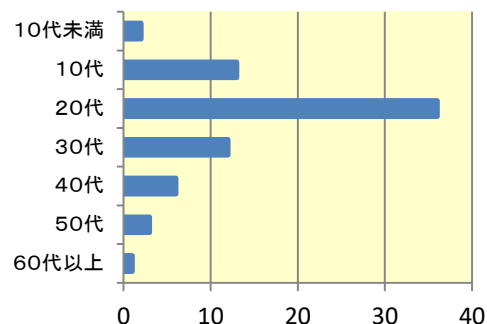


対象者：しらゆり荘利用者
 実施方法：アンケートを各利用者に配布
 実施期間：令和8年1月20日(火)～令和8年2月10日(火)
 配布数：104 回収数：75 回収率：72.1%

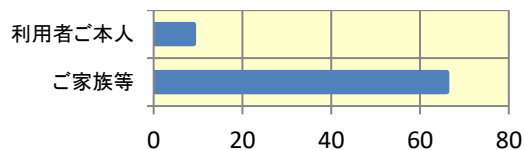
□ 利用者ご本人の年齢

10代未満	2名(2.7%)
10代	13名(17.3%)
20代	36名(48.0%)
30代	12名(16.0%)
40代	6名(8.0%)
50代	3名(4.0%)
60代以上	1名(1.3%)



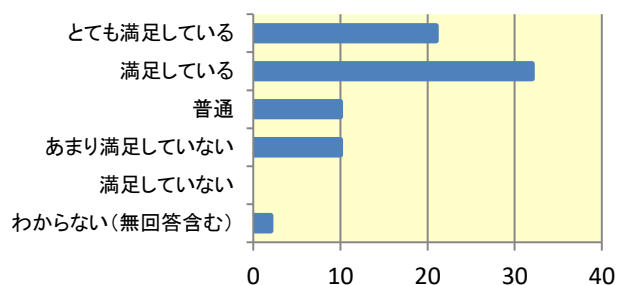
□ 回答者

利用者ご本人	9名(12.0%)
ご家族等	66名(88.0%)



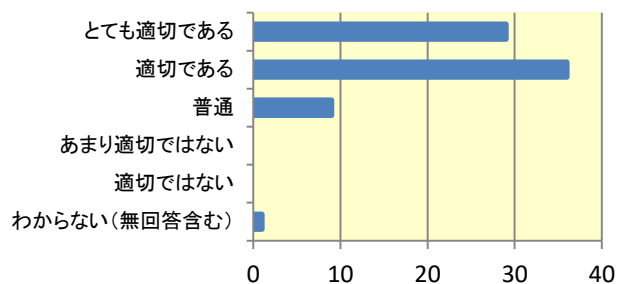
Q1 しらゆり荘での、食事に満足していますか？

とても満足している	21名(28.0%)
満足している	32名(42.7%)
普通	10名(13.3%)
あまり満足していない	10名(13.3%)
満足していない	0名(0.0%)
わからない(無回答含む)	2名(2.7%)



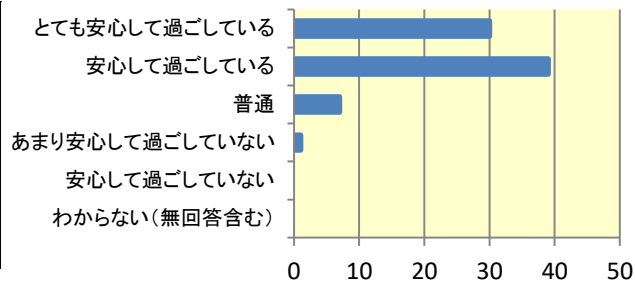
Q 2 入浴やトイレ等の介助は適切ですか？

とても適切である	29名 (38.7%)
適切である	36名 (48.0%)
普通	9名 (12.0%)
あまり適切ではない	0名 (0.0%)
適切ではない	0名 (0.0%)
わからない (無回答含む)	1名 (1.3%)



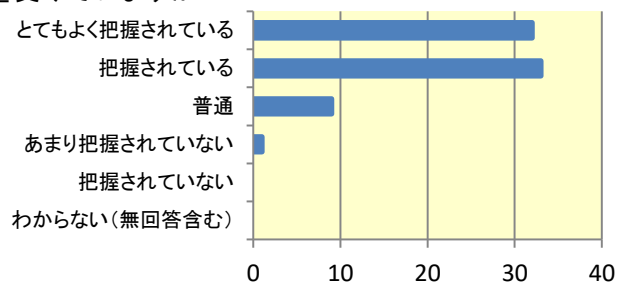
Q 3 安心して過ごせますか(預けられますか)？

とても安心して過ごしている	30名 (40.0%)
安心して過ごしている	39名 (52.0%)
普通	7名 (9.3%)
あまり安心して過ごしていない	1名 (1.3%)
安心して過ごしていない	0名 (0.0%)
わからない (無回答含む)	0名 (0.0%)



