

# 平成30年度長野県西駒郷顧客満足度調査

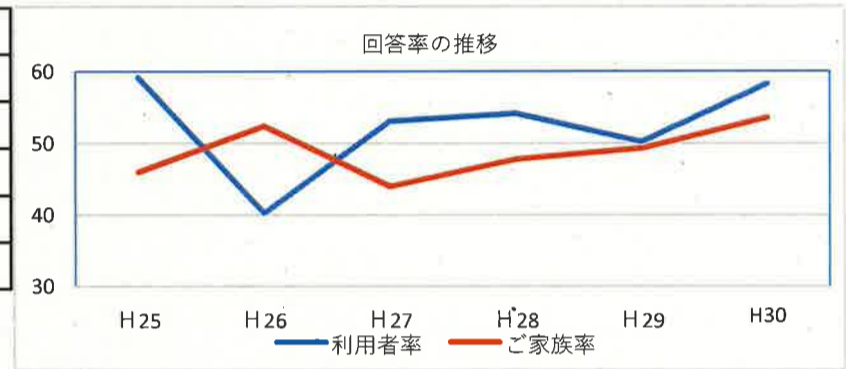
- 1 調査期間 平成30年12月～平成31年2月
- 2 対象者 入所、短期入所及び通所の利用者及びご家族
- 3 調査方法 (1) 利用者：直接記入又は職員聞き取り  
(2) ご家族：郵送

4 (1) 回答数 利用者数は平成31年1月1日現在

区分	入 所						通 所				合計
	ひまわり	さくら	まつば	すみれ	不明	小計	駒ヶ根	宮田	不明	小計	
利用者数	32	57	12	3		104	48	40		88	192
利用者	回答者数	3	32	10	3	48	25	39		64	112
	回答率	9.4	56.1	83.3	100.0	46.2	52.1	97.5		72.7	58.3
ご家族	回答者数	14	32	5	2	54	31	16	2	49	103
	回答率	43.8	56.1	41.7	66.7	51.9	64.6	40.0	-	55.7	53.6

4 (2) 回答率の推移

区分	H25	H26	H27	H28	H29	H30
利用者数	213	206	207	201	205	192
利用者	回答者数	126	83	110	109	103
	利用者率	59.2	40.3	53.1	54.2	50.2
ご家族	回答者数	98	108	91	96	103
	ご家族率	46.0	52.4	44.0	47.8	49.3



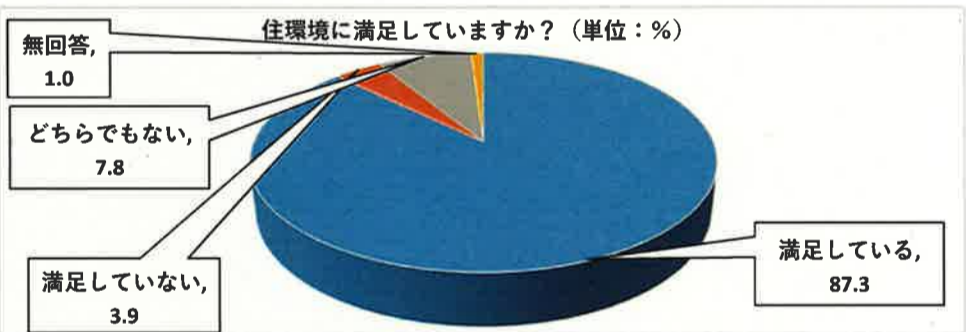
【西駒郷より】

・毎年の調査にご協力いただきありがとうございます。皆様よりいただいたご意見を参考に、よりすしやすい西駒郷をつくってまいります。今後とも一人でも多くの遠慮のないご意見をいただければ幸いです。

5 アンケート結果とご意見

(1) 住環境に満足していますか？【入所利用者及びご家族のみ】

区分	満足している	満足していない	どちらでもない	無回答	合計	
利用者	回答者数	43	2	3	48	
	構成比	89.6	4.2	6.3		100.0
ご家族	回答者数	46	2	5	1	54
	構成比	89.6	4.2	6.3	0	100.0
合計	回答者数	89	4	8	1	102
	構成比	87.3	3.9	7.8	1.0	100.0



