

4

vol.548
April 2020

昭和63年1月18日
第三種郵便物認可
4月号/令和2年4月1日発行

特集

ご家族への

アンケート調査(満足度調査)についてのご報告



社会福祉法人侑愛会
学校法人ゆうあい学園
www.yuai.jp

やあ

あなたがいて、わたし、がある。



<https://www.yuai.jp/>

社会福祉法人侑愛会

発行日 偶数月1日
価格 1部160円
発行者 大場公孝
発行所 社会福祉法人侑愛会
北海道北斗市追分7丁目8番9号

ご家族へのアンケート調査(満足度調査)についてのご報告

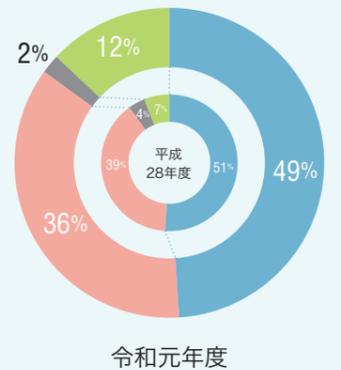
このたび、第4回目となるご家族への「アンケート調査(満足度調査)」を実施いたしました。この調査は、法人の5カ年計画に従い、数年に一度実施しておりますが、今回の調査では対象範囲を拡げ、新たにグループホームを利用されている「ご本人」へのアンケートも併せて実施しています。その集計結果をご報告いたします。



調査の実施にあたっては、入所施設9カ所、通所施設5カ所に加え、今回調査よりグループホーム利用者をサポートしている共同生活援助事業所4カ所を対象として調査を実施しました。有効回答率は、入所施設および通所施設のご家族の方から81.35%、グループホームを利用されている方々から85.48%の回答を得ることができました。調査項目は、入所施設と通所施設ではこれまでと同様に、過去の調査結果との比較がしやすいような項目については変更していません。「設備・環境について」「療育・支援全般について」「職員の姿勢・態度について」「その他の4領域となっております。設問の内容としては、今般の社会情勢や痛ましい事件・事故、災害等を踏まえて項目を再度見直し、前回調査の15問から2問増やした合計17問とさせていただきます。グループホーム利用者の方への調査は、回答しやすいような文章表現を心がけて作成しています。また、文章だけでは理解の難しい方もいることから、イラスト入りのアンケートも用意して実施しました。ご本人が回答することを踏まえた設問の内容としましたため、20問の設問と、ご本人がどのような生活を希望されているのかをお伺いする設問の合計21問で構成させていただきます。回答方法については、これまでと変わらず、「満足」「普通」「不満」「わからない」の4択とし、各設問に対してのご意見や選択していただいた理由を記述するスペースを設けています。その他、自由記載できるスペースも前回同様に設けていただきましたので、様々な角度からのご意見やご要望をお知らせいただけるようになっております。領域ごと集計結果については次のようになります。

設備・環境について

- 施設全体の設備や環境、快適さ
- 居室について(入所、グループホームのみ)
- 食堂・トイレなど共有スペースの快適さ
- グループホームからの通勤や買い物などの移動



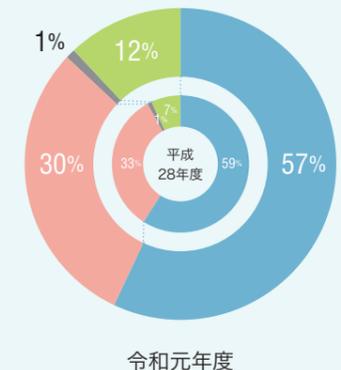
設

備・環境については、ご意見が多く寄せられておりました。前回調査と比較すると、「不満」が1%程度減少しましたが、「満足」「普通」を合わせた結果では約4%減少する結果となっております。一方で、「わからない」が約5%増えました。その理由としては「見たことがない」という意見が多くありました。改めて見学会の実施方法や情報の発信に工夫をしていく必要があります。

令和元年度

療育・支援全般について

- 個別支援計画について
- 施設の食事
- 活動や作業
- 仕事の給料(グループホームのみ)
- 小遣いの金額(グループホームのみ)
- 余暇や外出、行事など
- 健康管理



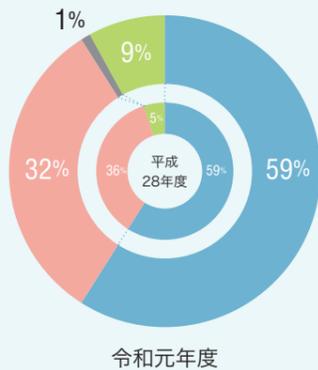
令和元年度

療

育・支援全般については、「満足」「普通」の項目を合わせて、前回調査から約5%減少しています。個別支援計画については注目してみると、「満足」の数値が63.98%と、前回調査から約4%の増加となりました。計画の立案、説明、同意とご理解を得られた結果ではあります。さらに質の高い支援提供に努め、より高評価を得なければならぬ項目であると言えます。一方で、食事に着目した時に、「わからない」の割合が30%を超える高い数値となっております。各施設・事業所において様々な取り組みをしております。各施設・事業所において、丁寧な情報提供をしていく必要を感じております。余暇・外出については「満足」「普通」を合わせると約93%と高い評価を得ました。今後も個別性が高く、より充実した余暇支援が、継続して提供出来るよう進めていきたいと思います。

