

2021年度 取手市立障害者福祉センターふじしろ

利用者満足度調査票 回答について

取手市立障害者福祉センターふじしろのサービスの向上、その参考とするために利用者、保護者を対象に実施したものです。回答は5段階評価になっており満足、やや満足、普通、やや不満、不満の5段階にて回答いただきました。有効回答21について（依頼31）回答欄に結果（該当回答数）を記しています。また、自由記述欄にはいただいたご意見とそれに対する施設側の回答を記しています。無回答の場合もあるので質問によっては有効回答数以下となっています。

また、無記名でのアンケートであり、集計結果や意見について個人が特定されることは一切ありません。個人情報が含まれるご意見等については一部記載を見合わせておりますのでご理解ください。

I あなたが受けられているサービス内容の満足度についておたずねします。

それぞれの質問について、満足度を伺いたいのので、あなたの気持ちに一番近いと思う番号（1～5）を1つ選んで、○をつけてください。

また、あなたにとって「知らない」「経験がない」など判断ができないと思う場合には、何も書かずに、次の質問に進んでください。

問1 利用者本位のサービス、職員への対応について

		満足	やや満足	普通	やや不満	不満
①	職員はわからない事を丁寧に説明してくれていますか。	17	2	1	1	0
②	他の人に知られたくない秘密が守られていますか。	11	3	2	1	0
③	職員はわけへだてなく、他の利用者の方々と同じようにあなたに接してくれますか。	15	3	1	1	0
④	あなたが困っていることについて職員に気軽に相談することができますか。	11	3	1	1	0
⑤	職員はあなたが希望を聞いて対応してくれていますか。	13	4	1	1	0

【皆さんのご意見】

- 明るく元氣に対応してくれるとわかりやすいです。
- いつも優しく接していただき感謝しています。
- みなさんていねいに話を聞いてくれます。助かっています。
- 先日、職員の飲料を隠したと濡れ衣を着せられた。昔、伊奈特別支援学校で同じような出来事があり、担任の先生がどうしても信じられなくなったことがある。

【施設からの回答】

• 職員の対応について概ねいい評価を頂き嬉しく思います。誤解を招くような行為、発言があったとしたら申し訳なく思います。傾聴に努めるとともに何事においても利用者の皆さんにとってわかりやすい説明を心がけるようにします。上記のような気になる事があたら担当職員、もしくは直接、施設長まで問い合わせ頂いても結構です。

問2 個別支援計画について

		まんぞく 満足	やや まんぞく 満足	ふつう 普通	やや ふまん 不満	ふまん 不満
①	あなたへの個別支援計画をつくる時、あなたの希望をよく聞いてくれましたか。	12	1	2	0	0
②	個別支援計画について、わかりやすい説明がありましたか。	10	2	3	0	0

【皆さんのご意見】

- センターでの目標が実際に出来ているのか連絡ノートにかかれていないのでわからない。
- わかりやすく説明してくれます。

【施設からの回答】

年度当初に全利用者、保護者に対して実施している面談の中で個別支援計画についての説明をさせて頂いていますが、定期的なモニタリング（目標に対する進捗状況の確認とお知らせ）は6か月ごととなっております。日々のセンターでの様子など、連絡ノートを通じて、あるいは保護者の皆さんがセンターにいらっしゃったときなど、担当から個別の支援に対する状況をお知らせする機会は出来るだけ設けるようにしていきます。

問3 その他支援内容、サービス全般について

		まんぞく 満足	やや まんぞく 満足	ふつう 普通	やや ふまん 不満	ふまん 不満
①	仕事（作業）は楽しいですか。	14	2	3	0	0
②	あなたがやってみたいと思う仕事（作業）に取り組む事はできていますか。	12	2	2	1	0
③	生活に必要な支援（介助）を十分うけていますか。	14	0	2	1	0
④	体調が悪い時、すぐに対応してくれていますか。	14	1	3	0	0
⑤	施設外活動についてはあなたの希望にに応じてくれますか。	9	1	3	0	1
⑥	行事、レクリエーション（各種教室、クラブ活動など）は楽しいですか。	13	1	3	1	0
⑦	工賃（給料）の支払いの仕組みはわかりやすく説明されていますか。	6	3	4	1	1
⑧	施設の設備（作業室、食堂、ロビー、トイレ、更衣室など）についてどう思いますか。	11	3	3	0	0
⑨	消毒、検温などのコロナ対策はしっかり行われていましたか。	16	2	1	0	0
⑩	コロナワクチンの接種の際の対応に不備はありませんでしたか	16	0	2	0	0
⑪	カフェのお仕事についてどう思いますか。	5	3	1	0	0
⑫	給食はおいしいですか。 ※給食サービスを受けていない場合は回答いりません。	14	3	2	0	0
⑬	送迎サービスについてどう思いますか。	11	1	2	0	0

【皆さんのご意見】

- わかりやすく説明してくれます。
- ありがたくて何も言うことありません。いつもよくしていただいて感謝しかありません。
- 給食のライスの量が気になります。
- カフェの仕事を今よりもやりたい希望がある。
- 前もって連絡したら個別に送迎していただくと助かります。

- ・クラブの日は、別に参加するつもりは無いのだが、何故か担当が「創作クラブ」になってしまう。「ミーティング」に出なければ参加する権利がないと思われる。
- ・創作クラブの活動中（食事中）に外部の方が作業についての見学にみえたときがあった。

