

**「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 青梅なかまの会
なかま亭施設長 佐藤 登美子 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 福祉	H0202080
	②	経営	H0402001
	③	福祉	H0405004
	④	福祉	H0307020
	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 青梅なかまの会 なかま亭		
事業所連絡先	郵便番号	198-0021	
	所在地	東京都青梅市今寺4-6-25	
	電話番号	0428-32-8825	
事業所代表者氏名	施設長 佐藤 登美子		
契約日	2010年 1月 22日		
利用者調査票配布日(実施日)	2010年 2月 16日		
利用者調査結果報告日	2010年 3月 8日		
調査結果合議日	2010年 3月 10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)	「なかま亭」で働く20名の利用者全員に、「聞き取り方式」で利用者調査を行うために、事前に日程等を打ち合わせして、仕事に支障を及ぼさないように施設長があらかじめ順番等を調整して、日頃働いている「なかま亭」の相談室等を会場にして、3名の評価者がそれぞれの部屋で、利用者と対面して調査票の設問内容を読むなどして、利用者に応じて言い替えをするなどしながら、或いは職員の付き添いを得て行った。		

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

利用者現員20名(男性13名、女性7名)の平均年齢は28歳。当日欠席者1名を除き、19名全員を対象にした。

調査方法

なかま亭の職場は、1階が食堂と厨房、素材加工の部屋、事務室のため、2階の相談室や別棟の部屋を、聞き取り会場として、接客や素材切り、洗い物の仕事の頃合いを見計って30分程度を目安に、1対1で、或いは職員の付き添いで「聞き取り方式」で行った。

利用者総数

20

共通評価項目による調査対象者数

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(%)

アンケート	聞き取り	計
	19	19
	19	19
0.0	95.0	95.0

利用者調査全体のコメント

東京都の北西部、都心から凡そ50K圏に位置する多摩地域の人口凡そ14万人を擁する市の畑が点在する住宅地の一角に建つ2階建の食堂が、20名の知的障害者が毎日通いで働いている「なかま亭」がある。「なかま亭」では、お客様、そこで働く利用者・職員に、①お客様のニーズに応える、②利用者の仕事をつくる(職員が責任を持って利用者仕事を進められるように準備すること)を基本方針としている。「なかま亭」では、①1日約150食の弁当作りと配達、②食堂に1日約50人の来客の接待、③これらに付随する洗い物や清掃等を行っている。こうした作業の合間をぬって対面して「聞き取り方式」で利用者調査を行った。聞き取りから、問4「身の回りの設備は安心して使えますか」は、安全として全員が「はい」を選び、問1「日常の活動はやりがいがありますか」と、問6「あなたの気持は大切にされていますか」とは、実に18名の方が「はい」を選んでいるなど、総合的満足度も「どちらともいえない」とした3名を除く16名の方が「満足」としている。一方で、問13「第三者委員など…」の設問は、外部の人に相談する必要性がないとしており、ほぼ全員が関心を示さないことが読み取れた。

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	18	0	0	1
1日約150食の弁当作りと配達に、食堂では1日約50名の来客の接待、これらに付随する洗い物などを、白の上着に黒パンツ、前掛けなど清潔な服装で働いている。食堂の営業は、火曜日から土曜日の5日間(食堂は、11時から14時、売店は10時から15時30分)、聞かれたのは「お店で配膳の仕事」、「焼きそばの干切り」、「お店でコーヒーを入れる」、「タオルたたみ」など意欲的な仕事の様子が伝わってきた。なお、「飛行機で北海道旅行楽しかった」、「多摩動物園に行った」など、宿泊で或いは日帰りレクリエーションの楽しさが溢れていた。				
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	17	0	1	1
聞こえてきたことは、「お金の入った封筒を施設長さんから貰います」、「10日に貰います、前の月の仕事量で決まる」、「ボーナスも出る」、「お休みした時は、少ない時もあります」、「雨の日も休まないで働いています」、「半分は貯金して、半分はお小遣いです」など、さまざまな声があるように、工賃規定を設けており、利用者・家族にその主旨を知ってもらうために、個人面談の折に一人ひとりの状態に応じて分かりやすく説明をしたり、全体朝礼の時や、保護者会でも具体的に説明をしている(1時間当たりの額、皆勤手当、ボーナス支給など)。				

