

令和2年度

サービス満足度調査アンケート結果（養育園）

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。

養育園では、4件の回答(9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

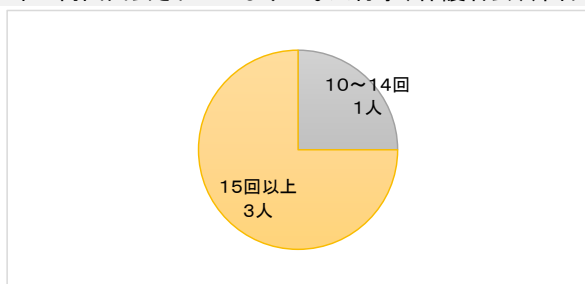
令和2年 サービス満足度調査集計結果報告（養育園）

今年度の保護者様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	9
回収数	4
回収率	44.4%

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。	4	0	4
④ 日中活動の様子を見たことがありますか。	2	2	4
⑤ 施設で提供している食事を食べたことがありますか。	0	4	4

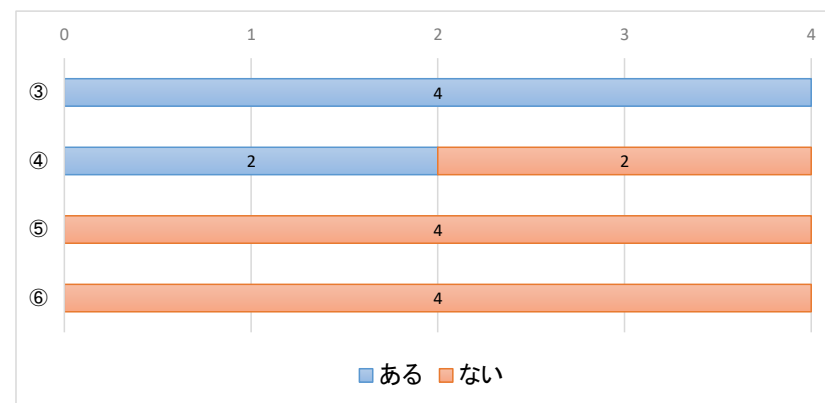
保護者様コメント

※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)
※コメントはありませんでした。

⑥ 必要以上に鍵がか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。	0	4	4
---	---	---	---

保護者様コメント

※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。
○ 施設内が暗いと感じる。日の光が入らない。施錠が多く閉塞感がある

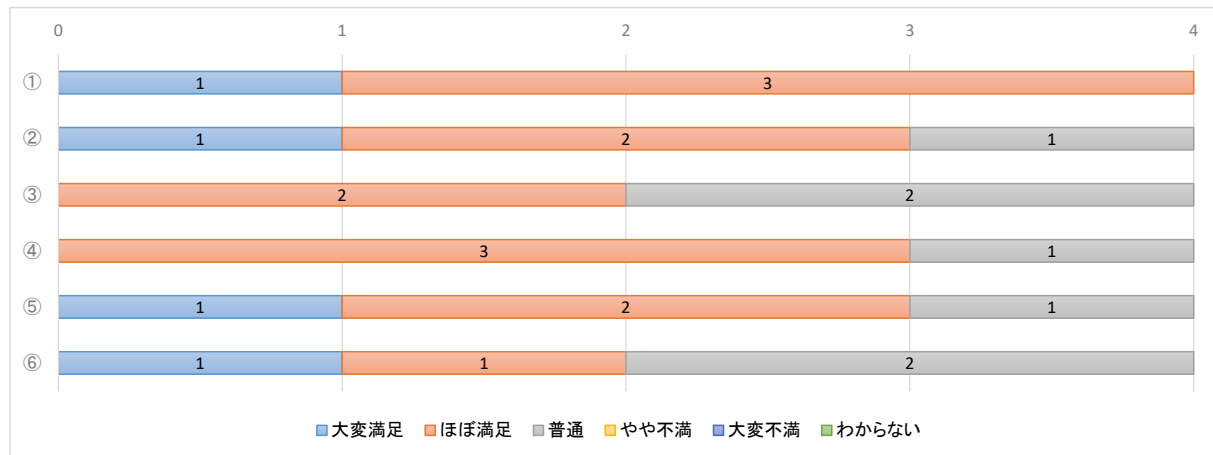


業所回答

施設内の北側と南側で日中の様相が異なるのは事実であり、照明等を利用して明るい雰囲気を出すよう改善いたします。また、施錠については、こちらから保護者様や関係者の方への情報発信が不十分であり、日中はほぼ解放されている状況が周知されていないと思われるため、面談等の機会を利用して、事業所内の環境について説明を行い、理解して頂くよう努めます。

