

令和2年度

サービス満足度調査アンケート結果（更生園）

千葉県社会福祉事業団では、保護者の皆様に適切なサービス、情報が提供できているかについて把握するため、アンケートを実施しました。

更生園では、**32件**の回答(60件実施中)をいただきました。

今年度も様々な意見をいただき、事業所内で改善案を検討しました。各項目ごとの皆様からのご意見に対し、事業所から回答を記載してありますので、ご覧ください。

私たちは、これからも利用者様へのサービス向上に努めていきます。

アンケート調査へのご協力、ありがとうございました。

社会福祉法人 千葉県社会福祉事業団

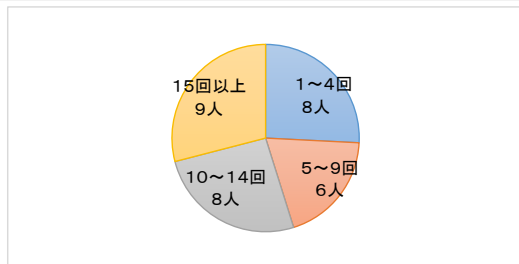
令和2年度 サービス満足度調査集計結果報告（更生園）

今年度の保護者様(後見人を含みます)向けアンケートの送付及び回収の内訳は以下の通りでした。

	R2年度
送付数	60
回収数	32
回収率	53.3%

1. それぞれの項目について、当てはまるものに○印をおつけください。

項目
② 年に何回面会されていますか。※行事、保護者会、帰省等を含む。



項目	ある	ない	合計
③ 寮内、生活の場を見たことがありますか。	32	0	32
④ 日中活動の様子を見たことがありますか。	24	8	32
⑤ 施設で提供している食事を食べたことがありますか。	21	11	32

保護者様コメント

※施設の食事を食べた方にお伺いします。食べてみてどのように感じましたか(季節感、彩り、盛り付け等)

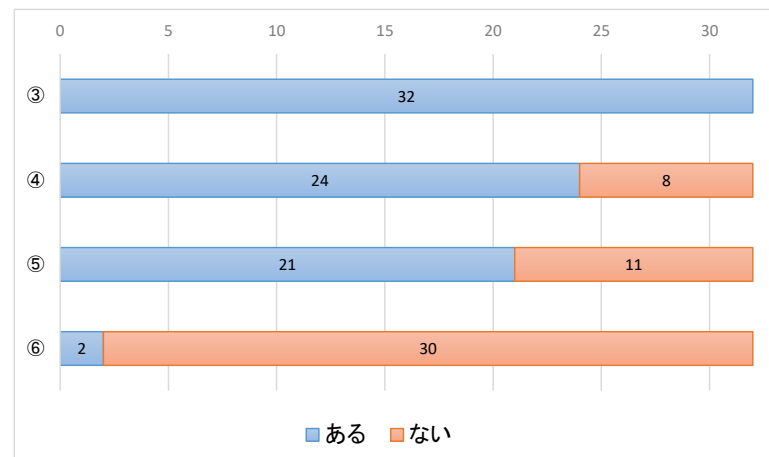
- 利用者ごとに食べやすく、心配りをされていた。品数もあり、各家庭ではできないなと思いました。盛り付けもよく、考えられていた。
- 季節感、味付け等十分だと思う。
- 大変おいしく、栄養に配慮されている。
- 前回よりおいしかった。
- 冷たいものと暖かいものが分かれて保温車で運ばれるのは良い。
- 食べた回数が少なくてわからない。
- あまり、良くない。
- おいしく頂きました。

⑥ 必要以上に鍵がかけられているなど、施設内(寮や居室等)に入りにくいと感じたことがありますか。	2	30	32
--	---	----	----

保護者様からのコメント

※施設内に入りにくいと感じた方にお伺いします。入りにくい理由について教えてください。

- 職員が忙しそう。



事業所回答

施設の食事について

今年度につきましては、食事向上委員会を中心に食事環境の見直しを重点的に行いました。具体的には、食事を提供する際の食器類の見直し、季節メニューの提供回数の頻度を増やす事でバラエティー豊かな食事の提供を行いました。

