

障がい福祉サービス 生活介護 第二佐久コスモスワークス 満足度アンケート

- ①実施方法…期間を定めプリントを配布し、返信を提出いただきました。
②回答者は、利用者本人もしくはご家族

配布数	有効回答	回答率
20	17	85.0%

I 職員について(職員の質)

- ① 日頃の説明・対応は丁寧ですか

未回答	満足	やや満足	やや不満	不満
	10	7		

- ② 積極的に利用者、保護者に声をかけ、話を聞いてくれますか。

未回答	満足	やや満足	やや不満	不満
	13	4		

- ③ 電話での対応はよいですか。

未回答	満足	やや満足	やや不満	不満
	16	1		

- ④ 服装や身だしなみ、態度について好感、親近感がありますか。

未回答	満足	やや満足	やや不満	不満
	13	4		

- ⑤ 困ったことや相談、要望に対してしっかり対応してくれますか。

未回答	満足	やや満足	やや不満	不満
	14	3		

自由記述欄

- ☺ いつも明るく優しく対応していただいています。栄養の変更や体調面など臨機応変に対応していただいております。

- ⇒ 事業所より
ありがとうございます。今後も通所が楽しみになるような対応を心がけていきます。

- 👤 時々バスの送迎で職員の方が家の者が迎えに行く前に利用者を置いて行ってしまったことがありますか？

- ⇒ 事業所より
ご心配をおかけして申し訳ありませんでした。例え玄関前での乗降車であっても、おうちの方が出てくるのを確認してから次へ向かうようにします。

☹ 帰宅の時、遠慮なくインターフォンを鳴らしてください。気が付かない時がありますので…。

⇒ 事業所より ありがとうございます。承知しました。

II 表示、説明のわかりやすさ(説明、情報、対応)

① 配布物はわかりやすいですか。

未回答	満足	やや満足	やや不満	不満
	13	4		

② 体調急変時やその他の連絡時の内容、説明はわかりやすいですか。

未回答	満足	やや満足	やや不満	不満
	14	3		

③ 要望、クレームへの対応は迅速に対応、改善されていますか。

未回答	満足	やや満足	やや不満	不満
1	12	4		

④ 利用契約書、重要事項説明書の内容は守られていますか。

未回答	満足	やや満足	やや不満	不満
	13	4		

⑤ 必要な情報は適切なタイミングでわかりやすく発信されていますか。

未回答	満足	やや満足	やや不満	不満
	10	7		

自由記述欄

☺



⇒

☹ お休みの時等に急を要する時等の連絡先、第二の電話番号しか知らないのですが、誰か職員さんのケイタイの番号などどこに連絡すればよいのでしょうか？（すでに決まっていれば教えてください。）

⇒ 事業所より

第二コスモスの職員がいる時間（8：00～17：30）以外の時間については、留守番電話対応となります。メッセージを残していただければ必ず確認しますので、ご安心下さい。また長期休み（お盆、お正月等）については、念のため業務携帯番号をお知らせするようにしますが、緊急の場合のみの使用とさせていただきます。

職員個人の携帯電話は、あくまで個人の物ですのでお教え出来かねます事、ご了承ください。

Ⅲ 環境、衛生面について

- ① 所内は清掃が行き届いていると思いますか。

未回答	満足	やや満足	やや不満	不満
1	13	3		

- ② 感染症対策は適切に行われていると思いますか。

未回答	満足	やや満足	やや不満	不満
1	14	2		

自由記述欄

- ☺
- ・ 送迎していただいているので中の様子は分かりません。ので無記入です。ですがしっかりやっていただけていると思っています。（子供利用後体調をくずしたことが一度もないので）
 - ・ 毎日送迎して頂いているので、なかなか所内の事わかりませんが、施設環境は大丈夫と信じています。

⇒ 事業所より ありがとうございます。



- ・ 感染症対策はよくできていると思いますが、個人としてどう対応していったら良いのか迷うことがあります。第二としてどこまで徹底しているのかがよくわからない時があります。



事業所より

わかりにくい部分があり申し訳ありませんでした。コロナへの対応は感染状況により変化するものであったため、混乱することがあったかもしれません。わかりやすく伝える様に努めます。



- ・ 清掃は大変だと思いますが、持続してお願いします！

Ⅳ サービス内容について(サービスの充実)

- ① 送迎の乗降時や運転は安全に行われていますか。

未回答	満足	やや満足	やや不満	不満
1	10	6		

- ② 日ごろから利用者の体調に気を配ってくれていると感じますか。

未回答	満足	やや満足	やや不満	不満
	12	5		

- ③ 体調が悪い時や怪我の際、適切に対応していますか。

未回答	満足	やや満足	やや不満	不満
	14	3		

- ④ 行事(土曜日課を含む)について、楽しく過ごせていると感じますか。

未回答	満足	やや満足	やや不満	不満
2	10	4	1	

- ⑤ 個別支援計画書は本人の状況をよく理解してわかりやすく説明されていますか。

未回答	満足	やや満足	やや不満	不満
	14	3		

- ⑥ 個別支援計画書は本人や家族の意見が反映されていますか。

未回答	満足	やや満足	やや不満	不満
	14	3		

自由記述欄



週1しか通っていないので仕方ないのですが、水曜日は行事がないので残念です。



事業所より

季節の行事等については、参加できることもありますので、その時に体調が良ければ皆と一緒に参加していきます。また、体調、天気が良ければ限られた時間ではありますが、少し公園を散歩したりといったことも計画します。



V 権利擁護に関すること

- ① 利用者のプライバシーが守られていると感じますか。

未回答	満足	やや満足	やや不満	不満
	15	2		

- ② 職員の障がい者虐待に対する意識について、どのように感じますか。

未回答	満足	やや満足	やや不満	不満
2	12	3		

- ③ 職員と利用者の良好な関係が築けていると感じますか。

未回答	満足	やや満足	やや不満	不満
	14	3		

自由記述欄





通園している全員が個人個人の個性を大切に一人一人の個性が発揮出来るようにしてほしいです。（大変かもしれませんが）

⇒ 事業所より そのように心して支援にあたります。

第二コスモスへの要望等

・ 本人と相談していただき、スイッチを使った作業など時間があればお願いしたいです。

⇒現在取り組んでいる作業内容が終わりましたら、検討します。

・ 土曜日課の時間をもう少し長くしてほしい。1人でボツンとする子がいない様に。

⇒土曜日課の午後は、利用者支援と同時に出来ないような業務（事務処理、環境整備等）に充てています。それにより、普段の利用者支援の質の向上を目指してまいります。ご家庭の都合もあるかと思いますが、何卒ご理解とご協力の程よろしくお願いいたします。どうしても必要な場合は、その都度タイムケアをご活用ください。

・ 細かいところまで見ていただいて感謝しています。本人写真を見るのがとても好きなので、クリスマスカードなどとても気に入ってよく見えています。できれば第二での写真をいただけると本人とのコミュニケーションの一部になるのでは…と思います。（購入させていただければありがたいです。）

⇒写真の取り扱いについては、外部へ出すことに全体の同意を得られていないため、今のところ販売等の予定はありません。どうしても必要な場合は、個別にご相談ください。