

**「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 通所支援部 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
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	就労支援継続支援事業(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 あだちの里 希望の苑 通所支援部	
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)	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。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 あだちの里 希望の苑 通所支援部》

調査対象

事業所と事前打合せの上、利用者23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20名から有効回答を得た。

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、利用者のストレスや不安に配慮し、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行った。

利用者総数(人)

23

調査対象者数(人)

23

有効回答数(人)

20

利用者総数に対する回答者割合(%)

87.0%

	アンケート	聞き取り	計
調査対象者数(人)		23	23
有効回答数(人)		20	20
利用者総数に対する回答者割合(%)		87.0%	87.0%

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。通所支援部(葵工房・彩工房)では、生活を通じて就労への意欲を高め、適正・適職の把握をおこなう事としている。
 利用者の全体の満足度は「大変満足」11名「満足」3名であり、『ずっと通いたいです。友達がいるから楽しい。みんなと和気あいあいと仕事をするのが(みんなで協力してやっていること)好き。』である。一方『外作業がしたい。うるさいのが嫌。職員に頼りすぎる。自立がしたい。』などで、家族アンケート(回答数12名)では「大変満足」6名「満足」4名「どちらともいえない」6名の回答が得られた。

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
コメント				
1. 仕事など日常の活動はやりがいが持てるか	16	3	0	1
苑では、利用者の人権を尊重し、個々に応じた意思の疎通が十分にできるよう工夫をしながら、個人の選択や意見をよく聞きとり、質の高いサービスが提供できるよう努めるとしている。「はい」が16名と8割の回答であった。コメントは「毎日仕事休まずに来ています。就職が希望。作業は面白く好き。人数が少ないと皆で協力してやっています。」であった。一方では「日中行事はなし、あればよいと思う。仕事は大変。」の声が聞かれた。家族調査(回答数12名)「はい」7名「どちらともいえない」4名「いいえ」1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	16	1	1	2
苑では、障がい特性を把握した上で、本人の意思を大切に活発に生産活動を行うこととしている。また、仕事に対する姿勢を養い、就労への意欲を高めると共に、工賃目標水準を設定し、生産活動の幅を広め、生産性を高め行うとしている。「はい」が16名と8割の回答であった。コメントは「給料が少ない。もっと頑張ればもらえる」と知っている。」であった。一方では「給料の振込みなどちゃんと説明してくれた。」の声が聞かれた。家族調査(回答数12名)「はい」9名「どちらともいえない」2名「いいえ」1名「無回答」0名の回答であった。				

3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か	13	6	0	1
職員は、利用者に対等な立場で、常に規律ある姿勢を持ち支援活動にあたるとしている。「はい」が13名と6割強の回答であった。コメントは「友達とのトラブルなどを相談する。怪我しないように見ていてくれる。作業とかで判らないことを聞くと教えてくれる。」であった。一方では「職員が忙しそうなので相談はしないで自分でやる。困ったとき、職員に話したが、まだ解決はしていない。」の声が聞かれた。家族調査(回答数12名)「はい」5名「どちらいともいえない」4名「いいえ」3名「無回答」0名の回答であった。				
4. 施設の設定は安心して使えるか	19	0	0	1
保健・衛生管理については、看護師が中心となり疾病予防・早期発見に留意したり、家族との連携をはかり、栄養士を中心に給食・栄養管理を、また災害時の対応や避難訓練の実施などの防災計画を支援員との連携を図りながら利用者の安心感を確保している。「はい」が19名と「無回答」1名で9割強の回答であった。コメントは「特に危なくない。ケガもない。暴れる利用者がいた時に職員が止めてくれた。」であった。家族調査(回答数12名)「はい」7名「どちらいともいえない」3名「いいえ」2名「無回答」0名の回答であった。				
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	15	4	0	1
利用者が笑顔で生活が行えることを法人のミッションとしており、個々のプライバシーへの配慮をしている。「はい」が15名と8割弱の回答であった。コメントは「ちゃんと守ってくれる。秘密はないけど、でも内緒にしてくれると思う。職員へは全部話しちゃうから。友達とのことで相談したが内緒にしてくれた。」であった。一方では「困っていることはない。トラブルがあった嫌なことを、皆に知られたのが嫌だった。」の声が聞かれた。家族調査(回答数12名)「はい」9名「どちらいともいえない」2名「いいえ」1名「無回答」0名の回答であった。				
6. 利用者の気持ちは尊重されているか	17	2	0	1
苑では、個別支援を重視しますが、集団の一員であることも理解してもらいながら、本人らしい自立に向けた取り組みを行い、豊かな人格を培っていくこととしている。「はい」が17名と8割強の回答であった。コメントは「職員は自分を信じて守ってくれている。色々声を掛けてくれたり、ほめてくれたり嬉しい。仲良しの職員さんと何でも話す。嫌いな職員はいない。」であった。一方では「思うけどまだまだ。」の声が聞かれた。家族調査(回答数12名)「はい」8名「どちらいともいえない」3名「いいえ」1名「無回答」0名の回答であった。				
7. 職員の対応は丁寧か	16	2	0	2
苑での支援は、職員が共通の認識を持ち、利用者の自立に向けた支援を行い、生活全般に関わっていくとしている。「はい」が16名と8割の回答であった。コメントは「男の職員さんが優しい。〇〇さんと呼ばれている。怒られた事はない。職員はみんなで守ってくれる。」であった。一方では「忙しい時は、時々冷たい時もある。「冷たいねえ」と言うと「今忙しいの」と言われる。傷つく言葉を言われたりすることもある」の声が聞かれた。家族調査(回答数12名)「はい」9名「どちらいともいえない」2名「いいえ」1名「無回答」0名の回答であった。				
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	12	5	1	2
個々の利用者について、アセスメントを実施して個別支援計画に反映し、生産活動を中心に生活支援も同時に行うこととしている。「はい」が12名と6割強の回答であった。コメントは「〇〇職員さんとお話しました。希望の苑ですと働きたいですと話した。個人面談で質問に答えたりした。就労について話した。」であった。一方では「覚えてない。聞かれたことはない。」の声も聞かれた。家族調査(回答数12名)「はい」7名「どちらいともいえない」4名「いいえ」1名「無回答」0名の回答であった。				

