

令和5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6年1月～令和6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	不明	合計	駒ヶ根	宮田	不明	合計	
利用者数	26	54	4	-	84	48	41	-	89	
利用者	回答者数	1	38	4	4	47	22	37	5	64
	回答率	3.8	70.4	100.0	4.8	56.0	45.8	90.2	5.6	71.9
保護者数	28	44	8	-	80	40	33	-	73	
ご家族	回答者数	10	23	2	11	46	16	7	14	37
	回答率	35.7	52.3	25.0	13.8	57.5	40.0	21.2	19.2	50.7

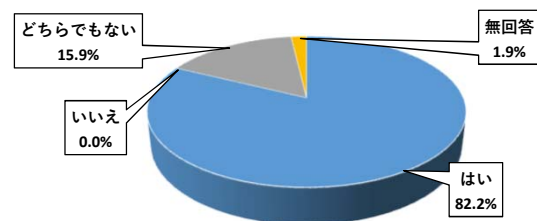
※利用者数は入所・通所それぞれに短期入所の人を含む。(令和6年2月1日現在)

5 アンケート結果とご意見

1 (1) 生活場所の環境に満足されていますか？【入所・短期入所利用者及びご家族対象】

(人・%)

区分	はい	いいえ	どちらでもない	無回答	合計	
利用者	回答者数	38	0	11	1	50
	構成比	76.0	0.0	22.0	2.0	100.0
ご家族	回答者数	50	0	6	1	57
	構成比	87.7	0.0	10.5	1.8	100.0
合計	回答者数	88	0	17	2	107
	構成比	82.2	0.0	15.9	1.9	100.0



【ご家族から】

・コロナ禍以降、入所棟への訪問ができず、様子がわからない。

【西駒郷から】

・ご不便をおかけしておりましたが、現在は新型コロナウイルスが五類感染症扱いとなりましたので、今後は感染状況に注意をしながら通常通りの生活に戻していきます。

【ご家族から】

・不都合が生じた際にすみやかに他の寮に移す対応をしてもらえたため、本人は安定した生活ができて喜んでおり、感謝している。

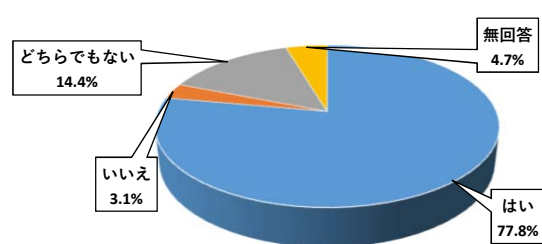
【西駒郷から】

・今後も利用者の皆さんの様子や環境の変化に応じた安心した生活が送れるように、保護者の皆さんや関係各所と相談のうえ、本人の特性や希望に応じた柔軟な対応を心がけていきます。

1 (2) 食事サービスに満足されていますか？【全利用者及びご家族対象】

(人・%)

区分	はい	いいえ	どちらでもない	無回答	合計	
利用者	回答者数	85	6	18	2	111
	構成比	76.6	5.4	16.2	1.8	100.0
ご家族	回答者数	66	0	10	7	83
	構成比	79.5	0.0	12.1	8.4	100.0
合計	回答者数	151	6	28	9	194
	構成比	77.8	3.1	14.4	4.7	100.0



【利用者から】

・食べたいものが出ない。いつも同じようなものばかり。パンが食べたい。食事の味が薄い。野菜が少ない。魚がおいしくない。

【西駒郷から】

・栄養バランスを考慮した献立を立てており、定期的に見直しを行っています。

毎年、嗜好調査を行っておりますので、食べたいものなどのご希望やご意見をお聞かせください。

【ご家族から】

・何かの便りの折に、献立表や写真等を同封してもらえると安心できる。

・食事の様子はよくわからない。食事の場面を見たことがない。

【西駒郷から】

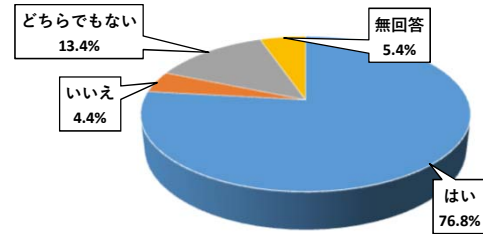
・食事の様子について、職員からの説明の他、情報発信にも努めていきます。

また、ご要望がありましたら、来所時に利用者の皆さんと同じ食事をご用意することもできますので、ご相談ください。

1 (3) 入浴サービスに満足されていますか？【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		はい	いいえ	どちらでもない	無回答	合計
利用者	回答者数	42	4	7	1	54
	構成比	77.8	7.4	13.0	1.8	100.0
ご家族	回答者数	44	1	8	5	58
	構成比	75.9	1.7	13.8	8.6	100.0
合計	回答者数	86	5	15	6	112
	構成比	76.8	4.4	13.4	5.4	100.0



