

**「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 青梅なかまの会
なかま亭施設長 佐藤 登美子 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

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 経営	H0202080
	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	社会福祉法人 青梅なかまの会 なかま亭	
事業所連絡先	郵便番号	198-0021
	所在地	青梅市今寺4-6-25
	電話番号	0428-32-8825
事業所代表者氏名	施設長 佐藤 登美子	
契約日	2008年	10月7日
利用者調査票配布日(実施日)	2008年	12月2日
利用者調査結果報告日	2009年	1月8日
調査結果合議日	2009年	1月9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、「普段の施設における生活・授産活動の環境のなかで」、「利用者の意向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、アンケート方式ではなく、「聞き取り方式」で行なうこととした。通所授産に働く全利用者に評価者3人が会議室等3か所の部屋に分れて、1人30分程度を目安に1対1で聞き取りを行った。その際、作業に支障を及ぼさないようにするため、当初、日程を2日間としたが、聞き取り順番等、全般にわたり施設側の協力により1日で21人の利用者全員の聞き取りを実施することができた。	

〔利用者調査：知的障害者通所授産施設〕

《事業所名：社会福祉法人 青梅なかまの会 なかま亭》

調査対象	利用者現員21名[男性13名(62%)平均年齢25歳、女性8名(38%)平均年齢28歳。21名全員の平均年齢は27歳]全員を調査対象とした。		
調査方法	1階が厨房と食堂、2階に利用者の食堂や医務室、洗濯場等の設備を備えた2階建ての施設で、それぞれの作業に携わっている利用者、一時仕事場を離れて30分を目安に1対1で個室で対面による聴き取りを行った。		
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	21	21
利用者総数に対する回答者割合(%)	0.0	100.0	100.0

利用者調査全体のコメント

畑が点在する住宅地の一角に建つ2階建ての「なかま亭」は、都心から西方に凡そ50km圏の人口約14万人を擁する市部に位置している。知的に障害のある利用者の通所授産施設として、平成16年(2003年)11月1日に開設した。施設では①お客様のニーズに応える、②利用者の仕事をつくる(責任を持って仕事を利用者に進められるように職員が準備する)。この二つを基本方針としている。授産事業は①お弁当作り、②食堂・売店での接客、③これらに付随する食器・弁当箱洗いや洗濯等多様な作業を行っている。作業中における「聴き取り」のため、作業に支障を及ぼさないよう聴き取り順番等、全般にわたり施設側の協力を得て行った。聴き取りの結果からは、設問3「職員の相談や支援・・・」、設問9「支援計画作成時の職員の説明・・・」の2項目は全員が「はい」を選んでいる。なお設問1「仕事など・・・」、設問4なども9割以上が「はい」を選んでいる。なお施設の総合的満足度も19名(9割)が満足としている。こうした高い利用者の意識付けがある中で唯一、設問13「第三者委員・・・」に関しては、保護者会で説明しているだけのこともあり「はい」は1名のみとなっている。

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. 仕事など日常の活動はやりがいがあるか	20	1	0	0
「なかま亭」の営業は、火曜日～土曜日の5日間(食堂は11時～14時、売店は10時～15時30分)で、店舗に連日約50人程の来客への接客、並びに約150食の弁当作り(多い時は300食にも及ぶ)と配達。これらに付随する食器・弁当箱洗い等さまざまな仕事を行っている。利用者から聞かれたのは、「お米を量って炊くまでが好き」、「煮物に使うコンニャクを切っている」、「メニューの品を配膳しお客さんに出す」、「弁当箱洗うのが好き」、「お店は予約もできます、テーブルを空けておきます」など、嬉々とした笑顔がみられた。				
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	17	2	0	2
工賃に関し利用者から聞こえてきたものは、「10日に給料をもらう」、「今月ボーナスが出る、いくらもらえるか楽しみ」、「給料だんだん増えてきた」、「給料はお母さん・お父さんに見せて貯金している」、「買い物や、温泉にも行く」など、給料支給日や聴き取りの時期が12月初旬ということもあり、ボーナス支給を楽しみにしている様子がみられた。工賃規定を設けており、時間当たりの基本額や賞与(7月・12・3月の3回)や、通勤手当の支給などについて、個人面談や全体朝礼で説明をしている。なお、保護者会で丁寧にも説明している。				
3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か	21	0	0	0
13項目にわたる本調査票の設問の中で21名の利用者全員が「はい」を選んでいる。多くの方が「分からない時、何時でも直ぐ教えてくれる」、「よく相談します、ちゃんと教えてくれる」とあるように、何時でも丁寧・適切な支援が行われていることが窺える。なお全員が同じ屋根の下でそれぞれの分野で仕事をしており、昼食・休憩時間を①11時30分から、②12時30分からの2班に分けることで、昼食時間帯の接客が手薄にならないことは勿論のこと、2階食堂の昼食の時間が利用者同士・職員とのよき交流の機会ともなっている。				

