

**「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 大田幸陽会  
のぞみ園 園長 木村恵子 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 福祉	H0301052
	② 経営 福祉	H0307020
	③ 経営 福祉	H0405004
	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 大田幸陽会 のぞみ園	
事業所連絡先	郵便番号	143-0013
	所在地	東京都大田区大森南2-15-1
	電話番号	03-5737-0777
事業所代表者氏名	施設長 木村恵子	
契約日	2008 年 7 月 8 日	
利用者調査票配布日(実施日)	2008 年 7 月 14 日	
利用者調査結果報告日	2008 年 8 月 28 日	
調査結果合議日	2008 年 8 月 15 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>利用者の聞き取り調査は、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が順番等を決めて実施した。また、施設から利用者個々の特性や注意点等の提供を受けた。当日は利用者のプライバシーや体調に配慮して3名の評価者が夫々別室で3日にわたり行い、一部の利用者には職員の見守りもお願いした。また、利用者との意思疎通を図るため、評価者の写真入りポスターの掲示をお願いしたり、朝の集会で挨拶し、昼食も一緒に取る等に努めた。尚評価機関独自の様式で、家族アンケートを行い利用者調査の補完とした。</p>	

調査対象

利用者(52名、平均年齢30.5歳、男女比50:50、平均通所期間6年9ヶ月)全員の調査を行う事を基本とした。また当日欠席した利用者のために後日調査を行い、より多くの調査ができるよう配慮した。

調査方法

利用者には事前に施設から調査について説明をして頂いた。当日は、朝の集会で評価者が挨拶をした後に授産活動の妨げにならぬよう、一人30分を目安に聞き取り方式で行った。尚言葉で意思表示が十分でない利用者には職員の同席をお願いした。

利用者総数(人)

52

調査対象者数(人)

52

有効回答数(人)

48

利用者総数に対する回答者割合(%)

92.3

アンケート	聞き取り	計
	52	52
	48	48
	92.3	92.3

利用者調査全体のコメント

のぞみ園は、「①利用者の人権と尊厳を守り、一人ひとりの個性特性に応じた支援を行い、利用者が地域で働き暮らし続けられる事をめざす。②保護者・関係機関・地域との連携を図り、利用者の自立を目指した運営に努める」等4項目の支援方針を掲げ、授産施設として全国的にも高い工賃水準を得ている。利用者の総合的満足度は、「園長、担当者がとても良くしてくれる、何でも話せるここに入って良かった」、「作業がいろいろあるから好き」、「職員も利用者も自分を頼りにしてくれるのは嬉しい」、等のコメントが聞かれ、7割が満足と回答した。設問別では、「設備は安心して使えるか」、「作業等日常活動のやりがい」、「職員は丁寧に接してくれるか」、等に高い満足度を示している。一方、「目標・計画を作る時に話を聞いてくれたか」、「第三者委員等外部に相談できることを知っていたか」では施設の工夫や配慮が行われているが「できていない」との回答も見られた。一方、今年度から第三者委員の写真入りポスターの掲示など工夫した事で、昨年度調査に比べ「はい」の割合が大幅に増え利用者の理解が高まった。尚、独自に実施した家族調査では、9割超の家族が全体として満足と回答した。

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. 仕事など日常の活動はやりがいが持てるか	43	5	0	0
「アクセサリが好き、今までの作業所にはなかった、売れる事が楽しい」、「仕事は全部好き、長くやっているのだから慣れている。今のままで良い」、「公園清掃が好き、やりがいもある」等のコメントが聞かれ9割弱の利用者が「はい」と回答した。施設では、作業工程を細分化し、単純な工程からスタート、徐々に複雑な工程にすることで、利用者にも次の工程へステップアップする目標設定がわかりやすくなり、難しい工程もできるようにするなど達成感・成就感を味わえるよう工夫している。				
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	38	7	3	0
「毎月10日に貰う、額については満足している」、「入所時に担当者から説明を受けた」、「皆が仕事をたくさんすれば、工賃も増える」と聞いた」等のコメントが聞かれ、約8割の利用者が説明を受けたと回答した。一方、「工賃が上がったり、下がったりするが、理由は分からない」、「もっと工賃が欲しいが、どうしたらたくさん貰えるのかは忘れた」等のコメントも聞かれた。施設では、難しい工程の作業ができるようになることや、集中して取り組み生産量をあげること、きちんとした言葉使いで報告をすること等が評価に繋がることを説明している。				

