

# ゆうあい

あなたがいて、わたし、がある。



APRIL 2023

4

vol.566

特集

利用者の方々、ご家族の皆様への  
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](http://www.yuai.jp)

### 役員紹介

理事長 大場公孝  
 常務理事 大場靖子  
 理事 伊勢一彦  
 理事 竹下敏雄  
 理事 青藤みち子  
 理事 木村幹雄  
 理事 堀浩介  
 理事 西谷裕幸  
 監事 西本智津子

評議員 伊勢一彦  
 評議員 島津彰  
 評議員 石戸谷浩二  
 評議員 金沢京子  
 評議員 佐々木若子  
 評議員 杉本聖子  
 評議員 紀谷美香

#### 学校法人ゆうあい学園

理事長 大場公孝  
 常務理事 大場靖子  
 理事 伊勢一彦  
 理事 竹下敏雄  
 理事 佐直栄一  
 理事 祐川暢生  
 理事 中野伊知郎  
 理事 西谷裕幸  
 監事 西本智津子

評議員 伊勢一彦  
 評議員 竹田勇士  
 評議員 西川忠弘  
 評議員 木村幹雄  
 評議員 竹原克長  
 評議員 島津彰  
 評議員 石壁正宏

#### 社会福祉法人侑愛会

### 施設長紹介

## 令和5年度もよろしくお願ひ申し上げます

|  |   |  |
|--|---|--|
| <br>社会福祉法人侑愛会理事長<br>学校法人ゆうあい学園理事長<br>ゆうあい会診療所<br>所長 大場 公孝 Oba Masataka      | <br>新生園<br>園長 折目 泰則 Oino Yasunori                      | <br>ばすてる<br>所長 小谷 素美子 Kotani Sumiko             |
| <br>社会福祉法人侑愛会常務理事<br>学校法人ゆうあい学園常務理事<br>大場 靖子 Oba Yasuko                     | <br>ワークショップまるやま荘<br>サポートかわつぎ<br>園長 紀谷 智彦 Kiya Tomohiko | <br>あおいぞら<br>所長 片山 智博 Katayama Tomohiro         |
| <br>法人本部事務所<br>事務長 石戸谷 浩二 Ishiyama Koji                                     | <br>術ハウス<br>園長 高田 久嗣 Takada Hisatsugu                  | <br>すてっぷ<br>所長 小笠原 一郎 Ogasawara Ichiro          |
| <br>総合施設長<br>明生園<br>侑愛荘<br>園長 祐川 暢生 Sukagawa Nobuo                         | <br>ねお・はろう<br>園長 上川 孝一 Kamikawa Koichi                | <br>つくしんぼ学級<br>おひさま<br>園長 金沢 京子 Kanazawa Kyoko |
| <br>総合施設準頭次長<br>おしま学園<br>星が丘寮<br>園長 中野 伊知郎 Nakano Ichiro                  | <br>おしま屋<br>サポートはまなす<br>所長 細谷 武浩 Hosotani Takahito   | <br>浜分こども園<br>園長 佐々木 若子 Sasani Wakaho         |
| <br>総合施設次長<br>クッキーハウス<br>ワークセンターほくと<br>サポートカーム<br>園長 小黒 康廣 Oguro Yasuhiro | <br>サポートすばる<br>所長 林 経夫 Hayashi Tsunoo                | <br>七重浜こども園<br>園長 斎藤 美雪 Soito Miyuki          |
| <br>総合施設次長<br>函館青年寮<br>函館青年寮通所部<br>園長 小谷 高大 Katsuhiko Takahiro            | <br>ワークショップはこだて<br>園長 井出 尚久 Iida Naohisa             | <br>ゆうあい幼稚園<br>園長 堀 浩介 Hori Kohachiro         |
| <br>ゆうあい会石川診療所<br>所長 高橋 和俊 Takahashi Kacutoshi                            | <br>おしま園床きのごセンター<br>園長 三山 美由紀 Miyama Miyuki          |  |



