

令和3年度 施設利用者満足度調査 集計結果

静岡市清水うなばら学園

配布数	52人				
回収数	40人	(保護者 37人	その他 人	未記入 2人)	
未回収	13人				
回収率	75.0%				

1 職員の対応について

1-1 職員からきちんと挨拶をしていますか。

[(はい) のコメント]

- ・なし

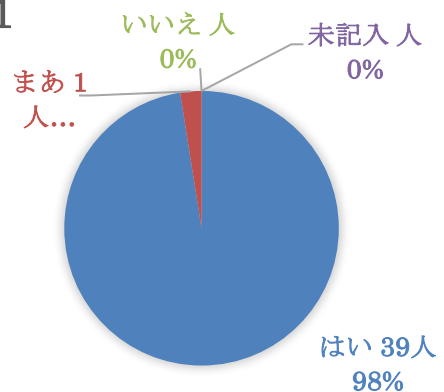
[(まあまあ) のコメント]

- ・保護者が一人だけだとしない人がいます。嫌がっているようです。バスでのことです。

[(いいえ) のコメント]

- ・なし

1-1



1-2 職員の言葉遣い、対応は丁寧ですか。

[(はい) のコメント]

- ・ことばづかいに関しては丁寧すぎることもあります。

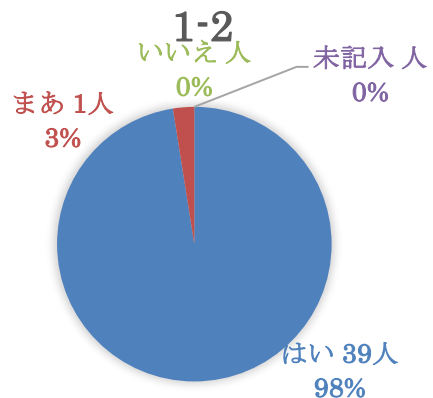
[(まあまあ) のコメント]

- ・なし

[(いいえ) のコメント]

- ・なし

1-2



1-3 職員は聞きたいことなど気軽に話せますか。

[(はい) のコメント]

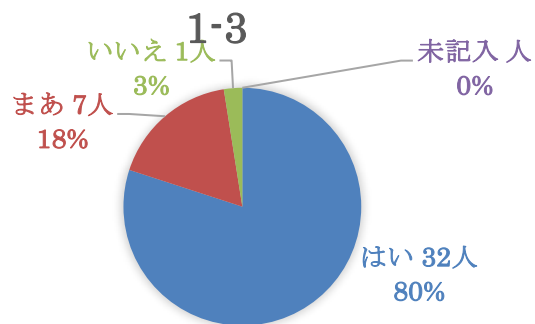
- ・なし

[(まあまあ) のコメント]

- ・職員によって違う

[(いいえ) のコメント]

- ・なし



1-4 職員から人権を無視した態度（乱暴な言葉遣いや扱いなど）を受けた事がありますか。

[(いいえ) のコメント]

- ・なし

[(時々ある) のコメント]

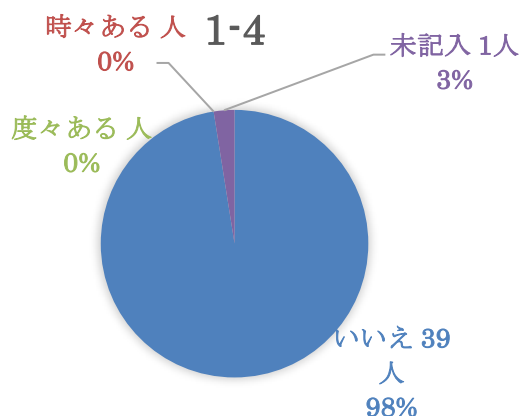
- ・なし

[(度々ある) のコメント]

- ・なし

[(未記入) のコメント]

- ・なし



2 施設について

2-1 施設全体は明るい雰囲気ですか。

[(はい) のコメント]