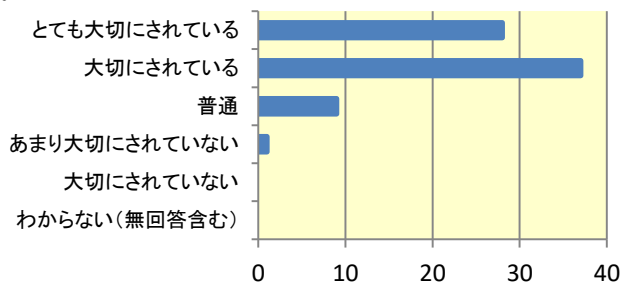
Q 4 心身の状況を把握されたうえで、サービスの提供を受けていますか？

とてもよく把握されている	32名 (42.7%)
把握されている	33名 (44.0%)
普通	9名 (12.0%)
あまり把握されていない	1名 (1.3%)
把握されていない	0名 (0.0%)
わからない (無回答含む)	0名 (0.0%)



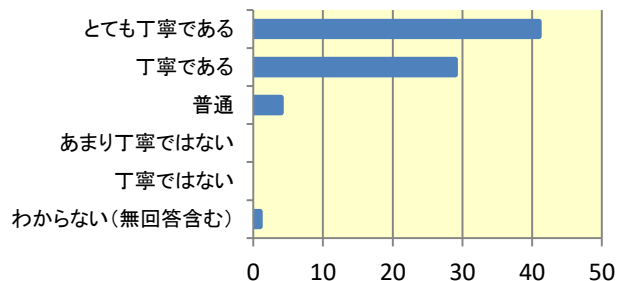
Q 5 職員はあなたの気持ちを大切にしてくれていますか？

とても大切にされている	28名 (37.3%)
大切にされている	37名 (49.3%)
普通	9名 (12.0%)
あまり大切にされていない	1名 (1.3%)
大切にされていない	0名 (0.0%)
わからない (無回答含む)	0名 (0.0%)



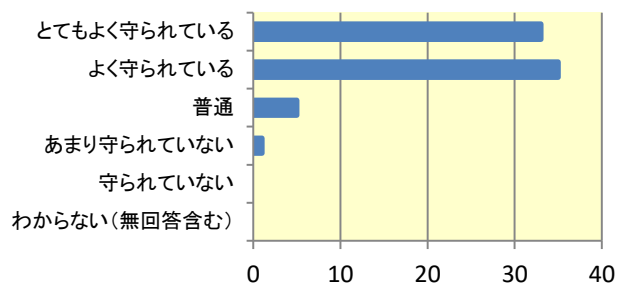
Q 6 職員の話し方や接し方は丁寧ですか？

とても丁寧である	41名 (54.7%)
丁寧である	29名 (38.7%)
普通	4名 (5.3%)
あまり丁寧ではない	0名 (0.0%)
丁寧ではない	0名 (0.0%)
わからない (無回答含む)	1名 (1.3%)



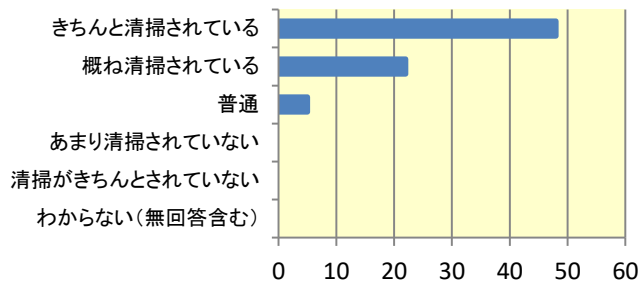
Q7 個人情報を守られていると感じますか？

とてもよく守られている	33名(44.0%)
よく守られている	35名(46.7%)
普通	5名(6.7%)
あまり守られていない	1名(1.3%)
守られていない	0名(0.0%)
わからない(無回答含む)	0名(0.0%)



Q8 所内清掃はきちんとされていますか？

きちんと清掃されている	48名(64.0%)
概ね清掃されている	22名(29.3%)
普通	5名(6.7%)
あまり清掃されていない	0名(0.0%)
清掃がきちんとされていない	0名(0.0%)
わからない(無回答含む)	0名(0.0%)



Q9 その他、施設や職員に対する要望はありますか(自由記述)

(ご本人)

- ・職員さんたちとたくさんお話をしたい。
- ・(家族より) 予約方法を何とかして欲しい。予約日に電話が出来ないこともあるので予約が取れないと働けない。
- ・いつもお世話になっております。楽しみしています。
- ・お風呂は一人で入れます。

(ご家族等)

(利用予約についてのご意見)

