

「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 江東楓の会
 ワークセンターつばさ施設長 新舗 文彦 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	H0402001
	②	経営	H0902002
	③	福祉	H0405004
	④		
	⑤		
福祉サービス種別	就労移行支援・就労継続支援B型		
調査対象事業所名称	社会福祉法人 江東楓の会 ワークセンターつばさ		
事業所連絡先	郵便番号	135-0031	
	所在地	東京都江東区佐賀2-7-4	
	電話番号	03-5621-4503	
事業所代表者氏名	施設長 新舗 文彦		
契約日	2009	年	12月11日
利用者調査票配布日(実施日)	2010	年	2月10日
利用者調査結果報告日	2010	年	3月10日
調査結果合議日	2010	年	2月28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)	利用者調査にあたっては、事業所と打ち合わせの上、聞き取り当日には評価者が、各作業室の朝礼を回り、直接聞き取りの協力をお願いを利用者に行った。また、家族会の際にも、評価者が施設を訪れ、家族アンケートのお願いと利用者聞き取りについて、評価者から直接説明を行った。聞き取りの際は、利用者の気持ちを優先し、事業所職員に誘導と必要に応じて同席をお願いし、利用者に過大なストレスのかからないように配慮するとともに、男女3名の評価者が聞き取りを行った。		

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

〔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 江東風の会 ワークセンターつばさ》

調査対象

利用者数34名(うち就労移行支援5名・就労継続支援B型29名、男性24名・女性10名、平均年齢30歳)全ての聞き取りを対象とした。事業所と打ち合わせの上、本人の意思・状況を確認してから聞き取りを行った。

調査方法

聞き取り調査は、男女3名の評価者がそれぞれ個室で行った。事業所と打ち合わせの上、利用者の状況に応じて、場合によっては職員の立ち合いもお願いした。聞き取りは、当日休んだ利用者にも配慮し、2日間行った。

利用者総数

34

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
0	34	34
0	32	32
0.0	94.1	94.1

利用者調査全体のコメント

ワークセンターつばさでは、①「障害のある一人一人の人権と意思を尊重し、さまざまな場面での自己選択を大切にします」と言う法人理念を活かし、利用者本位の施設運営に努める。②利用者の個人生活および社会生活の権利を尊重し、保障する。③利用者の基本的権利や自己選択を尊重する。④区をはじめとする行政機関及び関係団体等と連絡を密にして、施設の効果的運営を図る。⑤利用者一人一人が地域の中で安定した豊かな生活が送れるよう、支援に努めることを事業所の運営方針として、日々の支援に取り組んでいる。利用者調査では、調査当日の朝礼に各作業室を回り、利用者に挨拶と共に調査のお願いなどを行って調査に臨んだ。利用者の総合的満足度は、「大変満足」が16名、「満足」が7名、「どちらともいえない」が7名、「不満」が1名、「大変不満」が1名となっている。また、利用者調査と同内容の家族アンケートを行い、調査の補完とした。家族アンケートでは、24家族(59%)の家族から回答があった。総合的な満足度は、「大変満足」が2名、「満足」が13名、「どちらともいえない」が5名となった。

