

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6年2月16日(金)～3月3日(日) 17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	53人								
回答者基礎情報 (単位：人)	性別	男性	女性	無回答					
		32	17	4					
	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
		1	10	7	15	7	3	8	2
	居住地	常総市	取手市	守谷市	つくばみらい市	無回答			
		28	4	8	8	5			
	利用サービス	施設入所	通所サービス	短期入所	無回答				
		39	10	0	4				

アンケート対象人数 73人 回答率 72.6%

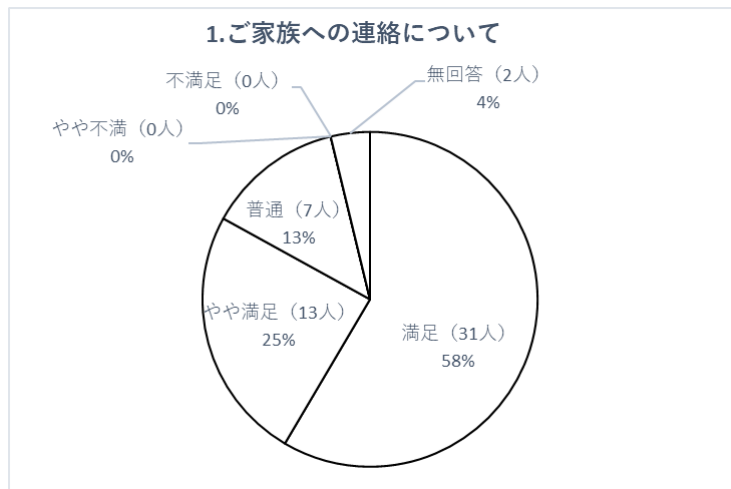
【全体評価】

ご家族との連絡や支援については70%以上が「満足」「やや満足」と回答しており、施設とご家族の関係維持ができていると見られる。支援計画においては、よりご家族との連携を図り、更なる充実が求められていると捉えている。

感染対策や医療対応においては一定の評価を頂いているが、一方で面会の制限に緩和を希望する声があり、今後の制限緩和に繋げていきたい。

今後の取り組みとして外出、外泊の再開を想定しており、ご意見においても期待の声が多く上がった。感染対策に留意しつつ、安心して外出、外泊ができるよう対応の具体化を図っていきたい。

施設の一層の透明化を図るとともに、ご利用者の笑顔のためにサービスの質を向上させ、社会参加、外部との接点をより多く持てるよう、支援を行っていきたく考えている。



#### 1. ご家族への連絡について

【満足もしくはやや満足な理由】丁寧に対応している。細かに変更内容等を連絡頂くことで、安心にも繋がっている。必要に応じてその都度連絡がある。コロナ、インフルエンザ発生時の連絡や迅速な対応、施設内でのトラブル連絡などを詳細に知らせてくれる。こちらの不安を組んだ対応している。密に連絡があり安心感がある。事務員の方の電話対応が毎回親切で助かる。説明が分かりやすい。