- ・申し込み方法の根本的変更を希望。現状では電話がつながらない、つながっても一杯で希望日が取れる可能性がほぼ無い。計画的利用が出来るようにしてほしい。
- ・いつもとても丁寧な対応やご支援に感謝しております。利用者様が多いので仕方ないのですが、希望日に利用できないことが続いているため、今後何か工夫していただける点があればありがたく思います。
- ・短期入所の予定日2カ月前にお願いしていますが、なかなか取れないので、どうしたらいいのでしょうか。お願いします。
- ・予約のTELが繋がりにくいので改善をしていただけるとありがたいです。
- ・予約のTELがつながらない。平等にできて利用しやすいようになってほしい。
土、日は利用する方が多いと思うけど、使いたい時に使えないのが問題ではないかと思えます。検討して頂きたいです。
- ・予約のやり方を電話ではない方法で検討してほしい。毎回、仕事を休んでやっている。
- ・いつもお世話になっています。毎回予約のTELが繋がりにくく苦戦しています。
別の予約方法があれば、と思います。
- ・申し込みが大変。9時ジャストにTELしてもつながらない。2時間位、申し込み続けてもダメな時がある。違う方法も考えてほしい。母子家庭で他に頼る所なく大変なんです。
- ・とてもありがたく、なくてはならない場所です。ただ前もって分かっている用事の時は良いが直近になって分かる用事が入った時に利用できない(空きがない)事があるので、そうなる困る事があります。利用したい時(日程)に空きがない、電話がつながらない。予約開始時など予約開始時に仕事で電話すらかけられないというのも不便です。空いている日がHPで分かると良いと思います。
- ・インターネット予約ができれば良いと思います。
- ・予約が殆どとれないので、緊急時に利用できるか不安。利用枠の拡大を期待します。
- ・予約方法について、以前、練馬区と協議中とのこと伺っていますが、その後進展はあったのでしょうか？現行の毎月10日に電話で予約をとるシステムは、ご想像の通り利用者の負担がとても大きいです(スタッフさんのご負担も多大なものとお察しいたします)。
働いている方は、この日のために仕事を休み、つながらない電話をかけるために半日、1日休暇をとり対応しています。
諸般の事情で、IT化が難しいのであれば、
①電話受付日を毎月10日の1日に限定せず、1週間等受け付けて抽選とする
②ハガキ(または往復ハガキ)によるエントリー
等、ご配慮をいただきたいです。
- ・予約方法を改善して欲しい。(仕事に何度も電話をかけ直すのが難しい)
- ・予約の電話がなかなかつながらず、予約が取りづらいです。
- ・予約があまり取れません。もう少し取れると助かります。また、よろしく願いいたします。
- ・予約がとりにくいので、そこが困るところです(たぶん、職員の方も大変なのだとは思っているのですが)。
- ・利用予約(2カ月前)の改善を希望します。

- ・予約の取り方の改善をお願いしたい。どうしても仕事で電話ができないときもあり、ストレスになっている。
- ・予約の取り方を改善していただけたらなと思っています。10日の朝イチの電話をする時間がとれずかけられる時間になってかけた時には、ほとんど埋まっていて予約が取れない事が多々あります。ネット申し込みをした上で、抽選とかどうでしょうか。

(改善等についてのご意見)

- ・夏の冷房が強くて体が冷えてしまっているのもう少し調整してほしい。
- ・誤嚥、誤飲、転倒等、無いように注意を常に払って下さい。本人が、リラックスして笑顔で過ごせる場所であって下さい。
- ・お世話になりましてありがとうございます。夜の清拭にて、下肢を拭いたタオルを使って顔を拭くことがあったそうです。全身清拭するのに、使用したタオルも冷たかったようです。お世話になっておりますが…
- ・お米が固い…と本人から訴えがありましたが保温機能はないのでしょうか？素朴な疑問です。ベッドも1日寝るだけで腰が痛くなるようです。ギンギン音もするという事です。予算が厳しいのかも知れませんが、最低限の生活レベルは守られるべきと感じています。言語化できない利用者さんが多数だと思われるので。職員さんは、一生懸命やって下さるので感謝しています。
- ・お世話になります。子供は楽しみに毎回利用させて頂いております。夏場の入浴は汗をかくので念入りに洗えると助かります。

(要望・提案等についてのご意見)

- ・時間を持て余す時もあるとは思いますが、何か小さな手伝いなど（食事の用意、片付けとか）があると本人喜ぶます。
- ・献立表があり、メニューがわかって助かります。できれば写真があると盛付けの様子がわかって良いとは思いますが、一方でスタッフさんの仕事が増えてしまうのも良くないと思います。
- ・小さい頃は1階のプレイルームでよく遊ばせていただきましたが、少し大きい子は難しいでしょうか？（中学生）職員さんが負担にならない範囲でよろしくをお願いします。
- ・親以外の人と泊まる貴重な時間なので、職員さんと少しでも交流できたら、と思います。（本人、すぐに部屋に引っ込んでしまいますが…）
- ・裸足で過ごすことが多いので、床などいつもキレイにしていただけるとありがたいです。
- ・個人情報「このようなやり方で守っている」と利用者にアピールしても良いと思います。

