

令和 6 年度長野県西駒郷顧客満足度調査

- 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。
- 調査期間 令和 7 年 1 月～令和 7 年 2 月
- 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。）
- 調査方法 (1) 利用者：直接配布 (2) ご家族：郵送、オンラインアンケート

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	短期入所	不明	合計
利用者数	26	56	0	-	82	54	35	2	-	91
利用者	回答者数	1	25	0	0	26	25	29	1	0
	回 答 率	3.8	44.6	0.0	-	31.7	46.3	82.9	50.0	-
保護者数	26	56		-	82	40	33	2	-	75
ご家族	回答者数	12	25	0	9	46	18	11	14	44
	回 答 率	46.2	44.6	0.0	11.0	56.1	45.0	33.3	50.0	18.7

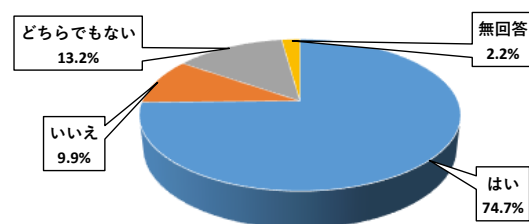
※利用者数は入所・通所それぞれに短期入所の人数含む。(令和 7 年 2 月 1 日現在)

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	18	4	4	0	26
	構成比	69.2	15.4	15.4	0.0	100.0
ご家族	回答者数	50	5	8	2	65
	構成比	76.9	7.7	12.3	3.1	100.0
合計	回答者数	68	9	12	2	91
	構成比	74.7	9.9	13.2	2.2	100.0



【利用者から】

- ・トイレが男女共用になる場所がある。入浴で男性が使った後のお湯はいや。

【西駒郷から】

- ・トイレについては共用の場所もありますが、できる限り環境を整えていきます。入浴について頂いた意見は、時間や場所の調整により改善いたしました。生活環境について、利用者の皆様と共に考えていきますので、職員に気持ちを伝えてください。

【ご家族から】

- ・外出等の支援を充実してほしい。買物、食事、ドライブ、動物園など、普通の世間の生活を体験させたい。
- ・利用者の月に一度の外出などを職員が時間外でやっているとも聞いている。職員体制はなんとかならないか。

【西駒郷から】

- ・月 1 回程度の外出の他、令和6年度は日帰り旅行も実施しました。今後も社会体験の機会を作ってまいります。
- ・職員の勤務時間内に外出支援ができるよう、職員体制の充実や勤務の調整をしてまいります。

【ご家族から】

- ・病気、感染症の対応の早さや配慮に感謝している。・新型コロナウイルスが 5 類感染症になったものの、発症した際の隔離は変わらず 7 日間と聞いている。隔離期間を短くしたり、ある程度の広いエリアで過ごせるような工夫等はできないか。

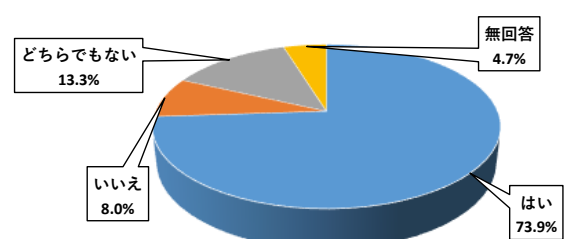
【西駒郷から】

- ・集団生活のため、利用者、職員ともに感染が広がりやすい環境であることをご理解下さい。感染症対応として、全所で協力しておりますが、限られた職員数で体制をとっております。頂いたご意見も含め、感染症の対応についての検討を重ねてまいります。

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	70	11	16	3	100
	構成比	70.0	11.0	16.0	3.0	100.0
ご家族	回答者数	69	4	9	6	88
	構成比	78.4	4.6	10.2	6.8	100.0
合計	回答者数	139	15	25	9	188
	構成比	73.9	8.0	13.3	4.8	100.0



【利用者から】

- ・朝ごはんはパンではなくご飯がいい。他、食事の量の多さ、少なさ、味の濃い薄いなど様々な意見を多く頂きました。

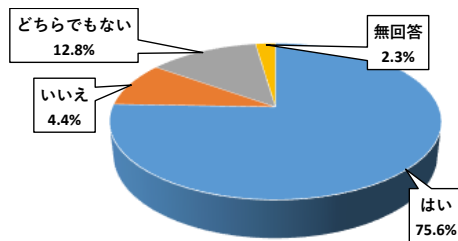
【西駒郷から】

- ・塩分量やカロリーは健康管理のため計算された食事の提供をさせて頂いております。お一人おひとりの希望が反映できるようアンケート調査をしたり、選択食・行事食メニューの充実を図ってまいります。

