

「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 家庭授産奨励会
 西麻布作業所施設長 早川 明 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	H0301052
	② 福祉	H0402064
	③ 福祉	H0602001
	④ 経営	H0402001
	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 家庭授産奨励会 西麻布作業所	
事業所連絡先	郵便番号	106-0031
	所在地	東京都港区西麻布3-19-16
	電話番号	03-3408-1545
事業所代表者氏名	施設長 早川 明	
契約日	2008 年 7 月 18 日	
利用者調査票配布日(実施日)	2008 年 8 月 19 日	
利用者調査結果報告日	2008 年 9 月 15 日	
調査結果合議日	2008 年 9 月 18 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)	聞き取り調査は利用者の授産作業などの妨げにならぬよう、一人30分を目安に施設担当者に順番などを決めて頂き実施した。また、担当者から利用者個々の特性や注意点などの提供を受けた。調査は利用者のプライバシーや体調に配慮して4名の評価者がそれぞれ別室で、事業所と田町のカフェで2日に分けて実施した。調査では、言葉の言い換えや「はい・いいえ」シートや筆談なども交えて行った。また、利用者と昼食を一緒にとりコミュニケーションを図るよう工夫した。	

調査対象	利用者(42名、平均年齢38.4歳、平均通所期間9年5ヶ月)全員の調査を基本とした。また、当日に心身の状態などで利用者の意思に沿わない場合は聞き取りを行わないこととした。長欠者など3名の利用者が欠席した。		
調査方法	利用者には事前に施設から聞き取り調査について説明をして頂いた。当日は職員朝礼と利用者ミーティングで挨拶し、分かりやすい言葉で再度調査の説明を行った。調査は1人30分を目安に言葉の言い換えと「はい・いいえ」シートや筆談などを交えて行った。		
利用者総数(人)	42		
調査対象者数(人)	アンケート	聞き取り	計
有効回答数(人)		42	42
利用者総数に対する回答者割合(%)		39	39
		92.9	92.9

利用者調査全体のコメント

施設は六本木駅から徒歩圏の都心のど真中にあり、お線香を中心とした受託事業とクッキー製造の自主事業を行っている。また、田町の公共施設の一部で、カフェの運営も行っている。施設の理念を「利用者一人ひとりが尊厳を持って、その人らしく地域社会の中で自立した生活が出来るよう支援する」など5項目を掲げている。利用者は他区からも電車・バスで一人で通っている。利用者の総合的満足度は、6割強の利用者が満足と回答しているが、昨年度約8割に比べ数値は多少低下した。設問別では、「仕事・日常生活のやりがい」、「工賃・給料の支払いの仕組み」など授産への施設支援に高い満足度を示している。他方、「目標・計画を作る時に話を聞いてくれたか」、「不満・要望を職員に言い易いか」、「第三者委員に相談出来ること」、などは相対的に低く、個別相談への対応に取り組むべき課題が抽出された。「職員が忙しいので時間がなく聞いてもらえない」、「言いにくい。しっかり話を聞いてくれない」などの声も聞かれた。利用者の皆さんは明るく、伸びのびと仕事や活動に打ち込んでいる姿が印象的であった。

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持てるか	36	2	1	0
「線香班の仕事は楽しい、難しいシール貼りが出来るようになった」、「職員が〇〇君すごい、と言ってくれるのでやる気になる」、「カフェで食事などを作りウエイレスもやっている、仲良く楽しく働いている」などのコメントが聞かれ9割強の利用者が「はい」と回答している。施設では、利用者朝礼で作業内容の確認をしている。また、対人関係では、相手の立場も理解出来るような声かけを行っている。				
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	34	3	2	0
「一年に一回今年度の給料について全体に説明がある、能力検査が4月、10月にあり評価が高いと給料も高い」、「工賃表が掲示されるようになり分かりやすくなった」、「遅刻を多くすると給料は少なくなるので、遅刻しないようにする」などのコメントが聞かれ9割強の利用者が、「はい」と回答している。施設では、工賃・給料のしくみを自治会などでも説明している。また、説明だけではなく「どうすればいいと思いますか」と問いかけて利用者の意見を表現してもらっている。				