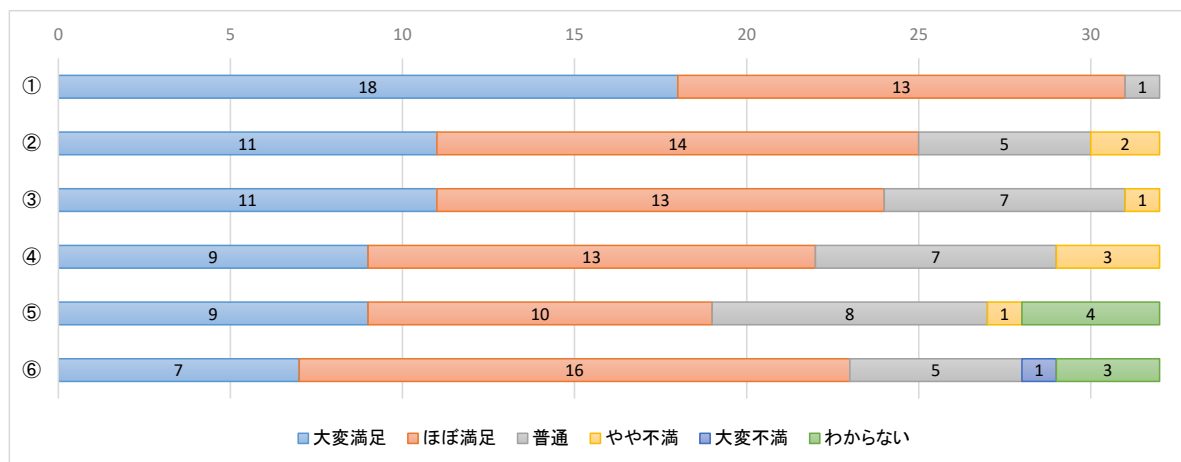
また、職員においても利用者様と同じ食事を摂ることで、新たな気付きを得ています。今後も、利用者様が楽しく、美味しい食事を摂ることを目指して、取り組んでまいります。

施錠について

今年度は、感染症予防の観点から窓や出入り口からの換気をこまめに行いました。日常的な出入り口の開錠も含めて、利用者様が安全で快適に過ごせる様に日頃より支援の見直しに努めてまいります。

2. 日常生活におけるサービスについてどのように感じていますか。それぞれの項目について、1～6の中から1つずつ選んで○印をお付けください。

項目	大変満足	ほぼ満足	普通	やや不満	大変不満	わからない	合計
① 体調不良や怪我で治療を受ける際は連絡がありますか。	18	13	1	0	0	0	32
② 衣類は季節や場面にあった物を着用していますか。	11	14	5	2	0	0	32
③ 衣類は破れていない、汚れていない、清潔なものを着用していますか。	11	13	7	1	0	0	32
④ 爪切りや髭剃り、整髪など身だしなみはきれいになっていますか。	9	13	7	3	0	0	32
⑤ 利用者様が日常生活で使用する物(車イスなど)は安心して利用できるようないつもきれいに使いやすいようになっていますか。	9	10	8	1	0	4	32
⑥ 利用者様が余暇を楽しく過ごせるように配慮がなされていますか。	7	16	5	0	1	3	32



○保護者様コメント

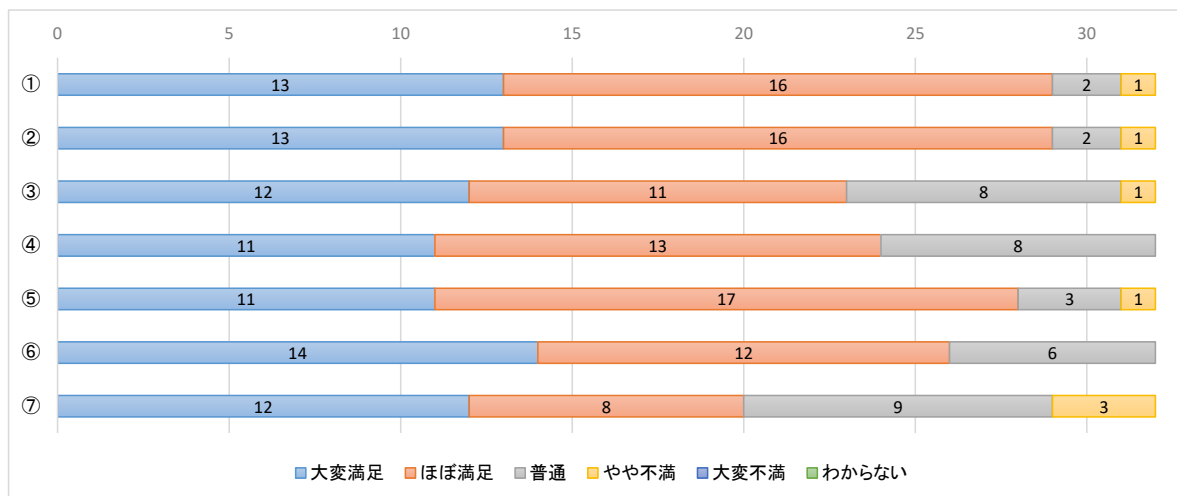
- 利用者に合わせて職員がよく考えられて一人一人よく見ていると感じた。
- 帰省時(3月以前), 1回/月理髪を行っていたが, コロナで帰省できず, 約5ヶ月理髪されていない。園で行える工夫はないか?
- 車いす等のメンテナンスをしているという情報がない。
- 個室から出て自然の場所へ日々楽しく生活してほしい。
- 衣類について, 状態を見せてくれて「持って帰りますか?」と聞かれ, 処分してもらっている。
- 今の時期はコロナの関係で無理でしょうが, 休日などの外出をお願いしたい。

