

# 社会福祉法人ゆうのゆう

## 2017年度 利用者満足度調査報告書

### 報告の概要

- 前年度と比較して、満足度に変化は現れなかった。(2-1. 当法人のサービス満足度について)
- 性別、施設別、利用年数別で各項目を比較すると、統計的な差が表れた。(2-2. 様々な因子別の満足度について)
- 他事業所を利用している利用者さんに、他事業所のサービスと比較してもらったところ、スタッフの身だしなみについて差があると認められた。(2-3. 当法人と他法人のサービス満足度の比較)
- サービスの改善点については、利用者さんに対する安全配慮、日中活動の内容、施設の清潔感、昼食調理サービスと入浴サービスの回数について、多くの要望が寄せられた。(3. 当法人のサービス改善点について)
- CS ポートフォリオ分析より、スタッフに対する信頼や総合的な満足度が、全体のサービスの評価に大きな影響がある可能性があり、現時点では満足度が高く、強みとなっている。一方、日中活動の内容については前年度より改善が見られず、早急に対策を講じる必要がある。(4. CS ポートフォリオ分析)

## 1-1. 調査の目的

この調査では、主に社会福祉法人ゆうのゆう（以下、当法人）の利用者さんご家族に向けて、当法人のサービス、他法人のサービスの満足度について調査し、分析を行ったものです。また、この調査では、以下の4点について分析を行いました。

- ① 当法人が行っているサービスの満足度は現在どのような状況にあるのか。また、前年度と比較して変化はあったのか。
- ② 満足度を様々な因子に分けたとき、満足度にどのような差があるのか。
- ③ 他法人のサービスと比較して、当法人のサービスはどのような状況にあるのか。
- ④ 法人全体の満足度に影響を与えている要因は何なのか。また、前年度と比較して変化はあったのか。

なお、今回の調査は82名の方から回答のご協力をいただきました。施設別の内訳はデーセンター夢飛行35名、デーセンターモモの家20名、デーセンター機関車18名、デーセンター音・on9名です。（以下、施設名はデーセンターを省略）

## 1-2. 調査内容

2018年1月～2月にかけて、当法人を利用している全ての利用者さんに対し、調査票を郵送で配布。それに回答を記入し、スタッフが送迎等で調査票を回収しました。

質問内容については、主に以下の3点について質問しました。

- ① サービスに関する質問で、1：不満、2：やや不満、3：ふつう、4：やや満足、5：満足のうちから、最も評価に近いものを1つ選ぶもの。
- ② サービスに関する質問で、改善を望むものを、選択肢のうちから当てはまるもの全て選ぶもの。
- ③ 他法人のサービスに関する質問で、それを利用している人から、①と同様に最も評価に近いものを1つ選ぶもの。

調査方法はその目的によって異なるため、各章で説明します。

## 2-1. 当法人のサービス満足度について

この章では、各利用者さんとそのご家族より回答していただいたサービス満足度の結果について報告します。ここではまず、各項目の平均値を求め、次に、その値と前年度（2016年）の項目に対応する平均値とに差があるのかを求めています。その結果を、「表1 ゆうのゆうのサービス満足度平均値（2016年度、17年度）および差の検定結果」に示しています。

差の求め方については、t検定<sup>1</sup>という方法を用いています。その検定の結果が表1のP値です。ここでは、P値が0.1以下になった場合に、今年度と前年度の項目に差があると定義します。

最初に、今年度の平均値を見ていきましょう。3ページにある表1を見てみると、どの項目についても平均値は3（＝ふつう）を超えており、また、そのほとんどが3.5を超えていることから、今年度における当法人のサービスは全体的に、普通以上の評価を受けているということが出来ます。平均値の高い項目は、高いものから順に「ゆうのゆうのサービスを利用して、利用者さんやご家族が生活しやすくなりましたか(4.266)」、「ビー玉アート、利用者還元金などゆうのゆうが行っている特色ある活動(4.231)」、「スタッフを信頼していますか(4.188)」となりました。逆に、低い項目は、低いほうから順に「忘れ物は多いと感じますか(3.474)」、「ス

---

<sup>1</sup>  $t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{s^2 \left( \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$   $\bar{x}_1 = 2017$ 年度の平均値（任意の項目）、 $\bar{x}_2 = 2016$ 年度の平均値（ $\bar{x}_1$ で選んだ項目に対応）、

$u^2 = \frac{1}{n-1} \sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2$ 、 $s^2 = \frac{(n_1-1) \times u_1^2 + (n_2-1) \times u_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$ 、

$n_1 = 2017$ 年度における任意の項目のデータ量、 $n_2 = 2016$ 年度における任意の項目のデータ量

スタッフの身だしなみ (3.506)、「施設の清潔感 (3.582)」でした。

次に、前年度 (2016 年度) と今年度 (2017 年度) の平均値を比較した結果を見てみます。図 1 の P 値は、どれも 0.1 を下回るものではなく、この調査においては、前年度と今年度の平均値に差はないと言えます。つまり、この報告では、この 1 年間の間に満足度には変化が見られなかったということになります。

中には、入浴の項目 (3.569→3.804) や昼食調理サービス (4.065→3.852) と、他の項目と比べると変化の大きいものも含まれていますが、この報告では変化があったとは言えません。もしかすると、今後の取り組みによってはより数値が変化し、変化があったと言える項目も出てくるかもしれません。他の小さな変化があった項目についても同じことが言えます。

項目	平均値 (2016)	平均値 (2017)	P 値
送迎サービス		3.808 (n=78)	
入浴サービス	3.569 (n=72)	3.804 (n=56)	0.2252
昼食調理サービス	4.065 (n=62)	3.852 (n=54)	0.2354
日中活動の内容	3.756 (n=90)	3.700 (n=80)	0.7019
車イスダンス、クリスマス会などの全体イベント		3.835 (n=79)	
ビー玉アート、利用者還元金など、ゆうのゆうが行っている特色ある活動		4.231 (n=78)	
利用者さんに対する安全の配慮	3.768 (n=99)	3.688 (n=80)	0.5616
施設の清潔感	3.648 (n=88)	3.582 (n=79)	0.6598
家族面談		3.740 (n=73)	
忘れ物は多いと感じますか		3.474 (n=78)	
家族会総会、ホームページ、メール、お知らせ等で知りたい情報は得られていますか	3.792 (n=101)	3.705 (n=78)	0.5274
個別支援計画書の内容は分かりやすく書かれていますか	4.040 (n=101)	3.988 (n=81)	0.6834
個別支援計画書の内容は定期的に改善されていると感じますか	3.790 (n=100)	3.718 (n=78)	0.5802
スタッフの身だしなみ	3.583 (n=103)	3.506 (n=79)	0.8644
スタッフを信頼していますか		4.188 (n=80)	
スタッフの全体的な評価		3.975 (n=79)	
ゆうのゆうのサービスを利用して、利用者さんやご家族が生活しやすくなりましたか	4.358 (n=95)	4.266 (n=79)	0.3971
ゆうのゆうに対する総合的な評価	4.082 (n=97)	4.146 (n=82)	0.5857

表 1 2016 年度と 2017 年度における満足度の平均値、2 カ年度の t 検定の結果

## 2-2. 様々な因子別の満足度について

次に、先ほど述べた満足度の平均値について、施設別、性別、利用年数別<sup>2</sup>に分けた場合、どのような差が出ているのかを見ていきます。ここでは、それぞれの因子別の結果と、施設別×性別、利用年数別×性別の結果について、差があるものについて報告していきます。

これらの差を見ていくことによって、満足度を下げている（または上げている）因子は何であるのかを詳しく見ることができ、どのようなサービスに対して対策を行っていくべきなのか予測を立てていくことができます。

差の求め方については、二元配置分散分析<sup>3</sup>という方法で計算しています。なお、結果については、以下の表のP値が0.1以下になった場合に差があると定義します。

なお、結果を見る前に、以下の点に留意してください。「①今回の調査で差があったとしても、来年度以降は変わる可能性もあること」、「②利用年数別×男女別で差があると認められた項目が多いが、それは特定の属性（男性×11～15年）の人数が少なく、かつ、高い評価を行ったため、他の属性と比べ平均値が高くなっていること」を考慮する必要があります。したがって、差があると認められても、それが直ちに正しいと判断せず、複数年度にわたる結果を見て考えていく必要があります。しかし、相対的に評価が低くなっていることを課題として受け止め、この結果を参考に、今後に向けて対策を考えていくことも求められます。

今回の調査では、以下の項目に差があると認めます。（表2）

施設別：「送迎サービス」、「入浴サービス」、「昼食調理サービス」、「スタッフを信頼していますか」、「スタッフの全体的な評価」、「ゆるのゆるに対する総合的な評価」
性別：「家族面談」、「スタッフを信頼していますか」
利用年数別：「利用者さんに対する安全の配慮」「家族面談」
施設別×男女別：「送迎サービス」、「施設の清潔感」、「スタッフを信頼していますか」
利用年数別×男女別：「日中活動の内容」、「ピー玉アート、利用者還元金など、ゆるのゆるが行っている特色ある活動」、「利用者さんに対する安全の配慮」、「施設の清潔感」、「家族面談」、「忘れ物の多さ」、「家族会総会、ホームページ、メール、お知らせ等で知りたい情報は得られていますか」、「スタッフの身だしなみ」、「スタッフを信頼していますか」、「スタッフの全体的な評価」、「ゆるのゆるのサービスを利用して、利用者さんやご家族が生活しやすくなりましたか」

表2 二元配置分散分析で差があった項目の対応表

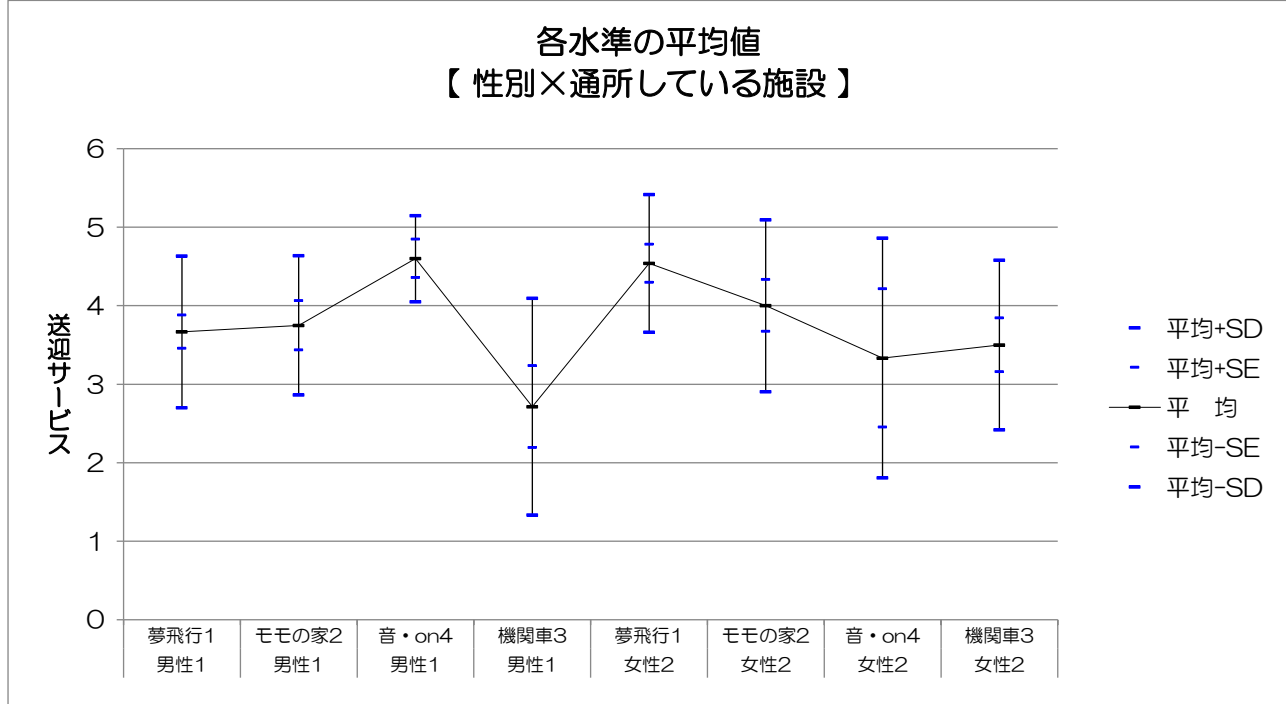
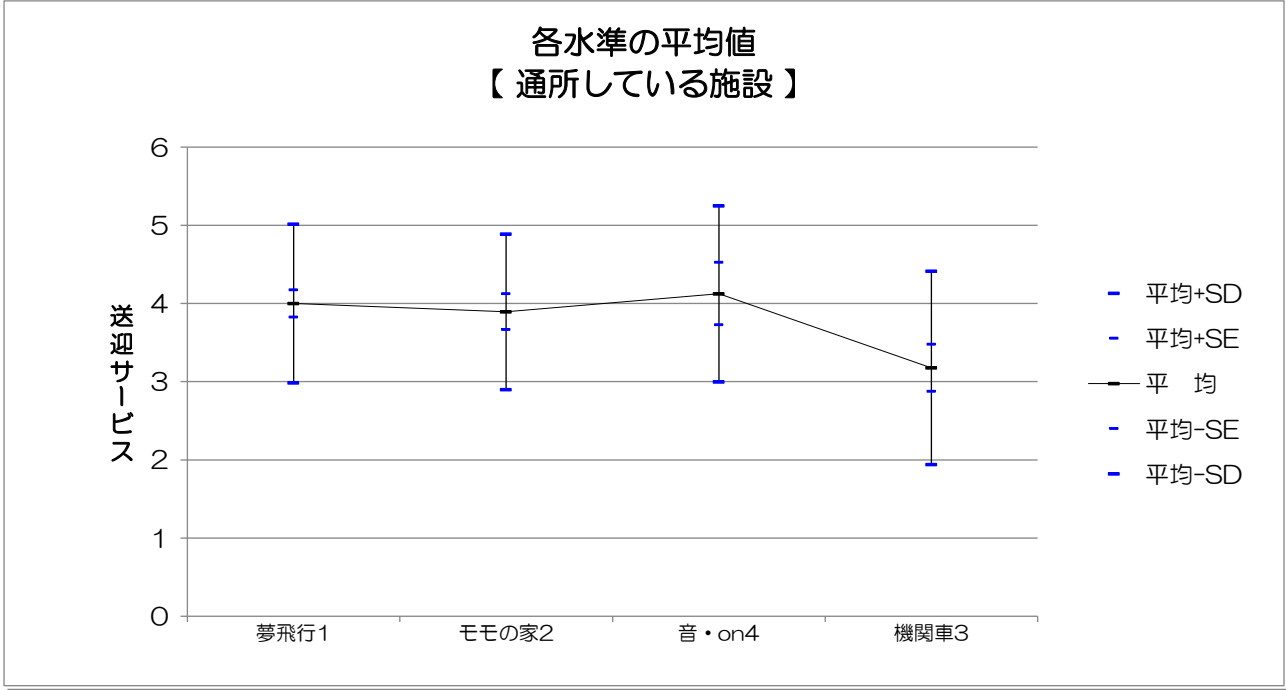
<sup>2</sup> 各利用者からの回答を、「1～5年」、「6～10年」、「11～15年」「16年～」の4つのコードに分類し、その分類に基づいて分析した。また、無回答のものは除いて計算した。

