

福祉サービス利用者意向調査 調査結果報告書

事業所名 特別養護老人ホームみたけ (高齢：入所)

事業所名 ショートステイみたけ (高齢：入所)

事業所名 特定ケアハウスみたけ (高齢：入所)

事業所名 デイサービスセンターみたけ (高齢：通所)

令和3年12月1日

社会福祉法人神奈川県社会福祉協議会

貴事業所における利用者調査結果について

1. 調査の状況

調査は次のとおり実施しました。

調査期間	令和3年10月1日 ~ 令和3年10月31日
調査方法	所定の調査票（アンケート）による
調査対象事業所名	・ 特別養護老人ホームみたけ （高齢・入所）（21-304） ・ ショートステイみたけ （高齢・入所）（21-305） ・ 特定ケアハウスみたけ （高齢・入所）（21-306） ・ デイサービスセンターみたけ（高齢・通所）（21-307）
調査対象者の匿名化	調査は無記名で行い、調査結果から回答者について個人が特定化される場合は、県社協で匿名化をはかった。
アンケート調査票の送付	対象者には事業所を経由して調査票を配付した。
アンケート調査票の回収	記入済みの調査票は対象者から直接、県社協に郵送された。

2. 回収の状況

事業所名	特別養護老人ホーム みたけ 種別：高齢（入所） （21-304）	配 付 人 数	50 名	返送 通数	39 通	回収率	78.0%
事業所名	ショートステイ みたけ 種別：高齢（入所） （21-305）	配 付 人 数	40 名	返送 通数	20 通	回収率	50.0%
事業所名	特定ケアハウス みたけ 種別：高齢（入所） （21-306）	配 付 人 数	20 名	返送 通数	11 通	回収率	55.0%
事業所名	デイサービスセンター みたけ 種別：高齢（通所） （21-307）	配 付 人 数	45 名	返送 通数	26 通	回収率	57.8%

事業所コード 21-304 特別養護老人ホームみたけ 21-305 ショートステイみたけ
 21-306 特定ケアハウスみたけ 21-307 デイサービスセンターみたけ

1. 調査結果をうけての国会からのコメント

● アンケート調査全体の傾向

〈利用者満足度〉

- ・特別養護老人ホームみたけ（入所：21-304）（以下、「特養」）では、「全体的にとっても満足である」が54%、「全体的に満足である」が38%で、この二つの回答の合計が92%であり、高い利用者満足度を得ていると判断できる。
- ・ショートステイみたけ（入所：21-305）（以下、「短期入所」）では、「全体的にとっても満足である」が20%、「全体的に満足である」が60%で、この二つの回答の合計が80%となり、高い利用者満足度を得ていると判断できる。
- ・特定ケアハウスみたけ（入所：21-306）（以下、「ケアハウス」）では、「全体的にとっても満足である」が45%、「全体的に満足である」が45%で、この二つの回答の合計が91%であり、高い利用者満足度を得ていると判断できる。
- ・デイサービスセンターみたけ（通所：21-307）（以下、「デイサービス」）では、「全体的にとっても満足である」が12%、「全体的に満足である」が54%で、この二つの回答の合計が66%であり、満足とする回答者は6割台にとどまっている。

〈サービス利用前後での気持ちの変化〉

- ・特養では、「安心して生活できるようになった」が87%となっている。
- ・短期入所では、「安心して生活できるようになった」が40%に留まっており、サービス利用によって相應の生活が確保されたとの実感に乏しいことが窺える。
- ・ケアハウスでは、「安心して生活できるようになった」が100%になっており、消極的な気持ちはほぼなく、僅かに「不満が多くなった」が9%となっている。
- ・デイサービスは、「生活を楽しめるようになった」「友達ができた」が共に58%で、「安心して生活できるようになった」が50%になっており、サービス利用によって相應の生活が確保されていることが窺えるものの、生活のより一層の充実が求められる。