【ご家族より】

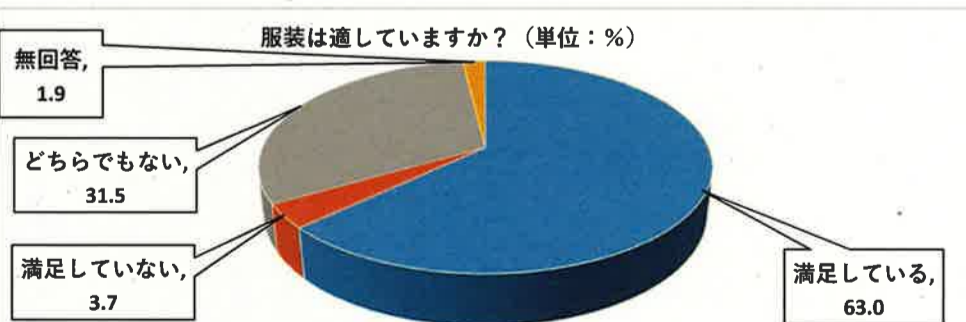
・各部屋と食堂の間（廊下）にドアが付いていて鍵がかかっていた。個人の自由を奪うことは止めてほしい。

【西駒郷より】

・常時施錠をしている訳ではなく、落ち着けない利用者さんがいる時や感染症への対応など時間を区切って使用しています。ご理解をお願いします。

(2) 服装は適していますか？【入所利用者のご家族のみ】

区分	満足している	満足していない	どちらでもない	無回答	合計	
ご家族	回答者数	34	2	17	1	54
	構成比	63.0	3.7	31.5	1.9	100.0

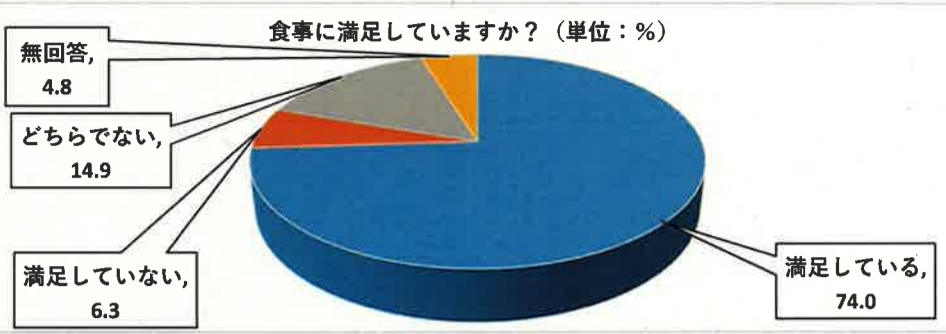


【西駒郷より】

・今後は、利用者ご自身がどう感じられているか、併せて把握してまいります。

(3) 食事に満足していますか？

区分	満足している	満足していない	どちらでもない	無回答	合計	
利用者	回答者数	86	12	12	2	112
	構成比	76.8	10.7	10.7	1.8	100.0
ご家族	回答者数	68	1	19	8	96
	構成比	70.8	1.0	19.8	8.3	100.0
合計	回答者数	154	13	31	10	208
	構成比	74.0	6.3	14.9	4.8	100.0



【利用者より】

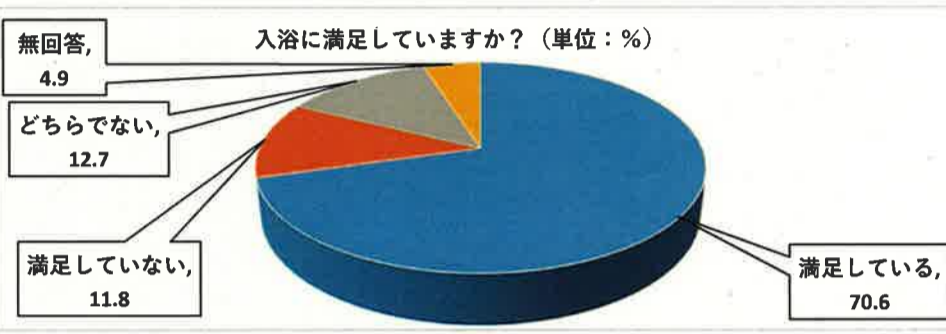
・やわらかいご飯がよい、魚が好き、野菜が嫌い、肉がよい、食事の量が多い、朝食はご飯にしてほしい、味が薄い、食べれないものがある等、生活の中での一の楽しみである食事については、様々なご意見をいただいております。

