

■湖北会サービス満足度アンケート調査を終えて（2024年度）

【全体】

このアンケートの回答は6段階で、「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	164
まあまあ良い	0	0
どちらかという和良好的	-1	$17 \times -1 = -17$
どちらかという和良好的くない	-2	$2 \times -2 = -4$
あまり良くない	-3	$5 \times -3 = -15$
良くない	-4	$2 \times -4 = -8$
計		120

「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、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、164ポイント、網掛けの良くないグループは44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	164	-44	120
問3 話を聞く	136	-64	72
問4 施設の居心地	118	-72	46
問5 食事	160	-53	107
問6 日課や行事	107	-114	-7
問7 元気になったか	98	-104	-6
問9 事業所に満足	126	-68	58
問10 法人に満足	101	-67	34
計	1010	-586	424

【年代別】

10・20・30代と40・50代に比べ、60代以上は満足度が少し高い傾向でした。「問7. 元気になったか」では、10・20・30代で3割程度しか元気になったという回答がありませんでした。「問6. 日課・行事」では、10・20・30代と40・50代ともに、4割程度しか満足を得る

ことができませんでした。今後、個々に合った支援の質の向上、作業・余暇活動・行事などの見直しなどが必要と思われます。「問5. 食事」では、60代以上で、7割を超えておいしく食べているという回答でした。40・50代でも、7割近くが美味しく食べているという回答でした。今後、この結果に満足せず、さらにおいしい食事が提供できるようにする必要があります。

【利用者サービス別】

入所・共同生活援助に比べ、通所の方が、満足度が全体的に低い評価となっています。「問2. 職員の言葉使いや態度」では、入所は8割近くが「良い」という回答でした。「問5. 食事」では、共同生活援助は8割近くが美味しく食べているという回答でした。「問7. 気持ち明るく」では、通所では3割程度しか元気になったという回答がありませんでした。人材難・職員体制などの課題はありますが、利用者にとって「通所したい」と思える事業所作りしていく必要があります。

【質問項目別】

「問4. 施設の居心地」「問6. 日課・行事」「問7. 元気になったか」「問10. 法人に満足」に関しては、4割しか満足の回答を得られませんでした。「問4. 施設の居心地」に関しては、整理整頓清掃だけでなく、個々、そして障害特性に応じた環境作りをしていくことが求められていると思います。「問10. 法人に満足」に関しては、法人の事業運営に関しても、積極的に開示していく必要があると思います。

【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。

今回で2回目の取り組みとなりますが、結果として利用者の皆さんに対してのサービス提供が、十分ではなく、たくさんの課題が明らかとなりました。

今後、この結果をもとに、利用者の皆さんへのサービスの質の向上を、法人そして各事業所で取り組んでいきたいと思っております。

最後になりましたが、アンケートにご協力いただいた利用者・家族の皆様には厚く御礼を申し上げます。