活ができるよう多種多様なニーズに対応する施設である。入所支援部（生活介護・生活訓練・就労移行・短期入所）では「地域移行型入所施設」の特色と使命を明確にし、利用者が地域生活に必要な知識と行動とルールを習得し、着実に地域生活への移行が行えるよう支援することとしている。利用者の全体の満足度は「とてもよい」6名「ややよい」28名であり、『ここが好き。ここは楽しい。（ここでの）散歩が一番好き。先生と一緒に仕事することが楽しい。仲良くやっている。』である。一方『窓が開かない。エレベーター・階段も使えない。ここを出たらどこに行くのか不安』などで、家族アンケート（回答数39名）では「大変満足」7名「満足」20名と満足度が7割の方からみられた。

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	41	6	0	7
利用者の好み、健康状態に配慮しながら、食材や調理方法など変化をつけ、バラエティーに富んだ献立作成をし、行事食やセレクトメニューを交え目で見て楽しめるよう、自分で食べ物を選ぶ事で食べる楽しさを育てられるように実施している。利用者の食事の満足度は7割の方が満足しており、コメントとしては「何でも美味しい。いろんなものが食べられる」等聞かれ、一方では「今日の(カレー)はちょっと辛かった。大勢いるのが好きじゃない」との声も聞かれた。家族(回答数39名)は「はい」26名「どちらともいえない」10名「いいえ」3名である。				
2. 日常生活には自由度があるか	31	7	1	15
苑の支援計画の中の運営基本方針として「利用者の障害特性に応じた、ユニット設定を行い、利用者が集団内で快適な生活が送れるよう配慮する」として支援を行っている。利用者のコメントとしては「テレビを観ている。絵を描いている。本を読んだり、塗り絵したりする。洗濯を干すのが好きで、自分で毎日洗っている」等で、一方「あんまりない。わからない。ない」という少数の意見も見られた。家族(回答数39名)は「はい」21名「どちらともいえない」15名「いいえ」3名である。				
3. 活動は楽しいか	36	4	1	13
「地域移行型入所施設」の特色として生活介護・自立訓練(生活訓練)・就労移行に分かれており、個々の特性を考慮した構成に配慮し、その特性を活かした活動が行えるよう実施している。利用者の7割の方が「はい」と答えている。コメントとしては、「楽しい。かみちぎり、お散歩が好き。仕事はできるので苦じゃない。作業は何でもできる」との回答であった。少数意見として「ちょっと厳しいかなと思う時もある」と聞かれた。家族(回答数39名)は「はい」15名「どちらともいえない」21名「いいえ」2名「無回答」1名である。				
4. 利用者は必要なときに支援を受けているか	30	4	0	20
利用者6割弱の方が「はい」と答えコメントとしては「職員さんは助けてくれる。沢山の職員さんが優しくしてくれる。アドバイスしてくれる」とのことであり、「今のところ困った事はない。助けてくれると思う」と相談はしたが、必要な時には言えるとの回答も見られた。4割が「無回答」である。家族(39名)は「はい」28名「どちらともいえない」9名「いいえ」2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	26	3	1	24
利用者5割の方が「はい」と答えられている。コメントとしては「内緒のお話を職員さんにしたけど、内緒にしてくれる」との意見が聞かれた。4割の方が「無回答」であった。利用者のプライバシーや秘密にしておきたいことに対する理解は難しいようであった。家族(39名)は「はい」26名「どちらともいえない」12名「いいえ」1名であった。				
6. 利用者の気持ちは尊重されているか	37	5	0	12
苑の基本方針として「利用者の人権を尊重し、個々の意思・ニーズに即した利用者本位のサービスを提供する」とし、利用者7割の方が「はい」と回答されている。コメントとしては「みんな優しい。怒ると怖い人はいない。優しい」との回答であった。中には「ちょっと厳しくて怖い人もいるけど、優しい人もいる」と感じている方もおられた。家族(39名)は「はい」27名「どちらともいえない」12名であった。				

7. 職員の対応は丁寧か	45	0	2	7
<p>利用者の8割以上の方が「はい」と回答しており、満足度が一番高くコメントとしては、「〇〇さんと呼ばれている。嬉しい。優しい」という意見が多く、中には「〇〇さんと呼ばれています。たまに『〇〇ちゃん』と呼んでくれると嬉しい」と愛称で呼んでもらうことで親近感が沸くといった方もおられた。家族(39名)は「はい」36名「どちらともいえない」3名であり満足度が高かった。</p>				
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	12	4	4	34
<p>施設では年2回個別支援計画などについて、利用者及び必要に応じて家族と個別面談を実施することとしている。利用者の方「はい」が2割となっており理解度が難しい様子が見られた。コメントは「聞いてくれた」との意見も聞かれたが、「覚えていない」というコメントが多くみられた。家族(39名)は「はい」34名「どちらともいえない」4名「無回答」1名と満足度が高かった。</p>				
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ついての説明はわかりやすかったか	6	0	0	2
<p>個別の目標や計画について説明をうけた方の回答は8名であった。利用者の方「はい」6名「無回答」2名であった。コメントとしては「わかる。〇〇を頑張ろうって言った」があり、「母親が聞いたと思う」や「覚えていない」という方の方が多かった。家族(39名)は説明を受けたと答えた35名のうち「はい」23名「どちらともいえない」12名であった。</p>				
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	9	1	0	1
<p>過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けたと回答した11名で、8割強の利用者の方が「はい」と回答しておりコメントとしては「教えてくれた。お母さんと一緒に来て説明した」との回答であった。一方では「覚えていない。母親が聞いたと思う。長男夫婦に聞かないと分かんない」という方もおられた。家族(39名)は説明を受けたと答えた35名のうち「はい」23名「どちらともいえない」10名「いいえ」1名「無回答」1名であった。</p>				
11. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	33	4	1	16
<p>施設では、苦情や要望を表明することが、利用者及び保護者の権利であることを伝え、苦情申し出易い環境づくりの配慮をし、利用者及び家族の立場に立ち、丁寧かつ受容的な姿勢で対応することとしている。6割の利用者の方が「はい」と回答しておりコメントとしては「言える。良く話している」との回答であった。一方「あまり話さない。話したことはない」という方もおられた。家族(39名)は「はい」20名「どちらともいえない」13名「いいえ」6名であった。</p>				
12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	33	4	0	17
<p>利用者の6割の方が「はい」と回答されている。コメントとしては「してくれる。応えてくれる。〇〇職員が相談したことを手伝ってくれる」等聞かれた。「してくれると思う。言った事はない」というコメントの方もおられた。家族(39名)は「はい」22名「どちらともいえない」14名「いいえ」2名「無回答」1名であった。</p>				
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	6	20	26
<p>第三者委員などに関する掲示等はしているものの理解度は難しい様子であった。2名の方が「はい」と回答されている。「いいえ」20名「無回答」26名となっており、施設でも説明を行っているが、理解していただくように話すことが難しいと感じているとの事であった。家族(39名)は「はい」13名「どちらともいえない」7名「いいえ」17名であった。</p>				