

福祉サービス利用者意向調査キット 活用のすすめ

～具体的な事例から調査キットの活用方法をイメージ～

社会福祉法人 神奈川県社会福祉協議会



福祉サービス利用者意向調査キット活用のすすめ ～ 目 次 ～

1. はじめに ～サービスの質の向上をめざす「自己評価」の礎として～



2. 福祉サービス利用者意向調査キットとは・・・・・・・・・・ 2



3. 座談会～福祉サービスの質の向上を目指して・・・・・・・・ 6



4. 具体的事例から活用方法をイメージする・・・・・・・・・・ 15



- (1) 「職員も同一項目の調査を実施～足柄療護園」
- (2) 「利用者自らが選択するサービスに向けて～
横浜市片倉三枚地域ケアプラザ」
- (3) 「保護者参加のための具体的改善～しらかば保育園」

1. はじめに ～サービスの質の向上をめざす「自己評価」の礎として～



「利用者の立場に立った福祉制度の構築」を掲げた社会福祉基礎構造改革において、社会福祉制度上初めて「サービスの質」や「サービス評価」に関する考え方や具体的な方策が示されました。

これを受けて、社会福祉法には、「社会福祉事業の経営者は、自らその提供する福祉サービスの質の評価を行うこと（中略）により、常に福祉サービスを受ける者の立場に立って良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めなければならない」と事業者の責務が明記されました（第78条）。

福祉サービス事業には、利用者の意向を尊重したサービス提供に努め、さらにその結果についての利用者満足を検証し、提供するサービスの質の向上をはかっていくことが求められています。

利用者が「満足」する質の高いサービスの実現には、一方で、サービスを提供する職員の「満足」を高めることも必要であることはいうまでもありません。

働きがいややりがいといった「職務への満足」を生み出すには、賃金や労働条件といった賃金的環境を充実させるだけでは十分ではありません。職員が日々の業務を通して、「利用者に満足してもらえた」「仲間とともに課題を解決し、目指すケアに取り組んでいける」といった、「達成感」、「充実感」や「成長の実感」を得られる職場環境を整えることが大切になります。

職員の「職務への満足」は、「もっとよいサービスを提供したい」という意欲をひきおこし、職員の意識や行動を変えていきます。職員の前向きな変化は利用者に伝わり「利用者の満足」をより高めます。利用者の満足と職員の満足の良い循環は、経営基盤の安定化につながるものであり、職員がやりがいを実感できる職場環境を整備することは経営者に課せられた重大な使命です。

このような職場環境づくりには、提供するサービスを組織全体で見直し、課題解決に取り組む「サービス評価（自己評価）」が非常に有効に機能します。

自己評価の過程で利用者の意向や満足度を確認することで「励み」や「気づき」を得たり、組織の理念や目指すサービスの姿を職員間で確認し合うことによって、業務への強い動機づけを得ることができます。

「利用者意向調査キット」は、このような自己評価活動が積極的に取り組まれることを願って、自己評価支援方策の一つとして開発しました。「利用者意向調査キット」が、多くの事業者を活用され、利用者、職員、事業者の三者の「満足」の向上に寄与し、本県の福祉サービスの質の向上に貢献できれば幸いです。

神奈川県社会福祉協議会
経営相談室特別相談員
藤村和静



よりよいサービス提供をめざして 福祉サービス利用者意向調査キット 活用のススメ！！

あなたの事業所では、利用者の思いや意向、希望や期待をどのように掴んでいますか。本会では、事業所が利用者の意向や期待に応える質の高いサービスを提供することをサポートするために「福祉サービス利用者意向調査キット」を開発しました。ぜひご利用ください。

調査の手順、調査結果のあらまし、申し込みの方法などの詳細は、次頁以降をご覧ください。

—利用者の意向把握が大切な理由—

利用者の意向を適切に把握することによって、利用者が望むポイントが掴めます。職員がこのポイントをふまえてサービスを提供し、利用者の期待に応えることで、利用者の満足が高まります。利用者の満足は職員の達成感にもつながり、「もっと良いサービスを提供したい」という意欲を引き出します！

—調査キットのメリット—
職員が調査票を作ったり、集計したりする必要がないので人手をかけずに利用者の意向が把握でき、サービスの質の向上に役立てられます！

—調査キットのメリット—
利用者は事業所を通さずに県社協に直接回答するので、安心して本音や思いを述べられます！

調査対象サービスと利用料

○ 調査対象サービス（調査票の種類）

高齢分野〔入所施設版〕・〔通所介護版〕

障害分野〔一般（入所施設版）〕・〔一般（通所施設版）〕・〔就労（移行/継続）支援版〕

保育分野〔保育所版〕

※調査は事業所を単位とします。

※同一事業所で、複数サービスを同時に調査することもできます（特養&デイサービスなど）。

利用料：基本額 35,500円 + (1名あたり 300円×調査票配付人数分)

※複数サービスを同時に調査する場合は、基本額追加分として1サービスにつき5,000円を追加で申し受けます。）

※事業所から利用者に調査票を配付する際にかかる郵送料は、別途、事業所負担となります。

例) 特養 100名、デイサービス 50名でお申込の場合

35,500円(基本額)+5,000円(追加額) + (@300円×150人) = **85,500円**



よくある
質問にお
答えしま
す。

Q1：第三者評価とはどう違うのですか？

A1：この調査キットは、事業所が「自己評価」の一環として利用者への意向調査を行うことを県社協がバックアップ（調査手続きの一部代行など）する仕組みです。従って調査結果を県社協が「評価」、「公表」することはいたしません。

Q2：調査対象は利用者全員ですか？

A2：調査対象人数は、利用者の状況（利用期間や家族状況など）をふまえ、事業所と調整して決定します。

Q3：調査結果では利用者の個別意見の詳細はわかりますか？

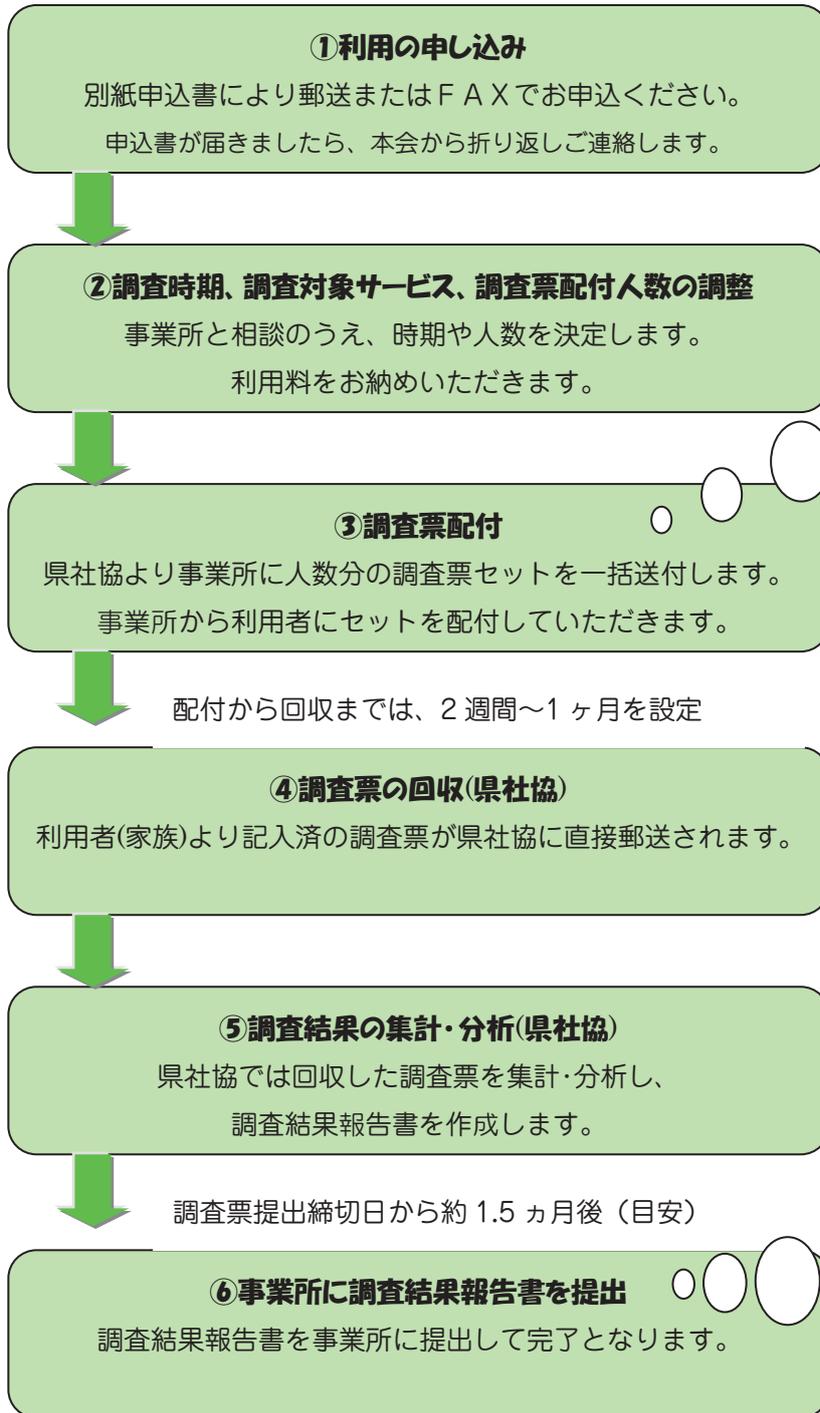
A3：利用者の個別の意見は、回答者が特定されないように整理したうえで、原則としてすべて事業所に報告します。

Q4：利用者への結果の報告はどうなりますか？

A4：調査主体は事業者ですので、利用者への結果報告は事業者が行うことになります。利用者への結果報告の際は、調査結果を受けての事業所としての今後の努力目標や取組んでいきたい内容などもあわせてご報告ください。



福祉サービス利用者意向調査キット 具体的な利用の手順



調査票の配付は、家族会の開催時期や施設からの郵送物の送付時期などとあわせる方法もあります。



調査結果報告書を受け取ったら、事業所でよりよいサービス提供に向けて、満足・不満足意見の分析や自己評価を進めていきましょう。

3. 座談会～福祉サービスの質の向上を目指して



実際に本調査キットを活用していただいた施設の方々と福祉サービス利用者意向調査キットの開発に携わっていただいた3氏に、利用者の「意向」をどうサービスの質の向上につなげていくか、各施設での自己評価への取り組み方や実施にあたってトップリーダーに求められる視点などについて、お話しいただきました。

