

令和6年度利用者満足度調査結果報告書

はじめに

信濃学園では、事業計画に基づいて次のことを行うことによって、提供するサービスの評価を実施するとともにこの結果を事業に反映させ、サービスの質の向上に繋げるように努めています。

- (1) 利用者及び保護者への満足度調査 年1回
- (2) 信濃学園職員によるサービス自己評価 年1回
- (3) 信濃学園福祉サービス評価委員会 年3回（福祉サービス第三者評価の受審年度は2回）
- (4) 福祉サービス第三者評価の受審 3年に1回

この中の利用者及び保護者への満足度調査（以下「満足度調査」という。）については、保護者を対象に平成17年度から行なっています。平成29年度から利用者にも調査を実施し、短期入所・日中一時利用者、保護者にも実施しています。短期入所・日中一時利用者、保護者への送付先は昨年度の満足度調査郵送から、今年度の満足度調査送付までの1年間で利用された方を対象としました。

[1] 保護者への調査

1 概要

令和6年度は、満足度調査を次のとおり実施しました。

- (1) 調査期間 令和6年8月10日～9月30日
- (2) 調査対象 20名
- (3) 調査方法 無記名返送方式（調査票（別紙1）を学園から保護者に郵送し、郵送による回収）
- (4) 調査票の配布及び回収 配布数 20 回収数 9 回収率 45%

2 調査結果（分析、考察及び改善に向けて）

項目	分析	考察及び改善に向けて
----	----	------------

<p>1 生活の様子について</p> <p>(1) 衣類について</p> <p>(2) 食事について</p> <p>(3) 排泄支援について</p> <p>(4) 入浴支援について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・衣類支援については、4つの設問で構成されており、いずれも半数以上の割合で、「はい」と回答されていました。 ・問3では「いいえ」という回答が11%（9名中1名）でした。 ・食事については、2つの設問で構成されており、約8割が「はい」又は「ふつう」と回答されました。 ・それぞれ「わからない」という回答が、11%（1名）でした。 ・排泄支援については、3つの設問で構成されており、約6割が「はい」又は「ふつう」と回答されました。 ・それぞれ「わからない」という回答が、22%～33%（2～3名）でした。 ・入浴支援については、2つの設問で構成されており、約9割が「はい」又は「ふつう」と回答されました。 ・入浴支援の回答については、「わからない」と 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も利用者や保護者の希望を取り入れていきます。 ・「いいえ」と回答があり、自由記述には具体的な記載はありませんでしたが、衣類や靴のサイズについては定期的（最低でも半期に一度程度）に確認していきます。 ・今後も利用者の意向に沿った食事提供をしていきます。 ・なないる通信や学園通信で食事内容について、保護者に伝えていきます。 ・今後も利用者の排泄支援については、プライバシーに配慮し、不快感を軽減できるよう支援していきます。 ・排泄支援の現場を実際に見る機会が少ないため、「わからない」との回答をされたと考察しました。また、個別支援計画作成時などに、排泄支援の方法伝える機会を設けます。 ・今後も、利用者の身体を綺麗に保てるように、支援していきます。尚、設置基準では2日に1回の入浴ですが、夏場や、汚れたときなどに、本人の希望や状況によって、適宜シャワー浴を行っています。
--	--	---

<p>(5) 睡眠について</p>	<p>いう回答が、11%（1名）でした。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・睡眠については、2つの設問で構成されており、約半数以上が「はい」又は「ふつう」と回答されました。 ・問13では、「わからない」という回答が、44%（4名）でした。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も利用者一人ひとりが安心して睡眠を確保できる環境を整える努力をしていきます。 ・睡眠の場面を実際に見る機会が少ないため、「わからない」という回答をされたと考察しました。
<p>(6) 余暇の過ごし方について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・余暇の過ごし方については、2つの設問で構成されており、6割以上が「はい」又は「ふつう」と回答されました。 ・それぞれ「わからない」という回答が、11%～22%（1～2名）でした。 	<ul style="list-style-type: none"> ・余暇時間の様子について、なないろ通信などを通して、保護者の方に知っていただく機会を設ければ、「わからない」という回答が減ると、考察しました。
<p>(7) 居室空間について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・居室空間については、2つの設問で構成されており、約6割が「はい」又は「ふつう」と回答されました。 ・それぞれ「わからない」という回答が、22%～33%（2～3名）でした。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も居室の清潔と、落ち着く空間を作れるように努めていきます。 ・保護者の方が、利用者の居室へ入ることは、ほとんどないため、「わからない」という回答をされたと考察しました。
<p>2 保健衛生について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・保健衛生については、4つの設問で構成されており、約8割が「はい」又は「ふつう」と回答されました。問20では、「いいえ」という回答が11%（1名）でした。問21では、「わ 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も利用者の状態を注意深く観察し、適切に通院治療ができるように努めます。 ・保護者の方へは、通院結果等必要に応じて連絡をしていきます。 ・保護者の方より、「今後も感染対策等、引き続きお願いします。」とご