【施設からの回答】

回答ありがとうございます。頂いた意見は担当者にお伝えして今後のサービス内容の充実に役立てていきます。

給食についてはより良いものを提供していきたいと、毎月1回、給食担当職員、調理員、栄養士で打ち合わせをしています。味つけや分量など気になった事があれば検討しますのでその都度お知らせ下さい。カロリー計算もしていますがもし量が多いようでしたら個人的に対応することも可能です。

皆さんの担当する作業（仕事）について、あるいはクラブ活動、外出についても同様ですが新たに取組んでみたいものがあれば遠慮なくお知らせ下さい。必ずしも希望通りになるというわけではありませんが、安全への配慮、個々の特性などを踏まえて可能な限り調整してみたいと思います。

個別送迎については現在のところは対応していませんが皆さまからの要望が複数ある事は把握しております。今後、検討してまいります。

毎月平均10,000円程度お支払いしている工賃について、皆さんにどのような基準で支払われているかあらためて説明する機会を設けるようにします。

活動時間中の見学などは皆さんの了解を取っていたつもりでしたが配慮が足らずすみませんでした。以後は十分に注意したいと思います。

Ⅱ 総合的な感想についてお聞きします。

問4 現在利用しているセンターふじしろの総合的評価について

		まんぞく 満足	やや まんぞく 満足	ふつう 普通	やや ふまん 不満	ふまん 不満
①	あなたは現在利用しているセンターふじしろについて満足していますか。	17	3	1	0	0

【皆さんのご意見】

- ・最近施設内に置いてある「サボテン」が邪魔くさい。
- ・健康に気をつけながら楽しくセンターで過ごしたいと思っています。
- ・高齢になってきましたが健康面からも色々気遣いいただき、大変感謝いたしております。
- ・毎日楽しく通っていますのできっと満足していると思います。
- ・いつも楽しく利用させていただいています。ありがとうございます。運転手さんに感謝しています。

- ありがたくて何も言う事ありません。いつもよくしていただいて感謝しています。
- 人間性も仕事も、大変満足です。

【施設からの回答】

非常に良い評価を頂きました事、嬉しく思います。今後とも皆さんに喜んで利用していただけるように職員一同、努力していきたいと思っています。最近始まったお仕事「多肉植物の栽培」については保管場所を再度検討したいと思っています。

問5 懇談会で説明させていただいた今後の事業展開について（令和4年度から希望者への夕方18：00までのサービス提供時間の延長、生活介護のスタート[重度利用者の受け入れ、看護師の常駐]について）その他にも新型コロナウイルスに係る対応についてなど、どんな事でも結構です。ふじしろへ要望したいことがありましたら、遠慮なく自由にお書き下さい。

【皆さんのご意見】

• 特別支援に通学されている子供達は、半数以上が放課後等デイサービスを利用して居るのが現状です。通所の学校（小・中）の支援学級の子供達も利用しています。普段は学校からのお迎え、そして帰りはデイサービスで自宅まで。この便利さがあるため、特別支援の親達も仕事ができるって事になった気がします。放課後等デイサービスの施設によっては、年中無休の経営、土・日も預かってくれるところもあります。時代と共に障害の子を持つ親でも働ける環境が出来上がってきたのかなと感じます。【中略】我が家は本人が楽しく通所できれば良いと思っています。よっぽど軽度の知的でない限り一般就労等への移行は難しいと感じます。職場でいじめを受けて泣く泣くやめて、また作業所へ帰ってくるという話はよく聞きます。障害者と共存とかきれいな事で言葉を並べるけれど現実には難しいです。障害者と健常者と仲良くは無理な話です。

• サービス提供時間延長についてはありがたいですが職員の皆様の負担増になり過ぎない体制等を整備して下さい。

• 新型コロナ対応は、社会自体が模索中ですから、特に不安や不満は抱いておりません。ワクチン接種を施設でやっていただいて助かります。

• 看護師さん常駐していただくことは、大変安心ができありがたいです。

• 提供時間の延長に関してですが、延長することについては何も言える立場ではありませんが、ただ、指導員さん達に負担がかかることだけは気を付けていただきたいと思っています。

• サービス提供時間延長は利用することがあるかもしれないのです。いい事だと思っています。

• 看護師さんの常駐は安心できるのでいいと思います。

• 個々の状況に応じて対応していただける事、多少でも親の利用者への介護が軽減

される事は嬉しいですが、あくまで親が元気で迎えが出来る人に限られているので
つかいづらいかもしれません。それでも困っている方はいらっしゃるので、お願いした
いです。

- ここ1年余り、人員も増え、常時各フロアに人が沢山いるようになった。
「ソーシャルディスタンス」が一層不十分になると思われる。

【施設からの回答】

たくさんのご意見ありがとうございます。新型コロナへの対応は我々も初めてのこと
になり手探りで進めている部分もありますが引き続き行政や保健センターなどの指導
を受けて感染症対策には万全を期しての運営を心がけたいと思っております。
4月からはセンターふじしろで生活介護事業を始めることで看護師が常駐するよう
になります。また、夕方の時間は日中一時支援事業を利用して希望者について18:
00まで(送迎なし)の利用が可能となります。いずれもサービスの向上という側面
では現状を鑑みると必要であると考えていますが、ご心配頂いているところの
職員の負担増については適正な人員配置の上での実施であり特段問題となる事はあり
ません。コロナがおさまればまたボランティアさんのお力などもお借りしながら職員
の負担も現状のところ以上には過度にならないように配慮していきます。新しい
サービスを始めることとなりますが現状の利用者定員40名については変更(増員)
の予定はありません。

アンケートにご協力いただきましてありがとうございました。今後とも安心安全の施設
運営を心がけサービスの向上に努めてまいります。引き続きのご支援ご協力の程お願い
致します。