

「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 南風会
 かすみの里 施設長 鈴木 勇子 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	H0402001
	② 福祉	H0702002
	③ 経営 福祉	H0202080
	④	
	⑤	
	⑥	
福祉サービス種別	就労継続支援B型・生活介護（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 南風会 かすみの里	
事業所連絡先	郵便番号	198-0024
	所在地	東京都青梅市新町1-8-1
	電話番号	0428-30-7055
事業所代表者氏名	施設長 鈴木 勇子	
契約日	2009 年 6 月 10 日	
利用者調査票配布日(実施日)	2009 年 7 月 3 日	
利用者調査結果報告日	2009 年 8 月 13 日	
調査結果合議日	2009 年 8 月 19 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)	平成19年4月1日に障害者自立支援法に基づく、障害者多機能型施設として、障害者就労継続支援B型(定員20名、現員16名)と、生活介護(定員・現員共に20名)の2事業を開始して3年目の「かすみの里」には、法人傘下の青梅学園(入所更生施設)の利用者が日中活動(洗濯等)に参加しているため、双方の事業所で日程等を調整して、就労継続支援B型の利用者を対象に「聞き取り方式」で行い、生活介護の利用者は「場面観察的手法」で状況把握を行った。なお、家族にアンケート調査を依頼し郵送による回収の方法をとった。	

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

調査対象	就労継続支援B型事業の利用者定員20名のうち、現員16名(平均年齢28.4歳)「男性12名(平均年齢26歳)、女性4名(平均年齢35.5歳)」、生活介護事業の利用者定員・現員共に20名(平均年齢22歳)の内、聞き取り調査の対象者をB型事業16名に限定した。
調査方法	生活介護事業に在籍の20名の利用者への聞き取りは困難なため、就労継続支援B型事業に在籍の16名の利用者に対して、本人の意思を確認し、聞き取りに応ずることを了解した方に、対面による「聞き取り方式」で実施した。

利用者総数 36

	アンケート	聞き取り	計
共通評価項目による調査対象者数	0	9	9
共通評価項目による調査の有効回答者数	0	9	9
利用者総数に対する回答者割合(%)	0.0	25.0	25.0

利用者調査全体のコメント

かすみの里は平成19年4月1日に開設し、就労継続支援B型「グループつばさ」と、生活介護「グループののの」を運営している。「グループつばさ」では①地域社会の一員として責任ある行動が取れるよう②利用者が生きる力、働く力が持てるよう③社会人として必要な知識、振る舞いを見につけるよう等支援目標とし、「グループののの」では①地域社会の一員として責任ある行動がとれるよう②利用者が生きる力、持てる能力を発揮できるよう③社会人として必要な知識、振る舞いを身につけるよう等支援目標を上げてる。利用者の施設に対する総合満足度は、『大変満足』8名で、『どちらともいえない』1名だけであった。特に満足度の高い項目としては、問4「身の回りの設備・・・」、問9「職員は不満や要望にきちんと対応・・・」9名が『はい』とし、問1「仕事など日常の活動・・・」、問3「あなたが困ったときの、職員の相談や支援・・・」など5項目に8名の方が『はい』と回答している。しかし、問13「第三者委員・・・」に関しては、『はい』2名、『いいえ』5名『無回答』2名という結果であった。独自に行った家族調査では、総合的な満足度は9割強と高かった。

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	8	1	0	0
作業内容は洗濯業務・受注事業・製造販売・缶つぶし等のリサイクル活動等、毎週水曜日午後各自好みのクラブ活動を選択して参加している。コメントとしては「(仕事は)最初は難しかったけど、上手に出来るようになった」「今の仕事頑張っている」や具体的な作業内容を話して下さる方、「お菓子クラブ・運動クラブ楽しい。お菓子クラブでキャラメル作った楽しかった」等クラブ活動コメント。施設では利用者ひとりひとりの一日の活動内容・支援ポイントを明確にし、個別対応と状況の把握が出来る様スタッフ配置・動きを工夫して実施。				
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	6	1	0	2
施設では、毎月の工賃支給日に内容の説明を行っており、支援計画の作成時や報告時に目標の反省と同時に工賃の支払いや内訳について説明、理解を得るように努めている。コメントとしては「先生(職員)が渡してくれる。もらえると嬉しい。頑張ったねって言ってくれる。」「工賃貰うのが楽しい」との話が聞かれた。また、タイムカードを数名の方が使用し、仕事に意欲的に取り組まれるよう工夫している。				