○事業所回答

今年度は、保護者の皆様のご協力も得ながら、外出や面会などに必要な制限を設けることで感染症の予防に努めました。行事につきましても、一定の配慮を行いながらではありますが、コンビニへのおやつ購入やドライブ、ジュース購入などを行いました。また、室内でも寮ごとに季節を感じられる行事を通して、利用者様に楽しんで頂くことを目指して取り組みました。他にも、車椅子メンテナンスやヘアカットなど利用者様の生活に関わる場面について、社会情勢を見極めながら適宜行っていくことで、豊かな生活に近づけるよう取り組んでいます。

3. 職員の対応についてどのように感じていますか。それぞれの項目について、1～6の中から1つつ選んで○印をおつけください。

項目	項目	大変満足	ほぼ満足	普通	やや不満	大変不満	わからない	合計
①	職員は必要な情報を分かりやすく伝えてありますか	13	16	2	1	0	0	32
②	挨拶や言葉遣いなど職員の対応は気持ちのよいものですか	13	16	2	1	0	0	32
③	職員の身だしなみや態度は好感が持てますか	12	11	8	1	0	0	32
④	要望や苦情が解決するよう、職員は丁寧に迅速に対応していますか	11	13	8	0	0	0	32
⑤	個別支援計画の作成に際して、利用者やご家族の意見が反映されていますか	11	17	3	1	0	0	32
⑥	職員の電話対応は丁寧ですか	14	12	6	0	0	0	32
⑦	希望や苦情、心配なことを話しやすい雰囲気ですか	12	8	9	3	0	0	32



保護者様コメント

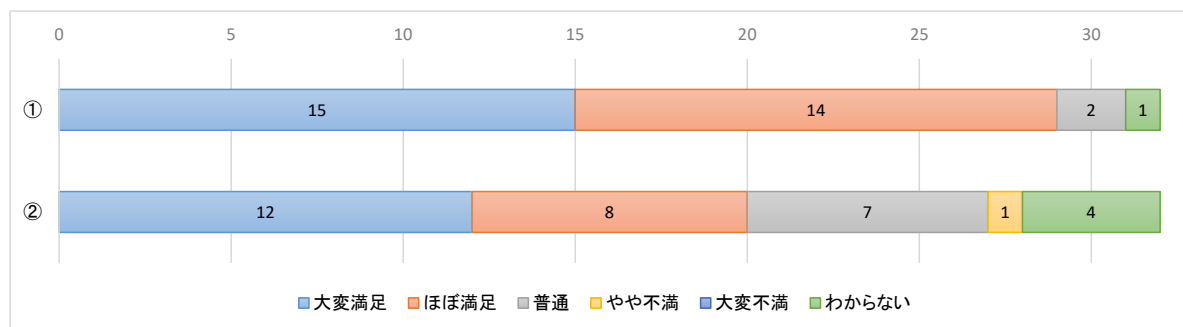
○ 前は大変満足が多かったが、職員の対応も丁寧になり常識になってきたため、ほぼ満足で回答した。

