

**「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 調布を耕す会
しごと場大好き 施設長 亀田 良一郎 殿

郵便番号 162-0825
所在地 東京都新宿区神楽坂2-4

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 03-5206-5831

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	H0202080
	② 経営	H0402001
	③ 福祉	H0702002
	④	
	⑤	
	⑥	
福祉サービス種別	生活介護・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	しごと場 大好き	
事業所連絡先	郵便番号	182-0024
	所在地	東京都調布市布田3-20-1
	電話番号	042-486-1022
事業所代表者氏名	施設長 亀田 良一郎	
契約日	2009年 1月 24日	
利用者調査票配布日(実施日)	2009年 2月 20日	
利用者調査結果報告日	2009年 3月 5日	
調査結果合議日	2009年 3月 12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>障害のある人たちが地域社会で「ゆたかに・ゆかに・ゆうゆうと」暮らすことのできる「場」として、市内につくった知的障害の方が通う2つの施設「しごとば大好き」と「カフェ大好き」で利用者調査を行うにあたり、事前に利用者調査方法・日程等に関し協議して、仕事場が2か所に分かっているため2日間の日程で「聞き取り方式」で行なうこととした。施設での日常の活動に大きな変化をもたらさないように、聞き取り場所も個室でなく、広間を利用して行った。また、利用者の状態に応じて職員の付き添えなども得た。家族にもアンケートを依頼した。</p>	

調査対象

「しごと場大好き」の利用者25名、(男性16名、女性9名、平均年齢32歳、平均通所期間9年2ヶ月)のうち、「カフェ大好き」へ12名が交互に通い働いている。全員を対象とするも調査当日の欠席者は除外となることも止むを得ないこととした。

調査方法

「しごと場大好き」と、「カフェ大好き」の施設の場所は同一市内ではあるが、距離的に離れているため、2日間の日程で「聞き取り方式」で実施した。

利用者総数(人)

25

調査対象者数(人)

アンケート	聞き取り	計
0	20	20
0	20	20
0.0	80.0	80.0

有効回答数(人)

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

東京都の多摩地区の東部に位置する市部にある、知的障害の方が通う2つの施設「しごと場大好き」と「カフェ大好き」の利用者調査を2日間の日程で、「聞き取り方式」によって行なった。二つの施設は距離的に離れた場所に位置しているため、2日間の日程で「聞き取り方式」で利用者調査を実施した。「しごと場大好き」の利用者は、陶芸、組みひも、牛乳パック、ポストイニング、公園清掃、図書館メール等の作業を行っている。「カフェ大好き」の利用者は、喫茶店、福祉ショップ・ギャラリー機能を併せ持つ店舗で12名のメンバーが交替で働いている。利用者聴き取りの中から問1「仕事など日常の活動・・・」、問7「職員の対応・・・」、は全員の方が「はい」と回答、なお問3「必要な時の職員の・・・」、問11「不満や要望・・・」についても9割の方が「はい」と回答されている。総合満足度も18名(9割)が満足している。一方で問13「第三者委員・・・」に関しては未設置ということで、「はい」の回答は一人もおられなかった。家族アンケートでも総合満足度が21名中20名の方が満足しており高い評価となっている。

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	0	0	0
「しごと場大好き」の作業内容は、陶芸、組みひも、牛乳パック回収、図書館メール、施設間メール、公園清掃・定期清掃、ポストイニングを行っている。「カフェ大好き」では、喫茶店を行っており、12名の通所メンバーが交代で働いている。『仕事など日常の活動はやりがいがありますか』の設問に全員の方が「はい」と回答されている。コメントとしては、「接客楽しいです。お客さんに「いらっしゃいませ」「ありがとうございます」と言う。」「毎日楽しいです」「お休みしないで来ています」等のコメントが聞かれた。				
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	16	2	0	2
施設では、就労支援継続B型(17名)・生活介護(8名)を行っており、工賃の問いに関しては、16名(8割)が「はい」と回答されている。コメントとしては「10日にもらう」「もらっています」「封筒に現金が入っています」「今月いくらと明細が入っている」等聞かれた。一方「どうして支払うのか分からない」「もう少し欲しいと思うけれど」職員に話したことはないとのコメントも聞かれた。施設では、工賃の考え方や規程を家族と話し合い決めてきたが、利用者に対して一人ひとりには説明を行えていないと感じている。				