〈不満傾向について〉

- ・「全体的に不満である」「全体的にやや不満である」という回答は、特養、短期入所、ケアハウスでは見られないが、デイサービスのみ「全体的にやや不満である」という回答が4%ある。「満足しているものの一部改善を望む」が、特養で3%、短期入所で15%、ケアハウスで9%みられるが、3部門とも、カテゴリ別（Ⅱ職員とのかかわり、Ⅲ日常生活支援、Ⅳ情報提供・相談支援）の満足度の相関関係では、2つ以上のカテゴリを重複して不満傾向を持つ回答者はいないことから、不満はサービスの一部分に限定されているものと推察される。
- ・デイサービスでは、「満足しているものの一部改善を望む」が23%で、さらにカテゴリ別の満足度の相関関係では、重複して不満傾向を持つ回答者がいることから、多面的な不満を持つ

利用者いる可能性が窺える。

いずれのサービスにおいても、不満の内容をサービス提供上の課題ととらえ、解決に取り組むことが求められる。

〈自由意見について〉

- ・特養では、よい点：18件、改善を求める点：10件、その他意見：7件の計35件
- ・短期入所は、よい点：11件、改善を求める点：3件、その他意見：5件の計19件
- ・ケアハウスは、よい点：7件、改善を求める点：3件、その他意見：2件の計12件
- ・デイサービスは、よい点：9件、改善を求める点：5件、その他意見：5件の計19件の意見が寄せられた。

よい点では、特養、短期入所、ケアハウス共に主に「職員対応」が挙げられている。デイサービスでは、それなりに生活を楽しんでいる様子が窺える。いずれのサービスにおいてもコロナ禍で面会や活動が制限される中、職員のきめ細かい対応に感謝の声が寄せられている。

改善を求める点としては、いずれも良い点に比較し少数であり、かつ傾向的な事案は見受けられないが、服薬や金銭の取扱いについての説明を求める意見や、ケアハウスでは個室の清掃等への不安の意見が見られる。感染症対策に留意している点には感謝の声も見られるが、反面面会が思うようにできず、生活状況が確認できないことへの不安な意見も見られる。

これらの自由意見は、不満や期待の内容分析に際しての貴重な情報として有効な活用が求められる。

● 調査結果が示す傾向、課題と今後の対応

特養・ケアハウス・デイサービスともに高い満足度が得られていることが推察されるが、短期入所は、満足度は6割台にとどまっている。一部改善を望む点については、デイサービスで27%、短期入所では15%となっており、特養・ケアハウスでも少数挙げられている。

今後、より一層のサービスの質の向上に向けての課題分析の資料として、不満の高い項目を中心に総評を次に記述した。

① 回答者の属性から利用者の真の思いが受け止められるサービスの質の向上のために

- ・本調査の回答者の状況をみると、特養で本人以外が92%、ケアハウスでは、全て子や兄弟、配偶者の回答となっており、高齢者施設の特性を反映している。本調査の結果は、家族等が施設サービスへの求めていた機能に対して感じた印象であり、その結果が示す傾向や課題は利用者の真の思いを探るための貴重な資源と位置づけ十分な活用が期待される。なお、短期入所では、本人が35%、デイサービスでは46%になっていることから、回答内容は利用者自身の思いが直接的に表されているものとして十分な活用が期待される。

いずれの場合も、その結果が示す傾向や課題は利用者の真の思いを探るための貴重な資源と位置づけ、十分な活用が期待されている。

② サービス提供の過程における利用者の意向確認手法の確立と職員への周知

職員とのかかわりでは、特養では、8項目中7項目で満足度が8割を超えているが、11.「自分の生活の仕方に関する選択と決定の自由度」で23%と高い不満がみられる。

短期入所では、8項目のうち4項目が8割を超えているが、やはり11.「自分の生活の仕方に関する選択と決定の自由度」で30%と非常に高い不満が見られる。

ケアハウスは、8項目中6項目が9割を超え、2項目も8割を超えており、高い満足度が窺える。不満回答は、8.「質問への回答」と11.「自分の生活の仕方に関する選択と決定の自由度」にわずかに9%の不満回答があるだけである。

