

令和6年度 泉ひまわりの家の利用に関するアンケート調査について

I 調査の概要

1 目的

仙台市泉ひまわりの家では、よりよいサービスの提供のために利用者様の満足度調査を実施することにしております。利用者や保護者の皆様が、生活支援に関するサービス内容について、どのように受け止め、どの程度満足されているのか、更には、当事業所が皆様にどのような支援や情報を提供しているか等を把握するために行ったアンケートです。当事業所では、可能な限り、利用者や保護者の皆様の思いを生活支援に反映していきたいと考えています。

2 対象者

仙台市泉ひまわりの家利用者・保護者

3 調査実施期間

令和6年11月29日～令和6年12月6日

4 調査方法

利用者の家族に配布し担当者が回収

5 集計

配布数	有効回収
18	18

総合満足度
81.6% (79.6%)

※（ ）内の数字は昨年度のものになります。

II 設問ごと集計（評価の理由は原文のまま）

1 スタッフは、笑顔で気持ち良い挨拶をしていますか。

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	満足度
13 (15)	3 (1)	2 (3)	0 (0)	0 (0)	18 (19)	88.8% (84.2%)

- ・朝、夕の送迎時、元気な声掛けをしてくれると一日いい気持ちになります。
- ・気持ちよく挨拶してくれると思います。
- ・明るく声をかけてくださいます。
- ・ほぼ笑顔で挨拶をして下さいます。只、一部、本人はそう思っていないかもしれ

ませんが、笑顔が苦手なのかなと感じます。

- ・いつも笑顔で声をかけてもらっています。
- ・いつも変わらぬ、明るくしてくれます。

2 スタッフの電話対応等は丁寧でしょうか。

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	満足度
12 (15)	2 (2)	4 (2)	0 (0)	0 (0)	18 (19)	77.7% (89.4%)

- ・電話の対応は、誰が出ても丁寧です。
- ・すぐ担当者へ変わろうとせず、こちらの意向を聞いてから担当者へのアプローチをするような余裕があったら良いと思います。

3 スタッフの服装や身だしなみ、態度等について好感・親近感が持てますか。

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	満足度
8 (11)	2 (1)	8 (7)	0 (0)	0 (0)	18 (19)	59.8% (63.1%)

- ・服装等気になることはありません。今年度からの（新）職員さんとは少し距離を感じます。
- ・子供達と接していると、どうしても汚れる事が多いので、動きやすい服装や態度等は良いとします。

4 スタッフとは、連絡帳や意見交換を通じコミュニケーションが取れていますか。

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	満足度
12 (12)	2 (2)	4 (5)	0 (0)	0 (0)	18 (19)	77.7% (73.6%)

- ・細かく書いて下さったり、様子を聞いて下さるのでありがたいと思います。
- ・連絡帳に注意が不足、記入漏れが多い。
- ・今年は一人のスタッフだけではなく、娘の様子をそれぞれのスタッフの視点か

ら書いてあったことが良かった。

- ・連絡帳で家庭、本人の心配ごと、不安を書くと、本人と一対一で職員が対応してくれるので安心です。
- ・送迎の時にひまわりでの一日の様子を話してもらっています。
- ・送迎時に口頭で知らせてもらえるので良いと思います。

5 スタッフは、困ったことや相談・要望に対してしっかり対応してくれますか。

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	満足度
15 (16)	2 (1)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	18 (18)	94.4% (94.4%)

- ・連絡帳で家庭、本人の心配ごと、不安を書くと、本人と一対一で職員が対応してくれるので安心です。「設問4と同様の回答」
- ・迎えに間に合わない時など、臨機応変に対応してくれて助かります。
- ・すぐに対応してくださったりするので助かります。
- ・いろいろ相談など聞いてもらっています。

6 ひまわりの家は、快適に生活や作業ができる環境ですか。

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	満足度
3 (5)	7 (3)	7 (11)	0 (0)	0 (0)	16 (19)	58.8% (42.1%)

- ・リフォーム前に移動した社協の部屋は広いです。ひまわりの家も、もうひと部屋、広い部屋があれば良いと思います。(奥の東側の部屋など)
- ・作業等直接見ている訳ではありませんが、本人の表情等からおそらく快適な環境と思われる。
- ・大規模修繕の最中で仮住居での生活で、何かと勝手が違い、手間がかかり、苦勞も多いことと想像しています。いろいろ工夫をしていただき、無事に喜んで通所できているので、感謝しています。
- ・まあ普通です。リフォームしてもっと良くなることを期待したいです。
- ・部屋も清潔に保たれているので良いと思います。
- ・今年は工事のため、広い環境の中で過ごせることが良かったと思う。

