

様

令和4年度
田柄福祉園

ご利用者・ご家族向け アンケート調査結果

(満足度調査)



報告日 令和5年 2月 7日

設置運営

社会福祉法人 東京援護協会

令和4年度

田柄福祉園 ご利用者・ご家族向けアンケート 調査結果

1、はじめに

昨年は「第三者評価」の受審年であったため、2年ぶりのアンケート調査となります。

田柄福祉園は、日々みなさまのご理解とご協力のおかげをもちまして、8年目を迎える事ができました。これからも、皆で一致団結して取り組み、9年、10年、20年・・・と着実に歩みを進めていくと共に先駆的であり続けようと考えております。

さて、本アンケートは、この一年を振り返ると共に、今後のサービス向上を目指すことを目的とするものであり、いただいたご意見や結果につきましては、職員一同、真摯に受け止め、改善または向上へと努め、今後もよりみなさまによろこばれる「福祉園」を目指してまいりたいと考えております。

貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。

2、対象者

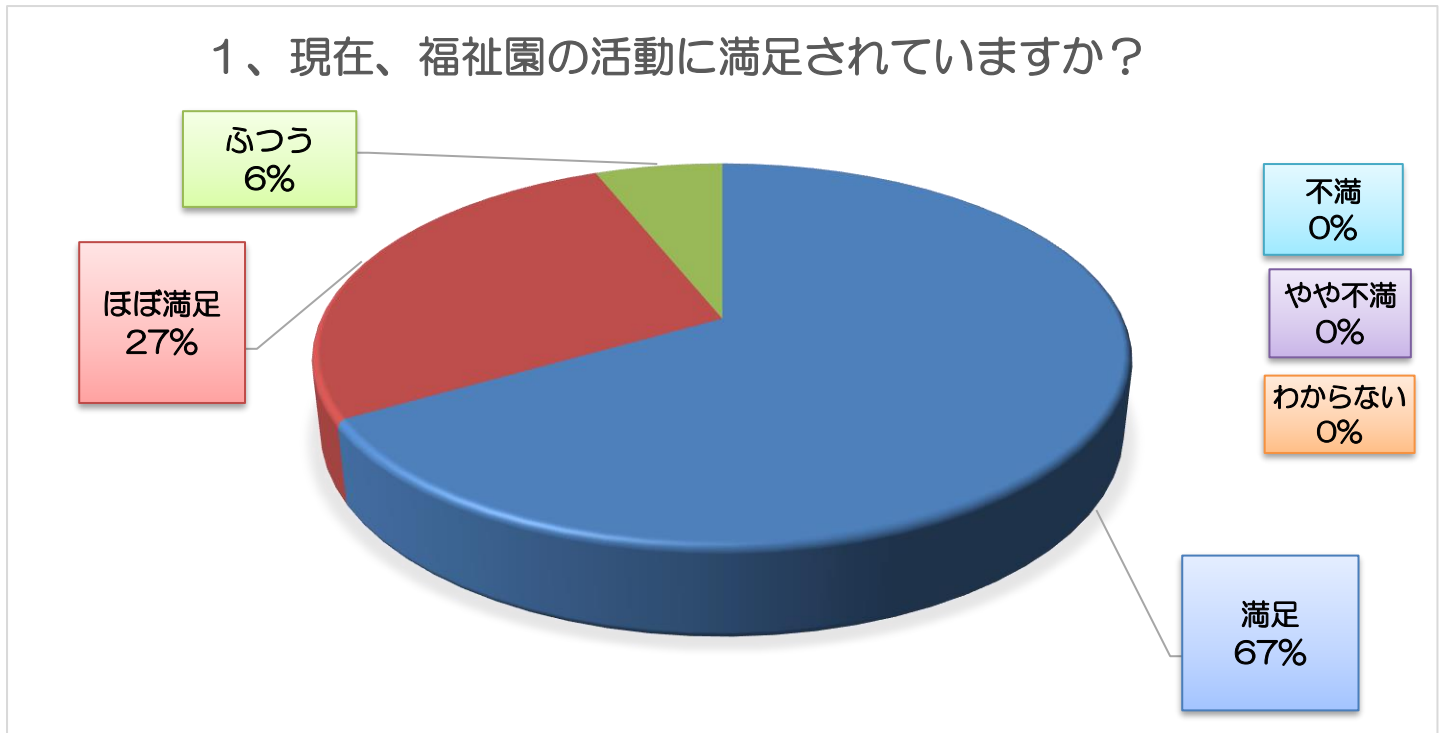
田柄福祉園 利用者・ご家族様方（計44名）

3、調査実施期間 令和4年 11月 ～ 令和4年 12月

4、調査方法 各ご家庭に配布し、アンケート用紙については郵送にて回収。

5、回収数 33通（回収率 75%）

(結果)



