

**「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 大田幸陽会
まごめ園 施設長 明石 敦子 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・福祉 | H0301052 |
| | ② | 福祉 | H0402064 |
| | ③ | 福祉 | H0602041 |
| | 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 大田幸陽会 まごめ園 | | |
| 事業所連絡先 | 郵便番号 | 143-0027 | |
| | 所在地 | 東京都大田区中馬込2-3-19 | |
| | 電話番号 | 03-3773-0777 | |
| 事業所代表者氏名 | 施設長 明石敦子 | | |
| 契約日 | 2007年 | 6月 | 5日 |
| 利用者調査票配布日(実施日) | 2007年 | 7月 | 17日 |
| 利用者調査結果報告日 | 2007年 | 9月 | 11日 |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| 調査結果合議日 | 2007年 | 8月 | 6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・授産作業等の妨げにならぬ様、施設担当者に順番等を決めて頂いた。当日は3名の評価者が利用者のプライバシーや体調に配慮してそれぞれ別室で評価者と1対1で2日間にわたり実施した。調査では、言葉の言い換えや意思疎通の難しい方には「はい・いいえ」シートや筆談等を取り入れ一部の利用者には職員の見守りをお願いした。又利用者との意思疎通を図る為、朝の集会で挨拶し昼食も一緒にとりコミュニケーションをとる事に努めた。 | | |

調査対象

利用者（在籍者35名、平均年齢37歳、男女比54:46、平均在園期間10.6年）全員の聞き取りを行う事を前提とした。又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。尚調査当日には風邪等で2名の利用者が欠席した。

調査方法

利用者には事前に施設から調査に付いて説明をして頂いた。当日は朝の集会で評価者が挨拶をした後に調査を行った。調査では意思疎通の難しい方には「はい・いいえ」シートや筆談等を取り入れ又ごく一部の利用者には職員の見守りをお願いした。

利用者総数(人)

35

調査対象者数(人)

35

有効回答数(人)

33

利用者総数に対する回答者割合(%)

94.3

| アンケート | 聞き取り | 計 |
|-------|------|------|
| | 35 | 35 |
| | 33 | 33 |
| | 94.3 | 94.3 |

利用者調査全体のコメント

平成19年度まごめ園の支援方針は、(1)作業を充実し生きる喜びと社会に貢献する意欲を持つ事を大切にする(2)利用者自らが考え行動する自主自立を促進する等3項目を掲げている。利用者に全体的な満足度を尋ねると「今後まごめ園に通いたい」「就労の可能性を探りたい」「昼食がお弁当から施設内調理に変わり美味しくなった」等の意見が聞かれ約7割の利用者が満足していると回答した。設問別の調査では、問1仕事・活動等のやりがい、問3困った時の職員の支援、問7職員は丁寧に接しているか、に付いては約8割の利用者が「はい」と回答して作業・活動等に満足しやりがいを感じている様子が伺える。反面、問8目標や計画の作成、問13第三者委員の認識、に付いては設問内容の理解が難しく「はい」の回答が約3割に留まった。一方、問2工賃・給料等の支払いの仕組み、問11不満や要望を職員に言いやすいか、問12職員は不満に対応しているか、に付いては「はい」の回答が5割を超えるものの、他の設問に比べ低かった。総合的には、利用者の満足度等から見て施設は支援方針に沿って、役職員一丸となって利用者の支援を行う姿勢が感じとられた。

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 | 27 | 1 | 2 | 3 |
| 「公園の清掃が楽しい、だんだんやり方が分かってきた」、「公園清掃、ハンガー等の仕事を楽しくやっている、今の仕事に満足している」、「自分の仕事に目標を設定し殆ど目標を達成している」、等のコメントが聞かれ8割強の利用者が仕事に満足している様子が伺える。一方「仕事に追いかけられる感じで自分が何をしているか分からない事が多い、家に帰ると疲れがどっと出る」、「シール貼りは首が痛くなりハンガーの作業では手がしびれるので、あまりやりたくない」等のコメントも聞かれた。 | | | | |
| 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 | 17 | 4 | 7 | 5 |
| 「工賃をたくさん頂いて嬉しい」、「工賃を買ったら仏前に供える」、「工賃を買ったらいつもお母さんにパンを買ってあげる」、等のコメントがあり5割強の利用者が「はい」と答えている。一方「説明はない」「もう少し工賃が欲しい」、「満足感はない」等のコメントもあり、施設は利用者の特性に合わせた説明は行っているが個々の特性から工賃の仕組み等が理解しづらく、「いいえ」と「どちらとも言えない」を含めると3割を超えた。 | | | | |

