

満足度調査（家族）への取り組みについて（令和3年度）

みだい寮では「福祉サービス第三者評価基準（障害児者施設）」を、毎年取り組んできました。評価基準の中には、「利用者本位の福祉サービス」という項目があり、その一つに「利用者満足の上昇に努めている」があります。判断基準のAは「利用者満足を把握する仕組みを整備し、利用者満足の結果を踏まえて、その向上に向けた取り組みを行っている。」Bは「利用者満足を把握する仕組みを整備し、利用者満足の結果を把握しているが、その向上に向けた取り組みが十分ではない。」Cは「利用者満足を把握するための取り組みが整備されていない」です。昨年、利用者に対する満足度調査を実施しましたが、利用者満足の結果を把握することができませんでした。そこで、今年度はご家族を対象に満足度調査を実施することにしました。初めての試みであるため、他施設の満足度調査の項目を参考に、みだい寮独自の項目も加えて作成しました。18項目の質問をさせていただきました。ご家族には令和3年1月に郵送し、3月末日で締め切り、約70%の回答をいただきました。

質問と、回答は以下の通りです。回答は%で表し、回答されたコメントは、各満足度の下にいただいた文章で載せてあります。

令和3年度、満足度調査の結果、ご家族から貴重なご意見をたくさんいただきました。コロナ禍で家族との連携が以前ほど取れなくなった状況で、どのように感じていらっしゃるのか不安な点もありましたが、利用者、家族、職員との関係性については、今までの関係性も含め、暖かい感想をいただきました。直接関わる担当職員のかかわり方に個人差があると感ずるものの、何を発信していくべきかのヒントをたくさんいただき、職員全体で共有していきたいと思いました。

コロナ禍のため、利用者の生活の場を直接見ることができない、面会、帰宅が思うようにできない等のご意見をたくさんいただきました。このような事態は、利用者、ご家族、職員ともにストレスとなっています。みだい寮では、寮内での感染が一番懸念されることでしたので、県から出される警戒情報に沿って、外部との接触を極力避け、寮内の清掃・消毒の徹底を行い、寮内でも密を避けるため、各寮での活動や食事、入浴と取り組みました。寮内での感染者は現在まで出ていません。とはいうものの、感染者数が少なくなったら、ワクチン接種が済んだらなど、面会や帰宅のできる日を模索してきましたが、コロナの状況が定まらず、なかなか帰宅の実施ができませんでした。面会については感染者数の少ない時期は会議室で、増加してきたら窓越しでと面会の対応をさせていただいていました。反省点としては、コロナの状況が日々変化するため、情報発信が思うようにいかなかった点です。

施設の設備に関しましては、改修できるところは順次改修を継続しており、快適な生活が提供できるよう努めています。

ご家族の皆様にご安心してご利用いただけるよう努力していきたいと考えております。ご協力ありがとうございました。

1) 施設はご本人が満足した生活を送れるように取り組んでいると思いますか

1. よく取り組んでいる	2. まあ取り組んでいる	3. どちらともいえない	4. あまり取り組んでいない	5. まったく取り組んでいない
66%	26%	9%	0%	0%
・不安定な状態に対しても本人の意見を受け止めて頂きながら対応してくださっている。				
・コロナ禍という厳しい状況の中でも季節の行事を行ったり個人の趣味を生かす工夫や規則正しい生活が送れるよう努力されている。				
・自力で何もできないのに、親身になってフォローしていただいている。				
・本人にたまに家のほうに電話して家族の声を聞かせてほしい				

2) ご家族から見て、ご本人は職員から大切にされていると思いますか

1. 大切にされている	2. まあ大切にされている	3. どちらともいえない	4. あまり大切にされていない	5. 全く大切にされていない
72%	23%	4%	0%	0%
・本人の意思を尊重して下さっている。				
・寮での本人の表情を見ればわかる。知恵は足りなくても、人に好かれる性格の本人でいてほしいと親は願っている。				
・自力で何もできないのに、親身になってフォローしていただいている。				

3) ご家族から見て、居室等施設全体が生活の場として配慮されていると

1.よく配慮されている	2. まあ配慮されている	3. どちらともいえない	4. あまり配慮されていない	5. 全く配慮されていない	回答無し
45%	32%	15%	4%	0%	4%
・個室の臨時使用等、状況に応じて対応して下さっている。					
・最近改修もされ、冷暖房設備、デイルームなどが、より快適になったのは嬉しい。トイレ・水回りなども常に良い状態であってほしい。					
・施設訪問も参加できていないですが、安心してお任せしています。					
・居室の様子をもう少し知りたい。					
・居室へはあまり入らないのでわからない。					
・中の様子はわからない					
・部屋が変わってからコロナ禍になり、子供がどのような部屋で生活しているのかまだ一度も見たことがありません。仕方ないと思いますが。					
・古い施設なので！明るい感じにしてほしい。リフォームなどできればよいですね。					