事業所回答

保護者の皆様には、日頃よりご協力頂きましてありがとうございます。特に今年度におきましては、新型コロナウイルス感染症関連についてご報告させて頂くことが多くなっております。引き続き、こまめな情報の発信を行ってまいりますので、ご協力の程をよろしくお願い致します。併せて、ご要望等がございましたら都度ご相談頂ければと思います。

4. 医療におけるサービスについてどのように感じていますか。それぞれの項目について、1～6の中から1つずつ選んで○印をおつけください。

項目	項目	大変満足	ほぼ満足	普通	やや不満	大変不満	わからない	合計
①	健康診断や受診の結果、治療方針・病気の経過について、十分に分かる様に説明されていますか	15	14	2	0	0	1	32
②	併設の診療室の診療科目・時間は適当ですか	12	8	7	1	0	4	32



保護者様コメント

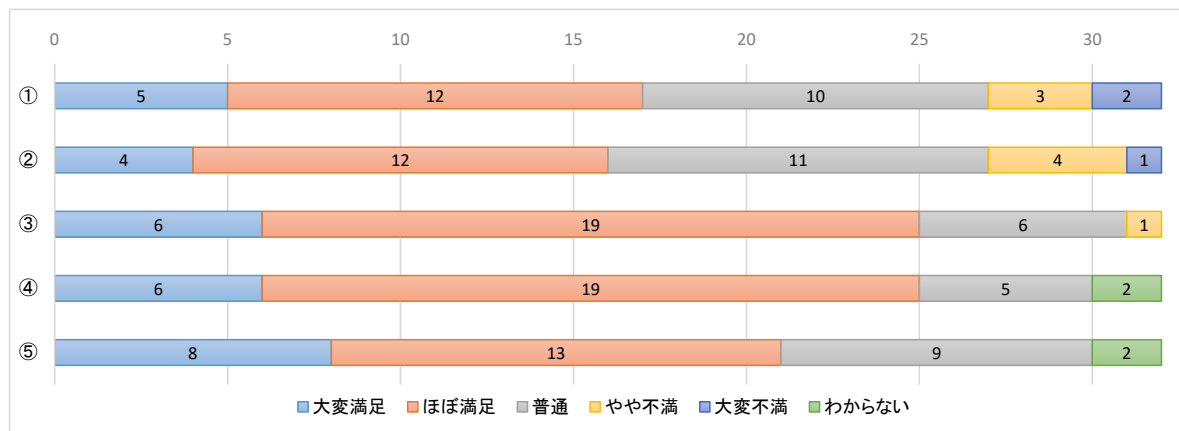
- 経過について、常に連絡されるので心強い。
- 病気が多いため、多くの科の受診で面倒をおかけしている。
- 精神科の医師が薬の関係で一人一人よく見てもらっている。

事業所回答

ご意見有り難うございます。今年度で3回目を迎えるサービス満足度調査となりますが保護者の皆様より利用者様の病状、けがの治療についての経過報告を好意的に受け止めて頂けたことを嬉しく思います。今後も利用者様が健康に過ごしていけるよう診療室と連携を行いながら努めてまいります。

5. 建物などの生活環境についてどのように感じていますか。それぞれの項目について、1～6の中から1つつ選んで○印をおつけください。

項目	項目	大変満足	ほぼ満足	普通	やや不満	大変不満	わからない	合計
①	建物内の看板等の案内は、分かりやすく表示されていますか。	5	12	10	3	2	0	32
②	建物内のバリアフリー、照明の明るさ等は整備されていますか	4	12	11	4	1	0	32
③	建物や庭等は、きれいに整備されていますか	6	19	6	1	0	0	32
④	利用者が過ごしている寮や居室環境はいつもきれいになっていますか	6	19	5	0	0	2	32
⑤	利用者が過ごしている寮や居室の整備に満足していますか	8	13	9	0	0	2	32



保護者様コメント

- 職員のおかげで室内はとてもきれいだった。
- すきま風、雨漏れのない、少人数ケアができる新しい建物へ早く移行してもらいたい。
- コロナ感染防止のためにマスクの手袋・消毒液の確保ができるようにしてほしい。
- 部屋の環境に恵まれている。
- 古い。