【座談会メンバー】

藤村 和静氏〈神奈川県社会福祉協議会経営相談室 特別相談員〉

伊澤 昭治氏〈(福)湘南杉の子福祉会 五反田保育園 園長〉

梅田 滋氏〈サポートあやせ 介護支援専門員〉

柴田 和生氏〈(福)県西福祉会 足柄療護園 施設長〉

石田 宣子氏〈(福)若竹大寿会 横浜市片倉三枚地域ケアプラザ 所長〉

浜田 和幸氏〈(福)誠心会 しらかば保育園 園長〉

〈オブザーバー〉

村田 裕子氏〈福祉ライター〉 ※「4. 具体的事例から活用方法をイメージする」執筆者

なお、足柄療護園、横浜市片倉三枚地域ケアプラザ、しらかば保育園の自己評価の実践は、「4. 具体的事例から活用方法をイメージする」で詳細をご紹介します。



〽️**（藤村氏）**座談会を始める前に、この調査キットができるまでの流れをおさらいしておきたいと思います。県社協は、平成12年から全社協より委託されたモデル評価の実施などにすでに取り組んでいました。平成12年といえば社会福祉法が施行された年であり、第78条でサービスの質の向上が明記された年でもあります。それら、試行事業を通じて平成14年10月には「かながわにおける福祉サービス第三者評価の仕組みのあり方に関する基本指針」をまとめ、サービス評価に先駆的に取り組んできました。

一方、取り組みを進めていく中でサービス評価に関する検討課題も見えてきました。第78条に謳う“自らの評価”が、十分に事業者に伝え切れていない。第三者評価がなかなか浸透していかないなどがそれです。平成17年に県社協経営者部会で集計をしたアンケート結果でも、第三者評価の受審を重要と回答した事業者は8割に達しました。しかし、実際の受審に至らない理由として、「自己評価への取組みと具体的な実施方法の検討」等が困難な点として挙げられ、事前の研修をしてほしいなどの要望が寄せられました。そこで、第三者評価へのステップとして、事業者の自己評価・利用者調査の仕組みが必要であるとし、自己評価のキット「利用者意向調査キット」がまとめられました。平成19年2月には、「福祉サービス評価の手引き」を公表し、その前年には本日参加の梅田氏らにより障害と高齢分野の調査項目づくりと試行が行われ、平成19年のモニター募集10箇所には20箇所を超える申し込みがあり、反響の高さを感じました。続いて保育分野も平成19年にモニター調査の後、本格実施されました。



〈藤村氏〉

～利用者の「思い」を知りたい—本調査キット利用の動機（きっかけ）について

（藤村氏）まず、はじめに実際に本調査キットを活用していただいた方々に、事業所として自らが評価に取り組む動機づけとなった思いを聞かせてください。

（柴田氏）平成 19 年の 8 月に施設長になって、まず始めに利用者や職員が自分の施設をどう思っているかということを一ばんに知りたいと思いました。では、どうやってそれを知ることができるか、事業計画にも上げていましたが、第三者評価は、いざ、やろうと思うと大掛かり。もっと手軽にできないかと思っていたところに、調査キットのお話しがきました。



〈柴田氏〉

（石田氏）私の施設では ISO の取得や評価も行っていましたが、例えば顧客満足度を知らするために、独自のアンケートを作成し行った調査では、ずっと同じ回答が寄せられていました。「食事がおいしい」などの声が寄せられていたのですが、何か表面的な感じがし、アンケートの結果から何をすればよいか出てこない状況が続きました。何か違うねと思っているとき調査キットのお話しがきました。

いままでは、結果をみても満足しているところだけを評価しがちでした。マイナスの部分は分かっても行動に移せない。マイナスの部分に目を向けなければと私自身思っていました。本調査キットでは、明確に利用者の意向が出てきました。細かく分析してくださっていたので、これだねと思い、職員みんなで読みました。

（浜田氏）子どもたちの権利を守っていくためには、保育士たちがそれを理解して取り組まなければならないと思います。常日頃取り組んできました。これからの保育園は規制緩和などによって、競争原理が働き、既存の社会福祉法人も仕事を奪われるのではないかと感じていましたが、まだそこまでは行ってはいません。むしろ、保育園のニーズはますます増えてきています。しかし、今だからこそマイナスの部分を解消しながらお互いの園が切磋琢磨しサービスの質を高めていくことが理想です。利用者のニーズを聞いて専門性を高めていくべきという思いが、この調査キットを受けたいという動機です。



〈浜田氏〉

（藤村氏）導入の根底にある思いは、利用者の本音を知りたいということで共通しています。柴田さんは利用者の本音を知りたい。どんな要望があるのか聞きたいというプラス部分に着目されていますね。一方、石田さんは、どちらかというとなマイナス部分をしっかりみたいというところに力点を置いています。浜田さんは、利用者のニーズをつかんでサービス改善の方向性を一致させたいというねらいをもっています。

三人のそれぞれ本調査キットを活用していただいた方々の実情を聞いてきました。それらを受け、本調査キット開発に携わったお二人に当時の視点や思いなどをお話しいただきたいのですが。

〔伊澤氏〕 当時、第三者評価の受審がなかなか伸びない。保育分野では、それはどうしてかということを考えてました。保育園は、歴史の長いところも多く、また、保育観や理念も10の保育園があれば10通りといった感じでした。調査に来る方はどんな人という思いもありました。保育の専門者なのか、それとも研修を受けた方なのか、それによっては、出された結果にも納得できないという雰囲気がありました。その点、本調査キットは、直接保護者からのストレートな声が基本ですし、本音を聞きたいというニーズは当時もありました。ただ、利用者としての子どもの思いと、保護者としての親の思いのずれには、課題もあると認識していました。当園などが協力した試行実施では、その点も出ていたと感じました。



〈伊澤氏〉

〔梅田氏〕 私は第三者評価への関わりもあり、調査員としても活動していました。第三者評価にも利用者の声を聞く場面がありました。県社協版の評価手法の場合、利用者のヒアリングという形をとっていましたが、答えられる方が限られてしまう。誰が関わっているか分かってしまう。本音が出てこないなどの悩みがありました。本調査キットのスタイルなら誰が書いたか分からないし、全員の声も取れる。本調査キット単独でも十分できるし、第三者評価にも活用できると思いました。



〈梅田氏〉

〔藤村氏〕 利用者が日常、どれくらい発言する機会があるかによって内容は変わってくると思いますが、サービス分野は違って三人の方とも、利用者の本音を知ることが必要だと強く認識されています。本調査キットのねらいも、事業者を利用者の「本音、思い」を届けて、サービスの質の向上を進めていただきたいということにあります。

利用者と事業者の「思い」は時としてずれることがあります。利用者の「意向をきく」ことには、事業者の「ひとりよがり」を防ぎ、職員が自ら変わっていくきっかけをつくれる「説得力」があります。サービスに対する利用者の意向を把握することは、サービスの質の向上にむけて非常に重要な行動です。

～利用者の本音は聞くことができたか

（藤村氏）では、実際にキットを活用して、利用者の本音は見えただでしょうか。

（柴田氏）私どもの施設では言語のコミュニケーションがむずかしい方々が約6割います。確実に代弁して思いを聞くというのは、やはり難しいのですが、言語聴覚士が第三者的に間に入り、出来る限り思いを聞くよう努力をしました。100%は無理ですが、大まかなところでは聞き取れているのではないかと思います。調査結果をいただき、約75%の方が満足していると円グラフを施設内に掲示したところ、これをもってみんなが満足していると思われるのご意見をいただきました。そのような個別の配慮も必要だと感じました。

（石田氏）いただいた報告書のコメントに「利用者の実感の質を高める取組みが期待される」、「利用者の意向尊重の重要性を認識して」と書かれていました。なかなか独自のアンケート調査では出てこない視点です。分析も非常に細かく、利用者の本音を考える良い機会となりました。



〈石田氏〉

（浜田氏）保育園での利用者は保護者がほとんどです。私が気になった点は回収率です。64%という数字はもう少し上げたかったです。しかし、自由意見を222件もいただきました。生の声ですから、大変ありがたく思いました。その中で、さらに65件の改善の意見をいただきました。ほぼ本音だと思います。とても貴重であり、保育園もどんどん実施してみるべきだと思います。

～利用者の「思い」を改善につなげる仕掛け—調査結果を受けての取り組み

（藤村氏）事業者は、サービスの特性から、利用者が「意向」を表出しにくいことを十分に認識し「意向を伝えやすい」よう、配慮をすることが欠かせません。キットはその面でも効果を発揮できたようです。それでは次に、報告書を受け実際に施設で取り組まれた具体的内容についてお聞きします。

（柴田氏）報告を受けて、正直、職員は結果にピンときてはいませんでした。いつも言われている内容だねという反応でした。何かを生み出そうという雰囲気にはなりません。そこで、現場スタッフはサービスについてどう考えているか、同じ内容の調査を行ってみようと考えました。結果は、ヒアリングの報告にも書かれていますが、70%を一定のラインとして、それを超えたら満足とし、職員と利用者の傾向を重ね合わせて分析しました。その結果、職員が満足していて、利用者が不満としているものが一番問題と考え、幸い一項目だけでしたが重く受け止めています。全体的に利用者の自立度に

関すること、利用者の意向を汲んで支援するという点について、十分ではないという結果が出てきました。この調査キットは、項目の設定がよく考えられて作られており、入浴ひとつをとっても「安心して入れるか」という設問と、「自分たちの希望が叶えられているか」と2通りの聞き方があり、サービスの質を多角的に捉えていると感じました。

(藤村氏) 結果を受け、職員はどういう印象を持たれましたか。



(柴田氏) ヒアリングの報告でフロアリーダーも答えていますが、予想していなかった、びっくりしているとのことでした。そういった面からも、職員にとっては気づきの良い機会だと思います。反対に利用者は満足していて、職員はよくできていないと思っている項目もあります。それらは、利用者の思いにふれ、自信につながっていると思います。

(藤村氏) 利用者と職員の意識を対比の手法を使って、うまく分析していますね。

(石田氏) 私どもの施設では、まず報告書を職員全員に渡しました。職員は利用者が満足しているだろうと思っていたことが不満になっていたことに気づきました。今まで、至れりつくせりの対応で満足度を高めることに主眼を置き、利用者のお茶の好みまで細かく覚えるぐらいのサービスをしていました。結果をみてリーダークラスが変わらなくてはと言い出してくれました。

新たなキックオフの日を決め、全面的に改善しようと全員にプログラムを作って配り、説明会を開き共有しました。報告書では、「生活の仕方の選択、決定」に高い不満が出ていたので、現在のサービスが利用者のニーズに合っていないことを認識しました。そして、自分でできることは自分でしていただくよう考えました。具体的には、ヒアリング報告を参照いただければと思いますが、決まった時間の水分補給も、ドリンクバーにし、好きなときに好きなものを飲んでいただくようにしました。全員で行っていた体操や日中活動も、フロアの入口に予定表を設置して、自分で選択できるようにしました。

