

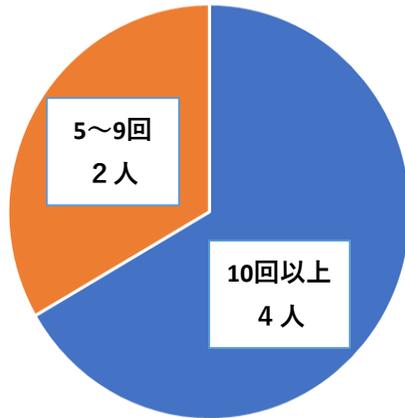
# 令和元年度 サービス満足度調査アンケート結果（養育園）

千葉県社会福祉事業団では、利用者様の保護者様を対象に、適切なサービス、情報が提供できているか等について把握するため、サービス満足度に関するアンケートを実施しました。

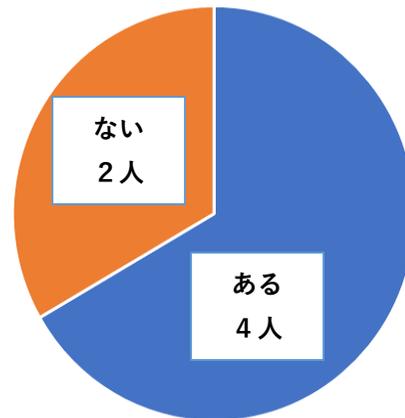
養育園では、合計6件の回答を頂きました。

## 1. 施設や利用者様への関わり方について

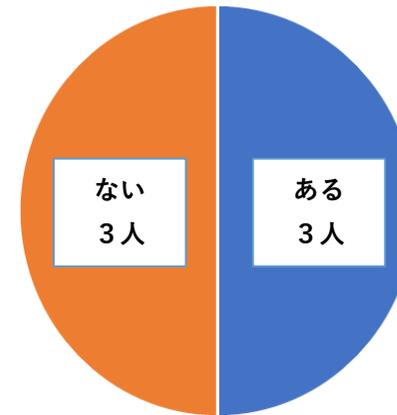
年に何回面会されていますか。



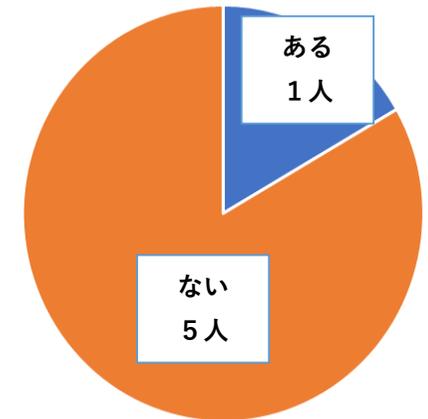
寮内・生活の場を見たことがありますか。



日中活動の様子を見たことがありますか。



施設で提供している食事を食べたことがありますか。



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

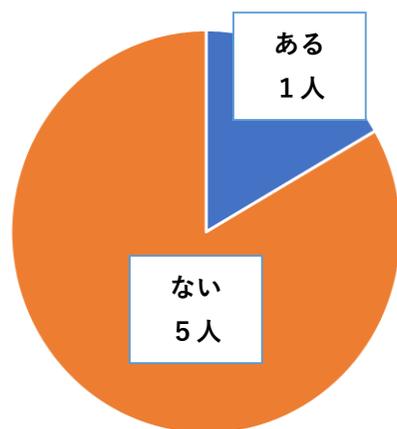
(季節感、彩り、盛り付けなど)

- フライ物が多い様に感じます。アレルギー持ちなので、添加物を含むメニューは控えて欲しいところです。

事業所からの回答

- 食事面については、引き続き栄養士や食事向上委員会と協力し、より利用者様のニーズに応じたサービスを提供します。
- 養育園では、どうしても苦手な食事メニュー等があった場合、冷凍食品などを使用して別のメニューに差し替える対応を行います。
- 保護者様が希望すれば、いつでも食事の提供は可能です。保護者様との交流を深める意味でも、一緒に食事をする企画を実施します。

