

「利用者に対する調査」結果報告書(2009年度)
 (東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助)

年 月 日

社会福祉法人 仁和会
 府中はるみ福祉園 施設長 小峰 光羨 殿

郵便番号 182-0825

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

印

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	H0301053
	② 福祉	H0405004
	③ 経営 福祉	H0307020
	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 仁和会 府中はるみ福祉園	
事業所連絡先	郵便番号	183-0056
	所在地	東京都府中市寿町2丁目26番地
	電話番号	042-333-7555
事業所代表者氏名	施設長 小峰 光羨	
契約日	2009 年 9 月 15 日	
利用者調査票配布日(実施日)	2009 年 10 月 7 日	
利用者調査結果報告日	2009 年 11 月 20 日	
調査結果合議日	2009 年 11 月 26 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)	社会福祉法人仁和会の運営する「府中はるみ福祉園」は、昭和52年12月任意団体の府中市知的障害者育成会が経営母体となり「府中晴見作業所」として開設。昭和62年4月に東京都認可を受け知的障害者福祉法に基づく授産施設として、日中作業や文化活動を通して、利用者の個性を尊重し、社会生活を送る上で必要な個別的支援に取り組んでいる。調査にあたっては施設パンフレットなど身近な情報を活用し、利用者による自己記入や一部の利用者には職員に同席をお願いした。また、評価者のポスターを事業所内に掲示してできるだけ顔なじみの関係に努めた。	

評価機関から上記及び別紙の調査結果を含む調査結果報告書を受け取りました。

年 月 日

事業者代表者氏名

印

〔利用者調査：知的障害者通所授産施設〕

《事業所名：社会福祉法人 仁和我 府中はるみ福祉園》

調査対象

利用者定員30名(在籍者33名、平均年齢38歳、男性19名女性14名、平均通所期間13.3年)の聞き取りに際し、全員の聞き取り調査を行うことを基本とした。また、心身の状態等や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実施した。

調査方法

施設長から事前に利用者へ説明をしてもらい、2日間実施した聞き取り初日の朝会で、評価者が挨拶を交え説明した後調査を開始した。評価者3名がそれぞれ別々の場所で聞き取りを行い、筆談や施設パンフレットの活用、意思疎通の難しい一部の利用者には職員に同席をお願いした。

利用者総数

33

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
0	33	33
0	31	31
0.0	93.9	93.9

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

園では支援方針として、①「働く」ことに生きがいを持てるよう、社会のルールを修得し、そのもとで個人の自主性が尊重されるよう支援します。②地域とのふれあいを深め、障害を持つ人への理解を広げ、又地域に役立つような施設を目指します。を掲げ支援にあたっている。利用者の総合的満足度に対するコメントは「園が好きだから仕事大変だけど来てます。」「楽しいから好き。」「仕事も好きだけど、日直とか好きです。」であった。一方では「みんなが仲良く過ごせるためには、どうしたらよいか話し合いたい。」「利用者に関する人がいる。言葉遣いも悪い。」「トイレをもう少し綺麗に使ってほしい。」などが聞かれた。また調査では事業所と協議の上、食事の満足度の項目を追加した。その結果食事時間は楽しいに「はい」27名で、コメントは「みんなで食べたり、誕生日メニューが楽しみです。」「いつも美味しいです。」であった。一方「どちらともいえない」2名「いいえ」1名「無回答」1名であった。コメントは「普通です」「グループホームの方が美味しいです。」などであった。

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
コメント				
1. 仕事など日常の活動はやりがいがあるか	31	0	0	0
園では自主事業の西洋陶器、産直野菜販売、公園清掃やショッピングバック製作や封入などの受託作業を、クラブ活動や行事等は、自治会を中心に利用者が話し合い、希望を取り入れながら計画し、皆が楽しめるよう取り組んでいる。コメントとしては「仕事は楽しいです。難しい仕事もあるけど、職員さんがやさしく指導してくれる。」「毎日目標を持って仕事をして、それができた時に楽しさを感じます。」などであった。一方では、「箸の仕事は好きで、公園清掃は大変だから嫌。」「インフルエンザで旅行が中止となったのが残念。」などの声も聞かれた。				
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	25	2	4	0
園では朝のミーティング時に当日の作業を自身で確認させたり説明して自主性を促しており、自主製品作り、受託作業など毎日の仕事が給料となるので、真剣に取り組む姿勢と、給料日に工賃原資の内容、額の発表を必ず実施している。コメントとしては「給料明細をもらっている。」「お給料は園長からもらっている。」「お給料の半分はお小遣いで残りの半分は貯金してます。」「いい子にしたり、残業したりするとたくさん貰える。」などであった。一方では、「もっと貰いたい。」「難しいのでお母さんが計算してくれる。」などの声も聞かれた。				

