

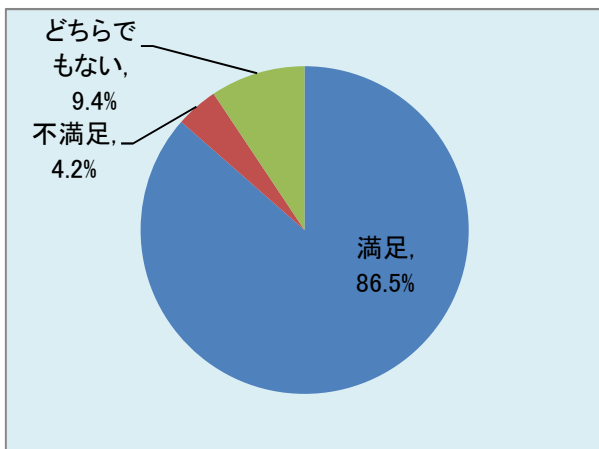
平成29年度西駒郷顧客満足度調査結果報告

- 調査日 平成29年12月～平成30年2月
- 調査方法
 - 利用者（直接記入または、職員聞き取り）
 - 利用者家族（郵送）
- 対象者 入所、短期入所及び通所の利用者・家族
- 回答数

		入所				通所		H29年度	H28年度
		ひまわり	さくら	まつば	たんきにゅうしょ 短期入所	こまがね 駒ヶ根	みやだ 宮田	ごうけい 合計	ごうけい 合計
利用者	該当数	31	58	13	2	50	51	205	201
	回答者	3	32	12	1	19	36	103	109
	割合	9.7%	55.2%	92.3%	50.0%	38.0%	70.6%	50.2%	54.2%
家族	該当数	31	57	11	0	48	48	195	175
	回答者	16	31	6	0	36	12	101	99
	割合	51.6%	54.4%	54.5%	0.0%	75.0%	25.0%	51.8%	56.6%
ごうけい 合計	該当数	62	115	24	2	98	99	400	376
	回答者	19	63	18	1	55	48	204	208
	割合	30.6%	54.8%	75.0%	50.0%	56.1%	48.5%	51.0%	55.3%

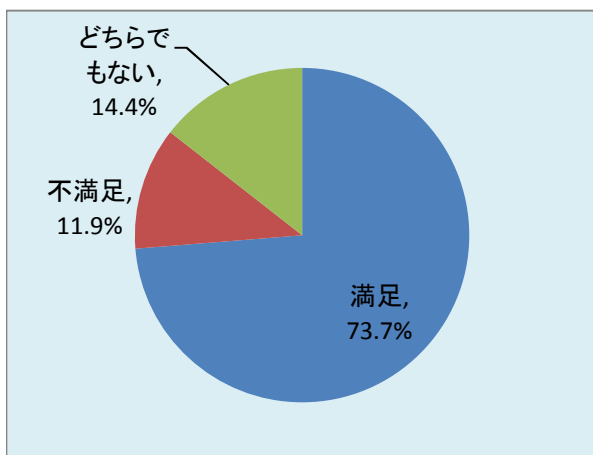
5 アンケート集計結果とご意見

○住環境に満足していますか。（回答数：96）※入所利用者・家族のみ



ご意見	答
設備は良くなった。住みやすくなった。（利用者）	今年度はまつば棟のサッシを一新しました。今後も快適な居住空間を提供できるよう、改修などを行っていきます。
階段が辛いところがある。（利用者）	できる限りスロープや手すりを設置するよう対応していきます。