<p>3 職員の支援について</p>	<p>からない」という回答が 22% (2名) でした。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期通院については、100%の保護者に満足いただけている、という回答が得られました。 ・職員の支援については、6つの設問で構成されており、約9割が「はい」又は「ふつう」と回答されました。問23では、「いいえ」と回答された方が11% (1名) でした。また、問22と問25では、「わからない」と回答された方が、22% (2名) でした。 	<p>意見をいただきました。今後も、感染対策に配慮していきます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保護者の方より、「いつも子どもに寄り添い、支援していただきありがとうございます。」等のご意見をいただきました。職員は利用者の権利擁護に重点を置き、基本姿勢を忘れずにきめ細かな支援ができるよう引き続き配慮していきます。 ・問23では、保護者の方より、「お忙しいと思いますが、もう少し子どもの様子等の連絡をしていただけるとありがたいなと思います。」のご意見をいただきました。必要に応じて、月一回以上の定期連絡を行っていきます。 ・問26,27では、職員の身だしなみや、職員からの説明について、多くの保護者から、ご満足いただけている様です。引き続き、丁寧な姿勢で、サービスの提供を行っていきます。
<p>4 職員のご家族への接し方について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・職員のご家族への接し方については、6つの設問で構成されており、半数以上が「はい」又は「いいえ」と回答されました。問31～問33では、それぞれ「いいえ」と回答された方が11% (1名) ずつでした。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も利用者保護者の立場に寄り添い、相談をしやすい雰囲気を作るよう努力します。 ・個別支援計画作成時や定期連絡を通して、利用者の目標を利用者や保護者と一緒に考え、保護者の方が安心して支援を任せられるような環境を整えていくよう努力します。 ・問33では、「いいえ」という回答がありました。契約時等で、引き続き苦情解決に関する申立先をお伝えします。

<p>1 生活の様子について</p> <p>(1) 衣類について</p> <p>(2) 食事について</p> <p>(3) 排泄支援について</p> <p>(4) 入浴支援について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・衣類支援については、4つの設問で構成されており、いずれも半数以上の割合で、「はい」と回答されていました。 ・問3、問4では「いいえ」と回答された方が4%～13%でした。 ・食事については、2つの設問で構成されており、いずれも7割以上で、「はい」と回答されていました。 ・それぞれ、「いいえ」と回答された方が1人でした。 ・排泄支援については、3つの設問で構成されており、問8、問9では、約8割以上が「はい」と回答されました。 ・問1では、「いいえ」という回答が22% (5名) でした。 ・入浴支援については、2つの設問で構成されており、いずれも7割以上で、「はい」と回答されていました。 ・問10では「いいえ」という回答が9% (2名) 	<ul style="list-style-type: none"> ・「いいえ」と回答があり、自由記述には具体的な記載はありませんでしたが、今後も衣類や靴のサイズについては定期的（最低でも半期に一度程度）に確認していきます。 ・季節や天候に合った服を、一緒に選びます。 ・「食事が少ない」と意見をいただきました。栄養ケアを通して、利用者一人ひとりに応じた、食事を考えます。 ・プライバシーの配慮については「いいえ」が5票（22%）ありました。排泄支援は、個室で行なうことを徹底するように努めます。 ・排泄支援に関しては「いいえ（満足していない）」の回答をゼロにできるように改善していきます。 ・「毎日お風呂に入りたい。」という意見をいただきました。本人の希望や状況によって、シャワー浴を実施していきます。
--	---	---

<p>(5) 睡眠について</p>	<p>でした。</p> <ul style="list-style-type: none"> 睡眠については、2つの設問で構成されており、いずれも6割以上が「はい」と回答されていました。 それぞれ、「いいえ」という回答が4~13% (1~3名) でした。 	<ul style="list-style-type: none"> 「朝から隣の人がうるさくて大迷惑です。」という意見をいただきました。 睡眠環境については、改善を検討します。
<p>(6) 余暇の過ごし方について</p>	<ul style="list-style-type: none"> 余暇の過ごし方については、2つの設問で構成されており、いずれも6割の方が「はい」と回答されていました。 それぞれ、「いいえ」という回答が4~17% (1~4名) でした。 	<ul style="list-style-type: none"> 「買い物に行きたい。パパとママと一緒にファミマに行きたい。」という意見を頂きました。保護者の方に、本人の希望を伝えるとともに、ふれあいタイムを通して、社会体験ができる機会を設けます。 「カラオケの日を長期休み以外にもやってほしい。」という意見をいただきました。余暇係と相談し、カラオケの日や、行事を増やせるように努めていきます。
<p>(7) 居室空間について</p>	<ul style="list-style-type: none"> 居室空間については、2つの設問で構成されており、いずれも7割以上が「はい」と回答されていました。 問17では、「いいえ」と回答された方が1人でした。 	<ul style="list-style-type: none"> 「いいえ」と回答があり、自由記述には具体的な記載はありませんでしたが、今後も居室の清潔とともに利用者個人の趣味等も可能な限り反映できるよう環境設定を検討していきます。
<p>2 保健衛生について</p>	<ul style="list-style-type: none"> 保健衛生については、3つの設問で構成されており、いずれも約8割の方が「はい」と回答されていました。 	<ul style="list-style-type: none"> 寮内の衛生管理はもとより備品についても安全に管理できるよう努めます。 今後も利用者の状態を注意深く観察し、適切に通院治療ができるよ

