

令和4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5年1月～令和5年2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	9	2	-	94	50	41	-	91
利用者	回答者数	1	29	8	2	40	19	33	8	60
	回 答 率	3.4	53.7	88.9	100.0	-	42.6	38.0	80.5	9
保護者数	28	44	8	2	-	82	40	33	-	73
ご家族	回答者数	15	27	3	0	48	17	11	8	36
	回 答 率	53.6	61.4	37.5	0.0	3.7	58.5	42.5	33.3	11.0

※利用者数は入所・通所それぞれに短期入所の人数含む。

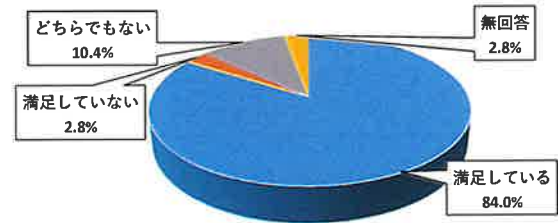
(令和5年2月1日現在)

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	41	1	7	0	49
	構成比	83.7	2.0	14.3	0.0	100.0
ご家族	回答者数	48	2	4	3	57
	構成比	84.2	3.5	7.0	5.3	100.0
合計	回答者数	89	3	11	3	106
	構成比	84.0	2.8	10.4	2.8	100.0



【利用者から】

・うるさくてねむれない。

【西駒郷から】

・集団生活のため、夜間帯に起きてしまう方もいます。ゆっくり休んで頂けるように環境を整え、配慮をしていきます。

【利用者から】

・お祭りに行きたい。コロナがおさまったら外食したい。

【西駒郷から】

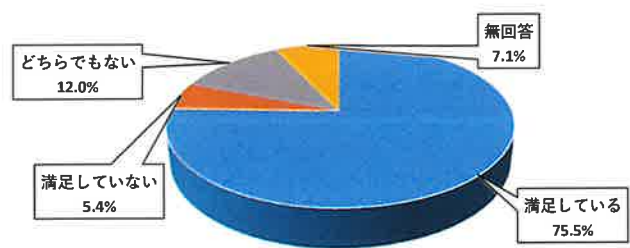
・コロナ禍には、感染予防対策として外出等に一部制限があり、利用者様にはご迷惑をおかけしました。

今後は、感染対策をしたうえで、外食やイベントへの参加等の楽しめる機会を提供していきたいと考えています。

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	80	7	12	1	100
	構成比	80.0	7.0	12.0	1.0	100.0
ご家族	回答者数	59	3	10	12	84
	構成比	70.2	3.6	11.9	14.3	100.0
合計	回答者数	139	10	22	13	184
	構成比	75.5	5.4	12.0	7.1	100.0



【利用者から】

・野菜が嫌いなので、食べる物が足りない。/野菜が少ない。/朝食が質素。/味がうすい。

【西駒郷から】

・食事の献立は、栄養士が1日の栄養バランスを考えています。ご本人の状態に合わせた食事形態、食事量を提供させて頂いています。

苦手な食材への配慮や、補食については個々に対応していますので、ご相談下さい。

【ご家族から】

・どんな食事を食べているかわからない。

【西駒郷から】

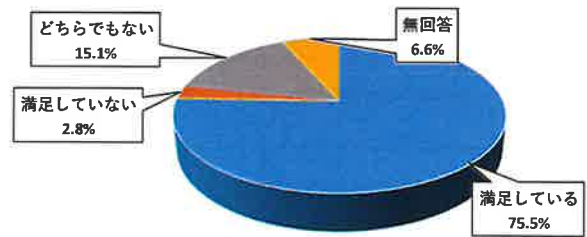
・西駒郷の広報誌や面談時等に、食事の様子をお伝えできるように努めていきます。

また、来所した際に、西駒郷で提供している食事を注文し、召し上がって頂くことも可能ですので、ご相談ください。

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	41	1	7	0	49
	構成比	83.7	2.0	14.3	0.0	100.0
ご家族	回答者数	39	2	9	7	57
	構成比	68.4	3.5	15.8	12.3	100.0
合計	回答者数	80	3	16	7	106
	構成比	75.5	2.8	15.1	6.6	100.0



【利用者から】

・お風呂に入りたくない時もある。/お湯が熱い。

【西駒郷から】

・ご本人のお気持ちや好みを尊重しながら、入浴支援の対応させていただきます。

【ご家族より】

・入浴の回数を増やしてほしい。/シャワー浴のみで浴槽につかれていないのか。/冬の風呂はコンクリートで寒いのではないか。/通所の際、入浴する場所を早く作ってほしい。