(その他のご意見)

- ・通所施設との連携もあり本人も落ち着けるのではと思っています。いつもありがとうございます。
- ・急な日中一時でしたが、受け入れて下さり感謝しております。
- ・経営者さんが変わられたと聞きました。以前より穏やかな雰囲気になったと感じました。
- ・いつも気にかけて下さりありがとうございます。
- ・まだ一度しか利用していませんが、職員皆さんの対応は大変丁寧でとても配慮してくださり、ありがとうございます。4月以降は他県へ引っ越すため、利用できなくなるのが残念ですが利用されるかたはとても有難く感じていますので、これからもこういったサービスを続けていただきますと、大変有難いです。いつもありがとうございます。

- ・いつもありがとうございます。本人は楽しげな顔で帰ってくるので、満足していると思います。
- ・貴施設は、困った時に子どもを預かっていただき、本当に助かっています。いつもありがとうございます。私たち障害児の親にとって「最後の砦」のひとつでもあります。スタッフさん方のご苦勞は計り知れないほど大変なのだろうと想像いたします。どうぞ、これからもお体に気をつけて、ご活躍されますように。今後ともよろしくお願い致します。
- ・大変お世話になっております。身近に利用出来るショートステイとして、とてもありがたく感じています。職員の皆様のご対応にはとても満足しております。引き続き、よろしく願いいたします。
- ・利用して帰ってくると、また行くよと話してくれます。体調崩してなかなか利用できてませんが本人は行くよと言っています。
- ・いつもありがとうございます。利用させて頂きありがとうございます。
- ・いつも息子の気持ちを大事にして下さり、手厚い対応をしていただけることに、とても感謝しております。練馬区はこちら1カ所しかないので、予約が至難になってはいますが、その時に分かる（利用が）先着順でとても助かっています。これからもどうぞよろしく願いいたします。
- ・先日は生活場面での対応ありがとうございました。
本人はあまり自分からの発信ができないため、しらゆり荘でどのように過ごしたか、どう感じたかなどは聞くことはできませんが、3回目にしてすんなりショートステイができたところをみると、居心地の良い空間なのかなと思います。少しずつではありますが、今後は暇な時間をもう少し何かできるようになると嬉しいです。
- ・本人からの言葉はないため、利用時の職員さんとの会話や記録をもとに回答させていただきました。育ち盛りの年頃なので、食事は待ちきれなくて困らせていると思います。本当にいつもお世話になって、なくてはならない居場所です。ありがとうございます。
- ・予約の電話だけが、かなりしんどいです…
- ・いつもありがとうございます。これからもよろしく願いいたします。
本人から→大大好きです
- ・中での様子は分かりませんが、帰宅した時の顔を見ればどう過ごせたか分かります。
本人が行っても大丈夫な場所になっているのだと思います。家族も安心してゆっくり休めています。電話の対応がよく、感謝しかありません。ただ、仕事をしているので予約が取れやすくなるともっとありがたいです。
- ・月に1回程利用させて頂いています。本人はしらゆり荘に行くのが大変楽しみで、毎回ものすごく嬉しそうにしています。障害特性で拘りが多々あり、スタッフの皆様には大変ご迷惑、お手数をお掛けしていると存じます。いつも本当にありがとうございます。皆様のおかげで大変助かっておりまして、本人も学ばせて頂いております。
- ・いつも臨機応変のご対応いただいて助かっています。ありがとうございます。
- ・利用にあたり本人のペースを優先して下さり、不安無く過ごすことができているようで大変ありがたく思っています。
- ・いつも安心して利用させて頂いています。
- ・特になし、現状とても頑張っているから。
- ・いつも丁寧なご対応をありがとうございます。
- ・まだ利用を始めたばかりですが、ショートステイできるしらゆり荘という存在をありがたく思っています。今後ともよろしくおねがいたします。
- ・ショートステイ、日中一時利用させて頂きありがとうございます。
本人もとても楽しみにしています。予約していない日もしらゆり荘のファイルを持ち「行きたい」

とアピールすることもあります。今後もどうぞよろしくお願いいたします。

- ・いつも大変なお仕事をありがとうございます。しらゆり荘があるおかげで親は安心して、いざという時頼ることができます。障害者のいる家族を支えて下さってありがとうございます。
- ・大好きな場所であり、きっと心地よく過ごせているのでしょう。
いつもお世話になり、ありがとうございます。