

# 令和2年度長野県西駒郷顧客満足度調査

- 1 調査目的 西駒郷が提供する福祉サービスについて、より満足していただける施設の運営を図っていくため。
- 2 調査期間 令和2年12月～令和3年3月
- 3 対象者 入所、短期入所及び通所の利用者及びご家族
- 4 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

(1) 回答数 (人・%)

区 分	入 所						通 所				
	ひまわり	さくら	まつば	すみれ	不明	合計	駒ヶ根	宮田	不明	合計	
利用者数	32	57	11	4		104	56	43		99	
利用者	回答者数	2	31	11	1	45	28	41		69	
	回 答 率	6.3	54.4	100	25.0	43.3	50.0	95.3		69.7	
保護者数	30	54	11	4		99	49	34		83	
ご家族	回答者数	17	30	4	2	3	56	39	11	2	52
	回 答 率	56.7	55.6	36.4	50	-	56.6	79.6	32.4	-	62.7

※利用者数は入所・通所それぞれに短期入所の人数含む。

(令和3年1月1日現在)

## 【西駒郷から】

満足度調査にご協力いただきありがとうございます。

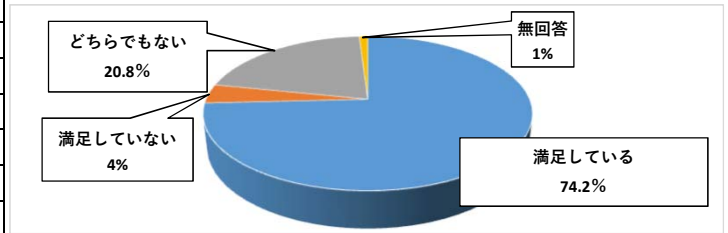
今回いただいた意見を参考にしながら支援に取り組んでいきたいと思ひます。

## 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・短期利用者及びご家族のみ】

(人・%)

	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	31	2	12		45
	構 成 比	68.9	4.4	26.7		100
ご家族	回答者数	44	2	9	1	56
	構 成 比	78.6	3.6	16.0	1.8	100
合計	回答者数	75	4	21	1	101
	構 成 比	74.2	4.0	20.8	1.0	100



## 【利用者から】

施設は古いから新しくして欲しい。壁にヒビが入っていて、天井は雨漏りのシミ等があるため部屋の壁を綺麗に塗り直してもらいたい。男子寮と女子寮の間に渡り廊下があれば都合がよい。トイレは洋式が一つしかないため行きたい時に重なってしまう。浴室と脱衣所が寒い。

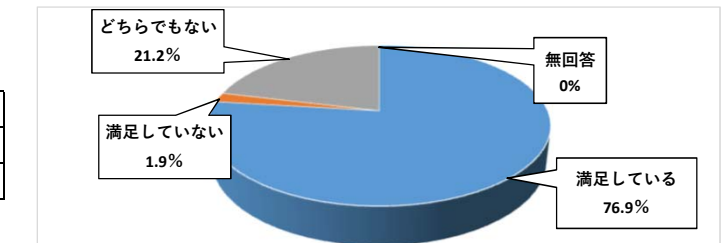
## 【西駒郷から】

快適な住環境となるよう努めます。男子寮と女子寮の間の渡り廊下については、今後往来の状況等をお聞きしたいと思います。

(2) 服装は適していますか？【入所利用者のご家族のみ】

(人・%)

	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	40	1	11	0	52
	構 成 比	76.9	1.9	21.2	0	100



## 【ご家族より】

服のサイズが合っていないのではないか？

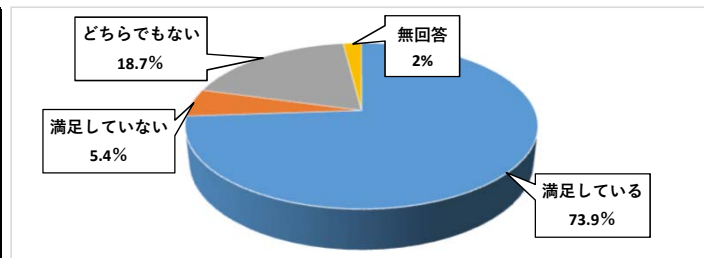
## 【西駒郷より】

体形や年齢に合わない衣類については見直します。また、用意する際も年齢や好みに配慮します。

(3) 食事に満足していますか？【全利用者対象(食事利用している者)】

(人・%)