3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か	28	2	0	1
利用者主体による自治会を毎月開催している園では、利用者の意向・苦情は、日常的に施設長・職員が日々汲み取っている。また、苦情処理担当とは別に、問題(トラブル)発生時に双方の利用者の話を聞いて、言い分、問題の原因を速やかに把握し対応して和解に導いている。利用者のコメントとしては「分からない時は職員に聞くとすぐに教えてくれる。」「特に調子が悪い時など、職員に話すと無理しないで少し休んでからやりなさいと優しく言ってくれる。」「などであった。一方では、「何かあっても我慢しちやいます。」などの声も聞かれた。				
4. 施設の設備は安心して使えるか	26	4	0	1
利用者の安全確保については、「利用契約書」・「運営管理規程」・「就業規則」等に定めると共に、作業班のグループで特に注意の必要な利用者に対して全員での注視と園内の危険なスイッチについては、配置場所と問題箇所にかバーをする等防止策を講じている。利用者のコメントとしては「仕事でケガをしたことはない。」「安心です。」「などであった。一方では、「ロッカー室が狭くて他の人と良くぶつかる。もう少し広いと助かる。」「階段が危ないと思う。」「階段の昇り・下りが危ないと感じる時がある。」「などの声も聞かれた。				
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	17	2	0	12
職員は、利用者の目線に立ち報告・連絡・相談を行いプライバシーの保護に配慮している。また個々の利用者のコミュニケーション方法による拒否の意思表示を見逃さないよう利用者のペースや価値観を尊重した支援を実施している。利用者のコメントとしては「仲好しの職員はいっぱいいるし、約束は守ってくれる。」「職員も友達もみんな優しい。」「私も、職員もちゃんとプライバシーを守っています。」「などであった。一方では、「職員と秘密の話はしたことが無いけど、他の人の話も聞いたことがないから守ってくれると思います。」「などの声も聞かれた。				
6. 利用者の気持ちは尊重されているか	22	3	0	6
園では利用者の気持ちを尊重した支援を行うため、まず話を聞いて本人の言い分を第一に考え、次に事よし悪しを明らかにして良いこと悪いことを理解してもらえよう、利用者一人ひとりの個性に合わせた支援に取り組んでいる。利用者のコメントとしては「朝来た時の体調とかの様子を見て、その日に合った作業にしてくれる。安心しているし嬉しい。」「心配ごとがあると気遣ってくれる。」「友だちと喧嘩した時、止めてくれて仲直りさせてくれる。」「仕事を頑張ると、えらいねって言ってくれた。嬉しかった。」「などが聞かれた。				
7. 職員の対応は丁寧か	27	3	1	0
園長は日頃から「利用者がいるから自分達の職場がある」ことを念頭に「愛情とやさしさ」「思いやり」を持って支援にあたるよう取り組んでいる。また職員と利用者はお互いに挨拶と、さん付けで呼び合うことなどを認識できるようあらゆる機会を通して職員に周知している。コメントとしては「〇〇(苗字)さんと呼ぶ。職員は優しいからみんな好き。」「などであった。一方では、「怖い職員さんがいるが、それは自分が悪いことしたからです。今はちゃんと反省し、やらないようにしています。」「苗字は堅いから名前の方が良い。」「などの声も聞かれた。				
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きかれているか	23	0	1	7
支援計画作成にあたっては、「フェイスシート」を基に、保護者・利用者に関き取りをして「アセスメントシート」を作成しており、「状況」、「利用者の希望・思い・困っていること」、「気になること・気づいたこと」の欄が設けてあり、詳細に記載している。支援計画には、「解決すべき課題・ニーズ」に対して「支援目標」と「支援内容」が明記されている。利用者のコメントとしては「個人目標について話をしました。」「個人面談して、外作業とか中の仕事を頑張ると話した。」「計画の内容は覚えていないけど、職員と話をしてきめた。」「などであった。				
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	22	1	0	0
園では、日中作業や文化活動を通して、利用者の個性を尊重し、社会生活を送る上で必要な個別的支援に取り組んでいる。個別支援計画は支援員で協議の結果、保護者、利用者との個別面談や利用者との個別に施設長、支援員が立ち会って本人の理解を求めている。利用者のコメントとしては「担当の職員が話してくれた。」「よく分かった。頑張ってる。」「どんな話か忘れたけど話してくれた。」「などであった。一方では、「少し難しかった。」「などの声も聞かれた。				

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	1	0	0	1
今年度新しく園を利用開始した利用者は2名である。利用者一人ひとりの支援を「個別支援計画書」に利用者の意向、長期的な支援の方針、解決すべき課題、本年度支援目標・支援内容に沿って支援にあたっている。その支援方法・留意事項を「支援実施書」に記載して、支援経過は「支援実施書詳細」に記載している。また帳票類を統一して、どの職員も利用者の特性や個性を把握すると共に、定期的な個別支援計画、モニタリングを通して、情報の共有とグループ制を取り入れた対応を図っている。利用者のコメントは少数のため控える。				
11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	24	1	2	4
利用者からの意見・要望・苦情などは目安箱を設置しているが、苦情処理という観点からではなく、相談を主体に対応することが第一と考えている。そのためいつでも相談に応じ、利用者間のトラブルや問題があった場合は必ずその場で双方の話を聞いている。利用者のコメントとしては「ストレスが溜まると声が出なくなっちゃうので、職員さんに「話を聞いて」と頼む時がある。」「恥ずかしい時もあるけど言える。」などであった。一方では、「話しやすいが」「忙しいから後にして」と言われることもある。でも優しく話してくれる。」などの声も聞かれた。				
12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	24	1	0	6
不満や要望への対応は、速やかにすること、利用者や家族の意見など些細な事を見過ごさないことに留意して取り組んでいる。また園での出来事など必ず連絡帳や電話で家族に連絡して内容説明を実施している。利用者のコメントとしては「職員さんに話を聞いてと頼むとすぐに聞いてくれる。」「すぐに助けてくれる。助けてくれて良かった。」「ちゃんとめめごとをやめさせてくれました。」などであった。一方では、「忙しい時は難しい」などの声も聞かれた。				
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	10	0	6	15
園内の苦情窓口は指導員2名で、苦情解決責任者は施設長となっており、第三者委員は法人から評議員1名、監事1名が就任している。また、いつでも相談に応じる姿勢と保護者会の際の活用、目安箱の設置掲示なども行っている。利用者のコメントとしては「相談したことがある。」「聞いたことはあるけど話しをしたことはない。」などであった。一方では、「知らない。」「分からない。」など他の設問に比べると、「いいえ」と回答された利用者が多かった。今後、周知方法など職員間で話し合い、利用者理解に繋がることに期待したい。				