

令和3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4年1月～令和4年3月
- 3 対象者 西駒郷が実施するサービスの利用者及びそのご家族（特定相談、一般相談、自立生活援助のみの利用者は除く。）
- 4 調査方法 (1) 利用者：直接配布 (2) ご家族：郵送

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	29	54	10	1	0	94	54	41	0	95	
利用者	回答者数	1	46	10	1	0	58	25	30	0	55
	回答率	3.4	85.2	100	100	-	61.7	46.3	73.2	-	57.9
保護者数	27	54	10	1	-	92	49	34	-	83	
ご家族	回答者数	18	29	5	0	4	56	26	9	7	42
	回答率	66.7	53.7	50.0	0.0	4.3	60.9	53.1	26.5	8.4	50.6

※利用者数は入所・通所それぞれに短期入所の人数含む。

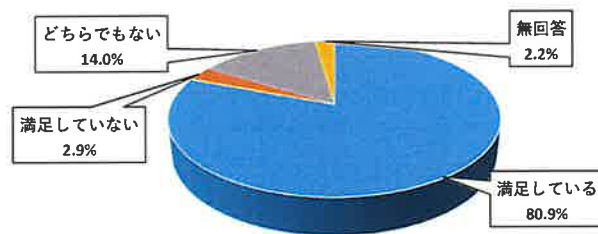
(令和4年1月1日現在)

5 アンケート結果とご意見

1 (1) 住環境に満足していますか？【入所・短期入所利用者及びご家族対象】

(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	42	3	12	1	58
	構成比	72.4	5.2	20.7	1.7	100
ご家族	回答者数	68	1	7	2	78
	構成比	87.2	1.3	9.0	2.6	100
合計	回答者数	110	4	19	3	136
	構成比	80.9	2.9	14.0	2.2	100



【利用者から】

- ・トイレの床を滑りにくく、段差をなくして個室を広くして欲しい。食堂をフローリングにして欲しい。建物の改修をしてほしい。
- ・まつばはのびのびしていい環境だと思う。夜勤の職員体制が変わったが、前も今もよい。

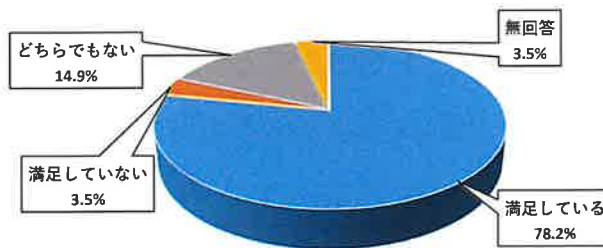
【西駒郷から】

- ・トイレの個室の拡張、建物の改修などは難しいところですが、より具体的に話を伺って工夫していきたいと思っております。

1 (2) 食事に満足していますか？【全利用者及びご家族対象】

(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	98	5	17	4	124
	構成比	79.0	4.0	13.7	3.2	100
ご家族	回答者数	60	2	13	3	78
	構成比	76.9	2.6	16.7	3.8	100
合計	回答者数	158	7	30	7	202
	構成比	78.2	3.5	14.9	3.5	100



【利用者から】

- ・ご飯を多く食べたい。食事は嫌いなものが出ることもある。

【西駒郷から】

・食事制限のある方は、医師の指針に基づき提供させて頂いています。できるだけバランスよい食事の提供を工夫してまいりますので、ご理解の程よろしくお願いたします。個々の好みや嗜好品などについては、外出などの個別支援の機会を充実させてまいります。

【ご家族から】

- ・離れて暮らしているので、時々、食事・入浴についての情報が欲しい。メニューがあれば尚分かりやすい。

【西駒郷から】

・西駒郷の広報誌や所属部署からの情報発信できるよう努めていきます。また、訪問された際にご要望があれば西駒郷の食事を召し上がることもできます。コロナ感染症の流行がおさまりましたら、ご相談下さい。