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	1	3	0	0	0	0	4
② 衣類は季節や場面にあった物を着ていますか。	1	2	1	0	0	0	4
③ 衣類は破れていない、汚れていない、清潔なものを着ていますか。	0	2	2	0	0	0	4
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	0	3	1	0	0	0	4
⑤ 利用者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にいつもきれいに使いやすいようになっていますか	1	2	1	0	0	0	4
⑥ 利用者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。	1	1	2	0	0	0	4

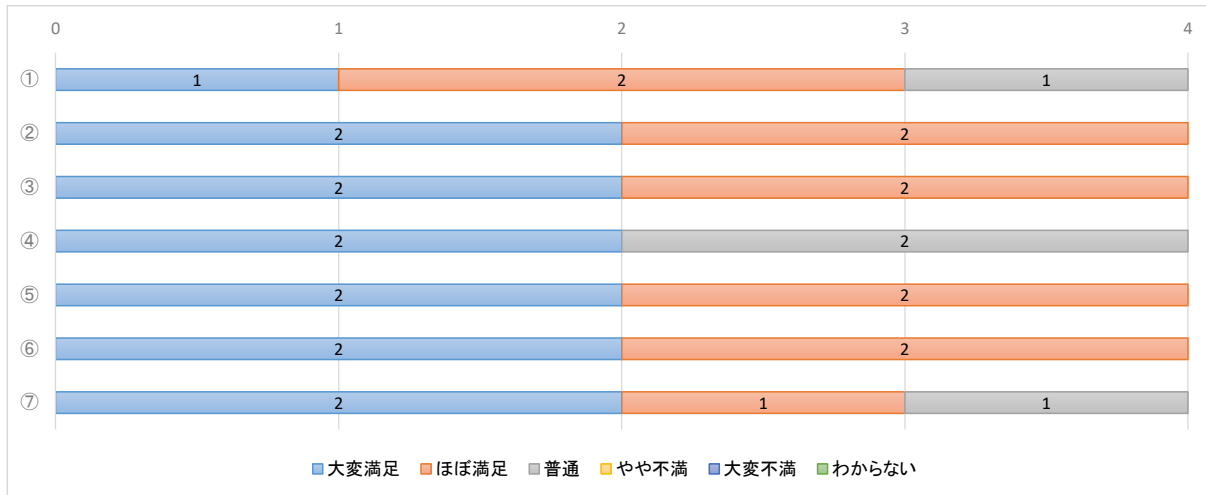


保護者様コメント

※コメントはありませんでした。

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	職員は必要な情報を分かりやすく伝えていますか	1	2	1	0	0	0	4
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	2	2	0	0	0	0	4
③	職員の身だしなみや態度は好感が持てますか	2	2	0	0	0	0	4
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	2	0	2	0	0	0	4
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	2	2	0	0	0	0	4
⑥	職員の電話対応は丁寧ですか	2	2	0	0	0	0	4
⑦	希望や苦情、心配なことを話しやすい雰囲気ですか	2	1	1	0	0	0	4



保護者様コメント

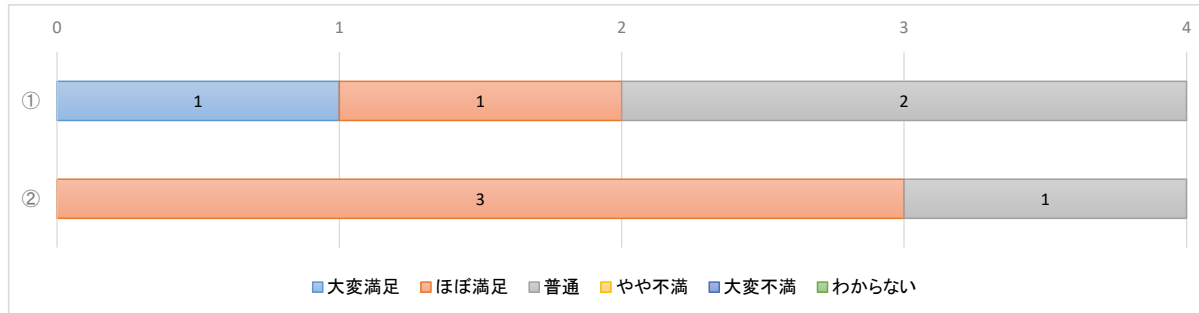
○ とても丁寧に誠実にご対応いただいています。

事業所回答

保護者様や関係者の方からのお褒めの言葉は、現場職員にとって何よりの励みになります。より一層ご期待に応えられるよう努力致します。

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	1	1	2	0	0	0	4
②	併設の診療室の診療科目・時間は適当ですか	0	3	1	0	0	0	4

