

## 満足度調査（利用者）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。昨年、利用者に対する満足度調査を他の障害者支援施設のアンケートを参考に初めて実施しました。質問は10項目です。結果として令和2年度は、利用者満足度の結果を把握、反映することができませんでした。

把握できなかった原因として、質問内容が利用する方にとって具体的ではなく、理解が難しかったこと。また、理解できる方にとっては、具体的ではないため、質問以上の幅の広い回答が多く寄せられ、収集がつかなくなってしまうこと。それぞれの担当者が利用者の様子を見て回答したため、担当者の主観が入り、同じような支援をしているのに、評価がまちまちになってしまったこと。これらの理由で、調査から正確な満足度が得られないと判断し、結果として公表することができませんでした。

令和3年度は、前年度の反省をもとに、みだい寮独自の項目を加えて37項目の質問をさせていただきました。

令和3年度、満足度調査の対象は男性35名、女性34名、合計69名です。平均年齢54.7歳、療育手帳A判定62名、B判定6名、精神保健手帳1名。区分につきましては、区分3は3名、区分4は13名、重度といわれる区分5は31名、区分6は22名です。ご自分の気持ちを言葉として表現できる方は多くはありません。今年度は、聞き取りをする職員を男女2名ずつに限定し、一人ひとり、その時の様子も含め、調査を行いました。

問1から問3は、令和2年4月以降に入所を決められた男女各5名、10名の方が対象となります。支援学校卒業の方3名、在宅の方3名、グループホームから2名、他施設から2名です。年齢は19歳から74歳で、19歳と20歳が3名、48歳1名50歳後半2名、60代2名74歳1名です。療育手帳A判定8名、B判定1名、精神保健手帳1名です。説明と見学、体験の実施を基本としており、施設の入所を決める際には自己決定ができるよう関わらせていただいています。短期入所を利用してからの入所の方が2名おり、その方たちは体験をしていないと思っているようです。1名だけ、見学、体験が難しく、病院から直接入所された方がいます。その際には病院でご本人とご家族、相談員、ケアワーカーさんとの話し合いを行い、ご自分の意思で入所を決められました。ご自分で決定が困難な方は、ご家族や相談員、ケアワーカー、体験の様子などを話し合う会議をもって決定しました。そのため「わからない」の回答が80%になっています。

問4からは、69名の方に回答をいただいています。

問4から問30までは「施設の生活、環境」について尋ねています。

問4から問6は食事についてで、8割の方が「おいしい」と回答しています。問5は「好きなメニューが食事に出るか？」と「希望を聞いてくれるか？」の質問内容が2つあったので、回答が難しかったようです。好きなメニューは多くの回答をいただいたので、栄養士に

情報を共有したいと考えています。

問 7 から問 11 は尊厳とプライバシーに関する質問です。

利用する方が、尊厳をもって生活できるよう、職員の意識の向上も含め、改めて質問しています。わかる方はご自分の感じ方を話してくださいました。「わからない」と回答された方が約半数いますが、支援する職員の意識を少しずつ変えていく必要があると感じています。

問 12 から 16 は施設の環境についての質問です。

施設の毎日の清掃は職員が行っています。いつもなら業者が入り、ワックス等のクリーニングを年 2 回行っていますが、コロナの為外部業者の立ち入りは控えています。コロナ禍で消毒清掃等を何度も行っている状況ですが、施設の古さは何ともしがたいものがあります。お気に入りの場所は、D ルーム、自分の部屋が多かったです。楽しみにしているテレビの映りが悪く、映るチャンネル数少ないのでテレビに関する希望はいくつかいただきました。業者と相談しているところ。冬暖かく、夏涼しい環境につきましては、保護者の方々からの基金で、環境を整えさせていただきました。

問 17 から 30 は施設の生活について尋ねています。

質問に対して、よく意味が分からないと思われる回答が多い中、“体調が悪い時に看護師が病院に連れて行ってくれる”ことは、皆さんよく分かっていて、94%の方が「はい」と満足の回答をしています。買い物については、なかなか希望通りにいかず、半数の方しか満足していません。コロナで行動制限をさせていただいている中での数字です。職員が希望を聞きながら購入してくる物には、7 割以上の方が満足されています。活動についても同様に、工夫を凝らしながらの行事や日中プログラムとなりますが、以前のように、皆さん全員での活動が再開できることを願う回答を多くいただきました。