全面的に改善してすぐは、いまさら何で自分でお茶を入れないといけないのかという不満も出ましたが、今となっては、思い思いに自ら選択して過ごしています。最近では、家庭でも自分のことをするようになった、少しだが歩けるようになったなど嬉しい声も聞かれます。それも、「利用者の実感の質を高める」というコメントにあったように、実感がないと質の向上は実現できないという思いからです。サービス中にも利用者のリクエストが上がってくるようになったと思います。職員も実感（感動）をもらい、ああこうして良かったなぁと実感をいただいていると思います。

(藤村氏) 全職員で共有して、サービス内容を見直すということは、かなりのエネルギーが必要だったと思います。「実感の質を高める」というコメントをしっかりと受け止めていただいていることも、本調査キットの趣旨を理解していただいている表れだと思います。

ます。次にしらかば保育園では、「できることはすぐやろう」を合言葉に取り組みられているとお聞きしましたが、どうでしょうか。

(浜田氏) 職員の中には、怒られたことがない、あまりきつく言われたことがないという者もいます。注意されると、極端な話では辞めますと言われてしまうこともあります。それでは、職員の勤続年数もなかなか伸びない、それを防ぎたいという思いがありました。職員には、自分の子どもが安心して預けられる保育をとってきましたが、なかなか園長からの言葉だけでは理解してもらえませんでした。職員もサービスを提供する者ですので、利用者の評価は気になる場所だと思います。

報告書をいただき、職員にも回覧しましたが、職員は自由欄を食い入るように読んでいました。自分自身の中で納得して、消化することで、自分で行動しようという機運になりました。利用者からの声は、ある意味衝撃もあったし、評価されたいという欲求もあったと思います。満足と出た数字は、職員の励みになっているのは間違いないですし、足りないところは、自分で気づいて切磋琢磨していこうと職員自身、ほんとうに変わってきました。自分たちで変えていこうと園全体がなっています。

(藤村氏) 実際に3施設にヒアリングに行かれた村田さんはどのように感じましたか。

(村田氏) 私も第三者評価に携わってきましたが、利用者の声を報告書の中に落としこむのはとても難しいことだと感じています。本調査キットでは、かなり踏み込んだコメントも提示されますので、お受け取りになった施設側がきついなあと感じているのではないかと少し懸念もしていました。ところが3施設を訪問させていただき、このコメントやアンケート結果が呼び水となって、想像以上に変わっているということを感じることが出来ました。

各施設とも、トップダウンではなく、職員の方とともに考え、職員をうまく巻き込んで、時に和気藹々と取り組んでおられました。そして、経営的には、きちんと計画等に盛り込み、組織的に位置づけています。その辺りが、この調査キットの活用のポイントではないかと思います。

(藤村氏) 具体的な取り組みをお聞きして、開発やヒアリングに携わった皆さんはいかがですか。

(伊澤氏) 報告書の結果をもとに、良いサービスを提供していこうと取り組まれていることは嬉しい限りです。保育園の利用者のニーズも変わってきていますから、今後は、少数の意見をどういう風に捉えていったらいいかというのが課題です。保育園は、もっと園のサービス内容を情報提供していくことが必要だと思います。また、このツールにより園の傾向が分かる、なおかつ対策が分かるようにPRが必要ではないでしょうか。

〔梅田氏〕実際に本調査キットを活用していただいた事例を、かなり緊張して読ませていただきました。今後は、報告書の結果がマイナスに働いてしまった施設も含め、さらにモニターを続けていった方が良いと思います。

高齢分野に携わっていると、マイナス要素が出づらいという印象を強く受けます。利用者に直接聞いても声が上がらないという状況もあります。障害の分野では、利用者の声もいただき、時には辛らつなものもあります。ぜひ、高齢の居宅系のサービスまで開発を進めてほしいと思います。

〔村田氏〕同じ内容でも、施設長に言われたことと、利用者の本音の声では職員にとっての感じ方が違うのでしょうか。調査結果は活用してこそ、その力が発揮できると思います。報告書ももらって、そこから自分の施設のサービス提供のエッセンスをどう引きあげることが大事になってくるとは思います。事業者が力を発揮できるようフォローの仕組みも必要だと思います。それとホームページなどで、このキット利用をしている施設であることが分かるようにすることや、次に使ってみようと思う事業所がその具体的な活用方法をイメージできるように支援することも大切ではないでしょうか。

〔藤村氏〕本調査キット開発時には、利用者の本当の思いを事業者に知ってもらうこと、同時に利用者の回答を集計して結果をお返ししますので、その結果をどう活かしていくか、その取り組み方は事業者自ら考えていただきたい、それが議論のポイントになっていました。利用者の思いを把握することが大切だ、といっても利用者の意向を調査した結果をただ職員に示すだけでは十分とはいえません。思いを改善につなげるためには、職員が自発的に取り組むよう「しかけ」が必要です。そういった意味では、利用者の思いをサービスの質の向上につなげる仕掛けを事業者で考えていただいている事例はこれからキットを利用される事業所の取り組みに大変参考になるとは思います。

利用者の意向をもとにした、サービスの改善、質の向上への自発的な取り組みを引き出すには、①改善に取り組む必要性を職員が納得できるよう、わかりやすくデータや結果を提示する、②改善すべき課題や改善取り組みの方法などを「職員自身が考える」動機付けや環境をつくる、③職員全員で取り組む雰囲気をつくり、職場全体の機運を高める、ことが大切と考えます。

～サービスの質の向上にむけて一管理者に求められる視点



〔藤村氏〕さて、後半では、不満に着目することにより職員の意欲を損なっていないかということテーマに少し話しをしたいと思います。キットの開発にあたって、とて

も苦慮したのは、どうしたら不満や期待を職員の励みにつなげることができるかということでした。平成19年2月に作成した「福祉サービス評価の手引き」では、利用者の意向把握は何のために行うのかということについて、3点挙げています。

- ① 提供するサービスに対する利用者の満足を確認し、職員の励みにする。
- ② 提供するサービスに対する利用者の不満を把握し、問題・課題を明らかにする。
- ③ 提供するサービスに対する利用者の希望を把握し、今後の方向性を導く。



利用者満足と職員満足、サービスに対しての満足、不満足でなく、職員が働く中で満足を得られているか。経営管理といえば人事管理と事業管理の2つをどうバランスを取っていくかということをお聞きしたいと思います。このバランスは取れたのかどうか。管理者として利用者満足を高めたい、それによって職員が不満を覚えたのでは経営上うまくいきません。職員満足を高めるためには職員に達成感を与えないと、それは生まれません。では、どうすれば達成感が生まれるか、それは利用者からのフィードバックによると思います。

(柴田氏) 利用者の声を職員がどう生かすか。それを施設長がこうしなさいというのは良くないと思っています。職員は利用者ひとりが満足することで納得してしまう。でも、それだけではなく、組織に対しての貢献、社会に対しての貢献、そういった視野を持ってもらいたいと思っています。今年度は、会議の編成を大幅に見直しました。施設長が方針を決め、下ろすというよりは、職員のボトムアップ型にしました。いかんせん今まで会議をしたことのない者もおりますので大変ですが、新しく設置の3つの委員会はそれぞれ活発に行われています。いきいき委員会では、利用者の支援の内容について考えていますが、職員もいきいきしています。

(石田氏) サービスを全面的に改善していこうと決意した際には反対の職員もいました。それでも妥協せず、職員が反対する部分を話し合いました。職員は今までフォローしていた介護を、急に変わると事故につながるのではないかとリスクを心配していました。事故の責任は私がとる。安心して取り組んでほしいと伝えました。最後には納得してもらうことができました。ある時、デイサービスから帰る際、“さようなら”の手が少し伸びたときの感動は何物にも代えがたいものでした。感動は次のステップに。何をするのもプロセスやマニュアルに縛られがちになっていましたが、新しいもの始めるときは、まず、ステップしてみようと思う気持ちも大切だと感じました。今まで漠然とフロアで仕事をしていた職員も、全く変わりました。ひとりひとりの目標を頭に入れて、しっかりその目標に向かってはっきり意識をもってきています。

●(浜田氏) 保育では子どもの成長発達が目に見える。やはりこれがいちばんのいきがいです。職員が気持ちよく働ける環境を整えるのが管理者の責任だと考えています。いま保育分野では指針の改定もあり、子育て支援、虐待の早期発見など保育士の役割も増えてきています。細分化した仕事を大変だなあとならないように、サービスを提供する子どもとしっかり向き合うことは、保護者の満足にもつながり、周り回って、良い評判を生むと言っています。うちの園を選んでくれることはありがたいことであり、経営的にも安定につながるのだと言っています。職員が資質向上に励むことで保護者からの評価も誇りに思い、できるだけ長く勤めてもらえることで、専門性も高まる。そんなサイクルを作っていきたいですね。利用者満足と職員満足と経営満足のサイクルを意識していきたいと思います。

●(藤村氏) 不満傾向や現実の利用者の言葉（自由意見）をどう捉えるかによって調査結果も変わっていきます。特にトップリーダーの見解は重要です。

管理者が不満や苦情をマイナス思考のみでとらえると、職員は委縮し、利用者の声にも素直に耳を傾けることができなくなります。不満は期待の表れだから変えていきましょうと、職員とともに新しいサービスを創造していく。管理者は常にプラス志向の視点を持ち、積極的に課題解決に臨む姿勢を示さなければなりません。

また、改善や改革の過程では、前例や慣習をやめるといった「変化」が起こり、職員も不安を感じやすくなります。管理者は改善や改革を進める強い意志を保つとともに、職員の不安に細かい配慮をしていくことが必要です。

職員満足が利用者満足を高めること、利用者満足が職員のさらなる意欲を引き出すことは言うまでもありません。職員がやりがいを感じながら働ける職場環境をつくることは管理者に課せられた重大な使命です。

利用者満足と職員満足がうまく回転していけるよう取り組めるかが鍵となると思います。本調査キットが経営管理の一環として位置づけられ、利用されることを期待します。

最後に、本調査キットは事業者支援と利用者支援の二つの側面があります。事業者支援では、自己評価の仕組みとして、利用者の声を聞きサービスの質の向上を高めるツールとしての役割があります。また、利用者支援では、調査結果を受け止め、利用者の考え方をしっかり尊重して、利用者の権利擁護や支援を実現していく力も持っていると考えられます。本調査キットがその役割を十分に果たすことを念じて、座談会を終わらせていただきます。

