

「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 太田幸陽会
 まごめ園施設長 谷口 学 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	H0301052
	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 大田幸陽会 まごめ園	
事業所連絡先	郵便番号	143-0027
	所在地	東京都大田区中馬込2-3-19
	電話番号	03-3773-0777
事業所代表者氏名	施設長 谷口 学	
契約日	2009 年 6 月 15 日	
利用者調査票配布日(実施日)	2009 年 7 月 23 日	
利用者調査結果報告日	2009 年 8 月 14 日	
調査結果合議日	2009 年 8 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)	前年度に引き続いて調査の為顔見知りの利用者も多かった。調査にあたっては、全利用者の聞き取りを目指し、評価者写真入りポスター掲示のお願いを始めとし、クラブ活動への参加、昼食を一緒に摂るなど意思疎通の工夫をした上で、2日にわたり調査を実施した。また利用者聞き取り当日は朝礼に参加し、挨拶と聞き取り調査への協力をお願いした。前年同様、評価機関独自の家族アンケートも併せて実施し利用者調査の補完とした。	

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

利用者37名(男20名、女17名)の平均年齢は40歳で、平均通所期間が11.5年と利用者の高齢化が徐々に進行している。施設との協議の上、全利用者を対象としたが、調査当日は3名の方が欠席された。

調査方法

聞き取り調査は利用者の授産作業など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いただき実施した。当日は利用者の体調などに配慮して、3名の評価者がそれぞれ別室で2日にわたり行った。また、一部の利用者には職員の見守りをお願いした。

利用者総数

37

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	34	34
0	34	34
0.0	91.9	91.9

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

まごめ園では①地域に開かれた施設づくり②自立した豊かな地域生活への基盤づくり③社会参加活動の拡充を理念・方針に掲げ、日々利用者の支援に当たっている。利用者の施設に対する総合的満足度は、「大変満足」47%、「満足」35%と8割強が満足していると回答した。「まごめ園は過ごしやすい、ここは明るい」「納涼祭があり楽しい、焼き芋大会もある、焼き芋が食べられるし、楽しい」「まごめ園は、我が家という感じ」などの声が聞かれた。設問別では、特に満足度の高い項目としては、「仕事など日常の活動はやりがいが持てるか」「工賃・給料等の支払いのしくみは、わかりやすく説明されていますか」「職員の対応は丁寧か」等は9割の利用者が「はい」と回答している等、理念・方針に沿った利用者支援に努めている。評価機関独自に行った家族調査では、総合的な満足度は前年同様9割と高く、特に「緊急時の連絡・対応」、「ご利用者の将来や生活目標などについて、職員や施設長と相談」、「身の回りのことは自分で行えるよう働きかけている」等への評価は高かった。一方、「法人の運営に就いて」は家族間でも意見が分かれている。

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
コメント				
1. 仕事など日常の活動はやりがいが持てるか	32	1	0	1
施設では、日々の活動中や班ミーティング等で仕事やクラブ活動の希望を聴取し、特性に合わせた活動を提供している。同時に仕事場の環境整備や補助具の整備を行い、利用者が働きやすいように努めている。コメントからも「焼き菓子の製造。ケーキを作ったりボールを洗ったりしている。風船の袋詰めの商品もしてる。ステンシルで布巾に色をつけている。全部好き。毎日来ている」「創作クラブ楽しい。ぬり絵したり、お財布作った。特別活動のリズムダンス。体操したり、ダンスしたり楽しい」等ほとんどの利用者が仕事やクラブ活動にやりがいを感じている。				
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	30	0	2	2
施設では、工賃の仕組みについて改定時に利用者全体へ説明を行った。また、月ごとの支払い詳細については、利用者にもわかりやすい明細書を添付しており、工賃の元となる売上確認は、月に一回利用者朝礼時に自治会より発表を行い、工賃の意義、作業意欲の向上に努めている。これらの取り組みに対し、満足度も高く「職員に説明してもらったので、工賃の仕組みは分かっている」「工賃日は楽しみ。自分でもらった工賃貯金します」「いつも明細をちゃんと見てる」などのコメントも聞かれた。一方で、「工賃の仕組みは良く分からない」と答えた方もいる。				