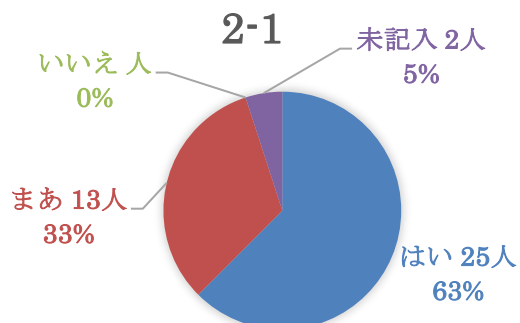
- ・なし

[(まあまあ) のコメント]

- ・なし

[(いいえ) のコメント]

- ・なし



[(未記入) のコメント]

- ・コロナ禍で施設の中をゆっくり見学できなかったのでもわかりません。

2-2 施設設備（建物耐震・備品転倒防止など）の安全対策は十分されていると思いますか。

※施設内照明は、耐衝撃性及び省エネなどを目的としてLEDの変更を順次行っています。[実施済；全居室、食堂、玄関ホール、階段ホール、トイレ等]

※耐震について静岡市より『東海地震に対する耐震性能が良い建物（Ⅰa・Ⅰb）』と判定を受けています。

※備品などの転倒防止対策を行っています。

[(はい) のコメント]

- ・ありがとうございます。

[(まあまあ) のコメント]

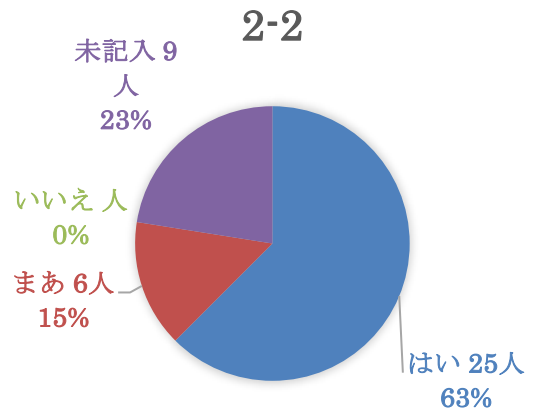
- ・なし

[(いいえ) のコメント]

- ・なし

[(未記入) のコメント]

- ・学園に行くことがないのに分かる訳がありません。



2-3 施設内の清掃は行き届いていると思いますか。

※施設内の壁面等を順次再塗装しています。[実施済；玄関]

※施設内の壁紙の張替えを実施しています。[全居室]

※毎週火曜日に職員が施設内清掃を行っています。

※トイレの臭い対策として、パート職員により毎日、清掃を実施しています。また、各トイレにオゾン発生器を設置するとともに二階男子トイレの全面的な尿石除去を令和2年度中に4回実施します。

[(はい) のコメント]

- ・良いと思います。
- ・大変ですね。ご苦労様です。
- ・ありがとうございます。

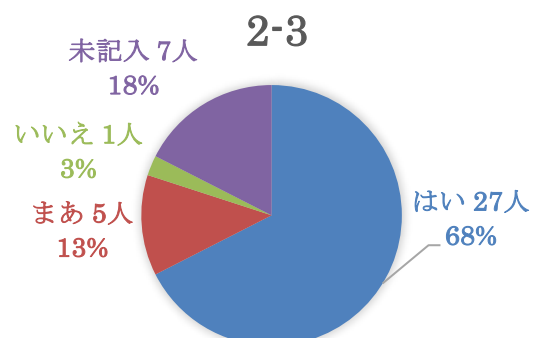
[(まあまあ) のコメント]

- ・なし

[(いいえ) のコメント]

- ・なし

[(未記入) のコメント]



- ・内に入ることがほとんどないのでよくわかりません。

2-4 個人情報の保護など、あなたの権利は守られていますか。

[(はい) のコメント]

- ・いると思います。

[(まあまあ) のコメント]

