

「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 南風会
青梅学園施設長 山下 望 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	H0702002
	③	福祉 経営	H0202080
	④		
	⑤		
⑥			
福祉サービス種別	知的障害者入所更生施設		
調査対象事業所名称	青梅学園		
事業所連絡先	郵便番号	198-0024	
	所在地	東京都青梅市新町1-8-2	
	電話番号	0428-31-4800	
事業所代表者氏名	統括施設長 山下 望		
契約日	2008年	10月	7日
利用者調査票配布日(実施日)	2008年	11月	25日
利用者調査結果報告日	2009年	1月	22日
調査結果合議日	2009年	1月	23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)	昭和39年(1964年)10月1日開設の青梅学園における第三者評価の利用者調査にあたり、事前に学園と「聞き取り方式」で行なうこと並びに日程等の打ち合わせを行った。重度の利用者が多い状況なので、普段の日課活動の環境の下で行うこととし、普段、学園から日中作業に新たにオープンした「かすみの里」で作業に携わっている利用者を優先して行うこととした。聞き取りは、かすみの里の「グループつばさ」の相談室等、個室でプライバシーに配慮するなかで行った。なお、家族にもアンケート調査をお願いし郵送で回収した。		

調査対象

重度者の多い利用者42名「男性27名(64%)、女性15名(36%)」の学園のため、調査対象を日中活動として、「かすみの里」の「グループつばさ」で作業に携わっている利用者を優先した。

調査方法

「グループつばさ」の作業を行っているフロアの相談室等の個室で利用者と評価者が対面し「聞き取り方式」で1対1で、調査票を基に読み合わせや、言い換えをするなどして行なった。

利用者総数

42

共通評価項目による調査対象者数

アンケート	聞き取り	計
	10	10
	8	8
	0.0	19.0

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(%)

利用者調査全体のコメント

学園玄関横に屋根より高く聳える青桐のように地域に深く根ざしている青梅学園は、昭和39年(1964年)10月の設立で、当時、精神薄弱者入所更生施設等、変遷を経て平成12年(2000年)4月1日、知的障害者入所更生施設として、凡そ2,500㎡の敷地に約1,570㎡の園舎に42名の利用者が6時45分の起床にはじまる日課で活動をしている。日中活動は、洗濯や掃除、タオルたたみ、スウェーデン刺繍等の他に、同一敷地内に平成19年4月に開設した多機能型通所施設「かすみの里」で日中活動として、外注・自主作業等を行っている。そこで利用者調査に当たっては、重度者が多いことあり、グループつばさで作業をしている利用者を優先することにして、「聞き取り方式」で行なった。聞き取りからは13項目の設問中、4項について全員が「はい」と意志表示している。設問5「プライバシー…」は、抽象的なことのためか「どちらとも…」等を選んでる。また問13「第三者委員などに相談…」では、「はい」が3名と少数であった。また家族には凡そ30項目にわたるアンケートをお願いした。家族も利用者とも、学園に対する総合的満足度は、ほぼ全員が満足との回答をしている。

