

1 平成23年度サービス評価結果報告

(1) 実施手順

| | ①利用者聞き取り調査 | ②家族アンケート調査 | ③職員事業評価 |
|--------------|---|------------------------------|--|
| 調査日 | 平成24年 2月9日・20日 3月1日、8日 | 平成24年 2月10日配布 3月1日締め切り | 平成24年 2月6日より配布 3月1日締め切り |
| 対象者 | かんたん 20人 くわしい 11人 計 31人 利用者35人のうち回答が可能な者、調査日に出席のあった者 | 家族32人 利用者35人のうち、独立世帯を除く家族 | 希望の家 19人 事務局 2人 市役所障害福祉課 3人 ちょうふだそう 2人 第三者委員 2人 計 28人 |
| 設問 (調査用紙) | 東京都サービス評価表を参考に施設独自で作成(昨年同様) | 東京都サービス評価表を参考に施設独自で作成 | 東京都第三者評価基準表をそのまま使用 |
| 聴取方法 | 施設内個室にて調査員(長浜ヒサ言語治療士)の個別面談で聞き取り | 返信用封筒同封で配布各家庭より第三者委員自宅に返送 | 施設内にて配布、回収。施設外は代表者等に依頼し交換便回収 |
| 集計 | 調査員 | 第三者委員 | 施設長 |
| 回答者 回答率 | 31人(89%) | 23人(72%) | 24人(86%) |
| 結果の報告 | 講評会3月29日,保護者懇談会5月,利用者自治会5月,運営委員会6月 | | |
| 結果の公表 | 平成24年度版事業概要(6月発行予定)巻末、ホームページに一部 | | |

(2) 昨年との比較

| | ①利用者聞き取り調査 | ②家族アンケート調査 | ③職員事業評価 |
|-------------------|--|--|---|
| 対象者 または 回答者 | かんたん 3人増 くわしい 増減なし (利用者減・回答者増) | 対象者 3人減 回答者 1人減 (対象者・回答者減) | 対象者 1人減 回答者 3人減 (対象者・回答者減) |
| 回答率 | 77% → 89% (おととしと同率) | 77% → 72% (対象者比率) | 93% → 86% (対象者比率) |
| 回答 | ●かんたん 問1わからない65→89 否定的回答3→1 ●くわしい 問1わからない11→10 否定的回答5→5 | ●問1の否定的回答 5 → 4 ●ことばづかい・態度等 回答なし 4→0 気になる 1→1 なおして 0→0 ●困ったときの対応 回答なし 4→0 何もせず 1→1 | ●否定回答 サービス分析 C判定(標準項目を満たしていない)12→5 N回答(わからない) 43→32 組織マネジメント C判定 3→5 N回答 74→55 |

(3) 結果の分析

平成23年度になり、生活介護事業の都の評価基準ができたので職員・関係者等へのア

アンケートは生活介護事業の質問項目をそのまま使用した。利用者へのアンケートは生活介護事業に向けて充実していったプログラムを質問項目に加えた。家族へのアンケートは、22年度の回答の中で「よくわからない」という回答が多かった質問項目を削除し、自由回答欄を大きくした。

①利用者聴き取り調査

言葉の教室講師の長濱第三者委員に引き続き調査をお願いした。利用者35人のうち「かんたんアンケート」20人、「くわしいアンケート」11人。計31人の回答を得た。アンケートの聞き取り結果から、生活介護というサービス体系になっても、「仕事」があることや、お茶当番、利用者自治会など、一般社会の中や希望の家社会の中で、自分が認められ、自分の役割がある「希望の家」だから、自分の居場所として感じていることが分かる。

設問内容としては「昼食は楽しみか」、「のびのび体操」、「ジャンベ教室」、「リラックスタイム」等の新しい活動について設問を加えて聞いたが、人によっては、新しい活動は「体操教室」のように、反応して質問に答えられるほど、認識されて無い事が分かる。

②家族アンケート

各家庭より、鎌倉第三者委員宅に回答を郵送し、委員が集計した。個別支援計画での家族とのやり取りが定着し、丁寧な支援を行ってきたことは理解されてきていることがアンケート結果に表れている。このところ毎年新規利用者と共に新しい保護者が増えているが、昔から希望の家を知っていた保護者の中には、なかなか保護者連絡会にこられなくなっている保護者が急激に増えてきている。そのためか、「第三者委員のことを知らされている」の設問で「分らない」が14%から25%に増えた。第三者委員が23年度から変わったことを、今回のサービス評価アンケートで初めて気づいた方が何人かいたのだと考えられる。講評会では、保護者を対象に、第三者委員を講師に迎えて、研修会を開催するなどの案が出ている。

③職員事業評価

希望の家職員自身の回答では、サービス評価では否定的回答のC評価合計がのべ12から、のべ5と半減しているが、組織マネジメント分析ではC評価合計がのべ3から、のべ5へと増加した。組織マネジメント分析では「わからない」というN回答合計も、のべ3から、のべ51へと増加している。職員がより厳密に考えることができ、職員の気づきが分析に表れているとも考えられる。具体的には「事業所にとって必要な人材構成にしている」、「職員の質の向上、やる気向上に取り組んでいる」、「手引書を整備し、事業者業務の標準化を図る取り組みをしている」、「事業所の機能や福祉の専門性を活かした取り組みがある」、「利用者が地域社会の一員として生活するための支援を行っている」等の項目で不十分であると回答し、自由記入欄にも「職員の質の向上、人材育成、職員のモチベーション作り、会議、研修、情報整理等」を特に改善したい項目として記入があった。

職員以外の方からは、「事業所が目指していること（理念・基本方針）や社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理等を明確化・周知している」、「ボランティア受け入れに関する基本姿勢を明確にし、体制を確立している」、「地域の関係者との連携をとっている」、「取り組み期間に応じた課題・計画を策定している」、「多角的な視点から課題を把握し、計画を策定している」、「利用者等に対してサービスの情報を提供している」、「事業所が蓄積している経営に関する情報の保護・共有に取り組んでいる」について不十分と感じている意見があった。

新施設開設や、本場改修、それに伴う通所先変更に向けても、さらに情報の保護・共有に心がける必要がある。