<sup>3</sup> 二元配置分散分析の値をFとすると、 $F = \frac{\text{各因子の平均平方}}{\text{残差の平均平方}}$ で求める。

各因子の平均平方 =  $\frac{\text{各因子の平方和}}{\text{各因子の自由度}}$ 、残差の平均平方 =  $\frac{\text{残差の平方和}}{\text{残差の自由度}}$ 、残差の平方和 = 全体の平方和 - 因子1の平方和 - 因子2の平方和、残差の自由度 = 全体の自由度 - 任意の因子1の自由度 - 任意の因子2の自由度、全体の平方和 =  $\sum (\text{全てのデータ} - \text{全ての平均})^2$ 、因子の平方和 =  $\sum (\text{各因子の各属性の平均} - \text{全体の平均})^2 \times$  各因子の各属性のデータ数、全体の自由度 = 全てのデータの個数 - 1、因子の自由度 = 各因子の属性の数 - 1

最初に、送迎サービスを見ていきます。施設別で差がありましたが、施設別の平均値を表した図から、機関車の満足度が低いことがわかります。また、施設別×性別では、機関車の男性が他施設の男性と比較して著しく低く、女性では機関車と音・onが低くなっていることがわかります。また、音・onは男性と女性との間で満足度に関きがあり、施設別の評価では夢飛行、モモの家と同様でも、男性は高く、女性は低いことがわかります。(図表 1)

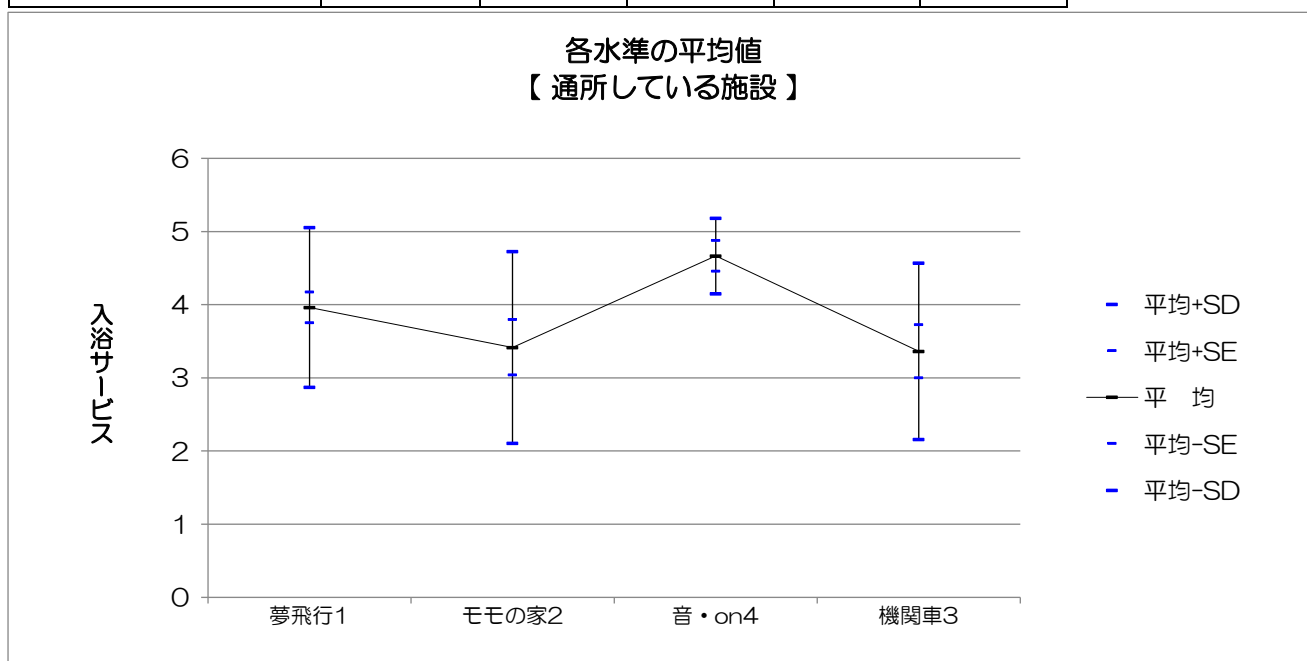
因子	平方和	自由度	平均平方	F 値	P 値
通所している施設	11.1475	3	3.7158	3.5537	0.0186
性別×通所している施設	7.5825	3	2.5275	2.4173	0.0735



図表 1 送迎サービス二元配置分散分析、各因子の平均値グラフ

入浴サービスについては、夢飛行と音・on の平均値が高く、それと比べると、モモの家と機関車の満足度がやや低くなっているようです。(図表 2)

因子	平方和	自由度	平均平方	F 値	P 値
通所している施設	10.6545	3	3.5515	2.8735	0.0458

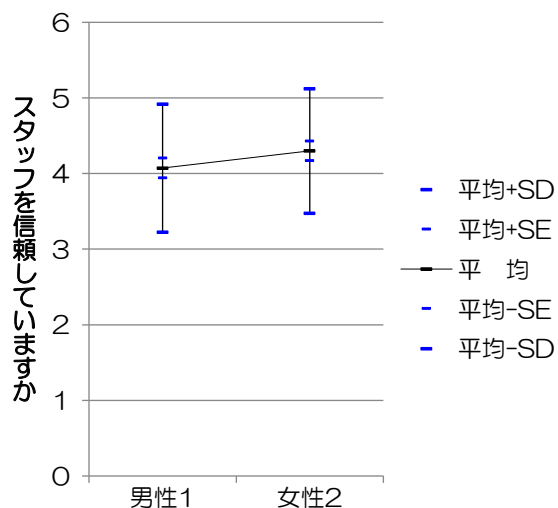


図表 2 入浴サービス二元配置分散分析、各因子の平均値グラフ

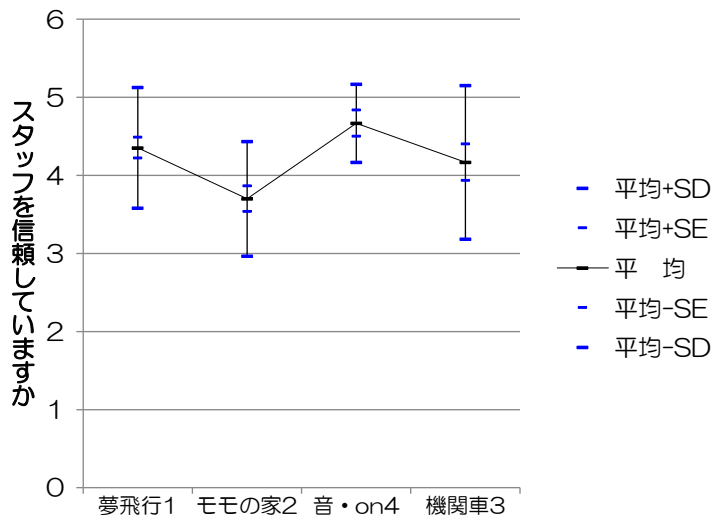
スタッフの信頼度については、女性のほうが男性よりも若干平均値が高く、施設別ではモモの家が他の施設よりやや低いようです。利用年数別では 6~10 年が他より少し低くなっています。施設別×性別では、比較して、機関車の男性とモモの家の男女の平均値が低く、利用年数×性別では、1~5 年の女性と 16 年以上の男性のみ高い結果となりました。(図表 3)

因子	平方和	自由度	平均平方	F 値	P 値
性別	1.7763	1	1.7763	3.1113	0.0819
通所している施設	7.7705	3	2.5902	4.5369	0.0057
利用年数	4.9051	3	1.6350	2.8847	0.0429
性別×通所している施設	4.3761	3	1.4587	2.5550	0.0619
性別×利用年数	5.8794	3	1.9598	3.4578	0.0217