【ご家族から】

以前より痩せているので、食事についてちゃんと食べているのか、心配。

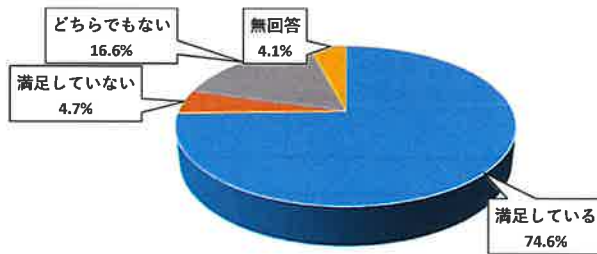
【西駒郷から】

健康面については、看護師と連携して体調管理について努めています。心配なことがありましたらお気軽に声をおかけください。

1 (3) 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	56	5	11	2	74
	構成比	75.7	6.8	14.9	2.7	100
ご家族	回答者数	70	3	17	5	95
	構成比	73.7	3.2	17.9	5.3	100
合計	回答者数	126	8	28	7	169
	構成比	74.6	4.7	16.6	4.1	100



【ご家族より】

見学をした際、風呂・トイレは冬はとても寒そうに感じた。入所している子供が入浴できていないのではないかと。

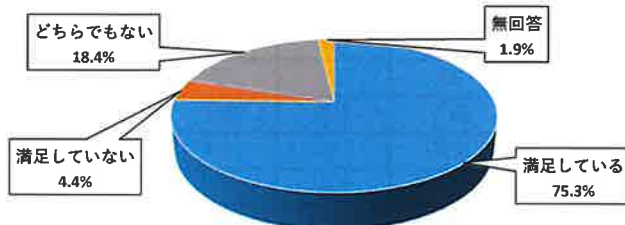
【西駒郷から】

入浴支援については、ご本人の要望や状況に応じて対応させていただいています。棟内は冬は床暖房とエアコンで温度調整をしており、適温で過ごしていただけるよう配慮しております。ご心配な点やお気づきの点がありましたら、職員にご相談下さい。

2 (1) 作業・活動メニューに満足ですか？【全利用者・ご家族対象】

(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	90	6	16	1	113
	構成比	79.6	5.3	14.2	0.9	100
ご家族	回答者数	29	1	13	2	45
	構成比	64.4	2.2	28.9	4.4	100
合計	回答者数	119	7	29	3	158
	構成比	75.3	4.4	18.4	1.9	100



【ご家族から】

- ・コロナ感染症で制限がある中、通常の日中活動には行けないが、入所棟の中で活動ができるよう配慮してもらってありがたい。
- ・買い物や外出が好きなので支援をお願いしたい。
- ・コロナ感染症の対策がわからないことがあった。急激な対応で判断も必要だと思うが、家族への連絡もしてほしい。

【西駒郷から】

・コロナ感染症の予防対策として、県の感染警戒レベルに応じた対応をしております。入所利用者、通所利用者が一緒に活動することを控えて頂いたり、活動の環境が密にならない工夫をしながら健康管理に努めております。外出・買い物なども、対策をしたうえで機会の提供をさせていただきます。また、ご家族またはグループホームの事業所宛に、対応についての通知を発送しております。

【利用者から】

絵とか塗り絵などの作品を完成させたい。コロナ感染症の影響で、自分の絵を見に行ってもらえなかったのがショック。

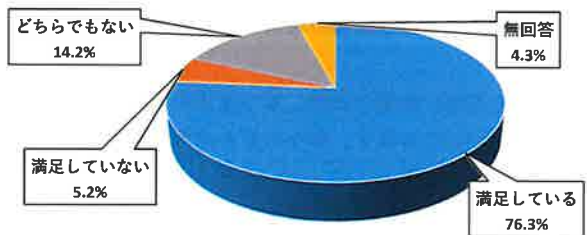
【西駒郷から】

コロナ禍のため、難しいこともありますが、ご希望を伺いながらできることを一緒に取り組みましょう。

2 (2) 活動する環境に満足ですか？【全利用者・ご家族対象】

(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	6	18	2	113
	構成比	77.0	5.3	15.9	1.8	100
ご家族	回答者数	74	5	12	7	98
	構成比	75.5	5.1	12.2	7.1	100
合計	回答者数	161	11	30	9	211
	構成比	76.3	5.2	14.2	4.3	100