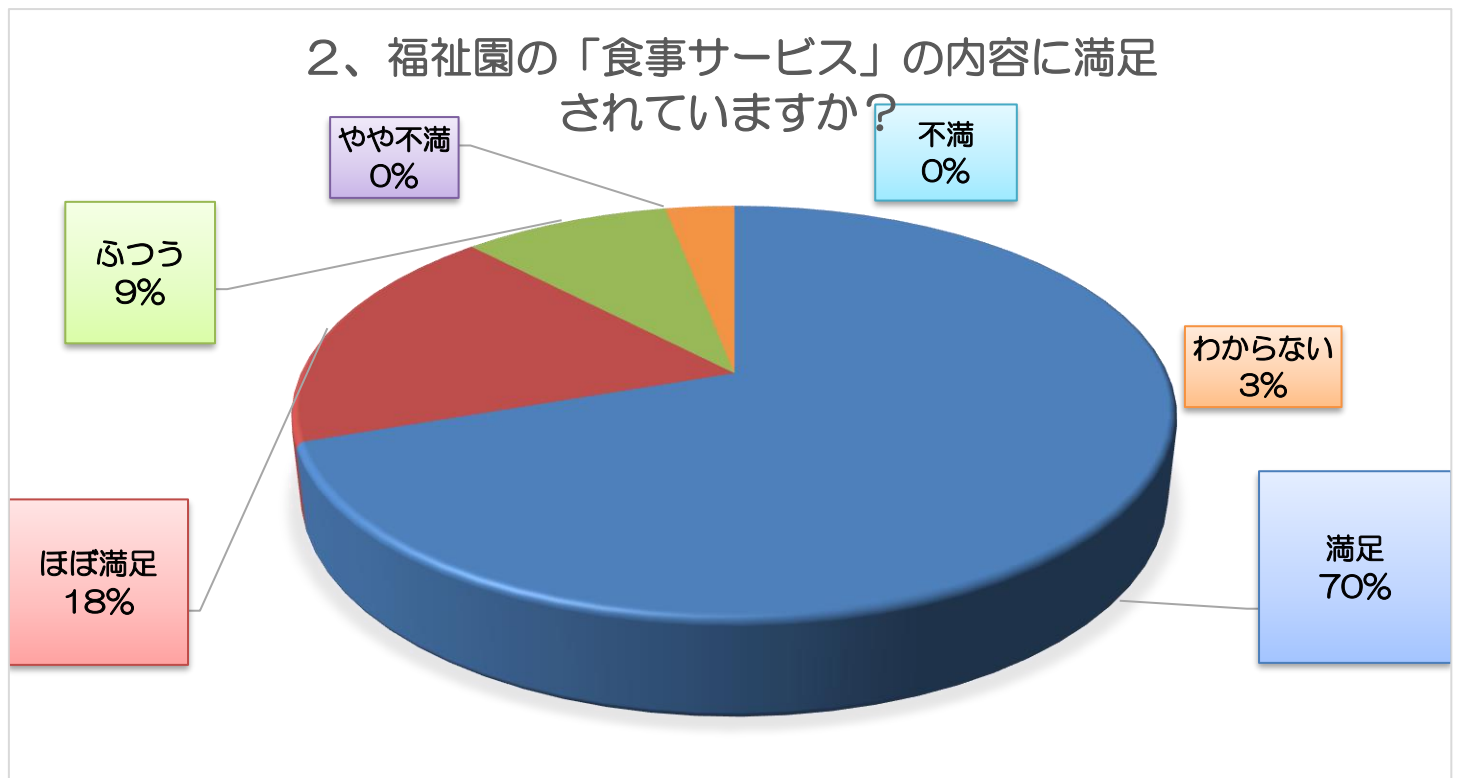
皆さまからのご意見 (いただいたコメントは全て掲載させていただいております。)

- ・ コロナ禍の中、工夫して取り組んで頂いていることに対してありがたく思っています。本人の気持ちがい分からずで残念です。
- ・ 問題なく通えている事に満足しています。
- ・ コロナ禍でも、いろいろ工夫されて利用者を楽しませようとがんばって下さっています。
- ・ 毎回通園日は楽しく過ごし、満足して帰宅しています。
- ・ 毎日楽しみに通園しています。
- ・ 色々と工夫をして楽しく活動する事ができていると思います。
- ・ 朝早くても、寒くても、さそえば玄関へ向かうので、本人も楽しみに通っているのだな、と嬉しく思います。
- ・ 本人、水、金曜日は特にごきげんです。

- ・ とても満足です。公園でのお散歩、室内でも体を動かすメニューが多くあるのもありがたい。
- ・ 土曜、日曜の開放日もうれしいです。
- ・ コロナの影響無くなってみないと・・・
- ・ コロナ禍の中で、できることをやっていたいただいていると思います。
状況を見て散歩など、増やしていただきたいと思います。
- ・ 本人は、すごく満足していると思います。
- ・ きめ細かく見ていただき、問題があれば園と家族とで話し合いながら対処して下さいありがたいです。
- ・ いろいろ活動が制限される中、工夫を凝らしてやってくれていると強く感じています。映画館貸し切りにはおどろきました！今後もぜひ、続けてほしいです。良かったことを続ける、のもありありです！
- ・ コロナ禍でも、宿泊行事や園内でのイベントなど楽しめる企画を考えて下さっていると嬉しいです。
- ・ コロナ禍ですが、着々と「今できること」が増え、安心して通所できている毎日に感謝しています。今年度は、販売会に沢山参加できるようになり、生産活動にも力が入りとても良いと思います。



