

「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 すずかけの会
 すずかけの家 施設長 萩原 興司 殿

郵便番号 162-0825

所在地 東京都新宿区神楽坂2-4 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	H0307020
	②	福祉	H0405004
	③	福祉	H0702002
	④		
	⑤		
	⑥		
福祉サービス種別	知的障害者更生施設		
調査対象事業所名称	社会福祉法人 すずかけの会 すずかけの家		
事業所連絡先	郵便番号	191-0041	
	所在地	東京都日野市南平4-11-22	
	電話番号	042-591-7561	
事業所代表者氏名	施設長 萩原 興司		
契約日	2007年	12月	27日
利用者調査票配布日(実施日)	2008年	1月	25日
利用者調査結果報告日	2008年	2月	18日
調査結果合議日	2008年	3月	5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、聞き取り項目、日程等打ち合わせを行い、1日を通じて調査を実施した。施設は知的障害者通所更生施設として、重度の知的障害者が多く通っており、あらかじめ聞き取り可能な利用者を選んでいただいた。また、利用者のストレスや不安に配慮し、施設見学、担当評価者のポスターの掲示、利用者と昼食を一緒に取るなどのほか、聞き取りの際は、施設の職員に同席をお願いしたり、活動で使用している絵カードを借りてコミュニケーションに努めた。また家族アンケートを行い補完とし、18名の家族の回答を得た。		

調査対象	事業所と事前打ち合わせの上、利用者総数21名のうち聞き取り可能な利用者10名を選んでいただき、聞き取り調査を行い10名から有効回答を得た。		
調査方法	利用者のストレスや不安に配慮し、評価者のポスターの掲示、施設見学、昼食を一緒に取るなど、コミュニケーションの重視に努めた。また、施設より利用者の特性を伺い、施設の活動で使用している絵カードなども使用した。家族アンケート(有効回答18名)を行い補足とした。		
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)	0	10	10
利用者総数に対する回答者割合(%)	0.0	47.6	47.6

利用者調査全体のコメント

社会福祉法人すずかけの会は1999年に法人の認可を受け、2000年8月に現在の場所に知的障害者更生施設すずかけの家として開設した。「障害を持った人がより自立的な社会参加ができるよう、生活技術や生活文化を広げる諸活動、労働活動などの指導援助を行う」ことを目的として①一人ひとりの所員の健康、発達、人権を大切にしたい実践②労働、文化活動、健康づくりを中心にすえた創造的な日課づくり、など6項目にわたる基本方針の実現のために日々の支援にあたっている。重度の知的障害の利用者が通う施設ながら8種類の作業職種で対応している。利用者聞き取りは、聞き取り可能な利用者10名を選んでいただき行った。結果、「食事」「活動」「職員の対応」に対しては、全員が「はい」と答えている。一方利用者の特性もあり「個別支援計画」「不満や要望についての対応」については、無回答が過半数を占めている。補足として行った家族アンケートでの満足度は、「大変満足」が2名、「満足」が11名と高い評価を受けている。一方「利用時間」については「不満」が6名、「苦情や要望は言いやすいか」は「言いにくい」が5名となっている。

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. 食事の時間は楽しんでいるか	10	0	0	0
施設では、給食は給食担当の職員が献立を考え調理専門職員が調理して提供している。給食は利用者と職員と一緒に和気藹々と食っている。「食事の時間は楽しんでいるか」の質問にも、聞き取りをした全員が「はい」と答えている。コメントも「ご飯が好き。好きな物もあるし嫌いな物もあるけれど頑張って食べている。」など給食を楽しんでいる様子が窺えた。家族アンケートでも、「満足」15名、「不満な部分がある」が1名「わからない」が2名の結果となっている。				
2. 活動は楽しいか	10	0	0	0
「楽しい生活体験や労働体験を通してよりゆたかな社会参加をめざす」ことを指導方針とし、作業種目を8種類用意され支援を行っている。陶芸・調理・音楽などの日中活動も用意し、利用者が毎日何かに参加できるようにしている。「活動は楽しいですか」の設問では「はい」と全員が答えている。コメントも「袋詰めが好き。調理が好き」など、その日の自分の活動を楽しんでいる。家族アンケートでは「満足している」が13名と満足度は高い。「不満な部分がある」が3名「わからない」が2名あった。				

