

**「利用者に対する調査」結果報告書(平成20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 新の会
はあと・ふる・えりあ 施設長 仲内 礼子 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

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 福祉 経営	H0202080
	② 福祉	H0602002
	③ 福祉	H0702002
	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	はあと・ふる・えりあ	
事業所連絡先	郵便番号	182-0026
	所在地	東京都調布市小島町1-22-7
	電話番号	042-490-8625
事業所代表者氏名	施設長 仲内 礼子	
契約日	2008 年 9 月 8 日	
利用者調査票配布日(実施日)	2008 年 9 月 18 日	
利用者調査結果報告日	2008 年 12 月 8 日	
調査結果合議日	2008 年 12 月 8 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)	<p>事前に、事業所と評価手法並びに日程等を協議した。利用者調査の基本を「利用者本人の想い等を十分に引き出す(反映させる)」、「可能な限り全員から想いを聴く」ことに置き、「聞き取り方式」で行なうこととした。さらに本調査を充実したものとするため、家族にアンケート調査を依頼することとし当該調査に関する項目や方法等を決定した。利用者聴き取りは、授産活動の流れを妨げないよう事業所でローテーションを編成して頂いた。また、評価者の顔写真入りポスターの掲示と、昼食を利用者・職員と食堂で共に摂るなどして意思疎通を図った。</p>	

〔利用者調査：知的障害者通所授産施設〕

《事業所名：はあと・ふる・えりあ》

調査対象	平成18年4月に開設した施設(はあと・ふる・えりあ)の利用者現員は、38名[男性23名(61%)、女性15名(39%)]、平均年齢24歳。調査は全員を対象とし、欠席者等を除く利用者から聴き取りを行った。		
調査方法	2日間の日程で「聞き取り方式」で行った。その際、数多くの仕事を行っているため授産活動の流れを妨げないよう事業所でローテーションを編成して、一人に要する時間を約30分の目安で1対1の対面で行った。なお、10名(3割)の方には職員の付き添えを得て行った。		
利用者総数(人)	38		
調査対象者数(人)	アンケート	聞き取り	計
有効回答数(人)	0	33	33
利用者総数に対する回答者割合(%)	0.0	86.8	86.8

利用者調査全体のコメント

自主製品のパンやクッキーの喫茶店舗を併設の施設は、鉄道の駅から徒歩で数分の旧甲州街道沿いにあり、多摩地区に位置し、都心から約20km圏にある。周辺には公立の植物公園や歴史ある寺院や野川公園等がある。利用者の通所形態は、家族の付き添えもあるが主にバス、電車等の公共交通機関を利用している。授産作業は、パン工房、クッキー等食品加工や、これらの製品販売の店舗等、8部門の授産活動を行っている。この多様な作業の流れを妨げないように事前に順番を決め、利用者の状態により職員の付き添いを得て「聞き取り」方式で行った。調査票に自記することも勧めるなどして利用者の意向把握を図った。聴き取りからは、「仕事など日常活動・・・」、「職員は丁寧・・・」の2項目は9割超の方が「はい」と回答し、設問中最多となっている。一方、「第三者委員など」の項目は、計数的には「はい」が4割弱であり、「知らない」、「苦情解決の人は知らない」との声が聞かれ、無回答が12名(4割弱)であった。利用者の施設に対する総合的満足度は29名(9割弱)の方が満足と意志表示している。独自調査での保護者へのアンケートからは8割弱の方が満足との回答をしている。

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. 仕事など日常の活動はやりがいがあるか	32	1	0	0
有効回答数33名のうち、32名が「はい」を選んでいる。「仕事はパン工房で生地を丸めたり、道具を洗っている」、「パン作りは楽しい」、「クッキーの型抜き」、「ピーズ、売れる」、「毎日休まずここに来る」など多くの声が聞かれた。溶岩窯で独自に焼きあげる「パン工房」、クッキーや梅ゼリーなどの「食品加工」の商品を主力にした「喫茶Fanfare(ふぁんふぁーれ)」など8つの部門に亘る授産活動を行っている。ほとんどの方が毎日休まず通ってきており、それぞれの部門で仲良く仕事に励んでいる様子が窺えた。				
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	27	3	1	2
「はい」が27人となっており、「毎月もらっている」、「給料は郵便局の機械に入れる」、「給料もらっています、郵便局に皆で行って預ける」などの声が聞かれるように、「支払いのしくみ」の意味合いというよりは、給料日に職員と一緒に近隣の金融機関でATMで積立預金の体験をしていることの表われのように思われる。施設では開設当時から、「働くこと」、「学ぶこと」、「楽しむこと」を、重点に支援を行ってきており、学ぶことを通して自分でわかってできるようにと、毎日順番に個々に応じた「学びの時間」を設けて学習会を行っている。				