	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	92	8	10	1	111
	構 成 比	82.9	7.2	9.0	0.9	100
ご家族	回答者数	58	3	28	3	92
	構 成 比	63.0	3.3	30.4	3.3	100
合計	回答者数	150	11	38	4	203
	構 成 比	73.9	5.4	18.7	2.0	100



【利用者から】

朝はおかゆの他にもう1品ほしい。ご飯をもう少し食べたい。野菜がもう少し欲しい。食べたいものを食べさせてほしい。

【西駒郷から】

健康維持の観点から難しい点もありますが、健康状況を踏まえた上で要望に応えられるよう努めます。野菜に関しては、盛付の時に調整ができる範囲であれば対応は可能です。

【ご家族から】

食事の様子を見たことがない。食事の参観日があれば嬉しい。メニューや食器等を見てみたい。

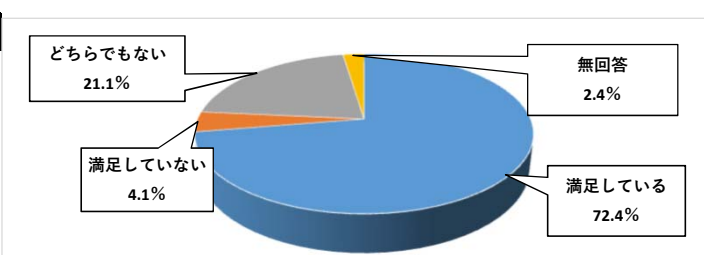
【西駒郷から】

食事の参観日はお受けできます。ご希望があれば利用者さんと食事することも可能です。昨年から数名のご家族の方が来所して食事をとって頂いています。

(4) 入浴に満足していますか？【入所・短期利用者及びご家族、通所者で入浴利用者及びご家族】

(人・%)

	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	41	4	7	0	52
	構 成 比	78.8	7.7	13.5	0.0	100
ご家族	回答者数	48	1	19	3	71
	構 成 比	67.6	1.4	26.8	4.2	100
合計	回答者数	89	5	26	3	123
	構 成 比	72.4	4.1	21.1	2.4	100



【ご家族から】

入浴の様子は見たことがない。

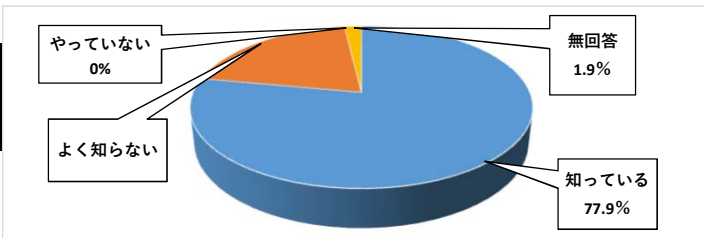
【西駒郷から】

入浴はプライベートなことなのでお見せすることはできませんが、浴室を見ていただいて、入浴支援について説明させていただくことは可能です。

(5-1) 日中活動の様子を知っていますか？【ご家族のみ】

(人・%)

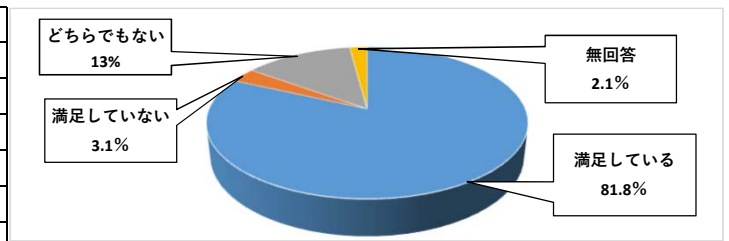
	区 分	知っている	よく知らない	やっていない	無回答	合計
ご家族	回答者数	81	21		2	104
	構 成 比	77.9	20.2	0.0	1.9	100



(5-2) 作業・活動メニューに満足していますか？【全利用・者保護者対象】

(人・%)