<p>3 職員の支援について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・5つの設問で構成されており、いずれも半数以上の方が「はい」と回答されていました。 ・問21と問24では、「いいえ」と回答された方が1人でした。 ・問22では、「いいえ」と回答された方が17% (4名) でした。 	<p>うに努めます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員は人権意識をもち、「さわやか宣言 21」を忘れずに支援に励みます。 ・利用者の個人的なことに関しては他利用者に聞こえないように話す等、プライバシーに配慮した支援を行います。 ・言葉で伝えることができない利用者の気持ちに寄り添った支援ができるようケース検討会等を通して職員の資質向上をはかります。 ・利用者の権利擁護を最重点項目とし、利用者が安心して生活できるように支援を行っていきます。
<p>4 総合的な感想について</p>	<p>(1) 信濃学園の生活日課について「満足」は52%「どちらかといえば満足」が4%でした。「ふつう」は30%、「不満」は4%「未回答」は13%でした。</p> <p>(2) 現在利用している信濃学園のサービスについては「満足」57%、「どちらかといえば満足」4%でした。「ふつう」が22%「不満」4%「未回答」9%でした。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者みなさんの声を真摯に受け止め、一人ひとりにあわせたサービスが提供できるよう検討していきます。

3 全体のまとめ

満足度調査は、利用者さんの意思決定支援でもあると考え、今年度も継続して、視覚支援を取り入れたアンケート調査を行いました。多くの利用者さんが絵カードで説明を受け、「◎」「○」「×」「？」の記号を基にアンケートに答えました。その際に、利用者さんの回答が職員の誘導にならないよう配慮し

て実施しました。視覚支援を用いても、全ての利用者が、設問の意味や、記号の意味を理解しているとは限らないため、普段の支援から、「○」や「×」をどのくらい理解しているかを、知る必要があると考えました。

満足度調査の自由記述には、サービス以外の、他利用者との人間関係などが書かれていました。その解決策に関しては、担当支援員と相談することや、ケース検討会などの会議で検討していきたいと思います。

〔3〕短期入所、日中一時支援利用者・保護者への調査

1 概要

令和6年度は、満足度調査を次のとおり実施しました。

- | | |
|----------------|--------------------------------------|
| (1) 調査期間 | 令和6年8月1日～9月30日 |
| (2) 調査対象 | 10名(5家庭) |
| (3) 調査方法 | 無記名返送方式(調査票(別紙3)学園から保護者に郵送し、郵送による回収) |
| (4) 調査票の配布及び回収 | 配布数 10 回収数 0 回収率 0% |

2 調査結果(分析、考察及び改善に向けて)

回答数が0名だったため、分析及び考察が行えませんでした。

3 全体のまとめ

アンケートの回収率を上げるためには、短期入所利用時に、保護者に満足度調査をお渡しし、短期入所終了時に、回収するなどの工夫が必要だと思われます。次年度からは、送付する以外の方法も検討し、回収率が上がるようにしていきます。

〔4〕総合評価

満足度調査の提出期限を8月31日に設けていましたが、当時の回数率が20%だったため、契約利用者保護者へ、再度満足度調査にご協力いただくために、文章を郵送し、期限を1ヶ月間延長しました。その結果、2倍以上の回収を行うことができました。

今回の満足度調査の結果の中で「いいえ（満足していない）」という回答が目立った項目は、保護者については、「4 職員のご家族への接し方についてお聞きします。」の設問それぞれに、11%（1名）が回答していました。しかし、それに該当する意見・要望等はなかったため、「いいえ（満足していない）」と回答された理由は不明ですが、保護者からの信頼が得られるように、今後さらなる検討を重ね、保護者の対応に努めて参ります。

利用者については、問7「トイレにいった時、みんなから見えるところで支援されていませんか。」（22%、5名）、問14「いろいろな体験はできていますか。（買い物や社会体験）」（17%、4名）、問22「支援するとき職員は、あなたのことを大きな声で話したりしていませんか。」（13%、3名）という設問に対して、「いいえ（満足していない）」という回答が目立ちました。利用者からは、「カラオケをしたい。」「家族と出かけた。」という意見が出ているため、保護者へ、利用者の意向を伝えるとともに、余暇活動やふれあいタイムの機会を、多く設けられるように努めていきます。排泄支援に関しては、プライバシーに配慮して、個室トイレでの支援を徹底していきたいと思います。

短期入所、日中一時支援利用者及び保護者からの回答数がない状態でした。調査については今後も継続して実施し、利用者及び保護者の方々の貴重な意見を支援に活かし満足していただけるサービス提供に努力して参ります。