

# 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4年11月18日～令和4年12月12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？	80%	18%	0%	2%	ご意見 ・コロナのため、中に入ったことがないのでわからない。
改善策	手すりやスロープ等必要に応じて対応して参りましたが、今後も利用者様にご不便のないよう検討して参ります。					
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？	93%	7%	0%	0%	ご意見 ・いつも体調を温かく見守っていただきありがとうございます。
改善策	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。					
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？	82%	11%	0%	7%	ご意見 ・コロナの為、中に入ったことがないのでわからない。
改善策	今後も丁寧な対応をして参ります。					
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？	93%	7%	0%	0%	ご意見 ・書道やフィットネスなどたくさんの活動ありがとうございます。
改善策	通所の利用者様には、感染対策を講じながら特別活動を実施しておりますが、入所の利用者様には新型コロナ感染によるクラスターを引き起こす可能性があるため、書道教室やフィットネスは自粛させていただいております。しかし、地域での感染状況を鑑みて、サファリーパークに1日外出したり、貸し切りでのいちご狩りを今年度実施して参りました。また、毎月、市内の本屋やコンビニエンスストアの方に移動販売に来ていただき、喜んでいただけるよう取り組んで参りました。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。					
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？	87%	11%	0%	2%	ご意見 ・大変助かっています。 ・送り迎えの時、その時の様子を伝えて下さるのでありがたいです。
改善策	コロナ禍で十分説明する機会がありませんが、コロナ感染症が終息した際は、保護者会等懇談の機会を設け説明していきたいと思っております。					
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？	87%	11%	0%	2%	ご意見 ・大変助かっています。 ・すぐに対応して下さるので、安心して情報が共有できます。
改善策	何かご要望等ありましたら、些細なことでもご相談ください。					

裏面に続く

		はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	ご意見 ・コロナ禍の為制限がある ・今はコロナの為規制や制限はありますが、通常はないと 思っています。 ・帰省は一度もしていないため
⑦	訪問や面会・帰省には、規制や制限はあ りませんか？	64%	24%	4%	8%	
改善策	コロナ禍の為、感染防止策としてやむを得ず帰省や面会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、保護者様と連携し、面会や帰省がスムーズにできるようご相談させていただきたいと考えております。					
		はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	ご意見 ・コロナ禍の為 ・まだ、1年目なのでよくわかりません。 ・コロナのため保護者同士の連携は経験がないため
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？	51%	35%	2%	12%	
改善策	コロナ禍で保護者会等の開催ができなかったため、開催の際は、以前と同様な支援を行って参ります。					
		はい	どちらとも いえない	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？	54%	4%	38%	4%	
改善策	外部の苦情窓口について寮内に情報を掲示し周知を図っております。掲示の内容を送付しましたので、ご確認いただき、書類の保管をお願いいたします。なお、ホームページやはばたきでも掲載をして参ります。					
		はい	どちらとも いえない	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？	93%	2%	0%	5%	
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、色々な行事の写真を定期的にご送付させていただいておりますので、併せてご確認いただければ幸いです。					
		はい	どちらとも いえない	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%	7%	0%	2%	
改善策	個人情報の扱いについては、十分に気をつけて参ります。					
		はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	ご意見 ・即対応して下さっているので、安心しています。
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？	98%	2%	0%	0%	
改善策	新型コロナはもちろん、ノロウイルスやインフルエンザ等の感染症についても対策を講じながら、安心して生活を送れるよう取り組んで参ります。					
		はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	ご意見 ・見ていないので ・訓練を見たことがなく、定期的かどうか知らないため
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？	76%	17%	0%	7%	
改善策	火災と地震を想定した避難訓練を隔月実施しております。また、毎年10月には、総合防災訓練を実施し、市内の消防署の職員の方にお越しいただき、評価をしていただいております。訓練の様子をご送付いたしますので、ご確認いただければと思います。また、ホームページやはばたき等で避難訓練の状況を掲載していく予定です。					
		はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	ご意見 ・全体的に満足していますが、帰りがもう少し遅ければいいです。 ・本人が毎日通う姿をみて、温かく迎えて下さっているのを感じて います。 ・いつも対応ありがとうございます。 ・いつも対応感謝しております。
⑭	施設の支援に満足していますか？	93%	5%	0%	2%	
改善策	コロナ禍で外出する機会が少ない中、楽しんで生活をしていただけるよう色々なイベントを企画し、利用者様に満足していただけるよう取り組んで参ります。					