【西駒郷より】

・御意見を参考に、栄養バランスも考えながら、最大公約数の希望を実現するよう努めてまいります。  
また、きざみやとろみ、塩分制限など利用者の体調に合わせた個別対応を行っておりますが、バイキングなどメニューの選択制も可能な範囲内で採ってまいります。

(4) 入浴に満足していますか？【入所利用者及びご家族のみ】

区分	満足している	満足していない	どちらでもない	無回答	合計	
利用者	回答者数	38	8	2		48
	構成比	79.2	16.7	4.2	0.0	100.0
ご家族	回答者数	34	4	11	5	54
	構成比	63.0	7.4	20.4	9.3	100.0
合計	回答者数	72	12	13	5	102
	構成比	70.6	11.8	12.7	4.9	100.0



【利用者より】

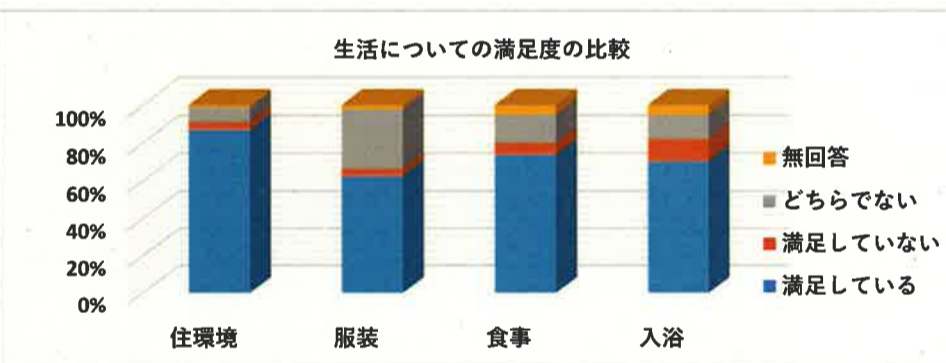
・熱い風呂が好き、皆が入った後で湯舟がきれいじゃないのでシャワー浴にしている、風呂は前は自由に入れたが職員を待たないと入れない、風呂はぬるい時調整がしづらい、風呂場の湯の出が細い、お風呂にゆっくり入りたい、好きな時間に入りたい、お風呂は毎日入りたい。

【西駒郷より】

・入浴は原則週3日とさせていただきます。毎日の疲れをとるお風呂にはできるだけゆっくり入っていただけるよう配慮しております。御希望が叶うよう努めてまいります。グループ生活のなかで一定の制約も生じることを御理解ください。

(5) 生活についての満足度の比較

区分	満足している	満足していない	どちらでもない	無回答	合計	
構成比	住環境	87.3	3.9	7.8	1.0	100.0
	服装	63.0	3.7	31.5	1.9	100.0
	食事	74.0	6.3	14.9	4.8	100.0
	入浴	70.6	11.8	12.7	4.9	100.0