4. 具体的事例から活用方法をイメージする



福祉サービス利用者意向調査結果活用先①「職員も同一項目の調査を実施～足柄療護園」

施設名	足柄療護園
経営主体	社会福祉法人県西福祉会
施設種別	障害者支援施設
施設長	柴田 和生
所在地	〒250-0116 南足柄市三竹740-3
電話番号	0465-73-5540
FAX番号	0465-73-5546
定員	入所60名、生活介護74名（うち外部14名） 自立訓練12名、短期入所6名
URL	http://www.k4.dion.ne.jp/~kensei/index.html
E-mail	ashiryo@h3.dion.ne.jp
施設概要	<p>〈障害者支援施設〉 在宅での生活が困難な重度の身体障害者の方を対象として、適切な健康管理のもと、快適な日常生活を送る場を提供いたします。各種訓練やマッサージ、クラブ活動、レクリエーションなど個人のニーズに即した個別支援計画に基づき、自主的・主体的な社会参加と安心できる日常生活を支援いたします。 (生活介護事業+施設入所支援事業) 定員60名</p> <p>〈生活介護(デイサービス)〉 定員14名 在宅支援サービスの充実に努め、地域福祉の拠点として在宅で生活されている方を対象に、心身の状況やご希望に沿ったプログラムをもとに、ご自宅までの送迎・入浴サービス・給食サービスなどを行います。たくさんの方と語りあったり、創作活動など、安心して心やすまるひと時を提供いたします。</p> <p>〈機能訓練(デイサービス)〉 定員12名 在宅支援サービスの充実に努め、地域福祉の拠点として在宅で生活されている方を対象に、心身の状況やご意向をもとに作成したプログラムに基づき、訓練等を実施する有期限のサービスです。また、ご自宅までの送迎・給食サービスなどを行います。</p> <p>〈就労継続支援B型(デイサービス)〉 定員10名 在宅で生活されている方を対象に、通所により就労や生産活動の機会を提供します。また一般就労に必要な知識、能力を有する方に対しては、一般就労等への移行に向けた支援を行います。</p> <p>〈短期入所〉 定員6名 在宅で生活されている方のご家族(介護者)の介護が受けられない場合、短期間の入所サービスを提供します。介護者の旅行や介護の休養目的などの私的理由または冠婚葬祭などの社会的理由など、お気軽にご相談ください。</p>

障害者支援施設足柄療護園は、JR小田原駅より車で20分ほどの山あいにあります。平成13年4月の開設以来、「自主・参加・安心」を基本理念に、在宅での生活が困難な重度の身体障害の方に施設入所サービスを提供してきました。

福祉サービス利用者意向調査キットの実施は、平成19年10月。58名の対象者に対し、51名の回答がありました。

回収率は88%です。言語聴覚士が常勤していることもあり、利用者本人からの回答が55%にも及んでいます（一部、聞き取り調査）。

調査実施後職員にも同一項目の調査を行い、利用者と職員の両調査結果を合わせて分析。その結果を利用者、職員等に情報提供するとともに、平成20年度の事業目標にも反映させ、新しい委員会も発足させました（表1）。

（表1）一施設提供資料より



福祉サービス利用者意向調査キットの活用方法について、柴田和生施設長にお話を伺いました。

～利用者意向調査キットを利用しようと思った経緯を教えてください

施設の提供するサービスを利用者がどのように感じているのかを把握し、今後のサービス提供のあり方に反映させていきたいとの思いがかねてからあり、サービス評価を受けたいと考えていました。しかしながら、福祉サービス第三者評価はかなり大掛かりなものになることもあり、実施に至らずにいました。

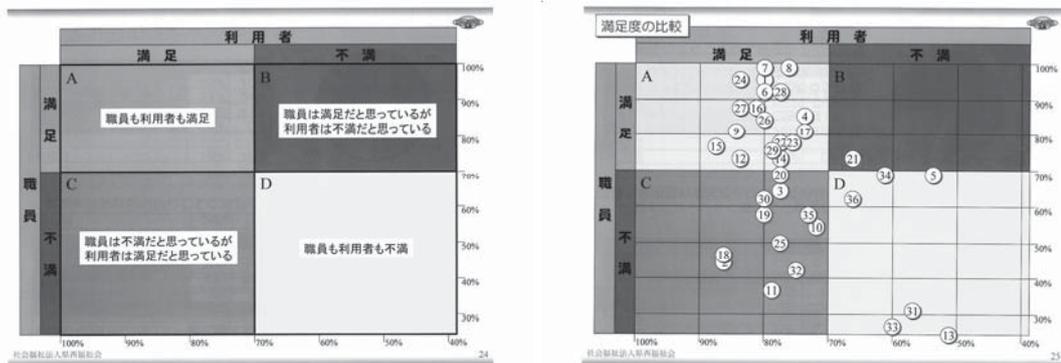
まずは、職員による自己評価の実施をしようと考えていたところに、利用者意向調査キットのことを知り申し込みました。調査費用も、うちの施設の規模では6万5千円くらいでしたし、そのときはさらに助成金（上限5万円）を利用できたのです。なにより、利用者の感じていることを知りたいという目的にもぴったりでした。

～職員にも同一項目の調査を実施されたのですね

福祉サービス利用者意向調査の調査期間は平成19年10月で、同年12月18日に調査結果報告書をいただきました。改善点など具体的な利用者の声を得られ、今後の取り組みに大いに役立つと感じました。

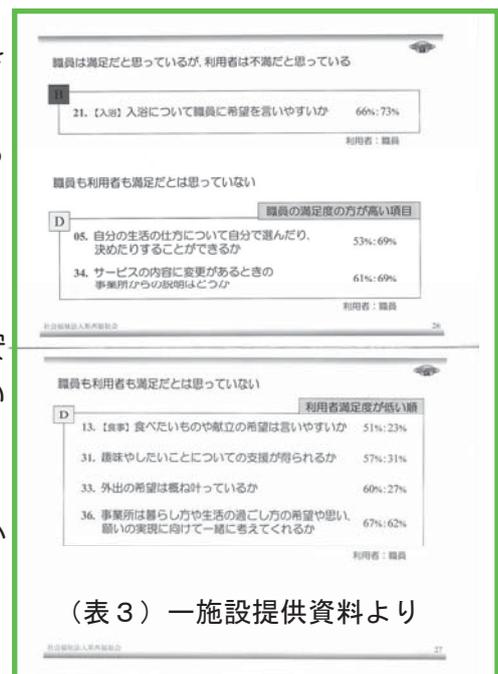
早速、課長やリーダーを集めた「リーダー研修」を実施し内容について確認しました。その中で、職員と意識の差を知ることが必要だと感じ、年末のあわただしい時期で10日間ほどしか時間を取れなかったのですが、施設サービス提供職員にも利用者意向調査と同じ項目で調査をしてもらいました（回収率76.5%）。利用者と職員の調査結果をクロスして、満足度の比較をしたのが（表2）です。満足と不満足の間をどこにするかということはありませんが、一応70%で区切りました。

（表2）【利用者と職員の調査結果のクロス集計—施設提供資料より】



この表（表2）から、課題として取り上げるべきところは、職員も利用者も不満と感じている「D」のエリアよりも、むしろ、職員は満足だろうと思っているのに利用者が不満と感じている「B」のエリアです。「入浴について職員に希望を言いやすいか（21番）」の項目が該当しています。たしかに、入浴については順番も決めてしまっていますし、安心感や配慮は得られるものの希望までは言いにくいという利用者の不満に気付かされました。

また、「D」を全体的に見ると、「自分の生活について自分で選んだり決めたりすることができるか（5番）」等、自立に関わる支援面での期待が大きいことが明らかになりました（表3）。



（表3）一施設提供資料より

職員は一生懸命ゆえに、手をかけすぎてしまう傾向があるようです。利用者の意見を吸い上げる、やりたいことは何かを考える支援が求められているということが見えてきました。

丁寧な言葉遣い(2番)やゆったり落ち着いた入浴(18番)・食事(11番)など、職員が十分でないと感じているのに利用者が満足してくれている項目も多くありました。これらは、職員の自信にもつながったのではないのでしょうか。

利用者意向調査と同一項目の調査を職員にも実施し、利用者の思いと比較・分析することで「利用者の自立支援」という目標が見えてきました。調査の結果は、職員会議を通じ全職員に周知するとともに、利用者説明会や施設内に掲示して利用者にも報告を致しました。

～いきいき(生活向上)、わくわく(日中活動)さくさく(業務改善)という3つの委員会が誕生しました

利用者意向調査結果の分析により導き出された「利用者の自立支援」という目標を、さっそく平成20年度目標の中に組み入れました。(表4)

具体的には、利用者の支援を施設全体で考えていけるよう、会議や委員会を「組織の横のつながりを強化」できるように再編しました。これにより、平成20年度から3つの新しい委員会を発足させることになりました。3つのうち、2つが利用者の「日中活動の充実」を目指し、そのあり方を検討する委員会です。委員会では、テーマに沿って継続的に改善を図っていきます。

(表4)【平成20年度目標—施設提供資料より】



「いきいき(生活向上)委員会」

施設生活を満足度の高いものとするための対策や、利用者自らの生活を実現するため、エンパワメントの視点で検討していく。

「わくわく(日中活動)委員会」

クラブ活動や外出支援を統括的に組み立てるとともに、新たなる日中活動の企画・検討を行い、充実した日中活動を目指す。

「さくさく(業務改善)委員会」

利用者への支援の充実、また職員業務の軽減につながるよう、業務を見直し、業務の効率化を実現し、その効果を検証していく。

「いきいき(生活向上)委員会」は利用者自身が考え、自らの機能を最大限に生かした生活を思い描けるようにサポートしていこうというものです。テーマとして、入浴や食事も検討したのですが、まずは「外出希望を叶える」取り組みを行うことにし、「ぶらり一人外出」というのを始めています。今までにも職員と一緒に外出することはありましたが、利用者が完全に一人で外出するのは初めての試みです。車で30分ほどのところにあるショッピングモールで、2時間ぐらい自由に過ごしていただきました。今回は調査票を作成する目的もあったので職員が関わらないようにあとをついて行ったのですが、想定外にお酒を飲む方もいらっしゃいました。職員のモチベーションも上がっていて、この委員会はすごく盛り上がっています。

「わくわく(日中活動)委員会」というのは、利用者の日中の過ごし方を見直し充実した生活のサポートを通じて利用者の満足度を高めようというものです。利用者の笑顔は、何より職員の働き甲斐にも通じます。今までは、施設主体のクラブ活動でしたが、個々の利用者さんごとに目標を設定していくことを考えています。利用者自身が作品を展覧会やコンクールに出展するとか、施設内でカラオケ大会を開催し賞を出すとか、いろいろ案が出ています。ゆくゆくは、自立度の高い人も自然に参加したくなるような活動が出来ればいいですね。

