

2020年度 NPO法人スプラウト利用者・職員アンケート結果報告

スプラウトを利用している生活介護と放課後等デイサービス（以下、放デイ）の利用者を対象とし、2021年2月にアンケート用紙を配布し利用時に持参していただく方法で配布と回収を行った。体調が安定しないことや新型コロナウイルス感染症対策の一環で、長期間利用のない利用者については配布していない。対象者は生活介護22名、放デイ17名で21名から回答を得た。回収率は54%であった。また、職員のアンケートはそれぞれのレターケースに用紙を入れて記入後提出する方法で回収率は100%であった。

1 基本属性

表1 利用者の性別

性別	人数（人）
男性	11
女性	10
合計	21

表1に利用者の性別をまとめた。男性11名、女性10名で割合に大きな差はなかった。

表2 回答者の年齢区分

年齢区分	人数（人）
小学生	2
中学生	3
高校生	1
社会人	15
合計	21

表2に回答者の年齢区分をまとめた。放デイの利用者からの回答は6名で、生活介護の利用者の回答の半分以下であった。新型コロナウイルスの感染症対策の一環で、放デイの利用が少なかったことが要因であると考えられる。

表3 回答者の医療ケアの有無

医療ケアの有無	人数（人）
ある	9
時々ある	8
ない	4
合計	21

表3に回答者の医療ケアの有無をまとめた。医療ケアが「ある、時々ある」と答えた者が17名（81%）であった。

表4 回答者の利用頻度

利用頻度（/月）	人数（人）
4回以下	5
5～8回	7
9～12回	5
13回以上	4
合計	21

表4は回答者の1ヶ月の利用頻度をまとめたものである。利用頻度に大きな差はみられなかった。

表5 各質問項目の結果

質問項目	利用者平均	職員平均
スプラウトの活動スペースは適切だと思いますか？	2.0	1.6
スプラウトの人員配置は適切だと思いますか？	2.6	2.1
スプラウトのスタッフは十分な知識や技術があると思いますか？	2.8	2.3
スプラウトでは利用者さんやご家族のご要望にあった個別支援計画が作成されていますか？	3.0	2.1
スプラウトの活動は、様々なことに取り組めるように工夫されていると思いますか？	2.7	2.0
スプラウトでの日々の支援は丁寧に説明されていますか？	2.9	2.3
スプラウトでの支援や医療ケアは職員とご家族の共通理解がされていると思いますか？	2.9	2.2
必要な時にスプラウトの職員や看護師からアドバイスがありますか？	2.8	2.3
ご家族同士の連携が支援されていると思いますか？	1.7	1.8
苦情には迅速に対応していますか？	2.6	2.5
個人情報の取り扱いは適切だと思いますか？	2.8	2.5
災害時の備えはできていると思いますか？	2.2	2.0
感染症対策は適切に行われていると思いますか？	2.5	2.1
利用者さんはスプラウトに通所することを楽しみにしていると思いますか？	2.9	2.7

表5はスプラウトの設備や職員、活動についてたずねた項目の回答をまとめたものである。質問の文章は利用者と職員で同じことをたずねている。回答は3件法で「適切・あてはまる」を3点、「ふつう」2点、「適切でない・あてはまらない」を1点とし平均点を算出した。

利用者の回答で得点が高かった項目については、職員の回答の得点も高い傾向にある。しかし「スプラウトでは利用者さんやご家族のご要望にあった個別支援計画が作成されていますか？」の項目では利用者の得点が3.0の満点であるにもかかわらず、職員の得点は2.1となっている。これは個別支援計画書は利用者個人のファイルにとじられており、普段目にする機会が少ないことが影響していると考えられる。個別支援計画書には利用者の支援に関する重要なことが書かれているため、今後、個別支援計画書の内容を把握した上で支援にあたるように周知していく必要がある。

新型コロナウイルス感染症の蔓延により、感染症対策が非常に重要なものとなった。これまでインフルエンザやノロウイルスを意識して手洗いの徹底を周知していたが、石鹸や手指消毒剤の減りに変化はなかった。しかし、新型コロナウイルス感染症の感染拡大によって職員の意識が高まり石鹸や手指消毒剤の消費量が増えた。一方で、利用者のマスク着用は実施することが難しかった。また、利用者同士の身体的距離をとることはできても、利用者と職員の距離をとることは支援の特性上難しかった。したがって、感染症対策が適切にとれているかと問われると限界があったと言わざるを得ない。

また「スプラウトの活動スペースは適切だと思いますか？」と「ご家族同士の連携が支援されていると思いますか？」の得点が低いのも、少なからず新型コロナウイルス感染症の影響を受けていると考えられる。いわゆる

「ソーシャルディスタンス」がスプラウトの活動スペースが狭く難しい状況にあった。さらに、以前は年に1回家族会を実施できていたが、現段階では感染予防の観点から難しくなっている。

新型コロナウイルス感染症の蔓延状況によっては、今後も事業運営に大きな影響が出ることも考えられるが、これらの結果を今後の事業運営に可能なかぎり反映し、安心、安全に支援が提供できるように職員間で共有していきたい。