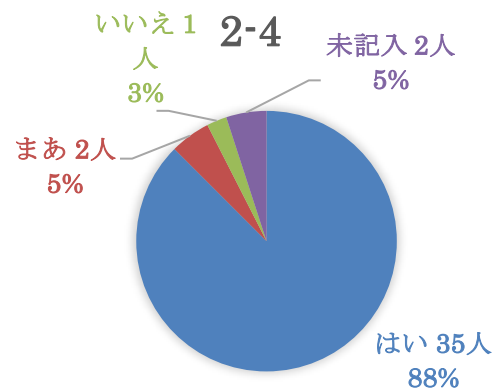
- ・なし

[(いいえ) のコメント]

- ・なし

[(未記入) のコメント]

- ・なし



3 施設のサービス提供について

3-1 個別支援計画の内容に利用者の気持ちが反映されていますか。

[(はい) のコメント]

- ・なし

[(まあまあ) のコメント]

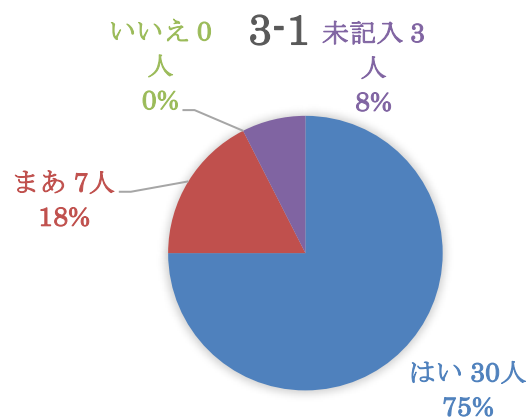
- ・なし

[(いいえ) のコメント]

- ・なし

[(未記入) のコメント]

- ・なし



3-2 個別支援計画に沿って提供されたサービスに満足していますか。

[(はい) のコメント]

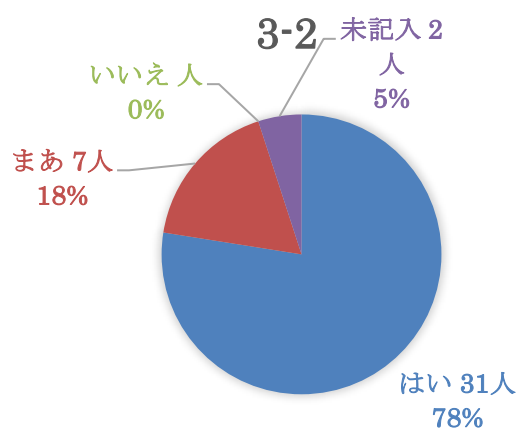
- ・なし

[(まあまあ) のコメント]

- ・なし

[(いいえ) のコメント]

- ・なし



[(未記入) のコメント]

・なし

3-3 今年度実施した活動で、良かったことは何ですか。

・個別 6

行ける範囲で個別活動をしてくれました。

個別もタイミング悪く、別メニューになってしまい残念だったかと…。

コロナの影響で内容を変えての実施もありましたが、本人は楽しめたようでした。

・クリスマス 13

クリスマス会本人がすごく喜んでいました。

・班活動 17 (新年会・外出活動・ドライブ・外食・バスハイク・クッキング)

今年もコロナで思うように活動できず、いろいろ工夫してやってくれてそれなりに楽しく参加できる様子が連絡帳でうかがえます。

・クラブ活動 9

音楽クラブは本人が楽しく参加している様です。

・新年会

3-4 今後あったらよいと思われる活動や事業はどのようなことですか。

*平成31年度保護者連絡会におけるショートステイ等の入所施設に関する質問事項への回答 (令和元年8月20日)

事業団としては、利用者や保護者の皆様の高齢化を見据えた新規事業の実施の必要性は感じていますが、ショートステイ等、入所施設の実施については、下記の理由により現段階では実施が困難と考えています。