問 31 は個別支援計画についてです。

「わからない」が半数以上です。計画相談に基づき、利用する方の希望や様子、ご家族の希望等、ご意見をききながら、より一層の生活の充実を図りたいと頭をひねりつつ作成しています。

問 32 から 34 は「地域生活に向けての取り組み」についてです。

みだい寮だけでなく、希望があればほかの施設の体験を取り入れることができます。利用している方に、情報が届いていないことを改めて感じました。次のステップに行く前の段階を希望も踏まえ、お手伝いできれば良いと思います。

問 35・36 は「家族」についてです。

コロナが続く中、長期間にわたり、ご家族に会えない状況が続いています。窓越し面会等その時々状況によって続けてきましたが、ストレスはかなり溜まっていると思われます。

「世界的な風邪がなくなったら」と独り言のように繰り返し我慢している姿には頭が下がります。一日でも早く、薬が出来て、以前のような生活が送れることを願ってやみません。このような中、満足度調査を行いました。皆さんの意見を大切に、次につなげていきたいと思っています。

問1. 入所する前に、施設での過ごし方や職員が何をしてしてくれるか（活動や作業、食事、入浴、トイレなどにおいて）、また、わからないことや知りたいことについて、わかりやすい説明がありましたか。

1. はい	2. いいえ	3. わからない	4. 回答無し
50%	0%	50%	0%

問2. 入所するかどうか考えるため、見学や体験入所はしましたか。

1. はい	2. いいえ	3. わからない	4. 回答無し
50%	30%	20%	0%

問3. あなたが希望して、入所を決めましたか。

1. はい	2. いいえ	3. わからない	4. 回答無し
20%	0%	80%	0%

問4. 食事はおいしいですか。

1. はい	2. いいえ	3. わからない	4. 回答無し
81%	0%	16%	3%

問5. 好きなメニューは食事に出ますか。希望を聞いてくれますか。

1. はい	2. いいえ	3. わからない	4. 回答無し
64%	1%	26%	9%

問6. 自分のペースで食事が楽しめていますか。

1. はい	2. いいえ	3. わからない	4. 回答無し
78%	3%	17%	1%

問7. 職員があなたの部屋に入るとき、ノックをしたり、入っていいか聞いたりしますか。

1. はい	2. いいえ	3. わからない	4. 回答無し
32%	14%	48%	6%

にゆうよく き が はいせつ てつだ しょくいん たす  
問8 入浴、着替え、排泄などで手伝ってほしいとき、いつでも職員は助けてくれますか。

1. はい	2.いいえ	3. わからない	4. 回答無し
71%	6%	19%	4%

は おも しょくいん き  
問9 恥ずかしい思いをしないよう、職員は気をつけてくれますか。

1. はい	2.いいえ	3. わからない	4. 回答無し
48%	3%	46%	3%

しょくいん いや い  
問10 職員から嫌なことをされたり言われたりすることはありますか。

1. はい	2.いいえ	3. わからない	4. 回答無し
19%	36%	43%	1%

しせつ なか たにん し ひみつ まも  
問11 施設の中で、他人に知られたくないことは秘密にしてくれるなど、あなたのプライバシーは守られていますか。

1. はい	2.いいえ	3. わからない	4. 回答無し
32%	4%	59%	4%

しせつ  
問12 施設はきれいですか。

1. はい	2.いいえ	3. わからない	4. 回答無し
55%	10%	33%	1%

へや す ひろ どうしつ かた かんけい  
問13 部屋は、過ごしやすいですか。(広さや同室の方との関係など)