7 ひまわりの家は、感染症対策に関する予防や情報提供が行われていますか。

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	満足度
12 (13)	4 (1)	2 (5)	0 (0)	0 (0)	18 (19)	88.8% (73.6%)

- ・情報公開がもう少しあっても良いのではないかな？
- ・コロナもだいぶ落ち着いてきましたので、つつい日々の予防を忘れがちになりますが、都度プリントをいただき、気をつけようと思っています。
- ・お知らせで届くので良いかなと思います。
- ・送迎の時、消毒、熱計っています。
- ・いつも対策されています。

8 スタッフは、利用者様に寄り添った支援・プライバシー等しっかり守られていますか。

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	満足度
10 (11)	6 (5)	2 (2)	0 (0)	0 (0)	18 (18)	88.8% (88.8%)

- ・これまで気になることはありませんでした。
- ・利用者に合わせた楽しみを作って下さりありがたいです。楽しみにしています。

9 利用者様は、通所を楽しみにしていますか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	満足度
15 (14)	2 (1)	1 (2)	0 (1)	0 (0)	18 (18)	94.4% (83.3%)

- ・特にお出かけがある日などは、自らポシェットを用意したり、楽しみにしています。
- ・とても楽しみにしています。
- ・毎日楽しく通所しています。
- ・たぶん楽しみ（安心出来る場所）にしていると思います。
- ・いろいろな遊具を準備してもらっているから。

10 スタッフは、個別支援計画に沿った支援をしていると感じますか。

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	満足度
9 (14)	6 (2)	2 (3)	1 (0)	0 (0)	18 (19)	83.3% (84.2%)

- ・ 現行では沿っていますが将来はデイサービス（ショートステイ）的な支援が必要だと思います。
- ・ リハビリが継続的に行われない。本人のやる気がないことが多いかと思いますが

11 日中活動について、週間プログラム等の種類は良く考えられ工夫されていますか。

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	満足度
10 (9)	4 (3)	3 (5)	1 (0)	0 (0)	18 (17)	77.7% (70.5%)

- ・ 外出先や活動内容など、いろいろ考えていただいています。
- ・ 利用者に合わせて考えて下さるので…もちろん体調にも合わせて下さるので助かります。
- ・ 今年は猛暑だったので、外出は少し控え目でしたが…。
- ・ 週間プログラム内容がよくわからない。

12 社会体験活動（課外活動）やレクリエーションは充実していますか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	満足度
16 (15)	2 (4)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	18 (19)	100% (100%)

- ・ いろいろな所へ連れて行って下さるので楽しい様です。
- ・ その日が来るのを楽しみにしています。
- ・ 今年は猛暑だったので、外出は少し控え目でしたが…。「設問 11 と同様の回答」
- ・ 色々な場所に行けることは良いと思う。なかなか家族で行くことが少なくなったから。

13 給食サービスの献立や行事食等の内容には満足していますか。

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	満足度
10 (11)	4 (3)	4 (3)	0 (0)	0 (0)	18 (17)	77.7% (82.3%)

- ・メニュー表からみて、おいしそうな給食を提供していただいていると思います。
- ・利用者に合わせて工夫して下さるので満足です。
- ・毎日むせずに食べれているので、工夫されていると思います。
- ・親としては満足しているが本人としてはその献立だから通所するということがいまいちわかっていない。

14 他事業所（相談支援事業所、グループホーム等）との連携は出来ていると思いますか。

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	満足度
6 (8)	6 (3)	4 (6)	0 (0)	0 (0)	16 (17)	75.0% (64.7%)

- ・昨年から良くなって来たと思う。努力に感謝したい。

15 総合的に見て、どのように感じておりますか。

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	満足度
10 (14)	6 (5)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	16 (19)	94.1% (100%)

- ・色々な事に対応して頂きありがたく思っています。
- ・本人も毎日元気に通所出来てるので、良いと思っています。
- ・他の施設はどうかわかりませんが、職員の皆様のチームワークは良いと思います。又、利用者に寄り添っていただける様に努力している点は評価しています。
- ・今年度は職員さんが多数変わり、リフォーム工事、引っ越し作業もあって大変だったと思います。現在、社協の部屋を使わせていただき有難いです。早めに慣れたようでした。リフォーム完成を楽しみにしています。
- ・総合的に対応して下さるのでありがたいです。
- ・誕生日活動や社会体験など楽しい事がたくさんあり、本人はとても楽しみに通

