

「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
 さわやかワークセンター 所長 島田 通利 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	H0301052
	② 経営	H0402001
	③ 福祉	H0702002
	④	
	⑤	
	⑥	
福祉サービス種別	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 大田幸陽会 さわやかワークセンター	
事業所連絡先	郵便番号	144-0051
	所在地	東京都大田区西蒲田3-19-1
	電話番号	03-5747-5670
事業所代表者氏名	所長 島田 通利	
契約日	2008年	2月28日
利用者調査票配布日(実施日)	2008年	2月28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)	施設と評価手法、日時などについて詳細な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・作業等の妨げにならぬ様施設担当者順番を決めて頂いた。当日は3名の評価者が障害者福祉会館とさわやかワークセンターで利用者のプライバシー等に配慮してそれぞれ別室で聞き取り調査を行った。尚、利用者との意思疎通を図る為、と調査について理解を得る為に事前に説明し、評価者の写真入りポスターを施設に掲示した。	

〔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 大田幸陽会 さわやかワークセンター》

調査対象	利用者(22名、平均年齢41歳、男女比68:32、平均通所期間3年4ヶ月)全員の聞き取りを行う事を基本とした。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。
調査方法	利用者には事前に施設及び評価者から調査について説明を行った。調査は聞き取り方式で実施した。利用者の自立度は高くスムーズな聞き取りを行う事が出来た。

利用者総数(人)	22		
	アンケート	聞き取り	計
調査対象者数(人)		18	18
有効回答数(人)		18	18
利用者総数に対する回答者割合(%)	0.0	81.8%	81.8%

利用者調査全体のコメント

さわやかワークセンター(就労継続支援B型)の支援方針は、①住み慣れた地域で自立した生活が営めるよう支援する②就労に向けての支援③能力に応じて働く場の提供等を掲げている。利用者の満足度は、「職員の皆さんが大変温かい」、「就労に向けて頑張っています。順調にいらしているので、感謝しています」、「就職に焦っていたが、目標も決めて少しずつ出来ているので、頑張ろうと思っています」、等のコメントが聞かれた。尚、総合的満足は7割強の利用者が満足していると回答している。設問別の調査では、問2、工賃・給料支払いの仕組み、問7、職員は丁寧か、について全員が、「はい」と回答している。続いて問4、設備の安全、問1、仕事のやりがい等4項目の満足度が高かった。一方、問13、第三者委員の認識は低く過半数を超える利用者が、「知らない」と回答した。今回の調査を通して、利用者の自立度が高い事から、「すぐにでも就職したい」、等就業意欲が非常に高いと感じた。また、利用者の満足度から見て、施設は支援方針に沿った支援を行っていることが窺える。

利用者調査結果

共通評価項目	実数			
	はい	どちらとも いいない	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	16	2	0	0
「公園清掃、ラック等色々な仕事が出来るので楽しい、友達も出来た」、「一緒に働いている方も仲良く、楽しく働いている」、「細かい仕事が好きです、違った仕事もしてみたい」、等のコメントが聞かれ、約9割の利用者が仕事等にやりがいを感じる、と回答している。				
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	18	0	0	0
さわやかワークセンターの工賃は作業種別によって時給が異なっている。「給料は時給です。封筒に現金が入っている、仕組みは説明された」、「支払の仕組みは聞いている、公園清掃の方がお金になるので好き」、「職員から聞いている」、等のコメントが聞かれ全員は「はい」と回答している。一方、3割強の利用者から、「もう少し給料が欲しい」、「もっと給料を増やして欲しい」、等の声も聞かれた。				

3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か	16	2	0	0
「職員は良くしてくれます、丁寧に教えてくれます」、「女性の職員がいるから相談しやすい」、「仕事の事など職員に相談しています」、等のコメントが聞かれ、約9割の利用者が職員の相談・支援は十分と回答している。				
4. 施設の設備は安心して使えるか	17	1	0	0
さわやかワークセンターでは旧小学校の建物を一部を活用しており、「危険な所はない、怪我をした事もない」、「危険な所はない、自分で注意できる」、「支援員がついているので、安心です」、等のコメントが聞かれ9割強の利用者が施設は安全と回答している。一方、「公園清掃で転んで怪我をした人がいる」、「いつも棚に頭をぶつけている、危ないと感じている」、等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	12	5	1	0
「誰にも言わないで、と言え言わないでくれる」、「秘密は守ってくれる」、「守られている」、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回答している。				
6. 利用者の気持ちは尊重されているか	16	1	1	0
「大切にされていると、感じます」、「温かくとても良い」、「職員と皆さんも大切にしてくれます」、等のコメントが聞かれ9割弱の利用者が気持ちは尊重されている、と回答している。				
7. 職員の対応は丁寧か	18	0	0	0
「乱暴な言葉や命令、呼び捨てなどはありません」、「きちんとさんづけでよぶ、丁寧に親切です」、「皆親しみやすい、冗談話もしている」、等のコメントが聞かれ利用者全員が職員の対応は、丁寧と回答している。				
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れているか	13	1	3	1
「相談して、一緒に目標、計画を作っています」、「早く就職したいと相談している」、「話を聞いてくれ、希望を聞いてくれる」、とのコメントが聞かれ7割強の利用者が、「はい」と回答している。一方、「以前はあったが、今はない」、「1回だけ話合った事がある」、「たまに話を聞いてくれる」等のコメントも聞かれた。				

<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しての説明はわかりやすかったか</p>	9	3	0	0
<p>(説明を受けた方は12名)、「目標が書かれて、分かりやすい」、「分かりやすい、目標がどのように進んでいるのかが見ることが出来る、目標をチェックして反省点を書いている」、「少し難しく、分からない事もある」、等のコメントが聞かれた。</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>	3	0	0	0
<p>(1年以内の利用者は3名)、全員が「分かりやすかった」、とコメントしている。</p>				
<p>11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか</p>	12	4	1	1
<p>「特に不満はないが、話はしやすい、気軽に話せる」、「色々丁寧に教えてくれるので、とても話やすい」、「仕事について、良く聞いている」、等のコメントが聞かれ7割弱の利用者が、職員と話しやすいと回答している。一方、「職員が忙しそうで、話かけづらい事がある」、「職員には、いいづらいので、家族に言う」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>	15	1	1	1
<p>「言った事は、すぐに対応してくれる」、「公園清掃から、室内作業に当日変更も対応してくれる」、「要望は少ないが、対応してくれていると思う」、等のコメントが聞かれ8割強の利用者が、職員は不満・要望に対応していると回答している。</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>	7	0	10	1
<p>さわやかワークセンターでは、第三者委員など外部の苦情窓口についてのポスターを廊下へ掲示している。「廊下にポスターはあるが、良く分からない」、「知っているが、相談した事はない」、等のコメントが聞かれた。過半数を超える利用者が、「知らない」、「分からない」、と回答している。</p>				