

「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
 さわやかワークセンター 所長 島田 通利 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

特定非営利活動法人 NPO人材開発機構

評価機関名

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 経営	H0402001
	③ 福祉	H0702002
	④	
	⑤	
	⑥	
福祉サービス種別	就労継続支援B型 (旧体系 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 さわやかワークセンター	
事業所連絡先	郵便番号	144-0051
	所在地	東京都大田区西蒲田3-19-1
	電話番号	03-5747-5670
事業所代表者氏名	所長 島田 通利	
契約日	2009年 1月 20日	
利用者調査票配布日(実施日)	2009年 1月 30日	
利用者調査結果報告日	2009年 2月 16日	
調査結果合議日	2009年 2月 27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)	利用者の聞き取り調査は授産作業等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を決めて頂いた。当日は3名の評価者が、さわやかワークセンターと障害者福祉会館(清掃作業現場)で、利用者のプライバシーや体調等に配慮して夫々別室で聞き取り調査を実施した。尚、一部の利用者には職員の見守りもお願いした。又、利用者との意思疎通を図るために、評価者の写真入りポスターの掲示や昼食を一緒に摂る等工夫した。	

調査対象	利用者(25名、平均年齢41.5歳、男女比76:24、平均通所期間4年5ヶ月)全員の聞き取りを行う事を基本とした。又、当日心身の状態等で利用者の意思に沿わない場合は聞き取りを行わない事とした。尚当日は、4名の利用者が欠席した。		
調査方法	利用者には、事前に施設と評価者から調査について説明を行い、調査は、1対1の聞き取り方式で行った。又、施設利用者の自立度も全体的に高く、明るい方が多い事等でスムーズな聞き取り調査を行う事が出来た。		
利用者総数(人)	25		
調査対象者数(人)	アンケート	聞き取り	計
有効回答数(人)	0	25	0
利用者総数に対する回答者割合(%)	0.0	0.0	0.0

利用者調査全体のコメント

さわやかワークセンターは、平成6年4月に離職障害者就労対策事業として大田幸陽会により開設され、平成19年4月より障害者自立支援法の「就労継続支援B型事業」に移行している。センターの支援方針は、①住み慣れた地域で自立した生活が営めるよう支援する②就労に向けての支援③能力に応じて働く場の提供等、5項目を掲げている。利用者に総合的満足度を尋ねると、「これからもここに通いたい」、「ここで一生懸命仕事を頑張って就職出来るように訓練している」、「自分に合う仕事を見つけて就職したい」等のコメントが聞かれ、9割弱の利用者が満足していると、回答した。設問別では、問4、施設は安全か、問11、不満等を職員に言い易いか、には全員が、「はい」と回答し満足している。次いで問1、仕事のやりがい、問3、職員の相談、問7、職員は丁寧か、問12、不満への対応、に高い満足度が伺える。全体的に利用者の自立度が高く就職に向けた意欲も高かった。施設の支援方針が、利用者の満足度の高さにつながっているようである。

利用者調査結果

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. 仕事など日常の活動はやりがいが持てるか	20	1	0	0
施設作業内容は公園清掃、公共施設・学校・アパートの清掃、室内作業等が主である。「公園清掃や室内作業の仕事を楽しくやっている」、「公園掃除、ゴミ拾いは大変だが面白い」「室内作業が少なくなったので、敬語などの言葉遣いの勉強をしている」、「スポーツクラブで、グランドゴルフをしている、面白い」、「体調悪い以外は休まないで来ている」等のコメントが多く聞かれ、1名を除く全員が仕事や活動は面白くやりがいがあると回答した。一方、不景気で室内作業が少なくなってきた事を心配する声も多く聞かれた。				
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	19	1	0	1
施設では作業種によって時給単価が違うことを契約時と年度の始まりに利用者全員に説明している。このことによって外出して働く仕事は時給が良いことをほとんどの方が理解していると認識している。利用者のコメントからも「ここに長いので仕組みは分かっている」、「休んだり早退すると減る、外の清掃は工賃が高い」、「休まず仕事をしている、仕組みは職員から説明があった」、「封筒の明細を確認して、金額の説明を受けている」等、9割以上の利用者が工賃支払の仕組みに就いて理解していることがわかる。				