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	26	2	4	0	32
	構 成 比	81.2	6.3	12.5	0.0	100.0
ご家族	回答者数	39	6	7	2	54
	構 成 比	72.2	11.1	13.0	3.7	100.0
合計	回答者数	65	8	11	2	86
	構 成 比	75.6	9.3	12.8	2.3	100.0



【ご家族から】

・施設見学時、お風呂がとても寒々しく感じた。冬の入浴は寒くて大変ではないか。

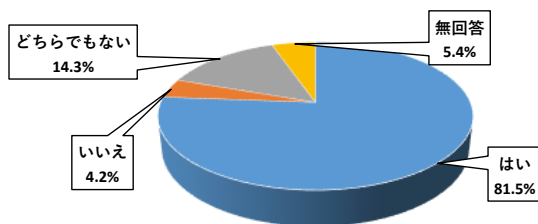
【西駒郷から】

・入浴時には、エアコンをつけ室内を温めております。棟内との寒暖差が大きくなならないよう配慮しながら入浴を行っております。

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	67	3	9	1	80
	構 成 比	83.8	3.8	11.2	1.2	100.0
ご家族	回答者数	61	4	15	8	88
	構 成 比	69.3	4.6	17.0	9.1	100.0
合計	回答者数	128	7	24	9	168
	構 成 比	76.2	4.1	14.3	5.4	100.0



【利用者から】

・作業は大変だけど頑張っている/GHで嫌なことがあっても仕事に来ると気持ちが切り替わる。/行事もいろいろあって楽しい。
工賃が前より少なくなった。今は、口座振り込みだ。

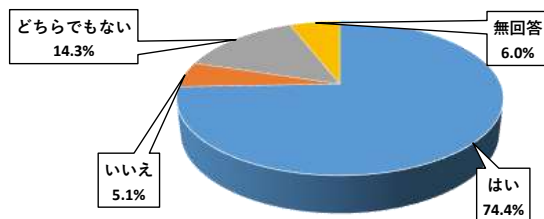
【西駒郷から】

・利用者お一人おひとりに合わせた作業種や工程の工夫をしています。ご意見は近くの職員にお伝えください。工賃は、前年よりも多くなるよう職員一丸となって頑張っているところです。現在の工賃のお支払いは口座振り込みとさせて頂いておりますのでご理解ください。

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	66	4	9	1	80
	構 成 比	82.5	5.0	11.3	1.2	100.0
ご家族	回答者数	59	5	15	9	88
	構 成 比	67.1	5.7	17.0	10.2	100.0
合計	回答者数	125	9	24	10	168
	構 成 比	74.4	5.4	14.3	5.9	100.0



【利用者から】

・日中活動の環境に慣れない。・周りがうるさい。
・作業場所が囲まれていて嫌だ。

【西駒郷より】

・作業環境については、作業のしやすさや対人関係を配慮し整えています。ご意見などがありましたら、近くの職員へご相談ください。

【利用者から】

・別の作業所に見学に行ってみたい。

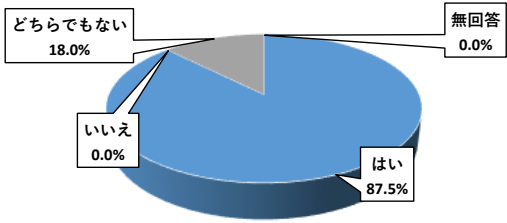
【西駒郷より】

・他の作業をしてみたい、他の作業所の見学に行ってみたいという希望がありましたら、近くの職員にご相談ください。

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	12	0	1	0	13
	構成比	92.3	0.0	7.7	0.0	100.0
ご家族	回答者数	16	0	3	0	19
	構成比	84.2	0.0	15.8	0.0	100.0
合計	回答者数	28	0	4	0	32
	構成比	87.5	0.0	12.5	0.0	100.0



【保護者から】

・送迎バスの運転が怖いと聞く。

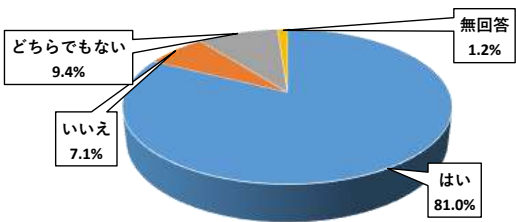
【西駒郷より】

・安全運転について配慮してまいります。送迎の運用等についてのご意見は、添乗員の他、担当部署職員または西駒郷にお寄せください。

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	64	8	8	0	80
	構成比	80.0	10.0	10.0	0.0	100.0
ご家族	回答者数	76	4	8	2	90
	構成比	84.5	4.4	8.9	2.2	100.0
合計	回答者数	140	12	16	2	170
	構成比	82.3	7.1	9.4	1.2	100.0



