
社会福祉法人はるにれの里
家族会連絡協議会
2011 年度アンケートの総括

2012/8/25 版

作成：はるにれの里 家族連絡協議会 役員会

目次

1	アンケートの主旨と目的	3
1.1	はじめに	3
1.2	アンケートの内容について	3
1.3	アンケートの全体像	4
2	アンケートの回答内容	5
2.1	家族自身の意識	5
2.1.1	まとめ ～ 事業者への要望事項	5
2.1.2	全体的な事項	5
2.1.3	入所／ケアホーム利用者(53%)	5
2.1.4	通所利用者(33%)	5
2.1.5	就労支援利用者(12%)	5
2.2	利用者に対する介助／支援の要望	6
2.2.1	まとめ ～ 事業者への要望事項	6
2.2.2	詳細事項	6
2.3	事業者への要望	7
2.3.1	まとめ ～ 事業者への要望事項など	7
2.3.2	詳細事項	7
2.4	将来に対する希望	8
2.4.1	まとめ ～ 事業者への要望事項など	8
2.4.2	詳細事項	8

1 アンケートの主旨と目的

1.1 はじめに

本書は、2011年度末に「はるにれの里 家族連絡協議会」（以下「連絡会」と称する）の会員家族に実施したアンケートの、回答の総括を行うものである。

連絡会としてのアンケートは、世の中で社会福祉法人に行われているアンケートが、第3者評価やオンブズマン評価という事業体としての評価が多く、利用者の家族が本当に求めている事と乖離があるのではないかと、という疑問から「本音の収集」という動機で実施したものである。なので、通常行われているアンケートと大きく内容が異なり、違和感を抱かれるかとも思う。

しかし、事業者がコンプライアンスを順守したというエビデンスを示される事より、利用者が幸せに過ごす姿を見る事が家族の願っていることである。そのために家族がどのような思いを持っているのかを、事業者に対して正しく伝える事が大切であると考えます。

このような趣旨であるが、第1回目のアンケートとして、目的が十分に達成できたとは考えていない。ただ、会員諸氏より誠意のこもった回答を得ることができたので、現時点での家族の意思や、利用者に対するお願い、事業者に対する要望を、今後の事業に反映していただきたいと願ひ、ここに記すものである。

1.2 アンケートの内容について

アンケートは4つの大項目から構成しており、それぞれの目的は以下のとおりである。

項番	質問事項（大分類）	目的
1	家族自身の意識	家族がどのような意識を持っているのかを理解することによって、以降の質問に対する動機を関連付ける
2	利用者に対する介助／支援の要望	介助／支援で気になる事や改善して欲しいことを理解する
3	事業者への要望	事業視点で家族から事業者がどのように見えているのか理解する
4	将来に対する希望	将来に対する不安や、家族の希望、不安を打破するための方法などの考え方を理解する

5項目として、自由に記述をしてもらった。詳細は付録1を参照。

1.3 アンケートの全体像

会員数	約280名（24年6月見込み）
回答者数	122（会員の家族も回答可としたため、全数は会員数とも異なる）
回答率	43.6%（回答数と会員数より単純に計算したもの）
回答期間	2012/4～2012/7

2 アンケートの回答内容

2.1 家族自身の意識

2.1.1 まとめ ～ 事業者への要望事項

- ・入所／ケアホームの家族は、QOL (Quality of Life 生活の質) を高めたい
- ・通所の家族の 45%はケアホーム移行を考えている
- ・通所の家族は、ショートステイの増加を望んでいる
- ・就労支援の家族は、ショートステイとフォローアップを必要と感じている
- ・障がい者に対する活動があれば、もっと参加を募ってほしい

2.1.2 全体的な事項

家族の利用者についての関心は、96%が持っており、非常に高い状況であった。また、障がい者に関係する活動に対する参加意識も 76%と高いので、今後どのような活動を求めているのか調査して、有効的な活用を考えたい。(1-5)

なおケアホームからの通所利用者も存在しているので、両方に記入した場合はそれぞれを集計対象とした。

2.1.3 入所／ケアホーム利用者(53%)

入所／ケアホーム利用では、普段別々に暮らしているため、面会の機会をどうとらえているかという問いを行った。月1～2回が 62%であり、他は頻度の低いものであった。(1-3.1) 面会は現状のままでよいという考えは 64%であったが、機会をもっと増やしたいという考えは 32%あり、利用者の人生の質を高めるといった内容のコメントであった。(1-4.1)

2.1.4 通所利用者(33%)

ケアホームへの移行を望むという回答が 45%あった。(1-3.2) 受けたいサービスについては現状で良い 60%であったが、一方増やしたいが 27%で、余暇活動やショートステイを要望していた。事業者へ対応を要望するものである。(1-4.2)

2.1.5 就労支援利用者(12%)

利用者に対する不安は 67%がないとのことだが、31%は不安を感じていた。(1-3.3) また利用したいサービスについては、ない 31%、わからない 31%で、必要を感じているのは 26%でショートステイとフォローアップであった。事業者へ対応を要望するものである。(1-4.3)