場面観察方式の調査結果

調査の視点：日常生活で利用者の発するサイン(呼びかけ、声なき呼びかけ、まなざし等)とそれに対する事業者のかかわり

調査時に観察することができた場面から評価者が感じたこと

《調査時に観察した場面》

《調査時に観察した場面から評価者が感じたこと》

事業者コメント

利用者調査結果

共通評価項目 コメント	実数			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当
1. 食事の時間は楽しんでいるか	8	0	0	0
<p>「皆と食堂で食べる食事はいつも美味しい」、「美味しいです、肉が好き」、「美味しい、朝パンが出る、パンは好きです」、「納豆やご飯が出る」などと満足そうに話す方が多かった。また、「いつも美味しい、今日、柿が出た」、「先生が何か食べたいものは、と聞いてくれる」、「小さい茶碗で少ない、先生も体のことを気にしてくれる、本当はもう少し食べたい」などの声が聞かれるように、学園では、季節の素材をふんだんに採り入れ、変化のある献立で、安全で美味しく健康に配慮した食事を、食堂で利用者・職員と一緒に摂ることにこだわっている。</p>				
2. 日常生活には自由度があるか	8	0	0	0
<p>「朝ちゃんと起きられる、布団も自分でたたむことも、しまうことも出来る」、「起きるのは6時半だけれど、何時も7時頃自分で起きる、夜は11時まで見てもいいけれど、9時過ぎには寝る」などの声があるように、学園の目指している早寝・早起きなどの生活スタイルが窺える。また、「週に3日風呂、お風呂に入るのが好き」との話や、「学園の直ぐ近くのアパートに2人で住んでいる、ご飯は学園で食べる」、「2人で住んでいる、日記を書いたりしている」などと話す方もあり、利用者の地域移行を目指して自立に向けた支援の様子が窺われる。</p>				
3. 活動は楽しいか	8	0	0	0
<p>「コースターに刺繍をしている」、「洗濯ものをたたんだり、干したりしている、たたんだものを分けて配っている、大変です」、「ボール紙を丸める仕事」、「タオルたたみ、綺麗にたたんでいる」などの話が聞かれるように、「かすみの里」(グループつばさ)の、受託作業や青梅学園の洗濯物請負、自主製品の製造販売等、数多くある仕事の中から自分に合った仕事を楽しく行っている様子が窺える。また、「老人ホームへ行って掃除している」、「空き缶つぶしをしている」などの話が聞かれるように、個々に応じて仕事に関われるように支援している。</p>				
4. 利用者は必要なときに支援を受けているか	6	1	0	1
<p>「看護師さんに相談している」、「薬のことで声をかけてくれる」などの話が聞かれたのは、学園では、日常生活において、食前のうがいや手洗い、消毒の励行、トイレの後の手洗いをすることなど、清潔にすることを習慣づけ、保健衛生への関心を高めるための支援をしている。他には「〇〇さんに洋服を買いに行く相談をした、今度行くことになった」とのコメントや、「職員には、あまり相談しない」との話も聞かれた。</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	4	2	0	2
言葉を言い変えるなどとしたためか、「約束を守ってくれる、誰にも言わない」、「内緒のお話をしたことある。誰にも言わなかった」、「秘密のお話した事がある、守ってくれた」などと話す方があった。学園では、個人宛の書類や、部屋への出入りなどについてもプライバシーに配慮して支援を行っている。				
6. 利用者の気持ちは尊重されているか	6	1	0	1
6人の方が「はい」と意思表示しているが、話からは、「皆優しい」とか、「皆いい先生ばかり」、「分からない」などのようなことが聞かれたりただけであった。				
7. 職員の対応は丁寧か	8	0	0	0
全員が「はい」を選んでおり、コメントは少ないものの、「優しい、さん付けで呼ばれる」、「下着1枚になったとき、寒いから・・・といわれた、それからちゃんと着ている」、「苗字でさん付けで呼ばれる」などの声が聞かれた。				
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聞かれているか	6	1	0	1
「2人の先生と話をした、作業が好きか、嫌いか聞かれた」、「仕事の目標について話をした」、「スーパーで働きたいと思っている、職員には話していない」、「編み物をしっかりやることとお話した」、「仕事の話などをした」、「バックちぎり頑張ると話をした」等の声が聞かれるように、学園では、年度始め・中間・年度末などに、利用者・家族との話し合いを行っている。				
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	6	0	0	0
全員がわかりやすかった、としているがコメント少数のため、記述を省略する。				
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	0	0	0	0
該当者なし。				

11. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	7	0	0	1
1名を除いて、7名の方が、言いやすいとしているが、少数コメントのため記述を省略する。				
12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	7	0	0	1
問11と同様に、1名を除いて、7名の方が、言いやすいとしているが、少数コメントのため記述を省略する。				
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	3	0	3	2
学園では、苦情解決に関する案内を掲示したり、利用者懇談会などで話しているが、「知っている、園長室でお話したことある、すっきりした」、「知ってます、お花の先生がよく聞いてくれる」との声の他には、「知らない」とか、「ここに来ること知らない、会ったことない」などの話もきかれたが、なかには関心を示さない方もみられた。				