

■湖北会サービス満足度アンケート調査を終えて

【全体】

このアンケートの回答は、「1. 良い、2. まあまあ良い、3. どちらかという和良好的、4. どちらかという和良好的くない、5. あまり良くない、6. 良くない」の6段階と設定していて、「普通」という回答肢がありません。これにより、回答結果に順序付けでき、数値でポイント換算できるところです。

例えば、「問2 職員の言葉使い」では、

良い	+1	137
まあまあ良い	0	0
どちらかという和良好的	-1	$24 \times -1 = -24$
どちらかという和良好的くない	-2	$8 \times -2 = -16$
あまり良くない	-3	$3 \times -3 = -9$
良くない	-4	$4 \times -4 = -16$
計		72

「良い」はあるべき姿ですので、+1ポイント、「まあまあ良い」は、0ポイント、「どちらかという和良好的」-1ポイント、「どちらかという和良好的くない」-2ポイント、のように回答に重みを付けて集計します。(左表)

(他の項目については、下表参照)

集計の結果、良いグループは、137ポイント、網掛けの良くないグループは65ポイントとなり、まだまだ改善の結果が表れていないと判断できます。

下表では、質問項目別にポイント換算をいたしました。

(各質問項目別ポイント)

	良いグループ (ポイント計, a)	良くないグループ (ポイント計, b)	獲得ポイント (a-b)
問2 職員の言葉使い	137	-65	72
問3 話を聞く	139	-65	74
問4 施設の居心地	118	-59	59
問5 食事	146	-58	88
問6 日課や行事	90	-91	-1
問7 元気になったか	99	-104	-5
問8 事業所に満足	102	-75	27
問9 法人に満足	94	-71	23
計	925	-588	337

【男女別】

性別によって、満足度に変化は見られなかった。男女棟や日中活動での男女の活動内容など性別によりサービス内容が異なる場合もありますが、満足度に表れることはありませんでした。

【年代別】

若年層は、満足度が低く高齢者層になるにしたがって満足度が高くなる傾向があります。サービスの内容が、旧態依然の、何年も昔の従来通りの内容を繰り返しているのではないのでしょうか？問6の日課や行事では、若年層の3割しか満足していません。「毎日通所するのが楽しい。ずっと続けたい。」と思っている人が3割しかいないことになります。サービスのマンネリ化を防ぎ、年代層に応じたサービスの提供も考える必要があります。

【事業所別】

入所者と通所者（入所者を除く）を比較しています。明らかに通所者の方が満足度が低い結果となっています。（入所者は、施設でお世話になっているというバイアスが働いたのでしょうか？また、通所者は、他の施設と比較して回答した結果でしょうか？）いずれにしても、通所者の満足度が低いことは確かです。なぜ満足度が低いのか？この原因は、アンケートから読み取ることはできません。それぞれの、事業所で検討・改善に取り組む必要があります。

【質問項目別】

特に満足度が低い質問項目は、「問6 日課や行事」「問7 元気がなったか」「問8 事業所に満足」「問10 法人に満足」でした。

問6については、先のとおりです。問7では、利用者の健康管理（健康状態の改善・安定）も十分ではない結果となっています。健康管理、健康づくりには家庭・家族や看護師との息の長い連携が不可欠となります。問8、9では、事業所、法人としても、情報開示やPR、イメージアップ戦略など積極的に進めていくことが重要となります。利用者家族向けの通信、広報紙も工夫が必要となります。

【最後に】

本アンケート調査は、虐待防止改善計画のチェック34に定めるもので、透明性のある職場の構築、透明性のあるサービスの確保、向上を目的に実施いたしました。

初めての取り組みになりますが、結果として十分なサービス提供にはまだまだ課題のあることが明らかになったと考えております。

今後、このアンケート調査結果をサービス提供に活用することはもちろんですが、定期的の実施しサービス提供の現状を客観的に把握し、安定したサービスの維持・向上に役立てたいと思います。

最後になりますが、アンケートにご協力いただいた、利用者ご家族様に厚く御礼申し上げます。