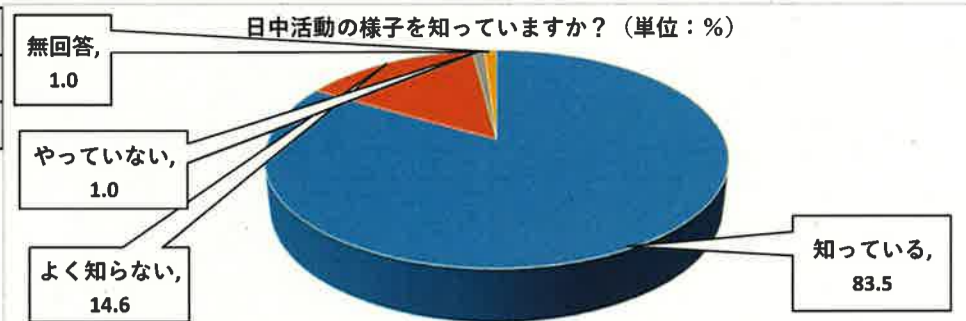
【西駒郷より】

・一目見てわかる住環境に比べて、服装、食事、入浴について「どちらでもない」と答えられたご家族が多いように見受けられます。「食事や入浴の様子はよく知らない」との回答もありました。ご家族の方に少しでも様子を知ってもらう機会をつくる努力をしております。



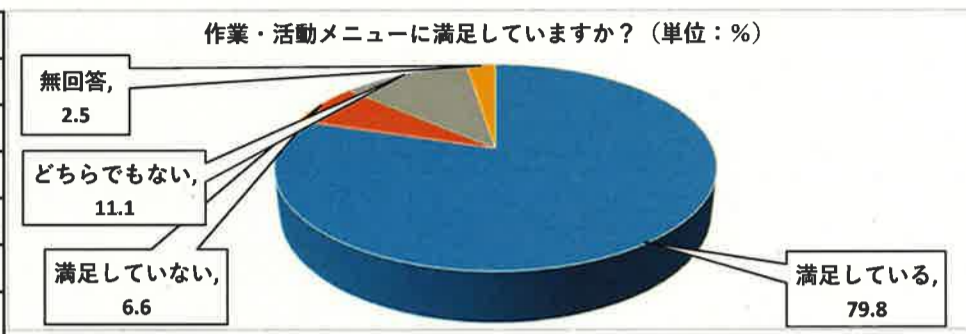
6 (1) 日中活動の様子を知っていますか？【ご家族のみ】

区分	知っている	よく知らない	やっていない	無回答	合計	
ご家族	回答者数	86	15	1	1	103
	構成比	83.5	14.6	1.0	1.0	100.0



6 (2) 作業・活動メニューに満足していますか？

区分	満足している	満足していない	どちらでもない	無回答	合計	
利用者	回答者数	93	7	10	2	112
	構成比	83.0	6.3	8.9	1.8	100.0
ご家族	回答者数	65	6	12	3	86
	構成比	75.6	7.0	14.0	3.5	100.0
合計	回答者数	158	13	22	5	198
	構成比	79.8	6.6	11.1	2.5	100.0



【ご家族より】

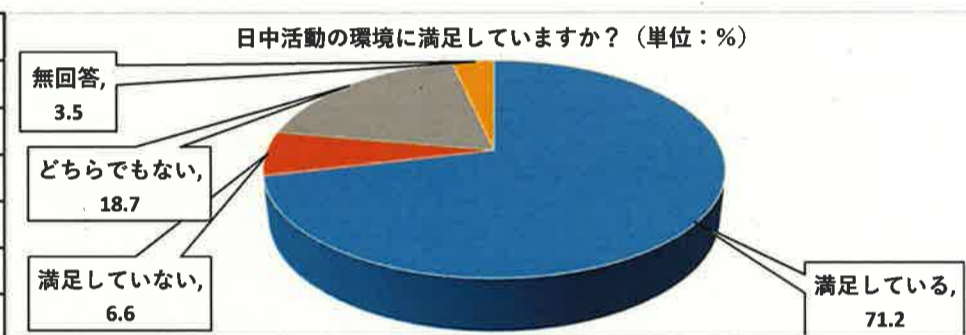
・保護者に何の連絡もないまま訓練の部屋替えが行われ、不信感を持つ。

【西駒郷より】

・連絡の不徹底が生じたこと申し訳ありません。利用者本人と御家族のご意見を第一に考えてまいります。

6 (3) 日中活動の環境に満足していますか？

区分	満足している	満足していない	どちらでもない	無回答	合計	
利用者	回答者数	81	10	18	3	112
	構成比	72.3	8.9	16.1	2.7	100.0
ご家族	回答者数	60	3	19	4	86
	構成比	69.8	3.5	22.1	4.7	100.0
合計	回答者数	141	13	37	7	198
	構成比	71.2	6.6	18.7	3.5	100.0



