

**「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 そだち会
そだち園 施設長 染野 健二 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	H0402001
	② 福祉	H0405004
	③ 福祉	H0307020
	④	
	⑤	
⑥		
福祉サービス種別	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 そだち会 そだち園	
事業所連絡先	郵便番号	404-0012
	所在地	山梨県山梨市牧丘町室伏1861
	電話番号	0553-35-4137
事業所代表者氏名	施設長 染野 健二	
契約日	2007年	7月31日
利用者調査票配布日(実施日)	2007年	11月1日
利用者調査結果報告日	2007年	12月7日
調査結果合議日	2007年	11月26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、施設長・担当者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「はい・いいえ」シートや筆談等を取り入れ行った。また施設と協議の上、参考資料として家族アンケートを実施した。	

調査対象	利用者(在籍者35名、平均年齢43.6歳、男性25名女性10名、平均在園期間20年)に対し、施設と協議の上、聞き取りが可能な利用者を選出し、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1名が入院中であった。		
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。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た。又利用者特性に配慮し1名の利用者には職員の同席をお願いした。		
利用者総数(人)	35		
	アンケート	聞き取り	計
調査対象者数(人)		4	4
有効回答数(人)		4	4
利用者総数に対する回答者割合(%)		11.4	11.4

利用者調査全体のコメント

平成19年度のそだち園の基本理念である「ただ施設で保護するというものではなく、人間が何歳になっても必要な人間性向上のための治療教育を十分に行うこと。」等3項目を掲げている。施設では日中施設等はされていなく、利用者個々が職員の見守りの中、自由に生活をしており、一つ屋根の下で家族が生活をしているかのように温かい支援を心がけている様子が伺えた。利用者の全体の満足度は「とてもよい」3名「ややよい」1名であり、『一人で暮らしたいと思う時があるが、助けてくれる職員がいるから、そだち園が好き』である。一方『本当はしたい事があるけれど、我慢している』などで、家族アンケートでは「とてもよい」1名「ややよい」19名と満足度が90%を超えている。コメントでは『限られた職員数・予算の中でよく面倒を見てもらっていると思う。利用者同士家族のようになってきており、側にいるだけでほっとします。』などである。一方では『年々施設の補助金が減額され、職員の確保などの人的問題が心配。施設の老朽化。両親も高齢化してきており、本人が病気の時の対応や週末帰宅の対応がしんどい』など支援内容というより、今後の施設動向に不安が見られるようである。

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	4	0	0	0
今年度より給食事業を全面的に業者委託とし、安心・安全を基本に利用者に喜んでいただけるよう美味しさを追求すると共に、行事食や誕生日食などを交え、食を楽しんでもらえるよう取り組んでいる。利用者のコメントには『美味しいです。1人で食べたい時は遅くに(時間をずらして)1人で食べる時もある。食べたい物を頼むと作ってくれます。飲み込みがあまりよくないので、おかずは半分に切ってもらっている。園に来てからは色々な物を食べるようになった。』家族(回答数26名)は「はい」18名「どちらともいえない」7名「いいえ」1名である。				
2. 日常生活には自由度があるか	4	0	0	0
施設の基本方針に基づき、生活支援を5グループに分けて、利用者個々の特性に応じて支援を行っている。利用者コメントでは『自分で洗濯したりもします。リズム体操をしたり、馬に乗ったことがある。部屋でクロスステッチをやっている。普段はジグソーパズルをして遊んでいます。』家族(回答数26名)は「はい」23名「どちらともいえない」3名「いいえ」0名と家族からも満足しているコメントが寄せられた。				
3. 活動は楽しいか	4	0	0	0
利用者の状態に合わせた日中活動(個別支援)を考え、「生活系」「作業系」「介護系」の3つのグループに分けて支援を行っている。「作業系」ではそれぞれの利用者さんの状況に応じた、3種類のメニューを用意し、「生活系・介護系」では、定例的な外活動の実施と気持ちと身体機能の状況に応じて支援に取り組んでいる。利用者コメントでは『自分で洗濯したりもします。リズム体操をしたり、馬に乗ったことがある。部屋でクロスステッチをやっている。』家族(回答数26名)は「はい」18名「どちらともいえない」7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	4	0	0	0
生活支援の時間を設定する事で、洗濯・掃除などのほか日常の中にも利用者の可能性や隠れた能力を見出す時間としていきたいとの考えと共に、利用者との会話の中にも、相手を尊重した表現を心がけ、心地よさを感じてもらえるよう努めている。利用者のコメントで『助けてくれる職員がいる。〇〇職員と話しをしたりしている。』家族(回答数26名)は「はい」24名「どちらともいえない」2名「いいえ」0名であり、『親身になって相談にのってくれます。子どもの為に全力を仕事に折込んでいる所が見受けられます』などのコメントがあり満足度も高い。				
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	1	1	0	2
利用者のプライバシーや秘密にしておきたい事などに対する理解度は難しい様子であった。コメントとしては『仲の良かった職員が辞めてしまったので、まだ内緒の話はしていない。』など、利用者特性が伺える。家族(回答数26名)は「はい」23名「どちらともいえない」2名「いいえ」0名「無回答」1名であり、『全職員守ってくれていると思います。当然守ってくれていると思います。』などのコメントがあり家族からの期待度も高い。				
6. 利用者の気持ちは尊重されているか	4	0	0	0
施設では、基本方針の一つである「障害者の人としての諸権利をどこまでも大事にし、毎日の生活が健常者と同じように充実したものである事」を掲げ支援にあっている。聞取りを行った利用者全員が「はい」との回答であり、家族(回答数26名)は「はい」21名「どちらともいえない」5名「いいえ」0名であり、満足度も高い。家族からのコメントには『大切にしてくれます』などの意見がある。一方『職員間の連携がうまくいっていないのではないかと感じたことがある』などの意見も寄せられた。				