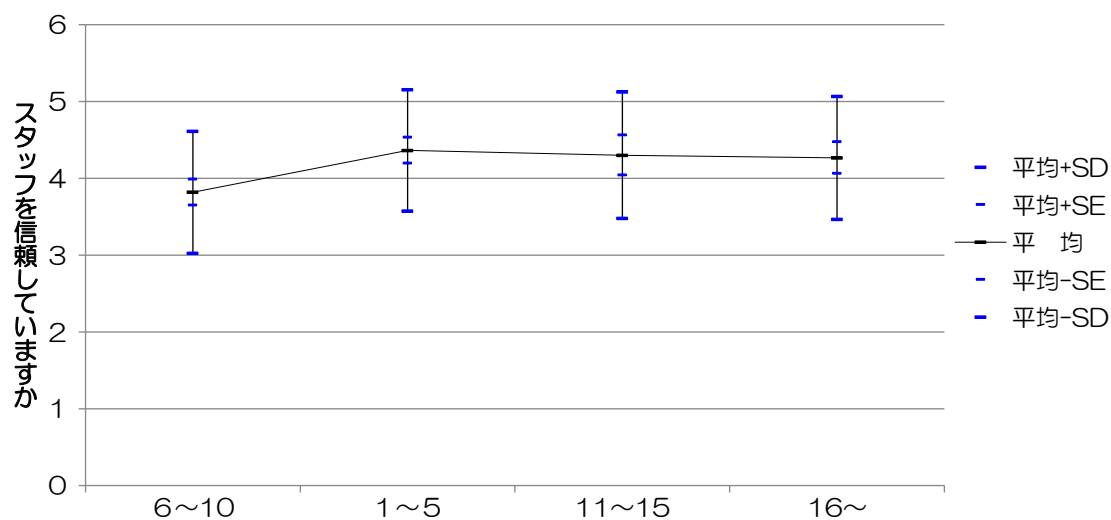
各水準の平均値  
【性別】



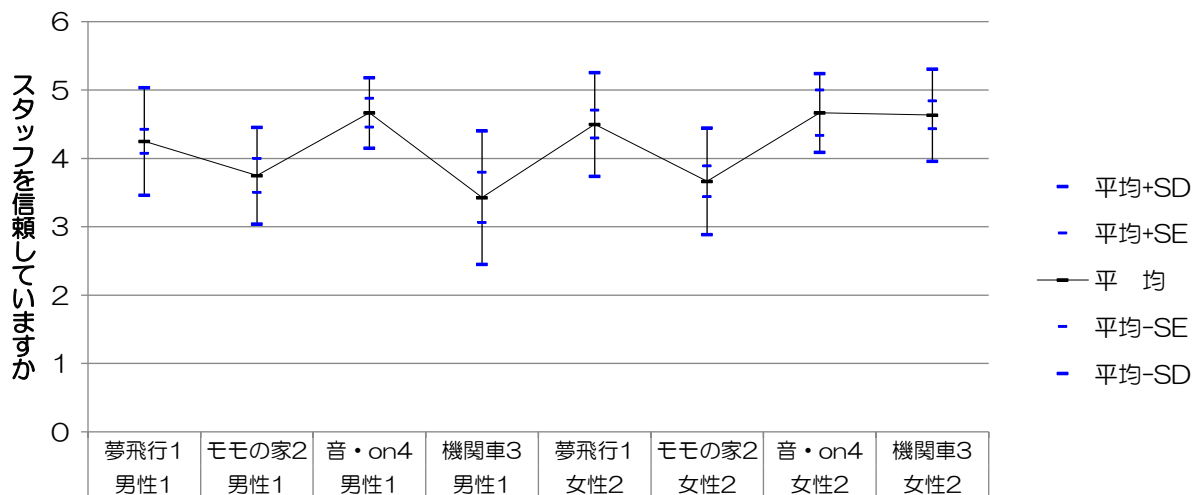
各水準の平均値  
【通所している施設】

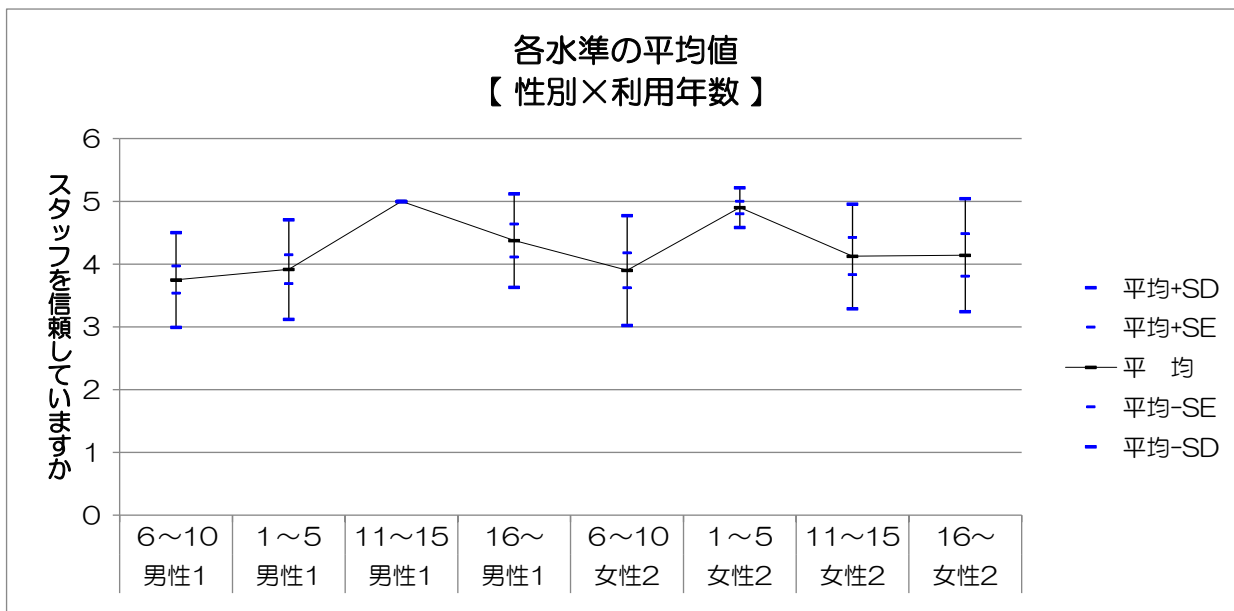


各水準の平均値  
【利用年数】



各水準の平均値  
【性別×通所している施設】



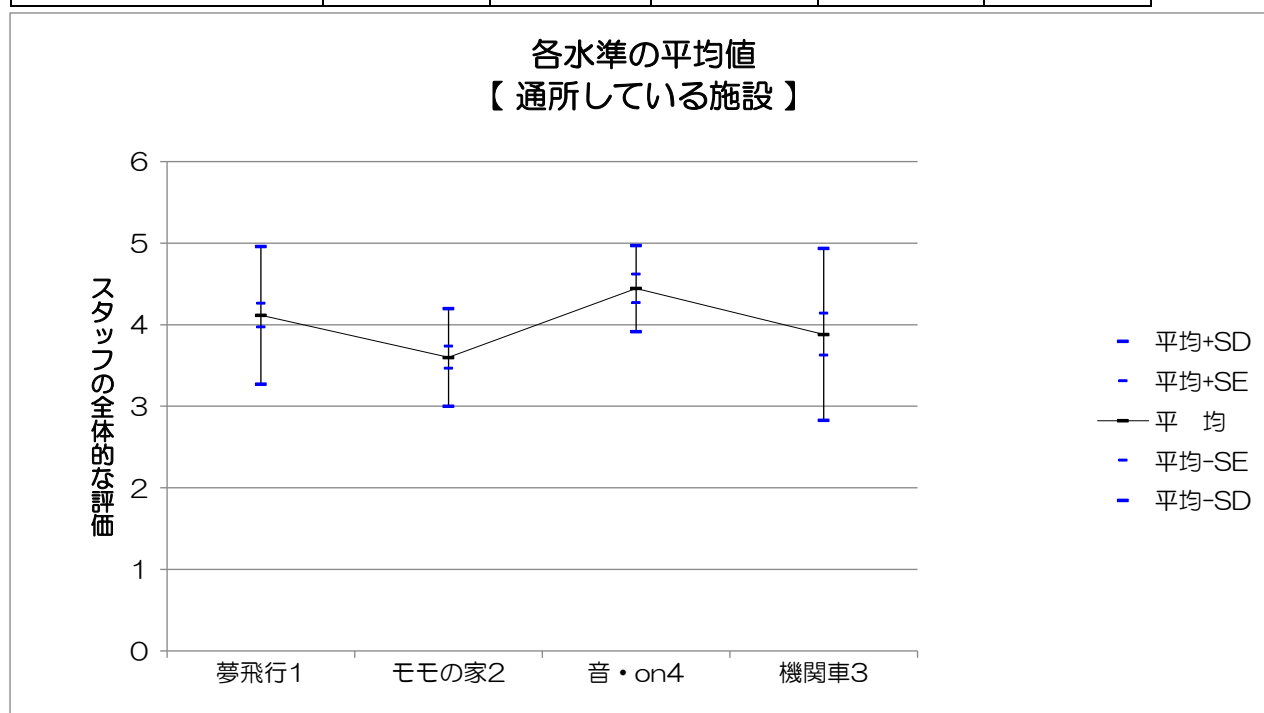


図表 3 スタッフの信頼度二元配置分散分析、各因子の平均値グラフ

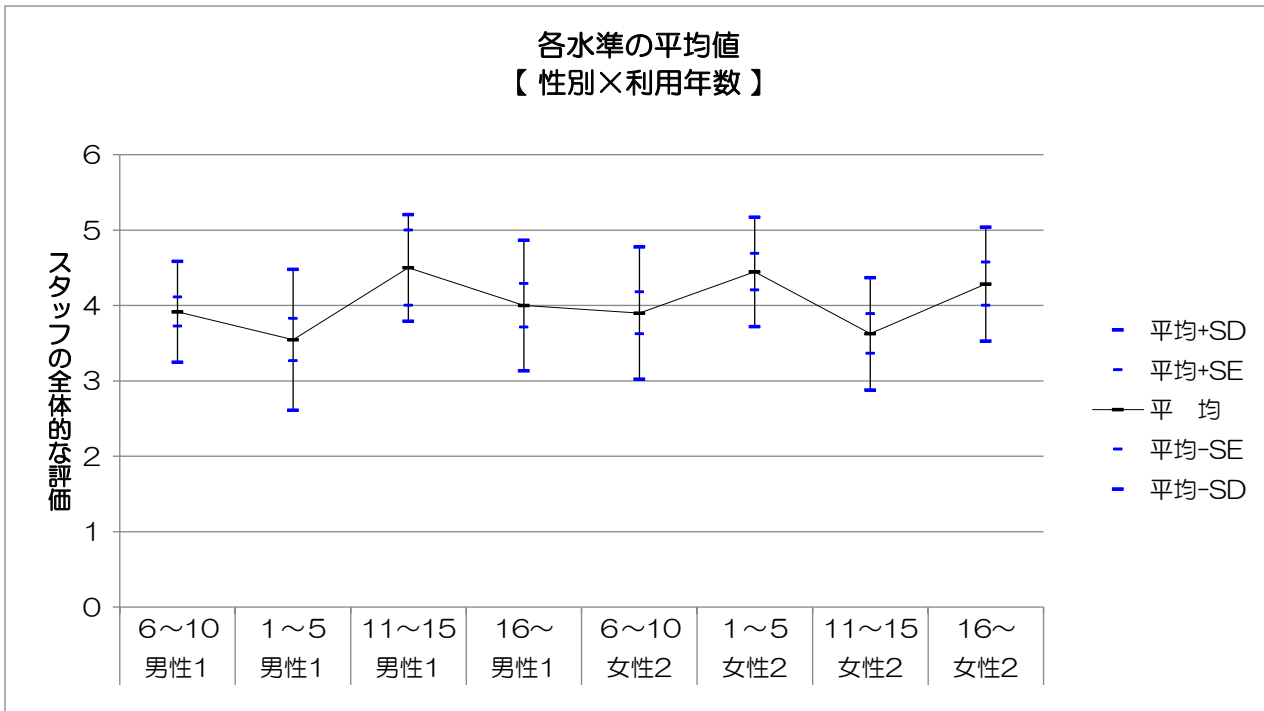
スタッフの全体的な評価では、通所している施設と、性別×利用年数という、異なる因子間で差がついています。これは、通所している施設間で満足度に違いがあるということ、性別×利用年数では、それぞれの性別と利用年数で違いがあるところがあったということです。

施設別ではモモの家と機関車の平均値がやや低く、利用年数別×性別では 1~5 年利用の男性と 11~15 年利用の女性の平均値が低く、1~5 年の女性と 16 年以上の女性の平均値が高く、6~10 年の男性、16 年以上の男性、6~10 年の女性はその中間となっています。(図表 4)

因子	平方和	自由度	平均平方	F 値	P 値
通所している施設	5.9260	3	1.9753	3.2534	0.0266
性別×利用年数	4.5022	3	1.5007	2.3346	0.0829



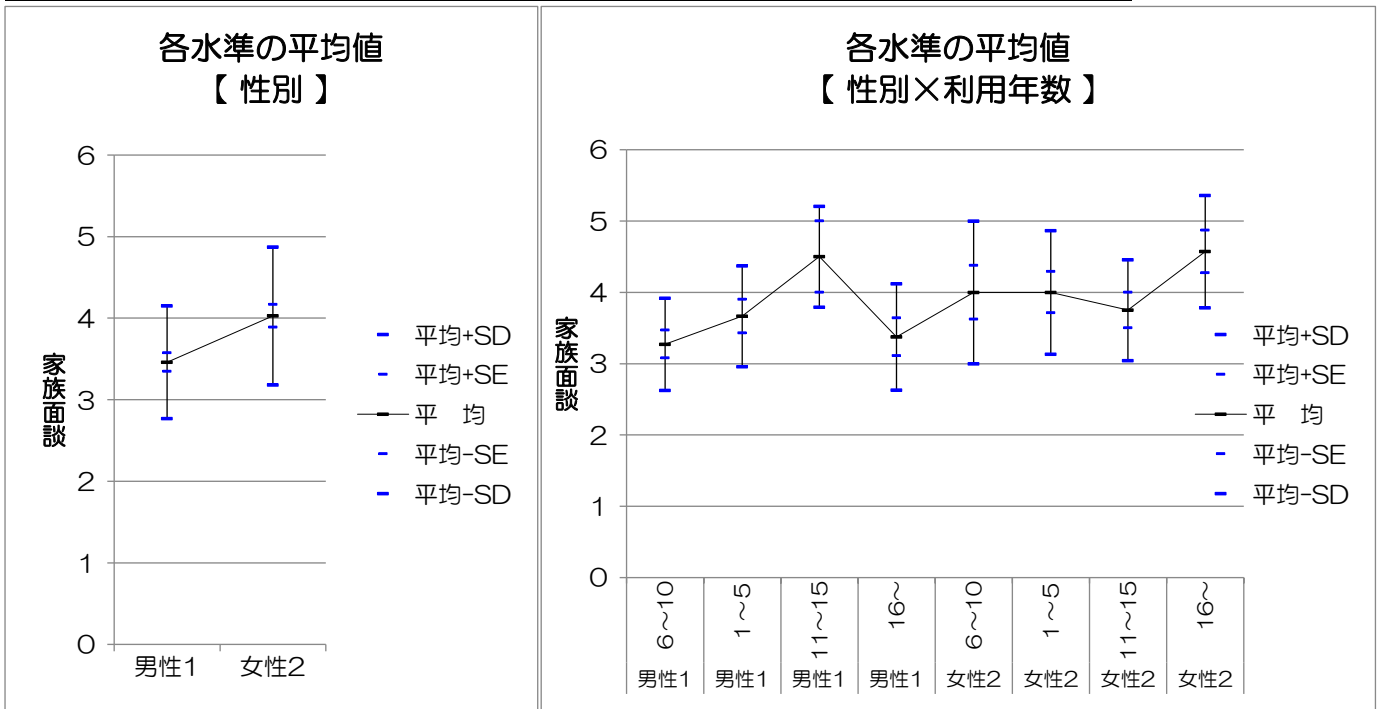




図表 4 スタッフの全体的な評価二元配置分散分析、各因子の平均値グラフ

家族面談については、男性よりも女性のほうが満足度の平均値が高く、差も開いています。性別×利用年数では、全体的に男性のほうが女性よりも下回っており、男性では11～15年の男性のみ高くなっていますが、それ以外の男性は女性の満足度を下回っています。女性については、16年以上の女性の満足度が他の女性の水準と比べ上回っています。(図表 5)

因子	平方和	自由度	平均平方	F 値	P 値
性別	1.7193	1	1.7193	2.7987	0.0991
性別×利用年数	4.6088	3	1.5363	2.5628	0.0645

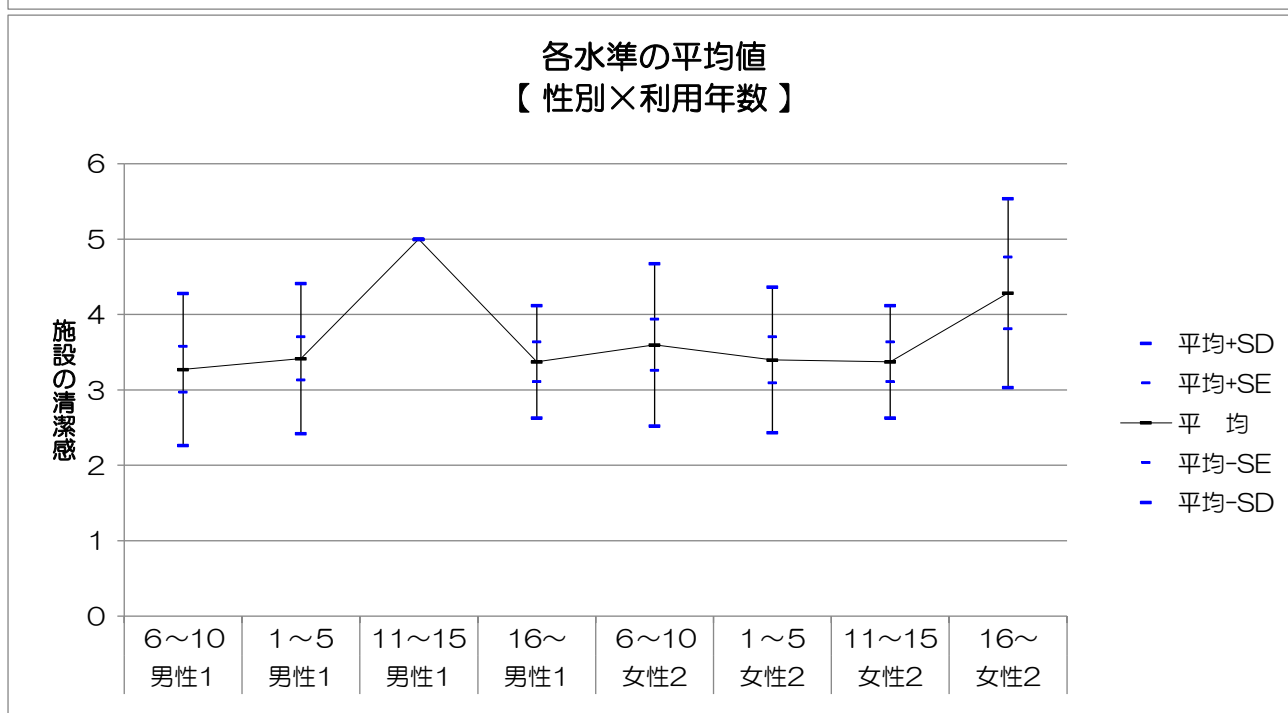
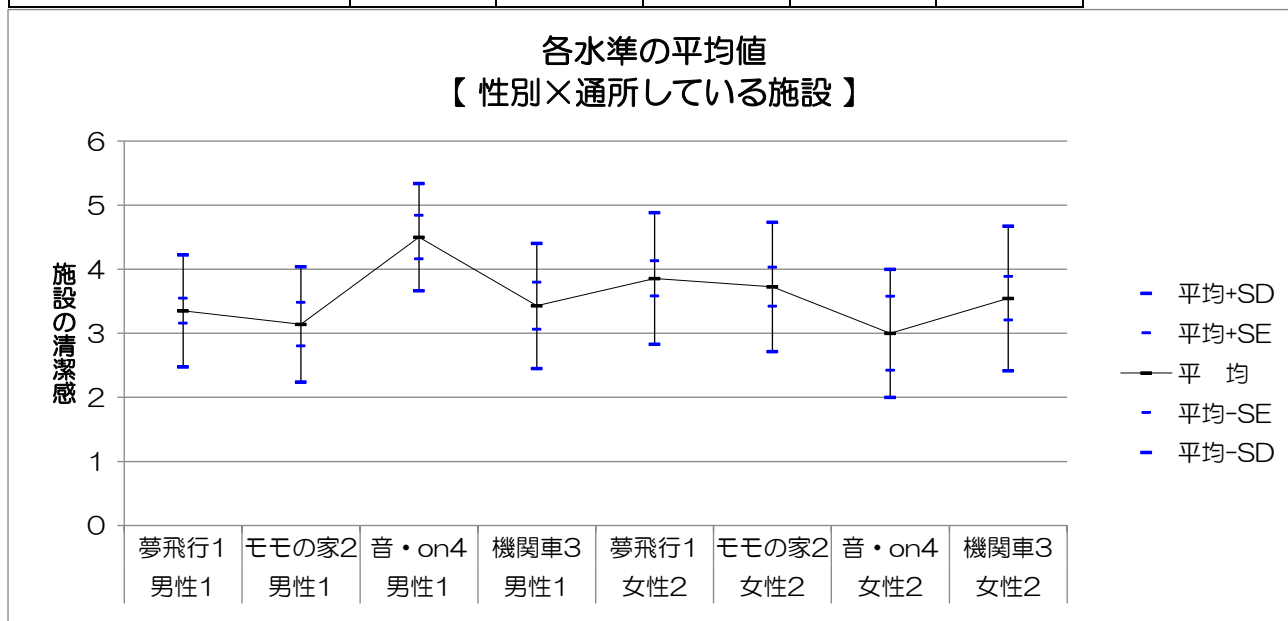