(結果)



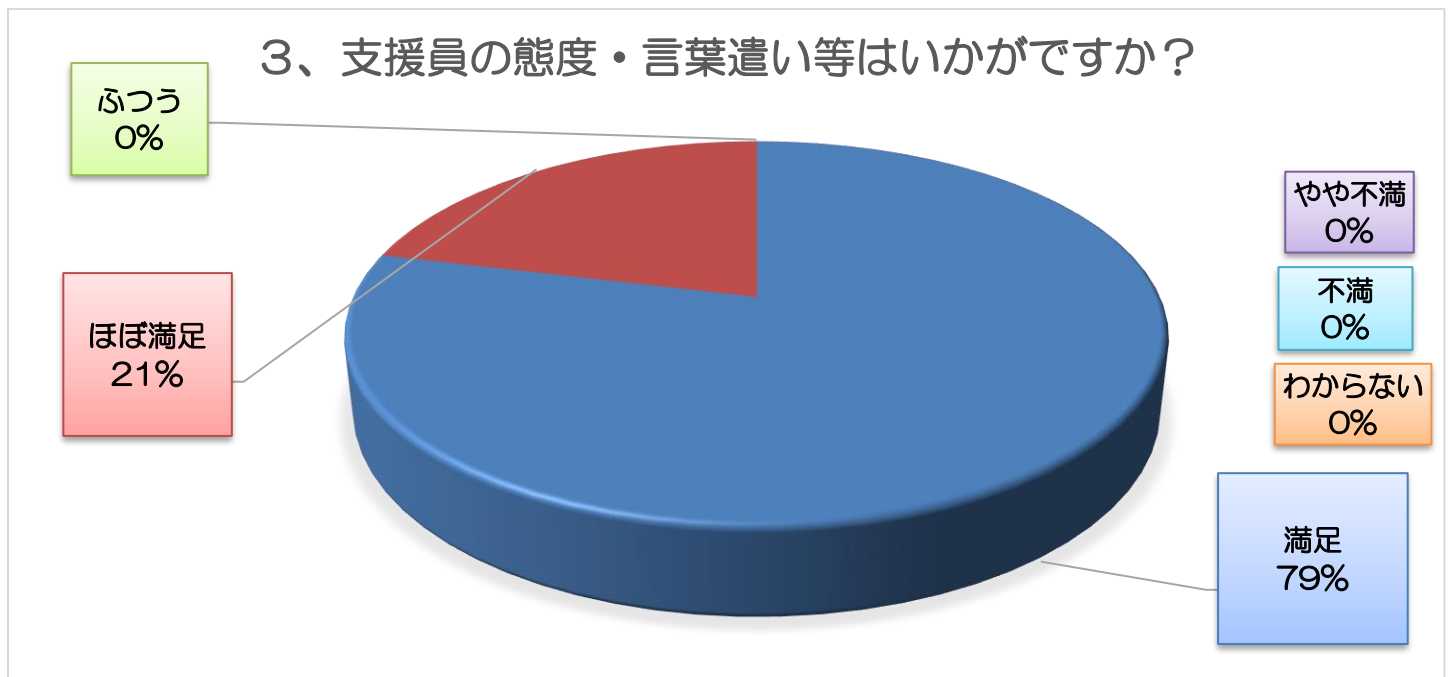
皆さまからのご意見 (いただいたコメントは全て掲載させていただいております。)

- ・食形態が全部刻みにしてあり、ありがたいのですが一部（ハンバーグや柔らかく煮たにんじん、大根、カブ等）は本人がかみ切れる形態にしてもらうとなお良いなあと思っています。
- ・いつもメニュー表を見て、豪華でうらやましいなと思います。
- ・季節に合わせたメニュー等も楽しみにして、毎回一番の楽しみです（トロミ食、美味しいそうです）。
- ・本人の偏食があり、食べたり、食べなかったりで申しわけありません。
- ・ほとんど残さずに食べているので満足。
- ・家ではどうしても本人が好きで、しっかり食べてくれる物に偏ってしまうので、豊富なメニューがありがたいです。
- ・本人苦手な食事の日は、私の苦手な食品がやはり多いです。

- ・ 家では食べさせられないような献立も多くあって、喜んで食べていると思います。
- ・ バランスよく考えられていてありがたい。
- ・ 給食会議の内容を反映させて頂きありがとうございます。楽しみにしている様です。
- ・ バラエティ豊かですね。
- ・ 献立は家でも参考にしています。
- ・ テザートを楽しみしているようです。
- ・ 本人は満足していると思います。
- ・ 本人は何も言わないですが、いつも完食をし、満足していると思います。メニューを見てよく思うのが、「いいなあ…私も食べたい…」です！
- ・ いつも楽しみにしています。



(結果)