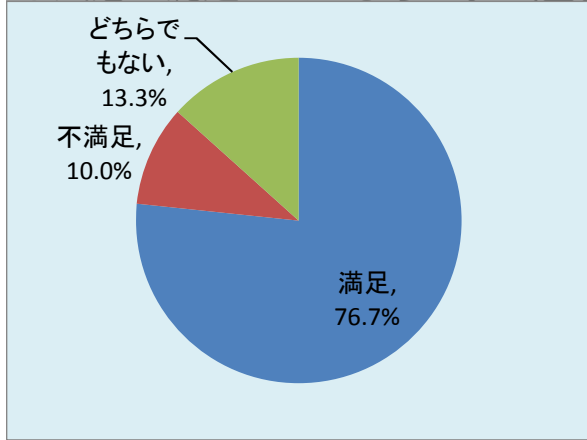
○食事に満足していますか（回答数：197）



ご意見	答
給食の参観を行ってほしい。（保護者）	あらかじめご連絡を頂ければ食事を用意することは可能です。その際には実費が必要となりますが、ぜひ西駒郷の給食を味わって、ご意見をくださればと思います。
魚が生くさい。味に工夫をしてほしい。（利用者）	サバ、ブリといった魚は、どうしても独特な風味があります。生姜を使うなど、調理法を工夫をしています。
毎朝パンだけごはんにしてほしい。（利用者）	平成30年度、休日の朝食にごはんを取り入れられるよう検討中です。

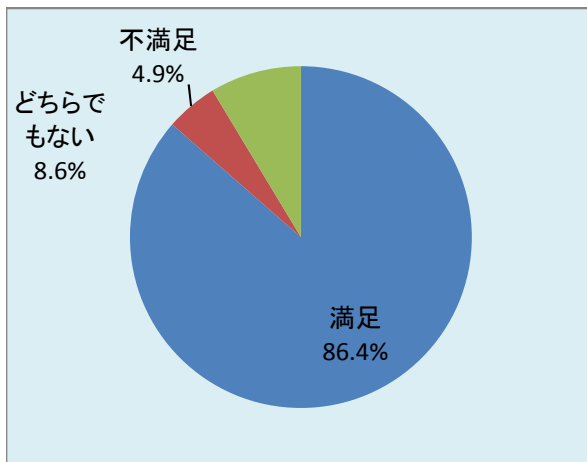
<p>ごはんが硬かったり柔らかかったり、味が濃かったりや薄かったりでまちまち。おいしい食事が食べたい。(利用者)</p>	<p>炊き上がったごはんのほぐし方によって硬さが変わってきてしまうので、均一にほぐせるよう注意をしていきます。更に、複数で味の確認をするようにし、美味しい食事を提供できるよう努めていきます。</p>
--	---

○入浴に満足していますか。(回答数：124) ※入所者と入浴利用の通所者・家族



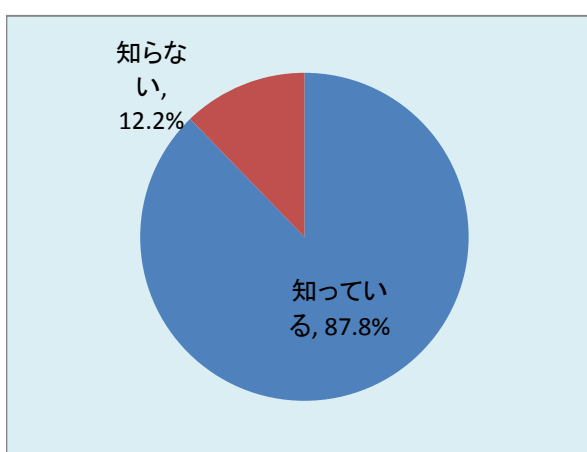
ご意見	答
<p>入浴の時に手足の爪を見て切ってほしい。(保護者)</p>	<p>入浴時やその他の時間帯に確認をしています。必要な場合には、看護師と相談しながら対応をしていきます。</p>
<p>お風呂が寒い。(利用者)</p>	<p>冬場は特に脱衣所と浴室の寒暖の差がないよう注意をしています。今後、床暖房の導入も検討をしています。</p>

○送迎利用に満足していますか。(回答数：81) ※通所利用者・家族のみ



ご意見	答
<p>運転手が「あの人が乗らない。連絡がない」と言ってもめているのを見るのが嫌だ。知らないこともあるから自分に聞かれても困る。臨機応変に怒らずにやってほしい。大きな声で医者に行ったとか言わない方がいい。他の人が知ってしまうのが嫌だ。(利用者)</p>	<p>連絡漏れがないよう注意していくとともに、プライバシーの配慮が出来るよう徹底していきます。</p>
<p>車に乗っている時間が長い。疲れる。(利用者)</p>	<p>疲れがたまらないよう、自宅近くの希望に添える事業所利用を考えてみるのも良いかもしれません。職員や担当の相談支援専門員に気軽に相談をしてください。</p>