職員の姿勢・態度について

- 利用者への接し方や言葉遣い
- ご家族への接し方や言葉遣い
- 職員や世話人から必要な連絡はされていますか?(グループホームのみ)
- 障がいに関する専門性
- 相談や困りごと、苦情の対応など
- プライバシーの保護や人権への配慮



令和元年度

職

員の姿勢・態度に関する領域全体に関しては、「満足」「普通」を合わせた結果を前回調査と比較すると約5%減少する結果となりました。「不満」と「わからない」も前回よりも数%増えていますので、再度各事業所にて倫理要綱と職員行動基準を基に、福祉職・倍愛会の職員としてのあるべき姿勢について定期的に確認していく必要があります。中でも、専門性に関しては、「満足」が45%と半数にも満たない結果となっており、福祉の専門職として支援を実践している以上、最も重く受け止めていかなければなりません。様々な機会を通じて、より貪欲に学ぶ姿勢と質の高い実践を積み重ね、職員一人ひとりがスキルアップを図っていく、更なる専門性の向上に努めていく必要があります。

令和元年度

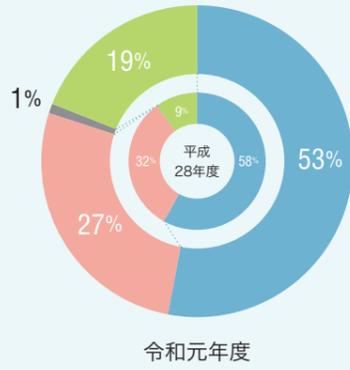
そ

の他として、防災対応について、「満足」が33.47%と全項目中最も低く、「わからない」が約33%となりました。主に災害時の安否確認や連絡方法について不安を感じているといったご意見と、法人として災害対策をどのように進めているのかわからないという声が多くありました。改めて災害時の避難の経路など各事業所で作成している災害対策マニュアルの内容や非常食の備蓄、備品の整備など、法人としての対策状況についての周知をしていく必要があります。また、今回調査では「防犯対応」の項目を追加しました。過去の痛ましい事件や事故の報道もあり、当法人でも防犯訓練の実施や防犯マニュアルの作成、防犯グッズの購入、監視カメラの設置などといった対策を進めてきました。しかし、この項目における「満足」と「わからない」を見るとそれぞれ約34%という結果であり、今後、防犯に関する各事業所での安心・安全に向けた取り組みについて、より詳しく伝えていく必要があります。最後の設問に「今の施設を利用して良かったか」という質問があります。前回調査同様に「満足」が80%以上となり、「普通」と合わせると95%以上の高評価をいただきました。これまでの報告で述べたように、不十分な面も多々ありますので、今後も環境面の整備や支援の質の向上を図り、

その他

- 情報提供全般(入所、通所のみ)
- 同じグループホームに住んでいる方との生活に満足していますか?(グループホームのみ)
- 防災対応
- 防犯対応
- 今の施設を利用して良かったと思いますか?
- 今後どのような生活を希望しますか?(グループホームのみ)

一人暮らし/家族との暮らし/施設での生活/今のグループホームでの生活 別のグループホームでの生活/わからない/その他

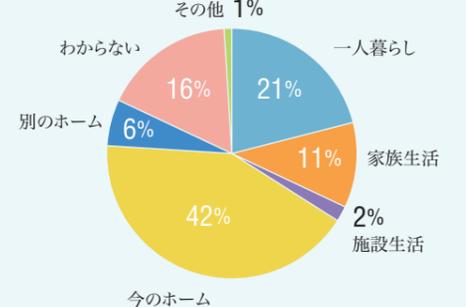


令和元年度

令和元年度

より良い支援を積み重ね、更に「満足」が得られるよう努力していきたいと思えます。グループホーム利用者への調査結果について、ご家族の方と同じように「満足」と「普通」を合わせて見ていくと、4つの大きな領域全てで75%以上の高評価を得ました。利用者の方に合わせて設定させていただいた設問を中心に見ていくと、「居室」という項目では「満足」が約71%となった一方で、「不満」が約8%になり、居室の狭さをあげる声が多くありました。「給料」や「小遣い」の項目については、それぞれが仕事をされ、収入を得ていますので、非常に関心の高い項目でもありました。「満足」がそれぞれ56%、53%と半数を超えています。一方で、「不満」の項目がいずれも15%以上となっております。この割合は、「共同生活」の項目でも同じ傾向となります。グループホーム利用者の方に対しては、「今のグループホームの生活は良かったか」という質問を設けています。結果、「満足」約72%、「普通」約18%で、両者を合わせると90%を超える高い結果となりました。今後も現状に甘んじることなく、より良い環境の提案や支援の質を高めていきたいと考えています。最後に、「今後どのような生活を希望しますか」と質問

今後の希望



たので、一人ひとりに合った住環境の整備や支援体制の拡充について検討を進めていきたいと思います。

まとめ

設問数を絞りこみ、より回答しやすくなった前回調査を継承した設定に加え、ご家族だけではなくご本人に対する初めての「満足度調査」となりました。日頃私たちが行っている支援の結果が反映されました。情報提供のあり方を継続して見直しつつ、見学会の実施や通信等の機会を通じての発信の中で、「わからない」ことが解消されるように取り組んでまいりましたが、「不満」又は「わからない」という回答が依然として少なからず計上されました。それぞれ個別に具体的なご意見をいただくことができましたので、さらに満足度の高い支援提供ができるよう尽力していきたいと思えます。

課長会調査担当 井出、守口、松浦、宮島、石村



社会福祉法人侑愛会
学校法人ゆうあい学園
www.yuai.jp