3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か	26	5	0	2
「困ったことは今はないけれどよく職員さんとお話はしている」、「仕事でわからない時教えてくれる」、「家の愚痴も聞いてもらえる」、「困ったことはないけれど言えると思う」、「相談するようなことはありません」などのコメントのなかで、「困ったこと」の声が多く聞かれたのは調査票の設問文が、「あなたが困ったとき」によるものと思われる。また、身振り・表情で意思表示をする方もあり、施設では言葉による意思表示の他に、利用者の発するサインや身振り、表情等を汲み取りその場で利用者の想いが叶えられるように支援している。				
4. 施設の設備は安心して使えるか	28	0	1	4
「はい」を選んだ28名(8割超)の大半の利用者がコメントをしており、「危ないところはないです、大丈夫」、「パン工房の中は機械がいっぱいあるから、ちょっと危ない」、「危ないところはない、怪我もしたことはない」、「気をつけながら仕事をしている」、「パン工房の仕事は、白衣、靴、帽子、マスクを付けなくて仕事をする所には入れない、手も洗う」など仕事の話が多く聞かれた。溶岩窯などがあるパン工房や玄関からホール、部屋に通ずる廊下など全てフラットの造りとなっている。				
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	23	3	2	5
5名の無回答があるようにプライバシーに係わることについては、関心を示さないばかりでなく、仲間同士或いは職員の対応にも気になるようなことがないように見受けられた。コメントには「内緒のお話したことあります、誰にも言わないでいてくれます」、「秘密のお話したことありません」、「秘密ごとがないから分かりません」、「内緒話をしたことがあります」、「秘密はない、守ってくれるかどうか分からない」などの声があるように、施設では個人的に伝えるような事柄は、みんなの前で話さず、個別に伝えることを徹底している。				
6. 利用者の気持ちは尊重されているか	26	2	1	4
「大事にしてくれます」、「大事にしてくれています」、「大切にされていると思う」、「皆やさしい」、「職員さんがやさしいので大切にされていると思う」などの言葉があるのは、聞き取り時に「やさしい」、「親切」などに言い替えた結果と思われる。また、身振り、手と手のタッチで意思表示する場面もあった。施設では食堂で摂る昼食の時間を利用者とのコミュニケーションをとる大切な一時と考えている。利用者と施設長はじめ職員がゆっくりと時間をかけ食事を摂りながら四方山話などをして利用者の想いを汲み取ることに心がけている。				
7. 職員の対応は丁寧か	31	1	1	0
「はい」を選んだ方が31名と一番多く、コメントは少ないものの「さん付けで呼んでくれる」、「命令などされたことない、これをしてくださいと言ってくれる」、「チャン付けで呼んでくれる、この呼び方がいい」、「職員さんの言葉はやさしい」、「乱暴な言葉などは言わない」、「皆やさしいです」や、「ちゃんとやらないと強く言うところがある」との声も聞かれたが、コメントのない方も含め大方が「やさしい」、「ていねい」との意思を表していた。				
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	23	1	0	9
言い替えをしながら聞き取りを行なったが、支援計画の目標等に係わることというよりは、日中活動の事柄に関することへの関心が強く、「はあと・ふる・えりあ(施設の名称)で頑張ることになった」、「パンづくりをすることです」、「ぶとうパンが得意です」、「店にお客さんが大勢来るといいます、少ない日もあります」というように、パン工房の焼きたてのパンの販売や喫茶の店舗「Fanfare(ふぁんふぁーれ)」のことを目を輝かせて話しをしていた。一方では全く関心を示さない方もみられた。				

<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>	23	1	0	0
<p>聞き取りをした33名中、「説明を受けた」とした24名の方、1名が「どちらともいえない」としたがほぼ全員が「はい」を選択している。「はあと・ふる・えりあ(施設の名称)で頑張ることになった」、「分かりやすかった」、「分かった」、「園芸が好き」、「綾織の仕事、しっかり覚える」、「パンづくりは難しい、だけどベテランです」、「いつも職員に頼らないように頑張る」などの声が聞かれた。</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>	2	0	0	0
<p>少数のため記載を省略する</p>				
<p>11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか</p>	25	4	0	4
<p>日常的に「不満」や「要望」などないようであり、「不満はない、話は何時でもできる」、「話をしている」、「何でも言える」、「特に言ったことはない」、「言ったことがないので分かりません」などの話があった程度で、施設では作業中はもとより食事中においても利用者のサイン、身振り、指差しなどの意思表示を汲み取りながら要望などを叶えるようにしている。</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>	25	3	1	4
<p>この項目は設問11(要望など職員に言いやすいか)と関連しており、「はい」等を選んだ方も同じような数値を示している。コメントには、「多分やってくれると思う」、「ちゃんとやってくれる」、「話したことないので分からない」、「良く聞いてくれる」などの声が聞かれた。また、自分は音楽に詳しいが職員の中に知らない人がいるとして「話が合わないことも感じる」とコメントする方もあった。</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>	12	3	6	12
<p>12名が「はい」を選び、「いいえ」が6名、「どちらともいえない」もあるが、「無回答」が12名で13項目の設問中一番多い数値を示している。コメントでも「分からない」、「知らない」、「苦情解決の人は知らなかった」などの声が多く聞かれた。また、「話を聞いてもらったことがある」、「養護学校の先生と話をしたことがある」、「職員に何でも話しをしている」などの声もあった。施設では外部の相談・苦情窓口を設けている。なお、必要に応じ家族と話し合うようにしている。</p>				