1 ショートステイの実施のためには、現在建物の改修または、新たな建物の設置が考

えられるが、多額の費用が伴うため、事業団がその財源を確保することが困難。

2 事業団の設置者は静岡市であるため、施設建設に当っては受けることができる国の補助金の対象とならない。

・全部本人が気に入っている様子なので、いまのままで良いです。

・現状で満足しています。

・無いです

・コロナ対策

・コロナ禍なので、今のところ考えがまとまらない。

・コロナが治まったら以前と同じように活動できるといいと思います。

・コロナ宿泊活動の再開ができるといいですね。

・コロナが終息した場合には旅行、食事会、個別活動

・宿泊活動の再開ができるといいですね。

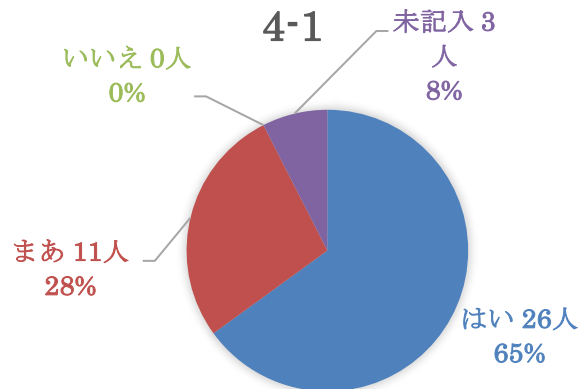
・親子遠足

・家までの送迎

- ・時間の延長(18～19 時ころまで)
- ・遠出がまだできないかもしれませんが、グラウンドを使ってミニ運動会などできたらいいなと思います。天気のいい日は外で食事もいいかも

4 感染症拡大防止対策について

4-1 事業所で実施している感染症拡大防止対策について十分に行われていると思いますか。



[(はい) に丸をつけた方はどのような点で対策が十分だと思いましたか。]

- ・事業所の感染対策を実行している様子を見受けます 7
- ・送迎時の手指消毒 2
- ・対策が不十分だということではなく、どれだけやってもきりがないように思います。
- ・検温、体調確認等。
- ・定期的な手洗い。
- ・対策が完全に行われているのならば。
- ・注意しましょうと言われていることができています。
- ・利用者全員の体調確認は大変だとは思いますが、職員の皆様の目が行き届いているおかげで体調の変化を早期に発見できます。
- ・知的障害の利用者なので、マスク等正しくできない場合がある中、出来る限りの対策はしてくださっていると思います。

[(まあまあ)、(いいえ) に丸をつけた方はどのような点で対策が不十分だと思いましたか。]

- ・利用者のマスク着用は困難だと思うが、なるべく着用を徹底させてもらいたい。繰り返し注意することで理解できる利用者もいると思うので。
- ・マスクの着用が困難な人や、着けていても顎にしていたりするのを見かけます。
- ・送迎バス乗車前(行きも帰りも)に検温と衣服の消毒、建物に入る前も同様。トイレから出ても衣服と手指消毒。
- ・不十分というわけではないのですが、消毒・マスク等、苦手な子がいるので、その点少し仕方がないと思います。
- ・ドアノブ、手すり等の定期消毒もできればと思いますが、利用者の支援の中、その時間を取るのも大変だとは思いますが、どうでしょうか。

- ・利用者にマスクをつけることを教えないのか、付けていない人がほとんどだと聞いたから
- ・事業所内で使用する個人の持ち物（コップとか歯ブラシ）の管理が不十分。

[(いいえ) のコメント]

- ・なし

[(未記入) のコメント]