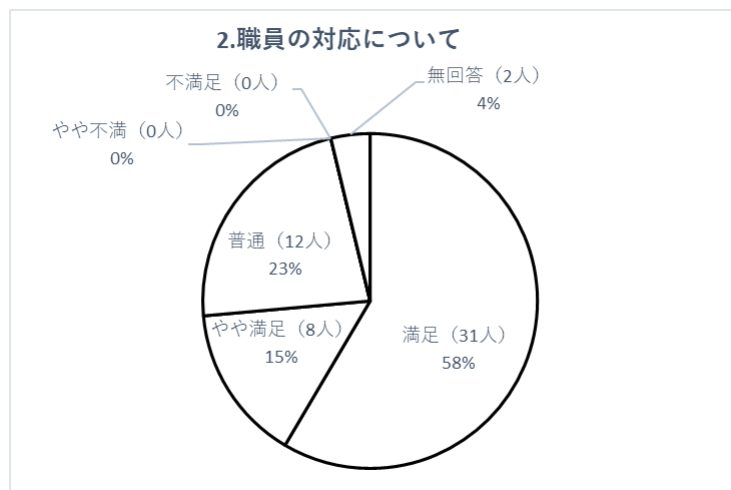
【不満足もしくはやや不満な理由】特になし

【その他意見】登録していない電話からの連絡の対応が少し迷ってしまう。

#### 【指定管理者コメント】

出来事が発生した際は速やかに家族連絡を行うようにしている点が評価に繋がったと考えられる。

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。



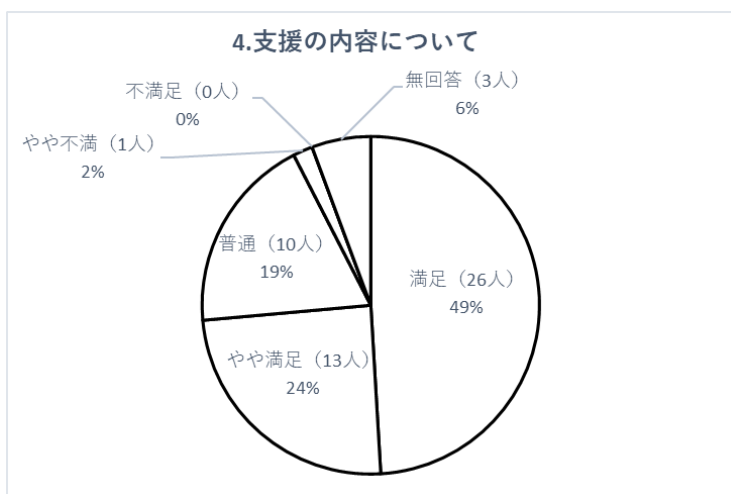
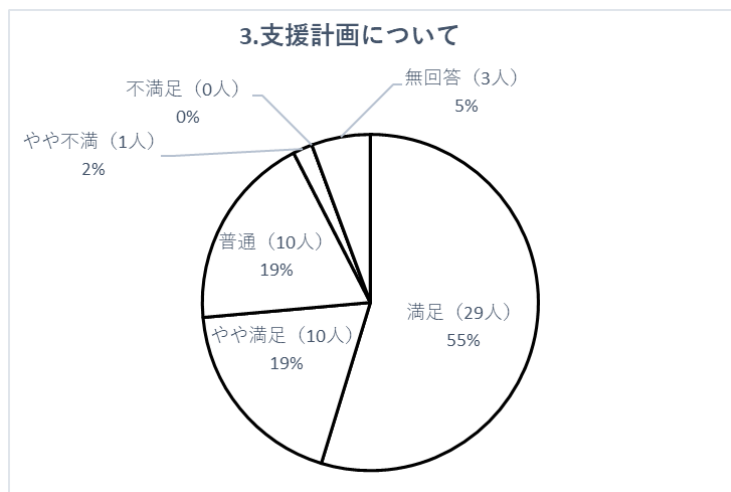
#### 2. 職員の対応について

【満足もしくはやや満足な理由】いつも笑顔で対応しており、気持ちが良い。丁寧な対応をしている。体調変化への気付きや、色々工夫した対応を図っていて感謝している。本人の心が安定している。親からの質問に対して、いつも明確な回答が来るので安心している。

【不満足もしくはやや不満な理由】特になし。

#### 【指定管理者コメント】

対応については概ね良好な評価を頂いている。より良い対応ができるよう、課題を把握、整理して改善につなげていきたい。



### 3. 支援計画について

【満足もしくはやや満足な理由】体力や身体機能の変化に応じて計画されている。計画通りに行かない事も多々あると思うが、本人が楽しく、他の利用者と支援員さんとかかわる様に指導されている。家族の要望を取入れ、本人の特性にも配慮した計画を作成しており、満足している。本人の性格や特性などにうまく合わせていると思う。細かく希望を聞いてもらえる。他の入所者と仲良く過ごせるようになることを期待したい。

【不満もしくはやや不満な理由】以前は支援計画について個別面談していたが、ここ数年は作成された計画書に押印するだけになっている。施設と親が本人にとって何が一番良いことかを話し合うことが大事だと思う。

#### 【指定管理者コメント】

利用者個人の特性を把握し、無理のない計画を立案、実施していることが評価に繋がったと考えられる。一方で支援計画を検討するにあたり、ご家族との協力体制が希薄になっている点が上がった。感染対策の緩和に伴い計画検討の在り方も工夫していきたい。