4. 施設の設備は安心して使えるか	19	2	0	0
<p>厨房には、火を使うガスやコンベクション等の器具・調理用の諸器具・食器等があるので、利用者は火気等の器具は使用しないようにしている。利用者から聞かれたのは、店舗並びに厨房に関する事柄で、「始めの頃は切るのが危ないと思ったが今は慣れた」、「包丁で手を切ったことはない、大丈夫」、「怪我したことはない」、「全く安全です」との言葉があるように「なかま亭」では器具等の使い方も細かに説明しており、「子どもづれのお客さんの時はお茶や味噌汁は子どもから離して置くと安全でヤケドしない」と話す明るい笑顔があった。</p>				
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	13	4	0	4
<p>この設問に関しては、具体性のない漠然とした内容だけに、言葉を置き換えるなどしたが、設問13と同数の4名が「無回答」であった。コメントも少ないながら、「秘密にして欲しいことは守られている」、「秘密はないです」、「楽しい話だけしかしないから、内緒のお話したことない」、「内緒のお話しません、恥ずかしいから」などや、「問題ありません、お客さんも皆良いです」、「人前で何か言われて嫌だなと感じたことはありません」との言葉が聞かれるように接客の際にもプライバシーなどは守られているようにみられる。</p>				
6. 利用者の気持ちは尊重されているか	19	2	0	0
<p>多くの利用者から聞かれた「やさしい」との言葉にもみられるように、食堂で、黒のズボンに白のブラウス、花柄の前掛けとバンダナ姿で接客にあたる利用者の傍らの職員が、利用者の肩や腕を摩るなどしながら気遣っている姿がみられた。その他にも聞かれたのは「職員は大切にしてくれる」、「励ましてくれる」、「仲のよい友達がいる」、「皆思ってくれる」、「気持ちは大切にされていると思う」などとは別に、「気持ちを分かってくれるかどうかは分からない、だけど皆親切」、「相手がどう思っているかは分かりません」との声も聞かれた。</p>				
7. 職員の対応は丁寧か	20	1	0	0
<p>「優しいです」、「親切です」、「丁寧です」、「さん付けで呼ばれる」との言葉が多く聞かれた。「手が空いた場合に、他の仕事をするように指導される時、優しい言葉で言う」、「工作中忙しいから時々強く言う時もあるが、普段は優しい」、「工作中でも優しく接してくれる」との声や、「丁寧というよりは皆親切です」、「言葉遣いが丁寧です」などと笑顔で話していた。</p>				
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	14	2	3	2
<p>「なかま亭」の二つの基本方針、①お客様のニーズに応える、②利用者の仕事をつくる、そのために職員が責任を持って仕事を進められるように準備し支援する。このことを念頭に利用者の状態に応じ希望や想いを汲みとることに努めている。数名から、「仕事の目標のことでお話ししたことない」などの話はあったが、「今の仕事を続けたいと話をしている」、「配膳の仕事です」、「お店をやってみたいと思った、その通りにやれている」との話や、必要により利用者や保護者と面談を行っていることもあり「三者面談をしたことがあった」とのコメントもあった。</p>				

<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>	11	0	0	0
<p>説明を受けたとした11名全員がわかりやすかったとして、「よくわかる」、「泥落としはこうしてやるということを職員に教わった」、「野菜を切ることや、野菜の塩漬けの仕方も教えてくれる、もうわかる」などのコメントに表われているように、「なかま亭」では、言葉だけでなく現場で実際の仕事を具体的に行いながら説明している。また、「職員からその都度言われなくとも、やるべきことはわかっているのでやっている」ということや、卵の白身・黄身の分け方・混ぜ方などを、自信に満ちた様子で語っていた。</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>	1	1	0	0
<p>対象者及びコメント少数のため、記載は省略する。</p>				
<p>11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか</p>	16	4	1	0
<p>「悩みは言いにくい、気持ちをどう伝えてよいかわからない」との声も聞かれたが、大方は、「不満や要望はないと言えると思います」、「不満はない、職員が忙しいから話はしにくい」、「これをしたと思った時、相談します」、「何もありません、これで満足ですどんなことでも言いやすい」など、「不満はない」、「満足」との言葉が多く聞かれた。</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>	17	4	0	0
<p>「忙しいからあまり話せない」との声もあったが、「毎日対応してくれて勇気もらっている」、「このようにした方が良いとか言ってくれる」、「忙しい時、後でと言われたこともあったが、何時でも話を聞いてくれます」、「話をした時は聞いてくれる」などのコメントにみられるように、利用者からの語りかけに何時でも応えているように思われる。</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>	1	0	16	4
<p>第三者委員など外部の相談窓口については、保護者会で説明はしているが、利用者から聞かれたのは、困ったことはないので外の人と相談する必要はありません、との話も聞かれたものの、大半が「知らなかった」或いは、「聞いたことがない」とのコメントであった。</p>				