| | | | | |
|---|----|---|---|---|
| 3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か | 26 | 1 | 1 | 5 |
| 「友達同士のもめ事も職員に相談すれば分かってもらえる」、「〇〇職員に好きな人の話等をしている」、「〇〇職員が同い年だから相談しやすい、助けてくれる」等のコメントが聞かれ約8割の利用者が相談・支援が十分と感じている。一方「担当職員が変わりあまり相談にのってくれない」、「〇〇職員へ話すあまり相談出来ない」、「困った時は相談に乗ってくれると思うが、職員はパソコンで大変そうなので相談しない」等のコメントも聞かれた。 | | | | |
| 4. 施設の設定は安心して使えるか | 24 | 0 | 4 | 5 |
| 「危なくない、安心している」、「転んだりした事はない、園内はちゃんとしている」、「大丈夫、施設の中で転んだりしない」等のコメントが聞かれ7割強の利用者が安心して施設で過ごしている様子が見受けられる。ただ一部の利用者から「階段がきつい、暗い、危ない」、「古い建物なので地震が来たら怖い」、「2階には手すりにつかまって上がる、上がる時苦しいので2階に上がらない」等とのコメントも聞かれた。 | | | | |
| 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 | 22 | 2 | 2 | 7 |
| 「人の話をする職員や利用者はいない」、「看護師に相談するが、プライバシーは守られている」、「大事なものをしまう場所がある、職員は口が堅い」等のコメントが聞かれ7割弱の利用者がプライバシーは守られていると感じている。一方「利用者1人の職員が守らない」、「貴重品置場はあるが、職員がミーティングをしているので入れない」、「職員がプライバシーを守っても、話の内容を知っている人がいる」等のコメントも聞かれた。又設問を利用者の分かりやすい言葉に言い換えたが「無回答」も2割を超えた。 | | | | |
| 6. 利用者の気持ちは尊重されているか | 20 | 5 | 1 | 7 |
| 「大事にしてもらっていると感じている」、「園を悩んで休むと、どうしたの？と電話をくれる」、「飲み物食べ物、嫌いなものは、違うものと変えてくれる」等のコメントがあり6割の利用者が気持ちは尊重され、大事にされていると感じている。反面「大事にされているとは思わないが、仕方なく来ている」とのコメントも聞かれた。又設問を利用者の分かりやすい言葉に言い変えたが「無回答」も2割を超えた。 | | | | |
| 7. 職員の対応は丁寧か | 26 | 1 | 1 | 5 |
| 「職員は丁寧で信頼している」、「職員はまあまあ優しい、ルール違反をすると厳しい」、「きちんとした言葉を使っている」、「施設長はじめ全員、挨拶もしっかりする」「作業の時に〇〇して下さいと言ってくれ、丁寧で優しい」等のコメントが聞かれ約8割の利用者が職員は丁寧で親切と感じ満足している様子が伺える。 | | | | |
| 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 | 13 | 5 | 9 | 6 |
| 「計画は聞いたことはない」、「聞かれた事はない」、「見た事もない」、「まごめ園を出て何かしたい、音楽が好きなのでその分野がやりたい、若すぎるから説明してもらえない」等のコメントで「いいえ」と「どちらとも言えない」を含めると4割強と「はい」の回答を超えた。又設問を利用者の分かりやすい言葉に言い換えたが2割弱の利用者が「無回答」になった。 | | | | |

| | | | | |
|---|----|---|----|---|
| <p>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</p> | 4 | 3 | 2 | 0 |
| <p>説明を受けていると回答した利用者9名。「はい」との回答では、「目標に付いて職員がいろいろ話をしてくれる」、「公園清掃、ハンガー、バルーンのシール貼り等をやる様に話している」とのコメントが聞かれた。反面「あまり良く分からなかった、親に任せている」、「内容に付いては説明がなく、自分で調べたり考えている」とのコメントも聞かれた。</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】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか</p> | 1 | 0 | 0 | 0 |
| <p>利用して1年以内の利用者は、1名なのでコメントの記載は出来ません。</p> | | | | |
| <p>11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか</p> | 17 | 5 | 5 | 6 |
| <p>「気軽に何でも言える」、「特に不満や要望は無いが言いやすい」、「今特に困っている事はないけれど、何かあれば言える」等のコメントが聞かれ5割強の利用者が職員に不満・要望を話せると回答している。一方「どちらとも言えない」と「いいえ」を含めた回答は3割あり、「担当が変わったので言いづらい」、「ちょっと言いにくい」、「忙しいので後でと言われる」等のコメントも聞かれた。</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> | 19 | 5 | 2 | 7 |
| <p>「公園清掃がづらい時は、施設内作業に変えてもらえる事もある」、「職員の〇〇さんがきちんと対応してくれる」、「今困ってはいないが、困った事が起これば対応してくれると思う」等のコメントがあり6割弱の利用者が「はい」と回答している。一方「人によって違う」、「忙しいので対応してもらえない」等のコメントも聞かれた。又設問を利用者の分かりやすい言葉に言い換えたが2割強の利用者が「無回答」になった。</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> | 10 | 3 | 11 | 9 |
| <p>「相談した事があるので知っている」、「知っているが話や相談をした事はない」、「今までに1回だけある」、「話にくいので地域の相談室に行く」等と「第三者委員の事は知らない」、「知らない、見た事もない」、「話をした事もない」等のコメントが聞かれ、「はい」と「いいえ」の回答がほぼ半々であった。又設問を利用者の分かりやすい言葉に言い換えたが3割弱の利用者が「無回答」になった。</p> | | | | |