

# 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5年11月10日～令和5年12月1日

	チェック項目	評価結果				ご意見
		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？	83%	17%	0%	0%	ご意見 ・確認していないのでわからない。 ・本人の状態に合わせて、その都度即座に対応していただき、ありがとうございます。
改善策	建物の構造上、ご不便をおかけしていると思っておりますが、リスクマネジメント委員会等で検討し、できる限り対応して参ります。					
②	職員は、利用者さんの気持ちを尊重していると思えますか？	91%	6%	2%	0%	ご意見 ・寄り添ってくれているとは思いますが、本人でないとわからないです。 ・その日の体調により、活動を考えてくれています。
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えますか？	85%	13%	2%	0%	ご意見 ・普段の様子を見たことがないので、わからない。 ・聞いていないのでわかりません。
改善策	研修会を実施したり、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。					
④	職員の支援や施設の様子は、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えますか？	94%	6%	0%	0%	ご意見 ・普段の様子を見たことがないので、わからない。 ・通所では、1日の様子をしっかりと伝えてくださるので、ありがたいです。
改善策	定期的に保護者会等が実施することができないため、普段の様子をお伝えすることができず、ご心配をおかけしていると思えます。利用者様におかれましては、毎日日課に取り組んでいただいておりますが、ストレスの軽減や日課に取り組む活力となるよう月1回程度行事を実施しております。広報誌を年2回発送しておりますので、行事等の内容をご確認いただければ幸いです。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。					
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？	85%	13%	2%	0%	ご意見 ・面談を年2回程して欲しい。その時に色々話ができる。 ・時間を作ってくださるので、ありがたいです。
改善策	感染症対策のため、定期的に面談の機会を設けることができていませんが、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えます。					
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？	88%	10%	2%	0%	ご意見 ・面談を年2回程して欲しい。その時に色々話ができる。
改善策	面談の機会を設けていく所存でございますが、何かご要望等ありましたら、些細なことでも電話等でご相談させていただければと思います。					

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 ・早くコロナ以前のような面会ができるようになるという。 ・感染問題でなかなか帰省できなければ、面会をさせて欲しい。 ・わかりません。
⑦	訪問や面会・帰省には、規制や制限はありませんか？	67%	21%	6%	6%	
改善策	感染防止策として、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。					
		はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	ご意見 ・保護者同士のつながりを持っていないので、つながりを持ちたいです。
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？	54%	38%	4%	4%	
改善策	今年度は、総会、カレー会食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いました。今後につきましても、感染防止対策は実施して参りますが、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？	65%	12%	23%	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、周知を凶っております。掲示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。					
		はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	ご意見 ・大変良いと思います。
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？	90%	10%	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。					
		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？	94%	6%	0%	0%	
改善策	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 いえない	いいえ	無回答	ご意見 ・検診や予防接種など計画してくださり、ありがたいです。
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？	90%	8%	2%	0%	
改善策	感染対策委員会で感染症についての対策を随時検討し、対応させていただいております。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 いえない	いいえ	無回答	ご意見 ・どのくらいの頻度で行っているかわからない。 ・わかりません。
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？	81%	13%	2%	4%	
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。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。					
		はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	ご意見 ・ありがとうございます。大変助かっております。 ・夏だけでもお風呂（シャワーでも）を毎日にして欲しいです。 ・いつもありがとうございます。
⑭	施設の支援に満足していますか？	92%	4%	4%	0%	
改善策	・今後も、個別支援計画に基づき、適切な支援をしていきます。また、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。 ・お風呂の件につきましては、前向きに検討してきましたが、施設の運営上、現時点ではご希望に添えることができず、大変申し訳ございません。					