【ご家族から】

- ・お風呂の様子がわからない。
- ・毎日お風呂があるとよい。

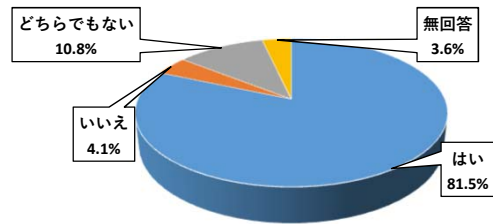
【西駒郷から】

- ・入浴の様子については、生活場面・日中活動場面などのご様子と合わせてお伝えするようにいたします。
- ・安全・安心に入浴していただけるよう、職員体制などを考慮し入浴機会をご提供しておりますので、ご理解いただければ幸いです。

2 (1) 行っている作業・活動メニューに満足されていますか？【全利用者・ご家族対象】

(人・%)

区分		はい	いいえ	どちらでもない	無回答	合計
利用者	回答者数	90	5	13	3	111
	構成比	81.1	4.5	11.7	2.7	100.0
ご家族	回答者数	68	3	8	4	83
	構成比	81.9	3.6	9.7	4.8	100.0
合計	回答者数	158	8	21	7	194
	構成比	81.5	4.1	10.8	3.6	100.0



【利用者から】

- ・他の作業もしたい。

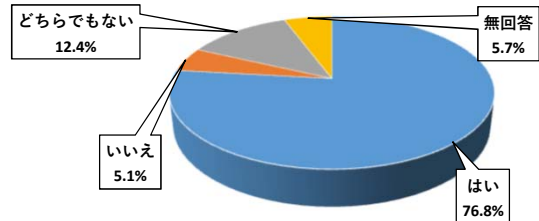
【西駒郷から】

- ・他の作業もしてみたいなど、ご要望等について、遠慮なく担当の支援員へご相談ください。

2 (2) 活動する環境に満足されていますか？【全利用者・ご家族対象】

(人・%)

区分		はい	いいえ	どちらでもない	無回答	合計
利用者	回答者数	89	5	13	4	111
	構成比	80.2	4.5	11.7	3.6	100.0
ご家族	回答者数	60	5	11	7	83
	構成比	72.3	6.0	13.3	8.4	100.0
合計	回答者数	149	10	24	11	194
	構成比	76.8	5.1	12.4	5.7	100.0



【利用者から】

- ・夏は暑いので、もっと涼しく作業がしたい。
- ・使う清掃道具を新しくしてほしい。

【西駒郷より】

- ・それぞれの活動部屋に、エアコンはついていますが、作業種によっては暑い環境での作業になってしまいます。作業時間の短縮や涼しい部屋での休憩などの対策をしておりますが、作業環境について、一層配慮していきます。
- ・清掃道具等は様子を見ながら新調しておりますので、道具の不具合やご要望がありましたら支援員へご相談ください。

【利用者から】

- ・もう少し自分の家の近くに作業所があるとよい。

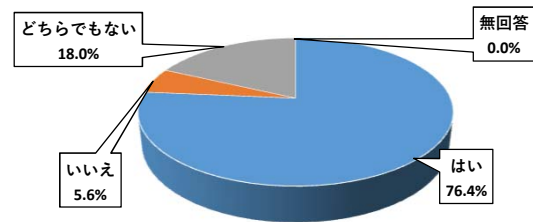
【西駒郷より】

- ・ご自宅の近くの場所で活動したいなど、作業をする環境や内容などのご希望がありましたらご相談ください。

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	はい	いいえ	どちらでもない	無回答	合計
利用者	回答者数	37	3	8	0	48
	構成比	77.1	6.2	16.7	0.0	100.0
ご家族	回答者数	18	1	5	0	24
	構成比	75.0	4.2	20.8	0.0	100.0
合計	回答者数	55	4	13	0	72
	構成比	76.4	5.6	18.0	0.0	100.0



【利用者から】

- ・送迎サービスを利用しているが、本当は歩きたい。
- ・バスの中がうるさく、乗車時間も長いため、乗りたくない。
- ・送迎が遅い時がある。

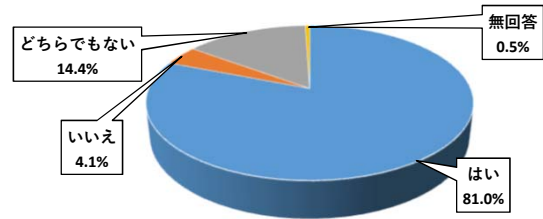
【西駒郷より】

- ・送迎サービス利用の有無やご要望は、支援員やサービス管理責任者へご相談ください。
- ・送迎サービスは多くの方がご利用するため、乗車時間が長くなる場合や、障がい特性やその時の気分などで乗車中賑やかになる場合がございます。バスには添乗員がおりますので、乗車中に気になることがあればお伝え下さい。

3 (1)職員の対応（言葉づかい・態度など）に満足されていますか？【全利用者・ご家族対象】

(人・%)

	区分	はい	いいえ	どちらでもない	無回答	合計
利用者	回答者数	85	3	22	1	111
	構成比	76.6	2.7	19.8	0.9	100.0
ご家族	回答者数	72	5	6	0	83
	構成比	86.8	6.0	7.2	0.0	100.0
合計	回答者数	157	8	28	1	194
	構成比	81.0	4.1	14.4	0.5	100.0



