

**「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 泉会
日の出舎 施設長 西田 徹 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	H0403040
	③ 福祉	H0602054
	④	
	⑤	
	⑥	
福祉サービス種別	身体障害者入所授産施設	
調査対象事業所名称	日の出舎	
事業所連絡先	郵便番号	190-0182
	所在地	東京都西多摩郡日の出町平井3030
	電話番号	042-597-1451
事業所代表者氏名	施設長 西田 徹	
契約日	2008年	7月15日
利用者調査票配布日(実施日)	2008年	7月28日
利用者調査結果報告日	2008年	8月29日
調査結果合議日	2008年	8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)	利用者調査の基本を、「利用者の想い等を十分に引き出す(反映させる)」、「可能な限り全員」とする。そのために、利用者と評価者が対面による聴き取りを1人30分を目安として2日間にわたり行った。また、日中作業工程を妨げないように、事前に事業所で聴き取りローテーションの編成をして頂いた。1日4~5人の評価者が利用者1対1で行った。なお、説明会及び評価者紹介を作業開始前のミーティングの場で行った。また、評価者の顔写真入りポスターを作業場等に掲示並びに作業参観や昼食を一緒に摂るなどして意思疎通を図った。	

調査対象	1971(S46)年5月開設で、利用者現員48名〔男性41名(85%)、女性7名(15%)〕、平均年齢57歳、平均在所期間12年である。身体状態等の1名を除く47名に聴き取りを行った。
調査方法	作業時間帯(9.15～16.00)の中で、1人に要する時間を30分を目安に2日間をかけて「聴き取り」を行った。4か所の会場で1対1でプライバシー等に十分配慮すると共に、昼食や昼休み等における懇談を通じて意思疎通が図られ円滑に実施できた。

利用者総数 48

	アンケート	聞き取り	計
共通評価項目による調査対象者数		47	47
共通評価項目による調査の有効回答者数		47	47
利用者総数に対する回答者割合(%)	0.0	97.9	97.9

利用者調査全体のコメント

東京都心から西方に多摩地域の森林や川の流れなど自然豊かな地に、凡そ7,190㎡の敷地に入所施設(現員48名)と、併設の通所事業(現員21名)及びショートステイ等を併せ持つ事業所である。入所・通所の利用者は一緒に作業棟で、主力の木工製品をはじめ企業からの受託製品の作業を行っている。利用者調査は「利用者の想いを十分に引き出す(反映させる)」ことを基本として、全員「聞き取り方式」で利用者に向き合い聴き取りを行った。設問3「仕事など日常生活は充実」、設問4「工賃の説明・・・」は凡そ8割の方が「はい」と回答、設問2「好きなことができる・・・」、設問12「目標・計画作りで要望を聞く・・・」は8割超の方が「はい」と回答している。なかでも「第三者委員等への相談」は、8割超の方が「はい」と回答している。一方、設問6「意向に合った具体的な支援」に関しては、凡そ2割(10名)の方が「いいえ」として、「施設の中では何とかできるところはやっているが、外は今のところ無理」、或いは「老人ホームを希望」などの声が聞かれた。また施設の総合的満足度は、「不満」が7名あるも「大変満足」と「満足」「どちらとも」を合わせ39名(8割超)であった。

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. メニューや食事方法など利用者の状態に合ったものか	27	12	8	0
厨房業務は委託により食事を提供している。利用者の身体の状態に合わせて最適な席で食事が摂れるよう指定席とするなど、和やかな食堂環境の工夫をしている。昼食は通所の利用者も一緒に食事を摂るため、混雑等を勘案して通所の利用者は10分ほど遅らせて自由席にして自分の好みの席で食事を摂っている。利用者からは「満足している」、「味付けが薄い」、「魚料理が多い」など、味覚に関する声が多く聞かれた。なお、利用者の意向を反映するため毎月1回委託業者等関係者を交えた給食会議や、年2回利用者との給食懇談会などで改善に取り組んでいる。				
2. 日常生活には自由度があるか	39	6	2	0
8割超(39名)の方が「自分の好きなことができる時間がある」としている。そのなかで多くの声として聞かれたのが「テレビを見ている」または「音楽を聴く」とか「新聞など」、或いは「コーラスクラブに入って楽しくやっている」、「編み物をしたりパソコンもやっている」などの声があるように、ボランティアの協力を得ながらコーラスクラブや手芸同好会など数種のクラブ活動が行われている。その他には「外出や買い物」などの声も聞かれた。なかには「外出の時、バス停まで歩くのが大変」との声や「決まりが厳しい」というような声も聞かれた。				