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	28	3	0	1
授産作業として、せんべい作りの自主生産、ダイレクトメールなどの封入作業などの、受注作業を行っている。他に余暇活動プログラムとして、近隣の体育館や図書館に出かけている。これらの活動は、基本的に利用者本人の自主選択で行われている。設問に対し、「はい」28名、「どちらともいえない」3名、「無回答・非該当」1名となっている。コメントとしては「煎餅焼き大好きです。封入の仕事も好きです」「仕事は苦しい。この年ではスピードがないので努力でカバーしている。出来ないながら、頑張っていると思う」などの声が聞かれた。				
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	26	2	1	3
工賃支払の仕組みについては、入所時に案内を配布して説明し、毎月の支給日に給料袋に同封している。「工賃の支払いの仕組み」については、「はい」が26名、「どちらともいえない」が2名、「いいえ」が1名、「無回答・非該当」が3名となっている。コメントとしては、「明細書を見てます。お母さんにお金を渡します」「休んでばかりなので、¥3,000くらい。仕組みは理解しているので、少なくとも仕方ないと思う」などの声が聞かれた。一方で、「毎月5日、皆が1万円なのに、自分は8千円、5千円の理由が知りたい」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	29	2	0	1
職員による相談・支援では、個室を使用するなど利用者の話しやすい環境を設定して、個別に話しを聞いて対応している。「職員からの相談・支援は十分か」の設問に対し、「はい」29名、「どちらともいえない」2名、「無回答・非該当」1名となっている。コメントとしては、「(分からないこととかは)職員に聞きます。すぐに教えてくれます。紙で指を切った時とかは、職員に言う、消毒して絆創膏を貼ってくれます」「誰にでも相談します」などが聞かれた。				
4. 施設の設備は安心して使えるか	23	3	0	6
施設では、共有の物は一定のルールのもと、自由に使えるようセキュリティをかけたり、提示確認したりして、利用者が安心して施設の設備を使用できるようにしている。設問に対し、「はい」23名、「どちらとも言えない」3名、「いいえ」0名、「無回答・非該当」6名となっている。コメントとしては、「危なくないです」「やけどすることもあるが、水で冷やしている。やけどしないように気をつけている」「1度階段で転んだことがあるけれど、今は大丈夫」などがある。				
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	22	0	0	10
プライバシーを守る取り組みとしては、同性での対応もしくは個別対応が必要な場合には、利用者本人が安心感を持てるように個室を使用するなどしている。「プライバシーは守られているか」の設問に、「はい」22名、「どちらともいえない」0名、「無回答・非該当」10名となっており、満足度が高い。コメントは、「内緒の話をします。ちゃんと内緒にしてくれる」「たまに内緒の話をすることもある。守ってくれる」などが聞かれた。「無回答・非該当」10名は、「秘密なんかない」「内緒の話はしません」などの理由からである。				
6. 利用者の気持ちは尊重されているか	26	4	0	2
利用者の気持ちを尊重するために施設では、選択できる内容を提示したり、利用者の希望を聞いて自己選択につなげている。「気持ちは尊重されているか」の設問に対し、「はい」26名、「どちらとも言えない」4名、「いいえ」0名、「無回答・非該当」2名となっている。コメントとしては、「仕事したくない日は来ても何もしません。職員が「どうしたんですか？」と聞いてくれます。「少し体調が悪いから仕事したくない」と言うと、「少しがんばってみようか」と言ってくれる。気持ちが少し楽になって、少し頑張れる。嬉しい」の声が聞かれた。				
7. 職員の対応は丁寧か	27	4	0	1
職員の対応については、個別ケースについての小さな情報や変化などに対応できるように職員間で共有し、一人ひとりの利用者の状況に合わせた対応を心掛けている。「職員の対応は丁寧か」の設問に対し、「はい」27名、「どちらともいえない」4名、「いいえ」0名、「無回答・非該当」1名となっており、利用者の満足度も高い。コメントとしては、「〇〇さん」と呼ぶ。ちゃんと苗字で呼んで欲しいので、呼んでくれて良い。嫌じゃない。怖い職員はいない」「普通に呼んでくれて良いと思う。みんな優しい」などが聞かれた。				
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	20	5	1	6
個別の計画や目標を作成するには、個別面談などで利用者・家族の要望・希望を聞き取り、計画に反映させている。設問に対し「はい」20名、「どちらとも言えない」5名、「いいえ」1名、「無回答・非該当」6名となっている。コメントとしては、「お仕事ががんばります」と話した。お父さんとお母さんと職員さんと話しました。会社でお仕事したいですと話したら、頑張ってねと言ってくれた。嬉しかった」「面談で「血洗いをしたい」と話した。「やってみる？」と言ってくれた。嬉しかった」などが聞かれた。				
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	20	4	0	0
作成した個別支援計画や目標は、口頭での説明と書面で分かり易いよう、噛み砕いて説明することを徹底し、利用者本人が自分の計画や目標を理解しながら活動出来るよう取り組んでいる。「説明を受けた」と答えたのは24名で、そのうち「はい」20名、「どちらともいえない」4名、「いいえ」無回答・非該当0名となっている。コメントとしては、「遅刻しないこと」「チラシ頑張ります」などが聞かれ、説明の内容に対し「(時間に来ることは)ちゃんと守っている」「はい。頑張っています」など目標に対し頑張っている様子が窺えた。				

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	5	0	0	1
新規の利用者へのサービス内容の説明などは、見学の際や利用者向けの事業計画書もしくはパンフレットを使用して説明している。また、利用方法が理解し易いように、施設見学や体験実習も活用している。過去1年以内に利用を開始した利用者は6名で、そのうち「はい」5名、「無回答・非該当」1名となっている。コメントは特になし。				
11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	23	4	0	5
利用者の苦情・要望については、個室を使用するなど利用者の話しやすい環境の設定と個別に話しを聞くなどしている。また、苦情解決制度案内の掲示と、利用開始時に相談窓口や第三者委員の説明をしている。「職員に言いやすいか」の設問に対し、「はい」23名、「どちらとも言えない」4名、「いいえ」0名、「無回答・非該当」5名となっている。コメントとしては、「決まった職員に言う。緊張するけれどちゃんとと言えます」「思ったことはすぐに言うようにしている」などであった。一方で、「(職員は)忙しい。チャンスがない」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	25	2	1	4
不満要望への対応としては、じっくり話を聞いたり、気分転換のために休憩したりして気持ちの切り替えができるようにしている。「不満・要望に対して職員はきちんと対応してくれるか」の設問では、「はい」25名、「どちらとも言えない」2名、「いいえ」1名、「無回答・非該当」4名となっている。コメントとしては、「話しを聞いて貰うと気持ちが楽になる」「(何か心配事があると)職員さんとお話ししようと、すぐ言ってくれる」などが聞かれた。一方「いいえ」については、1名なのでコメントは控える。				
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	4	1	11	16
第三者委員については、施設内に掲示し、利用開始時には口頭で説明をし、重要事項説明書にも明示している。「外部にも相談できることを知っているか」の設問に対し、「はい」4名、「どちらとも言えない」1名、「いいえ」11名、「無回答・非該当」16名と、「知らない」と答えた利用者が圧倒的に多かった。この設問は、家族アンケートでも、「いいえ」と答えた家族が、20名中8名いた。今後は、利用者・家族ともに、第三者委員を始め、外部の相談窓口について周知する取り組みに期待したい。				