

# 保護者並びに成年後見人からのサービス評価と改善策

調査日：令和7年11月18日～令和7年12月16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	施設の設備等は、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？	84%	14%	2%	0%	ご意見 ・夏の暑さが異常なので、エアコンを全部屋に入れて欲しい。夏場はシャワーだけでも毎日お願いしたいです。 ・利用開始した当時、コロナ禍で施設内の見学ができず、施設内の様子など（部屋など）が知る事ができなかったため、写真などで施設内を見ることができればと思います。 ・最近うかがっていません。 ・全部の施設は見てないのでよく分からない。 ・適切に設置されていると思いますが、寮の中に入っていないため。
改善策	<p>・近年の猛暑により居室等の気温が暑くなり、ご心配をおかけしております。昨年度までに6部屋、今年度は10部屋にエアコンを導入して参りました。残りの居室につきましても、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ので、ご理解の程よろしくお願ひします。また、夏場のシャワーについても検討していきたいと考えております。</p> <p>・施設内の見学につきましては、随時行っておりますが、インフルエンザなど感染症の流行や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ので、お問い合わせの上、ご来寮ください。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、ご参加よろしくお願ひします。</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？	90%	7%	0%	3%	ご意見 ・わからない。 ・よく尊重して下さい、感謝しています。 ・必ず声掛けをして下さりありがとうございます。
改善策	今後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？	90%	4%	3%	3%	ご意見 わからない。
改善策	言葉遣いや傾聴する姿勢等、会議や研修を行い、丁寧な対応を心がけていきたいと考えております。					
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？	96%	2%	0%	2%	ご意見 ・わからない。 ・個人的な対応はとも安心してお任せできます。 ・作業やお楽しみの活動、運動等がバランスよくあり、生活の質が高まる支援だと思ひます。 ・安心安全を第一に考えてくれています。
改善策	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回程度季節に合わせた行事を実施し、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。					
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？	93%	5%	2%	0%	ご意見
改善策	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、保護者会や面会時にご説明していきたいと思ひますので、ご理解の程よろしくお願ひします。					
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？	96%	2%	0%	2%	ご意見 ・要望や不満はない。 ・即対応して下さいありがとうございます。
改善策	不満や要望等ありましたら、些細なことでも良いので、ご連絡いただければと思ひます。					



		はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	ご意見 ・感染予防時の対応もしていただいています。 ・入所でないのでよく分かりません。
⑦	訪問や面会・帰省には、規制や制限はありますか？	79%	14%	2%	5%	
改善策	感染対策のため、感染症警戒レベルに応じて、面会や帰省の制限をさせていただく場合がございますので、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
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？	88%	12%	0%	0%	・保護者会の活動等に参加できていないため。 ・もちつき大会はとても楽しかったです。
改善策	今年度は、総会、カレー会食、餅つき会を実施しましたが、感染症対策の為、利用者様との会食を控えさせていただきました。来年度につきましても、今年度と同様な運営を実施したいと考えておりますので、ご理解の程よろしくをお願いいたします。 また、保護者会の運営については、保護者会役員の皆様と連携し、今後も円滑に開催でき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
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？	79%	7%	14%	0%	
改善策	外部の苦情窓口については、事務所側玄関、支援員室前、各デイルームに情報を掲示し、周知を図っております。また、11月にサービス評価アンケートを送付した際に、合わせて資料を送付しておりますので、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
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？	98%	2%	0%	0%	・とても見やすく、寮全体の様子が伝わるよい会報で、いつも楽しみにしています。
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、四半期ごとに更新をしておりますので、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？	90%	7%	3%	0%	
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、個人情報を使用させていただいておりますが、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
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？	96%	0%	2%	2%	・わからない。 ・コロナなど職員が感染することが多いと思います。十分気を付けて欲しいです。
改善策	毎月感染対策委員会を開催し、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対策を行って参りましたが、今年度は、9月に新型コロナ、11月にインフルエンザが蔓延してしまい、ご心配とご迷惑をおかけしました。施設で安心して生活が送れるよう感染対策を十分にいき、感染防止に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
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？	96%	0%	2%	2%	わからない。
改善策	地震や火災の発生に備え、毎月避難訓練を実施しております。また、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、緊急時に対応できるように取り組んでいます。					
		はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	ご意見
⑭	施設の支援に満足していますか？	90%	10%	0%	0%	・大変感謝しています。 ・とても満足しています。これからもよろしく願います。 ・子ども達の特性に合った対応ありがとうございます。
改善策	・これからも利用者様の意思を尊重し、特性に合わせた支援を行い、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。					