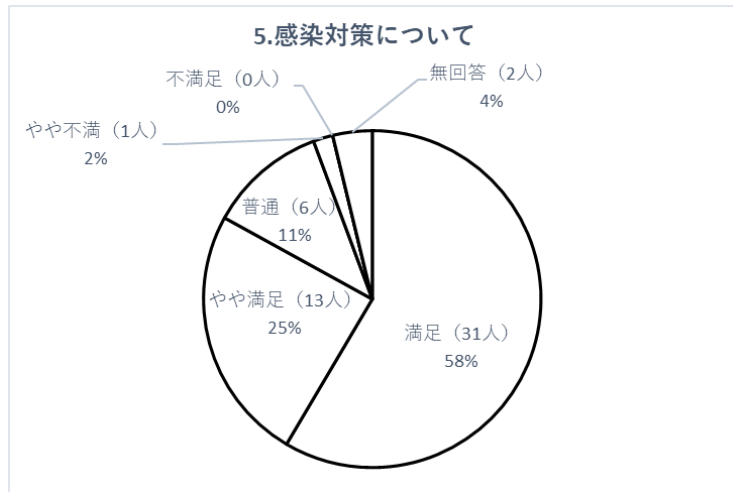
### 4. 支援の内容について

【満足もしくはやや満足な理由】支援計画に基づいて支援しており、モニタリングからも支援の様子が伺える。とても根気よく支援・指導していると思う。細かな支援内容や様子はわからないが、連絡ノートで日々の活動を知ることができ、また、食事量、排尿排泄の確認などから健康への気遣いが良くわかる。なにより子供が嫌がらずに、楽しそうに車に乗り出かけて行く姿に満足している。日々のアドバイスなどもあり、また、自傷時の対応等を工夫してもらえる。満足しているがコロナ禍が過ぎたら、所外活動が増えることを期待したい。

#### 【不満もしくはやや不満な理由】 特になし

#### 【指定管理者コメント】

利用者の個々の課題に向き合い支援を行い、生活の質向上に繋がったと評価されている。現状のサービスの質を維持しつつ、更なる工夫をしていきたい。



#### 5. 感染対策について

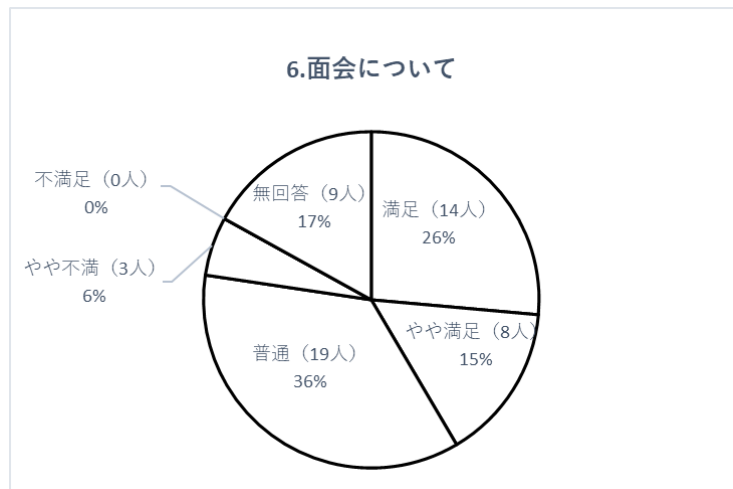
**【満足もしくはやや満足な理由】** 3年前はコロナウイルスがどれだけ感染力があるかわからなかったもので、厳しすぎる位で良かった。当該施設入所者のことを十分考慮して対処していると思う。対応・連絡が早い。適切な連絡とワクチンや予防投与対応などの可能な限りの力を尽くしている。団体生活の中、これまで感染もなく生活できていることが素晴らしい。

**【不満足もしくはやや不満な理由】** 特になし。

**【その他意見】** 予防として、こまめな水分補給をお願いしたい。

#### **【指定管理者コメント】**

感染対策を継続し予防、感染拡大防止に努めたことでご家族の安心につながっていることが伺える。今後外出等を再開した場合も感染症への警戒を継続し、状況に適した対策を実施していきたい。