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	6	11	1	111
	構成比	83.8	5.4	9.9	0.9	100
ご家族	回答者数	64	0	14	3	81
	構成比	79.0	0.0	17.3	3.7	100
合計	回答者数	157	6	25	4	192
	構成比	81.8	3.1	13.0	2.1	100



【ご家族から】

コロナ対応に対しての連絡が遅い。生活する場所や日中活動の内容が変わっていることも知らず、本人へ予告が必要なこともあったり、生活リズムが変わると心が追いつけなかったりしますが、そういったことへの対応が取れません。

【西駒郷から】

新型コロナウイルス対策については、決まり次第、連絡ノートには記載します。また、感染警戒レベルが上がリ、2～3日後には対策日課が始まるため、通知が日課開始後になってしまうことにご理解をお願いします。終了についても、レベルが下がったらなるべく早く元に戻す予定ですが、同様に通知が遅れる場合もありますのでよろしくお願いします。

【利用者から】

日中活動でバスドライブ、ハイキングがしたい。もっと野菜販売に行きたい。もっと歌ったり、ゲームをしたい。

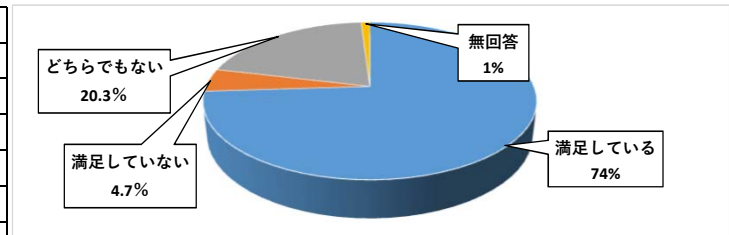
【西駒郷から】

季節の行事を織り交ぜながら、楽しく充実した時間になるよう活動内容を検討し、提供してまいります。

(5-3) 日中活動の環境に満足していますか？【全利用者対象】

(人・%)

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	87	5	17	2	111
	構成比	78.4	4.5	15.3	1.8	100
ご家族	回答者数	55	4	22		81
	構成比	67.9	4.9	27.2		100
合計	回答者数	142	9	39	2	192
	構成比	74.0	4.7	20.3	1.0	100



【利用者から】

自分は仕事をしているのに、仕事をしていない人がいて気になる。ドアを乱暴に閉めたりする人がいて嫌だ。

【西駒郷から】

安心してお仕事ができる環境を整えていきたいと思います。

【利用者から】

コロナ体制期間中、食堂での作業はいつもより仕事量が多く、疲れた。

【西駒郷から】

お仕事をさせて頂く場所が生活場所となり、色々と不便をおかけしたかと思ひます。作業環境や作業種も普段とは違うのにも関わらず、毎日懸命にやって下さりありがとうございました。

【利用者から】

作業服に着替えるロッカーが欲しい。

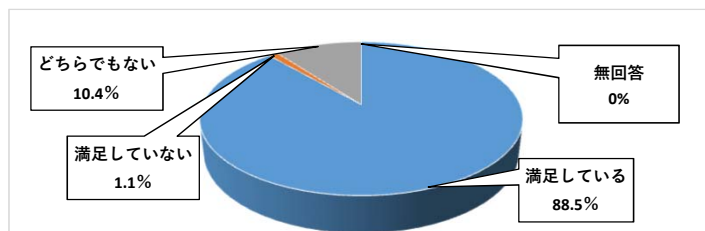
【西駒郷から】

具体的に詳しくお話をお聞きした上で、検討させていただきます。

(5-4) 送迎利用に満足していますか？【送迎利用者及びご家族のみ】

(人・%)

	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	51	1	5	0	57
	構成比	89.4	1.8	8.8	0.0	100
ご家族	回答者数	26	0	4	0	30
	構成比	86.7	0.0	13.3	0.0	100
合計	回答者数	77	1	9	0	87
	構成比	88.5	1.1	10.4	0.0	100



【ご家族から】

台風や雪等電車が遅延した場合、バスはどのくらい待ってくれますか？待てない場合は、次の方を迎えに行ってから戻って来てもらえますか？待てないのであれば、本人へ連絡または職員に対応を連絡していただけないでしょうか？