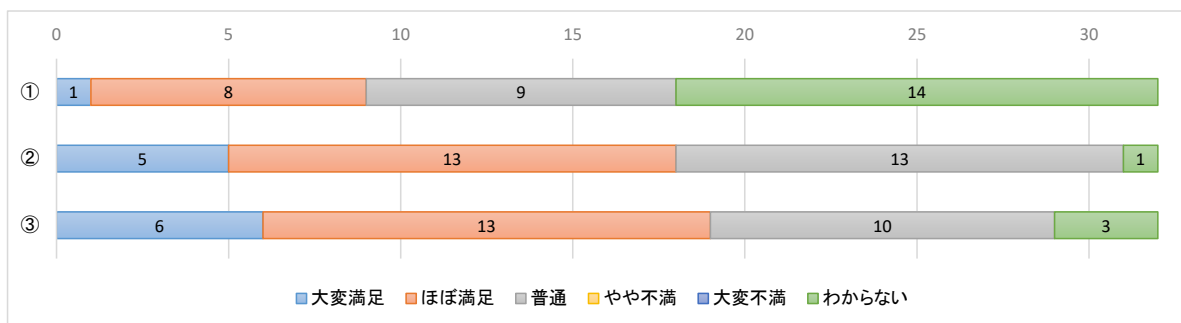
事業所回答

建物の表記につきましては、新たに駐車場、正門及び中央玄関手前に矢印を活用した案内図を複数、設置致しました。また、新型コロナウイルス感染症予防のため面会等で来園された際には、随時検温及び手指消毒を行い、施設における集団感染の予防に努めてまいりました。今後につきましては、各寮における利用者様の居室の個室化をすすめ、快適で清潔な生活環境を作っていきます。

6. 情報発信についてお伺いします。

それぞれの項目について、1～6の中から1つずつ選んで○印をおつけください。

項目	項目	ホームページ	事業団 だより	保護 者会	その他	わから ない		
①	事業団の情報はどこから得ていますか。 複数回答可	3	28	13	1	0		
項目	項目	大変 満足	ほぼ 満足	普通	やや 不満	大変 不満	わから ない	合計
①	ホームページには必要な情報が掲載されていますか	1	8	9	0	0	14	32
②	事業団便り、あした天気、更生園便り等の内容は見て読んで楽しいものですか	5	13	13	0	0	1	32
③	保護者会の活動内容に満足されていますか。	6	13	10	0	0	3	32



保護者様コメント

- パソコンがないので、事業団便り、保護者会での話を通して、日常生活がわかり、大切な情報を知ることができている。
- 情報を少しでも多く発信してほしい。
- HPを見ることはできない。

事業所回答

今年度も利用者様の暮らしについて、積極的に情報を発信しています。特に、帰省等が難しい状況においては、何気ない普段の様子を発信できるよう各職員において工夫を凝らしています。また、季節のお便りを寮毎に送らせて頂きましたので、ささやかではありますが楽しんで頂ければ幸いです。

7. その他

保護者様コメント

- ・利用者一人一人のことをよくみて支援して下さっていると思う。個人の性格、行動をよくわかった上で、保護者にはできないことまでやってくれていると思う。
- ・個別支援計画をみるとよくわかる。安全に気をつけ、生活に気を配って頂き感謝している。
- ・今回のコロナで外出ができない中でも、園庭などで外の空気に触れることができよかったが、職員の苦労は自分たちが考える以上に大変なのではないかと感じている。
- ・現在の建物を維持してほしい。
- ・コロナウイルスで職員が大変な思いをされていると思う。職員の皆様も体調に気をつけてほしい。
- ・民営に移行する中で、利用者も減っている状況に、先行きが不安である。その中で頑張っている職員に感謝する。
- ・コロナ感染症も気になるが、今後の本人の行く末、これから起こるかもしれない変化について、家族全員(たぶんわかれば本人も)がとても不安に感じ、悩んでいる。持病や難しいところが多い子で、ようやく少しずつ安定してきたように感じているので、このままなれた施設で今後とも暮らすことができる様願っている。
- ・センターがどのような形であっても何とか継続して頂きたい。
- ・今年は新型コロナウイルス感染症で大変な時期が続くが、色々と活動したりよくしてもらって感謝している。

事業所回答

保護者の皆様におかれましては、新型コロナウイルス感染症の予防に向けて新たな生活様式への対応に戸惑われている方も多いかと存じます。利用者様におかれましては、今後も多くの環境の変化が見込まれますが、皆様にとって豊かな暮らしを送れるようサービスの提供に努めてまいりますので、引き続きご支援、ご協力をお願い致します。