【西駒郷から】

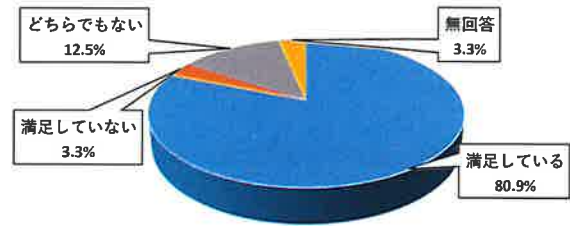
・入所支援課では、入浴回数やシャワー浴等、ご本人のご希望や状態を把握し、対応させて頂いています。短時間で大勢の入浴となるため、ゆっくりくつろげるよう工夫する取り組みも行っております。冬場はエアコン、床暖房を使用し、暖かい環境をご用意しています。

・コロナ禍には、通所（生活介護）の入浴支援を中止した期間もあり、ご迷惑をおかけしました。

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	87	2	11	0	100
	構成比	87.0	2.0	11.0	0.0	100.0
ご家族	回答者数	62	4	12	6	84
	構成比	73.8	4.8	14.3	7.1	100.0
合計	回答者数	149	6	23	6	184
	構成比	80.9	3.3	12.5	3.3	100.0



【ご家族から】

・日中活動の内容がわからない。

【西駒郷から】

・西駒郷の広報誌や面談時等に、日中活動の様子をお伝えできるように努めていきます。

【利用者から】

・他にやりたい仕事がある。

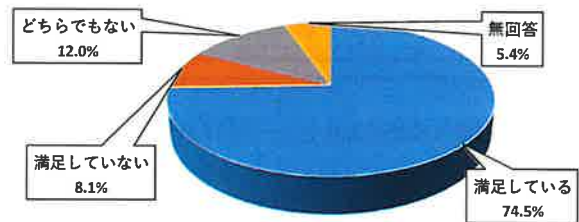
【西駒郷から】

・ご希望やお気持ちを職員にご相談下さい。一緒に考えていきましょう。

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	79	9	12	0	100
	構成比	79.0	9.0	12.0	0.0	100.0
ご家族	回答者数	58	6	10	10	84
	構成比	69.1	7.1	11.9	11.9	100.0
合計	回答者数	137	15	22	10	184
	構成比	74.5	8.1	12.0	5.4	100.0



【ご家族から】

・コロナで作業場には何年も行ってないのでわからない。

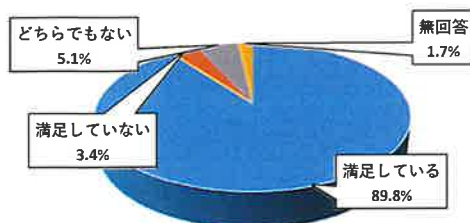
【西駒郷より】

・コロナ禍では、訪問・見学をご遠慮いただいております。感染状況が落ち着いている時期はお越し頂くことも可能です。遠方の場合は状況をお話いたしますので、遠慮なくお問合せください。

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・%)

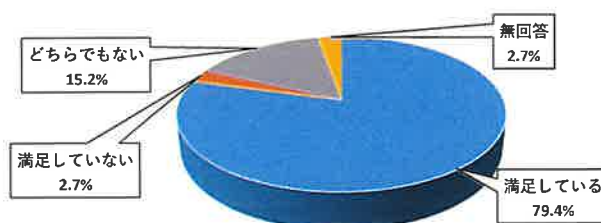
	区 分	満足している	満足していない	どちらでもない	無回答	合計
利用者	回答者数	38	2	2	0	42
	構成比	90.4	4.8	4.8	0.0	100.0
ご家族	回答者数	15	0	1	1	17
	構成比	88.2	0.0	5.9	5.9	100.0
合計	回答者数	53	2	3	1	59
	構成比	89.8	3.4	5.1	1.7	100.0



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	80	4	16	0	100
	構成比	80.0	4.0	16.0	0.0	100.0
ご家族	回答者数	66	1	12	5	84
	構成比	78.5	1.2	14.3	6.0	100.0
合計	回答者数	146	5	28	5	184
	構成比	79.4	2.7	15.2	2.7	100.0



【ご家族から】

- ・コロナの施設閉鎖で外出することもできず、あらためて施設生活での不自由さを感じた。ただ日中は寮に仕事を運んでもらえるというメリットも同時にあった。

【西駒郷から】

- ・コロナ禍の中で、施設生活がゆえに不自由な生活を強いてしまうことを大変心苦しく思います。ようやく落ち着いてきたところですが、感染症への配慮を継続しながら、ご本人らしい日常の生活を取り戻していきたいと思えます。