必要以上に鍵が掛けられているなど、施設内（寮や居室等）に入りにくいと感じたことはありますか。



施設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。

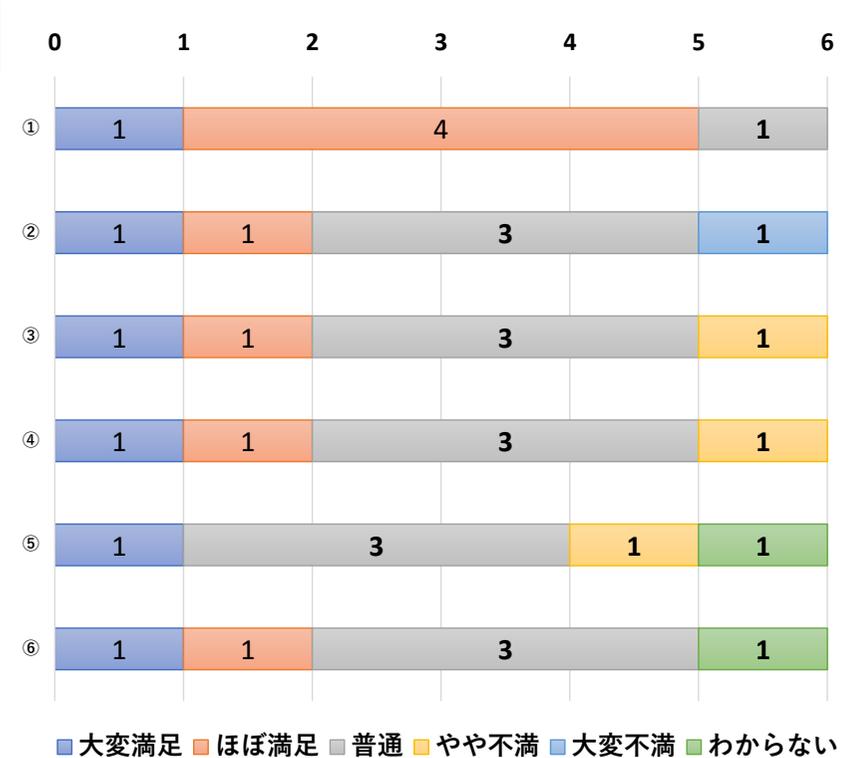
- 監禁されている様な感じがする。イニシャルコストは掛かるが、ICカードの施錠などにして欲しい。

#### 事業所からの回答

事業所の開放性については、7時～18時まではどなたでも寮内に入ることが出来るようになっていきます。建物構造や外観から「閉鎖性」をイメージされているのであれば、カーテンを開ける等、明るく開放的な印象になるよう工夫をしていきます。また、施錠については個別支援計画面談時、個別に説明を行っていますが、更なる改善を目指して、本当に施錠が必要かどうかを全職員間で常に話し合いながら、検討を続けていきます。

## 2. 日常生活におけるサービスについて

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	4	1	0	0	0	6
② 衣類は季節や場面にあった物を着ていますか。	1	1	3	0	1	0	6
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。	1	1	3	1	0	0	6
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	1	1	3	1	0	0	6
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にいつもきれいに使いやすいようになっていますか	1	0	3	1	0	1	6
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。	1	1	3	0	0	1	6



### 保護者様ご意見

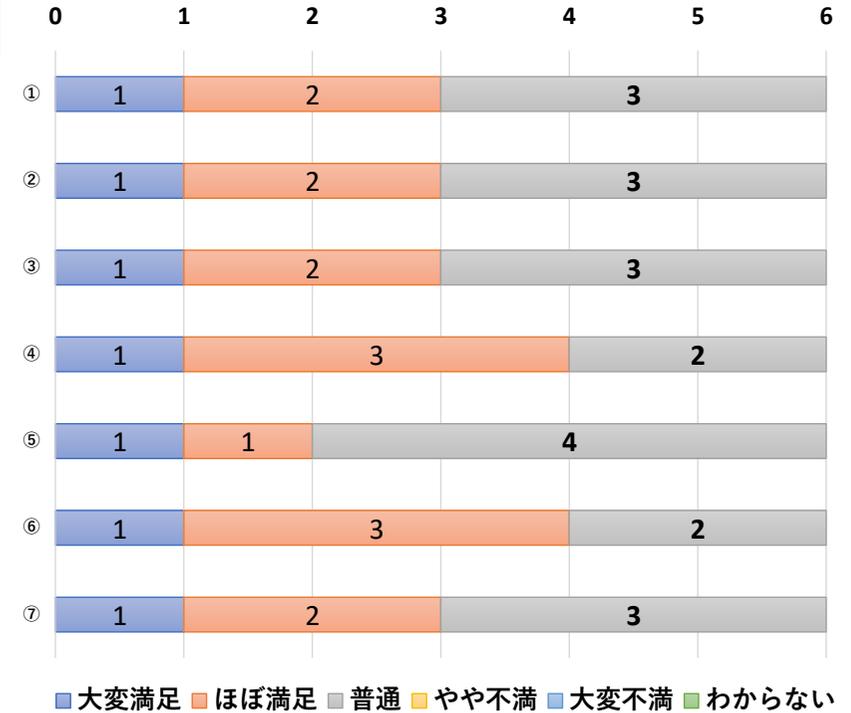
- 養育園内や外出した時の写真等様子がわかるものがあると嬉しいです。
- 最近は担当が変わってから、日常の報告を受ける事が少なくなり、少々様子が見えなくなっている。又、成長に合ったサイズの衣類の着用をお願いしたい。いつも会う度、サイズが小さく本人も言えないので見るに堪えない。
- 職員の人数が少ない中、よくやってくれていると思います。

