

常総広域障害者支援施設 常総ふれあいの杜 利用者アンケート結果

施設名	常総広域障害者支援施設 常総ふれあいの杜								
指定管理者	社会福祉法人 日本キングス・ガーデン								
アンケート実施期間	令和5年2月16日(木)～3月3日(金) 16日間								
調査方法	施設利用者家族へのアンケート配布								
回答数	57人								
回答者基礎情報 (単位：人)	性別	男性	女性	無回答					
		35	19	3					
	年齢	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代以上	無回答
		0	13	7	19	6	8	4	0
	居住地	常総市	取手市	守谷市	つくばみらい市	無回答			
		29	8	7	6	7			
	利用サービス	施設入所	通所サービス	短期入所	無回答				
		40	9	1	7				

アンケート対象人数 71人 回答率 80%

【全体評価】

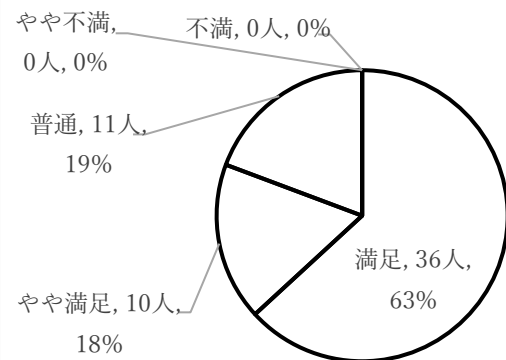
家族との連絡、職員の対応、支援については75%以上が「満足」「やや満足」と回答しており、家族との情報共有やコミュニケーションが密に取れている結果と考えられる。利用者主体の支援計画を行い、実のある支援を今後も継続して行くことが重要と捉えている。

感染対策やそれに伴う面会対応等の制限においては、協力医との話し合いにより実施した結果、一定の理解を得られていると考えられる。一方で個々のニーズに対応しきれなかった部分があるため、新型コロナウイルスの感染症分類が5類に引き下げられることを踏まえ、今後の制限緩和に向けて調整を行い、より個別のニーズにも対応できるよう検討していく必要がある。

身だしなみや食事、医療対応など日常的な支援においては、個別のニーズに応じたきめ細やかな支援が求められていると考えられる。

今後とも利用者の笑顔のために運営を続けていきたいと考えている。

1.ご家族への連絡について



1. ご家族への連絡について

【満足な理由】

必要に応じて適切に連絡がある。細かいことまで連絡がある。

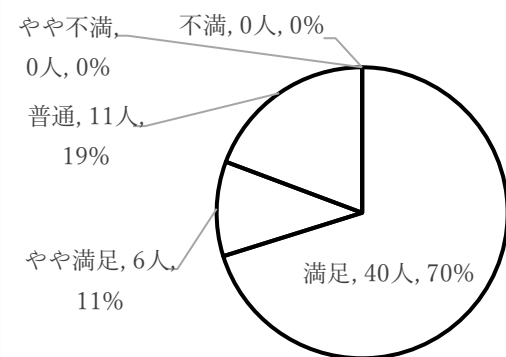
【不満足な理由】

面会できないため、健康状態や様子をもう少し具体的に聴きたい。
複数の電話番号（携帯等）から連絡あり、分からないことがある。

【指定管理者コメント】

サービス管理責任者をはじめ、支援職員も必要に応じて連絡するようにしており、家族との連携が密にできている。一方で一斉連絡をする際に代表電話以外から発信するケースもあり、ご家族に分かりにくい面がある。

2.職員の対応について



2. 職員の対応について

【満足な理由】

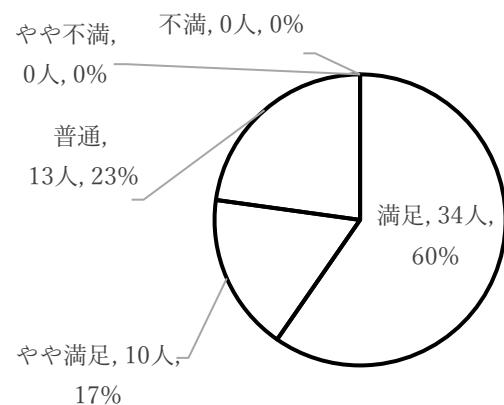
丁寧な対応で話しやすい。
細かいことまで話をしてくれる。
親身に対応してもらえる。