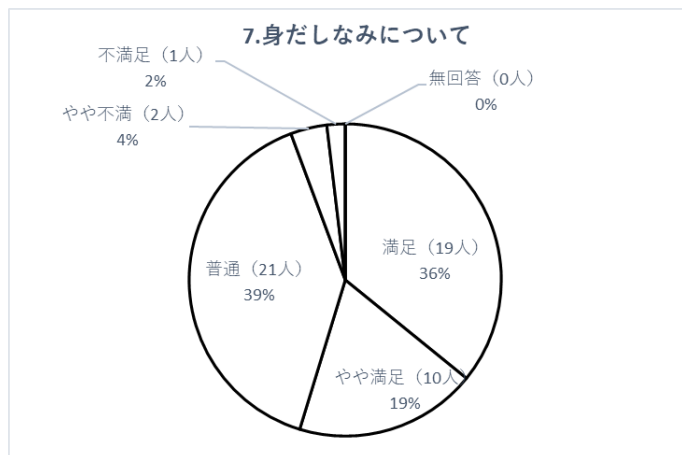
#### 6. 面会について

**【満足もしくはやや満足な理由】** インフルエンザ、コロナ流行の現環境下において十分な対応だと思う。感染症に対して、最大の注意を払っているのがわかる。親切に対応して頂き満足（しかし、コロナ禍では余り面会できず少し寂しい）。コロナ禍でも少しの時間だが、面会の機会を作って貰い嬉しい。

**【不満足もしくはやや不満な理由】** 土日は仕事の為、平日も対応して欲しい。面会の場でおやつなどが食べられるとありがたい。

#### **【指定管理者コメント】**

感染対策の観点から土日・時間限定で面会を行っていたが、ご家族の都合が合わないなどの課題があった。取り組みの拡充を求める意見を頂いており、今後の感染対策緩和に向けて参考としていきたい。