3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か	27	9	1	2
「職員に話しやすくなり、話すなかで自分で解決できるようになった」、「職員から何か困っている事はないかと尋ねられる」、「落ち着いてゆっくり話してくれる、困った事があれば何でも相談に乗ってくれる」などのコメントが聞かれ約7割の利用者が「はい」と回答している。一方、「困った事があっても言えない、言うのは嫌なのでお姉さんに話す」、「職員が忙しいので時間がなく聞いてもらえない」、「職員は助けてくれる時とくれない時がある」などのコメントも聞かれた。施設では、主に担当職員などが相談に対応している。				
4. 施設の設定は安心して使えるか	31	5	2	1
「狭い室内だが声を掛け合って仕事をしているので事故はない」、「地震や火災の避難訓練をしている、ちゃんと避難できる」、「特に危ない所はない、安全です」などのコメントが聞かれ約8割の利用者が「はい」と回答している。一方、「階段の高さを低くしてほしい」、「1階男子トイレの便器を増やして欲しい」、「カフェの女子更衣室が狭すぎる」などのコメントも聞かれた。施設では、階段や重い物、給湯器の扱いなどでは危険についての声かけを行っている。				
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	30	6	1	2
「職員は私の秘密を守ってくれる」、「交換日記でプライベートな事も話している」、「以前の職場では対人関係で嫌な思いをして辞めたが、ここはそのような事が全くなく安心して話ができる」などのコメントが聞かれ8割弱の利用者が「はい」と回答している。一方、「職員の一部には、こそこそ言う人がいる」とのコメントも聞かれた。施設では、何か問題があれば別の場所を設け利用者の気持ちを聞くようにしている。また何かあってもすぐに職員に相談しやすいようにしている。				
6. 利用者の気持ちは尊重されているか	28	6	2	3
「職員だけでなく友達からも大切にしてもらっている」、「どの職員からも大切にされていると思う」、「職員が気を遣ってくれる」などのコメントが聞かれ7割強の利用者が「はい」と回答している。一方、「女性職員にキツイ人がいる」、「いろいろな職員がいる」などのコメントも聞かれた。施設では、何か話したい利用者には、可能な限りその場で答えている。人員配置などで無理な場合は、「いつ・どこで」と約束して利用者から話しを聞いている。				
7. 職員の対応は丁寧か	31	4	2	2
「職員は皆優しい、苗字をさん付けで呼ばれている」、「〇〇の事をやって下さい、と優しい言葉で言ってくれる」、「言葉づかいは良い対応も親切」などのコメントが聞かれ約8割の利用者が「はい」と回答している。一方、「呼び捨てにしている人がいるので嫌な気持ちになる」、「〇〇ちゃんと名前を呼ぶ人がいる、何故ちゃん付けで呼ぶのか分からない」などのコメントも聞かれた。施設では、利用者本人に「呼称」について了承をえたり、言葉づかいや表情などで利用者が不快を感じない雰囲気づくりに努めている。				
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	18	5	15	1
「クッキー班の仕事がしたい、職員とクッキー班の仕事を見学する事がある」、「一般企業の就職試験を受ける予定、就職が決まるまでは、ここで頑張る」、「30歳後半までには就職したいと相談している」などのコメントがあり「はい」と回答した利用者は4割強と少なかった。反面、「仕事の目標や計画について話す機会はない」、「個別計画の事は知らない」、「話はなかった」等のコメントも聞かれ4割弱の利用者が「いいえ」と回答している。施設では、年度末のアセスメントで本人の意向を聞いているが、利用者の理解を得られていないようだ。				

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する説明はわかりやすかったか	10	5	0	0
個別支援計画の説明を受けたと回答した利用者は15名(4割弱)と少ない。「就職するには体力と集中力が必要だと言われた」、「まずバイト経験をつんで、したい事を見つけていきたい」、「少し難しかったが大体分かった」等のコメントが聞かれ約7割の利用者が「はい」と回答しているが、約3割の利用者は「どちらとも言えない」と回答している。施設では、アセスメントなどで出てきた課題をまとめ書式を一緒に見ながら口頭で再度確認しているが、全利用者には意識付けされていないようだ。				
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	3	0	0	0
1年以内と回答した利用者は3名で「所長から説明を受けた」、「母親、区の職員と自分で説明を受けた」、とのコメントがあり全員が、「はい」と回答している。施設では、利用者本人には簡単な言葉で説明し、難しい言葉(専門用語など)は分かりやすい言葉に言い換えて説明している。				
11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	20	11	6	2
「すぐに職員に言う、他の利用者とのトラブルについても話をしている」、「不満や要望ははないが、あったら話を聞いてくれるから職員に言える」、「あまり不満はないが、男性職員に言える」、などのコメントが聞かれ5割強の利用者が「はい」と回答している。反面、「恥ずかしいので言わない、我慢するのでストレスが溜まる」、「言いにくい、しっかり話を聞いてくれない」、「男性職員にはいいやすいが、女性職員の一部には言えない」などのコメントも聞かれ、「どちらとも言えない」と「いいえ」との回答も4割強と多かった。				
12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	25	9	3	2
「他の利用者とのトラブルを助けてもらっている」、「仕事などに関する訴えを職員は聞いてくれる」、「運搬が重くて大変と話したら、皆でやりましようと言った」などのコメントが聞かれ6割強の利用者が「はい」と回答している。反面、「言っても対応してくれない」、「分かりません」とのコメントも聞かれ、「どちらとも言えない」と「いいえ」との回答も3割弱であった。施設では、不満・要望は相談を受けた職員が間に立ちお互いの意思の疎通を図るようにしているが、課題も抽出された。				
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	12	5	21	1
「月2回ここに来るが相談相手は他にいないので、相談した事はない」、「職員から第三者委員がいる事を聞いたことがある」、「知っているが相談した事はない」などのコメントが聞かれ3割強の利用者が「はい」と回答している。反面、「知らない」、「聞いた事がない」、「分かりません」など、「いいえ」と回答した利用者は5割を超えている。施設では、第三者委員の説明をし、来所日を予定表などで知らせているが、利用者には十分伝わっていないようだ。				