【利用者から】

・職員の言い方が嫌。／自分の話を聞いてほしい。/いい人とそうでない人がいる。

【西駒郷から】

・利用者の皆さんのお話を聞くよう努めていきます。お困りなことがあれば、職員にお話してください。

【ご家族から】

・爪を定期的に切ってもらいたい。歯をきちんと磨いてもらいたい。

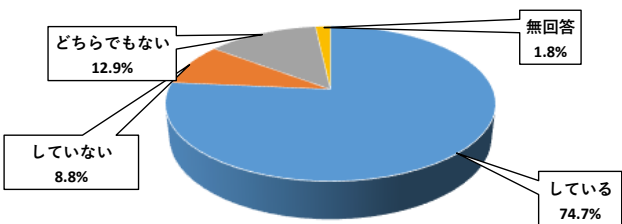
【西駒郷から】

・入所支援課では爪切りは定期的に行い、歯磨きは朝夕の2回行っています。より良い支援ができるよう工夫をしてまいります。

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	61	10	8	1	80
	構成比	76.3	12.5	10.0	1.2	100.0
ご家族	回答者数	69	5	14	2	90
	構成比	76.6	5.6	15.6	2.2	100.0
合計	回答者数	130	15	22	3	170
	構成比	76.5	8.8	12.9	1.8	100.0



【利用者から】

・相談したことがない。／ノートで情報交換ができてよかった。/以前は相談できたが、今は相談すると他の利用者から嫌な態度を取られたりして相談したくてもできず辛い

【西駒郷から】

・利用者の皆様のお話を聞く時間や方法の工夫をしてまいります。相談しやすい環境を整えてまいります。また、部署以外の職員に相談して頂くこともできます。

【ご家族から】

・都度、必要な連絡を頂いたり、手助けして頂きありがたい。/職員がどんどん変わってしまい、うまくコミュニケーションが取れない。

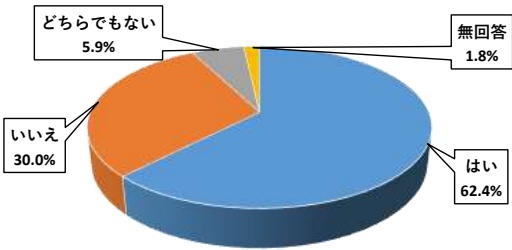
【西駒郷から】

・ご家族の皆様と必要な連絡を取り合って参ります。人事異動の際は、丁寧に引継ぎをいたします。

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・%)

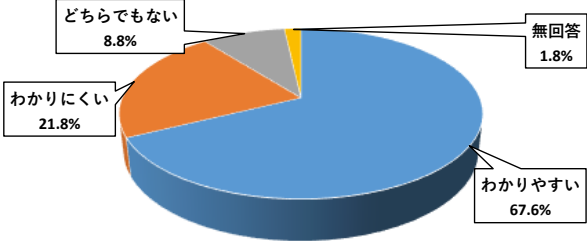
	区 分	はい	いいえ	どちらでもない	無回答	合計
利用者	回答者数	33	43	4	0	80
	構成比	41.2	53.8	5.0	0.0	100.0
ご家族	回答者数	73	8	6	3	90
	構成比	81.1	8.9	6.7	3.3	100.0
合計	回答者数	106	51	10	3	170
	構成比	62.4	30.0	5.9	1.7	100.0



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	42	32	6	0	80
	構成比	52.5	40.0	7.5	0.0	100.0
ご家族	回答者数	73	5	9	3	90
	構成比	81.1	5.6	10.0	3.3	100.0
合計	回答者数	115	37	15	3	170
	構成比	67.6	21.8	8.8	1.8	100.0



【利用者から】

・見たことはあるが内容はわからない、わからない、覚えていない、難しい等のご意見を多数頂きました。

【西駒郷から】

・個別支援計画は、利用者の皆様の生活や仕事とうまくいくように、職員がどういったお手伝いをすればよいかを示したものです。
利用者の皆様と話し合っ、より分かりやすいものにし、お伝えしていくようにします。