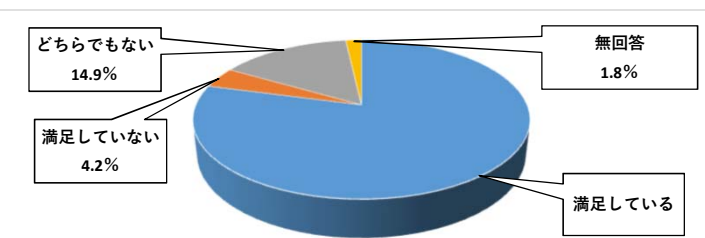
【西駒郷から】

若干の遅れであればその場で待機しています。遅れる状況が分かれば、別途迎えに行くなど検討します。そのような事態が生じた場合にはご連絡をお願いします。

(6-1) 支援員の対応に満足していますか？【全利用者・保護者対象】

(人・%)

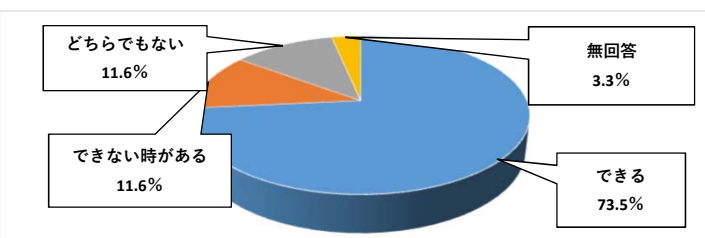
	区分	満足している	満足していない	どちらでもない	無回答	合計
利用者	回答者数	82	7	22	0	111
	構成比	73.9	6.3	19.8	0.0	100
ご家族	回答者数	88	2	10	4	104
	構成比	84.6	1.9	9.6	3.9	100
合計	回答者数	170	9	32	4	215
	構成比	79.1	4.2	14.9	1.8	100



(6-2) 支援員に相談できますか？

(人・%)

	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	77	16	18	0	111
	構成比	69.4	14.4	16.2	0.0	100
ご家族	回答者数	81	9	7	7	104
	構成比	77.9	8.7	6.7	6.7	100
合計	回答者数	158	25	25	7	215
	構成比	73.5	11.6	11.6	3.3	100



【ご家族から】

寮や日中活動の担当職員の変更が頻繁な印象。対応に一貫性がなく、また0からのスタートになっている。

2年位は同じ担当だと安心できる。

【西駒郷から】

職員異動では、利用者やご家族の皆様にご心配をおかけしています。職員が変わりましても支援が途切れることのないよう努めてまいりたいと思います。

【ご家族から】

一人一人の細かい点まで各職員が見ているか？日々変わる利用者の変化を毎日記録に残しているか？

【西駒郷から】

生活、日中活動、看護師が引継ぎや日々の連絡で利用者さんの様子を情報共有し変化を見逃さないような支援を心がけています。日々の支援をしていく中で気づいた点、気になった点については、記録に残しています。

【利用者より】

職員は物の言い方がきついという感じを受けることがある。ちゃんと話を聞いてくれる人とそうでない人がいるため、もっと話を聞いてほしい。

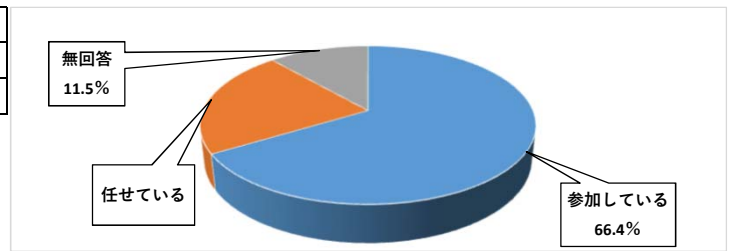
【西駒郷より】

特に土日は職員1名の時間も多くできてしまい、お一人お一人に十分な時間が取れず、お待たせすることもあります。お話を聞く時間は優先的にとっていくよう努めていますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。

(7-1) 個別支援計画の話し合いに参加していますか？【ご家族のみ】

(人・%)