【不満足な理由】

【指定管理者コメント】

家族とのこまめな連絡対応や、日常の支援の工夫から職員の対応が評価されたと考えられる。今後も継続していきたい。

3.支援計画について



3. 支援計画について

【満足な理由】

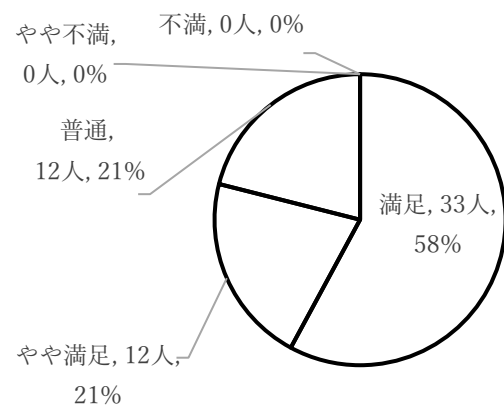
本人の性格、特性等に合わせた計画がなされている。
家族でも気付けない面が反映してくれている。
目標が高すぎないように工夫してくれている。

【不満足な理由】

【指定管理者コメント】

支援計画を立てる際に、利用者個人について掘り下げ、本人が達成可能な範囲の目標設定に配慮していることが、評価に繋がったと考えられる。

4.支援の内容について



4. 支援の内容について

【満足な理由】

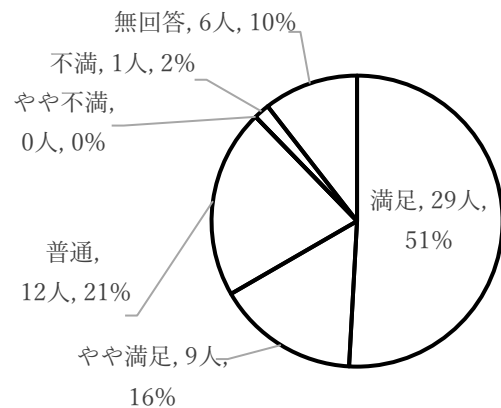
計画に沿って支援してくれている。
本人の機能低下に合わせてサポートをしてもらえている。
根気よく支援をしてくれている。

【不満足な理由】

【指定管理者コメント】

一人ひとりに対する個別の支援を継続していること、利用者の現在の能力に合わせて支援を工夫していることが評価に繋がったと考えられる。

5.感染対策について



5. 感染対策について

【満足な理由】

予防接種など早めの対応をしてもらえている。
感染時のゾーニングや投薬などの対応が良かった。
入所者の事を十分考慮して対応している。

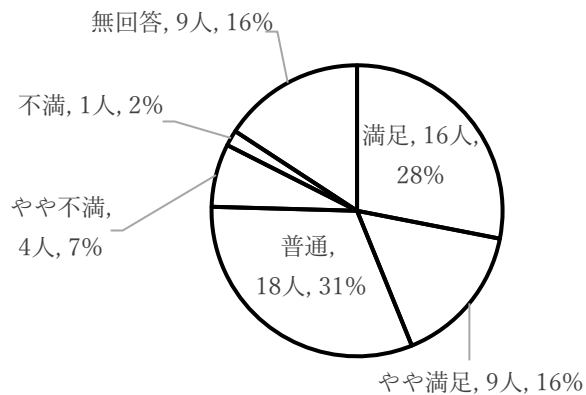
【不満足な理由】

職員から感染したのではないか。入居者、家族に厳しくて職員から感染してはどうしようもない。

【指定管理者コメント】

感染症対策を徹底し感染しないよう努めた点、感染が発生した後の対応について、一定の理解と評価をいただけたと考えられる。一方で個別のニーズには対応しきれず、評価が分かれる点となった。

