

令和元年度 利用者満足度調査結果報告

【調査概要】

1. 調査の目的

社会福祉法人蕨市社会福祉協議会で実施している障害者総合支援法 地域生活支援事業（地域活動支援センター）のサービス利用における利用者様、家族様の声を把握し、今後のよりよいサービス提供に活用する。

2. 調査の実施方法

- (1) 調査期間：令和2年1月14日から令和2年1月24日まで
- (2) 調査対象：蕨市障害者福祉センタードリーマ松原
地域活動支援センター登録利用者 26名
- (3) 調査方法：利用者等に調査票・封筒を配布し、封筒に入れた状態または必要に応じて聞き取り形式で記入し回収を行った。

3. 調査結果

配布部数：24部（調査期間中の欠席者2名）
回収部数：24部（回収率：100%）

4. 調査内容

当法人独自の29項目による調査および自由記述。

5. 総合分析

総合的な利用満足度については、「満足」及び「ほぼ満足」の回答を得ており、全体的に利用者の満足を得ていると言えます。
詳細内容は、以下のとおりです。

1. 利用者様（ご本人）についての質問では、

(2) 年齢は、65歳未満の方が16名（66%）と、前年度に比べやや65歳以上が減少している。要因としては、介護保険移行に伴い、退所された方や施設入所等の利用で退所されるケースが多くみられたことによるものと考える。

(3) 記入いただいた方では、22名（91%）「本人」と様々な障害があるにも関わらず自力記入して頂いた事がわかります。

2. 施設についての質問では、

質問（1）～（3）では、「満足」「やや満足」70%～79%との回答があり、特段の問題もなく施設環境の提供ができていると思われれます。

しかし、一方で昨年上げられた「やや不満」との回答はなくなりましたが、「普通」が少数ありました。多少改善はされたものの、この回答に慢心することなく、より安定した施設環境が提供できるよう改善検討を重ねます。

3. 職員の対応についての質問では、

(1) から (7) のすべての項目に対して「満足」「やや満足」が79%～91%との回答を頂いていますが、(5)～(6)の問いに対して、「普通」との回答がありました。この項目は場合により事故や個人情報の漏えい繋がる恐れがあるため、この回答を真摯に受けとめ今後もより質の高いサービス提供が実施できるよう、その対応等について改めて検証し改善を図ります。

また、今後も様々な基礎研修や接遇等研修、施設等での業務振り返り等を通じて、サービス提供事業所として、職員の資質向上に努め研鑽を重ねます。

4. サービス内容についての質問では、

サービス提供を受けている方だけが回答する質問項目がありますので、実態に即した人数と照らし合わせたうえでの満足度の検証をしている質問が一部あります。

(1) 給食については、回答した24名の中で1名を除き、利用者が受けております。利用者によっては、配慮食（きざみ、カロリー制限等）を受けている方もおります。おおよその方から「満足」「やや満足」「普通」との回答があり、高い評価であったと思いますが、1名から「やや不満」と回答されています。このことを真摯に受け止め、給食会議等を活用し、改善検討を重ねます。

(2) 入浴対応については、該当される方は12名おり全ての方に調査実施を行えた。「満足」7名、「やや満足」2名、「普通」3名、計12名のすべての方から回答がありました。(3) 入浴中に危険を感じた事では、「ある」と回答された方が1名おり、この回答を真摯に受け止め、常に利用者の状況等の変化に応じ、入浴業務の進行見直し等をおこない、引き続き事故防止に努めていきます。

(4) 日中活動に関する質問では、「満足」「やや満足」が20名「普通」4名を加えれば、計24名（100%）と満足度が高い事がわかります。また、(12) 個別活動でも、「満足」「やや満足」が18名「普通」6名を加え24名（100%）と、満足して頂けている。しかし、今後も適宜ニーズ聴取を欠かさず、支援対応力の向上努力や工夫を駆使して満足して頂ける支援体制を築きます。

(6) 身体的な理由等から個別対応又はその配慮に関する項目では、「満足」「やや満足」「普通」を合わせ17名が回答されました。その一方で、7名が「無回答」でした。推測になりますが、排泄行為については、身辺自立されている方が多く支援の必要性が少ない方が多い事が読み取れます。

(7)お風呂場やトイレなどでのプライバシーに関わる項目において「満足」「やや満足」「普通」を合わせ19名が回答された。今後とも引き続き、より質の高いサービス提供が実施できるよう、その対応等について改善検討を重ねます。

また(14)の項目においても、全ての利用される方から「満足」との回答が得られるよう、今回の結果に慢心することなく常に自立支援とは何かを施設での業務振り返り等を通じて、サービス提供事業所として、職員の資質向上に努め研鑽を重ねます。

その他の各質問事項の「満足」「やや満足」については、おおむね半数を超える満足度の結果となりました。