【ご家族より】

・作業棟のトイレにトイレットペーパーがありませんでした。利用者はトイレで用を足した後どうしているのでしょうか？

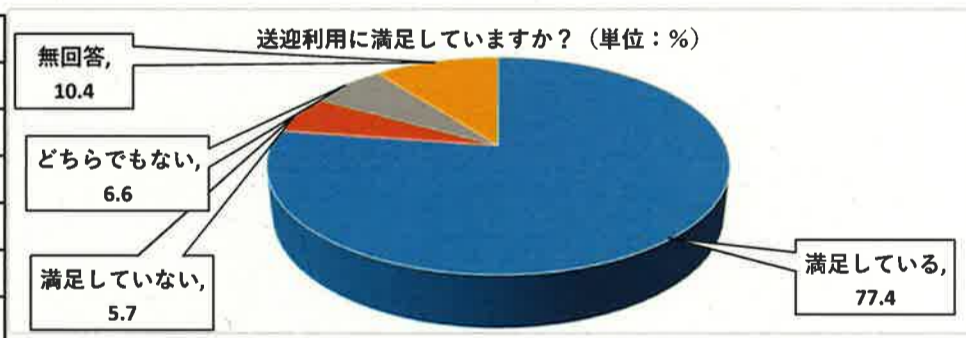
【西駒郷より】

・トイレットペーパーを常に設置しておく、ペーパー丸ごとトイレに流す方がいらっしゃるための止むを得ない措置です。

利用者にはトイレに行く際に声をかけていただき、ペーパーを持参していただく仕組みになっています。何とぞ御理解をお願いします。

6 (4) 送迎利用に満足していますか？ (通所利用者及びご家族のみ)

区分	満足している	満足していない	どちらでもない	無回答	合計	
利用者	回答者数	52	4	4	4	64
	構成比	81.3	6.3	6.3	6.3	100.0
ご家族	回答者数	30	2	3	7	42
	構成比	71.4	4.8	7.1	16.7	100.0
合計	回答者数	82	6	7	11	106
	構成比	77.4	5.7	6.6	10.4	100.0



【ご家族より】

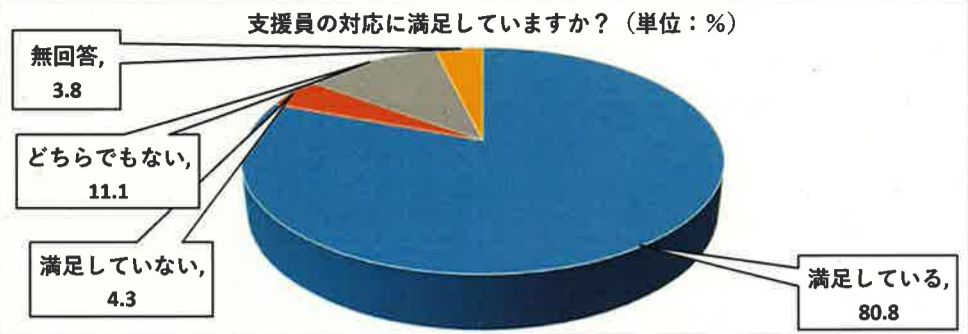
・急な場合本人もしくは保護者が、バス運転手もしくは連絡つく担当者と連絡がつくようにしていただきたい。