3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か	20	1	0	0
「対人関係について職員(決まった人)に相談する」、「支援員に良く相談する、所長も悩みがあったら何時でもどうぞとってくれる」、「今困っていないが、相談する職員はいます」、等のコメントが聞かれ、1名を除く全員が相談・支援は十分と回答した。施設では、担当制で支援を行っているが、支援職員が2名しかいないため、責任者(サービス管理責任者兼務)も支援している。また事務職員や非常勤職員も利用者の相談を傾聴したり、支援補助をし全職員で関わっている。				
4. 施設の設備は安心して使えるか	21	0	0	0
「危ない所はありません、安全です」、「安心して仕事をしています」、「使いづらい道具などありません」、等のコメントが聞かれ、全員が施設は安全と回答した。施設では例えば、大きな扉の開閉は利用者ではなく職員が行うようにし、車のドアの開閉には日頃から注意を促している。建物自体はバリアフリーになっているので、躓いて転倒するなどの事故は起こっていない。				
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	19	1	0	1
「相談は個別の部屋で職員と話をしている、守ってくれます」、「職員とは良く話をしますが、きちんと守ってくれています」、「利用者同士でも守られている」、等のコメントが聞かれ、9割以上の利用者がプライバシーは守られている、と回答した。施設では、個別支援計画などの個人情報に関して他の方にわからないようファイルに入れ、ご家庭に連絡するようしており、利用者のプライベートな相談に対しては個室で対応するなどプライバシーに配慮している。				
6. 利用者の気持ちは尊重されているか	17	2	1	1
「健康面(体重・血圧など)で良く見てもらっている」、「怪我をした時に室内の仕事に変えてくれた」、「職員も友達も皆大切にしてくれます」、等のコメントが聞かれ、8割強の利用者が施設で大切にされている、と回答した。施設では、利用者の体調や様子を観察したり、利用者からのどんな相談にも聞き取り支援するようになっている。				
7. 職員の対応は丁寧か	20	1	0	0
「職員は優しく親切です」、「〇〇さんと呼ばれている、怖い職員さんはいない」、「社会人として『ちゃん付け』はダメ。『さん付け』で呼ぶということになっている」、「職員は呼び捨てにはしない」、「職員は皆優しく丁寧な言葉づかいです」等のコメントが聞かれ、1名を除く全員が職員の対応は優しく丁寧、と回答した。施設では、強制的な口調や乱暴な言葉づかいはせず、利用者側に立った温かい心のこもった対応を心がけているとしている。				
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れているか	16	2	1	2
「所長と担当者が聞いてくれた」、「職員と話して目標を決めた」、「会社見学・面接・就職について職員と話している」、等のコメント聞かれ、個人の目標についても具体的に述べる方も多数おり、8割弱の利用者が要望等を聞いてもらった、と回答した。施設では、利用者の意向を尊重して、将来に向けての希望や現在ある悩みなどをともに考えながら計画を立てている。また、一人ひとりに課題や目標を職員と相談の上設定し、利用者は毎日終礼時に、その目標が守れたかを自己評価している。				

<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ついての説明はわかりやすかったか</p>	11	3	1	0
<p>個別の目標や計画について説明を受けたと回答した15名にどのような説明があったかを質問した。「説明は良くしてくれました、いい所があれば紹介してくれると言ってくれた」、「説明は、分かりやすかった」、「目標・計画に就いて書面で説明してくれた」、等のコメントが聞かれ、7割強の利用者が説明は分かりやすいと、回答した。施設では、個々の利用者により分かりやすい内容で計画書に記入しており、また毎日記入する評価表の表紙に具体的な目標を大きな文字で張りつけ、いつでも利用者が確認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>	5	0	1	0
<p>今年度は当施設から就労し退職後の再利用者(Uターン)3名、新利用者5名が入所した。この内利用前に利用方法について説明を受けたと、回答した6名にその説明への質問で、「前にここに居たので良く分かっている」、「見学をして、ここに通おうと決めた」、「ハローワークで紹介され、見学し所長から詳しく話を聞いた」等のコメントが聞かれた。施設では、新利用者へ施設パンフレットを使用しながら施設内の案内や説明を行ったり、施設案内のビデオを制作し、外での活動の公園清掃の様子や、研修旅行などを見ていただいている。</p>				
<p>11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか</p>	21	0	0	0
<p>「誰にでもいえるが、特に言いやすい職員がいる」、「直接職員に行ったり、意見箱に入れている」、「担当の女性職員に言えます」、等のコメントが聞かれ、全員が不満・要望を職員に言う事が出来ると、回答した。施設では廊下には苦情受付箱を設置している。ただ、家族に対しては、不満を受け止める手段が電話連絡のみで、あまり工夫されていないと感じている。</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>	20	1	0	0
<p>「きちんと対応してくれます」、「細かい仕事や言葉づかい等良く教えてくれる」、「利用者同士の事も職員が中に入ってくれる」、等のコメントが多く聞かれ、1名を除く全員が職員は対応してくれると、回答した。施設では、要望に対して対応出来ることは、いつまでに～をしますと、明確に答えるようにしている。また、今年度9月より給食事業を開始している。以前より注文弁当のカロリーや高齢化偏食による栄養バランス悪さや給食業務を始めてほしいという要望に応えることができたと思っている。</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>	12	1	5	3
<p>「相談した事があります、ちゃんと聞いてくれ解決出来た」、「所長さんから、困った時に相談する様にと説明がありました」、「相談した事があるが、解決には至らなかった」、等のコメントが聞かれ、過半数を超える利用者が第三者委員の事を知っている、と回答した。施設では、第三者委員などの苦情窓口のポスターを廊下に掲示や面談の時に支援者から利用者や保護者に直接、第三者委員の説明を行うようにした。この結果、昨年度の利用者調査で「はい」と答えた利用者が倍増した。</p>				