所しています。これからも続けてほしいと思っています。感謝しております。

- ・毎日、熱心に対応していただいていると思います。

- ・行事がある日は、特に目をキラキラさせて話を聞いています。眠気に負ける日も多いですが…。

- ・いつもマイペースで行動するのでご苦労かけていると思いますが、本人が喜んで通所していることが何よりと思います。

※サービス改善等について、ご意見等がございましたら自由にお書きください

- ・食材、お米が高騰しています。給食費、上がることも仕方ないと思いますが、質、量は変えないように希望します。

- ・いつもお世話になりありがとうございます。子も親も年を重ねてくれば、色々と難題に直面しますが、その都度、話を聞いて下さり一緒に解決していきましょうと寄り添って下さります。感謝でいっぱいです。今後ともよろしくお願い致します。

- ・本人が一番安心して一日を過ごしている施設でショートステイも出来る様になればとてもうれしいですが、なかなか難しい点があるそうなので、近い将来可能になればいいなあと感じます。

- ・今は施設のご配慮により臨時で自宅までの送迎をしていただいています。とても感謝しております。恒常的にこれが継続されればいいなあとは最近感じています。現実的には難しい面も多々あるでしょうが、ご検討いただけると幸いです。

- ・庭を歩くなど体力をつける活動も多くあればいいかと思っています。

※感染症等について、気になることがありましたらお聞かせください

- ・感染症対策は、気をつけてやってくれてると思います。

- ・職員が発生源にならないよう努力して下さい。

- ・マスクはしないし何でも触るので、帰宅後はすぐ手洗いするようにしています。ひまわりではどんな対策をしているかはわかりませんが、手洗いなども大事だと思います。

- ・特にないです。

- ・特にありません。

Ⅲ 課題のまとめ

1 職員の対応、利用者・保護者と職員との関係について

職員の利用者様や保護者様との係わり方については、挨拶や言葉使い等概ね良好で、昨年度と同様に明るい声掛けが出来ているようです。特定の職員が笑顔が少ないとのご意見もいただきました。連絡事項についても、送迎時に口頭でお伝えする事で分かる事もありますが、連絡帳の記入漏れのご意見もいただきました。業務の改善を行いながら、保護者様との連絡や関係性を更に強くする事と、今後も利用者様に寄り添った支援を行って参ります。

2 施設・設備面について

現在、長寿命化工事の最中ですので、仮移転している泉社会福祉センター内の状況を見ていただき回答をいただきました。部屋が大きい・広い等の意見をいただきました一方で、ひまわりの家のスペースについて狭い・部屋が少ない等の回答もありました。また、工事（リフォーム）終了後の環境について、期待をしているとのコメントも多々いただきました。

3 利用者様への対応等について

利用者様へ直接支援させていただいている日中活動、外出活動、提供している給食等は、概ね高い評価をいただいております。この結果に奢ることなく、更に良質な支援を提供させていただけるよう邁進して参ります。

4 他サービス（相談支援事業所、グループホーム等）との連携について

この設問へのコメントは、昨年から良くなって来ていると思うとコメントをいただきました。お一人の利用者様が福祉サービスを利用して日々の生活を支援する際には、保護者様を始め、様々な事業所が情報を共有し、協力をしていかないと良質の支援を提供する事が難しくなります。今後も各関係機関でチームとしての形成を図り、住み慣れた環境で継続した生活を送

れるよう努力して参ります。

5 総合的に見て、自由記述について

貴重なご意見ありがとうございました。日頃からひまわりの家へ対してのご協力ご支援をいただき感謝申し上げます。今年度は職員の大幅な変更、長寿命化工事による引越し、利用者様が慣れない環境での活動、通常の年度とは大きく異なる様々な運営内容で進んでおります。皆様よりいただきました貴重なご意見につきましては、高い評価をいただいた部分につきましては継続して対応し、改善を求められた部分につきましては、早急に職員間で協議し保護者様にご納得いただけるよう見直しを行い、業務に反映させていただきたいと思っております。

ご多忙中のところ、本アンケートへのご記入、ご提出をいただきまして誠にありがとうございました。

仙台市泉ひまわりの家
所長 守屋 謙