「さくさく(業務改善)委員会」は、無駄な業務を改善したり情報交換を密にすることで、効率的で働きやすい職場を作ることです。その分のゆとりが、職員と利用者とのコミュニケーションの時間につながると考えています。現在は、介護記録の転記の効率化について進めています。

～ほかにも、利用者意向調査の結果によって改善された点はありますか
特に、献立の希望についての不満が多かったようですが

食事については、施設調理から業務委託に切り替えた2年目の年で、この調査を依頼する以前から、個別の要望や意見を多くいただいていたので、想定はしていたのですが、低い結果となりました。施設の栄養士が食事中に利用者の希望を伺ったりしていますが、十分な満足感が得られていない様子です。出前などを利用されている方はいませんが、生活協同組合の配達を利用して食材を購入されている方もいます。また、週2回売店の販売で、菓子パンやお菓子を購入するのが楽しみのようです。

意向調査後の新たな取り組みとして、今年度より1週間単位で作成掲示していた献立表を月間献立表に切り替えました。また、他施設にご協力いただき、1ヶ月のうち1週間程度、他施設の献立を取り入れ、メニューのバリエーションを増やす試みをしています。なかでも、選択メニューの新たな取り組みは、ご好評いただいているようです。



利用者意向調査の感想といきいき委員会について、
フロアリーダーで、いきいき委員会副委員長
でもある山岸さんにお聞きしました。

施設開所以来方法を変えずにやってきたことに対しては、変えたほうがいいのかと迷いながらも、そのままにしていたこともありました。利用者意向調査によって、全般的に利用者さんが何を望んでおられるかということが分かりました。

思ったよりも評価していただいた点もありましたが、やはり改善点の方が気になります。「入浴に対して職員に希望が言いやすいか」との設問に不満が多かったのには驚きました。現在2週間で5回の入浴なのですが、どのような希望をもっているのか具体的に知りたいですね。

外出と食事に対しての不満は多いと思っていたので、予測どおりでした。私が所属するいきいき委員会では、まず外出支援の取り組みからはじめています。今まで実行していなかった単独外出をするために、まず20人の利用者が参加して事前検討会を行いました。そのうち単独外出の希望者は13人でした。7人が単独外出をしてみて、中には不安のため一人での外出は難しいということを実感した人もいます。

しかしそれら体験は、どうしたら出かけられるかを利用者さんにも考えてもらうきっかけにもなりました。単独で外出するために訓練をがんばるという目

標を持った方もいます。必ずしも単独ということではなく、外出先で家族やボランティアさんと過ごすという方法もあると思います。

いきいき委員会のメンバーは入所サービス提供の職員だけではなく栄養士や言語聴覚士もいるので、違った視点で話し合えることで発見もありますし、皆が変えていこうと盛り上がってますね。

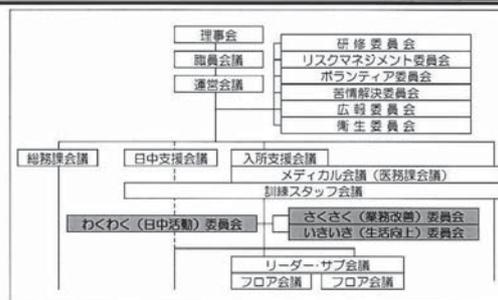
利用者意向調査キットを上手に利用することによって、職員も利用者もモチベーションが上がっているのを感じています。

【会議体系(3つの新しい委員会発足)一施設提供資料より】

会議体系

目的

運営にかかわる課題や対策などの情報の伝達・共有・確認を行い、組織一体となって取り組むために、会議体系を明確にし、職員の円滑な意思疎通のもと、風通しのよい職場づくりを目指します。



委員会 テーマに沿って、継続的に改善をはかるもので、平成20年度は、いままでの委員会・介護等を再編成し、新たに3つの委員会が発足します。

研修委員会	職員研修の内容の企画や運営、自己啓発リストの作成について検討する。ふれあいセミナーの企画を行う。	毎月
リスクマネジメント委員会	リスク報告書、ヒヤット共有書の内容をもとに、利用者が生活を送る上での安全確保と介護事故の防止をはかる。	隔月
ボランティア委員会	ボランティア受入及び教育について検討する。慰問ボランティアのスケジュール調整や登録ボランティアとの連絡調整を行う。	毎月
苦情解決委員会	苦情の解決にかかわることについて、検討を行うとともに防止策について周知徹底を行う。	随時
広報委員会	広報『やまぶき』を編集し、年4回発行する。ホームページ内容について検討し、定期的に更新する。	随時
衛生委員会	労働災害及び疾病の防止や再発防止対策を行い、快適な作業環境の実現を促進する。	隔月
いきいき(生活上)委員会	施設生活を満足度の高いものとするための対策や、利用者自らの生活を実現するため、エンパワメントの視点で検討していく。	毎月
わくわく(日中活動)委員会	クラブ活動や外出支援をの統括的に組み立てるとともに、新たな日中活動の企画・検討を行い、充実した日中活動を目指す。	毎月
さくさく(業務改善)委員会	利用者への支援の充実また職員業務の軽減につながるよう、業務を見直し、業務の効率化を実現し、その効果を検証していく。	毎月

会議 全組織、各課、部署、担当職種ごとに定期的実施されるもので、周知徹底を目的としたものから意見交換の場面までより身近なテーマを議論します。

職員会議	施設運営及び職員にかかわる事項について提起し、決定・承認を踏るとともに、職員間の意思疎通をはかる場。	隔月
運営会議	施設運営及び職員にかかわる事項について検討するとともに、部門間の意思疎通をはかり組織の一体化を推進する。	毎月
メディカル会議	利用者の健康管理にかかわることや医務課の運営にかかわる事項について検討する。	毎月
訓練スタッフ会議	利用者個別の訓練評価をはじめ、訓練にかかわる事項について検討する。	毎月

～最後に、柴田施設長から利用者意向調査キットへの感想をお願いします

足柄療護園では、毎年、利用者自治会から食事や外出など100件近くもの要望をいただきますので、調査結果については、想像していた範囲内でありました。ただ、キットでは、項目ごとに結果が出てくるので、データ化し分析がしやすいし、職員への説明も容易です。また、普段から不満は出やすいのですが、なかなか満足度については把握しづらいので、「C」（利用者は満足だと思っているが職員は満足だと思っていない）の項目部分が出てきたことは、職員のやりがいにもつながるのではないかと思います。

これから、今回得られたデータ、分析をもとに改善を重ねて、また3年後くらいには利用者意向調査キットを利用して次のステップに進めるようにしたいですね。

*利用者意向調査キットの活用ポイント！



- ① 職員も同一項目で調査し、それを併せて分析しましょう！
→取り組むべき課題が明確になります
- ② その課題を年度目標や事業計画に組み入れ、具体的に動き出しましょう！
→職員や利用者の意識が変わり始めます

*利用者意向調査キットへの要望

施設独自のニーズに応えるため、独自の項目を入れることが出来るようにしてほしいです。

「利用者自らが選択するサービスにむけて～横浜市片倉三枚ケアプラザ」

施設名	横浜市片倉三枚地域ケアプラザ
経営主体	社会福祉法人若竹大寿会
施設種別	老人デイサービスセンター
施設長	石田 宣子
所在地	〒221-0862 横浜市神奈川区三枚町199-4
電話番号	045-413-2571
FAX番号	045-413-2573
定員	通所52名（うち認知症12名）、予防20名
URL	http://www.wakatake.or.jp/
E-mail	katakura@wakatake.or.jp
施設概要	<p>提供サービス</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 地域交流活動 2. 相談、助言活動 3. デイサービス（通所介護）  <p>1. 地域交流活動 地域ケアプラザは皆様のための施設です。 自主的な保健福祉活動の場として、また地域の交流の場としてもご利用いただけます。 他に介護教室やボランティア入門講座、地域の皆様に楽しんでいただけるような行事、催し物も行っていきます。 また、地域の医師による健康相談も定期的に行います。</p> <p>2. 地域包括センター 地域ケアプラザは、身近な相談窓口として、福祉・保健の専門の相談員が相談をお受けし、情報提供や関係機関との相談調整を行います。</p> <p>3. 通所介護（デイサービス） ご自宅で生活されている介護の必要な高齢者の方々に、入浴・昼食・機能訓練を取り入れたレクリエーションを行い、楽しく1日を過ごしていただくサービスです。もちろん利用の際は自宅まで送迎いたします。</p> <p>4. 居宅介護支援事業 介護保険に関するご相談・ケアプラン作成をいたします。</p>

横浜市片倉三枚地域ケアプラザは、横浜市営地下鉄片倉町駅より徒歩10分の住宅街にあります。平成12年7月の開設以来「住みなれた地域で生き生きとその人らしい生活を過ごせる」お手伝いをする施設として、高齢者通所介護（デイサービス）を始め、地域交流活動や福祉・保健の相談支援等のサービスを提供してきました。

高齢者通所介護（デイサービス）での福祉サービス利用者意向調査キットの実施は、平成19年11月。100名の対象者に対し、49名の回答がありました。回収率は49%で、そのうちの4割以上が利用者本人による回答でした。

調査実施後は、利用者自らが考えてデイサービスを利用できるように、機能訓練計画の設定やサービス提供の方法などを工夫し、具体的に出来るところから改善をされています。



福祉サービス利用者意向調査キットの
活用方法について、
石田宣子所長にお話を伺いました。

～利用者意向調査キットを利用しようと思った理由を教えてください

一番大きな理由は、ご利用者の本音が聞けるという点です。ご利用者のニーズを把握するために毎年利用者アンケートを実施してきましたが、サービスを提供している事業所に返答するアンケートでは本音を引き出すことが難しいと感じていました。この利用者意向調査キットは、回答を神奈川県社会福祉協議会に返送する仕組みになっていますので、ご利用者が真に期待するサービスを知ることが出来ると思ったのです。

～利用者意向調査の結果を受けて、利用者の意向を確認し、より尊重する方向へと踏み出されたのですね

平成20年1月の調査結果報告書で、「～安心できる」に対する不満度よりも「～希望を言いやすい」に対する不満度が高い傾向にあることや、「15. 生活の仕方の選択、決定」の項目で不満度が高かったとの結果を受け、ご利用者の意向尊重についてあらためて考えさせられました。今まではご利用者の満足度を高めることに力を注いでいたのですが、意向確認のあり方を検討し、不満を満足に変えていくサービス提供へと方向転換することが必要だと感じました。

そのために、まず利用者意向調査結果報告書を、職員全員に読んでもらいました。その上で、平成20年7月に、介護職だけでなく栄養士、相談員、運転士まで含めた全職員に対しサービス見直しの提案をしました。ご利用者自らが考えて選んでいただくデイサービスにするにはどうすればいいかについて、実行することを前提として全職員で話し合ったのです。