6.面会について



6. 面会について

【満足な理由】

コロナ禍での面会制限は妥当と思う。
コロナ禍前の面会は希望通りだった。

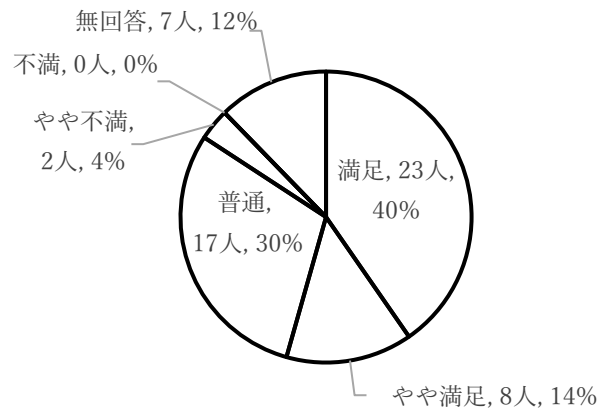
【不満足な理由】

面会時間に余裕がほしい。
面会を増やしてほしい。
コロナ禍だが、面会に関しては少し厳しすぎると思う。

【指定管理者コメント】

コロナ禍による面会制限については個々の評価が分かれる形となった。感染予防を優先し面会できる期間が限られたこと、面会時間が短いことについて、一定の理解を得られた一方、緩和を求める意見もいただいた。次年度の取り組みに役立てていきたい。

7.身だしなみについて



7.身だしなみについて

【満足な理由】

清潔に保たれている。

定期的に散髪をしてもらえている。

季節に合った服装が着られるように支援してもらえている。

【不満足な理由】

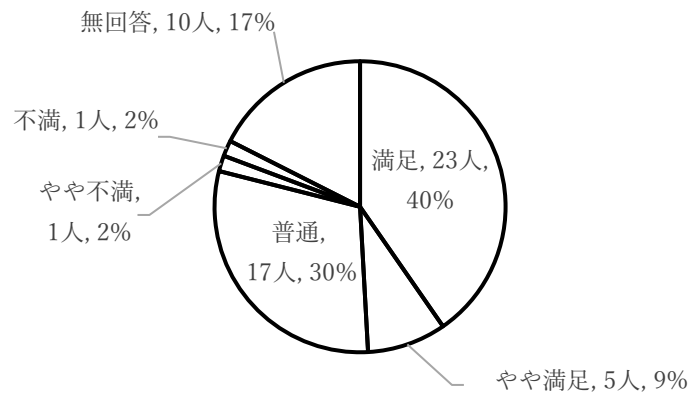
頭のスタイル、爪の清潔が気になる。

乱れていることが多いので注意してもらいたい。

【指定管理者コメント】

毎日の支援で身だしなみを整えていること、移動美容室の協力により散髪を行っていることが評価された形となった。一方で細部まで支援が行き届いていないケースもあり、今後の支援の課題として捉えている。

8.食事について



8.食事について

【満足な理由】

本人に合った食事、量を考えて提供してもらえている。

季節ごとに工夫がなされている。

アレルギーも確認して、好き嫌い改善できるよう対応してもらえている。

献立表がイラスト付きで本人も分かりやすい。

【不満足な理由】

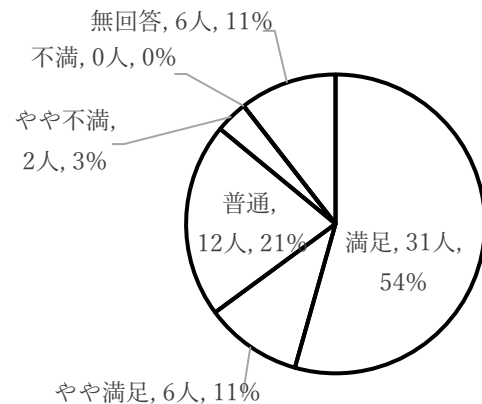
もう少し量を増やしてほしい。

時間が短い。ゆっくり食べてほしい。

【指定管理者コメント】

栄養士による管理を徹底しており、栄養管理、アレルギー対応がなされている。また献立表を工夫し視覚的に分かる点は好評の様子で継続して行きたい。その他、利用者によっては、あまり噛まずに飲み込んでしまう様子もあり、落ち着いて食事ができる環境を工夫していきたい。