【ご家族から】

- ・西駒郷に行くことができなくなりわからないことが増えた。今年の面談が楽しみ。/連絡をもらえるのでとてもありがたい。/遠方なのでオンラインの面談を取り入れてほしい。

【西駒郷から】

- ・コロナ禍のため、ご家族と面会、帰省ができない期間が続きました。西駒郷での日頃の様子を知って頂くように、お電話や写真の郵送等ご連絡を取り合いたいと考えています。オンライン面会等も可能ですので、ご希望がある場合はお問い合わせください。

【利用者から】

- ・買い物のときに好きな物を買えない。

【西駒郷から】

- ・ご本人のご希望について「西駒郷意思決定支援ガイドライン」に基づいて支援をしていきます。買い物については好きなもの、必要なものを相談したり、お小遣いの状況や健康上のアドバイスなども含め、一緒に考えて行きましょう。

【利用者から】

- ・職員と話したいのに中々時間を作ってくれない。

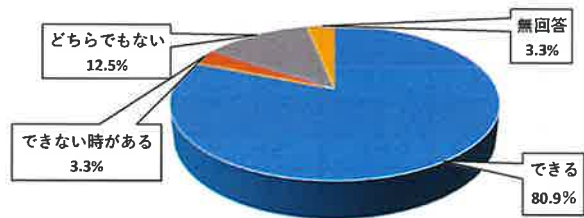
【西駒郷から】

- ・不快な思いをさせて申し訳ございません。きちんとお話しをさせていただきながら、より丁寧な対応を心掛けてまいります。

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	78	4	16	2	100
	構成比	78.0	4.0	16.0	2.0	100.0
ご家族	回答者数	71	2	7	4	84
	構成比	84.5	2.4	8.3	4.8	100.0
合計	回答者数	149	6	23	6	184
	構成比	80.9	3.3	12.5	3.3	100.0



【利用者から】

・相談内容を他利用者に言ってしまうので、その職員には相談するのは嫌。(相談を) 言いづらい職員もいる。

【西駒郷から】

・不快な思いをさせてしまって申し訳ございません。プライバシーに配慮した対応をし、ご相談しやすい関係を築けるよう努力します。

【利用者から】

・令和6年にまつばがなくなるのは心配。グループホームに行けないか。

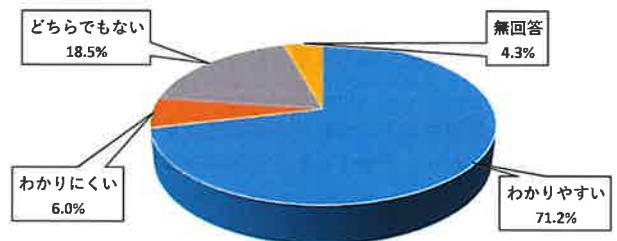
【西駒郷から】

・今後の生活について、お気持ちをお聞きしながら、どのような生活が合っているのかを一緒に考えていきましょう。

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・%)

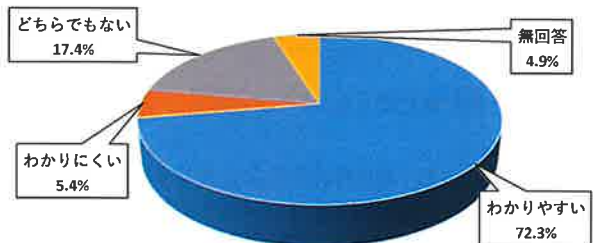
	区分	わかりやすい	わかりにくい	どちらでもない	無回答	合計
利用者	回答者数	62	10	25	3	100
	構成比	62.0	10.0	25.0	3.0	100.0
ご家族	回答者数	69	1	9	5	84
	構成比	82.1	1.2	10.7	6.0	100.0
合計	回答者数	131	11	34	8	184
	構成比	71.2	6.0	18.5	4.3	100.0



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	66	8	24	2	100
	構成比	66.0	8.0	24.0	2.0	100.0
ご家族	回答者数	67	2	8	7	84
	構成比	79.8	2.4	9.5	8.3	100.0
合計	回答者数	133	10	32	9	184
	構成比	72.3	5.4	17.4	4.9	100.0



【家族から】

・本人が楽しくすごせる状況はどんな感じか。今後の生活に活かせるヒントが見つかる大変ありがたい。

【西駒郷から】

・個別支援計画を作成する際に、ご本人のやりたいこと、希望を聞き取っています。ご本人の持っている力を最大限引き出せるようにすること、また、生きがい、やりがいにつながる事・モノをご本人と一緒に見つけていきたいと思っています。