4) 何か相談や困りごとがあった時に、気軽に施設の職員に相談できますか

1. 相談できる	2. まあ相談できる	3. どちらともいえない	4. あまり相談できない	5. 全く相談できない	回答無し
55%	36%	4%	2%	0%	2%
・担当職員の方をはじめ、他の職員の方々も相談に乗ってくれます。					
・相談はできているが、電話をする時間や相手に戸惑うことがある。担当職員が常に窓口にいてくれればと思うが、勤務時間などの関係で難しいかも。職員のローテーションで利用者にかかわるわけだからどなたでもとも思ったりもする。					
・職員の方も忙しいのに相談質問にはきちんと応えていただいています。					

5) 施設や職員は、ご家族の意見に対しての対応に満足していますか

1. 大変満足している	2. 満足している	3. どちらともいえない	4. 少し不満がある	5. 不満がある	回答無し
45%	40%	13%	0%	2%	2%
・コロナ禍の中で様々な問題が発生する中でも誠実に対応下さっている。					
・通院のことなど職員のだれもが本人の様子を把握していて電話などの質問に答えてくれる。共通認識を持っていてくれるのは有難いです。					

6) 職員の態度や言葉遣い、身だしなみに満足していますか

1. 大変満足している	2. 満足している	3. どちらともいえない	4. 少し不満がある	5. 不満がある
47%	49%	4%	0%	0%
・一つ一つ誠実に対応して下さい。				
・皆さん優しいです。利用者も親たちも高齢化し、難聴気味になっているので、大きな声でゆっくりと話してほしい。				

7) 家族へのご本人の様子の伝え方や連絡、情報の公開（ホームページや機関紙）について満足していますか

1. 大変満足している	2. 満足している	3. どちらともいえない	4. 少し不満がある	5. 不満がある	
32%	47%	17%	2%	2%	
・丁寧に様子を伝えていただいています。					
・担当が本人の写真を送ってくれてうれしかった。					
・健康診断の結果報告に添えて医務からの手書きのコメントが添えてあったのは嬉しかった。					
・機関紙も楽しみである。機関紙の中に我が子の姿が載っていると思わず眺めてしまう。					
ホームページこれは年寄りには無理である。					
・機関紙などから寮内の様子が分かります。					
・コロナで本人とドライブにいけない時、駐車場で顔を見ることができて良かったです。					
できれば寮での様子を写真で見ることができますか？					
・担当の方の細やかなお心遣いや真心に大変感謝しています。					
					・子供たちの生活の様子が機関紙以外情報がありません。ちょっと気づいたことなど2~3か月の様子を知らせてくださると嬉しいです。

8) 面会や外出、外泊についてお聞きします。このコロナ禍での対応や状況説明などに満足していますか

1. 大変満足している	2. 満足している	3. どちらともいえない	4. 少し不満がある	5. 不満がある	
34%	36%	17%	9%	0%	
・利用者の健康を第一に考えて下さる事が理解できます。					
・インフルエンザ、コロナの3回にわたるワクチン接種など早急に実施され感謝です。コロナ禍の中での利用者の対応にただただ感謝しています。					

	・コロナ禍の中大変ご苦労かけています。			
		・説明は満足している。健康面、ストレス、運動不足など利用者、職員、家族とも、心配です。		
			・大変であっても窓越しでも面会したい。	
			・育精センターは正月帰省したと聞きましたが。	
			・施設としての情報発信状況説明が足りないと感じる。コロナの状況を鑑みての対応、工夫が足りない。	

9) 守秘義務についての職員の対応に、満足していますか

1. 大変満足している	2. 満足している	3. どちらともいえない	4. 少し不満がある	5. 不満がある	回答無し
36%	49%	13%	0%	0%	2%
・親と職員は信頼の上に成り立っていると思っているから					
・特に不満を持ったことはありません。					

1 0) みだし察と連携が取れていると思いますか

1. 良く取れている	2. まあまあ取れている	3. どちらともいえない	4. あまり取れていない	5. 全く取れていない	
43%	45%	6%	4%	4%	
・こちらから連絡をさせていただくことが少なく申し訳なく思っていますが、細やかに連絡をいただいています。					
・電話をするとすぐつながるので有難い					
・職場が忙しいと思うので特別なことがなければ遠慮してしまうこともある。					
・施設長を信頼しており安心している。					
・担当職員の方が非常に誠意を持って取り組んでくださる。					
・こちらもお任せばかりですみません					
・担当者との引き継ぎがない時がある。					
・妻の看護で任せきりになっている。					

1 1) 施設内は清潔ですか（玄関、居室、廊下、トイレなど）

1. 大変満足している	2. 満足している	3. どちらともいえない	4. 少し不満がある	5. 不満がある	回答無し
19%	53%	23%	2%	2%	2%
・玄関、会議室を利用させて頂いておりますが、清潔さを感じます。					
・お掃除のおばちゃんのような方がいて利用者と話などしながら隅々まできれいにしてくれたらと思ったりする。					
・玄関以外は、あまり見たことがないので、わかりません。					
・玄関しか見たことがないのでわからない。					
・見たことなし					
・玄関は清潔だと思うが、それ以外はわからない。					
・尿のにおいが気になる場所がありました。					