図表 5 家族面談二元配置分散分析、各因子の平均値グラフ

施設の清潔感については、性別×施設別では、音・onの男性で満足度が他と比べて高いが、音・onの女性の満足度は低くなっており、その差は1以上となっています。様に、他施設の男女で比べてみると、夢飛行とモモの家は、男性のほうが低く、女性はそれと比較して満足度が高くなっています。機関車のみ、男女の平均値の差があまり見られません。

性別×利用年数では、11～15年の男性と16年以上の女性のみ高い満足度を示していますが、その他の平均値には大きな違いは見られませんでした。(図表6)

因子	平方和	自由度	平均平方	F 値	P 値
性別×通所している施設	7.2093	3	2.4031	2.5373	0.0635
性別×利用年数	7.5175	3	2.5058	2.6342	0.0580

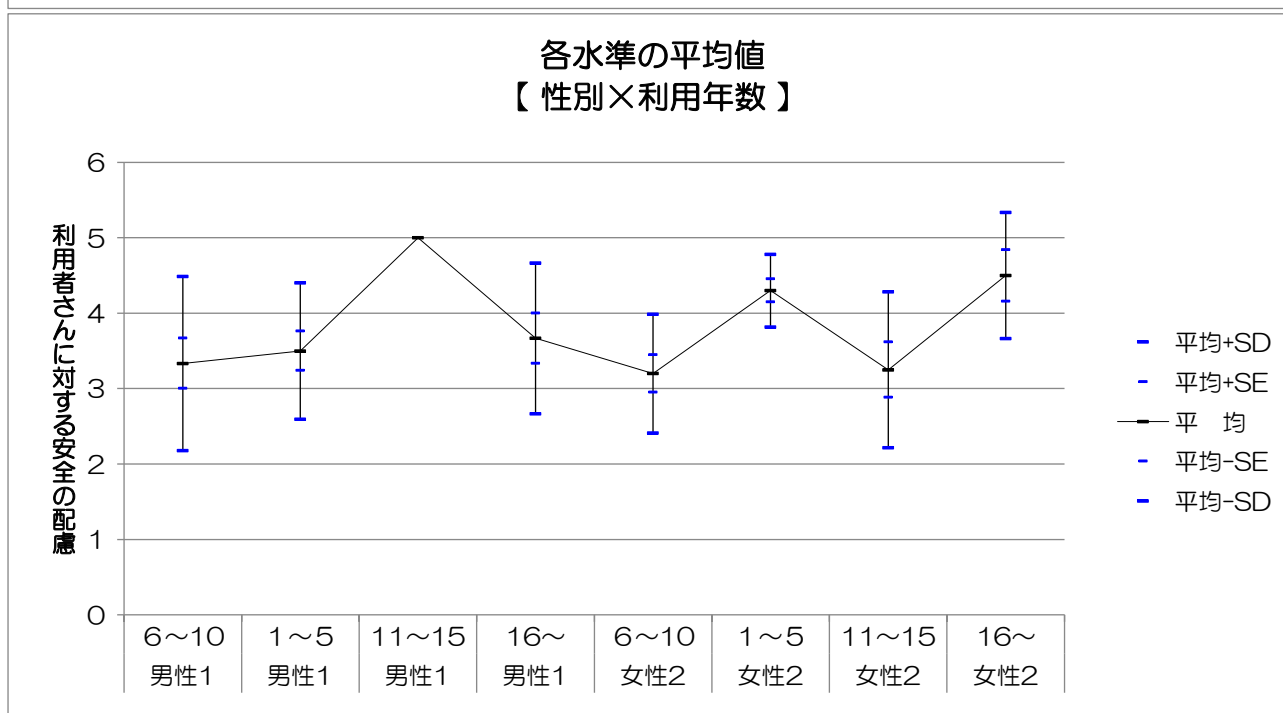
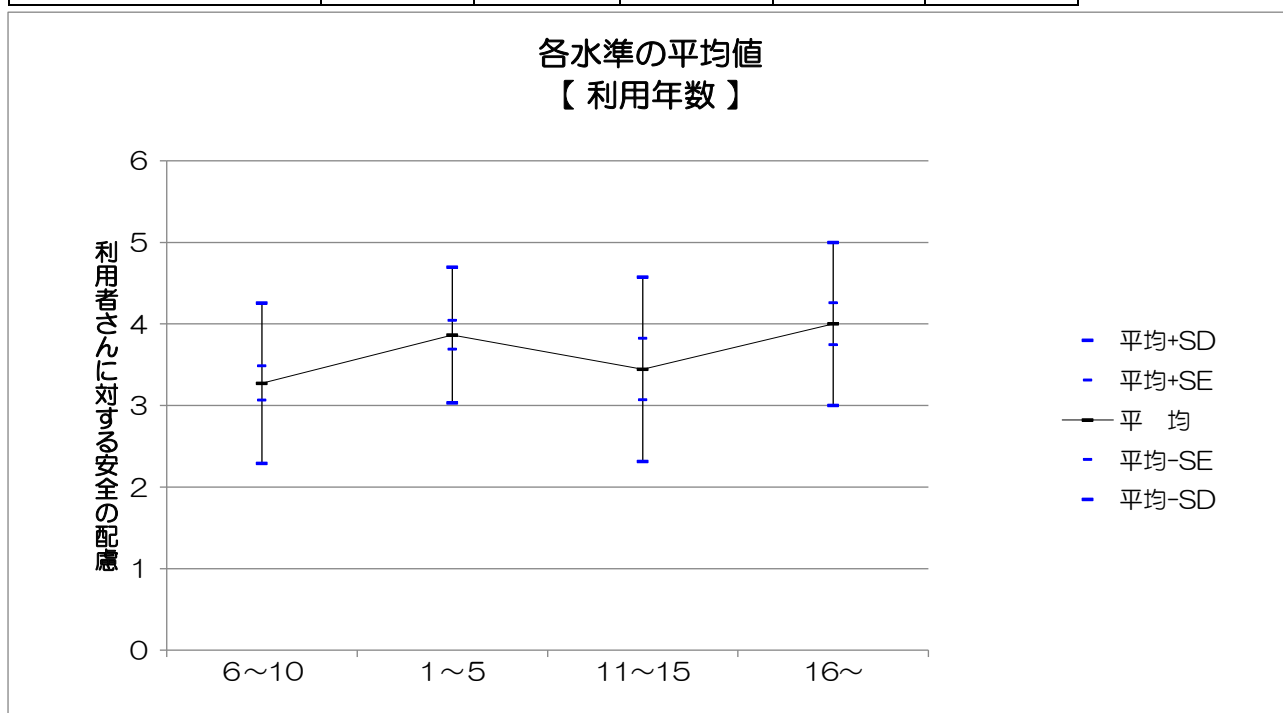


図表6 施設の清潔感二元配置分散分析、因子の平均値グラフ

利用者さんに対する安全の配慮については、利用年数別では1～5年、16年以上の利用者さんの満足度がやや高く、6～10年、11～15年の利用者さんがやや低い結果でした。

性別×利用年数では、1～5年と16年以上の女性で満足度が高く、その他の水準では比較してやや満足度が低くなっています。(11～15年の男性は、満足度が高く出ていますが、回答者数が2名と少なかったためそのようになっており、年数のみでは11～15年の女性の数値の影響を受けて低くなっています。(図表7)

因子	平方和	自由度	平均平方	F 値	P 値
利用年数	7.6668	3	2.5556	3.0444	0.0356
性別×利用年数	7.1336	3	2.3779	2.8327	0.0458

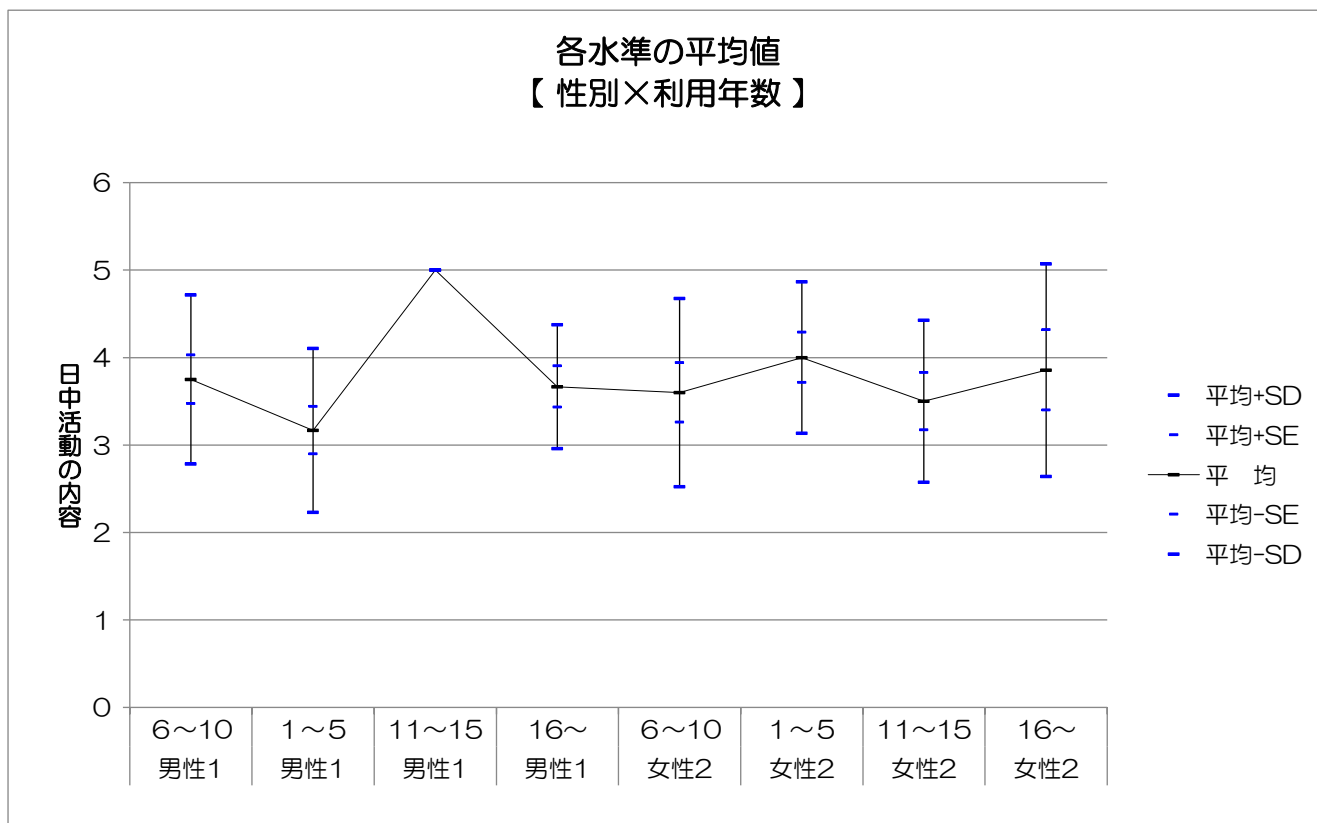


図表7 利用者さんに対する安全の配慮二元配置分散分析、各因子の平均値グラフ

次に、日中活動の内容についてですが、この項目については、2つの因子を掛け合わせたもののみ差があると認められました。言い換えると、ひとつの要素のみでは差は出なかったという結果になったもので、ふたつの要素が組み合わさった時に効果が表れたことを意味しています。

11～15年の男性が突出して高くなっていますが、これはデータ数が少なく、平均値が高くなっています。1～5年で比較してみると、男性は満足度が3を少し超える程度ですが、女性は4と大きな差がついています。また、女性の中では11～15年の女性が比較的満足度が低い結果となっています。(図表8)

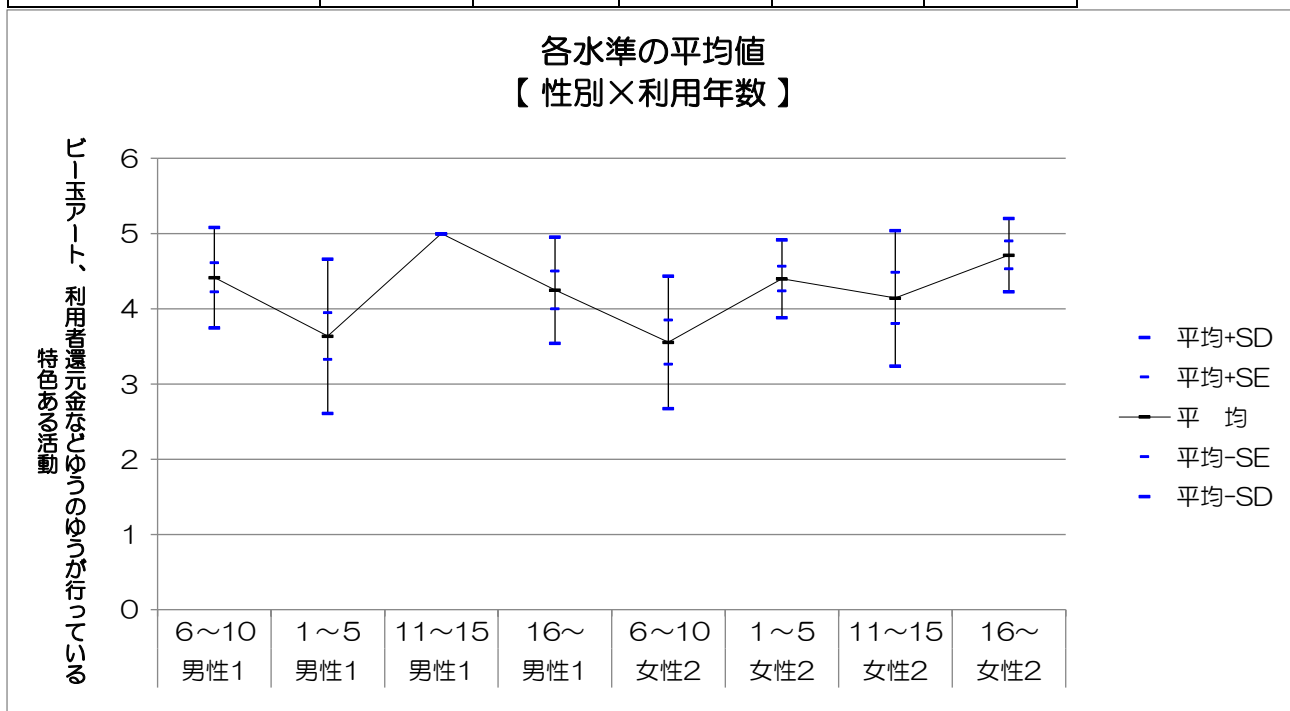
因子	平方和	自由度	平均平方	F 値	P 値
性別×利用年数	7.2323	3	2.4108	2.6653	0.0557