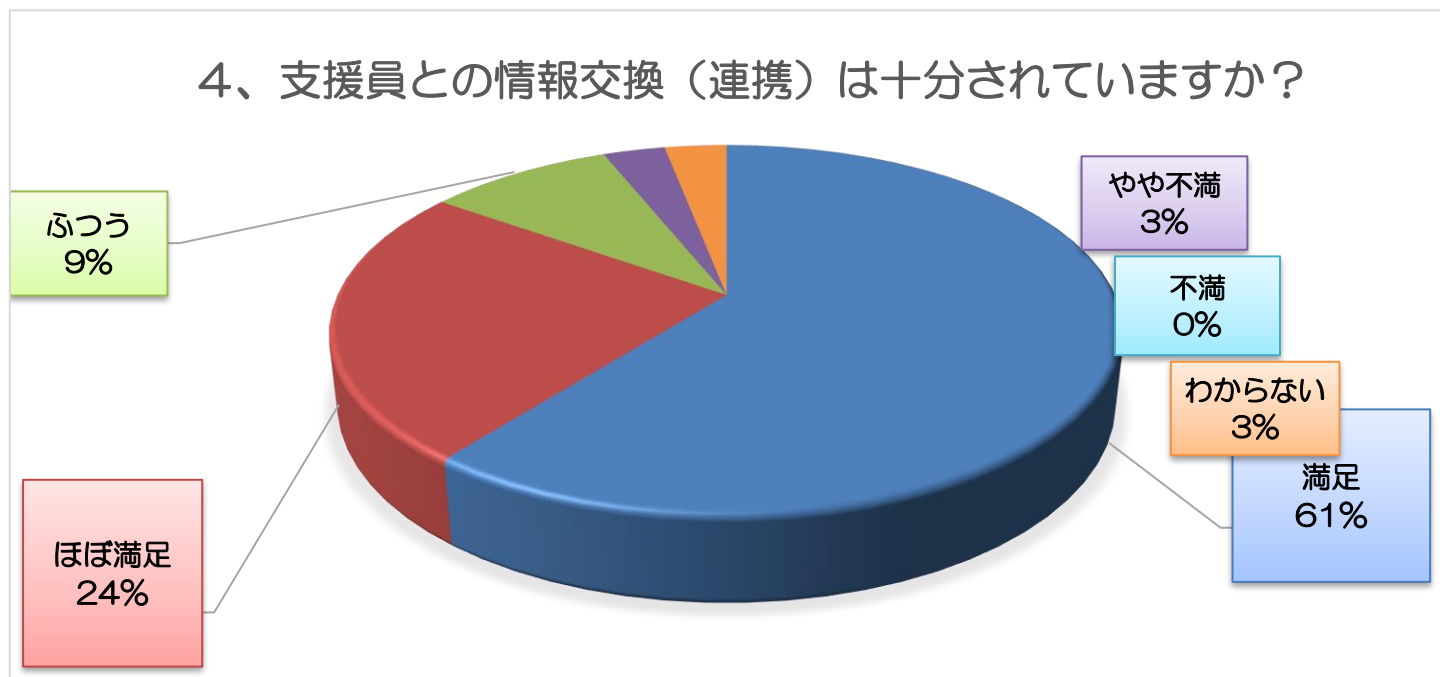
皆さまからのご意見 (いただいたコメントは全て掲載させていただいております。)

- ・ いつも丁寧に接して頂きありがとうございます。
直接お会いして、お話を伺う機会が減っているのが残念です。
- ・ 乾燥肌まで気遣っていただき感謝しています。
- ・ かわいがってもらっていると思います。
- ・ 楽しい会話をたくさんしている様で、親とは違ったことを知ることができます。
- ・ 皆さん、明るくいつも丁寧です。
- ・ いつも本当にお世話になっています。
- ・ とてもとても丁寧に対応していただいていると思います。
- ・ ていねいすぎるほどです。
- ・ 本人の気持ちを大切に、気持ちに添って働きかけていただいていると思います。
- ・ 支援員さんの態度、言葉遣いはとてもていねいで、やさしくやってくれています。
- ・ 皆さんとても明るく、必ず挨拶して下さいます。とても良い印象です。
- ・ おひとりおひとり全然違いますが、嫌に感じたことは一度もありません。ライブ

ートでいろいろあるはずで、調子が悪いこともあるはずなのに、いつでも変わらず
対応してもらっていることがありがたくでしかたありません。

- ・ いつもていねいに接していただき、ありがとうございます。

(結果)