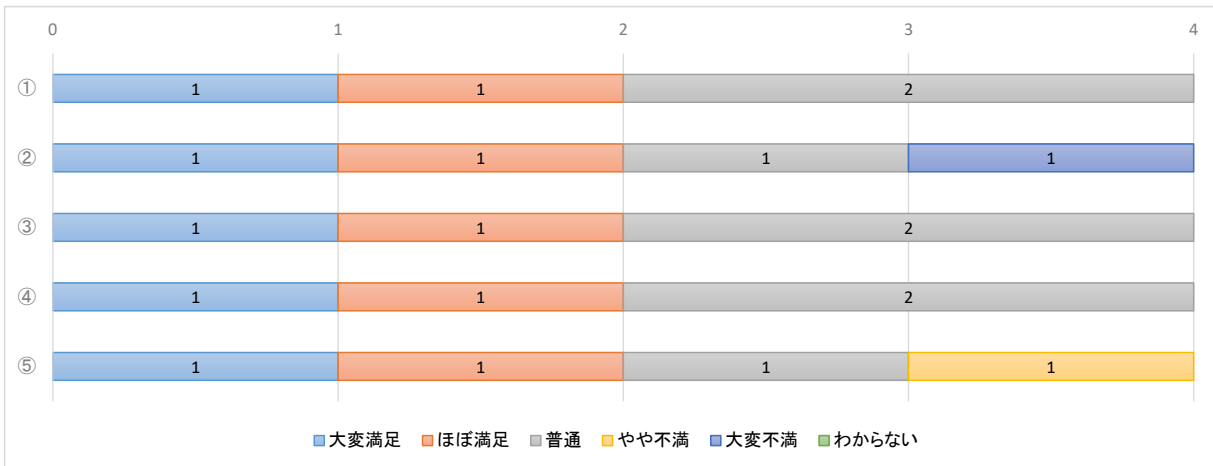


保護者様コメント

※コメントはありませんでした。

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	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。	1	1	2	0	0	0	4
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	1	1	1	0	1	0	4
③	建物や庭等は、きれいに整備されていますか	1	1	2	0	0	0	4
④	利用者様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	1	1	2	0	0	0	4
⑤	利用者様が過ごしている寮や居室の整備に満足していますか	1	1	1	1	0	0	4



保護者様コメント

○ 日の光が入りづらく、暗い雰囲気。設備が古く運用が大変そう。

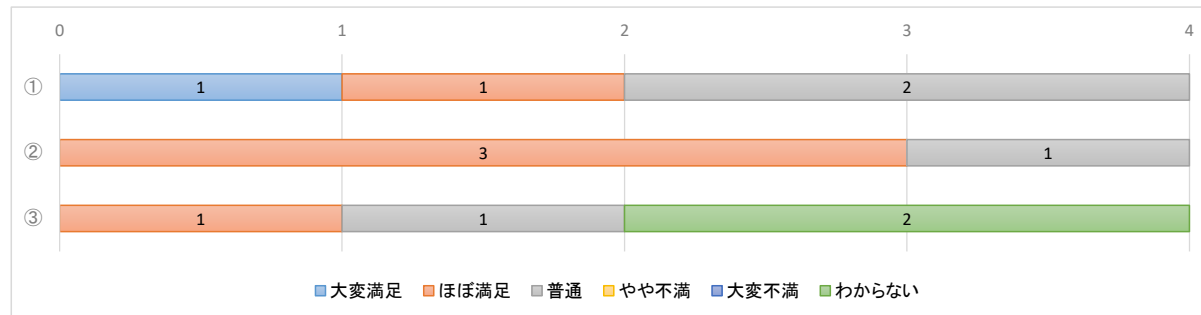
事業所回答

設備の老朽化については、児童の生活に支障が無いよう、必要に応じて修繕等を実施しております。他にもお気づきの点が御座いましたら、職員へお伝え下さい。

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	1	4	0	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	1	2	0	0	0	4
②	事業団便り、あした天気にも、更生園便り等の内容は見て読んで楽しいものですか	0	3	1	0	0	0	4
③	保護者会の活動内容に満足されていますか。	0	1	1	0	0	2	4



保護者様コメント

※コメントはありませんでした。

7. その他

保護者様コメント

・職員の対応がとても良いです。いつもありがとうございます。今後ともよろしく願います。
 ・設備の面の不安はあるものの、職員の方の対応や息子のケアをしていただいている事に杯編感謝しています。学校との連携もスムーズです。

事業所回答

保護者の皆様及び利用者様におかれましては、今後、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。