3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か	18	2	0	0
『困ったときの、職員の相談や支援は十分ですか』の設問に「はい」と18名(9割)の回答している。コメントとしては、「職員は良く話を聞いてくれます」「職員さんと話をしています」や困った時に相談して助言をもらった方の声が聞かれた。施設では、相談を受ける窓口は各所長になっているが、全職員が相談に乗れる体制になっている。その後の支援としては毎朝のミーティングでケース会議的な場を設け共通の体制を作っている。				
4. 施設の設備は安心して使えるか	17	1	0	2
『身の回りにある設備は安心してつかえますか』の設問に17名(8割強)が「はい」と回答されている。コメントとしては「危ないところはありません」「階段もすべらない」と回答している。玄関先には檜を利用し床や階段等、木製になっており木の温もりがある施設となっている。車いすの利用者も床がフラットになっているため、危険を感じる方はいなかった。なお、食堂では車イスが机とイスにぶつかりそうで移動がしづらいとの声も聞かれた。2008年に現在の土地に施設を建設する際に利用者が安心して使えるような設計を行っている。				
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	11	2	1	6
『他の人に知られたくないことや、秘密プライバシーは守られていますか』の設問に11名(5割強)が「はい」と回答している。コメントとしては、「自分のことなど人前で話す人はいません」「守ってくれる」「秘密は言わない」であった。内緒の話はした事はないが、秘密にしてくれると思うという方もおられた。「どちらともいえない」「いいえ」を合わせる3名(2割弱)で、秘密にしてくれるかはわからないなども聞かれた。「無回答」と6名(3割)が回答している。無回答者が多く設問が抽象的で分かりずらいためかと思われる。				
6. 利用者の気持ちは尊重されているか	17	1	1	1
『気持ちは大切にされていると思いますか』の設問に17名(8割強)が「はい」と回答されている。コメントとしては「思ってくれる」「大事にしてくれる」「みんなと仲良し」「やさしい」だった。施設では、言葉や表情、サインなど利用者の意思を見落とさずに尊重する姿勢を大切にしており、基本は相手の立場に立って傾聴する姿勢としている。				
7. 職員の対応は丁寧か	20	0	0	0
『職員は丁寧に接してくれますか』の設問に全員が「はい」と回答されている。コメントとしては、「親切です」「やさしい」「みんな丁寧に話してくれる」「意地悪な人はいない」であった。施設では、言葉遣い等で職員が真摯に向き合っていることが伝わる姿勢で行っている。				
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	9	0	3	8
『目標や計画をつくる時、職員はあなたの話を聞いてくれましたか』の設問に9名(5割弱)が「はい」、3名(2割弱)が「いいえ」、8名(4割)が「無回答」であった。具体的なコメントは少ないながらも、仕事では衛生面に気をつけている声であったり、仕事について話した方もおられた。一方で「話したことはない」「わからない」といった回答もあり、評価者は、設問を分りやすい言葉に言い換えるなど対応したが、具体的なコメントをもらうことが難しかった。施設では日常的に意見や状態を汲み取っている。				

<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する説明はわかりやすかったか</p>	7	0	0	0
<p>『目標や計画について説明を受けた方』で『説明を受けた』と回答された方7名全員が「はい」と回答されている。コメントとしては少数のため記載できないためは控える。</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>	0	0	0	0
<p>『過去1年以内に利用を開始し、説明を受けた方』で『説明が分かりやすかった』と回答された方がいないため、コメント記載はできず。</p>				
<p>11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか</p>	18	1	0	1
<p>『職員に不満や要望を言いやすいですか』の設問に18名(9割)が「はい」と回答している。コメントとしては、「言える」「何でも話している」「お願いすると聞いてくれて手伝ってくれる」や友達とケンカした時に職員に話す方等、日常的な出来事について職員に話している様子も伺えた。家族アンケートからも8割強の方が、苦情や要望は言いやすいと回答している。施設では、保護者会を毎月行い意見交換をしており、過去の経緯や、協働の活動が多いことから、職員と利用者、家族との親密な関係がうかがわれる。</p>				
	18	0	0	2
<p>『職員は不満や要望にきちんと対応してくれますか』の設問に18名(9割)が「はい」と回答している。コメントとしては「忙しい時でも聞いてくれる」「やってくれる」「お願いしたらちゃんとやってくれる」であった。家族アンケートからも9割の方が、対応は適切であると回答している。施設では、迅速な対応を心がけている。</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>	0	2	5	13
<p>現段階では第三者委員は未設置としており、全員第三者委員について知っている方はおられなかった。コメントでも、「知らない」「分からない」であった。ご家族アンケートでも説明を受けた事があると答えた方は3割であり、受けた事がない、分らないと回答された方は6割であった。なお、施設での苦情担当受付窓口は各所長となっている。</p>				