1. はい	2.いいえ	3. わからない	4. 回答無し
77%	6%	16%	1%

しせつ なか き い ばしょ  
問14 施設の中でお気に入りの場所がありますか。

1. はい	2.いいえ	3. わからない	4. 回答無し
74%	10%	14%	1%

しせつ ふゆ あたた なつ すず かいてき  
問15 施設は、冬は暖かく、夏は涼しく、快適ですか。

1. はい	2.いいえ	3. わからない	4. 回答無し
41%	20%	38%	1%

問16 施設しせつ あぶ ばしょ こわに危ない場所や、怖いところがありますか。

1. はい	2.いいえ	3. わからない	4. 回答無し
13%	43%	42%	1%

問17 職員しょくいん よ よ す ながあなたを呼ぶとき、呼び捨てにしたり、あだ名で呼んだりするなど、嫌な呼び方いや よ かたをすることはありますか。

1. はい	2.いいえ	3. わからない	4. 回答無し
19%	35%	45%	1%

問18 職員しょくいんによってちがいうことが違ったり、命令めいれいするような職員しょくいんがいますか。

1. はい	2.いいえ	3. わからない	4. 回答無し
9%	36%	54%	1%

問19 職員しょくいんは、あなたの気持ちきもをわかってくれ、きちんと対応たいおうしてくれますか。

1. はい	2.いいえ	3. わからない	4. 回答無し
38%	7%	52%	3%

問20 相談そうだんできる職員しょくいんはいますか

1. はい	2.いいえ	3. わからない	4. 回答無し
28%	19%	52%	1%

問21 体の調子からだ ちょうし わるが悪いときやけがをしたとき、看護師かんごし みが見てくれたり、病院びょういん ついに連れて行ったりしてくれますか。

1. はい	2.いいえ	3. わからない	4. 回答無し
94%	3%	1%	1%

問22 施設しせつでは、自由時間じゆうじかんにあなたの好きなことができますか。

1. はい	2.いいえ	3. わからない	4. 回答無し
80%	3%	16%	1%

問23 買い物か ものなどで外出がいしゅつしたいとき、希望きぼうどおり外出がいしゅつできるよう相談そうだんに乗ってしてくれますか。

1. はい	2.いいえ	3. わからない	4. 回答無し
48%	6%	46%	0%

問24 生活に必要なものを用意してくれますか。希望すれば好きなものを購入してくれますか。

1. はい	2.いいえ	3. わからない	4. 回答無し
75%	3%	17%	4%

問25 着替えや買い物のとき、自分の好きな服を選べますか。

1. はい	2.いいえ	3. わからない	4. 回答無し
52%	9%	39%	0%

問26 作業やプログラムなど活動は楽しいですか。

1. はい	2.いいえ	3. わからない	4. 回答無し
46%	13%	41%	0%

問27 これからやってみたい活動はありますか。

1. はい	2.いいえ	3. わからない	4. 回答無し
35%	13%	51%	1%

問28 季節ごと、楽しい行事はありますか。

1. はい	2.いいえ	3. わからない	4. 回答無し
59%	10%	30%	0%

問29 掲示板に貼ってあるお知らせは、わかりやすいですか。

1. はい	2.いいえ	3. わからない	4. 回答無し
42%	4%	52%	1%

問30 地域の行事に希望すれば参加できますか。(スポーツ大会やお祭りなど)

1. はい	2.いいえ	3. わからない	4. 回答無し
28%	3%	68%	1%

問31 施設での目標や過ごし方について、職員はあなたの意見を聞いて、一緒に考え、わかりやすく説明してくれていますか。

1. はい	2.いいえ	3. わからない	4. 回答無し
36%	7%	55%	1%

問32 あなたは、生活を別の場所に変えたいと思いますか。

1. はい	2. いいえ	3. わからない	4. 回答無し
23%	29%	46%	1%

問33 自活訓練（買い物、掃除、洗濯、調理など）やグループホーム体験入居等、体験しながら生活の場所を変える準備ができる仕組みがあることを知っていますか。

1. はい	2. いいえ	3. わからない	4. 回答無し
12%	12%	75%	1%

問34 次の生活の場所を考えるために、施設実習などを体験したいと思いますか。

1. はい	2. いいえ	3. わからない	4. 回答無し
17%	25%	57%	1%

問35 希望すれば、家族に電話など連絡させてくれますか。

1. はい	2. いいえ	3. わからない	4. 回答無し
33%	9%	55%	3%

問36 面会や外出などさせてくれますか。

1. はい	2. いいえ	3. わからない	4. 回答無し
36%	14%	46%	3%

問37 施設は、あなたにとって良いところだと思いますか。

1. はい	2. いいえ	3. わからない	4. 回答無し
46%	4%	48%	1%

(1) 施設に対するご意見・ご要望等ありましたら、自由に書いてください。

- ・旅行に行きたい。泊りでなくても北杜市や清里とか
- ・カラオケしたい・帰りたい
- ・実習って何か知らないけど体験してみたい。
- ・部屋にいろんな人が入って困る