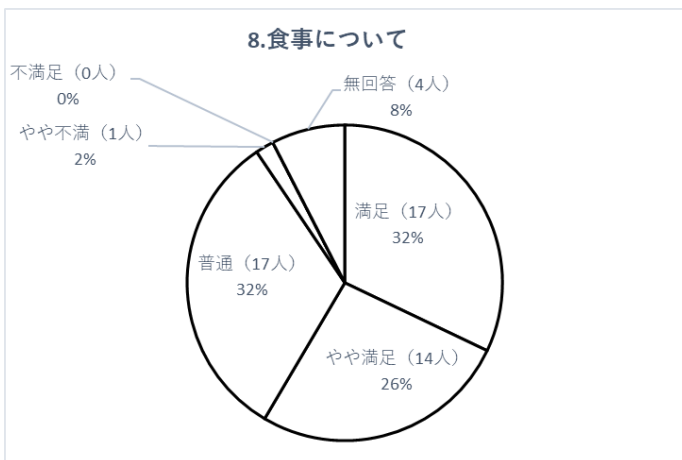


#### 7.身だしなみについて

**【満足もしくはやや満足な理由】**定期的な散髪や、目ヤニのケアをしている。とても清潔に保たれていると思う。それなりにいつも会う時はきれいになっていると思う。

**【不満もしくはやや不満な理由】**できれば、髭は少しでもあったら剃って欲しい。髭や爪が長いのが気になる時がある。入浴はしていると思うが、髪の毛が特に汚いと思う。

**【指定管理者コメント】**  
身だしなみについては概ね標準的という評価が頂けていると見られるが、清潔保持など不十分との意見も頂いている。サービスの質を向上させていきたい。

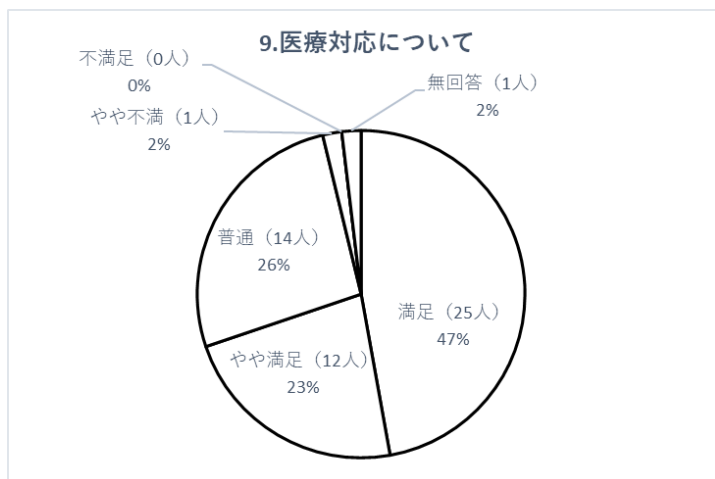


#### 8.食事について

**【満足もしくはやや満足な理由】**お楽しみ献立的に、行事ごとやイベントで刺激を与えていて満足している。本人が毎日とても楽しみにしている。食事内容はわからないが、本人の身体を見る限り良いと思う。

**【不満もしくはやや不満な理由】**以前より痩せているのが心配な時がある。見ていないのでわからないが、希望としては施設内の調理をお願いしたい。コロナ禍は献立表を見ていないので、内容がわからない。

**【指定管理者コメント】**  
視覚的に献立が分かるようイラストを入れた献立表を用意し、ご利用者が内容を把握できるようにしている。一方で入居者ご家族が献立を把握できる機会が無いので、今後はご家族も献立を確認できるようにしていきたい。体形の変化を心配する意見があり、適正体重の維持に努めていきたい。



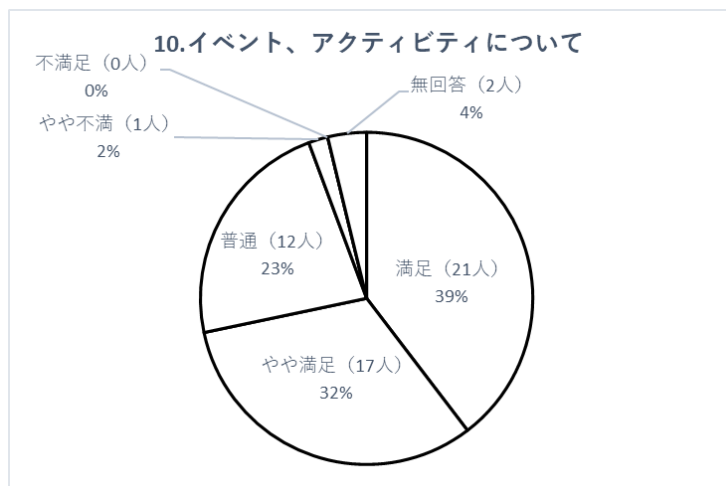
9. 医療対応について（救急対応を含む）

【満足もしくはやや満足な理由】歯科診療はありがたく、他の診療科目についても直ぐに対応していて安心している。こちらが直ぐに対応できない場合の施設側対応に感謝している。突然の体調変化にも迅速に対応し安心している。何度か世話になり、適切に対応していた。

【不満足もしくはやや不満足な理由】特になし。

【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、耳鼻科の取り組みを継続しており評価されている。体調変化や怪我等の対応は速やかに行っているが、今後も油断せず対応を継続して行きたい。



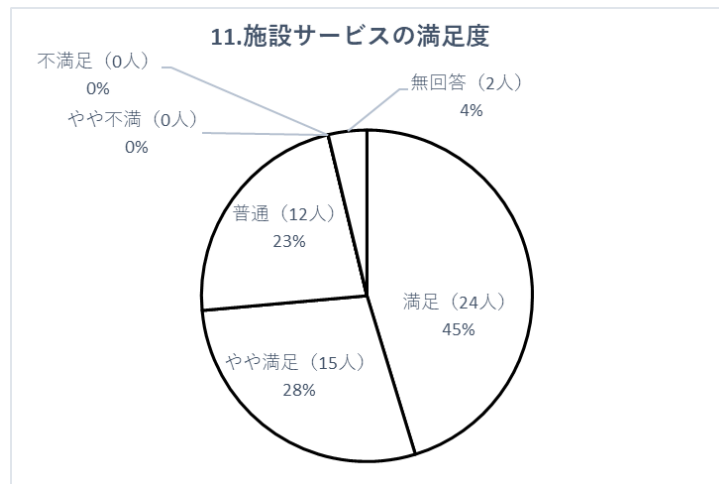
10. イベント、アクティビティについて

【満足もしくはやや満足な理由】色々と工夫して企画している。広報誌の写真でイベントや活動状況を把握し、本人の楽しそうな表情に安心し満足している。本人も楽しそうに参加している様子で安心している。いつも笑顔で参加しているようで、時々写真を楽しみにしている。