### 事業所からの回答

- 外出や行事参加について、保護者様へ映像をお見せしながら報告できるように、各寮にタブレットPCを導入します。ご希望があれば、印刷する事も可能です。（別途費用負担して頂くこととなりますので、ご了承下さい。）
- 昨年度に続いて、衣類に関するご指摘を受けた為、衣類に関する予算を増額し、各寮に衣類（身だしなみ）担当を設けて、重点的に改善へ向けた取り組みを行います。
- 感染症防止の為にしている、次亜塩素酸剤による衣類の消毒が色落ちの原因となっています。今後、次亜塩素酸剤の使用を中止します。

### 3. 職員の対応について

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くれますか	1	2	3	0	0	0	6
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	1	2	3	0	0	0	6
③ 職員の身だしなみや態度は好感が持てますか	1	2	3	0	0	0	6
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	1	3	2	0	0	0	6
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	1	1	4	0	0	0	6
⑥ 職員の電話対応は丁寧ですか	1	3	2	0	0	0	6
⑦ 希望や苦情、心配なことを話しやすい雰囲気ですか	1	2	3	0	0	0	6



#### 保護者様ご意見

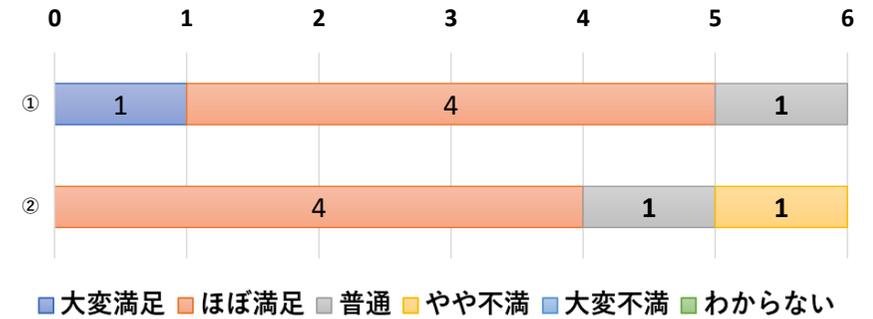
- 職員の皆様には本当に良くして頂き感謝しています。しかしながら、体調に問題のあるスタッフさんへはしっかりと休息・治療を受けて頂きたい。お互いに余計な誤解を招かないためにも徹底して頂けると助かります。
- 皆様、丁寧なので頭の下がる思いです。

#### 事業所からの回答

一部職員と管理職が面談を実施し、体調管理を徹底するよう意識付けを行い、体調に不安がある場合は無理をしないよう確認を行いました。その他の全職員に対しても職員会議で注意喚起を行い、同様の事が無いよう伝えました。

#### 4. 医療におけるサービス

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	4	1	0	0	0	6
② 併設の診療室の診療科目・時間は適当ですか	0	4	1	1	0	0	6



