

**「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 ドリームヴィ
工房ヴィ 施設長 嶋 大蔵 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・福祉	H0402001
	② 福祉	H0502007
	③ 福祉	H0702002
	④	
	⑤	
⑥		
福祉サービス種別	就労移行支援・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 ドリームヴィ 工房ヴィ	
事業所連絡先	郵便番号	114-0034
	所在地	東京都北区上十条2-1-12
	電話番号	03-3906-7753
事業所代表者氏名	施設長 嶋 大蔵	
契約日	2008年 2月 29日	
利用者調査票配布日(実施日)	2008年 3月 13日	
利用者調査結果報告日	2008年 3月 18日	
調査結果合議日	2008年 3月 21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、調査を実施した。聞き取り調査は、利用者の授産作業等の妨げにならないよう配慮した。聞き取りは食堂で行い、評価者3名にて実施。利用者の状態に考慮しながら職員1名が同じ室内にて補助にあたり利用者の心身の不安に配慮し行った。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。	

調査対象	事業所と事前打合せの上、利用者21名(男性11名・女性10名・平均年齢32歳・平均通所期間2年11ヶ月)全員を前提に聞き取り調査を実施した。また調査当日に通所されなかった利用者を除く17名から有効回答が得られた。		
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。調査の際には利用者のストレスや不安に配慮し、施設の職員が同席し食堂を3グループに分け行った。事前に担当評価者の顔写真入りポスターの掲示をさせていただいた。		
利用者総数(人)	21		
調査対象者数(人)	アンケート	聞き取り	計
有効回答数(人)	17	17	17
利用者総数に対する回答者割合(%)	80.9%	80.9%	80.9%

利用者調査全体のコメント

工房ヴィイ(就労移行支援・就労継続支援B型)は「私たちは、地域社会に開かれた福祉の発信地として障害のある人もない人も共に生きていく社会の創造を目指しています」という理念の下、「一つ、障害のある人の人格を尊重します。一つ、障害のある人が安心して豊かな地域生活を営めるよう支援します。一つ、障害のある人の喜びや悲しみを共感できる職員であることに勤めます。」とし利用者支援にあたっている。

利用者の総合的満足度は「大変満足」9名「満足」6名「どちらとも言えない」1名「不満」1名となっている。8割強の方が満足と回答している。コメントとしては、「全体としては大変満足。」、「お仕事には大変満足している。」、「いつもここに来るのが楽しいです。」、「職員が大変好きだ。」、「給食が一番好き。」との回答が聞けた。少数の意見としては、「他の仕事をしてみたい。ここではなく、洋服屋さんや喫茶店をやりたい。」、「全員で旅行に行きたい。職員に話したことはない。」との回答が見られた。

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あるか	17	0	0	0
工房ヴィイ(就労移行支援・就労継続支援B型)では、利用者一人一人に適した仕事を用意し、その持てる力を最大限に発揮できるよう支援を行うこととしている。利用者の全員の方がやりがいについて「はい」と回答している。コメントとしては、「パンを運んだり、パンの袋詰めをしています。早番なので、早くに来てやるのが結構大変だけど、休まず毎日来ています。楽しいです。」、「軽作業の仕事は楽しい。」と回答されている。不満ではないが、「やりがいはあるがずっと立ち仕事なので疲れる。」との回答もあった。				
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	14	3	0	0
工房ヴィイでは、作業工賃に関して施設の工賃規定に基づき支払金額を決め、毎月決まった日にちに利用者へ支給している。説明を受けているかで、「はい」が14名と8割の回答であった。コメントとしては、「工賃は決まった日にちにもらっています。」、「工賃は沢山もらっています。」、「工賃は手渡し。両親と話をしている。本とか購入したいとか思っている。」との回答が聞けた。				