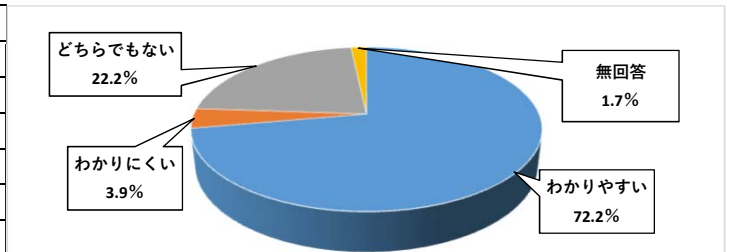
区 分		参加している	任せている	無回答		合計
ご家族	回答者数	69	23	12		104
	構成比	66.4	22.1	11.5		100



(7-2) 個別支援計画の内容は分かりやすいですか？【利用者・ご家族は話し合いに参加している方】

(人・%)

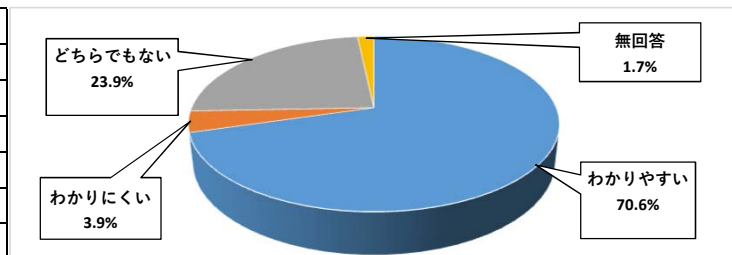
区 分		わかりやすい	わかりにくい	どちらでもない	無回答	合計
利用者	回答者数	66	7	36	2	111
	構成比	59.5	6.3	32.4	1.8	100
ご家族	回答者数	64	0	4	1	69
	構成比	92.8	0.0	5.8	1.4	100
合計	回答者数	130	7	40	3	180
	構成比	72.2	3.9	22.2	1.7	100



(7-3) 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？【利用者・ご家族は話し合いに参加している方】

(人・%)

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	66	6	37	2	111
	構成比	59.5	5.4	33.3	1.8	100
ご家族	回答者数	61	1	6	1	69
	構成比	88.5	1.4	8.7	1.4	100
合計	回答者数	127	7	43	3	180
	構成比	70.5	3.9	23.9	1.7	100

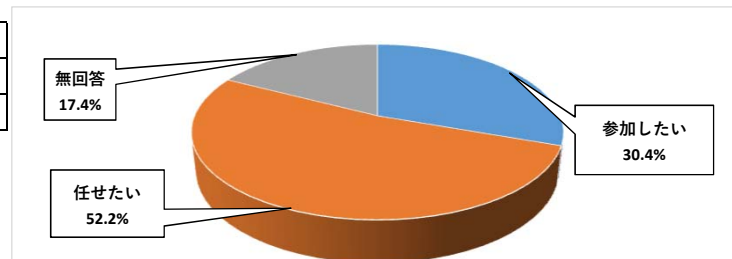


(7-4) 個別支援計画の話し合いに参加したいですか？【本人、職員に任せている方】

(人・%)

区 分		参加したい	任せたい	無回答		合計
ご家族	回答者数	7	12	4		23
	構成比	30.4	52.2	17.4		100

※「任せたい」=引き続き本人、職員に任せたい



【ご家族から】

個別支援計画に参加しないと、どのような生活、支援を受けているのか把握できないのでしょうか？

どの程度支援されているのか具体的内容が分からないため、できれば具体的支援内容を報告できないでしょうか？

今年はコロナのため、職員の方との関わりがあまりなく、いつもより活動内容や個別支援計画などの内容が把握できていません。

【西駒郷(駒ヶ根日中支援課)から】

R3.3より、通所利用者様の毎月予定票(お知らせ)を配布開始しました。4月からは、各グループのトピックスを写真で掲載する予定です。また、コロナウイルス対策時には、さらに写真の量を増やしたお知らせをお届けしたいと思います。他のお知らせ方法等のアイデアがあれば、ご家族から募集させていただきたいです。

【利用者から】

個別支援計画は目標と理由を分かりやすく、納得がいくように説明して欲しい。

【西駒郷から】

ご本人にとってより分かりやすいよう工夫をしながら丁寧な説明に努めてまいります。