

**「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

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 福祉 経営	H0202080
	② 福祉	H0403040
	③ 福祉	H0602054
	④	
	⑤	
	⑥	
福祉サービス種別	身体障害者通所授産施設	
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と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

昭和46年5月開設の入所施設に併設して昭和63年開設の通所施設で、現員21名[男性11名(52%)、女性10名(48%)]、平均年齢50.5歳、平均通所期間13年8ヶ月の利用者全員を対象とした。

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

21

共通評価項目による調査対象者数
 共通評価項目による調査の有効回答者数
 利用者総数に対する回答者割合(%)

アンケート	聞き取り	計
	21	21
	21	21
0.0	100.0	100.0

利用者調査全体のコメント

通所事業(利用者現員21名)は、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域のなかに、凡そ7,190㎡の敷地に入所施設(現員48名)並びにショートステイに併設した施設となっている。従って通所の利用者は入所の利用者と作業も昼食等も共に日中活動に励んでいる。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1「仕事など日常の活動はやりがい」は8割弱が、設問2「工賃の説明」・と設問5「プライバシーは守られているか」は8割超の方が「はい」と回答している。設問8「目標・計画作りで要望を聞く」は6割の方が「はい」で2割の方が「どちらでも」と回答している。設問13「第三者委員等への相談」は、「はい」が6割で、入所利用者の8割と聞きがあるも、「第三者委員を知っており相談している」、「相談日が土曜日のとき出来ない」などのコメントがあった。なお、施設の総合的満足度は、「どちらともいえない」が圧倒的に多く、「不満」とした方はみられなかった。

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	16	5	0	0
凡そ8割弱(16名)の方が「やりがいがある」としており、「仕事は楽しい」、「糸鋸の仕事」、「みんながいるから楽しい、携帯電話の仕事をしている」、「まな板磨きをしている」、「仕事は慣れているのでこの仕事がいい」などの声や、「長年、通って来ているので何でもさせてもらっている」、「賃金の明細を作る仕事をしている」、或いは「パソコンで事務の仕事をしている」などの声が聞かれるように、責任をもった仕事の様子が窺える。各作業ライン担当者と打ち合わせをするなどして数多くある作業の安全・効率性への取り組みをしている。				
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	17	4	0	0
この設問項目は前項の「仕事など」と関連性があり、8割超(17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「明細を見れば分かる」、「郵便振込みで明細書も入っている」など支給に関する声が聞かれた。また「工賃が少し下がった、働く時間が少し減ったから、もっと長い時間働きたい」、「仕事の割りにはもう少し工賃が高くなると良い」など工賃の額に関する声も聞かれた。また、パソコンで工賃明細作業に携わっている方もみられた。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。				

3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か	14	5	2	0
計数的に「はい」とした方が入所とほぼ同様の6割超で、「これからも通所を続けたい、よく話を聞いてくれる」、「仕事に困ったとき、職員は適切に対応してくれる」、「相談できる期職員がいる」、「相談しやすい人を決めて相談にのってもらっている」など、利用者と職員との相互関係による相談等がなされているようにみられる。なかには、「相談に乗ってくれるし、この間も会いに来てくれた」との声が聞かれるように、ケース担当や利用者にとって話しやすい職員などが在宅地へ出向くなどして利用者の意向を十分支援に反映させることに努めている。				
4. 施設の設定は安心して使えるか	16	4	1	0
計数的に、入所と同様に7割超(16名)の方が「設備は安心して使える」として「作業場は危なくない、ほこりも大丈夫」、「作業台の高さは丁度良いです」、「機械を使う時は注意している」との声や、「特に危ないところはないが、作業場の出入り口のところなので材料の整理に気をつけている」などの声が聞かれるように、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をしたり、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。				
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	18	3	0	0
プライバシーは守られているとして、本設問項目(13項目)中、「はい」とした方が最も多い8割超(18名)を示している。ただ、日中の施設での活動において、プライバシーを特に意識するような場面がないのか、コメントが極少数のため記述は省略する。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を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。				
6. 利用者の気持ちは尊重されているか	14	4	2	1
利用者から聞かれたのは、「〇〇さんだけに話す」、「親切に対応してくれる職員がいます」という声や、「職員が忙しすぎる」といったようなコメントもあり、日中、施設に滞在する大半の時間は作業に費やされており、「やめたくない」、「人の気持ちは分かりません」との声も聞かれるように、人の気持ちを推し量る暇もないし、とにかくこの施設に通ってきて仕事をしたいとの思いが強いように見受けられる。				
7. 職員の対応は丁寧か	16	3	1	1
「職員の対応は丁寧」とした方が、7割超(16名)であり、利用者から聞かれたのは、「みんな丁寧です」、「みんな優しいです、職員は好きです」、「皆さん優しい」との声が聞かれたが、「丁寧でない人もいる」、「挨拶をしない人がいる」との声も聞かれた。また、「職員とは話をしない」という方もみられた。なかには「入所の人が言葉遣いが乱暴で不愉快」といった声も聞かれた。また、「若い人の言葉遣いが気になる」という声も聞かれるように、平均年齢50.5歳、平均通所期間13年8ヶ月の利用者からはこのようにも映るものと思われる。				
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	5	2	1
入所では、「はい」の回答が凡そ8割を示しているが、通所の利用者は、「はい」が凡そ6割(13名)を示している。利用者は、「担当の〇〇さんとしっかり話をしている、日の出舎でしっかり仕事を続ける」、「いつまでもここに通いたい」、「仕事の内容の計画を立てたが、やらせてもらえなかった」との声や、「要望など聞いてもらっているが将来のことまでも含めて話をしてもらおうと良い」、「計画の様式の一部が新しくなり分かり易くなった」などの声も聞かれるように、利用者に分かり易く理解してもらうような工夫に努めていることが窺える。				
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	13	4	0	0
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21名中「説明を受けたとした」17名の利用者の回答は、「はい」が7割超(13名)、「どちらとも」が3割(4名)を示し、「いいえ」とした方はみられなかった。コメントを寄せた利用者が少なかったため、個々のコメントは省略するが、作業グループの人員編成などに関し、利用者の思いが実現し、利用者は作業に意欲的に取り組んでいる様子が窺える。				

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	1	1	0	0
2名の方が利用前に説明を受けたとしているが、少人数につきコメントの記載は省略する。				
11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	14	3	3	1
利用者の声に、「朝会の打ち合わせで、いつも話をしてくれるし、皆からも話を聞いてくれる」、「不満はありません」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。一方では、「他の仕事をしたいが、なんとなく言いづらい」との話や、「制度の問題だから職員に言っても仕方ない」などの声が聞かれた。施設では、毎月1回の職場会議や通所者会議の開催や、利用者からも聞かれたように、毎朝の利用者全体による打ち合わせを中心にした自由闊達な意見交換を行なっている。更に個々の状況に応じて適時に対応している。				
12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	12	5	3	1
計数的には設問11の回答と類似しており、「はい」が凡そ6割(12名)であるが、コメントは、「職員は話しをしてくれる、忙しい時は後回しになることもある」とか、「エアコンを替えてくれと頼んだがだめでした」、「人によって違う」などの話があった。施設では、全体的な事柄や個別的問題などそれぞれの状況に応じて意向を把握し、想いを叶えることに努めている。				
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	13	0	6	2
利用者からは、「第三者委員は知っている」、「相談日が土曜日の時にはできないが、平日の時は相談できます」、「知っているけど相談したことはない」、「相談したことがない」、「対象は入所の人だけのようだ」などの声が聞かれたが、施設で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				