その結果、デイサービスでの過ごし方をご利用者自身に考えていただき、さらに在宅生活にも役立つことを目標に、機能訓練計画やアクティビティー、水分補給方法の見直し等に取り組み始めることが出来ました。(表1)

【(表1) 今回の見直しの範囲について一施設提供資料より抜粋】

□内を今回見直したいと考えております。

アンダーラインの部分は次期で見直したいと考えております。

8:30~送迎

10:00 Vital Check、あいさつ、体操

10:30 午前の活動、機能訓練、入浴、水分補給

11:30 食事の準備

12:00 昼食、片付け

13:00 午後の活動、機能訓練、入浴、水分補給

15:00 体操、おやつ

16:00~送迎

~機能訓練計画の見直しについて教えてください

大きな見直し点は、「機能訓練の目標を明確にし、ご利用者と共有すること」、そして「自宅での動作確認を実施すること」です。

イメージで言うと

【イメージ 一施設提供資料より抜粋】

Aさん：書道が趣味だったのでやってみたが、出来はいまひとつ。

でも、墨で絵を描いたり、色をつけたりすると意外と出来栄がよくなることがわかった。同じ趣味のBさんと展示会をやりたい、そのために“はんこ”をつくりたい、紙もすいて作ってみよう。自宅でもやってみたい。

でもケアプラザから「全部の材料は用意できないから自分で用意して」と言われた。自分で買いに行きたいが、スーパーまでは、坂道もあるし距離もある。

ならば、機能訓練で坂道と距離を歩けるようになる訓練をしてもらおう。水を飲みに行くのもひとつの練習、自分でやろう。スーパーまで実際に行けるかどうかの確認は、

リハセンターにお願いしようか・・・



というようなことになります。

ご本人に生活の中での困難や目標をお聞きし、話し合って個別訓練の計画を立てます。ご自身がお使いになるファイルにも、例えば「デパートに買い物に行きたい」とか「家族と一泊旅行をしたい」というように具体的な目標を掲げています。それにあわせて、理学療法士や作業療法士にも参加してもらい、歩行訓練、生活動作訓練、筋力トレーニングや失禁予防訓練等を計画に組み入れていきます。(表2)

【(表2) 機能訓練プランシート—施設提供資料より抜粋】

作成日(. . .)

機能訓練プランシート

氏名(ID)		介護度	支1 2 介1 ② 3 4 5	
内容		期間		
①	コンビニの利用を継続する。天気のいい日は散歩などで外出する。(週5~6回の外出を継続する。)	3	ヵ月	
②	自宅内での移動を安全にできるようにする。(手すりやテーブルにゆっくりとつかまれるようにする。)	3	ヵ月	
③	洗濯を再開する。	3	ヵ月	
内容	設定・場所	量	訓練のポイント	
Ex.1 ①シールバーカーでの屋外歩行 ②平行棒内バランス訓練	①屋外 ②平行棒内	①公園までの往復 ②10~20分	①体幹前傾が前傾しないように注意しながら実施。 ②平行棒にはなるべくつかまらず垂直な姿勢をとる—重心移動、歩行へ	
Ex.2 広い歩き訓練	ホールまたはデイルームにて。椅子やテーブルを適度に離して歩行する。	10~20分	かきずつ椅子、テーブルの距離を離していく。一歩踏み出してから手を伸ばすように指導する。	
Ex.3 ①洗濯物干し動作訓練(下⇄上方へのリーチ) ②体幹伸筋力トレーニング	①平行棒内か壁に近い場所。 ②ローイングマシン	①5~10分 ②10回1~3セット	①上方リーチ時のバランスに注意。両手を離せる適切な支持物の検討し。 ②マシン利用(負荷はRPE"やきつ"を目安に設定する。)	
内容	方法	結果		
		初期	中期	終期
		月 日	月 日	月 日
Ev.1 ①屋外歩行能力 ②バランス能力	①公園往復までにブレーキをかけていた回数、時間。 ②垂直な姿勢でできた重心移動の回数、歩行距離、FRT。			
Ev.2 広い歩き能力	速くにリーチしてしまつた回数。(評価時は設定を同一にする。)			
Ev.3 上方リーチ能力	安定して上方にリーチできた高さ。			
備考				
音楽療法併用				

片倉三枚地域ケアプラザ/横浜南総合リハビリテーションセンター

機能訓練ではモニタリングが大切なので、訓練メニューは1ヶ月ごとに見直し、3ヶ月後には理学療法士やケアマネジャー、介護スタッフが自宅に伺っての動作確認を行います。施設内だけでなくその先も見据えて、日常生活の中で達成できることが目標です。

今は要介護2~4の8名をモデルケースとして実施し始めていますが、機能訓練計画書については全てのご利用者とお話し合って目標設定をするようになりました。さらに、ケアプランについても、ご本人とお話し合う形で進めつつあります。

～アクティビティーを見直して、「教室」や「自主トレコーナー」を始められました

アクティビティーについては、メニューに選択性を持たせたり、出来栄えや役割に発展性を持たせるといった取り組みを始めました。デイサービスでの一日の流れは、(表3)のようになります。準備や片付けも自主的に取り組めるような雰囲気を作り、結果的には在宅での生活改善に役立つような内容にすることが目標です。

【(表3) 1日の流れー施設提供資料より抜粋】 太字：新しく開始する活動

時間	内容	必要な道具・準備など
9:30	来所 ・バイタルチェック ・ 自分のファイルを取って、確認 ・ 本日の活動の確認	・ファイルの中身を確認 ・ボードなど
10:00	全体の挨拶 体操など 午前の活動 ・『 自主活動 』 ・『 個別の機能訓練 』	・自主活動の整理 ・活動をわかりやすくするための表示 ・振り返りシート ・活動後に振り返りシートに貼るシール ・台 ・スロープ ・新しいプログラムの実施
12:00	・『入浴』 昼食	
13:00	午後の活動 ・『 〇〇教室 』※火・水・土 ～紙すきではがきを作ってポストへ～ ・『 自主活動 』 ・『 個別の機能訓練 』 ・『入浴』	
15:00	おやつ 振り返りシートの確認	
15:30	体操 全体の挨拶	
16:00	ファイル返却 ・帰宅	
※随時	『 オアシス 』で水分補給	・転倒への配慮

今までのリクリエーションは、〇〇教室と名称変更しました。最初はモデルケースの8名を中心に、牛乳パックから手すき和紙を作ってポストに投函するという教室を実施しました。その後、折り紙、ビーズ、絵手紙、絞り染め、刺

し子、陶芸、メイクなど、全ご利用者を対象にお教室の種類もどんどん増えています。1教室1ヶ月完結を目安にして、職員を中心に、創作に関しては理学療法士、健康関連は作業療法士の支援も受けています。ご利用者の得意な分野では、ご利用者にも先生になっていただいています。ウクレレ、俳句、指編みなどは、職員も生徒になって教えていただいています。ビーズのアクセサリをプレゼントしたり、紙すきはがきで年賀状をつくったり、ケアプラザのお好きな場所に作品を飾っていただいています。多くの人に見られることで励みになりますし、会話も生まれますね。メイク教室は、美容部員だった職員が片マヒの方に眉を描くところから始まったのですが、ご利用者さんの希望が多く、今では人気の教室になっています。

それから、以下のようなコーナーを設け、入浴の空いている時間などに自主トレができるような整備をしました。

- ・ **頭の鍛錬コーナー**(計算ドリル、パズル、囲碁・将棋)
- ・ **手の鍛錬コーナー**(折り紙、塗り絵、お手玉、けん玉)
- ・ **足の鍛錬コーナー**(周回歩行、筋トレ)
- ・ **生活鍛錬コーナー**(洗濯干し、またぎ、掃除・片付け)
- ・ **体の鍛錬コーナー**(はまちゃん体操のビデオ放映、鏡の前で足踏み、筋トレ)



計算ドリルや塗り絵などは、自由に出し入れ可能で何があるか分かりやすくするために、すべてA4サイズにそろえて旅行会社のパンフレットのように取りやすく並べています。洗濯干しやお手玉、折り紙なども、ご利用者がちょっと空いた時間に好きなものを選んで行えるようにレイアウトしました。これら自主トレに関しては促しや実施結果の確認、記録をする程度で、基本的に介助はしません。

さらに、教室や自主トレの参加程度やデイサービスでの歩行量、目標達成度合いに応じて「振り返りシート」にシールを貼り、ポイントを加算しています。数字目標だけでなく、東海道五十三次をポイントで旅したり、自主活動の頭、手、体、足、生活をチャートにしてバランスを見ることによって、楽しみながら活動の振り返りが出来ます。

これらアクティビティーは、何よりもご自分で選んでいただくことが大事なので、デイサービスの入口には月間予定表を置いてその日のスケジュールを確認したり、教室を選んだりできるようにしています。

～水分補給は、ドリンクバー形式ですね



出来ることは自分でしていただくという方向の取り掛かりとして、水分補給の方法を大きく変えました。好きな飲み物を、好きなときにお好きなだけ飲んでいただける場所を作り「オアシス」と名づけたのです。ここでは、緑茶、コーヒー、紅茶、ココア、スポーツドリンク、麦茶などいろいろな飲み物を選んでお飲みいただけます。ご利用者同士で会話がはずむように、雑誌や新聞、ご利用者の作品なども並べてあります。選べるということ、自分でとりにいくということで、水分補給がりハビリにもなり、ご利用者の楽しみの一つにもなりつつあると思います。

ほかにも、ご自身で測れるように血圧計をセッティングしたり、足置きを自分で選んで取ってくる事が出来るように置き換えたりしました。コートをかいたり、靴を履いたりといった身支度も、できるだけ手をかけないように見守っているのですよ。



利用者意向調査の感想と改善ついて、
ケアワーカー主任で相談員の
戸辺さんにお聞きしました。

調査結果をいただいて、まず「25. ③感染症の情報提供」の項目の不満足が高いのには驚きました。季刊で「クローバー」というデイサービス新聞を発行していて、その時々ノロウイルスやインフルエンザ、結核などの情報を掲載していたので、私たちとしてはタイムリーな情報提供を行っていたつもりだったのです。けれど、ご利用者やご家族はそれ以上のものを希望されていたのです。早速クローバー新聞とは別に、よりタイムリーで、より深い内容のチラシを作成してお配りするようになりました。

平成20年7月の職員会議で見直しの実行について話し合ってから、職員の意識も大きく変わったと思います。今までの水分補給では、ご利用者ごとにコーヒーに入れる砂糖まで好みを覚えていました。「出来ることは自分で」と言ってもつい手を出しそうになってしまうし、何でもして差し上げたほうが目先の満足度は上がって喜ばれることも多いのです。ご家族から「何もしてくれなくなった」と苦情を言われることもありますし、最初は職員もどうしたらいいかと迷いながらでした。

