

## 令和5年度利用者アンケート調査 総評

令和5年度利用者アンケート調査の総評を次のとおりご報告いたします。

- 1) 実施期間 : 令和5年4月18日~令和5年4月27日
- 2) アンケート対象 : 芳春会 カノン利用者 51名
- 3) 回答数 : 39件 (回答率 76%)

### 〈 総 評 〉

#### 1. Q3～7 職員の対応に関することについて

ご本人の思いや困り事を伝えづらいと感じている方が複数名おられました。支援を通じた信頼関係の形成が図られていない面、コロナ禍でご家族様との面談実施がかなわず支援者との関わりが薄かったことが理由として挙げられ、利用者様やご家族様が抱えている要望や苦情を訴えやすい環境に至らなかったと思われま

す。

#### (今後の対応)

- ・利用者様が安心して日中を過ごせる場を提供していけるように、支援者が利用者様一人ひとりに目を向け気づきの場を増やしなが
- ら丁寧な対応を心掛けていきます。また利用者様から援助の依頼を遠慮なく発信できるよう信頼関係の構築を図ることに努めます。
- ・新型コロナウイルス感染症が5類に移行され、感染対策も緩和されてきていることから、個別支援計画の面談や行事を通してご家族様と対面する機会を増やせるようにします。そのうえで相談事などをご家族様と共有し一緒に解決していけるように努めていくとともに、苦情等を訴えやすい環境となるようにしま
- す。

#### 2. Q8～10 作業訓練等に関することについて

作業内容については、約3分の1の方が「いいえ」「どちらともいえない」との回答、また工賃金額に関しては約半数以上の方が「いいえ」「どちらともいえない」との回答でした。

#### (今後の対応)

- ・作業内容や工賃金額の課題については、新規内職先の開拓を検討しているところでございます。利用者様それぞれの強み(スト
- レングス)、障害特性等に応じた作業内容の提供に努めながら、工賃アップを目指していきます。

#### 3. Q11. 12 余暇活動、行事等に関することについて

半数近くの方が余暇活動や行事に満足されていましたが、コロナ過で予定どおりに開催できずに満足できる活動内容を提供することが困難であったケースがありました。

#### (今後の対応)

- ・新型コロナウイルス感染症が5類に移行され、感染対策も緩和されてきていることから、今年度は年間計画に基づいて開催する予定です。また利用者様のニーズに応じた余暇活動を検討・提供できるよう取り組んでいきます。

#### 4. Q13. 通所時の様子で知りたいこと

作業訓練時だけでなく、集団の中での様子や対人関係に関して知りたいと希望される方が多数おられました。

##### (今後の対応)

- ・連絡帳や電話連絡、広報誌（カノン通信）やホームページ等の情報媒体を利用して、適宜発信していきます。

#### 5. Q15. カノンの利用に関するご意見、ご要望について（自由記述）から抜粋

(1) 事業所内で Wi-Fi を使えると助かります。

##### (今後の対応)

- ・事業所運営に関する業務でのみ Wi-Fi を使用しております。なお、利用者様に Wi-Fi を使用していただく場合、新たな回線工事が必要になること、またセキュリティ上の観点から現時点では対応いたしかねますのでご了承ください。

(2) 普段の事業所の様子をビデオ等で見たい。

##### (今後の対応)

- ・ビデオで日中の様子を確認していただく予定は現在ございませんが、見学を希望される方につきましては、随時受付しておりますので遠慮なくご連絡ください。

(3) 給食の様子やグループホームさんのメニューを紹介してほしい。

##### (今後の対応)

- ・連絡帳や広報誌などでお伝えする機会をつくります。

(4) 高齢者施設等でも「食」の自由があるところも増えているようです。昼食のメニューについて AかB を選択するみたいなことができたらいのに・・・と思います。

##### (今後の対応)

- ・給食の委託業者に確認したところ、現在の食数と給食費で選択メニューを提供することは困難であるとの回答であった為、申し訳ありませんが今後も現状の提供方法となります。

(5) 通院している医療機関との連携を密にしてほしい。点ではなく線での関わりが大切だと思います。

##### (今後の対応)

- ・利用者様の状態に合わせて、医療機関及びその他関係機関と情報を共有しながら、必要に応じて診察に同行する等の支援を行います。

(6) 一部の職員さんの態度（挨拶をしないなど）が気になります。

##### (今後の対応)

- ・不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。接遇に関する研修をあらためて実施し、改善していけるように努めます。

(7) 精神面へのサポートやケアを強化してほしい。

人数が増えて大変だと思いますが、一人ひとりのサポートをお願いします。あまり大きい声で注意するのは本人が叱られていなくても気になっているようです。言葉で「ダメ」というだけでなく、別の表現方法で伝えてほしいです。

(今後の対応)

- ・あらためて、障害特性の理解に基づいた支援実践をはじめ、虐待防止や権利擁護の意識をより高めていくために、法人内研修の実施、施設外研修へ積極的に参加し、職員全体のスキルアップに取り組んでいきます。

## 【まとめ】

前年度とアンケート調査項目の内容が変更になった為、比較することが難しいですが事業所の利用に関する満足度は上がっているように感じられます。

しかし、コロナ禍の影響もあり、ここ数年は事業活動を予定どおりに実施できなかった側面があり、利用者様の活動参加の機会に制限が掛かる状況が続きました。また、利用者様やご家族様からのご意見を拝見するにあたり、利用者様一人ひとりに対する根拠に基いた支援やきめ細やかなサポートを提供することができていないように見受けられます。

アンケート調査の結果や利用者様及びご家族様から頂戴したご意見・ご要望等に真摯に向き合いながら、改善すべき点を洗い出したうえで充実したサービスの提供を心がけるとともに、利用者様が安心して通所できるように努めていきます。