【ご家族から】

- ・本人の様子が以前と変わり、穏やかに話ができるようになった。何か大きな変化に値することがあったのか、様子を教えてください。

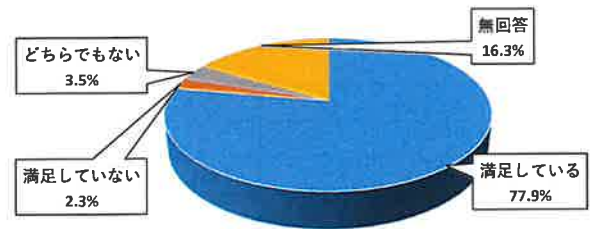
【西駒郷より】

・作業班全体が以前より落ち着いた環境になってきており、作業にも集中できるようになってきています。また毎日その日を振り返る時間を作ることで話したいことを少しずつ消化できるようになってきています。

2 (3)送迎に満足ですか？【通所利用者のうち 送迎利用者及びご家族】

(人・%)

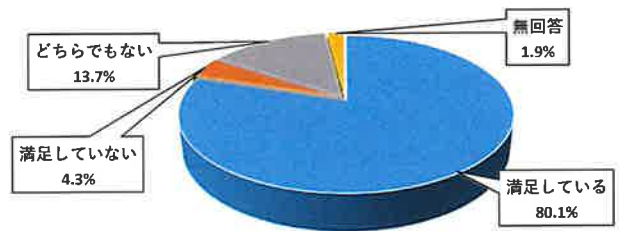
区分		満足している	満足していない	どちらでもない	無回答	合計
利用者	回答者数	40	2	2	0	44
	構成比	90.9	4.5	4.5	0.0	100
ご家族	回答者数	27	0	1	14	42
	構成比	64.3	0.0	2.4	33.3	100
合計	回答者数	67	2	3	14	86
	構成比	77.9	2.3	3.5	16.3	100



3 (1)職員の対応に満足ですか？【全利用者・ご家族対象】

(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	88	5	20	0	113
	構成比	77.9	4.4	17.7	0.0	100
ご家族	回答者数	81	4	9	4	98
	構成比	82.7	4.1	9.2	4.1	100
合計	回答者数	169	9	29	4	211
	構成比	80.1	4.3	13.7	1.9	100



【ご家族から】

・コロナ禍なので、LINEあるいはZoomなどを用いたオンライン面談ができると良い。

【西駒郷から】

・オンライン面談について、対応可能ですので、ご要望があればお知らせください。

【ご家族から】

・毎年のことで仕方ないと思いつつ、職員の異動があり、3月4月は(本人が)不調になるようだ。

【西駒郷から】

・適切な業務が遂行できるよう職員配置を行っております。

担当交代の際には十分な引き継ぎをもって継続的な支援を提供させていただきますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。