皆さまからのご意見 （いただいたコメントは全て掲載させていただいております。）

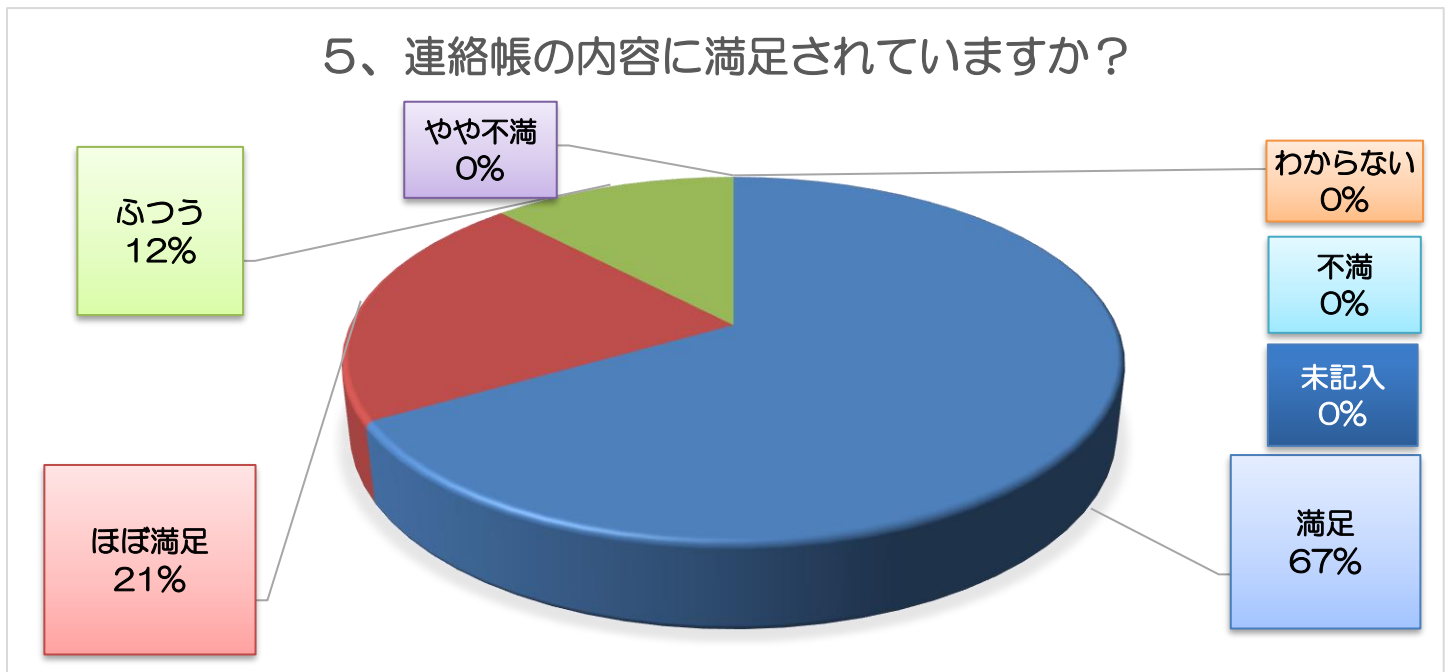
- ・ いろいろお話を伺うことができありがたいです。本人の様子がもっと分かると聞きたいことも増えるのですが、なかなか見学できずで残念です。
- ・ 相談員、グループホームの方、福祉園職員とグループホームで集まっていただき、話し合っていていただき、ありがたく思っています。
- ・ 連絡帳いっぱい毎日書いて頂いています。
- ・ 何でも気持ちを伝える事ができる様です。
- ・ 連絡帳やお電話で様子など細かく伝えて頂きありがたいです。
- ・ 連絡帳以外にも、お電話を頂いたりして、安心してお任せできます。

- ・ 送迎が不規則にもかかわらず、いつも対応していただき、ありがとうございます。
- ・ 連絡帳で伝えた事にもきちんとお返事が書かれています。何かあれば、些細なことでも伝えてもらったり、電話で知らせていただいたりで心配がないです。
- ・ 特に宿泊行事の時は、家での日常生活の過ごし方の中の細かいやり方等聞いて頂きました。
- ・ 情報交換は十分されていると思います。
- ・ 良い事、心配なこと等、その都度お知らせ報告して下さっています。
- ・ はい！！
- ・ 連絡帳でできていると思います。

感染が落ち着いている時に、個別見学会や対面での家族会など増やしていけるといいなと思います。



(結果)