7. 職員の対応は丁寧か	4	0	0	0
施設では「心のこもった」支援サービスを基本とし、どんな状況でも利用者さんと思いやりをもって接する事で、安心した生活が送っていただきたいと思って支援を行っている。利用者からも『みんな優しい』とのコメントがあり、家族(回答数26名)は「はい」22名「どちらともいえない」4名「いいえ」0名であり、満足度も高い。家族からのコメントには『子どもの事は毎月きちんと報告してくれるので安心。職員全員親切に対応してくれます。』などの意見がある。一方「多少気になる職員がいる。』などの意見も寄せられた。				
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聞かれているか	4	0	0	0
サービスの質の向上を重点テーマとしている施設では、今年度は個別支援計画を重視した支援を提供することを決定し、一人ひとりの個性に合った支援を目指している。利用者コメントでは『染色がしたい』と職員に話した。園長さんと「こうする」と約束した。』家族(回答数26名)は「はい」20名「どちらともいえない」5名「いいえ」0名「無回答」1名であり、家族からのコメントには『家族とじっくり相談の上作ってもらった。』である。一方『本人の為とは言うが、集団生活の35分の1なので上手く行っていない』などの意見も寄せられた。				
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	4	0	0	0
聞き取った回答者全員から「はい」との回答が得られたが、コメントはなかった。家族(回答数26名)は「はい」24名「どちらともいえない」1名「いいえ」0名であり、満足度は高い。家族からのコメントには『施設としてできる範囲の目標と計画であり、それ以上は望めません。本人というよりは家族が理解できた』である。一方『頻繁な声かけを家族として望んでいるが、グループの中で目が行き届いているとは思えない』などの意見も寄せられた。				
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	0	0	0	4
聞き取った回答者には該当者がなく、家族に実施したアンケートからは3名の該当者があり、3名全員が分かりやすい説明があったとの回答があった。				
11. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	3	1	0	0
聞き取った回答者から「はい」3名「どちらともいえない」1名の回答があり、コメントとしては『〇〇職員に言う。自分が1番年上なので我慢している。』などが聞かれた。家族(回答数26名)は「はい」22名「どちらともいえない」4名「いいえ」0名である。家族からのコメントには『言いやすい。態度を示す事で分かってもらっている。』である。一方『以前、少し意見を言ったら、両親を呼び出し話し合いになった。本人がどうしているのか施設の中ではよく見えていない』などの意見も寄せられた。				
12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	4	0	0	0
聞き取った利用者全員から「はい」との回答がえられた。コメントでは『同じ部屋に夜中に騒いだりする人がいるので職員に話したら、止めてくれた』などの意見が聞き取れた。家族(回答数26名)は「はい」24名「どちらともいえない」2名「いいえ」0名と満足度も高い。家族からのコメントには『気持ちよく対応してくれている。職員は対応してくれていると思います』である。一方『その様なケースはあまり聞いていない。本人が言葉が無いし分かりません。』などの意見も寄せられた。				
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	1	1	0
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る。2名の回答者からは「はい」との回答があった。家族(回答数26名)は「はい」16名「どちらともいえない」2名「いいえ」7名「無回答」1名と家族の第三者委員の認知度は高いとは言えない。家族からのコメントには『保護者は知っています。オンブズマン制度もあります。』である。一方『本人は理解できないので分からないと思う。本人はその様な能力は無いが今は問題はない。知りませんでした。』などの意見も寄せられた。				