でも、徐々に工夫を重ね、仕掛けを作ったりすることを楽しめるようになってきたようです。水分補給のオアシスでご利用者がほかの人の分も入れている

姿を見たりすると、嬉しいし、良かったなと思います。今では職員も、ご利用者のお顔を見ると個別訓練の目標をチェックするようになりました。そうすることによって、ご利用者やご家族とより深い会話が出来ようになったと感じています。毎日のケアミーティングも、申し送りだけでなく意見やカンファレンス的なことが増えましたね。職員が意欲的で、まとまってきたように感じます。今では「出来ることは自分で」というのが、合言葉のようになっています。

～最後に、石田所長から利用者意向調査キットへの感想をお願いします

利用者意向調査キットによってご利用者の本音が聞けたことで、デイサービスに期待する点が明確になり、それまでは漠然とイメージしていた「しなければならないこと」が具体的に見えてきました。人は意識が変わらないと行動ができないと思うのですが、この利用者意向調査キットには意識を変える力があると思います。お蔭様で、職員全体の意識を変えるきっかけとなって、方向転換への第一歩を踏み出すことが出来ました。

また、数字的なアンケート結果だけでなく、課題と今後の対応に対する専門的なコメントが大変参考になりました。何回も読み込んで、方向を探る上での指針とさせていただきます。

今回の結果をもとに始めた改善の評価を踏まえ、3年後くらいにはまた利用者意向調査キットを利用して、更なるサービスの向上を目指したいと考えています。

*利用者意向調査キットの活用ポイント！



- ③ 調査結果は全職員で共有し、具体的にアイデアを出し合おう！
→全職員が共有、参加することで、職員の意識が変わり、行動が変わります。
- ④ できることから実行し、モニタリング評価をしよう！
→常に観察・評価することでサービスレベルの維持、アップにつながります

*利用者意向調査キットへの要望

取り組みの成果を評価するためには、ベースの項目を変更しないで実施し続けて欲しい。

「保護者参加のための具体的改善～しらかば保育園」

施設名	しらかば保育園
経営主体	社会福祉法人誠心会
施設種別	保育所
施設長	浜田 和幸
所在地	〒239-0806 横須賀市池田町1-22-12
電話番号	046-834-0690
FAX番号	046-834-1706
定員	通所114名（本園85名、分園29名）
URL	http://www15.ocn.ne.jp/~siraho45/
E-mail	Kousei-73@basil.ne.jp
施設概要	<p>提供サービス 普通児と障害児をいっしょに保育し、おたがいが自分の発達を助け合う。昭和45年の開園時から現在も受け継いでいる「みんないっしょの保育」。それが当園の原点です。</p> <p>◇情操◇</p> <ul style="list-style-type: none"> 核家族やひとりっ子が増えているなかで、異年齢の子どもの交流の場を多くし、兄弟姉妹的な関係が自然につくれるようにしています。 竹馬、コマ、なわとび、お手玉、あやとり、ヨーヨーなど、古くから伝わる遊びを通して豊かな情緒と指先の感覚を養います。 家庭から離れ自立心を高め、交友関係を深めることなどを目的に、泊り保育を年2回行っています。 <p>◇健康◇</p> <ul style="list-style-type: none"> 忍者服を着て、1本歯の高下駄をはいた遊びで平衡感覚や運動神経を養います。 天突き体操、ラジオ体操、歩け歩け運動、たわしまさつなどで心身の健康づくりをします。 体育講師派遣を依頼し、年齢にあったカリキュラムにより、楽しみながら運動能力を育てます。 <p>◇食事◇</p> <ul style="list-style-type: none"> インスタント食品や添加物の多い食品が出回っている現在、当園の給食とおやつは、減塩減糖の手作りをモットーとしています。 かむ力を養い、あごの発達のためにも歯ごたえのある食材を積極的に取り入れ、旬の食材を豊富に使い季節感のある料理を心がけています。 設立当初から使われてきた「なめこ」「らっきょう」「うめぼし」「むぎめし」は、クラスの名前にもなっていますが、大切な食材として現在も献立に取り入れています。

しらかば保育園は、京浜急行線新大津駅から15分ほど歩いた住宅街の坂の上にあります。昭和45年の開園以来、普通児も障害児もおたがいが自分の発達を助け合う「みんないっしょの保育」を実践されてきました。

平成19年10月に実施した福祉サービス利用者意向調査キットでは、園児の父母87名からの回答がありました。これは135名の対象者に対し、64%の回収率になります。

調査実施後は、不満度の高かった項目や保護者からの自由意見などに対し「出来ることはすぐにやろう」との姿勢で、職員とともに可能なところから具体的な改善に取り組まれています。



福祉サービス利用者意向調査キットの
活用方法について、
浜田和幸園長にお話を伺いました。

～利用者意向調査キットを利用しようと思ったきっかけを教えてください

創設者である父が7年前に亡くなり、母を経由して平成17年4月に私が園長を引き継ぎました。以来職員に対しては、厳しく指導するよりも、自信、誇り、生きがいを持って気持ちよく働けるようにと接してきました。その結果、職員の勤続年数は延びているのですが、利用者にはどのように映っているのが気になり、アンケートの実施を考えていました。

加えて、福祉サービスも措置から契約へと移行し、子どもたちの虐待等もクローズアップされる時代背景の中で、第三者的な評価を受ける必要性を感じていました。ただ、福祉サービス第三者評価の受審となると、費用的なことはもちろんですが、保育園としては「まだそこまでは…」と躊躇する気持ちが強かったのです。

この利用者意向調査キットは、神奈川県社会福祉協議会がすべて行ってくれるので、アンケート形式で利用者の本音を聴ける上に、準備も集計等の手間も必要としません。第三者評価に比べて利用料も格段に安いので、気軽に利用することができます。まさに、私のニーズにぴったりのキットでしたので、話を聞いたときには躊躇せずに申し込みました。

～調査の結果、222件もの自由意見が寄せられましたね

調査結果は、もうワクワクして待っていました。ただ、アンケートでは、回収率の高さも重要なポイントだと思うのですが、回収率は64%だったのです。保育園としては平均的な数字だと伺ったのですが、できるだけ皆さんの本音の声を聴きたかったので、できれば70%～75%は欲しかったですね。なんとか回収率を上げたくて保護者向けの掲示板（表1）でお知らせしたりもしましたが、保育園の利用者は仕事、育児、家事等でお忙しいということもあり70%にもとどきませんでした。

でもそれだけに、そのようなお忙しい父母の方々が、222件もの自由意見を書いてくださったのはありがたかったです。神奈川県社会福祉協議会による自由意見へのコメントでは、主に「保育士の対応、サービス提供姿勢、食事の充実」が良い点として挙げられ、「日常の様子の情報提供」について一層の努力が求められると分析されていました。

121件の良い点の中には、みんないっしょの保育、外遊び等へのご意見も多くありました。改善点へのご意見は65件でしたが、「日常の様子の情報提供」については、アンケート部分の「12. 懇談会などによる意見交換」、「23. ②感染症情報の提供」、「25. ③年間行事の充実」「25. ④保育参観や保育参加の機会の充実」、「33. 保育内容変更時の説明」等といった不満度の高い項目とも共通すると考えられます。36件のその他意見の中には、この利用者意向調査の実施を評価していただいたものもありました。これら多くの自由意見と、不満度の高い項目を中心とした調査結果の総評により、具体的な改善点を得ることが出来ました。



(表1) 一施設提供資料より

平成19年11月9日
保護者各位
しらかば保育園長 浜田和幸

『福祉サービス利用者意向調査』へのご協力について
(再依頼)

晩秋の候、皆様方には益々ご健勝にお過ごしのことと存じます。
欄記の件について、10月に、保護者の皆様のご当保育園に関しての希望や意向を把握して、より質の高いサービスを提供することを目的に、ご協力をお願いしたところです。

調査は、回答者が特定できないよう無記名で行い、調査票の回収及び集計を神奈川県社会福祉協議会に委託して行います。
現在当保育園の回収率が極めて芳しくない状況です。この調査結果を参考にして、よりよい保育園の運営が行われるよう職員一同で努力しますので、より多くの保護者の方々の協力を再度よろしくお願い致します。

記

1. 調査票提出締切 平成19年11月15日(木曜日)
* 必着をお願いします。

2. 提出方法 お手元の返信用封筒に調査票一部を入れて下さい。(兄弟姉妹は1枚づつ提出です。)

～保護者の行事参加や保育参観の機会も増やされたのですね

平成20年1月18日に調査結果をいただいて、早速全員参加の職員会議で結果の要点を伝えました。ちょうど10年に1度の保育指針の改定がありましたので、利用者意向調査の改善点を盛り込んだ「しらかば保育園版保育指針」を策定中です。平成21年4月の新年度に間に合うように、改善点を分野別に整理して担当者を決めて進めています。

これと並行して、「出来ることはすぐやろう」ということで声かけをしたところ、職員からいろいろな具体的改善案が出ましたので、主任保育士を中心に動き始めています。保育園の特性から行って、どの程度保護者の参加を呼びかけるかというのは難しい部分もあると思っていたのですが、今回の利用者意向調査で保護者の皆さんがもっと様々な場面での参加を希望されているということが分かりました。その期待に応えられるよう、保育参観や行事の充実、保護者とのコミュニケーション等については、平成20年度から以下のとおり具体的に改善を試みています。

* 保育参観ウィークを実施

「25. ④保育参観や保育参加の機会の充実」との不満点を受けて、11月の一週間を保育参観ウィークと決めました。平日の5日間を午前・午後と、10コマに分けて参加を呼びかけたのです。もともと、好きなときに保育の様子を見ていただいていたのですが、やはり時期を決めると皆さん参加しやすいようで、たくさんのご参加をいただきました。何回も来てくださる方もいましたし、このとき来られなかったからといってほかの日に参観される方や、送迎の前後に参観されていく保護者も増えました。



* 夏祭り、餅つき大会の行事を実施

「25. ③年間行事の充実」とのご意見をを受けて、7月に夏祭り、12月に餅つき大会を実施しました。毎年10月の最終日曜日には子どもの数（150人）の何倍も人が集まる大運動会を開催しているのですが、休日での開

催には職員の出勤などで無理が生じることもあり、行事の数が少なくなっていました。そこで、休日が難しいなら平日に行事をしてはどうかとの発想のもと、夏祭りや餅つき大会などを平日に開催したのです。仕事を持つ父母の方が都合を付けやすいように、早めに行事日程をお知らせし、参加を呼びかける等の工夫をしたところ、びっくりするほど多くの保護者の方がご参加くださいました。



