

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3年12月10日～令和4年1月14日

チェック項目	評価結果				
	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？	84%	12%	0%	4%	<p>ご意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設で必要に応じて設置して下さる事を希望します。 ・エレベーターが大きいといいなと思います。 ・コロナ禍の為、施設の見学や部屋の様子を見せて頂くことが出来ませんでした。機会があったら見せて頂きたいです。 ・あまり見学してないので分かりません。 ・コロナ禍の為、施設内に入ったことがないのでよくわからない。
改善策	<p>・手すりやスロープについては、必要に応じて設置をして参りましたが、今後も利用者様の生活に不自由なことがないよう取り組んで参ります。</p> <p>・今年度は、新型コロナウイルス感染症蔓延のため、保護者会等の開催の目途は立っておりませんが、開催できる状況になりましたら、施設内の様子などの状況をご見学等をお願いします。</p> <p>・エレベーターがの件につきましては、建物の構造上、設置するスペースの確保が困難なため、移動等の安全対策に取り組み、対応して参ります。</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？	96%	4%	0%	0%	ご意見
改善策	<p>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。</p>				
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%	6%	0%	4%	ご意見
改善策	<p>今後も、丁寧な対応をして参ります。</p> <p>また、危険な場所や行動には命令調で良いという意見をいただきました。危険な場所や緊急時においても、できる限り丁寧な対応に心がけ、利用者様の行動には気をつけて参りたいと考えております。</p>				
④ 職員の支援や施設のは活動は、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
改善策	<p>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。</p>				
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？	90%	6%	0%	4%	ご意見
改善策	<p>新型コロナウイルス感染対策により、保護者会などが開催されず、十分な説明ができていなかったと思いますが、イベントや生活の様子を定期的に写真をお送りし、ある程度理解を得られたと考えております。また、行事や保護者会等が開催できる状況になりましたら、面会や懇談の機会に説明を行いたいと考えております。</p>				
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？	92%	4%	0%	4%	ご意見
改善策	<p>引き続き、要望に応えられるよう努力して参ります。</p>				

裏面に続く

⑦	訪問や面会・帰省には、規制や制限はありませんか？	はい 70%	どちらとも いいえ 20%	いいえ 4%	無回答 6%	ご意見
改善策	コロナ禍の為、感染防止策としてやむを得ず帰省や面会の制限をすることもございましたが、感染状況を見ながら、保護者様と連携し、面会や帰省がスムーズにできるよう対応して参ります。					
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？	はい 51%	どちらとも いいえ 35%	いいえ 2%	無回答 12%	ご意見
改善策	コロナ禍で保護者会等の開催ができなかったため、開催の際は、以前と同様な支援を行って参ります。					
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？	はい 57%	どちらとも いいえ 10%	いいえ 27%	無回答 6%	ご意見
改善策	外部の苦情窓口について寮内に情報を掲示し周知を凶っております。掲示の内容を送付しましたので、ご確認願います。なお、次年度には、ホームページやはばたき等でも掲載をして参ります。					
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？	はい 92%	どちらとも いいえ 6%	いいえ 2%	無回答 0%	ご意見
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、ご確認願います。今後も引き続き、広報誌を送付させていただきますので、ご確認よろしく願います。					
⑪	利用者や保護者の個人情報に十分注意していますか？	はい 94%	どちらとも いいえ 4%	いいえ 0%	無回答 2%	ご意見
改善策	今後も、情報漏洩に気をつけて参ります。					
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？	はい 94%	どちらとも いいえ 6%	いいえ 0%	無回答 0%	ご意見
改善策	新型コロナウイルス感染症はもちろん、他の感染症についても、内外部の研修を行いながら、感染防止に気をつけて参ります。					
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？	はい 72%	どちらとも いいえ 16%	いいえ 0%	無回答 12%	ご意見
改善策	火災と地震を想定し、毎月避難訓練を実施し、毎年10月には、総合防災訓練を実施しております。なお、訓練の様子を送付いたします。また、今後はホームページやはばたき等で避難訓練の状況を掲載していく予定です。					
⑭	施設の支援に満足していますか？	はい 94%	どちらとも いいえ 4%	いいえ 0%	無回答 2%	ご意見
改善策	引き続き、満足していただけるように支援して参ります。					