【ご家族から】

・帰省の際、いつも服用している薬について、説明不足を感じた時がある。どのような薬なのか、副作用があるのか教えてほしい。

【西駒郷から】

・服用薬について、薬局の説明書類を持参する等、十分に伝達できるよう配慮いたします。

ご心配な点がありましたら、職員にお尋ねください。

【ご家族から】

・コロナ感染症の影響で、JRの定期券が使用できなかった場合、証明書を提出すると、定期券の期間延長などしてもらえるようなので、証明書の発行をしてもらえないか。

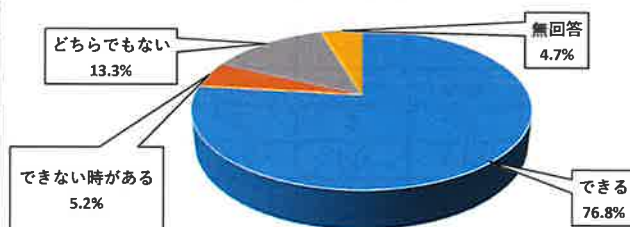
【西駒郷から】

・お申し出頂ければ、証明書を発行させていただきます。まずは、職員にご相談ください。

3 (2)職員に相談をできますか？【全利用者・ご家族対象】

(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	84	5	22	2	113
	構成比	74.3	4.4	19.5	1.8	100
ご家族	回答者数	78	6	6	8	98
	構成比	79.6	6.1	6.1	8.2	100
合計	回答者数	162	11	28	10	211
	構成比	76.8	5.2	13.3	4.7	100



【利用者から】

- ・コロナ感染症の対策中は、職員と顔を合わせて話すことができなくなった。顔をみて話をしたい。職員への相談したいけど、忙しそうでできない時もある。

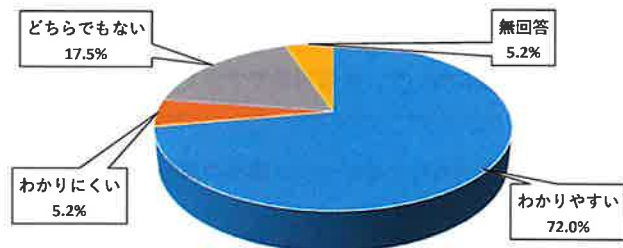
【西駒郷から】

- ・コロナ感染症の予防対策として、県の感染警戒レベルに応じた対応をしております。直接、お会いできない場合は、電話やオンラインを活用してお話しできる機会を作る工夫をしております。
- ・休日や職員の人数が少ない場合など、十分に時間が取れない場合もあるかもしれません。改めて、お話を聞く機会をとれるよう工夫してまいります。

4 (1)個別支援計画の内容はわかりやすいですか？【全利用者・ご家族対象】

(人・%)

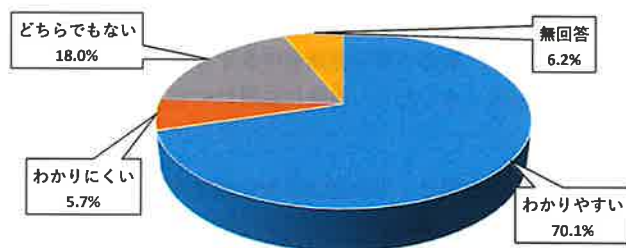
	区分	わかりやすい	わかりにくい	どちらでもない	無回答	合計
利用者	回答者数	68	9	31	5	113
	構成比	60.2	8.0	27.4	4.4	100
ご家族	回答者数	84	2	6	6	98
	構成比	85.7	2.0	6.1	6.1	100
合計	回答者数	152	11	37	11	211
	構成比	72.0	5.2	17.5	5.2	100



4 (2)個別支援計画の説明はわかりやすいですか？【全利用者・ご家族対象】

(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	67	10	30	6	113
	構成比	59.3	8.8	26.5	5.3	100
ご家族	回答者数	81	2	8	7	98
	構成比	82.7	2.0	8.2	7.1	100
合計	回答者数	148	12	38	13	211
	構成比	70.1	5.7	18.0	6.2	100



【利用者から】

- ・個別支援計画の説明がわかりにくいこともあった。これからも、苦手なことやわからないことを職員と勉強していきたい。

【西駒郷から】

- ・個別支援計画に終いてわかりやすい説明ができるよう、絵や写真を使うなど工夫してまいります。一緒に取り組んでいきましょう。

【家族から】

- ・本人の意思を知る術がなく、高齢となり居住地が遠いことを理由に施設にお任せしている。申し訳なく思いながら感謝している。定期的な報告で、本人の状態を知ることができて安堵している。

【西駒郷から】

- ・ご家族とは、ご本人の様子について情報共有に努めます。写真等、生活の様子のわかる情報発信を行ってまいります。