【西駒郷より】

・どの時間帯でも所に連絡いただければ運転手と連絡が取れることとなっていますので、お気軽に代表番号にお電話ください。

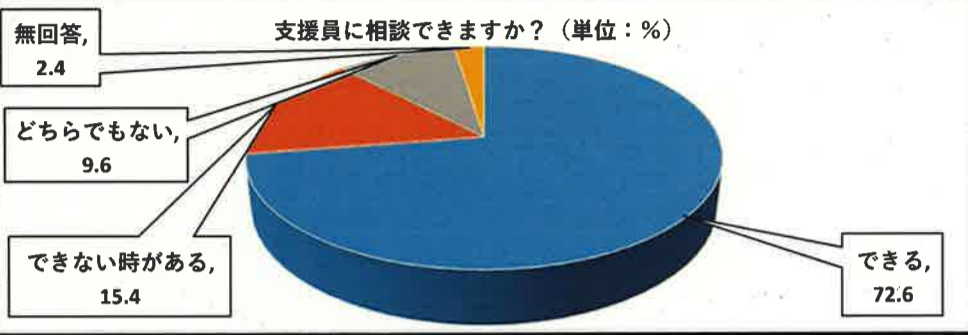
7 (1) 支援員の対応に満足していますか？

区分		満足している	満足していない	どちらでもない	無回答	合計
利用者	回答者数	86	5	15	6	112
	構成比	76.8	4.5	13.4	5.4	100.0
ご家族	回答者数	82	4	8	2	96
	構成比	85.4	4.2	8.3	2.1	100.0
合計	回答者数	168	9	23	8	208
	構成比	80.8	4.3	11.1	3.8	100.0



7 (2) 支援員に相談できますか？

区分		できる	できない時がある	どちらでもない	無回答	合計
利用者	回答者数	76	20	12	4	112
	構成比	67.9	17.9	10.7	3.6	100.0
ご家族	回答者数	75	12	8	1	96
	構成比	78.1	12.5	8.3	1.0	100.0
合計	回答者数	151	32	20	5	208
	構成比	72.6	15.4	9.6	2.4	100.0



【利用者より】

・訓練にいかないと怒られるので怖い、職員の引継ぎに時間がかかり待っていても来ないので不安になる、困ったときの対応が早くてよい、嫌な支援員がいる、話を聞いてもらえない、聞いても右から左でバカにしている、わかりやすく話をしてほしい、相談できる時もできない時もある、買い物に行くと行ったのに行かなかったが行けない時は言ってほしい、言ったとおりにしてくれない、話しやすい人、話しにくい人がある、職員が忙しい時は後で話をする、自分が困った時にやさしい職員さんに相談している

【ご家族より】

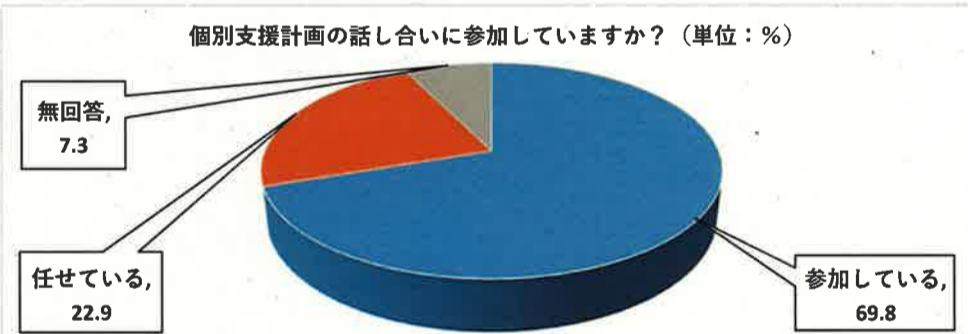
・利用者の担当者は正規職員にしてもらいたい。職員の異動により担当が総入れ替えとなったり早めに変わったりすることがないようにしてほしい。  
 ・入所者の様子の引継ぎができていない感じがする時があります。  
 ・連絡帳にトゲのある言葉がありました。  
 ・家族への連絡はしっかり行ってほしい。

【西駒郷より】

・利用者の要求どおりという訳にもいかないことがあります。利用者の人格を尊重した対応に今後とも一層努めてまいります。  
 ・正規、非正規とも必要な研修を受け、チームとして一緒に検討を重ねながら支援に携わっています。職員の異動は、職場の活性化を図り、家庭の事情も勘案して行うものであることから、御理解をお願いします。総入れ替えは極力行わないこととしており、担当者が代わる場合においても引継ぎを的確に行います。  
 ・引継ぎは、勤務者が変わるたびに行っています。職員間で情報を共有出来るように徹底します。  
 ・不快な思いをさせ申し訳ありません。ご家族の思いを自分の事として捉え密に連絡させていただきます。