## 2023(令和5)年度にむけて

社会福祉法人侑愛会  
学校法人ゆうあい学園  
理事長 大場 公孝

2022年度は、新型コロナウイルス・オミクロン株が大流行し、ゆうあいのいくつもの事業所で、利用する方々、職員に感染が相次ぎました。しかし、そうしたなかで、私たちはチームワークの大切さにあらためて気づかされ、経験をとおりて危機管理体制を整えてきたといえます。また国の「働き方改革」に対応する新たな職員処遇制度とキャリアパス制度を昨年度からスタートさせました。施設整備では、ゆうあい後援会のご援助を受けて、老朽化したサポートかわつきの「みつし荘」を、移転改修して「ひだまり荘」に名称を変更しました。

**【新たな法人理念、法人使命へ】**  
 ゆうあいの現在の法人理念、法人使命を継承しながら、変化する福祉情勢と地域ニーズに対応した新しい理念、使命を構想するワーキングチームが、昨年度から議論をはじめました。法人理念はゆうあいのあるべき姿を示すものです。福祉実践をとおして実現する将来の社会像を明確にし、これまでに培った強みを活かして、一人ひとりの職員が大切にしなければならない心構えを、わかりやすく率直なことばで表現し、ゆうあい内外に発信していきたいと考えています。

**【利用される方々の人権を守りぬくゆうあいへ】**  
 利用者への人権侵害事案が報道されています。私たちはこれらに対岸の出来事と考えるのではなく、自分事として捉える必要があります。虐待の背景には福祉人材確保、職員の労働環境、利用される方々の住環境、福祉事業の報酬体系、指定基準といった構造的な問題があります。しかし同時に、人材育成の不十分さや支援スキルの未熟さといった私たちの要素も無視できません。2022年度には、ゆうあいの3つの入所施設が行政の特別監査の対象となり、虐待認定を受けました。このことについて、事業所運営に責任を負う管理職、法人運営に関わる運営委員会メンバーは深く反省しなければなりません。利用される方々の人権擁護はゆうあいの最優先、最重要の課題です。すべての職員にこの自覚をあらためて促したいと思っています。

**【第4期ゆうあい5か年計画の総括と第5期ゆうあい5か年計画へ】**  
 今年度はゆうあい第4期5か年計画の最終年度です。今年度には国の障害者福祉基本指針が示されます。ゆうあいにおいても、居住支援の場(グループホーム、入所施設)を利用する方々の生活の質の充実に取り組みでいかなければなりません。それは人権擁護と重なりあうテーマです。高齢期の方々への支援、行動障がいのある自閉症の方々への支援、知的障がいをともなわない自閉症スペクトラム障がいのの方々への支援を担う専門性を高め、中核的、指導的人材を育成することが求められます。次期報酬改定がその取り組みを可能にする改定であることを期待するとともに、これらの役割をゆうあい以外の他法人へも広げていく取り組みに力を注いでいきたいと考えています。

**【私たちのウィズ・コロナへ】**  
 2023年5月から新型コロナウイルス感染症の位置づけが5類に切りかわります。4年目に入った新型コロナへの国の対応は、行動制限中心の対策から社会・経済活動を回すこと中心の対策へと転換されています。しかし現状では、利用される方々の健康と生命を守るために感染予防、感染対策が依然として求められます。それと同時に、利用される方々のQOLの維持・向上に向けた努力が必要です。この複合的な努力のバランスをとることなしに、私たちの「ウィズ・コロナ」はありえないと考えます。2023年度も、ゆうあい新型コロナウイルス感染症対策本部を先頭に、私たちの「ウィズ・コロナ」を実現していきます。

コロナ禍、ウクライナとロシアの戦争、物価高騰、異常気象等々。閉塞感がつのる現在だからこそ、障がいのある方々の幸せをサポートする私たちの仕事は、社会のなかに多様性に開かれた関係をつくり、維持する大切さを示すことができるはずで。2023年度も、皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。



# 利用者の方々、ご家族の皆様への満足度調査についてのご報告

昨年度、ゆうあいの福祉サービスを利用するの方々やそのご家族を対象にした満足度調査(アンケート形式)を実施しました。今回で5回目となる本調査は、平成22年度から3年に一度行なっています。集計が終わりましたので、その結果と考察などをこの誌面で報告いたします。