図表8 日中活動の内容二元配置分散分析、各因子の平均値グラフ

ビー玉アートなどの特色ある活動では、1～5年の男性と6～10年の女性の平均値が、他と比べて低くなっていることが分かります。(図表9)

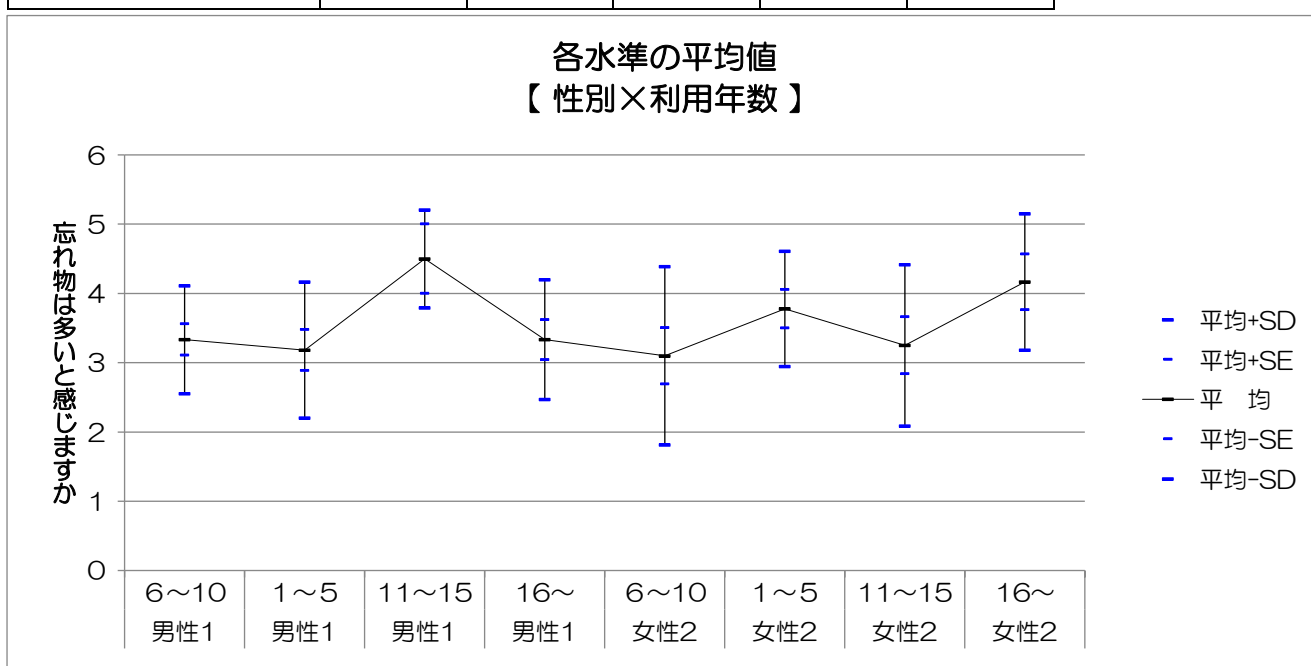
因子	平方和	自由度	平均平方	F 値	P 値
性別×利用年数	8.8156	3	2.9385	5.0320	0.0036



図表9 ビー玉アート、利用者還元金などゆうのゆうが行っている特色ある活動二元配置分散分析、各因子の平均値グラフ

忘れ物の多さでは、11～15年の男性、16年以上の女性の満足度が高くなっているほか、1～5年の女性も比較的満足度が高くなっています。その他の水準については3点代前半に位置しています。(図表10)

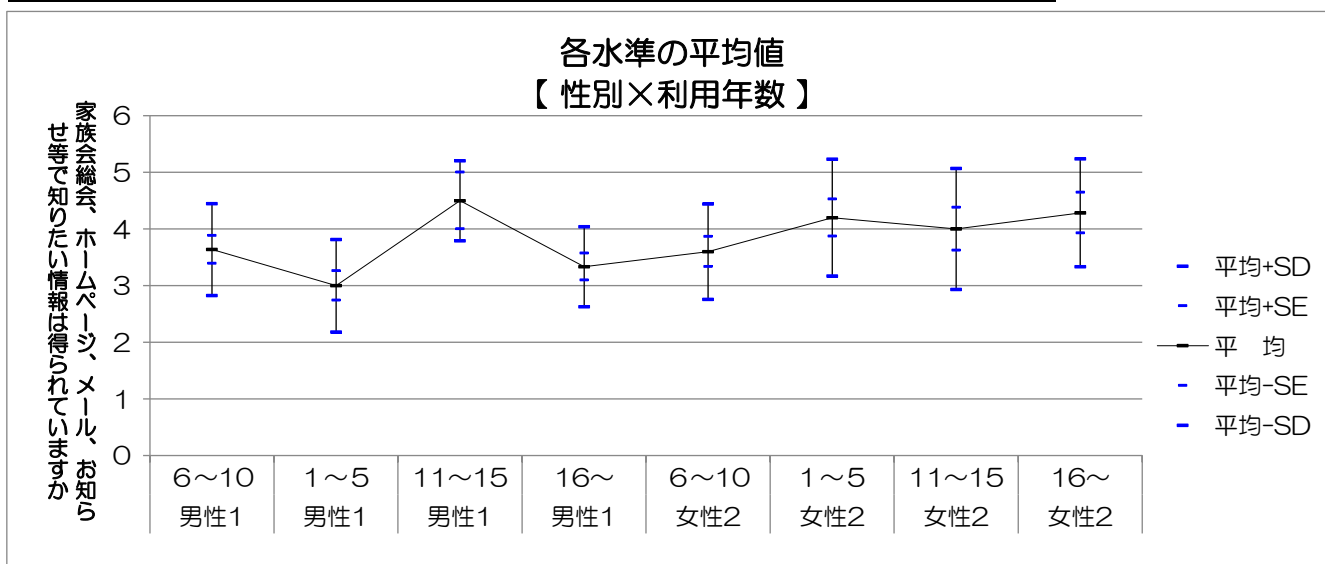
因子	平方和	自由度	平均平方	F 値	P 値
性別×利用年数	6.5957	3	2.1986	2.2523	0.0916



図表10 忘れものの多さ二元配置分散分析、因子の平均値グラフ

情報の取得に関する満足度が高かったのは、男性では11～15年利用している人のみで、女性では1～5年、11～15年、16年以上利用している人でした。それ以外の6～10年、1～5年、16年以上の男性、6～10年の女性は、満足度が高かったグループと比べ低い結果となっています。特に、1～5年の男性の満足度が低くなっていました。(図表11)

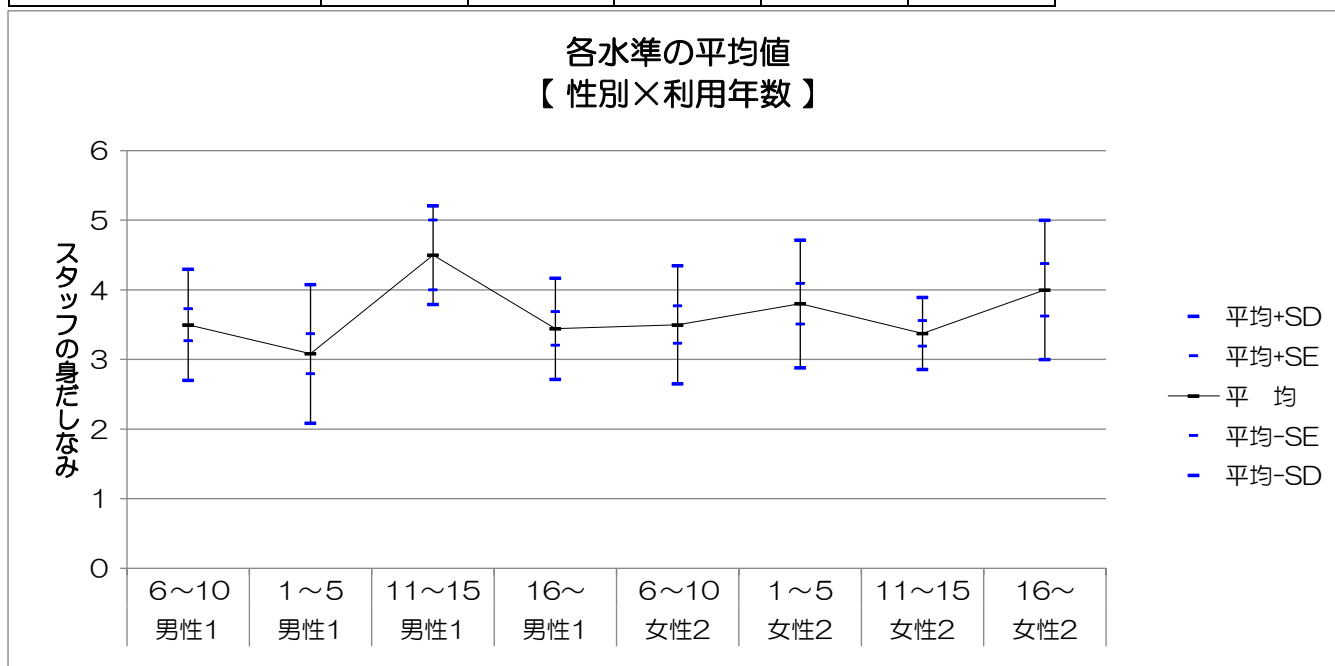
因子	平方和	自由度	平均平方	F 値	P 値
性別×利用年数	6.3146	3	2.1049	2.6722	0.0556



図表11 家族会総会、ホームページ、メール、お知らせ等で知りたい情報は得られていますか二元配置分散分析、因子の平均値グラフ

スタッフの身だしなみについては、1～5年の男性の満足度が低く、一方で11～15年の男性と16年以上の女性が高くなっています。6～10年、16年以上の男性、1～5年、6～10年、11～15年の女性はその中間に位置しています。(図表12)

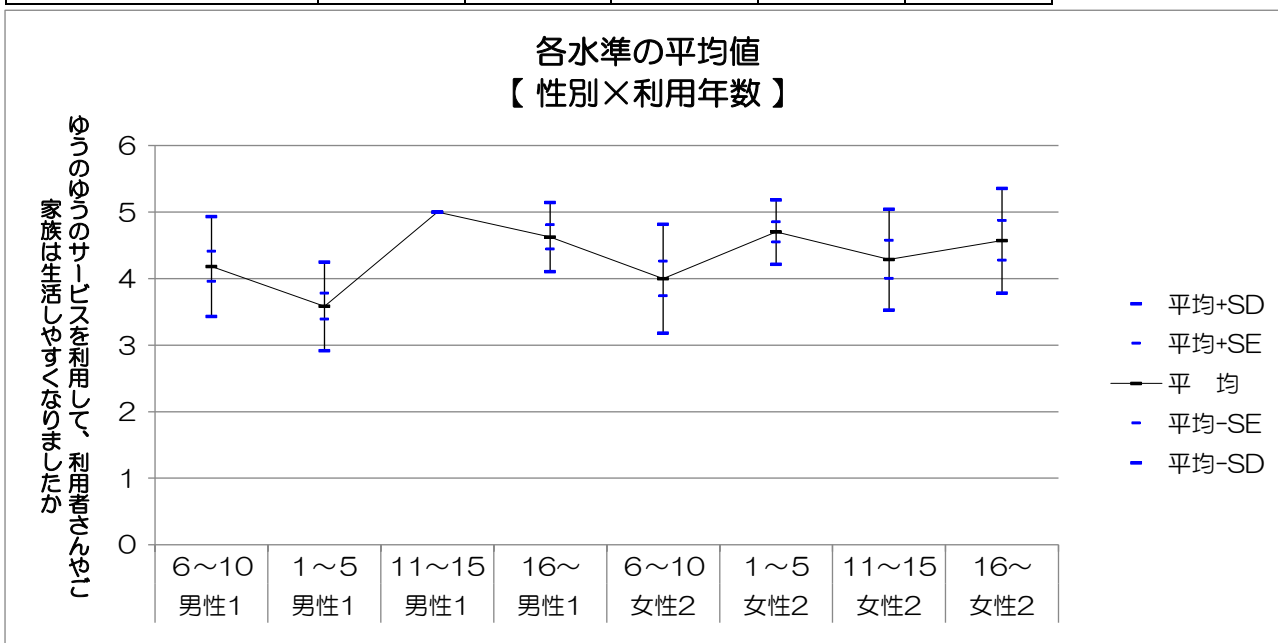
因子	平方和	自由度	平均平方	F 値	P 値
性別×利用年数	4.9193	3	1.6398	2.2788	0.0882



図表12 スタッフの身だしなみ二元配置分散分析、因子の平均値グラフ

ゆうのゆうのサービスを利用して生活しやすくなったかという項目については、1～5年の男性のみ4を下回っています。(図表 13)