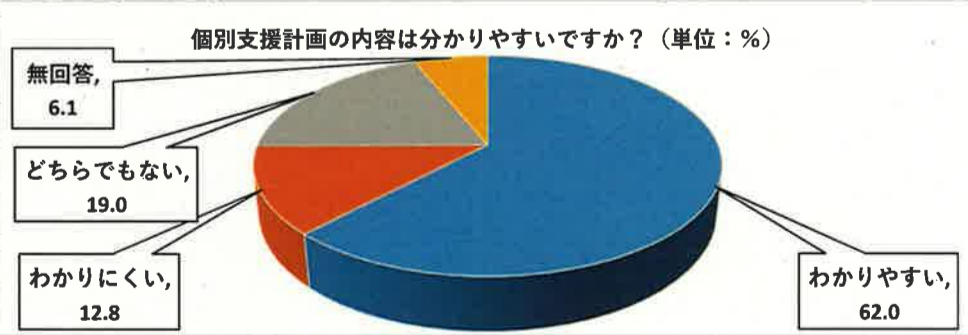
8 (1) 個別支援計画の話し合いに参加していますか？

区分		参加している	任せている	無回答	合計
ご家族	回答者数	67	22	7	96
	構成比	69.8	22.9	7.3	100.0



8 (2) 個別支援計画の内容は分かりやすいですか？ (ご家族は話し合いに参加している方のうち)

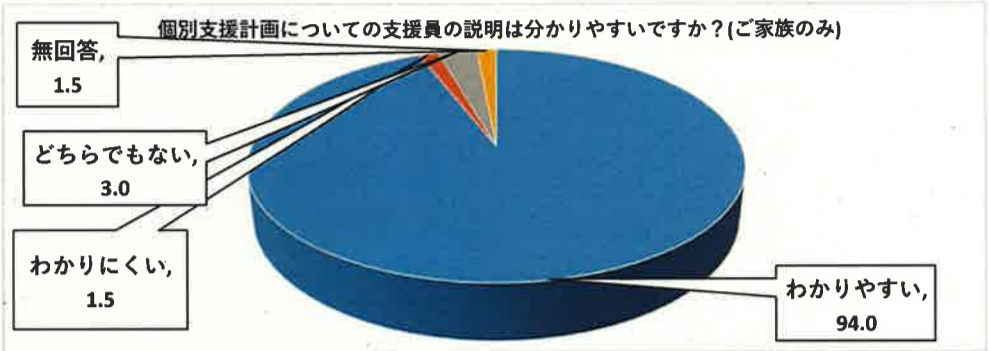
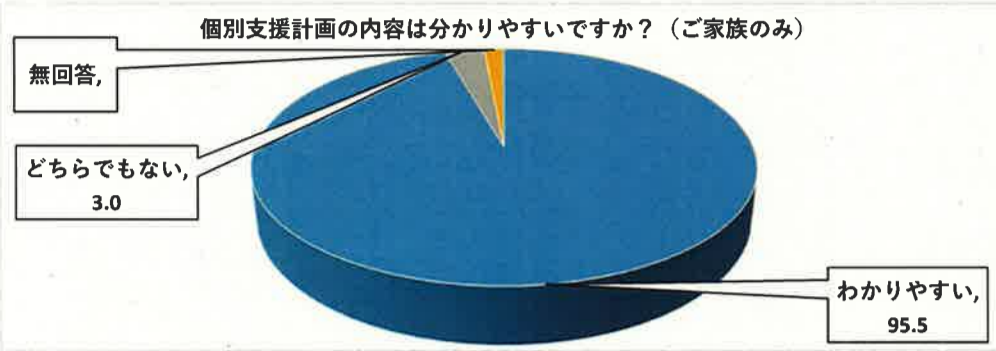
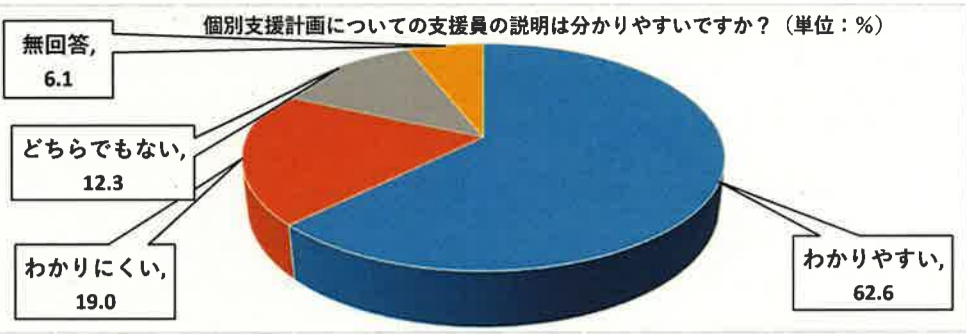
区分		わかりやすい	わかりにくい	どちらでもない	無回答	合計
利用者	回答者数	47	23	32	10	112
	構成比	42.0	20.5	28.6	8.9	100.0
ご家族	回答者数	64	0	2	1	67
	構成比	95.5	0.0	3.0	1.5	100.0
合計	回答者数	111	23	34	11	179
	構成比	62.0	12.8	19.0	6.1	100.0