【不満足もしくはやや不満足な理由】もう少しイベントや、近い所に遠足できたら、楽しみが増えて良いと思う。満足だが、コロナ禍で親子一緒にイベントがなく、残念だった。

【指定管理者コメント】

感染対策と両立をしつつ行事の企画を行っており、外食企画の実施などが好評を得たと考えられる。ご家族参加型の行事の要望があり、今後実施可能か検討していきたい。



11. 福祉サービスについて、どの程度満足していますか

【満足もしくはやや満足な理由】丁寧なサービスをしていると思う。全体的に適切な対応をされており感謝している。現状では満足している（更なるサービスの向上を期待したい）。本人も楽しく生活していると思う。発作が減ってきていて、毎日、本人が楽しく過ごしているものと思う。

【不満もしくはやや不満な理由】特になし。

【指定管理者コメント】

総合的なサービスの評価としては概ね良い評価を得ている。サービス向上を期待されている意見も頂いており、より良い支援が行えるよう工夫をしていきたい。  
外出や外泊については期待する意見が多く、再開に向けて準備を進めていきたい。

【感染対策の緩和（外出外泊）についてのご意見】

- ・毎週の外出は今のところ難しく、月1~2回ぐらいになると思う。
- ・ありがたい。
- ・出かけることも楽しみにしている。
- ・施設内でも色々工夫をしていただいているが、やはり外の空気を吸うと刺激になるので是非お願いしたい。
- ・施設の皆さんと外出、外泊できると良い。
- ・メール、インターネットなどを活用して、コミュニケーションがもう少し密になれば、なお良いと思う。
- ・是非、再開をお願いしたい。
- ・月に1度位の外出でコミュニケーション出来ると良い。
- ・人生の中でとても楽しい体験といい思い出をたくさん作って欲しいと思っており、再開されることは利用者にとってとても嬉しいことです。

- ・コロナ禍で帰宅できず、ストレスが溜まっていると思う。他の施設では帰宅させているのに外出許可しないのは不思議。
- ・4年間外泊ができなかったので、本人も家族も一日も早く外泊できることを楽しみにしている。
- ・是非とも外出、外泊を再開して頂きたい。
- ・コロナ前のように自由にみんなと楽しく外出できること、とても待ち遠しかったと思う。スタッフの皆さんは大変だと思うが、外出の再開を是非お願いしたい。
- ・外出を一緒にしたい。
- ・外泊はまだ少し無理かもしれないが、外出ができるようになれば良い。
- ・地域の状況を見ながら、対応をお願いしたい。
- ・本人の体調が見守れる今の対応があれば良いと思う。
- ・不自由な生活によく耐えてきたと思う。明るさも元気も無くなってきているので、外出や外泊の再開は良いと思う。
- ・感染状況を見届けての事と思うが、外泊が開始されることは大変嬉しい。
- ・医師等の意見を聞きながら、緩和したら良いと思う。
- ・心待ちにしていたので、大変嬉しい。
- ・少しでも早く、外泊できるように願っている。
- ・良いと思う。
- ・楽しみにしている。
- ・室内生活が多いので、可能な範囲で是非、再開して頂きたい。

#### 【施設サービスについてのご意見】

- ・サービスが行き届いている。
- ・衣類など身の回りの物で足りない物があれば、連絡頂きたい。
- ・連絡事などは、所定の書式を用意しておき、記入する方が均一な対応が出来ると思う。
- ・入所者が健やかに過ごせるように、今後も運営をお願いしたい。



- ・細部まで気にかけて対応している。
- ・職員に伝えたことが、他の職員にうまく伝わっていないことがあり、職員間で情報を共有して欲しい。
- ・本人も進んで行事等に参加し自由に楽しく生活している様に見えるので、安心しとても感謝している。
- ・施設の皆さんの努力に感謝している。
- ・普段の生活をもう少し詳細に知りたい（写真の数を多くするなど）。
- ・十分に満足している。
- ・今まで通りでお願いしたい。
- ・職員の態度が悪い時がある。
- ・とても親切にして貰っている。

以上