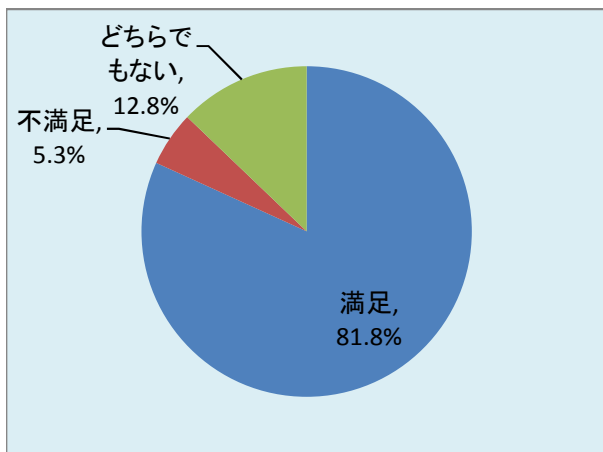
○日中活動の様子をご存知ですか(家族のみ、回答数：98)



ご意見	答
<p>本人が作業している状態など見学する機会がないので、アンケートに答えづらい部分がある。(保護者)</p>	<p>いつでも良いので、気軽に立ち寄ってくださればと思います。</p>

○作業・活動メニューに満足していますか(回答数：194)

ご意見	答
<p>専科美術の時間がなくなってしまうようだが、できれば再開してもらいたい。(保護者)</p>	<p>ご心配をおかけして申し訳ありません。平成30年度に再開をします。</p>



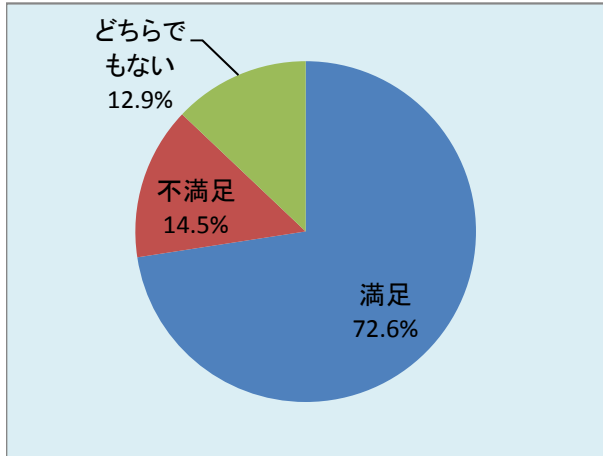
ハーブをもっと植えて、利用者がポプリやサシェ作りを利用するのはどうか。(保護者)

検討をしていきたいと考えています。

別の作業をやらせてほしいと思うことがある。(利用者)

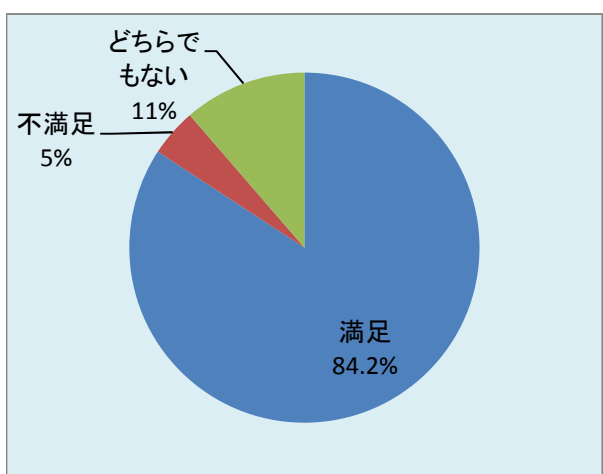
作業班やグループの変更について、希望があれば相談してください。そのなかで、みんなで協力して作業し、その収入で工賃をお支払いしていることも考えながら、色々なアドバイスをしていきます。

○日中活動の環境に満足していますか (回答数：191)