3. 利用者は必要ときに支援を受けているか	9	0	0	1
「法人と職員は、所員にとって最適な環境づくりに努める。」ことを基本方針とし日々の支援に取り組んでおり、その実現のため「専門性の高い技量を持つ職員による支援」に力を入れて取り組むことの一つに掲げている。「あなたが困ったとき、施設の職員は助けてくれますか」の設問に、「はい」が9名で満足度は高い。コメントは「わからない時には相談しています。みんなやさしい。」などがある。家族アンケートでは、「満足」が10名と満足度は5割強にとどまっており、「不満」2名、「わからない」5名、「無回答」が1名となっている。				
4. 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	2	0	0	8
すずかけの家では、毎年養護学校に通う障害者の中でも、重度の障害を持つ人を受け入れてきた。そのため、利用者の特性などから、理解しづらい設問も多くある。「サービスの利用にあたって、利用者のプライバシーは守られているか」の設問は、理解できない利用者が多く、「はい」と答えたのは2名のみである。一方「無回答」が8名という結果となった。コメントは1名のみなので公表は控える。				
5. 利用者の気持ちは尊重されているか	8	0	0	2
施設では「一人ひとりの所員の健康、発達、人権を大切にされた実践に努める」ことを6項目ある基本方針の最初にあげ、日々の支援に取り組んでいる。利用者間取りでも「あなたの気持ちは大切にされていると思いますか」の設問に対し「はい」が8名と満足度は高い。「無回答」が2名いた。コメントは「大好きな職員さんに話をする。職員さんはみんな優しいですよ」などがあつた。家族アンケートでは該当する設問はない。				
6. 職員の対応は丁寧か	10	0	0	0
施設では「職員は民主的人格と技量を高め、常に研修に努め利用者に対して対等、平等の関係を築く」ことを基本方針の一つとしている。「職員の対応は丁寧ですか」の設問に対し、10名全員が「はい」と答えている。コメントは、「みんな優しい。〇〇さんと呼んでくれる」と職員に対する満足度は高い。家族アンケートでは、「はい」が11名と満足度は高い。一方「いいえ」が4名、「わからない」が3名いた。				
7. 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	3	1	0	6
施設では、「ケース会議によって利用者のニーズを把握。これを基に家族と年2回の支援内容の個別面談」をサービス提供における日々の業務の考え方としているが、利用者の特性などで個別支援計画の理解が困難な利用者が多数を占めている。設問に対する回答は、「はい」が3名、「どちらともいえない」が1名、「無回答」が6名おり、利用者特性もあり理解度が低い。家族アンケートでは、「はい」が17名と満足度は高い。「無回答」が1名いた。				
8. 【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	3	0	0	0
「個別支援計画を作成する際、利用者の状況や要望を聞かれている」と答えた3名のうち、「説明はわかりやすかったか」の設問には「はい」と3名全員が満足している。コメントは特になし。家族アンケートでは、該当する設問はない。				

9. 【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				
過去1年以内に利用を開始した利用者はいないので、記述しません。				
10. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	3	0	0	7
「不満や要望を事業所に言いやすいか」の設問に対し、「はい」と答えたのが3名であった。一方「無回答」が7名いた。コメントとして「わからない事があった時によく話しています。〇〇職員と話しをする」などがあつた。家族アンケート(回答数18名)「はい」が12名と6割ほどの家族が満足している。一方「いいえ」が5名、「どちらともいえない」が1名いた。				
11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	3	0	0	7
「不満や要望にはきちんと対応されているか」の設問に対し、3名が「はい」と答えている。一方「無回答」が7名いた。コメントは1名なので公表を控える。家族アンケート(回答数18名)では、「はい」が9名となっている。一方「いいえ」が3名、「分からない」が5名、「無回答」が2名いた。				
12. 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	0	0	1	9
施設では、苦情担当の職員を配置して苦情などに対応する体制を取ってはいるが、外部の苦情窓口にも相談できることの、利用者の特性もあり理解度は低い。設問に対し「はい」の回答はなく、「いいえ」が1名「無回答」が9名となっている。家族アンケートでは、該当する設問はありません。				