3. 仕事など日常の活動は充実しているか	37	6	2	2
<p>凡そ8割(37名)の方が「充実している」としており、「仕事は楽しい」、「糸鋸は慣れてきた」、「携帯の電池の作業をしている」、「裁断機の性能テストで紙きり」、「木工磨き」などといった毎日携わっている仕事に関する声が圧倒的に多く聞かれた。なかには「木工品の新しい提案をしている」或いは「4~5名のグループで作業をしており、仕事はスムーズに流れている」との声も聞かれるように、数多くある作業を安全且つ効率よく稼働するように、常に各作業ライン担当者と打ち合わせをしていることが利用者に浸透していることの証しであろう。</p>				
4. 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	36	9	0	2
<p>この設問項目は前項の「仕事など」と関連性があり、凡そ8割(36名)の方が「工賃」に関して「はい」と回答している。利用者からは「仕事も工賃も今の決まりでよい」、「工賃は職員が計算してくれる」、「振込みで支払われる」、「明細書はもらっているが、細かなところまでは見ない」など支給に関する声が聞かれた。また「工賃が少ない、もう少し収入が多くなるような仕事をしたい」、「工賃が安い、木工製品の売り上げが低下している」などの声も聞かれたが、施設では意欲的に作業に取り組めるよう工夫し製品販路の拡充にも努めている。</p>				
5. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か	32	6	7	2
<p>計数的には「いいえ」が1割超となっているが、「困っているということではないが、何か聞こうとしたとき、その場に職員が不在のときなど後回しになることがある」、「買い物等の問題や制度が変わるなど支援になっていない」、「対応しきれてない」などの声が聞かれた。他にも「特に困ったことはない」、「あまり自分は言わないほうだ」、「自分でしているので、職員に言うことはない」など日常生活に関しても多くの声が聞かれた。施設では、利用者の希望や意見等を利用者同士で解決を図るための方法として、「部屋長会議」を毎月1回開催している。</p>				
6. 自立支援は利用者の個別の要望や状況に応じて行われているか	21	13	10	3
<p>「利用者の意向に合った具体的な支援が行われているか」に関しては、凡そ2割(10名)の方が「行われていない」として、「施設の中で自立は何かできるところはやり努力しているが、外は今のところ無理」、「何もしてない、職員が足りない」、或いは「老人ホームを希望」、「申し込みの準備」などの声が聞かれた。体験機会が出来るよう製品販売や行事等を通じた場を設定しており、利用者からも、「この施設を居住地としての自立を考えている」、「自分でトレーニングをしている」、「いろいろやってもらっている」などの声が聞かれた。</p>				
7. 施設の設備は安心して使えるか	35	6	5	1
<p>7割超(35名)の方が「設備は安心して使える」として「特に問題を感じない」、「危ないと思ったことはない」、「機械も使っていないし、危険な作業はやってない」との声や、「作業場はいろいろ機械があるが注意しながら通っている」、「今の建物ではどうにもならないが車椅子では狭い」など作業環境に関し多くの声が聞かれた。毎日の朝会や利用者参加の安全衛生委員会を毎月開催するなど生活・作業環境改善に努めている。なお最近、別の場所での作業を一か所に集約したことにより、安全・効率的な作業ができるよう作業台の配列等を含め点検している。</p>				
8. 家族に連絡等をする場合、内容や方法等についてあらかじめ利用者の希望をきいているか	34	8	1	4
<p>設問が「家族」となっているため、該当しない方や遠方とのことで「連絡するすべはない」とコメントする方が数名みられた。家族への連絡は「職員に頼まず自分でやっている」、「自分で公衆電話で連絡している」、「公衆電話が1台で不便」、「職員に電話してもらおう」などのコメントにみられるように連絡の方法は、自分で行なう場合でも、職員が本人に代わって行う場合でも、主に電話による連絡が多い。なかには「書類など全部職員がやってくれるので、なんの不自由もない」という声も聞かれ、職員が本人の意向に沿った方法で連絡をとっている。</p>				