- ・なし

《その他、ご感想、ご要望などありましたらご記入ください》

要望

- ・土曜活動のおやつですが、小さくつかみにくい菓子は食べづらいので、もっと「うまい棒」「チョコバット」のように大きいものにしていただきたいです。
- ・やはり将来的に不安を感じます。
- ・コロナワクチン接種、早めに情報が欲しかったです。
- ・虐待かどうかの判断の仕方？ 支援員が利用者を支援するにあたり、その時の状況や支援員の精神状態、能力、職場内の人間関係、その他もろもろが考えられます。他から見て虐待かどうか判断は難しいと推察します。なかなか理解できない利用者の支援は大変な仕事です。愛情ある飴と鞭なら親は容認できるのではないのでしょうか。規則だからと上部に報告する前に、詳しく調査し、まず事業団の中でしっかり判断できないものでしょうか。親としては、職員の気持ちが萎縮せず、温かく明るい職場であってほしいと望みます。
- ・施設でコロナの陽性や濃厚接触者のお知らせの時の濃厚接触者の定義がわからない。その都度定義が変わる場合があると思うので、お知らせのプリントにどういう理由で濃厚接触者に当たらないのか教えてほしい。
- ・送迎バスですが、多い人数ではなく少ない人数で個別にドアツードアになればと希望したいです。家庭で介助する保護者も年を取ってきて、バス停までの送迎も大変な時期を迎えると思うと不安でしかありません。前向きにご検討をお願いしたいです。
- ・以前と違い個人情報なのでと保護者の方が亡くなっても訃報も教えてもらえないことがあります。その方の気持ちを尊重する事も大事ですが、出来たら教えてくださればその方にお悔やみも言えますが、その方が知られたくなければ仕方ありませんが、寂しい世の中になりました。（ほとんど訃報も新聞に載りませんね）
- ・先生方の住所電話番号ありません。休日に急なこと（事故とか、子どもさんが行方不明等になった場合）事業団に連絡がつながりません。代表者のせめて電話番号でも書いてあればいいと思いますがいかがなものでしょうか。
- ・事業団職員の皆様が、日々、当事者たちの安心、安全な日中活動のために心を配り、配慮を心掛けた支援に努めてくださっていることに感謝いたします。今後、高齢期にある方、高齢期を迎えようとしている方々を支えるうえで視点について考え、研修を進めてほしいと願っております。

その他

- ・感染拡大の中でも、バスでドライブに連れて行ってもらって、お弁当を買ってもらって、食べるのが楽しみのようです。
- ・班ごとの催しや、クッキングも実施していただき、帰宅してもうれしそうな様子が伺えます。
- ・職員さん方がよく頑張ってくれています。本当に感謝しかありません。クレームをつける人はどうかしていると思います。
- ・コロナ禍でできることを考えて活動してくださっていることがわかります。閉所されたらと思うと心が痛くなります。これから先がまだ見えない状態ですが、居場所があるという安心感があります。感謝です。
- ・コロナ禍でいろいろな活動の制限が続いていますが、そんな中でもいろいろ考えて、利用者が楽しめるような活動をありがとうございます。
- ・コロナ禍のためいろいろ大変だったのですが、一年間ありがとうございました。本人は楽しく過ごせてよかったです。
- ・保護者が高齢化し保護者会の役員決めが大変になったり、高齢化になった親が片親になって、通所が困難になってきた時などに、次の入所施設の受入れが重度の、特に男子の受け入れ先が見つからず、大変だと聞きました。利用者も保護者も高齢化しているので、いつまで頑張ればいいのか不安に感じます。
- ・1 日中学園でお世話になりありがたく思っています。これ以上の要望はありません。いつも感謝しています。
- ・コロナウイルスの中、先生方には多大な神経を使っていると思いますが、その状況の中先生からの体罰があったとかで、職員の異動があったそうですが、障害の子どもさんの場合は、悪いことをしたらその場で叱らなければいけないことがあります。むやみやたらに起こることではなく、愛情があつてのことだと思います。保護者はその場で叱ってくれた方がいいと思っています。特に危険な場合、または人に対して嫌がっている場合など。
- ・お世話になっております。本人が過ごしやすい環境を整えていただき、毎日楽しげに通ってくれることをありがたく思っています。ありがとうございます。なかなか終わりの見えないコロナ禍の中、何とか皆で元気で過ごして早く外出活動が心置きなく出来たらよいなとしみじみ思う毎日です。今後ともよろしくお願いいたします。