3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か	28	2	1	3
施設では、日々の観察により変化を見逃さず、声かけや相談などのアプローチを行うよう努め、随時、班及びフロア担当者等が個室利用を含め個別相談を行っている。また、看護師や栄養士等の専門職への相談支援体制を構築している。コメントからも「作業で困った時、職員さんに聞く。取っ手製作の仕事で『どうしたら良いですか』と聞いたら私が預かります。とやってくれた』『担当職員と交換日記をして、いろいろと聞いています』など利用者は、気軽に相談している。				
4. 施設の設備は安心して使えるか	22	7	1	4
施設では、安全のための改善に努めている。支援会議や日々のミーティングで、利用者からの苦情等により状況を確認し取り組んでいる。コメントから「別に不安なところはありません」「危ない所はない。安心して作業している」「職員が鉄板熱いから気をつけてって言う。鉄板は熱いから冷ましてから拭く」「机や廊下などきれいにしていますので安全です」と多くの利用者は『設備は安心して使える』と答えている。一方、「階段が少し暗いので怖い、他は安全」、「公園清掃で、車が少し危ない」との声も聞かれた。				
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	21	2	0	11
施設では、プライバシーに関する相談ごと等は、個室を利用し医務室、シャワー室の利用時等では同性介助を行うことはもとより、外部へ個人情報発信する場合は必ず同意を得ている。コメントから「職員は秘密を守ってくれている」「人の秘密を話す職員はいない」「(恥ずかしいことは)他の利用者にはわからないようにやっている」などプライバシーに対する気配りを感じている。「秘密はないよ」とこの質問に該当しないと回答した利用者も多い。				
6. 利用者の気持ちは尊重されているか	26	4	0	4
施設では、利用者の日々の観察・相談や個別面談等により意思を尊重した支援を行っている。コメントから「気持ちよく接してもらっている。利用者間の人間関係が良くなった」「気にかけて話しかけてくれるから大切にされていると思う」「利用者には合う人と合わない人がいますが、職員はみんな自分を大切にしてくれます」等の声が聞かれた。				
7. 職員の対応は丁寧か	30	2	0	2
施設では、朝夕の職員ミーティングや支援計画作成に向けた検討会などの中で、利用者との接し方等の確認・チェックを日常的に行っている。利用者への「～さん」付けの徹底を始めとし、丁寧な対応に努めており、「〇〇さんと呼ばれている。みんな丁寧」「怖い人はいないです、職員は優しいと思います」等のコメントも聞かれた。				
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	27	0	1	6
施設では、担当職員が利用者と一緒に個別面談を行ったり、保護者面談で利用者意向を確認している。聞き取りでは満足度も高く、コメントからも「会議室で面談をした。どんな仕事をしたいとか、一年間頑張ることとか話した。荷物を持つ取っ手作りがやってみたいって話した」「個人面談は相談室でした。今の仕事は楽しいですか？と聞かれた。どんな仕事をやりたいですか。も聞かれた」等、答えられている。				
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	19	1	5	9
施設では個別支援計画作成時に、ご本人及び家庭に同意を得ている。コメントから「これまでは、ただ仕事をするだけだったが、一日の目標をもつことで、達成感ができるようになった、リーダーを意識してくださいと説明されました」「自分が見本になる」「将来、GHなどで自立できるよう勉強します」など目標を「わかりやすく話してくれるから、作業とか頑張ろうと思った」等の声が聞かれた。一方、「難しくよく分からなかった」「いろいろな事を同時に言われるとわからなくなる」等の声も聞かれた。				

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	2	0	0	0
回答が2名のため、記述を省略いたしました。				
11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	29	0	3	2
コメントから「遠慮しないで相談してます」「担当職員さんに言ってます」「要望は言いやすいです」「利用者の人間関係の問題も職員に話せます」等多数の利用者は気兼ねなく不満・要望を述べている。一方では、「他の利用者ことで相談したいが、職員から諭されることがあるので、相談しにくい」との声も聞かれた。施設では、家族との連絡帳や必要時の電話連絡、来園時に聞き取り・相談を行っており、独自に行った家族アンケートでは、7割が言いやすいと答えている。				
12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	25	0	2	7
コメントから「すぐにやってくれる」「しっかり、受けとめてくれます」「忙しければすぐにやってくれる」など、きちんと対応してくれるとの回答が多い。一方で、「大体聞いてくれるが、たまに我慢しなさい」と言われたこともあるとの声も聞かれた。非該当7名の利用者は「最近不満・要望を言ったことがないが、言えば対応してくれると思う」と答えている。				
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	15	0	10	9
施設では、契約時及び保護者会時に第三者委員などの確認を行っている。また、園内に写真入りポスターも掲示した事等から第三者委員の認知度は、昨年度より倍増となっており、周知へ取り組んでいる。コメントから「前の園長さんが第三者委員になった事も知っています」「知ってるポスターで見たことある。困ったことがあったら相談してくださいと書いてあった」など約半数が知っていたが、知らないとの回答も10名あった。				