【利用者から】

- ・職員の言葉の伝え方がとても良くない時期があり、自分や周りの利用者も荒れていた。
- ・職員が外部でいろいろ話さないでほしい。

【西駒郷から】

- ・職員の言葉遣いにより、気分を害されるよう感じられたことは申し訳ありませんでした。改めて、適切な対応ができるよう配慮いたします。

【ご家族から】

- ・本人のにこやかな表情を目にすると、日頃楽しく過ごさせてもらっていると感じ、対応に満足している。
- ・帰省しても一泊で帰りたがり、ニコニコしている本人を見ると、よくしてもらっていると感じる。

【西駒郷から】

- ・帰省や帰所の折に生活の様子について情報交換をしながら、今後も利用者の皆さんへの理解を深めていきたいと思ひます。

【ご家族から】

- ・活動の様子が伝わってこない。利用者が不安定になっているのに対応できていない。利用者の変化に気づき、対応してほしい。

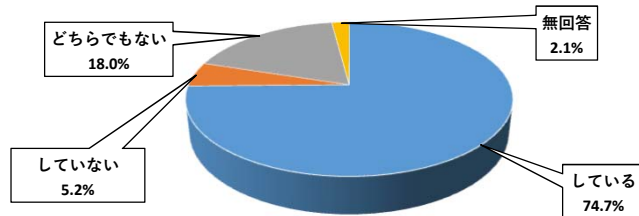
【西駒郷から】

- ・利用者の心身の状況の変化に対応できるよう努め、情報共有をしていきます。

3 (2)職員への相談・情報交換は十分されていますか？【全利用者・ご家族対象】

(人・%)

	区分	している	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	6	21	3	111
	構成比	73.0	5.4	18.9	2.7	100.0
ご家族	回答者数	64	4	14	1	83
	構成比	77.1	4.8	16.9	1.2	100.0
合計	回答者数	145	10	35	4	194
	構成比	74.7	5.2	18.0	2.1	100.0



【ご家族から】

- ・職員に会う機会が少なく、担当職員も知らぬ間に交代しており、十分というのは難しい。
- ・異動で本人の様子をよく知る職員が離れ、話や相談する職員が変わったりいなくなっていくのが困る。

【西駒郷から】

・コロナ禍もあり、ご家族との交流の機会が少なく、ご不便をおかけしております。ご家族へのご連絡が足りなかった点は、今後十分配慮していきます。

- ・異動や担当職員の交代にあたっては、引継ぎや情報共有が十分に行い、ご家族にご心配をおかけしないように努めます。

【ご家族から】

- ・親亡き後のことが心配。相談窓口がどこかわからない。どのような順序立てで相談したらよいかわからない。

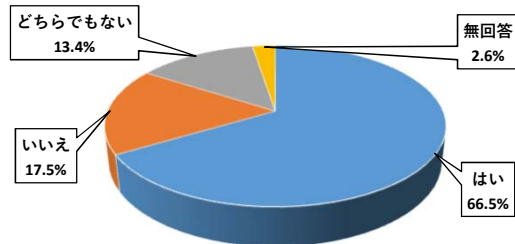
【西駒郷から】

- ・利用者の将来について、ご心配やご希望などについて、担当職員や相談支援専門員にご相談ください。

4 (1)個別支援計画は何のためにあるか知っていますか？【全利用者・ご家族対象】

(人・%)

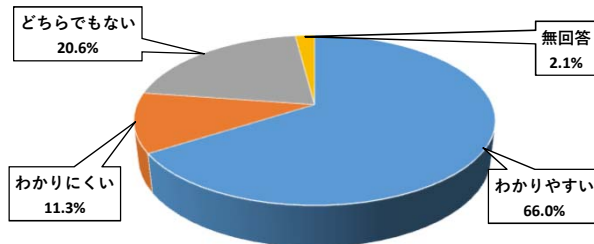
	区分	はい	いいえ	どちらでもない	無回答	合計
利用者	回答者数	58	32	19	2	111
	構成比	52.3	28.8	17.1	1.8	100.0
ご家族	回答者数	71	2	7	3	83
	構成比	85.6	2.4	8.4	3.6	100.0
合計	回答者数	129	34	26	5	194
	構成比	66.5	17.5	13.4	2.6	100.0



4 (2)個別支援計画の内容・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	60	19	29	3	111
	構成比	54.1	17.1	26.1	2.7	100.0
ご家族	回答者数	68	3	11	1	83
	構成比	81.9	3.6	13.3	1.2	100.0
合計	回答者数	128	22	40	4	194
	構成比	66.0	11.3	20.6	2.1	100.0



【利用者から】

- ・個別支援計画は少し難しいかも。あるのは知っているけど、詳しくは知らない。

【西駒郷から】

- ・利用者の皆さんにとっても、一緒に取り組んでいく大切な計画であるため、十分な説明をしていきます。