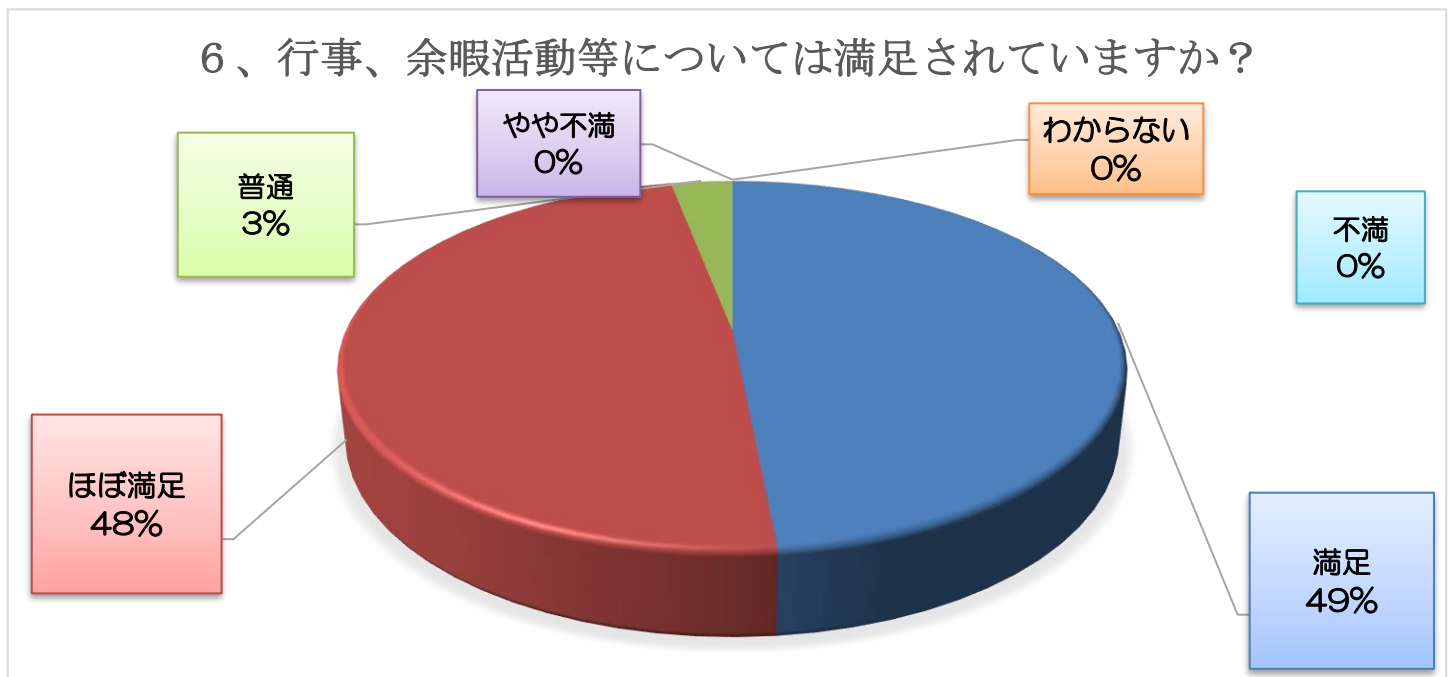
皆さまからのご意見 (いただいたコメントは全て掲載させていただいております。)

- ・ いろいろ書いて頂き、ありがとうございます。具体的なエピソードをもっと書いてください (良いことも悪いことも含めて)。
- ・ 連絡帳いっばいに毎日書いて頂いています。
- ・ 園での様子、とても細かく書いて頂いて、お忙しいのに申し訳ないくらいです。
- ・ 満足しています。
- ・ 一日の様子が解りやすく書かれています。
- ・ 家では気付かない事にもほめて頂いたりして、様子もわかり、楽しみです。
- ・ お忙しい中、一日通しての活動内容や様子をよく分かるように書いてもらえてありがたいです。
- ・ ほぼ満足しています。
- ・ 良い事も悪い事 (心配な事) も伝えて下さっています。



- ・連絡帳でこっちが書いたことを、その時読んで終わり、ではなく、覚えてもらっているなぁと感じます。そんなこと書いたっけ？とこちらが忘れてしまっていたりします（笑）そんな時は、なんだか心強くなります。
- ・午前、午後、活動内容を書いて下さり、様子がよくわかります。

(結果)



皆さまからのご意見 (いただいたコメントは全て掲載させていただいております。)

- ・コロナ禍の中にあっては、良くやって下さっていると思います。
昨年、グループ皆での外出時はとても楽しかった様子が伝わってきたのが印象的だったので、本人はそんな活動が楽しいのだと思います。
- ・フールがあれば大満足なのですが。
- ・行事を増やしてほしいです。
- ・もう少し増えてくれたらと思います。
- ・園での行事活動は全て楽しんでいきます。
- ・準備や練習から気持ちを盛り上げてくれ、本人も楽しく過ごしています。