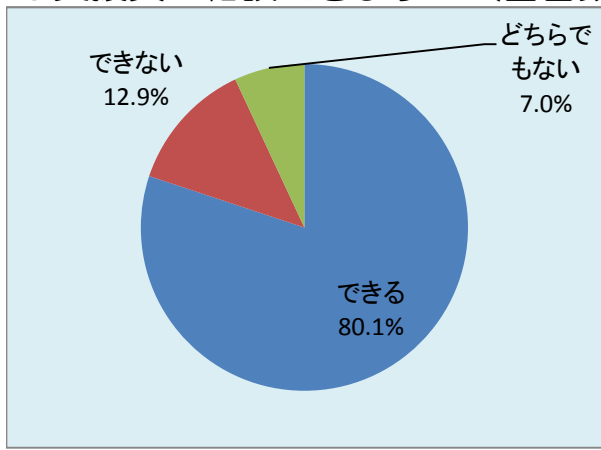
ご意見	答
壁がひび割れている部分や建物が古い所がある。直してほしい。(利用者)	できるかぎり改修をしていきます。全てのご希望に添えないこともあるかもしれませんが、気が付いたところがあれば教えてください。
トイレが汚れていることがあるので時々見て掃除してほしい。(保護者)	不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。こまめに掃除を行い、気持ちよくトイレが使えるようにしていきます。
屋に横になってゆっくりできる所がほしい。(利用者)	わーく宮田では、畳スペースを用意していますので、利用してください。駒ヶ根日中支援課では大きめのソファをいくつか設置していますが、足りないようなら増やしていきたいと考えています。

○支援員の対応に満足していますか。(回答数：201)



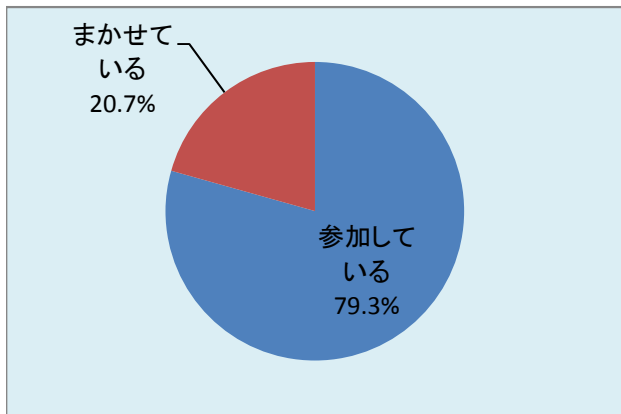
ご意見	答
職員の利用者への言葉遣いや態度が良くない。本人が嫌がっているので変えてほしい。(保護者)	ご心配をおかけして申し訳ありません。職員の言葉遣いや態度で気になることがあれば、その都度指摘をしていただければありがたいと思います。
数年で職員がめまぐるしく変わっている。せめて住まいの場は職員の顔ぶれがなるべく変わらないようにしてほしい。(保護者)	慣れた職員への安心感もあると思いますが、マンネリ化につながってしまう面もありますので、ある程度の異動はご理解いただければと思います。引継をしっかりと行い、支援を継続できるようにしていきます。
事故があった場合すぐに上司に報告・連絡・相談をしているか。その後対策を考えているか。(保護者)	ご心配をおかけして申し訳ありませんでした。事故等につきましては、マニュアルにしたがって報告がなされ、対応策を検討していますが、時間がかかることもあります。その経過もご家族にきちんと報告をしていきます。

○支援員に相談できますか（回答数：204）

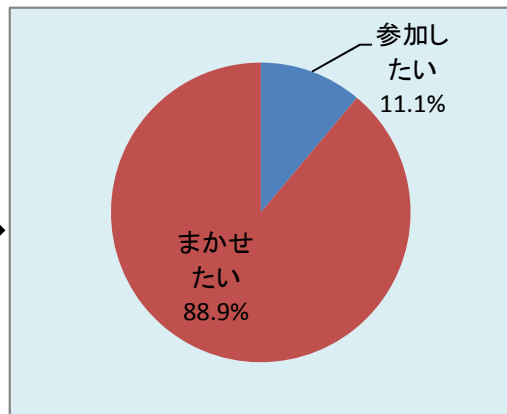


ご意見	答
将来のことを考えると不安になる。それを相談できる人がほしい。（保護者）	面談の折に、ぜひ思いを伝えて頂きたいと思います。
困った事があっても、職員が忙しそうにしていると気が遣って言いえないことがある。（利用者）	利用者様のお話を伺うのも、職員の大いせつしごとの一つです。遠慮せず話しかけてほしいと思います。担当の職員にこだわらずに、話しやすい職員を見つけるのも良いと思います。