デイサービスでは、8項目中6項目が8割を超えているが、13.「自分の生活の仕方に関する選択と決定の自由度」で27%、11.「意見や希望の表明」で15%の不満回答が見られる。

いずれのサービスでも設問の半数以上で満足度が8割を超えているが、反面、サービスを提供する上で回答者や利用者とのコミュニケーションの結果が強く反映する「自分の生活の仕方に関する選択と決定の自由度」で不満が高く、特にケアハウス以外は、2割～3割という高い不満が見受けられる。

これは今日の施設経営を取り巻く環境も一因と考えるが、サービス提供時の職員の多忙さが、結果として利用者の実感の質を低下させているといえる。サービスの期待でも「介護者の確保への安心」が上位に挙げられており、利用者の実感の質を高める取り組みが期待される。さらに、全般としては「できる」「されている」などの満足の回答が「まあまあできる」などの“まあ満足”回答を上回っているものの、短期入所、ケアハウス、デイサービスにおいて、「自分の生活の仕方に関する選択と決定の自由度」では逆転していることから、回答者にはさらなる高い期待があることが窺える。今後は、利用者の意向尊重の重要性を認識し、サービス提供の過程における意向確認のあり方について検討し、加えて、利用者が生活の仕方を選択できる場面設定や家族からの意向の確認、及び家族への事業所の取り組みの説明に一層の努力が求められる。

③ 日常生活の実感の質の向上に向けた創意工夫あるサービスの展開

特養では、各設問のほとんどで満足度が8割を超えており、全体として高い満足が得られていると判断できる。項目別の状況では、健康管理面の項目ですべて約9割の満足度となっている。サービスへの期待として「医療面への安心」が56%で、上位にあげられているが、期待に応えるサービス提供となっていることが窺える。不満の回答は極めて低く、期待に応えるサービス提供となっていることが窺える。

短期入所は20項目中15項目の設問で満足度が8割を超えていることから、全体として相應の満足が得られていると判断できる。不満の回答は極めて低い傾向が見られるが、約1割の回答者が不満とした項目を中心にみると16.17.18の「食事の食べやすさ、落ち着いて食べられる、献立への希望を言うこと」について挙げられている。毎日の多くを施設の中で過ごす利用者にとって生活にもっとも変化を感じることができるのが「食事」である。従って、必然的に

食事への期待は高くなり、集団給食と個人の嗜好は相反するとはいえ、利用者の実感の質を高める基礎として「食事、献立」での意向の尊重や喫食環境に変化をつけるための工夫に取り組むことが重要である。

また 24.「入浴介助への希望を言うこと」や 26.「衣服が汚れたときの着替え」、29.「具合の悪い時の即時対応」、35.「外出や趣味への支援」で 1 割の不満回答が見られる。

ケアハウスは、20 項目中 14 項目で 8 割を超えており、全体としては相応の満足が得られていると判断できる。項目別の状況では、健康管理面の項目ですべて 100%の満足度となっている。サービスへの期待として「医療面への安心」が 73%で、上位にあげられているが、期待に應えるサービス提供となっていることが窺える。また、生活環境面では、33.「清潔な環境、施設での過ごしやすさ」、34.「人間関係」で 100%、35.「外出や趣味への支援」で 91%等と非常に高い満足度がみられる。一方、不満回答の少ない傾向の中で 26.「衣服が汚れた時の着替え」で約 2 割の不満回答がみられる。短期入所でも 1 割の不満回答が挙げられているが、衣服の汚れに対する着替えの即時対応は、整容というより、衛生面への不満であり、毎日を施設で過ごす利用者が心身ともに健康に過ごすため重要な支援内容である。