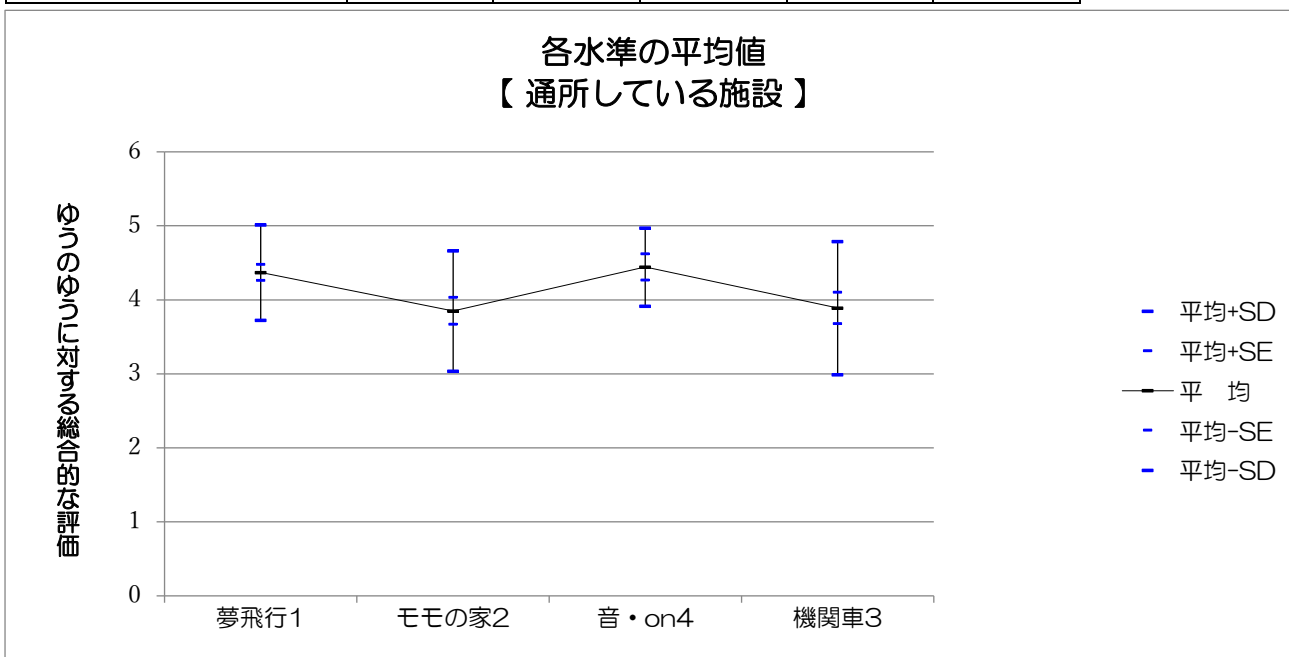
因子	平方和	自由度	平均平方	F 値	P 値
性別×利用年数	6.8624	3	2.2875	4.8774	0.0043



図表 13 ゆうのゆうのサービスを利用して、利用者さんやご家族は生活しやすくなりましたか二元配置分散分析、因子の平均値グラフ

最後に、ゆうのゆうに対する総合的な評価について説明します。この項目は、施設別で差がある結果になりました。相対的に、夢飛行と音・onが高く、モモの家と機関車が低くなっています。(図表 14)

	平方和	自由度	平均平方	F 値	P 値
通所している施設	6.5566	3	2.1855	4.2239	0.0082



図表 14 ゆうのゆうに対する総合的な評価二元配置分散分析、因子の平均値グラフ

## 2-3. 当法人と他法人のサービス満足度の比較

ここでは、当法人のサービス水準と他法人のサービス水準を比較し、その満足度に差があるのかを調べたことについて報告します。調査方法は、当法人のサービス満足度を答えてもらった人の中から他法人の事業所を利用している人を抽出し、その答えと、他法人の事業所（他事業所）のサービス満足度を答えてもらい、その答えを t 検定によって比較しました。t 検定の結果は P 値で表し、この報告では P 値が 0.1 以下であるとき、差があると定義します。

下の表 3 がその結果です。ほとんどで差がないという結果になりましたが、差があると認められたのは「スタッフの身だしなみ」のみで、当法人の満足度が 3.486 であるのに対し、他法人は 3.903 と、当法人のほうが 0.5 ポイントほど低い結果となりました。

また、t 検定では差があると認められませんでした。が、「送迎サービス」、「特色ある活動」、「施設の清潔感」、「忘れ物が多いと感じますか」で、満足度に開きがあるようです。「特色ある活動」は当法人のほうが 0.4 ポイントほど上回っていますが、「送迎サービス」では 0.3 ポイント、「施設の清潔感」、「忘れ物が多いと感じますか」で、当法人は他法人より 0.4 ポイントほど低くなっています。

	ゆうのゆうのサービス満足度 (他事業所利用者のみ)	他法人のサービス満足度	P 値
送迎サービス	3.727 (n=33)	4.080 (n=25)	0.2054
入浴サービス	4.043 (n=23)	3.913 (n=23)	0.6883
昼食調理サービス	3.750 (n=24)	3.899 (n=18)	0.6933
日中活動の内容	3.588 (n=34)	3.593 (n=27)	0.9870
全体イベント	3.758 (n=33)	3.792 (n=24)	0.9067
特色ある活動	4.212 (n=33)	3.818 (n=22)	0.1171
利用者さんに対する安全の配慮	3.686 (n=35)	3.677 (n=31)	0.9720
施設の清潔感	3.424 (n=33)	3.750 (n=24)	0.2673
忘れ物が多いと感じますか	3.375 (n=32)	3.800 (n=30)	0.1276
ホームページ、メール、お知らせ等で 知りたい情報は得られていますか	3.727 (n=33)	3.500 (n=30)	0.3827
個別支援計画書の内容は、 分かりやすく書かれていますか	3.912 (n=34)	3.833 (n=30)	0.7256
個別支援計画書の内容は、定期的に 改善されていると感じますか	3.676 (n=34)	3.700 (n=30)	0.9253
スタッフの身だしなみ	3.486 (n=35)	3.903 (n=31)	0.0736
スタッフを信頼していますか	4.088 (n=34)	4.030 (n=33)	0.8115
スタッフの全体的な評価	3.882 (n=34)	3.742 (n=31)	0.5559
サービスを利用して、利用者さんやご 家族が生活しやすくなりましたか	4.091 (n=33)	3.933 (n=30)	0.4775
法人の総合的な評価	4.086 (n=35)	3.871 (n=31)	0.3728

表3 ゆうのゆうと他法人のサービス満足度の比較、t 検定の結果

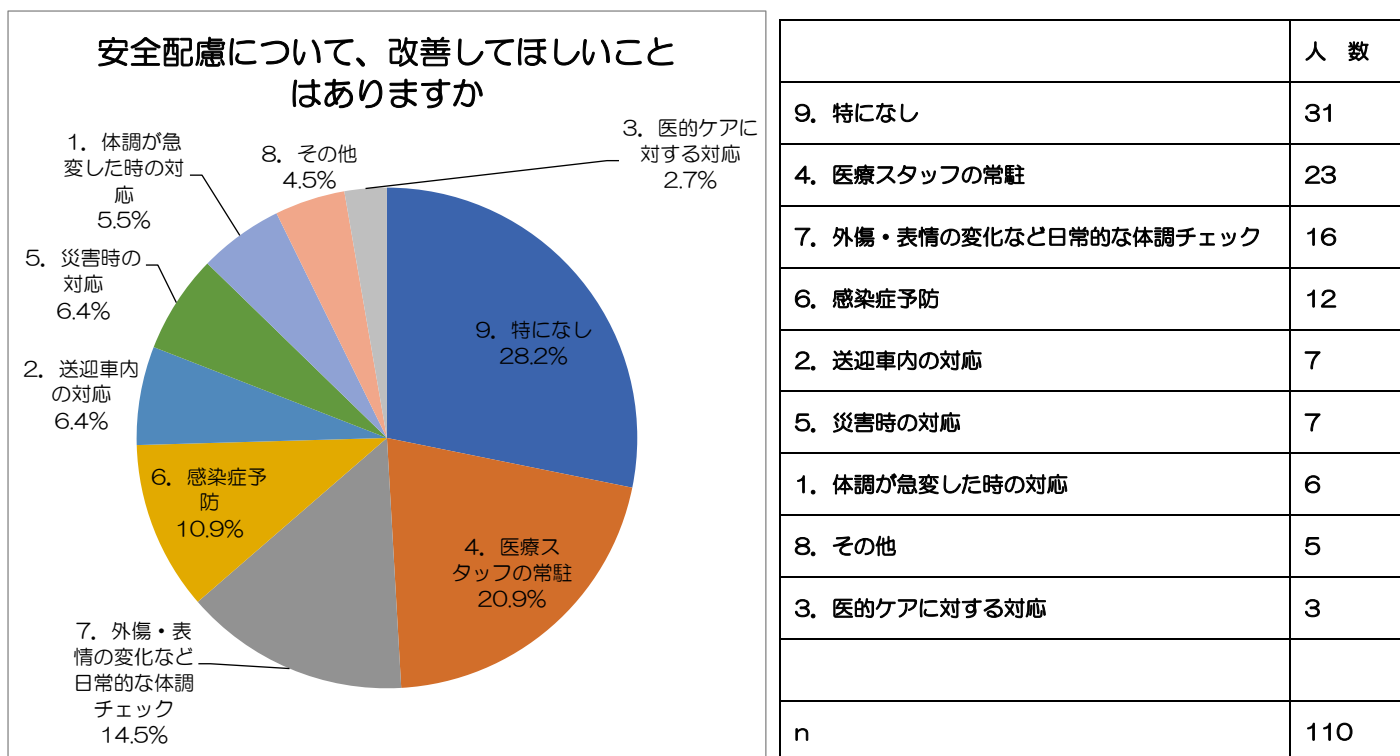


### 3. 当法人のサービス改善点について

次に、当法人のサービスの改善点について見ていきましょう。この調査では、先に述べた項目について、利用者さんやご家族はどのような改善点を望んでいるのかを調べました。この章では、当法人の課題が、具体的にどのような点にあるのかを見ていきたいと思えます。

なお、この報告では、特に改善点が挙げられているものについて説明し、「特になし」と回答した割合が半数を超えた項目については掲載を割愛しています。

まず、安全配慮についてです。この項目で多く挙げられているのは「医療スタッフの常駐」、「外傷・表情の変化など日常的な体調チェック」、「感染症予防」でした。この3つが全回答の半分の割合を占めています。施設別では、機関車が「医療スタッフの常駐」、夢飛行で「感染症予防」を望む回答が多いことが分かります。(図表 15)



	1. 体調が急変した時の対応	2. 送迎車内の対応	3. 医的ケアに対する対応	4. 医療スタッフの常駐	5. 災害時の対応	6. 感染症予防	7. 外傷・表情など日常的な体調チェック	8. その他	9. 特になし	総計
夢飛行	3	2	2	6	3	8	8	1	14	47
モモの家	0	1	0	4	3	1	5	0	9	23
機関車	1	3	0	8	0	2	2	3	5	24
音・on	2	1	1	5	1	1	1	1	3	16
総計	6	7	3	23	7	12	16	5	31	110

#### その他記述内容

- 改善ではないですが、他の利用者さんに迷惑にならないようにきちんとみていただきたいです。(夢飛行)

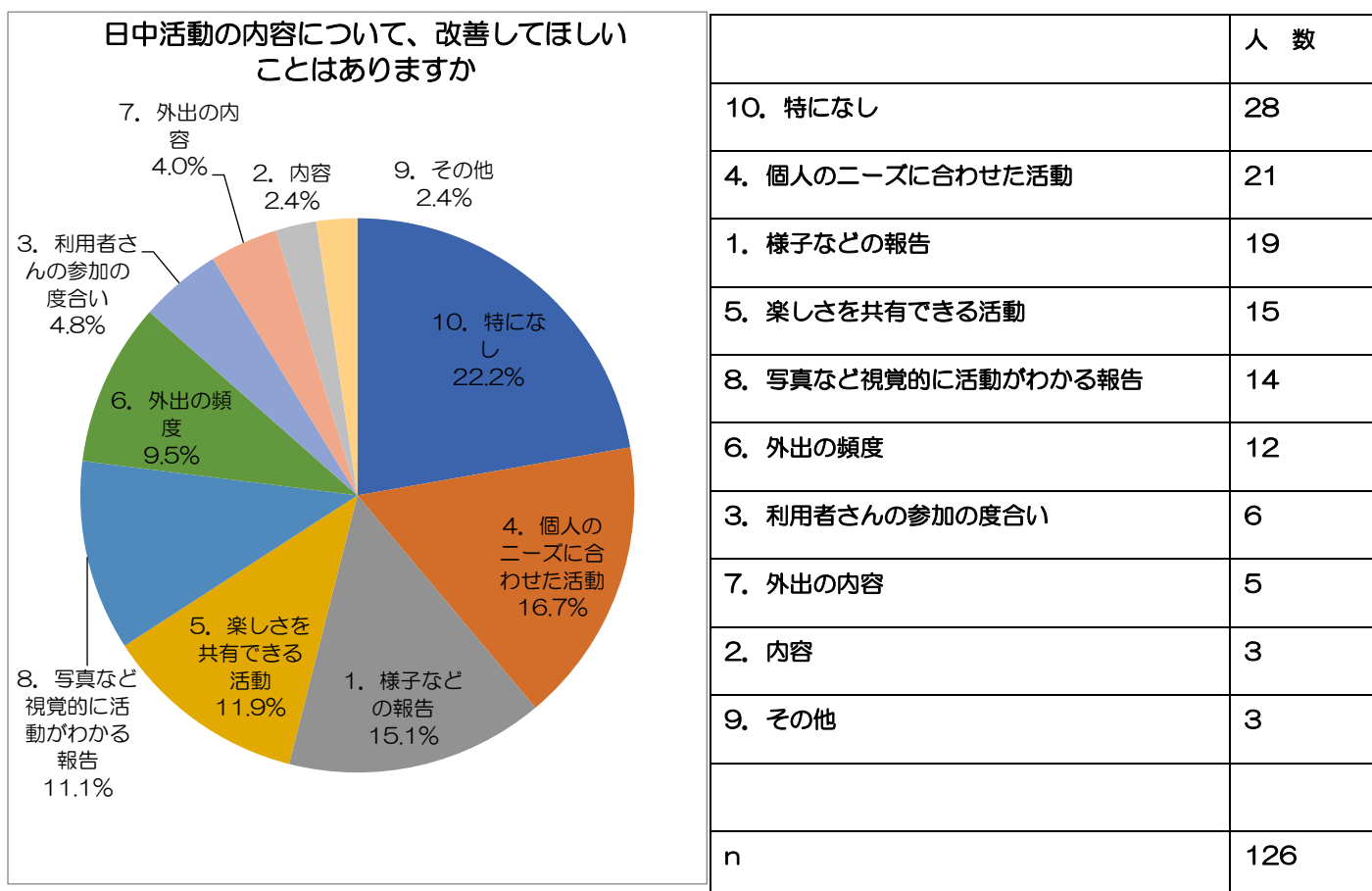
- 個々対応策は違うと思うが、詳しくこちら側にはわからない（音・on）
- ナースを常駐させて欲しい（機関車）
- 車いすへの座らせ方（機関車）
- 通所時に発熱や風邪症状の利用者さんの一時的な間隔、小部屋を設けたり、衝立で工夫したりと、感染予防に努めて欲しいです（機関車）
- 5：災害時用の薬、液体も預かって欲しい。原液だと半年はもつと聞いたのですが（モモの家）
- 2：詰め込みすぎて前の方のハンドルに顔をぶつけないか心配です。後、乗車時間が分かれば、長いときはタクシー手配なども考えたい（機関車）

図表 15 安全配慮について、改善してほしいことはありますか（回答割合、回答数、施設別回答数、その他の内容）

次に、日中活動の内容についてです。改善内容の内訳を以下の表 3 に示しています。

最も回答が多かったのは「個人のニーズに合わせた活動」でした。続いて、「様子などの報告」、「楽しさを共有できる活動」、「写真など視覚的に活動が分かる報告」、「外出の頻度」といった改善点が 10 名以上挙げられており、全体の回答の 6 割弱を占めています。