9.医療対応について（救急対応を含む）



9. 医療対応について（救急対応を含む）

【満足な理由】

迅速な受診対応をしてもらっている。

日常の健康管理、通院入院まで親身。専門の口腔ケアも有難い。

病院との連携が取れている。

体調不良時に家族に連絡をしてもらっている。

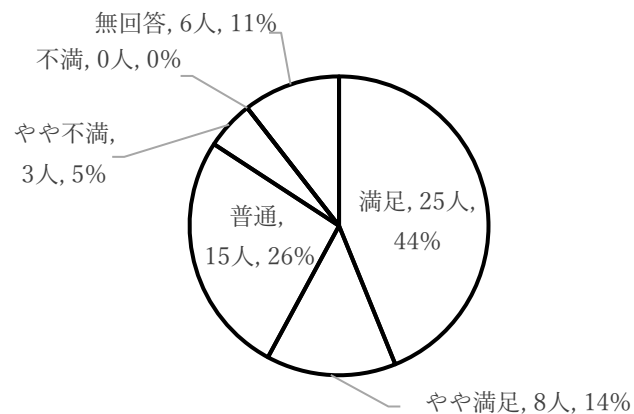
【不満足な理由】

初期治療について十分な配慮をしてほしい。

【指定管理者コメント】

協力医による毎週の往診や訪問歯科、耳鼻科があり、体調の変化や怪我などの際には速やかな受診対応を行っており、評価に繋がっている。個別のケースにおいて対応が遅れた場面があり、油断せずに対応を行っていきたい。

10.イベント、アクティビティについて



10. イベント、アクティビティについて

【満足な理由】

年数回大きなイベントがある。

工夫して企画を考えられている。

安全面も考慮されている。

写真を送付してもらえるのがありがたい。

【不満足な理由】

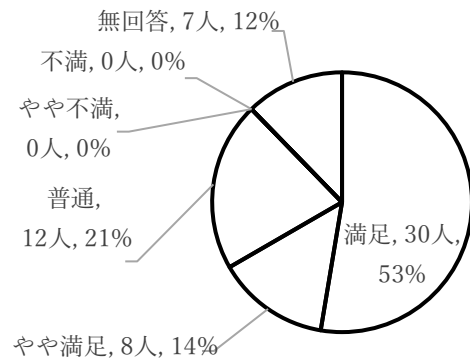
コロナ禍以前のようにイベントが出来るようになってほしい。

【指定管理者コメント】

三密の回避、外出の自粛が求められるなか、行事の規模や開催方法を工夫し、施設内でも楽しんで頂けるよう努めたことが評価に繋がった。撮影した写真を家族に送付したことも好評だった。

不満点としてはコロナ禍前の大規模開催や外出ができなかった点があり、社会の情勢を見ながらではあるが再開を検討していきたい。

11.福祉サービスについて、どの程度満足
していますか



11. 福祉サービスについて、どの程度満足していますか

【満足な理由】

安心して生活している。

家族にまめな連絡があり、日々の様子がわかるのがよい。

【不満足な理由】

【指定管理者コメント】

総合的には現在の支援や取り組みが評価されていると考えられる。

今後も現在の取り組みを継続しながら、より個別のニーズにこたえられるよう、工夫をしていきたい。

【その他自由意見】

【要望】

支援リーダーと直接話す機会が欲しい。

可能な限りの情報共有を希望。営業、施設のハード面、人事等。

施設と家族間の連絡でメールを可能にしてほしい。

風呂はできるだけ毎日入れてほしい。精神が落ち着く。

施設内の様子を月1回程度の頻度で教えてほしい。

短期入所サービスが以前のシステムで使えるようになってほしい。(通所サービス利用者)

【その他、意見感想等】

職員同士の連絡が行き渡っていないことがある。念のため同じ内容の連絡を2回するようにしている。

サービスを細かく理解していない。

他施設の暴力事件のニュースを聞くと心配になる。

長い間お世話になっている。これからもお願いしたい。

今後も行き届いた支援を継続してほしい。

今まで通りでお願いしたい。

いつも丁寧な対応に感謝している。