2.2 利用者に対する介助／支援の要望

2.2.1 まとめ ～ 事業者への要望事項

- ・ 支援計画に対して「わからない」という回答があった（現場との乖離の懸念）
- ・ 入所／ケアホーム利用者に対しては、QOLを根本とした支援の改善
- ・ 支援計画は満足度が高いが、もっと解りやすいものに改善する努力を行う
- ・ 家族は、利用者の服装や身だしなみ、健康について気にしている
- ・ 担当者と家族のコミュニケーションの改善
- ・ 事業者へあまり要望をしてはいけないと思いつつ、日常についてはもっと知りたい

2.2.2 詳細事項

入所／ケアホーム利用者の家族は、面会時に86%が利用者の状況を気にしている。現状良好というところもあるが、服装や健康状態、態度については苦言もあり。(2-1.1)

通所利用者は、現状気になることが、「ない」53%、「ある」18%であった。ケアホーム利用者との差が大きいので、今後は「ない」という回答の真意を調査したい。(2-1.2)

就労支援利用者も、気なることが「ない」44%、「ある」25%であった。こちらも「ない」という回答の真意を調査していきたい。(2-1.3)

全体に対する質問として、「サービス利用に対する不安」に対して、職員との関係や本人が生かされていないことを回答として49%あったが、反面無回答が51%あった。これは「ない」という意味での回答か、今後の調査事項としたい。(2-3)

支援計画は61%が「満足」との回答だったが、「わからない」が15%あり、これは事業者の課題となるものである。「不満」は6%あるので、事業としての努力を期待したい。(2-4)

「サービスの利用状況が知りたいか」については、「現状で良い」が49%、「もっと知りたい」が35%という状況であった。この現状で良いという理由については、事業者のすることを増やして本来の目的である支援が充実できないといった懸念もあるため、本来目指さなくてはならない状態は何かを次回に調査したい。(2-5)

介助／支援の要望事項の自由記述では、服装や身だしなみに気をつけて欲しい、健康についての要望、担当者と家族のコミュニケーションの要望が目立っていた。利用者の状態や家族の状況でいくつかのケースを特定できると思うので、今後は事業者と家族会などで具体的な方針を示す必要があると考える。(2-2)

また、知りたい事としては、日常の生活や作業の状況について多かった。現場の負担が増えるとの懸念もあるが、管理者の現状チェックなどのプロセスに組み入れるなど、なんらかの工夫によって実現を検討していただきたい。(2-6)

2.3 事業者への要望

2.3.1 まとめ ～ 事業者への要望事項など

- ・事業者の現状の満足度は高い
- ・現在の事業範囲での要望事項のポイントは、高齢化への対策である
- ・災害対策へも目が向けられている
- ・職員の待遇や人員の確保も課題と感じている

2.3.2 詳細事項

事業者にあり方についての満足度は、不満が1%、無回答と「わからない」が32%、「満足」と「ほぼ満足」で67%と高い状態である。(3-1)

事業者に実施して欲しい事として、83%がなんらかの要望を持っている。「生活全般」26%、「趣味余暇」28%、「財産管理等」16%、「疾病対策」14%、「その他」5%となっている。その他の内容としては災害対策があった。(3-2)

現在の事業範囲を超える事での要望として、「ない」42%、「ある」29%であった。「ある」の内容として老人介護（高齢者）対策であり、現在の利用者や家族の利用も含めて要望があった。(3-3)

事業者の今後のあり方について、考えていることが「ある」が21%、「ない」が39%であった。「ある」の内容としては、利用者の老後の対策をして欲しい、職員の待遇や質や人数の改善、などであった。(3-4)

2.4 将来に対する希望

2.4.1 まとめ ～ 事業者への要望事項など

- ・利用者家族は、将来に対して不安を持っている
- ・行政などへの意思表示は、家族として積極的に対応する
- ・今後の利用者と家族の関係は、現状維持と改善の両方の意見がある
- ・その他多々要望はあるが、取組を家族にもわかるように進めて欲しい

2.4.2 詳細事項

利用者の将来に対する不安があるとしているのは97%あった。不安の内容は今までの質問事項での回答が、そのまま将来の問題と感じていると思われる。(4-1)

行政などへの意見を表示することに対して、「必要」68%、「どんな影響があることかわからない」18%であり、「必要ない」は0%であった。将来の不安に対して、家族としては意志を表明する態度であると言える。(4-2)

利用者と家族の間の状態として、「現状のままでよい」41%、「改善」と「考えていきたい」と「その他」で48%、「事業者に任せる」4%であった。半数は現在のやり方や状況でよいと考えているが、半数は生活レベルの向上をしていきたいと考えている(4-3)

自由記入にもいろいろと記述があり、参考になると思うが、基本的に前述したアンケートの内容に沿ったものである。法人の個々の事業の特性もあると思うが、その中で取り組める事項を課題として対応をお願いしたい。できれば、そういった取組が、家族に伝わる工夫もしていただくことで、また建設的な意見が出てきて、利用者へのサービスが向上すると信ずるものである。(5-1)

以上