#### 保護者様ご意見

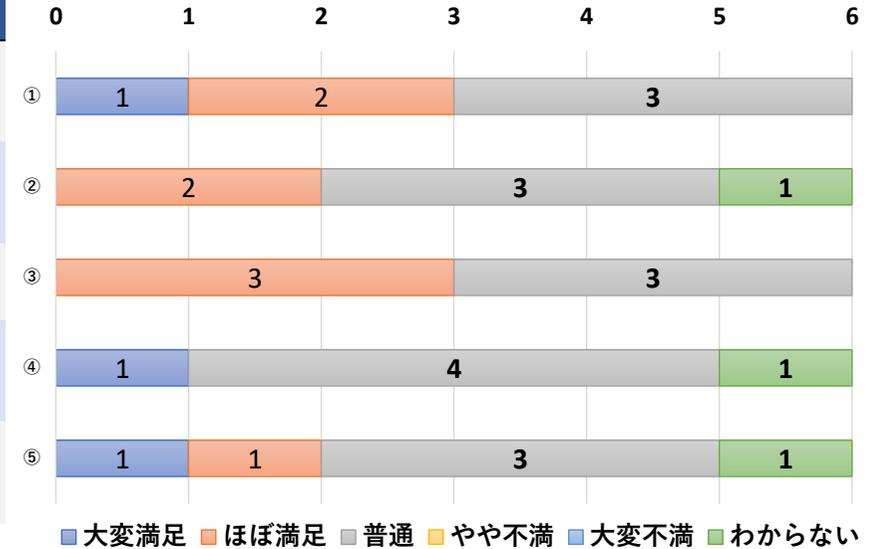
○ 定期的に測定している健康状態のヒアリングは不可欠です。身長・体重・稀に血圧など、外来のタイミングでお知らせ頂けると助かります。

#### 事業所からの回答

健康状態等の詳細な説明を希望される保護者様の来園に合わせて、休日等に看護師と面談が行えるよう調整します。

## 5. 建物などの生活環境について

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	2	3	0	0	0	6
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	0	2	3	0	0	1	6
③ 建物や庭等は、きれいに整備されていますか	0	3	3	0	0	0	6
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	0	4	0	0	1	6
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	3	0	0	1	6



### 保護者様ご意見

ありませんでした。

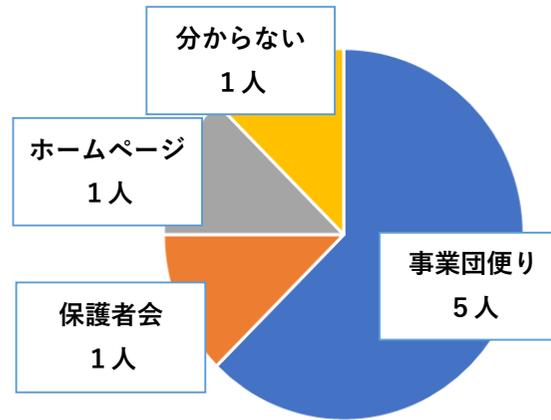
### 事業所からの回答

寮内の清潔さを保つ取り組みの他に、より良い生活環境を目指して、建物周辺の清掃等を更に実施します。

## 6. 情報発信について

事業団の情報はどこから得ていますか。(複数回答可)

事業団便り	5
保護者会	1
ホームページ	1
その他	0
分からない	1



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 ホームページに必要な情報が掲載されていますか	0	1	3	0	0	2	6
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	0	2	4	0	0	0	6
③ 保護者会の活動内容に満足されていますか。	0	0	2	1	0	3	6



### 保護者様ご意見

ありませんでした。

### 事業所からの回答

- ホームページの更新については継続して行います。
- 広報誌「事業団だより」「あした天気」の発行を継続して行います。
- 児童数の減少により、保護者会の担い手も減少し、今年度は保護者会の活動を行っていません。少しでも早く活動を再開出来るよう、ご協力をお願いいたします。

## 7. 保護者様から見た「千葉県袖ヶ浦福祉センター」についてのご意見など

○ 寮の職員の方は、本当に良くやってくれていると思いますが、事務局の方と、もっと連絡を取り合ってほしいと思う。以前、子供の服を急いで送った所、事務局で止まってしまい、子供の所に届くのに、すごく時間が掛かった事がありました。親として、早く着させたいと思っていたので、残念な思いをしました。それを除けば、職員の方には、本当に感謝しかありません。

### 事業所より回答

ご迷惑をお掛けし、大変申し訳ございませんでした。  
事務局と連携の確認を行い、荷物が届いた際の連絡等を依頼しました。