3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か	13	2	1	1
「はい」と7割強の方が回答している。コメントとしては「仕事で困った事があつたらすぐに言える。」「ちゃんとお仕事が出来きているかどうか、職員さんは声を掛けてくれる。」「困った時、職員は説明してくれる。」との回答が聞かれた。一方では、「あまり相談する事はない。」との意見も聞かれた。				
4. 施設の設定は安心して使えるか	16	1	0	0
「はい」と9割強とほぼ全員の方が回答をされている。コメントとしては、「工作中、紙で指を切った事がある。すぐに職員さんが気づいて手当してくれた。」「ケガや危険な事はない。大丈夫。」や「自分でケガをしないように気をつけています。」との回答が聞かれた。一方では「駅で人にぶつかった時がある。」との回答も聞かれた。				
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	8	4	0	5
「はい」と5割近く、「どちらとも言えない」2割「無回答」3割との回答であった。コメントとしては、「秘密はないが、言ったら黙ってしてくれると思う。」との回答が聞かれ、一方「秘密は話したことはない。」「秘密など話をする事はない。」との回答も聞かれた。また、「秘密ごとはないです。」との方もおられた。				
6. 利用者の気持ちは尊重されているか	16	1	0	0
「はい」と9割以上の方が回答されている。コメントとしては、「大切にしてくれます。」「みんな優しいです。」「職員の方から願われる事が多いのは信頼されているからだと感じている。」との回答が聞かれた。一方「職員と話さず事が少ない。」との少数の回答も聞かれた。				
7. 職員の対応は丁寧か	16	1	0	0
「はい」と9割以上の方が回答されている。コメントとしては、「〇〇さん」と呼ばれている。みんな丁寧です。」との回答が多くの方から聞かれ、乱暴な言いなどはされていないと話されていた。また、「〇〇ちゃん」と呼んでくれる。「〇〇さん」より嬉しい。」との声も聞かれた。				
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	14	2	0	1
「はい」と8割強の方が回答されている。コメントとしては「お仕事の話をした事があります。」「次にやる仕事のお話をよくしています。『自分の店をやってみよう』と職員に話している。」との回答が聞かれた。話しをされる時には、自分の目標について話している方が多くみうけられた。一方では「他の仕事をしてみたい。ここではなく、洋服屋さんや喫茶店をやってみよう。職員さんにはまだ話したことはないけど。」という方もおられた。				

<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する説明はわかりやすかったか</p>	9	2	0	0
<p>個別の目標や計画について説明をつけた方(11名)で説明がわかりやすかったと「はい」と回答は9名と8割の方が答えている。コメントとしては、「お仕事の内容を教えてくださいました。」「わかった。」との回答が聞き取れた。一方「覚えていない」という回答も聞かれた。</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>	1	0	0	0
<p>過去1年以内に利用を開始された方で、利用前の説明を受けたとの回答が1名の方であった為、コメントの記載は控えさせていただく。</p>				
<p>11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか</p>	15	1	0	1
<p>「はい」と8割強の方が回答されている。コメントとしては「お話できます。」「先生に話している。」「〇〇さん(職員)と仲が良くないので、すぐに言えます。」「仕事のことまで遠慮なくお話できる。」「不満とか要望は全くないです。」との回答が聞かれた。一方では、「あまりお話ししない。」という回答も聞かれた。</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>	13	3	0	1
<p>「はい」と7割強の方が回答されている。コメントとしては、「やってくれます。」「(他で仕事をしたいと話したら)職員さんは『今のお仕事頑張って、次はパンの仕事が出来るようになったら、〇〇さんに合う場所を探そうね』と言ってくれる。」との回答が聞かれた。一方では「特に要望したことがない。」「忘れちゃいました。」との回答も聞かれた。</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>	3	1	6	7
<p>「はい」と答えた方は2割弱となっており、「いいえ」の方が3割強、「無回答」の方が4割となっている。コメントとしては少なかったが、「聞いたことはあるが、相談した事はない。」との回答が聞かれた。一方では、「知らない。」「聞いたことない。」「初めて知った。」との回答が聞かれた。また、職員の方に相談しているので助かっているという方もおられた。</p>				