* 連絡ノートの活用開始

当園では、保護者と担当保育士の連絡ノートを使用していませんでした。今回の調査結果の特に自由意見の中で「日常の様子の情報提供」を望まれる声が多かったため、職員からも連絡ノートを使用しようとの声が上がりました。職員が他園の連絡帳などのサンプルを集めて様式を作り、大事なお知らせや何かあったときなどに活用しています。これは、「33. 保育内容変更時の説明」への不満に対しても有効ではないかと思っています。



* 行事別保護者会を組織

「12. 懇談会などによる意見交換」への不満に対しては、保護者間のコミュニケーションを良くしていただこうと、行事別に保護者会を組織しました。懇談会というかしこまった形よりも、より保護者同士のつながりが出来るのではないかと考えたのです。実際、保護者の皆さんに一体感が生まれたように感じます。また、行事別保護者会が組織されたことは、「25. ④保育参観や保育参加の機会の充実」や「25. ③年間行事の充実」にもつながると思っています。

～「食事の対応」や忍者の里等、園独自の取り組みが自由意見でも評価されましたね

当園ではクラスの名前をオキアミ、むぎめし、うめぼし、らっきょう、なめこという、日本の大切な食材からつけています。これらの食材を給食にも取り入れたり、あごの発達のために少々硬いおやつなども提供していますので、良い評価をいただいたことは今後の指針にもなります。

また、登園では数も文字も教えていません。小学校の予備的なことはしないで、すべて遊びの中で自然に必要なものを見つけていくという方針でやってきました。障害児と普通児、異年齢の子どもたちも「みんないっしょの保育」を始め、天突き体操やたわし摩擦、月1回の「働く日」や忍者服を着用しての忍者遊び等、独自の保育内容が多いこともあり、それらに対する保護者の方々の本音のご意見は具体的でとても参考になりました。

中でも、外遊びや忍者遊びに対してはプラスのご意見をいただきまして、ちょうど分園を忍者の里と名付けて整備していたのですが、より忍者の里に力を入れようと今まで自前だった忍者服も園で揃えているところです。

(施設パンフレットより)

幼児期の「みんないっしょ」は、生涯の心の財産です。

普通児と障害児をいっしょに保育し、おたがいが自分の発達を助け合う。いまでは珍しくなくなってきた考えですが、昭和45年の開園時、実施している保育園はまだ日本にはありませんでした。現在も受け継いでいる「みんないっしょの保育」。昭和49年にはその実践が認められ、保育所としては初めて「第23回読売教育賞」を受賞しています。



保育時間

平日 午前7時00分～19時00分
土曜日 午前7時00分～18時00分
休日 日曜日・祝日・年末年始

保育料

保護者の方の、前年分所得税額とお子さまの年齢によって決定されます。
※法人立・公立共に、保育料は同額です。

定員
(85人)

日課 (1日の流れ)

- 7:00 登園 (おはよう)
 - ★保護者といっしょに視診
 - ★自由あそび
 - ★日直職員打合わせ
 - 登園終了 [8:30]
 - ★朝の始りの準備
- 8:45 保育設定 (クラス・混合・その他)
 - ★天気良ければ野外保育…思いっきり遊び
- 10:15 朝の集まり 職員打合わせ
 - ★日直当番あいさつ (園児)
 - ★天突き体操・園歌・ラジオ体操
 - ★歩き歩きの運動・たわしまき
- 11:45 昼食準備 (ドラが鳴り響く)
 - ★昼食 ★ぬみぎ
 - ★お登壇準備
- 13:00 おやつ (ドラが鳴る) さよならのうた [15:45]
 - 15:00 降園
 - ★自由あそび
 - ★混合保育
 - ★職員録記録作成
 - ★保育材料準備
 - 16:30-19:00 降園終了 [19:00]
- 14:50 目覚め [14:50]
 - ★おやつ準備

<http://www.15.ocn.ne.jp/~siraho45/>

月間の行事

- 毎週月曜日…………… 体育教室
- 毎週木曜日…………… 図工教室
- 第2週…………… 交通訓練・防災訓練
- 第4週…………… 誕生会
- 月初め…………… 身体測定
- 月末…………… 働く日
- 毎月第4金曜日…………… 井出日

年間の行事

- 4月 入園式
- 5月 遠足
- 7月 夏祭り
- 10月 運動会
- 11月 保育参観
- 12月 餅つき大会
- 3月 入園説明会 卒業式



利用者意向調査の感想と具体的な改善
について、保育士の
渡辺さんにお聞きしました。

調査結果とたくさんの自由意見を読ませていただいて、保護者の方はちょっとした仕草や言葉遣い等の細かいところを良く見ておられるのだなと感じました。保育士同士でも、良く見られているということが話題になりましたね。毎日の一つひとつを、よりちゃんとしないといけないと思いました。

私は4歳児を担当しているのですが、11月の保育参観ウイークでは、普段見られない子どもたちの姿を見ることが出来ました。お母さんが来て甘えるお子さんもいる反面、「保育園ではしっかりやっている」という保護者の感想も多かったです。このような保護者の感想は、今後の保育に活かせるように職員で話し合っまとめました。参観ウイーク以外にも来てくださったり、朝礼まで残ってくださったり、保護者の方に園を身近に感じてもらえるきっかけになった気がします。

連絡ノートは、大事なお知らせや必要なことがあったとき、また週末等を書いてお渡ししています。毎日のように家での様子を知らせてくれるお母さんもいて、いただいた方には必ず返事を書いています。

保育参観や行事の開催、連絡ノートなど、コミュニケーションの機会が増えたので、保護者の方との会話も余裕を持ってスムーズに出来るようになった気がします。なにより、自分の勉強になりますね。

利用者意向調査結果で、「安心して預けられる」との評価が高かったのは嬉しかったのですが、一方でもっと勉強しなければと思いました。またこの調査によって、アンケートをとることの意義を見直しました。今ではお泊り保育などでも、アンケートをとってご意見を伺ってから実施するようになりましたね。

～最後に、浜田園長から利用者意向調査キットへの感想をお願いします

このキットは神奈川県社会福祉協議会がすべて実施してくれますので、人手を必要としない上に、公正で中立な生の意見がもらえます。忌憚のない自由意見を多くいただけた点も素晴らしいと思います。これらは、利用者の意向を適切に把握した結果なので説得力があります。それだけに職員も結果報告書を必死に読んでいました。職員は普段から保護者に見られていることを意識するようになりましたし、サービスを提供する際にアンケート等で利用者の意見・感想を求めるとい手法が定着してきました。

利用者意向調査の結果をいただいて、職員にも数字で一喜一憂するのではなく、改善の必要なマイナス面に着目して質の向上を目指そうと話しました。しかし実際には、一人よがりになりがちなプラスの評価部分までもが、より喜んでいただけるサービス提供のための指針となりました。アンケート部分のグラフも見やすいですし、分析いただいたコメントも参考になりました。

以上のように有効点が多いので、利用者意向調査キットは定期的に活用していきたいと思っています。時代の変化や実行の期間、おろそかになる時期等を考えると3年周期くらいを考えていますが、次回は今回の結果との比較分析もできますので、ますます楽しみです。

~~~~~  
\*利用者意向調査キットの活用ポイント！



- ⑤ アンケート結果と合わせて、自由意見を読み込みましょう！  
→自由意見は利用者の本音の宝庫。アンケート結果とリンクすることで具体的な改善策へとつながります。
  
- ⑥ プラスの評価にも注目し、より良いサービスの指針としましょう！  
→プラスの評価をさらに深め、進めることにより、サービスの実感の質が向上します。

\*\*\*\*\*

**福祉サービス利用者意向調査キット活用のすすめ**  
**～具体的な事例から調査キットの活用方法をイメージ～**

社会福祉法人神奈川県社会福祉協議会 社会福祉施設・団体担当  
〒221-0844 横浜市神奈川区沢渡 4-2 県社会福祉会館内  
TEL：045-311-1424 FAX：045-314-3472

平成 21 年 2 月発行

\*\*\*\*\*

## 社会福祉施設総合損害補償

# しせつの 損害補償



ホームページでも内容を紹介しています。  
<http://www.fukushihoken.co.jp>

### 社会福祉施設の さまざまなリスクに対応

#### プラン1

##### 施設の業務中事故 賠償補償

- ①基本補償
  - 基本補償(A)は、法人業務を包括的に補償
  - 見舞費用付補償(B)は、賠償責任のない場合でも、基本補償(A)に加え見舞金も補償
- ②個人情報漏えい対応補償
  - 個人情報漏えいによる法律上の賠償責任を負った場合(おそれのある場合を含む)に補償
  - クレーム対応費用、見舞品購入費用等を補償

#### プラン2

##### 施設利用者の傷害事故補償

- ①入所型施設利用者
- ②通所型施設利用者
- ③不特定多数利用者

#### プラン3

##### 施設送迎車搭乗中の 傷害事故補償

- 施設送迎車に搭乗中の傷害補償
- 自動車保険など、他の保険と関係なく補償

#### プラン4

##### 施設職員の災害事故補償

- ①施設の労災上乘せ補償  
労災加入職員等全員が対象
- ②施設職員の傷害事故補償  
役職員や実習生等を対象
- ③施設職員の感染症罹患事故補償  
常勤のみならず非常勤職員も対象とするタイプもあります。

#### プラン5

##### 施設の什器・備品 損害補償

- 施設内の什器・備品を幅広い範囲で補償
- 施設の現金等も補償

### ◆加入対象は、社会福祉法人等で運営している社会福祉施設です。

- 全国社会福祉協議会のスケールメリットを活かし、充実した補償内容
- 団体契約のため、個別契約より有利な補償と割安な保険料(掛金)
- 迅速で丁寧、かつ適正なお支払い

●このご案内は概要を説明したものです。詳しい内容のお問い合わせは下記をお願いします

#### 団体契約者

社会福祉法人  
**全国社会福祉協議会**

#### 取扱代理店

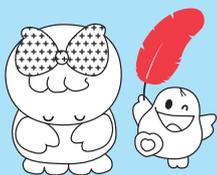
株式会社 福祉保険サービス

〒100-0013 東京都千代田区霞が関3丁目3番2号 新霞が関ビル17F  
TEL:03(3581)4667 FAX:03(3581)4763

〈引受幹事保険会社〉株式会社 損害保険ジャパン

〈SJ07-11869.2008.2.27作成〉

●この保険は全国社会福祉協議会が保険会社と一括して行う団体契約(「賠償責任保険」「傷害保険」「労働災害総合保険」「約定履行費用保険」「動産総合保険」)です。



この冊子は共同募金会分配金で作成いたしました。