また、日常生活支援サービス全般の 25.「職員の介助への安心」で 91%の満足度となっているが、食事に関する設問 16.17.18 の「食事の食べやすさ、落ち着いて食べられる、献立への希望を言うこと」とトイレ介助の 19.20.21「即時介助、羞恥心への対応、トイレ介助への希望をいうこと」、さらに、身だしなみについて 27.「衣服の調節」28.「衣服や髪型の自由な選択」で、1 割の不満回答がみられる。

トイレ介助への不満があるが、人権尊重の観点から重要な支援内容であると共に、排泄という性格上必要時に即時に対応することが求められている。短期入所でも挙げられている、26.「衣服が汚れた時の着替え」と 29.「具合の悪い時の即時対応」への不満と同様に、今日の施設では、厳しい施設経営環境や人材確保難により、慢性的な人手不足の状態にはあるものの、即時対応が困難な結果、サービス利用者には多大な精神的負担が伴い、家族等は介護サービスへの不満や失望を招きやすい性質がある。したがって、事業者、尊厳保持、必要性や個別性について、常に細心の配慮を持って介助にあたることが望まれる。

デイサービスでは、全体としては相応の満足が得られていると判断できるものの、設問全般に渡って、回答者の 1 割弱から 2 割の「不満回答」が寄せられている。不満の高い項目別の状況では、25.「希望に添う送迎対応」で 23%、24.「送迎時の対応」でも 19%の不満回答がみられる。また食事に関して、20.「献立の希望」で 12%、18.「食べやすさ」19.「落ち着いて食べられる」でも約 1 割の不満回答があげられている。次に 32.「日中のプログラムやクラブ活動の種類と自由選択、34.「年間行事」、36.「休憩したいときや一人になりたいときなどに落ち着けるスペースがある」でそれぞれ 12%の不満回答がみられる。「日中のプログラム」への不満は、サービス利用に際して「生活の豊かさ」という実感を伴うことへの期待の表れであり、生活に楽しみやメリハリをもたらすための取り組み、個々人の生活観を重視した支援プログラムの充実が求められる。また、「休憩したいときや一人になりたいときなどに落ち着けるスパー

スがある」ことへの不満は、施設は集団生活の場であることから他者とのかかわりは避けて通れないが、他者との関わりの中でこそ親和欲求などが満たされるという特徴をも有している。反面、他者との交流による心理的な負担感などを軽減させる機会の確保も求められるので、集団でのサービス提供においては、このことを十分に踏まえて、「個々にとっての快適な環境作り」に配慮することが求められる。

④ 利用者の実感の向上のための相談支援の充実

相談・情報提供支援では、いずれも高い満足度を示しているものの、短期入所で39.「困りごとへの相談」で1割、デイサービスでは、42.「暮らし方や過ごし方への希望や願いの実現に向けての相談」で15%、40.「サービス内容変更時の説明」で12%、38.「契約以前の情報提供」、39.「初めて利用したときの説明」、41.「困りごとへの相談」にそれぞれ8%の不満回答がある。

サービスへの期待では、いずれも「食事や入浴など日常生活への安心」、「医療面への安心」と「介護をしてくれる人の確保への安心」など生活の基幹となる部分への支援に、高い期待が寄せられており、コロナ禍の不安が続く中、今後とも、利用者の満足度の実感を高めるような相談支援の内容、体制の充実がより一層、求められる。

● 課題の把握と解決に向けて

今後、この調査結果をもとにしたサービスの自己点検・自己分析に取り組むにあたっては、「満足」回答と「まあ満足」回答の比率の差に着目し満足度向上の要点を探ることや個別意見をもとにサービスの質的向上への具体的方策を検討することが考えられる。

上記のコメントを参考に、サービスの質の向上に向けた取組みを進められるよう期待する。

なお、今回の調査では回収率は、特養以外はほぼ5割に留まったことから、サービス利用者のサービスに対する関心を高めるよう、情報提供及び相談支援の充実を図っていくことが求められる。