

施設番号	
施設名	

「利用者に対する調査」結果報告書(22年度)  
 (東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助)

2011年 3月 29日

社会福祉法人 聖ヨハネ会  
 センター長 濱本 隆三 殿

郵便番号 180-0006  
 所在地 武蔵野市中町1-34-3-409

株式会社 クリップ

評価機関名

認証評価機関番号

機構 02 - 043

電話番号 0422-59-0351

代表者氏名 林 暢介



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	評価者氏名		担当分野	修了者番号
	①	林 暢介	経営	H0302059
	②			
	③			
	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	小金井聖ヨハネワークセンター			
事業所連絡先	郵便番号	184-0015		
	所在地	小金井市貫井北町2-13-6		
	電話番号	042-315-2238		
事業所代表者氏名	管理者 横尾 一美			
契約日	2011年 3月 1日			
利用者調査票配布日(実施日)	2011年 3月 11日			
利用者調査結果報告日	2011年 3月 29日			
調査結果合議日	2011年 3月 11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)	利用者へ聞き取り方式による利用者調査を実施しました。合わせて評価者と評価補助者が利用者の作業場所を回り滞在方式による利用者調査も実施しました。利用者調査終了後、双方の意見の相違がないよう事業所との合議の時間を設定しました。			

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。

2011年 3月 29日

事業者代表者氏名

横尾 一美



調査対象

登録利用者全員を対象にアンケートを実施しました。利用者の内訳は、男性4名・女性5名、平均年齢33.5歳、平均利用年数1年6か月、愛の手帳は3度の方3名、4度の方4名、手帳なし4名でした。

調査方法

利用者本人に対し、利用者と調査員が一对一で聞き取り調査を実施しました。滞在方式の利用者調査では、2名の評価者と評価補助者が現場に入り入居者の日常の様子を確認しました。

利用者総数

11

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	11	11
0	11	11
0.0	100.0	100.0

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

利用者アンケートは、登録利用者全員から回答を得ました(有効回収率100%(昨年度100%))。総合的な感想では、“大変満足”2名(18%(昨年度50%))、“満足”9名(82%(17%))でした。9件の日頃の事業所に対する意見・要望を頂きました。「また面接があるので諦めないで挑みたい」「家から通える所で就職したい」(昨年度「仕事が楽しくてよかった」の意見あり)などの意見がありました。昨年同様、仕事対し意欲ある発言が見られました。

利用者調査結果

共通評価項目 コメント	実数			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当
1. 仕事など日常の活動はやりがいが持てるか	9	2	0	0
9名(82%(昨年度100%))が“はい”、2名(18%)が“どちらともいえない”と回答しています。11件の意見を頂きました。“はい”では「食器洗浄は楽しい」「チャレンジしてみたら合っていた」(昨年度、「仕事に慣れた、ありがとうと言ってもらえるのが楽しい」の意見あり)との意見がありました。一方、“どちらともいえない”では、特記すべき意見はありませんでした。				
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	8	2	1	0
8名(73%(昨年度100%))が“はい”、3名(27%)が“どちらともいえない、いいえ”と回答しています。8件の意見を頂きました。“はい”では「説明はしてもらった」との意見がありました。一方、“どちらともいえない”では、特記すべき意見はありませんでした。				

3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か	8	3	0	0
8名(73%(昨年度100%))が“はい”、3名(27%)が“どちらともいえない”と回答しています。11件の意見を頂きました。“はい”では「相談するとすぐ回答がある」との意見がありました。一方、“どちらともいえない”では「やってくれる時とそうでない時がある」との意見がありました。職員により、バツキがある可能性があると感じます。昨年度より満足度が低下しました。				
4. 施設の設定は安心して使えるか	6	4	1	0
6名(55%(昨年度100%))が“はい”、5名(45%)が“どちらともいえない、いいえ”と回答しています。8件の意見を頂きました。“はい”では特記すべき意見はありませんでした。一方、“どちらともいえない”では「洗浄ベルトはおっかなびっくりです」との意見がありました。昨年度より満足度が低下しました。				
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	7	4	0	0
7名(64%(昨年度100%))が“はい”、4名(36%)が“どちらともいえない”と回答しています。8件の意見を頂きました。“はい”では「信用している」との意見がありました。一方、“どちらともいえない”では「秘密は相談しない」との意見がありました。				
6. 利用者の気持ちは尊重されているか	8	3	0	0
8名(73%(昨年度100%))が“はい”、3名(27%)が“どちらともいえない”と回答しています。7件の意見を頂きました。“はい”では「身体の調子がよくない時、察してくれる」との意見がありました。一方、“どちらともいえない”では、特記すべき意見はありませんでした。				
7. 職員の対応は丁寧か	9	2	0	0
9名(82%(昨年度100%))が“はい”、2名(18%)が“どちらともいえない”と回答しています。9件の意見を頂きました。“はい”では「言葉使いは丁寧です」との意見がありました。一方、“どちらともいえない”では「ちゃんとやってね」の言葉が気になる」との意見がありました。昨年度より満足度が低下しました。				
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	5
有効回答者全員が“はい”と回答しています(昨年度“はい”83%、“いいえ”17%)。7件の意見を頂きました。「自分の意見、希望を聞いてもらって計画を立てた」との意見がありました。昨年度より満足度が上がりました。				
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関しての説明はわかりやすかったか	5	1	0	4
5名(50%(昨年度対象者なし))が“はい”、1名(10%)が“どちらともいえない”と回答しています。4件の意見を頂きました。“はい”では「分かりやすく説明してくれる」との意見がありました。一方、“どちらともいえない”では、意見はありませんでした。				

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	0
有効回答者全員が“はい”と回答しています(昨年度“はい”100%)。意見はありませんでした。				
11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	7	0	1	3
7名(64%(昨年度83%))が“はい”、1名(9%(昨年度“どちらともいえない”17%))が“いいえ”と回答しています。8件の意見を頂きました。“はい”では「何かあったら言える」「言いやすい」との意見がありました。一方、“いいえ”では「職員には言えないことがある」(昨年度、「苦手の職員には言えない」の意見あり)との意見がありました。昨年同様、当然ながら職員に対し言えないこともあるとの発言がありました。				
12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	6	2	0	3
6名(55%(昨年度83%))が“はい”、2名(18%(昨年度“どちらともいえない”17%))が“どちらともいえない”と回答しています。6件の意見を頂きました。“はい”では「聞いて対応してくれる、有難いと思う」との意見がありました。一方、“どちらともいえない”では、特記すべき意見はありませんでした。				
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	6	0	5	0
6名(55%(昨年度0%))が“はい”、5名(45%(昨年度有効回答者全員“いいえ”))が“いいえ”と回答しています。5件の意見を頂きました。“はい”では「知っているが相談したことはない」(昨年度、「職員だけで十分」の意見あり)との意見がありました。一方、“いいえ”では、特記すべき意見はありませんでした。昨年度より満足度が上がりました。				