

保護者並びに後見人からのサービス評価と改善策

調査日：令和6年11月11日～令和6年12月1日

	チェック項目	評価結果				
		はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	
①	施設の設定等は、スロープや手すりの設置などバリアフリー化の配慮が適切になされていますか？	73%	25%	0%	2%	ご意見 ・コロナ禍以降、部屋の中に入ったことがないので、わからない。 ・施設内部まで入ったことがないので、この評価です。 ・施設内をあまりよく見ていなくてよく分からない。 ・近年の夏の猛暑や暑い時期の長期化を考えると、エアコンがないのは心配に思う。
改善策	<p>・コロナ禍で施設内に入ることができないことがあり、ご迷惑をおかけしました。現在も感染症の発生状況により施設内に入ることができないことがあります。随時面会可能となっておりますので、お問い合わせいただければ幸いです。また、保護者会行事等で施設内を見学できる機会もございますので、ご参加よろしく申し上げます。</p> <p>・夏の猛暑で施設内の気温も高くなっており、生活棟の廊下や居室の環境に応じて一部エアコンを導入したり、屋根に散水することで居室の気温を抑えるよう努力して参りました。しかし、最近の猛暑で各居室にエアコンの導入が必須となっておりますので、計画を立てて順次導入をしていきたいと考えております。</p>					
②	職員は、利用者さんの気持ちを尊重していると思いますか？	96%	4%	0%	0%	ご意見 ・尊重しているとは思いますが、本人に確認していないため不明。 ・いつも本人の意思を尊重して下さりありがとうございます。
改善策	<p>今後も利用者様の気持ちを尊重した支援に取り組んで参ります。</p>					
③	職員は、丁寧（乱暴な言葉の使用、命令等）に対応していると思いますか？	89%	7%	4%	0%	ご意見 ・名前で呼んで下さりありがたいです。
改善策	<p>定期的に会議等で見直し、丁寧な対応ができるよう行って参ります。</p>					
④	職員の支援や施設の活動は、利用者が穏やかな、安定した生活を送るために役立っていると思いますか？	100%	0%	0%	0%	ご意見 ・本当にありがとうございます。
改善策	<p>外部講師に依頼してリズム体操や絵画教室を行ったり、月1回程度行事を実施し、利用者の皆様が単調な生活にならないように取り組んでおります。今後も引き続き穏やかな安定した生活ができるよう支援して参ります。</p>					
⑤	利用者の個別支援計画や生活の様子について、十分な説明がありますか？	89%	9%	2%	0%	ご意見 ・面会ができないので、生活の様子はあまりわからない。 ・連絡帳にその日の様子を書いてくださるので、わかりやすいです。 ・子供が話せないので、施設での様子を詳しく聞きたい。
改善策	<p>半期ごとに個別支援計画を作成し、郵送や手渡しにて送付させていただいておりますが、十分にご説明する機会が作れないため、保護者会等で懇談の機会を設け、ご説明していきたいと思っておりますので、ご理解の程よろしく申し上げます。</p>					
⑥	職員は、家族の要望や不満にきちんと対応してくれますか？	98%	2%	0%	0%	ご意見 ・即対応して下さりありがとうございます。 ・お世話様です。
改善策	<p>不満や要望等ありましたら、些細なことでも良いので、ご相談させていただければと思います。</p>					

裏面に続く

		はい	どちらとも いいない	いいえ	無回答	ご意見 ・時々、娘の要望で電話が来るので大変ありがたいです。 ・LINE等取り入れて、ビデオ通話等できるとうれしいです。 ・コロナ感染が増加している時には制限がある。(致し方ない)
⑦	訪問や面会・帰省には、規制や制限はありますか？	80%	12%	4%	4%	
改善策	感染対策委員会において作成された新型コロナウイルス警戒レベルに応じて、面会や帰省の制限をさせていただいておりますが、感染状況を見ながら、面会や帰省ができるよう対応して参りたいと考えておりますので、面会や帰省を希望される方は都度ご連絡をお願いいたします。また、新型コロナウイルス警戒レベル表を同封しましたので、ご確認をお願いします。また、ご不明な点がございましたら、ご連絡いただければ幸いです。					
		はい	どちらとも いいない	いいえ	無回答	ご意見
⑧	保護者会の活動の支援や保護者会等の開催により保護者同士の連携が支援されていますか？	58%	38%	2%	2%	ご意見 ・保護者会等に参加できていないのでよくわからない。 ・保護者同士の連携はありません。 ・皆さんの名前も知らないし、ほとんどお会いできていないので。
改善策	今年度は、総会、カレー会食、餅つき会を実施いたしました。感染症対策の為、短時間での活動や保護者不在の保護者会開催となってしまいました。今後につきましては、保護者会開催時に、意見・要望を伺いながら、対応をさせていただきたいと考えております。					
		はい	どちらとも いいない	いいえ	無回答	ご意見
⑨	第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っていますか？	82%	9%	9%	0%	
改善策	外部の苦情窓口については、寮内に情報を掲示し、周知を図っております。					
		はい	どちらとも いいない	いいえ	無回答	ご意見
⑩	定期的に会報等を発行し、活動概要や行事予定等の情報を利用者や保護者に対して発信していますか？	100%	0%	0%	0%	
改善策	5月と11月の年2回、広報誌（はばたき）を送付させていただいておりますので、活動の様子などご確認ください。また、ホームページにも掲載しておりますので、ご確認くださいませ幸いです。					
		はい	どちらとも いいない	いいえ	無回答	ご意見
⑪	利用者や保護者の個人情報に十分注意していますか？	91%	9%	0%	0%	ご意見 ・確認する術はありません。 ・わからない。
改善策	入所契約の際にご記入いただいた個人情報使用同意書に基づいて、必要最小限の範囲において個人情報を使用させていただいております。個人情報の扱いについては、今後も十分に気をつけて参ります。					
		はい	どちらとも いいない	いいえ	無回答	ご意見
⑫	感染症の予防や発生時の安全確保に取り組んでいると思いますか？	100%	0%	0%	0%	ご意見 ・お世話様です。
改善策	感染対策委員会では、新型コロナウイルスだけではなく、インフルエンザやノロウイルス等の感染症についても対策や対応を行っています。これからも施設で安心して生活が送れるよう取り組んで参ります。					
		はい	どちらとも いいない	いいえ	無回答	ご意見
⑬	非常災害の発生に備え、定期的に避難救出等、必要な訓練を行っていますか？	94%	4%	0%	2%	
改善策	災害の発生に備え、避難訓練を毎月実施し、10月には市内の消防署の職員の方にお越しいただき、救命救急講習会や総合防災訓練を実施し、評価をしていただいております。					
		はい	どちらとも いいない	いいえ	無回答	ご意見
⑭	施設の支援に満足していますか？	94%	6%	0%	0%	ご意見 ・ありがとうございます。 ・あと少し帰りの時間が遅くなるといいと思います。

改善策

- ・利用者様の代弁者として、保護者の皆様より高い評価をいただきありがとうございます。今後も個別支援計画に基づき、利用者様から満足していただける支援を心がけて参ります。
- ・通所の帰宅時間の件につきましては、施設の運営上、延長することが難しいため、ご希望に添えることができず大変申し訳ございませんが、ご理解の程よろしく願いいたします。