施設別に改善点として多く挙げられたものの割合を見ていくと、「個人のニーズに合わせた活動」は、どの施設も同じような割合で選択されています。「様子などの報告」は、モモの家と機関車で多く挙げられており、夢飛行と音・on では割合としては低いものとなっています。「楽しさを共有できる活動」では、やや夢飛行で挙げられている割合が高くなっているようです。「写真など視覚的に活動が分かる報告」では、モモの家の割合がやや高くなっています。（図表 16）



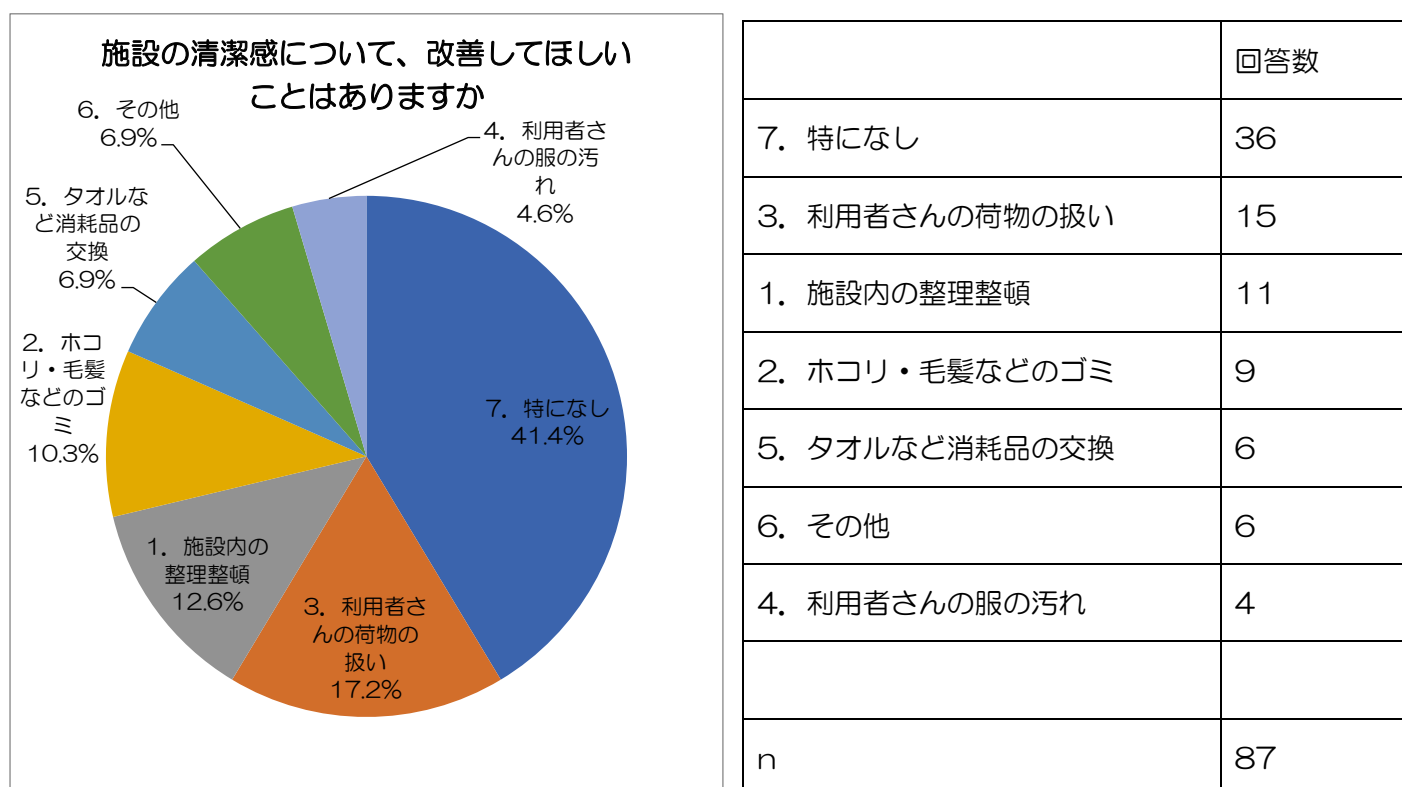
	1. 様子などの報告	2. 内容	3. 利用者さんの参加の度合い	4. 個人のニーズに合わせた活動	5. 楽しさを共有できる活動	6. 外出の頻度	7. 外出の内容	8. 写真など視覚的に活動の内容が分かる報告	9. その他	10. 特になし	合計
夢飛行	4	1	1	8	7	5	3	5	2	14	50
モモの家	6	0	3	5	2	2	1	6	1	5	31
機関車	8	2	1	5	3	3	0	2	0	6	30
音・on	1	0	1	3	3	2	1	1	0	3	15
合計	19	3	6	21	15	12	5	14	3	28	126

#### その他記述内容

- 最近、何をしているのか理解していないので、よく分からない（夢飛行）
- 時々、出かけているのでありがたいです。（夢飛行）
- 外出させていただく日は事前にお知らせいただきたい。（モモの家）

図表 16 日中活動の内容について、改善してほしいことはありますか（回答割合、回答数、施設別回答数、その他の内容）

施設の清潔感については、先に述べたものと比べると「特になし」と答えている割合が多いですが、「利用者さんの荷物の取り扱い」、「施設内の整理整頓」、「ホコリ・毛髪などのゴミ」といった改善点も挙げられています。施設別では、やや夢飛行と機関車に回答が寄せられていますが、機関車のほうが、全体の票に占める改善の要望の割合が高くなっています。（図表 17）



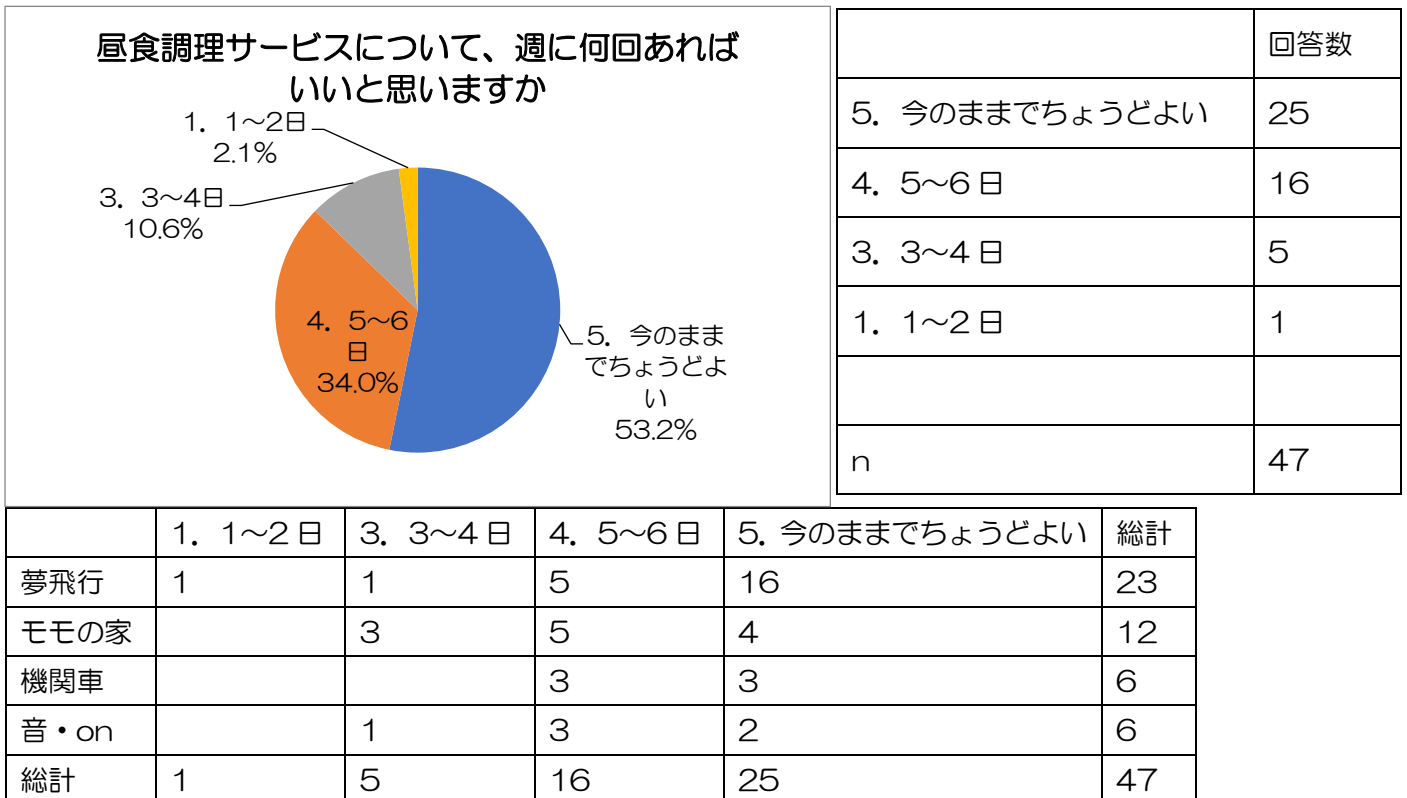
	1. 施設内の整理整頓	2. ホコリ・毛髪などのゴミ	3. 利用者さんの荷物の扱い	4. 利用者さんの服の汚れ	5. タオルなど消耗品の交換	6. その他	7. 特になし	合計
夢飛行	5	5	6	2	3	1	15	37
モモの家	1	1	2	0	1	2	12	19
機関車	4	1	6	2	2	2	6	23
音・on	1	2	1	0	0	1	3	8
合計	11	9	15	4	6	6	36	87

**その他記述内容**

- 清掃と整理、片付けの仕方は施設の色々や方向性と比例します。(夢飛行)
- 暗い(モモの家)
- 最近、施設に行く事がないので、よく分からない(モモの家)
- オムツに髪の毛など付着しているのが嫌です(音・on)
- オムツの当て方、半ケツ状態が多い、衣服の乱れ(機関車)
- 布団の乾燥、クッションの水洗いや乾燥機にかけてダニ予防(機関車)
- 3：清潔にしたいヨダレ用のタオルの袋の中に、汚い物が入れていることがまれにある。食事用のタオルの中の食べこぼしは包んで持ち帰らず、ゴミ箱に処分していただけたら助かります。(機関車)

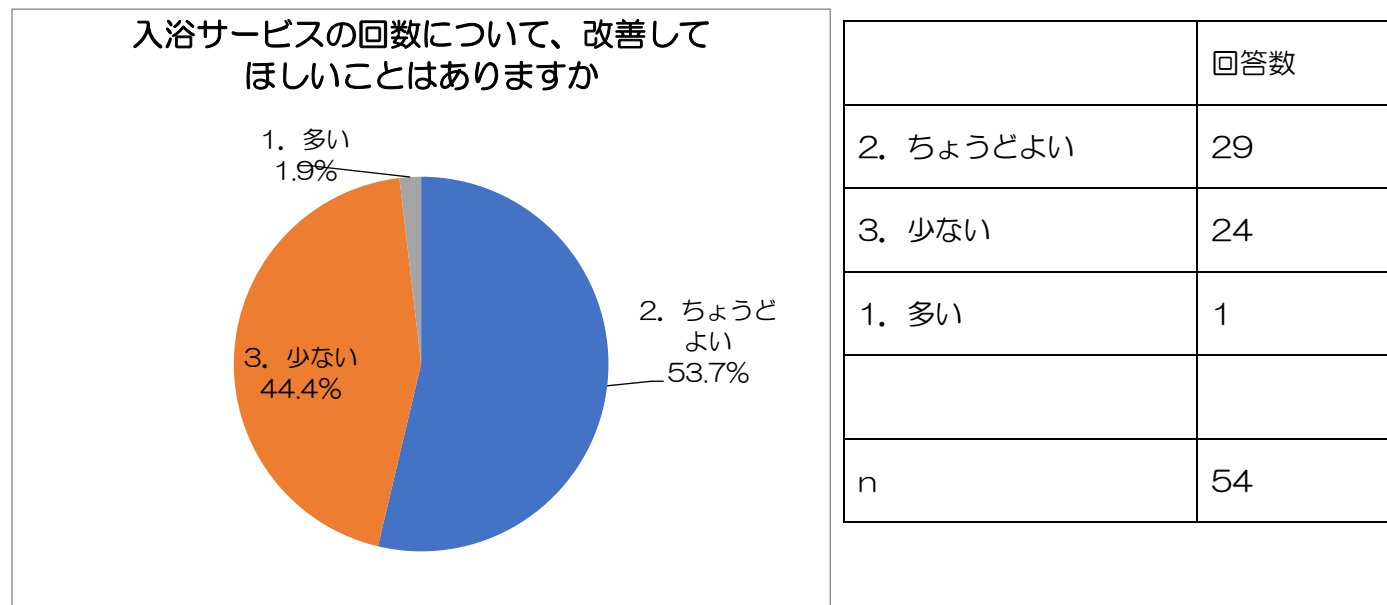
図表 17 施設の清潔感について、改善してほしいことはありますか(回答割合、回答数、施設別回答数、その他の内容)

昼食調理サービスの回数については、半分弱の方は「今のままでちょうどよい」と答えていますが、「5～6日」と答える人も34%と、ほぼ毎日昼食調理サービスを提供してほしいと思っている人がやや多いことが分かります。施設別では、夢飛行以外の施設で「5～6日」を希望している割合が高いようです。(図表 18)



図表 18 昼食調理サービスについて、週に何回あればいいと思いますか(回答割合、回答数、施設別回答数)

入浴サービスの回数についても、昼食調理サービスの回答と似たような回答の傾向となっています。半分弱の人が「ちょうどよい」と答えていますが、4割弱の方は「少ない」と感じており、この2つが拮抗しています。また、「多い」と感じる方はごく少数でした。施設別では、どの施設でも全体の割合と同じような回答分布となっています。施設別では、夢飛行とモモの家、音・onがやや「ちょうどよい」のほうが多く、機関車は「少ない」と答えた方が6割。(図表 19)



	1. 多い	2. ちょうどよい	3. 少ない	合計
夢飛行	0	14	10	24
モモの家	1	8	6	15
機関車	0	3	6	9
音・on	0	4	2	6
合計	1	29	24	54

図表 19 入浴サービスの回数について、改善してほしいことはありますか（回答割合、回答数、施設別回答数）

#### 4. CS ポートフォリオ分析

この章では、この調査で得られた結果をもとに CS ポートフォリオ分析を行いました。この分析は、当法人の総合的な評価に対する各項目の重要度（相関係数）<sup>4</sup>を測定し、その重要度の数値と、満足度調査で得られた平均値との散布図を作成することによって、当法人の強みや、優先的に取り組まねばならない課題を明らかにすることが目的です。