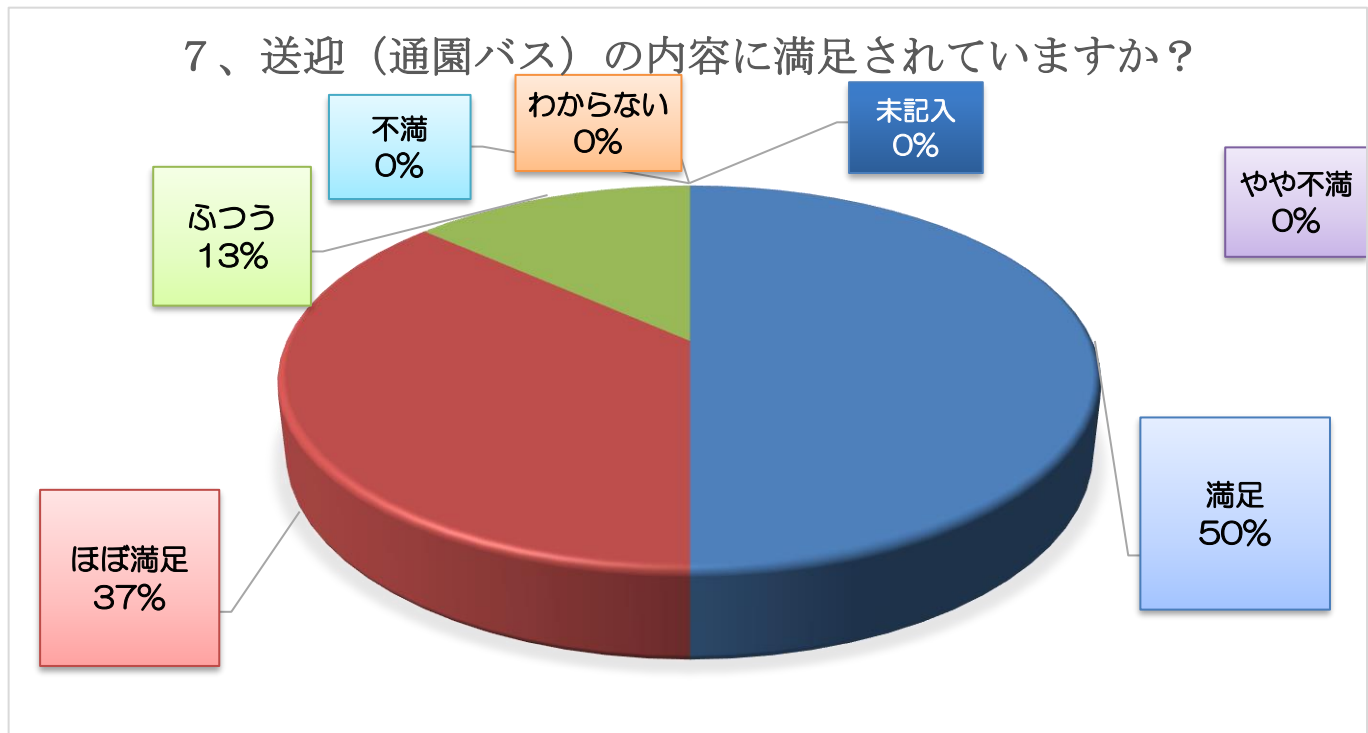
- ・ 楽しく参加できているので、満足です。
- ・ コロナ禍が収束していない中、宿泊行事等、できないで済ませてしまってもしかたないところなのに、今年から再開して頂けて嬉しかったです。
- ・ 行事が大好きな子ですので、何か行事の日はごきげんです。
- ・ いろいろと楽しい行事を考えて下さってありがとうございます。今年度は、宿泊行事もあって、本人も楽しめたようで、とても良かったです。

家の方では、思ってもなかなかできないことを園で体験させてもらえて感謝しています。

- ・ コロナ禍の中で頑張っていたと思います。
- ・ コロナ禍においてもできる範囲で楽しい行事を工夫して行なってくれ、とてもありがたく思っています。
- ・ 特にコロナなこの時期、できません、とならず、制限がある中試行錯誤しながらやってくれていると感じます。
- ・ コロナを気にせず、以前のように活動できる日が来ることを祈ります。
- ・ 今年度は宿泊行事が再開され、とても喜んで楽しく行ってきました。ありがとうございました。日曜開放やトワイライト、映画館で映画も観られました。



(結果)



皆さまからのご意見 （いただいたコメントは全て掲載させていただいております。）

- ・ バス内でマスクをちゃんと付けられないので、他の方へ迷惑になる気がして気がかりです。
- ・ 2号車のバスは、結局このままラッピング変えることなくになるのでしょうか？
- ・ 乗務員さんも運転手さんも、気持ちよくあいさつして下さいます。
- ・ バスの職員と楽しく会話している様で、ありがとうございます。
- ・ 運転手さん、添乗員さんも挨拶もしてくれ、安全運転で安心しています。
- ・ わが家の都合で利用していません。一度、お話ししてお願いしたいと思っています。
- ・ 本人が、とてもしつこく添乗員さんにもドライバーさんにも接してしまうのですが、嫌な顔もしないで対応して下さいます。ありがとうございます。
- ・ 問題が起きた時にも素早く解決してもらえました。
- ・ 笑顔で手を振ってバス停に停車して頂き有難うございます。名札されていない

乗務員さんがいらっしゃるので名前が覚えられません。

- ・GPS助かります。
- ・いつもありがとうございます。
- ・時々、遅い日がありますが、交通の混み合いもあり、しょうがないと思っています。
- ・休日の活動、ショートステイ先への送迎、突発的な事態、時間、安全、大変なことがいろいろある中、皆様いつも明るく声かけをしてもらっています。
- ・色々な対策もしていただきありがとうございます。GPS助かります。