3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か	15	2	1	1
昨年度は全員が「はい」を選択したが、今回は計数にも見られるように、「すぐに教えてくれる時もあるし、忙しいから他の人に聞いてと言われることもあります」また、「職員さんに聞く、教えてくれる時と教えてくれない時がある」等の声も聞かれた。その他には、「職員には何でも相談できます」、「職員に聞いている、直ぐ教えてくれる」、「ちゃんと教えてくれる」等といったコメントが多くの方から聞かれた。また、2階の食堂で11時30分からと、12時30分の交代制で食べる昼食と休憩の時間帯を楽しむ情景もみられる。				
4. 施設の設備は安心して使えるか	19	0	0	0
1階の木の温もりのテーブル席と畳敷き席の客室に厨房、2階に通ずる広く緩やかな階段など、ゆったりとした施設設備の「なかま亭」で働く利用者から聞かれた「店の中はどこも安全です」、「店は安全です」、「お店に花がある」、「指など切らないように気をつけている」のように全員が設備は安心として「はい」を選んでおり、職員も素材を切る時の包丁の使い方等を繰り返し説明し手順どおりに使っているかを常に見守っている。また、危険度の高い器具等は使用することはなく、安全・清潔な職場環境となっている。				
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	15	1	2	1
この設問は、次の設問6「利用者の気持ちは尊重されているか」と同じように、具体性に欠けるうえに、調査票の文章も「他の人に知られたくないことや、秘密など、プライバシーは…」と表記のため、コメントは少ないものの、「内緒のこと、大丈夫です」、「内緒にしてくれます」というように、「内緒」「大丈夫」との言葉に限られていたが、「なかま亭」では、権利擁護規程なども制定しており、利用者の権利擁護に関して常に配慮して支援にあたっている。				
6. 利用者の気持ちは尊重されているか	18	1	0	0
この設問も抽象的なため、コメントも少なく、限られており、「他の利用者とはうまくやっているとと思う」、「大事にしてくれます」、「やりたい仕事をやらせてくれます」、「いつも職員は気にかけてくれている、感謝しています」などのコメントや、「手は大丈夫？と聞いてくれる」とのコメントもあるように、食堂での利用者の接客などでも職員は言葉を交わしながら、気持ちよく仕事ができるように支援している。				
7. 職員の対応は丁寧か	17	2	0	0
聞き取りの中で利用者の誰もが、「職員は丁寧です」、「やさしい」、「さん付けで呼んでくれる」との声が聞かれ、なかには、「名前」と「苗字」のどちらでもよい、「苗字」で呼んでもらいたいなど、「名前」と「苗字」に関するコメントも多く聞かれた。こうした話の背景には、利用者一人ひとりの状態に応じてマニュアル等も工夫して1年がかりで作業ができるまでになるなど、時間をかけ、丁寧に分りやすく支援していることが利用者の心に浸透しているように思われる。				
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	0
支援計画そのものでなく、「食堂の仕事です」、「接客をやることです」、「これからも配膳と洗い物をやること」、「決まっている、コンニャク切りと砂糖を量ること」、「いろいろな仕事をしたい」、「食堂の開店、閉店の時ノレンを出すこともしている」など毎日の仕事のコメントが多かったが、「なかま亭」で働く利用者が、仕事を通して社会参加することにより、自信や誇りが持てるよう「お客さんに喜んでいただける仕事」、「個性を大切に働く力と自立を高める」ことなどを念頭に、日常的に利用者の想いを聞き・把握して計画に取り入れている。				
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	17	0	0	2
「お母さんと一緒に、覚えてない」、「何時も職員は話してくれる」、「よく説明してくれます」、「大体わかった」など、コメントは少ないものの、コメントにもあるように、「なかま亭」では、利用者によっても違いはあるものの年に1～2回個人面談を行っている。また、必要に応じて家族との面談も行っている。				

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
対象者なし。				
11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	17	0	0	2
設問文の「不満」や要望・・・との書き出しのためか、多くのコメントに、「不満がないけど何でも言い易い」、「不満とか、何かして欲しい事はありません」といった「不満」という言葉が多かった。また、「言わずらいわけでもなく、遠慮している訳でもありませんが、特に要望はありません」というように話す方や、「ちょっと恥ずかしくて言えない」、「恥ずかしいと言える」、「言えるけどまだ言ったことない」と言う方もあれば、「食堂のメニューを増やしてほしい時に言う」など、穏やかな表情のなかでさまざまな話が聞かれた。				
12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	15	0	0	4
設問11に関連した設問であり、特に不満や要望に関するのではなく、「聞いてくれる」、「知らんふりしないで対応してくれます」、「何時でもよく話を聞いてくれる」、「言えは聞いてくれると思う」、「話をして聞いてくれたことが良かった」、「改善して欲しいことには応じてくれます」等のコメントがあるように職員は作業現場で、或いは面談して利用者からの話に何時でも耳を傾けることに心がけている。				
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	1	1	7	10
「知っている」或いは、「知っているけど、〇〇さんは忙しいからちょっとしかいない」とのコメントのように、「知っている」とした方が僅か2名で、他の方は「知らない」、「外の人に相談する必要は全くない」などの話しが聞かれたものの、関心を示す方はほとんどみられなかった。				