## 調査概要

**調査対象**  
利用者の皆様、ご家族の皆様への満足度調査

**調査目的**  
サービスを利用する方々からの各指標における評価やご意見をもとにして満足度として数値化し、各事業所の支援の質向上や改善に役立てていくため

**調査対象**  
入所施設(9か所)と通所施設(5か所)のご家族、グループホーム(共同生活援助事業所)の利用者(回答が難しい場合はご家族のみ)とそのご家族

**調査方法**  
アンケート用紙を配布し、無記名で郵送等で回収(600名以上から回答を得る)

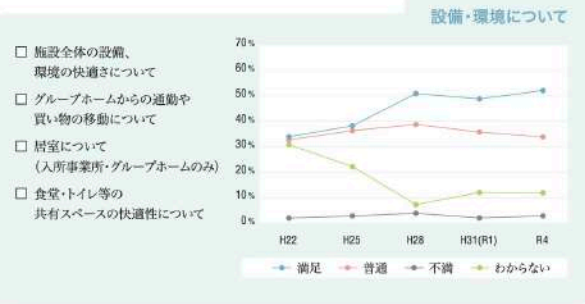
**調査内容**  
従来の「設備・環境について」「療育・支援全般について」「職員の姿勢・態度について」その他に加えて、新型コロナウイルスの対応についてを追加工業の領域について「満足」「普通」「不満」「わからない」の選択から回答

**所感**  
これまでの調査では、保護者の皆さまからわからないという回答が多くありました。そのため、各事業所で懇談の機会をつくり、通信等の発行を行なうなど、情報提供の取組みの見直しを進めてまいりました。また3年以上コロナ禍が続いていますが、各事業所における新型コロナウイルス対策の比重が高いため調査項目に加えました。コロナ禍中の調査でしたが、設問ごとに設けた記載欄や自由記載欄にもたくさん貴重なご意見やご要望を頂くことができました。グラフについては、5回の推移が分かるようにしています。

## 結果と考察

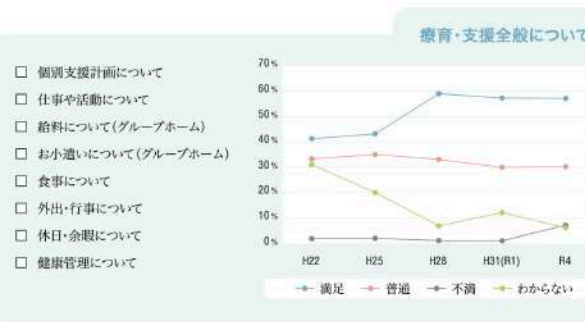
### 1 設備・環境について

設備環境については「満足」と「普通」を合わせた数値は前回に比べて1%ほど増加していますが、同時に「不満」の数値も1%増加しました。また12%の方々がわからないという回答でした。あらためて陪報発信に関する課題を感じます。自由記載欄には「YouTubeが見られるようWi-Fi環境がほしいです」とのご要望もありました。他のご意見と併せて参考にさせていただきます。



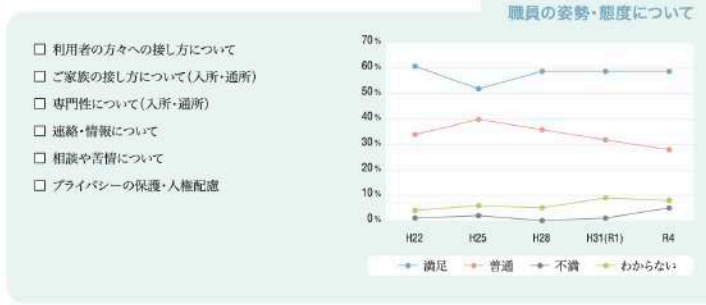
### 2 療育・支援全般について

療育・支援全般については「満足」「普通」を合わせた数値が前回と同様ですが、「不満」が6%増加、「わからない」が6%減少という結果となりました。前回調査の「わからない」がそのまま「不満」に直結した結果とわかりました。お小遣いについての自由記載欄ではある利用者の方からあと2回ほどほしいという具体的なご要望もありました。新型コロナウイルスによる各種制限を強いられている利用者の方々の趣味嗜好を考慮した活動の継続の必要性も感じます。