9. 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	34	9	1	3
<p>「いいえ」は1名のみであり、「職員は気遣ってくれている」、「大事にされていると思う」、「一応気遣いしてくれている」、「これまでの対応で結構である」、「プライベートなことは気遣ってくれている」などの声や、「職員の気遣いはないと思う」との声もあったが、施設では職員の倫理綱領や行動規範などを基に、職場会議や利用者会など行うなどして利用者のプライベートな事柄に配慮した対応に努めている。この他に「たまにある、利用者同士かも知れない」、「3人部屋なので」など、相部屋による利用者同士の気遣いは免れないようにみられた。</p>				
10. 利用者の気持ちは尊重されているか	30	12	4	1
<p>利用者から聞かれたのは、「尊重されていると思う」、「不愉快な気持ちになったことはない」、「思っていてくれる」、「プライベートなことでもフランクに話せる」などの声や、「人によってまちまち」、「利用者の希望を聞いて対応していない」などの声も聞かれた。また、「旅行に行きたいと思っていることを分かってもらっている」という方や、「他人がどう思っているか分からない」、「あまり気にされたくない」などの声があるように、相手の気持ちをどのように推し量るかは、お互いに難しいことのようにみられる。</p>				
11. 職員の対応は丁寧か	35	6	5	1
<p>利用者から聞かれたのは、「みんな丁寧です」、「親切に対応してくれている」、「言葉遣いは丁寧」、「長いことここに居るのでよく接してくれている」などの声や、「全ての職員が丁寧というわけではない、人によって違う」、「対応が荒い」、「最近馴れ合いになっているような感じの職員もいる」との声も聞かれた。また、「若い職員も丁寧に対応してくれる」とのコメントがあるように、利用者の平均在所期間がほぼ12年、平均年齢も57歳であり、施設での生活暦も年齢も若い職員とかなりの隔たりがあることからのコメントのようにもみられる。</p>				
12. 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	38	6	0	3
<p>職員は良く聞いてくれるが、果たして世の中に出て通用するかどうか、大変不安です」、「自分のやりたいこと、やりたくないことなども親身になって職員は1対1でよく話を聞いてくれる」との声や、「聞くだけで実行性がない」との声も聞かれた。職員は利用者の状況に応じて適時に対応している様子が窺える。なお「外に出ようと思っているが、なかなか難しい」との声や「将来自宅に住みたいと話したことがあり、職員は応援するといってくれているが現実には難しいと思う」などの声も聞かれるように、目先の計画作りより将来への不安などが窺える。</p>				
13. 【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ついての説明はわかりやすかったか	29	11	1	0
<p>施設では、昨年度個別支援計画にあたり、様式を分かり易いものに改めるなどして、利用者の理解を得ることに工夫をしている。この「聴き取り」からも47名全員が要望を聞いてくれたと回答しており、そのうち「説明があった」とした41名のうち、29名(7割超)の方が「わかりやすかった」として、「分かる、希望通りになっている」或いは、「制度的なものの説明はあるが、難しくて分からない、もう少し分かり易く説明してもらおう方法はないものか」などのコメントがあり、「いいえ」は1名であり、事業所の工夫のあとがみられる。</p>				
14. 【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	2	0	0	0
<p>2名の方が利用前に説明を受けたとしているが、少数につきコメントの記載は省略する。</p>				

15. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	25	13	7	2
<p>利用者の声に、「気軽に相談出来る」、「いつも職員と話をしており、満足しているので不満はない」、「何でも言える」など、職員と良好なコミュニケーションが図られている様子が窺える方と、「お互い人間なので感情を顔に出す職員もいる」、「なんとなく言いにくい環境である」、「言いやすい人と言にくい人がある」などのコメントがあるように必ずしも気軽に話をしているとい状況にない方もみられる。施設では、苦情や相談を身近にできることと、希望や意見等を利用者同士で解決を図るための方法として、「部屋長会議」を毎月1回開催している。</p>				
16. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	29	11	7	0
<p>計数的にもコメントでも設問15の回答内容と類似している。「何でもやってくれる」、「いつもお互いに気持ちを分かかって接している」、「直ぐやってもらえる」とか、「洋服のボタン付けやほころびも頼めばやってくれる」、「棚が壊れた時直してくれた」など具体的な事柄について話す方もおられた。一方では、「対応してくれるが、事によってはそうとも限らない」、「職員の手がないなどで、ちょっと待ってが多い」、「たまに聞いてくれないことがある」とのコメントや、「プライベートのことは突っ込んだ対応はできない」と話す方もあった。</p>				
17. 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	39	2	5	1
<p>「はい」とした方が設問2(日常生活の自由度)と同様の8割超(39名)となっている。これは、外部の方達による相談システムとして、3名から成るオンブズパーソン(男性2名・女性1名、うち1名は利用者推薦)の顔写真と年間並びに当該月の相談日程を作業室に通じる廊下の壁に掲示するなどして、第三者による相談の機会を積極的に推奨していることの現われであり、コメントにも「知っている、相談もした」、「十分知っている何回か相談している、良かった」などの声が多かったが、「何を相談していいのかわからない」などの声も聞かれた。</p>				