<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関しての説明はわかりやすかったか</p>	9	3	0	0
<p>個別の目標や計画について説明を受けたと回答した12名は、「はい」が9名と8割の回答であった。コメントは「〇〇職員が説明してくれたよ。良く分った。」であった。一方では「覚えてないけど。説明はなかったと思う。」の声も聞かれた。個別の目標や計画について説明を受けたと回答した9名の家族は「はい」7名「どちらいともいえない」1名「いいえ」1名「無回答」0名の回答であった。</p>				
<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】 サービスの内容や利用方法の説明は分かりやすかったか</p>	13	4	0	0
<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17名は、「はい」が13名と8割の回答であった。コメントは「説明会で色々説明を聞いた。いろいろ教えてくれました。話を聞いて、自分でここに来たいと思った。」であった。一方では「お母さんと一緒に受けたと思う。覚えていない。あったと思うけど、お父さんが聞いた。」の声も聞かれた。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7名の家族は「はい」6名「どちらいともいえない」1名「いいえ」0名「無回答」0名の回答であった。</p>				
<p>11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか</p>	14	5	0	1
<p>苑では、苦情受付担当窓口、苦情解決処理体制を整えており利用者や保護者からの意見や要望を表明し、苦情の言い易い仕組みを整えるとしている。「はい」が14名と7割の回答であった。コメントは「言いやすい。自由活動(塗り絵)をしたいと話した。良く話をしています。不満や要望はないが、もしあったら言えると思う。」であった。一方では「遠慮して言えない。無理だと思う。」の声が聞かれた。家族調査(回答数12名)「はい」5名「どちらいともいえない」6名「いいえ」1名「無回答」0名の回答であった。</p>				
<p>12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか</p>	12	7	0	1
<p>苑では、利用者・保護者からの意見や苦情が出しやすいように意見箱を設置している。投函のあった意見や苦情に対して必要な支援を行い、サービスの向上・改善に活用するとしている。「はい」が12名と6割の回答であった。コメントは「もし言ったらきちんと対応してくれると思う。話したらすぐに良かったねとってくれました。」であった。一方の不満に対する声はなかった。家族調査(回答数12名)「はい」5名「どちらいともいえない」5名「いいえ」2名「無回答」0名の回答であった。</p>				
<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</p>	4	1	12	3
<p>苑では、苦情解決処理体制の一環として、第三者委員も設置している。「はい」が4名と2割の回答であった。コメントは「知っています。お話しした事ある。知ってるけど相談したことはない。」であった。一方では「知らない。職員さんに話す。全然知らなかった。」の声が聞かれた。家族調査(回答数12名)「はい」7名「どちらいともいえない」0名「いいえ」5名「無回答」0名の回答であった。この結果から、利用者・保護者に対し第三者委員の啓蒙活動が必要と思われる。</p>				