3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か	40	8	0	0
「就労の時も職員が助けてくれた」、「今の担当者は何かあると気にかけてくれ声をかけてくれる」、「分からない事は聞くとすぐに教えてくれる」、等のコメントが聞かれ、8割強の利用者が「はい」と回答した。一方、「言ったら怒られると思うと言えない」、「遠慮しているので、相談していない」、「忙しい時に、後でねと言われる事もある」等の声も聞かれた。施設では、個人的な相談は生活班担当職員を中心に昼休みや帰りの会後の空いた時間で相談に応じる旨を利用者にも伝えている。突発的な事は職員が各部屋を分担・把握し対応している。				
4. 施設の設備は安心して使えるか	44	3	1	0
9割強の利用者が「施設は安全」と回答しているが、「廊下が滑りやすい」、「カートで移動している時に、ぶつかる事もある」とのコメントも聞かれた。施設では、利用者が単独で使用し危険が予測される器具などは、職員が必ず見守ること等を徹底している。また、トイレ等共用設備は適宜点検等を行い、不具合は早急な対処をしている。利用者自身にも安全な使用を意識してもらえよう、朝の会等を通じて繰り返し説明をしている。				
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	26	18	2	2
「守られている」、「内緒の話は、内緒にしてくれる」、「守られていると思います」、等のコメントがあり5割強の利用者が「はい」と回答したが、一方、「男性職員には言えない事がある」、「話せば皆に広まるので話さない」とのコメントも聞かれた。また、設問中最多となる4割弱の利用者が「どちらとも言えない」と回答している。施設では、生活班担当に異性の職員をサブとして配置して同性介助徹底し、相談内容によっては医務室や相談室などを利用し話し合いを行っている。				
6. 利用者の気持ちは尊重されているか	39	8	0	1
「発作があるので、気にかけてくれる」、「担当職員との信頼関係は良いと思う」、「良く気を遣ってくれます」等のコメントが聞かれ8割強の利用者が「はい」と回答している。施設では、利用者自治会を設けたり、企画・運営についてはアンケートをとるなど極力利用者全体の声を把握、反映できるように努めている。しかし、利用者一人ひとりの気持ちと、集団生活・社会生活に必要なルールを守ることの区別を理解させる困難さも抱えている。				
7. 職員の対応は丁寧か	43	4	1	0
「担当職員は大好きで、頼りにしている」、「職員は丁寧に話してくれる」、「職員は丁寧で優しい人が多い」、等のコメントが聞かれ約9割の利用者が「はい」と回答している。一方、「たまに呼び捨てにする」、「ちゃんづけでよばれる、苗字で呼んで欲しい」、「仕事をする場なので、〇〇さんと呼ぶのは当たり前だと思う」、等のコメントも聞かれた。施設では、遠くから大声で呼びつけない、指示・命令口調にならないようにする、具体的にわかりやすい表現を用いて説明するよう気をつける等利用者の尊厳を大切に基本姿勢を確認している。				
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されているか	29	8	11	0
「仕事をがんばる」、「整理整頓、ポケットに必要な物以外を入れないこと」、「昨年に引き続き、ロッカーの片づけ」、等個別の目標をはっきりコメントが聞かれ6割の利用者が「はい」と回答した。一方、「聞かれた事はない」、「面談した事はない」とのコメントも2割強の利用者から聞かれた。施設では、個別支援計画については、利用者の要望を受け止め生活班担当職員がこれまでの支援状況をケース記録や会議記録、日々の関わりから目標の設定を行い、個別支援会議にて確認している。				

<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>	24	4	1	0
<p>(29名の利用者が説明を受けたと回答した)8割強の利用者が「はい」と回答した。「少し難しい」、等のコメントも聞かれた。施設では、目標を漠然とした大まかな設定にせず、達成がわかりやすくなるように利用者にとって普段の生活の中で行える具体的な目標を設定し、全利用者と保護者に担当職員が個別面談を行い確認・了解を得て家庭でも共有できるようにしている。</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>	6	1	0	0
<p>(7名の利用者が1年以内の利用と回答した)「親と一緒に説明を受けたので、良く分かった」、「前にここに通っていたので良く分かっている」等のコメントが聞かれ、9割弱の利用者が「はい」と回答した。施設では、パンフレットや広報誌、写真等パネルを使用し具体的に園の様子や取り組みを説明している。利用前には必ず事前に見学・実習を行なっている。</p>				
<p>11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか</p>	29	15	3	1
<p>「園長、係長、主任、担当には、何でも言う事が出来る」、「担当職員、看護師に話す」、「職員の〇〇さんに言う」とのコメントが聞かれ、6割の利用者が、「はい」と回答している。一方、「皆忙しそうなので遠慮する」、「我慢する」、「話したい時に忙しそうなのでなかなか言えない」等のコメントも聞かれた。又、「どちらとも言えない」と3割の利用者が回答している。施設では利用者の日々の様子から判断し、話したい方には昼休み・帰宅前の時間など作業以外の時間を活用して話を聞く事で不満や要望の把握に努めている。</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>	32	13	2	1
<p>「体調不良の時に外仕事から内仕事に変えてくれた」、「対応はしてくれる、親の連絡帳にもきちんと応えてくれる」、「話を聞いてくれて良かった」等のコメントが聞かれ、7割弱の利用者が、「はい」と回答したが、3割弱の利用者が「どちらとも言えない」と回答している。施設では、不満や要望を受け止め、前向きに改善を進めることは基本している。しかし、どの利用者にとっても同じ対応ができるのか、それがその方の支援として有効なものなのかを検討することを大切にしている。</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>	20	7	21	0
<p>「のぞみ園で困った事があった時に相談しても良いと教えてもらった」、「ポスターを見た事はあるが、話をした事はない」、「知っているが、相談した事はない」、等のコメントが聞かれ4割強の利用者が「はい」と回答したが、「いいえ」との回答も4割強と半々になっている。施設では、前年度の利用者調査で理解不足が確認されたので、第三者委員制度の説明のみではなく、どういった方に相談ができるのか理解できるよう委員の方の写真を朝の会で提示し説明すると共に、いつでも見れるように館内に掲示をしている。</p>				