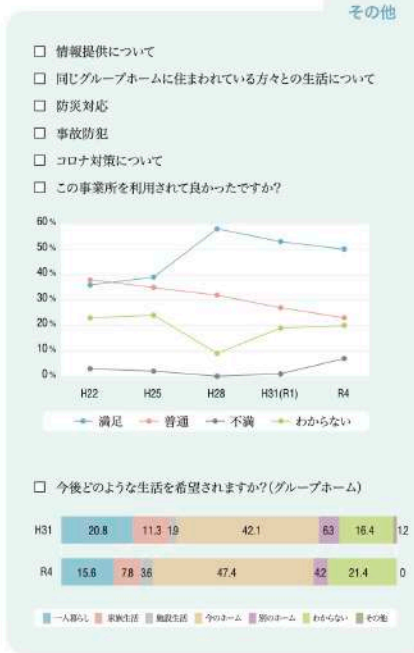
### 3 職員の姿勢・態度について

職員の姿勢・態度については、「満足」「普通」を合わせた数値が前回とほぼ同様でした。その一方、「不満」の数値が前回より4%増加しています。「相談や苦情についての自由記載欄からも話してほしい」とのご意見がありました。率直に話し合える信頼関係の構築や、コミュニケーション手段の工夫なども求められているのかもしれません。



### 4 その他

自由記載欄では、感染対策などの情報を小まめに発信すること等について感謝の声がある一方、PCR検査や抗原検査について使いやすさを感じるという意見もありました。この事業所を利用されて良かったですか?の設問では「満足」と「普通」を合わせた数値が94%と高い評価の中で、自由記載欄では「離れた生活で寂しさを感じている」等の声もありました。グループホームの利用者の方々を対象とした、今後どのような生活を希望されますか?の設問で一番多く寄せられたのが「今のホーム(47.4%)」でした。約半数近くの方が現在の生活を継続したいという意向を確認できました。一方で、「人暮らしは15.6%と低い数値でした。数値が前回より5%以上減少したことに加え、「わからない」が5%増加しました。自身の老いへの不安や、経験の少なさ等も理由として考えられます。より、人ひとりに合う暮らしの提案、安全安心な環境づくり、経験の機会をつくらせて今後の暮らしのイメージを持つてもらう等の取り組みが大切となりそうです。



## まとめ

入所施設については、「満足」「普通」を合わせた回答が最も多かったのは、職員姿勢・態度について(90.73%)でした。最も少なかったのは設備・環境について(79.38%)でした。前回より約6%減少しましたが、老朽化に関するご意見やご要望があったのでその辺りかと思われ、また「分からない」との回答は18%と前回より6%増えました。入所施設はとくにコロナ禍で訪問する機会が減少したことも影響していると思われます。

通所施設において、「満足」「普通」と合わせた回答が最も多かったのは、「設備・環境について(90.88%)」でした。しかし、「満足」「普通」と合わせた回答は前回よりも減少していました。とくに療育・支援全般については、「満足」が約5%の減少、「分からない」が約5%増加しています。そのなかで最も「分からない」の回答が多かったのは「個別支援計画」でした。今後、利用者の方々に理解していただけるような説明のあり方が求められます。

今回の調査では、600名を超える方々に「ご回答いただきました。ご指摘や厳しいご意見など多々ある一方で、日頃の取組みの評価や励ましなど言葉も多く頂戴しました。この場を借りて感謝申し上げます。今回の調査を通じて得たデータをもとに各事業所で課題分析をして、今後の改善にむけて取り組んでまいります。

「満足度調査」担当：宮島、木村、守口



社会福祉法人侑愛会  
学校法人ゆうあい学園  
[www.yuai.jp](http://www.yuai.jp)



社会福祉法人侑愛会  
学校法人ゆうあい学園  
[www.yuai.jp](http://www.yuai.jp)