1 2) 具体的なサービス内容や費用に関する説明はわかりやすかったですか

1. 大変分かりやすかった	2. まあ分かりやすかった	3. どちらともいえない	4. あまり良く分からなかった	5. 全く分からなかった	回答無し
36%	43%	15%	2%	2%	4%
・丁寧に説明して頂き、理解できました。					
・本人の年金の正確な処理と家族への通知には感謝している。小遣いは範囲内で少し贅沢位に使ってほしい。					
・コロナ状態が長く続く中、本人の気持ちが大丈夫かどうか心配です。					
・そのような説明があったかどうか覚えていない。					

1 3) ご本人へのサービス提供に関する個別支援計画はわかりやすかったですか

1. 大変分かりやすかった	2. まあ分かりやすかった	3. どちらともいえない	4. あまり良く分からなかった	5. 全く分からなかった	回答無し
45%	47%	4%	0%	0%	4%
・支援計画と振り返り等状況がよく分かりました。					
・計画の目標に対する達成度を期待を込めて知りたいと思うが、本人も年齢とともに到達度も下がってくるのではないかと危惧している。					
・有難く思っています。					
・1年位前の事なので詳しくは覚えていない。					
(河野先生から変わった先生からの個別支援計画の連絡はいっさいありません。⇒別機関、相談支援と思われます)					

1 4) 健康状態の変化など緊急時や事故が発生したとき、満足な対応がありましたか

1. 大変満足している	2. 満足している	3. どちらともいえない	4. 少し不満がある	5. 不満がある	回答無し
45%	34%	19%	0%	0%	4%
・コロナ禍でけがをした折、迅速、丁寧な対応をしていただきありがとうございました。					
・応急的な入院対応等、不安定になった時に敏速に対応くださいました。					
・どの職員も体調をつかんでおり、状態を共有してくれているのが有難い。甲府市から医療費の明細が送られてくるので通院歴が分かる。家にいたらこのように通院はできないと思う。					
・担当職員の方が、細やかに対応してくださっている。					
・健康状態の急変や事故にあったことことはないのでどちらとも言えません。					

1 5) 個人や施設のやり方、考え方を押し付けるようなことはありますか

1. 全くない	2. あまりない	3. どちらともいえない	4. 少しある	5. おおいにある	回答無し
49%	36%	13%	2%	2%	
・利用者本人に合った指導、支援をしてくださっていると思います。					
・こうした施設の職員になられるのは心根の優しい方だと私は思っている。					

16) みだい寮を利用して良かったと思いますか

1. 大変満足している	2. 満足している	3. どちらともいえない	4. 少し不満がある	5. 不満がある	
55%	43%	2%	0%	0%	
・大変お世話になっております。					
・今まで色々な施設を利用させていただきましたが、誠実な対応に感謝しております。					
・大きな病気をせずにこのままみだい寮でお世話になり続けてほしい。今の状態がずっと続くことを祈っている。					

17) みだい寮の利用を継続したいと思いますか

1. 思う	2. どちらともいえない	3. 思わない
100%	0%	0%
・今後もよろしく願います。		
・利用を継続させていただきたい。親も高齢化しみだい寮の存在に心から感謝しています。		

18) その他お気づきの事がありましたら、どんなことでもご記入ください

- ・いつもありがとうございます。
- ・大変お世話になっております。宜しく願い致します。
- ・コロナ禍の状況で大変だと思いますが、外泊は希望しませんが、短時間の外出等（病院）様子を見て多めに見て欲しい。
- ・コロナが終息して面会や帰省ができるように願っています。日々のご支援ありがとうございます。
- ・いつも職員の皆様に感謝しております。
- ・バレンタインデーなど、ご配慮いただき喜んでいました。細やかな対応に感謝申し上げます。
- ・今まで通りで良いと思います。
- ・コロナ禍にあって、職員の皆様のご対応本当に大変だと感じております。皆様のご尽力に心から敬意と感謝を申し上げます。
- ・コロナで大変な時、本当にありがとう。
- ・職員が移動などで職場を去られたとき利用者が戸惑うようなことはありませんか。
- ・感謝しています。出会いがなかったら今どうなっているか。今後も大変だと思いますが、よろしく願います。
- ・少人数でリズム体操など取り入れてもらいたい。
- ・抗原検査などしたうえで、散髪など実施してもらいたい。
- ・コロナ収束は未だ見えず、職員にの方々は大変ご苦労なさっていることと思います。外部からの人流をシャットアウトすることも時として必要と理解しますが、いかに感染させない！しないと抗原検査、ワクチン接種したうえで、子供が心豊かに楽しい毎日を過ごしていけますようお願いいたします。
- ・お小遣いの出納帳を見せてもらえますか？
- ・母が特養に入所したとき、月1回くらいに面会に来ていただき本当に有難く感謝しております。