下の散布図は、当法人の総合的な評価に対する各項目の重要度（相関係数）を横軸に、各項目の平均値を縦軸にして、各項目を対応するところにプロットしたものになります。

図の内容を説明すると、縦軸と横軸のオレンジ色の点線で、4つの象限に区切られており、それぞれ「重点維

<sup>4</sup> 各項目の重要度（相関係数）を  $r$  とすると、 $r = \frac{s_{xy}}{s_x s_y} = \frac{\frac{1}{n} \sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\frac{1}{n} \sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2} \sqrt{\frac{1}{n} \sum_{i=1}^n (y_i - \bar{y})^2}}$ （ $n$  は任意の項目のデータ数、 $i$

は個々の数値、 $x$  は任意の項目、 $y$  は「ゆうのゆうに対する総合的な評価」、 $s_{xy}$  は共分散、 $s_x$  は任意の項目の標準偏差、 $s_y$  は「ゆうのゆうに対する総合的な評価」の標準偏差）で求める。また、相関係数はペアワイズにより計算した結果を掲載している。

持項目」、「維持項目」、「改善項目」、「重点改善項目」という名前を付けています。「重点維持項目」は各項目の重要度が0.5以上、各項目の平均値が3.8以上の領域にある項目であり、「維持項目」は重要度が0.5未満、平均値が3.8以上の領域にある項目、「改善項目」は重要度が0.5未満、平均値についても3.8未満の領域にある項目、「重点改善項目」は重要度が0.5以上、平均値が3.8未満の領域にある項目であると定義します。

それぞれの領域について説明すると、「重点維持項目」とは、全体的なサービスに重要な影響があり、満足度も高い領域です。この領域にある項目は、サービス水準を維持するためには、優先的にその水準を維持する必要がある、言い換えると満足度が下がるとサービス全体の水準も下がってしまうことを意味します。

「維持項目」とは、サービス全体にかかわる影響度は低いが、一定の満足度を維持している項目を指します。

「改善項目」は、サービス全体にかかわる影響度は低く、満足度も一定の水準を下回っている項目を指します。満足度は低いですが、改善の優先度は低いため、改善の努力を必要とする項目です。

「重点改善項目」とは、サービス全体の水準を決めるうえで重要だが、満足度が低くなっている項目であり、サービス全体の水準を上げるには、優先的に資源を投入して改善していく必要がある項目を指します。

以下の表が、それぞれの領域に含まれる項目です。(表4)

重点維持項目：「ゆうのゆうのサービスを利用して、利用者さんやご家族は生活しやすくなりましたか」、「ビー玉アート、利用者還元金などゆうのゆうが行っている特色ある活動」、「スタッフを信頼していますか」、「スタッフの全体的な評価」、「車いすダンス、クリスマス会などの全体イベント」
維持項目：「個別支援計画書は分かりやすく書かれていますか」、「昼食調理サービス」、「入浴サービス」、「送迎サービス」
改善項目：「家族会総会、ホームページ、メール、お知らせ等で知りたい情報は得られていますか」、「施設の清潔感」、「忘れ物は多いと感じますか」
重点改善項目：「家族面談」、「個別支援計画書の内容は定期的に改善されていると感じますか」、「日中活動の内容」、「利用者さんに対する安全の配慮」、「スタッフの身だしなみ」

表4 各領域に対する各項目の対応表

コメントすべき点は、今年度から新しい項目が増え、「ビー玉アート、利用者還元金などゆうのゆうが行っている活動」、「スタッフを信頼していますか」、「スタッフの全体的な評価」、「車いすダンス、クリスマス会などの全体イベント」、「忘れ物は多いと感じますか」、「家族面談」が入ったことです。

重点維持項目には、「ビー玉アート、利用者還元金などゆうのゆうが行っている特色ある活動」、「スタッフを信頼していますか」、「スタッフの全体的な評価」、「車いすダンス、クリスマス会などの全体イベント」が入りましたが、特に「スタッフを信頼していますか」、「スタッフの全体的な評価」は、サービス全体にかかわる重要度がかかなり高い結果となりました。また、これらの項目は満足度も高く、スタッフの質については評価されていることがうかがえます。

そのほかにも、「車いすダンス、クリスマス会などの全体イベント」、「ビー玉アート、利用者還元金などゆうのゆうが行っている特色ある活動」もやや強い相関がでており、全体のサービスにやや大きな影響を及ぼしていると考えられます。

重点維持項目には、「家族面談」が新しい項目の中で入りました。昨年度の調査で重点維持項目に入っているものは、「日中活動の内容」のみですが、昨年度よりも相関係数は下がり、全体のサービスに占める影響度は減っている結果となりました。

また、昨年度から、「利用者さんに対する安全の配慮」、「スタッフの身だしなみ」、「個別支援計画書の内容は定期的に改善されていると感じますか」が改善項目から重点改善項目に移動しています。これは、昨年度と比べて

全体のサービスに占める重要度が増していることを示唆しており、点数は昨年度とあまり変わっていないという結果でした。「入浴サービス」については、昨年度は重点改善項目にありましたが、維持項目へシフトしました。つまり、昨年度から重要度は減りましたが、満足度は高くなっています。

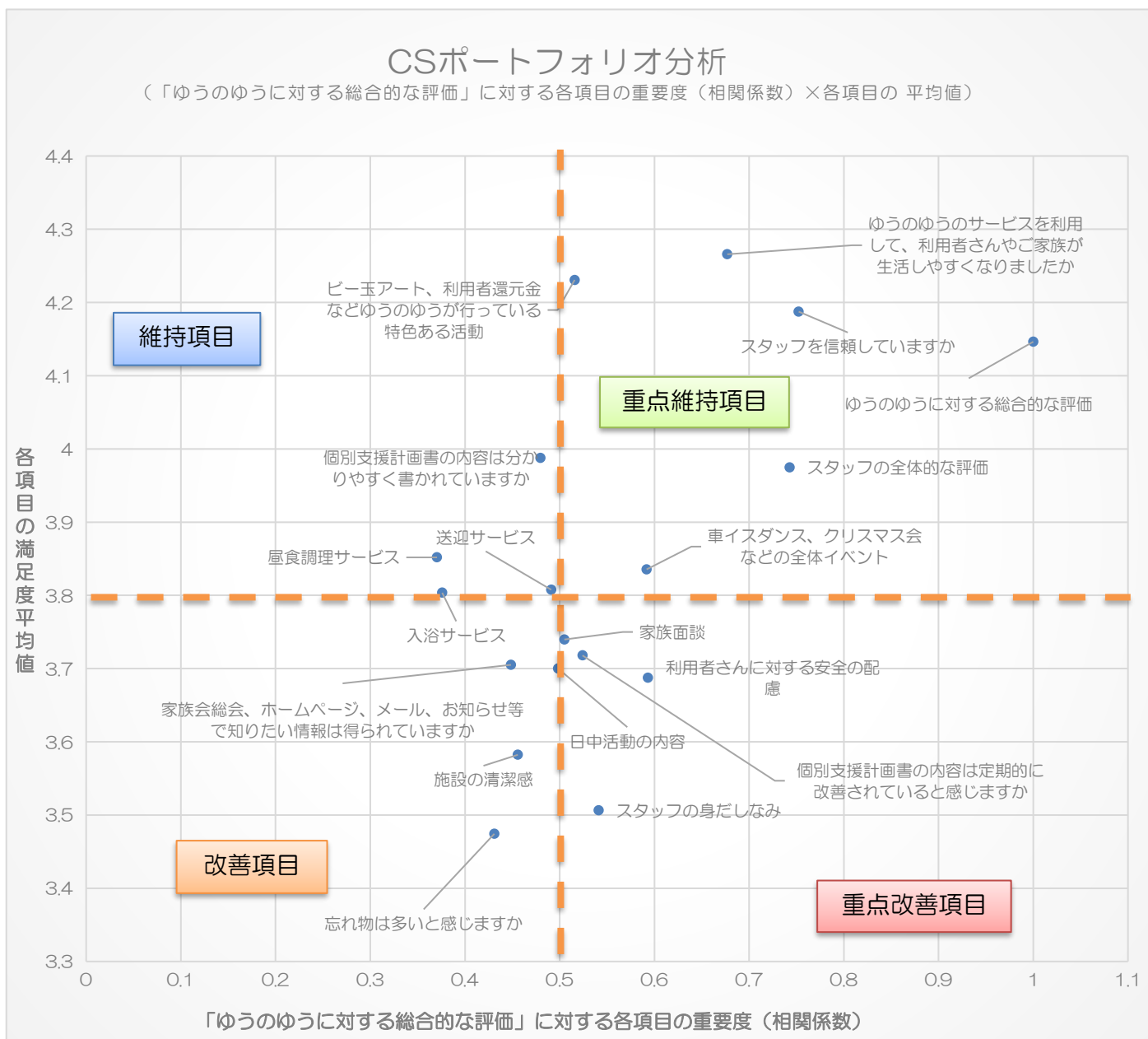


図1 CSポートフォリオ分析(「ゆるのゆるに対する総合的な評価」に対する各項目の重要度×各項目の平均値)

## 5. まとめ

これまでの分析結果を踏まえて、法人全体と各施設の課題について述べていきます。

### 法人全体の課題

まず、日中活動の内容について早急に改善を行うべきです。CSポートフォリオ分析の結果より、昨年度の調査においても重点改善項目の領域に含まれており、満足度の平均値も上昇していない状況を見ると、満足度が低くなっている原因を特定することが求められます。また、二元配置分散分析より、施設ごとの差はついておらず、通所年数別によって満足度に差が開きがあるため、より一層法人全体としての取り組みを進めていく必要があります。

当法人は現在のところ(2018年8月現在)日中活動の内容を改善するために、前年度の調査結果を受け、記録内容の充実に向けた取り組みや、施設内ミーティングの話し合いを行い、施設ごとの改善策を立てて満足度の改善に向

けて取り組みを行っており、その結果が次年度の調査結果に反映されるかどうかが待たれるところです。また、内容自体に関しては、別調査であるニーズ把握調査の結果を参照し、活動内容を活気づけるような日中活動を行うことなど、スタッフ一人一人が日中活動の内容を考えて、その質を上げていくことも望まれるでしょう。

また、利用者さんに対する安全の配慮、スタッフの身だしなみ、個別支援計画書の内容の定期的な改善についても何らかの対策を立てたほうがいいでしょう。というのも、これらの項目は、前年度と比べあまり満足度に変動が見られないためです。

利用者さんに対する安全の配慮については、二元配置分散分析で年次別の満足度に差が現れましたが、施設別では現れていないので、法人全体で取り組むべき課題です。安全配慮に対する改善点は比較的多く寄せられており、特に多かった医療スタッフの常駐、外傷・表情の変化などの日常的な体調チェック、感染症予防に対し、優先的に取り組む必要があるでしょう。

スタッフの身だしなみ、個別支援計画書の内容の定期的な改善については、スタッフの身だしなみのみ二元配置分散分析の性別×利用年数で差があると認められましたが、これといった改善点も挙げられることはなく、満足度のみが他の項目と比較して低くなっています。ただし、スタッフの身だしなみについては、他事業所を利用している方の満足度と、他事業所のスタッフの身だしなみに関する比較では差が表れており、当法人の満足度のほうが低く出ているため、他事業所を利用している利用者さんとご家族は物足りないものを感じているのかもしれません。

次に、CSポートフォリオ分析の重点維持項目の領域に目を移すと、スタッフの信頼度や評価がサービス全体の評価に重要な影響を及ぼしている可能性が高く、サービス水準の維持・向上のためには、スタッフの能力開発に一層の力を入れていくことが重要です。

また、ビー玉アートといった当法人の特色ある活動や全体イベントも、当法人のサービス全体に大きな影響があることが示唆されており、スタッフの能力開発と同じく、法人全体でその質を上げていく取り組みを行うことが法人の戦略上重要となっています。

## デーセンター夢飛行

二元配置分散分析の結果より、施設別で比較すると満足度は高い水準にありますが、性別×施設別の差があると認められた項目より、女性より男性の満足度が低くなっている傾向にあるようです。そのため、男性利用者に対するサービスの改善を目指す必要があるでしょう。

また、サービスの改善点を見ると、利用者さんへの安全の配慮では、医療スタッフの常駐、外傷・表情の変化などの日常的な体調チェック、感染症予防に対する要望の割合が高くなっています。

日中活動の内容に関する改善点では、個人のニーズに合わせた活動、楽しさを共有できる活動、外出の頻度、写真など視覚的に活動が分かる報告に対する割合が高いようです。

施設の清潔感の改善点については、施設内の整理整頓、ホコリ・毛髪などのゴミ、利用者さんの荷物の扱いについて割合が高くなっています。

## デーセンターモモの家

二元配置分散分析の結果より、入浴サービス、スタッフの信頼度および全体的な評価、サービスの総合的な評価が、満足度の高い施設と比べ、やや低くなっているようです。スタッフに関わる評価を優先的に上げる努力をしていく必要があります。

安全配慮の改善点では、外傷・表情の変化など日常的な体調チェックに対する要望がやや多くあります。

日中活動の内容に対する改善点は、様子の報告や視覚的に活動が分かる報告など、報告の充実に対して改善を望む割合が高いと言えます。また、個人のニーズに合わせた活動をしてほしいと思っている人も一定の割合でいるようです。

昼食調理サービスと入浴サービスに関しては、サービス量を増やしてほしいと感じる人が多いようです。



## デーセンター機関車

二元配置分散分析の結果より、モモの家と同様、スタッフに関する評価とサービスの総合的な評価が、高い施設と比べ低くなっています。しかし、それ以上に送迎サービス（特に男性利用者）と入浴サービスの評価が低くなっており、早急に対策を立てる必要があります。

安全配慮の改善点については、医療スタッフの常駐に対して関心が高まっているようです。

日中活動の内容は、様子などの報告に力を入れてほしいと感じる人が多いようですが、写真を使った報告といった視覚的な報告の活用については、さほど改善点と感じていないようです。

施設の清潔感については、施設内の整理整頓、利用者さんの荷物の扱いを改善してほしいと感じている人が多いようです。

また、入浴サービスの回数が少ないと感じている人が多いようです。

## デーセンター音・on

一層の調査協力をお願いします。今年度の回答者数は9名と、分析に十分な人数を得られませんでした。満足度の平均値は他施設と比べると高くなっていますが、回答者数が少ないため、評価に偏りが出ている可能性があります。より精密な分析を行いたいため、スタッフが回答の呼びかけを行うなど、回答の回収に努めてください。

二元配置分散分析の結果より、送迎サービスと施設の清潔感において、男女の評価の差に大きな開きがあるようです。どちらも男性の評価が高く、それに比して女性はかなり低い評価となっています。

また、安全配慮の改善点では、医療スタッフの常駐を望んでいる方の割合が多いようです。

報告は以上になります。この結果をもとに、利用者さんやご家族に対し、より質の高いサービスを合理的に提供できるよう、対策を行っていくようにお願いします。