

満足度調査（利用者）への取り組みについて（令和4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。みだい寮では、令和3年度より、みだい寮独自の満足度調査を行っております。

令和4年度、満足度調査の対象は男性33名、女性35名、合計68名です。平均年齢54.5歳、療育手帳A判定60名、B判定7名、精神保健手帳1名。区分は、区分3が3名、区分4が13名、重度といわれる区分5は32名、区分6は20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。今年度も、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4年4月以降に入所を決められた男女各2名、4名の方に質問しています。4名とも入所前は在宅でお過ごしでした。年齢は30代2名、40代、50代各1名です。療育手帳A判定3名、B判定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。

問4からは、68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、ほぼ全員の方が「おいしい」と回答しています。残食もあまりありません。入所してからいろいろな食材が食べられるようになったとのこと。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8から問12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、職員の意識の上昇も含め、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。

問13から17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。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。Dルームには椅子をいくつも設置したので、皆さんのお気に入りの場所になりました。昨年度はテレビに関する希望をいくつかいただきました。業者が入り改善でき、今年度はテレビに対する要望はありませんでした。

問18から31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、99%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、昨年、半数の方しか満足していませんでしたが、今年度は63%と少し改善されています。コロナで行動制限をしている中で、職員が希望を聞きながら購入してくる物に91%の方が満足されています。活動についても同様で、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、皆さん楽しみにされています。

問 32 は個別支援計画についてです。

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 33 から 35 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。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 36・37 は「家族」についてです。

コロナが続き、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。ご心配されているご家族の方も多くいらっしゃいますので、日々の様子の発信等心がけております。半数以上の方が満足の回答をしていますが、まだまだ課題は多いと感じます。

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。（令和4年、4月以降に、この施設をご利用し始めた方） 4名

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
100%	0%	0%	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
75%	0%	25%	0%

問4. 食事はおいしいですか。（問4以降68名）

1. はい	2. いいえ	3. わからない	4. 回答無し
97%	1%	1%	0%

問5. 好きなメニューは食事に出来ますか。

1. はい	2. いいえ	3. わからない	4. 回答無し
82%	7%	10%	0%

問6. 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
57%	13%	29%	0%

問7. 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
81%	18%	1%	0%

問8. 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
66%	15%	19%	0%

問9. 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
97%	1%	1%	0%

問10 ハ オモ ショクイン キ 恥ずかしい思いをしないよう、職員は気をつかってくれますか。

1. はい	2. いいえ	3. わからない	4. 回答無し
68%	13%	19%	0%

問11 ショクイン イヤ イ 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
26%	47%	26%	0%

問12 シセツ ナカ タニン シ ヒミツ マモ 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
54%	9%	37%	0%

問13 シセツ 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
72%	9%	19%	0%

問14 ヘ ヤ ス ヒロ ドウシツ カタ カンケイ 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
91%	1%	7%	0%

問15 シセツ ナカ キ イ バシヨ 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
87%	9%	4%	0%

問16 シセツ フユ アタタ ナツ スズ カイテキ 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
75%	16%	9%	0%

問17 シセツ アブ バシヨ コワ 施設に危ない場所や、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
29%	47%	21%	3%

問18 ショクイン ヨ ヨ ス ナ イヤ ヨ カタ 職員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
41%	44%	13%	1%

問19 ショクイン チガ メイレイ ショクイン 職員によっていうことが違ったり、命令するような職員がいますか。

1. はい	2. いいえ	3. わからない	4. 回答無し
43%	28%	28%	1%

問20 ショクイン キ モ タイオウ 職員は、あなたの気持ちをわかってくれ、きちんと対応してくれますか。

1. はい	2. いいえ	3. わからない	4. 回答無し
54%	13%	31%	1%

問21 ソウダン ショクイン 相談できる職員はいますか

1. はい	2. いいえ	3. わからない	4. 回答無し
51%	12%	35%	1%

問22 カラダ チョウシ ワル カンゴシ ミ ビョウイン ツ イ 体の調子が悪いときやけがをしたとき、看護師が見てくれたり、病院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
99%	0%	0%	1%

問23 シセツ ジュウジカン ス 施設では、自由時間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
91%	4%	3%	1%

問24 カ モノ ガイシュツ キボウ ガイシュツ ソウダン ノ 買い物などで外出したいとき、希望どおり外出できるよう相談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
63%	18%	18%	0%

問25 セイカツ ヒツヨウ ヨウイ キボウ ス コウニューウ 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
91%	3%	4%	1%

問26 キ ガ カ モノ ジブン ス フク 着替えや買い物するとき、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
61%	19%	19%	1%

問27 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
51%	12%	35%	1%

問28 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
38%	7%	53%	1%

問29 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
82%	6%	10%	1%

問30 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
57%	4%	37%	1%

問31 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
56%	7%	35%	1%

問32 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
49%	4%	46%	1%

問33 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
22%	38%	38%	1%

問34 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
18%	12%	69%	1%

ツギ セイカツ バシヨ カンガ シセツジッシュウ タイケン オモ

問35 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
22%	18%	59%	1%

キボウ カゾク デンワ レンラク

問36 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
66%	10%	22%	1%

メンカイ ガイシュツ

問37 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
75%	13%	9%	3%

シセツ ヨ オモ

問38 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
66%	6%	25%	3%

シセツ タイ イケン ヨウボウナド

ジユウ カ

(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。

- ・もっと買い物に行きたい。
- ・旅行に行きたい。
- ・家に帰りたい。
- ・もっと美味しいものが食べたい。
- ・静かにしてほしい。
- ・職員の話し方が怖い。
- ・満足っちゃうほどじゃあないけど、いいよ。
- ・大体いいと思う。
- ・気持ちが分かってもらえる仲間が欲しい。