3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か	8	0	1	0
施設では、相談担当職員の顔写真を掲示し、利用者に分かりやすいように口頭でも説明している。日時、場所などを設定して相談日を設けている。自ら悩みや困ったことについて訴えることは少ないため日常活動の様子観察をスタッフは常に心がけて支援に入り、また施設長室が作業場と隣接していて気軽に出入りできるようになっている。コメントとしては「発作に気をつけている。職員はいつも気をつけてくれる」と体のことや「(仕事)わからない事があったらすぐ教えてくれる」等仕事のことを職員に相談している。				
4. 施設の設備は安心して使えるか	9	0	0	0
施設は、建物や設備は基本的にはバリアフリー設計であるが、知的障害の方達が理解しやすい形での必要なちょっとした段差などにも意識した作りになっている。水回りの設備は必要な時使いやすく、必要の無いときは目につかないように戸を閉めることができるようになっており、水に拘りの強い利用者の安全確保・危険防止上の環境整備を行っている。コメントとしては「危ない所はない。大丈夫」や「自分で安全に心がけています」との回答が聞かれた。				
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	8	0	0	1
施設では、個々のケース支援・問題・課題等も個人的なものは出来るだけプライバシーを守り、他の人に聞かれないような環境作りや場所・時間等を設定して話すことに心がけている。支援上の利用者個人に対する注意・指導については場を変えて個人的に行う事を基本としている。コメントとしては「秘密のお話は部屋です」など個別対応を行っている様子や「守ってくれる」との回答が聞かれた。				
6. 利用者の気持ちは尊重されているか	8	1	0	0
施設では、個々の意見を大事にする。自訴できない方もいるため家族からできるだけ多くの情報を提供してもらい自訴できない利用者の思いも支援内容に反映する。事業者側の立場、規則の遵守と利用者個々の活動への要求のバランスを考慮し、作業内容の設定などを行っている。活動内容にクラブ活動、食事会なども盛り込み、気分転換と作業への励みのための活動を行っている。コメントからも「大切にされてる。気持ちを先生は分かってくれている。みんな優しい。仲がいい」との回答が聞かれた。				
7. 職員の対応は丁寧か	8	1	0	0
施設では、スタッフ側の言っている内容が的確に利用者に伝わるよう状況に合わせて実施することや利用者の意見等をしっかり受け止め、話をすることができ、本人が理解できることが大事であると考え、利用者の声に耳を傾け、又自分から自訴出来ない人達へは利用者の表情や仕草など見落とさないように気を配り支援を行い、状況把握を出来るだけ細やかに対応している。またスタッフ間では情報を共有化し、基本は同じ方向で支援に当たるとしている。コメントからは「みんな親切です。やさしい。怒ると怖い人はいないです」との回答が聞かれた。				
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きかれているか	6	0	0	3
施設では、アセスメントで得た内容と計画の説明や確認を行う。報告の際、本人・保護者と面接し、意見交換をしている。状況によりその際の意見で計画の変更や追加などを行っている。コメントとしては具体的な目標の内容が多かったが、個々の目標について「頑張っている」と回答している。				
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ついての説明はわかりやすかったか	3	2	0	0
施設では、面接で個別に口頭で説明をする。スタッフが作成した個別支援計画に沿って一つひとつ説明し、確認していく。面接は本人と保護者が同席して行う事を基本としながらも本人の希望で本人と保護者が別席で行う事があるとしている。しかし、利用者のコメントでは「難しかった」と回答する方もおられた。『はい』と3名の回答者がいるが、具体的なコメントはなかった。				

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	0	0	0	0
過去1年以内にこの施設を利用し始めた方は1名だが、利用前に説明を受けたことへの回答は得られなかった。施設では、事前面談で事業サービス内容のしおりを保護者にお渡しし、個別に説明、質疑応答を行い理解を図り、又利用者本人には実際の場所や、支援内容、作業内容を体験してもらい実習を行い、理解してから判断できるよう対応しているとのこと。				
11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	7	1	1	0
施設では、基本的には毎日の連絡帳を利用する。気になったところは必ず保護者に電話連絡などで連絡するように心がける。日常の支援の中で、利用者の話しの中から、その意向をキャッチしている。また日時を決め相談日を決めたり、担当者を知らせる等周知するように努めている。コメントからは「何でも話ができる。色々な職員と色々な話をしている」との回答が得られた。				
12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	9	0	0	0
施設では、利用者・保護者のどんな些細な不満・要望でもまずは連絡を取り状況の確認をすること。要望などについては聞き役に徹し、真意を把握すること。事業所側に不備がある場合は即座に謝罪し、今後の対応策を示すようにしている。話のあったことはスタッフ間で共有化し、周知することとしている。コメントとしては「聞いてくれる。よく見てくれる職員がいます」等の回答が得られた。				
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	2	0	5	2
施設では、口頭で話したり、ポスターなどで知らせたり、また第三者委員の方が来園された時は現場を見学していただき、直接利用者と話すことができる機会を設けるように心がけているとしている。コメントからは2名の方が「知っている」と答えられ、5名の方に関しては「わからない」や「先生(職員)がいるから大丈夫」であった。				