8、その他、福祉園に対してのご意見・ご要望等がありましたら具体的にお書き下さい。

- Zoomの生配信を見られない人のために、期間限定でYouTubeに上げる方法があるらしいのですが、その一部がデジタルタトゥーとして残ったりする心配がないような方法をお願いします。
- 世の中の情勢を見ていると、ごく少数の意見に振り回されてしまう傾向もみられます（クレームを受けまいよう最低限に止めておく）。園を安定的に運営するには守りも大事なのだと思いますが、守りに入り過ぎると利用者さんが楽しめなくなる気がします。適度なバランスをお願いします。
- コロナ禍で、いろいろ取り組んでいただいております。ありがとうございます。
- 私のスマホではZoomが出来ないので、様子がわかりません。
- 携帯でZoomは見づらく、目が疲れて、スルーしています。ごめんなさい。
- 日頃の感染症対策には大変ありがたく思っています。コロナ禍ではありながらの宿泊や行事の再開も本人もとても楽しめているようです。先日のスクリーン貸し切りでの映画鑑賞もリラックスして観ることができたようで、良い経験をさせていただいたと感謝しております。厳しい状況下ではありますが、できる範囲での行事や活動が増えていくことを楽しみにしています。
- いつも大変お世話になっております。細かい配慮に感謝しています。今後共、宜しくお願い致します。
- コロナ対策は十分に頂き、ありがとうございます。（本人より）園の中、とてもキレイに掃除しているよ！との事でございます。
- Zoomだと出先でも参加できるので、対面が再開しても併用して頂けると助かります。
- 毎日、楽しく通わせていただいております。コロナで大変だと思いますが、楽しい企画をありがとうございます。今後もよろしくお願いします。
- 抗原検査キットを毎週配ってもらえてありがたい。
- オンラインでの活動の配信や家族会などは、時間がない時にでも園まで行かずに家からでも出先からでも、途中から参加・退席ができて私にとってはとてもありがたいです。
- Zoomは他のグループを拝聴する事は出来ないのでしょうか？自グループも外出で日程が合わない時もあるので月2回くらい配信されると嬉しいです。
- Zoomで見て初めて知る事もあるので良いと思います。家族会も（失礼ながら…）家事等やりながら見たり聞いたりできるので助かります。
- 今のところ、コロナ感染者が出ていないので、よかったですと思っています。これから、寒くなるので、気を付けて対策等よろしくお願いします。
- コロナ禍の中、少しずつ行事も増えているようで、今年は一泊旅行も実施され満足そうでした。行事や家族会等、早く元の体勢に戻れると良いですね。
- ねりいちで買い物をした時に、あれこれじっくり物色すると、これかわいい！と発見して買ったりすることがありました。私は目指して行っているのですがじっくり見るけれど、通りがかりの人なんかは、何が、どんな物が売っているか分からないと立ち寄りづらいと思うので、せっかくのかわいい品、使える品が、ぱっと見てわかったら、もっと広まるのかなぁ、と思いました！あと、ティスニーランドかシーに連れてってほしい…できれば…
- コロナ禍は今後も続きますが、感染対策をしていただき、今できることにいろいろ取り組んでいただいていること感謝しています。
- Zoomは様子がわかってとても良いです。が、受けとるだけでなく、家族からも発信できる、そんな場や機会がまた増やしていける来年度になりますよう。今後ともよろしくお願いいたします。
- 出来る限り、個人が特定されない範囲で、記入されたご意見を、そのまま掲載させていただきます。

おわりに・・・(アンケート集計を終えて)

この度の「ご利用者・ご家族向けアンケート（満足度調査）」の実施におきましては、ご理解とご協力をいただき、誠にありがとうございました。

昨年度から、6グループ体制から5グループ体制へとグループ編成を変更し、今年度も同体制で支援を行ってまいりました。これまで以上に利用者特性に応じた編成となり、変更の目的である「一人ひとりのニーズに沿ったサービス提供」につながっております。利用者、ご家族の皆さまに十分満足していただくには、まだまだ課題等がございます。皆様としっかり向き合い、連携を図りながら、今後更なる充実したサービスの提供ができるよう努めてまいります。

前回（令和2年度）のアンケート調査で、行事等の実施を望む意見を複数頂戴しました。その声に応えようと、令和3年度より、活動・行事の実施を計画し、納涼祭と施設公開（TAGARAFES）を再開。そして、今年度は、前述の行事に加え宿泊行事の再開、日曜開放、夜間支援（土曜トワイライト）を実施いたしました。

ただし、外出行事やクラブ活動など、引き続き中断している活動もございます。元の体制に戻ることを希望する声も頂いており、職員一同真摯に受け止め、次年度に向けた課題として取り組んでまいります。

感染症対策について、7月下旬に施設内で感染が急拡大し、拡大防止のため4日間休園いたしました。長期に渡って、開園することができず、皆様にはたくさんのご負担とご心配をおかけしました。今一度、感染症対策の徹底を図り、安全管理のレベルアップを目指してまいります。

コロナ禍以降、リモート活動公開、リモート家族会など、新たな取り組みを展開してきました。リモート公開に対し好評をいただく一方で、対面での見学会や家族会を希望する声もいただきました。また、対面とリモートの併用（ハイブリッド式）とのご提案も受けております。利用者支援と同様に、ご家族の皆様お一人おひとりの声に耳を傾け、実施方法を整備し、皆さまのニーズに寄り添えるようしっかり取り組んでまいります。

これからも、利他の精神に則り、利用者さま・ご家族の皆さまが、これまで以上に満足し、安心して、気持ち良く福祉園をご利用いただき、日々の喜びを得られるよう、さらに活力ある事業展開へと進化させてまいります。よろしくお願い申し上げます。

社会福祉法人 東京援護協会

田柄福祉園 施設長 中川 昌次

職員一同

※ 本アンケート集計結果は、法人本部をはじめ、練馬区等関係機関にもご報告させていただきます。