○個別支援プログラムの面談に参加していますか（家族のみ、回答数：92）

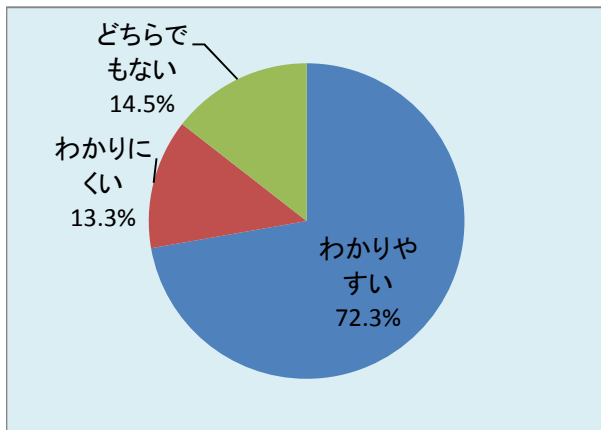


○今後個別支援プログラムの作成に参加したいですか（家族のみ、回答数：18）



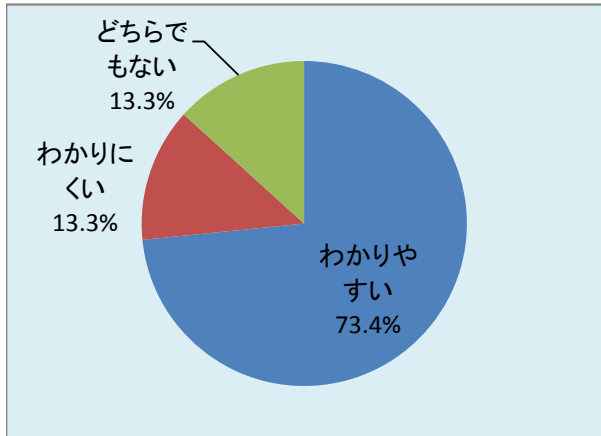
*左の質問で「まかせている」と答えた方のみ

○個別支援プログラムは分かりやすいですか（回答数：170）



ご意見	答
書きこんであることが多すぎて分かりにくい。（利用者）	分かりやすい個別支援計画表を作成できるよう検討をしているところです。聞き取りの時や三者面談の時に分からない点はないか、詳しく伺いたいと考えています。
親が高齢なので職員に任せたい。（保護者）	日常的な支援については、職員がしっかり対応をしていきます。また将来に向けて、成年後見制度の利用を前向きにご検討頂ければと思います。

○支援員の説明の仕方はわかりやすいですか。（回答数：171）



ご意見	答
説明を受けたような気がするが、難しくて分からなかった。（利用者）	利用者様の分かりやすい言葉づかいを心がけています。イラストや写真を利用して、説明をしている方もいます。面談の際にご希望を伝えて頂けたらありがたいです。

◎アンケート集計結果とご意見

その他

ご意見	答
<p>イベントなどの案内が来るが、内容がよくわからない。毎年確認の電話をしている。(保護者)</p>	<p>わかりやすいチラシ等の作成に努めます。広報紙「にしこまだより」に様々な行事、イベントの様子を紹介していますので、ぜひご覧ください。</p>
<p>日中の支援課とグループホームの世話人さんとの情報共有をしてほしい。話が伝わっていないことがある。(保護者)</p>	<p>申し訳ありませんでした。日々こまめに連絡を取り合うよう、周知、徹底していきます。</p>
<p>月1回の外出を月2回にしてほしい。</p>	<p>利用者様のご希望に添って外出や行事、イベントの企画、実行をしていきます。ご希望を職員に伝えてください。</p>
<p>利用者の様子で気づいたことがあれば、後見人に連絡をしてほしい。(保護者)</p>	<p>後見人様、保護者様との密な関係を築き、ご協力を頂きたいとも考えておりますので、今後ともよろしくお願ひいたします。</p>

6 全体を通して

お忙しい中、顧客満足度調査にご協力を頂きましてありがとうございました。笑顔あふれる西駒郷であるために、利用者様、ご家族様、保護者様、後見人様、多くの関係者のご協力が必要不可欠です。今後も様々なご意見を頂ければと思います。よろしくお願ひいたします。