8 (3) 個別支援計画についての支援員の説明は分かりやすいですか？（ご家族は話し合いに参加している方のうち）

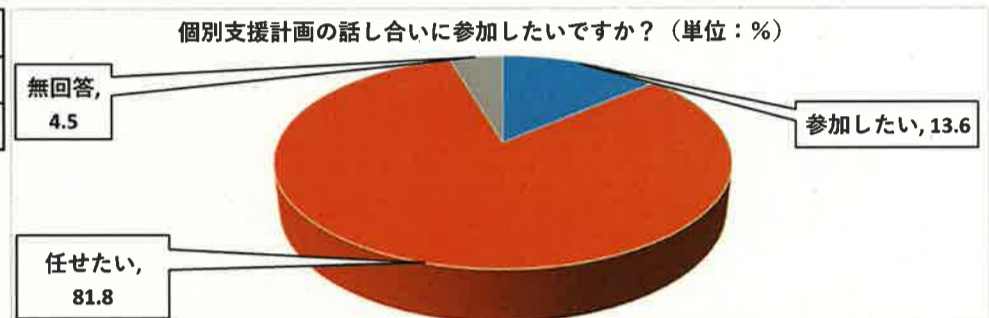
区分		わかりやすい	わかりにくい	どちらでもない	無回答	合計
利用者	回答者数	49	33	20	10	112
	構成比	43.8	29.5	17.9	8.9	100.0
ご家族	回答者数	63	1	2	1	67
	構成比	94.0	1.5	3.0	1.5	100.0
合計	回答者数	112	34	22	11	179
	構成比	62.6	19.0	12.3	6.1	100.0



8 (4) 個別支援計画の話し合いに参加したいですか？（本人、職員に任せている方のうち）

区分		参加したい	任せたい	無回答	合計
ご家族	回答者数	3	18	1	22
	構成比	13.6	81.8	4.5	100.0

※「任せたい」=引き続き本人、職員に任せたい



【利用者より】

・意味がわからないところがある、説明は意味や字がわからない、文字が小さいと読めない、分かりにくい、目標の内容が難しい

【ご家族より】

・家族懇談会は年2回ありますが、1回でもよいように思います。

【西駒郷より】

・御本人の計画ですので御本人が納得することが第一と考え、一層分かりやすい計画の作成、説明に努めます。

・懇談会については、個別支援計画では年2回ご家族の皆さんのご意見をいただいています。利用者もご家族との面会を楽しみにしていますので、交流の機会としてもいただければ幸いです。

・また、話し合いに参加された多くのご家族からは、計画や支援員の説明が「分かりやすい」と言っていただいておりますので、より多くのご家族が個別支援計画の話し合いに参加いただきたいと思っております。