

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
21	18	85.7%

I 職員について(職員の質)

- ① 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
1	15	1	1	0

- ② よく声をかけ、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
2	14	2	0	0

- 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
1	16	1	0	0

- ④ 服装や身だしなみ、態度について好感、親近感がもてますか。

未回答	満足	やや満足	やや不満	不満
2	14	2	0	0

- 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
1	13	4	0	0

自由記述欄



日々情報共有をしっかりと下され、安心してお願い出来ています。本人も満足して通所しています。とても有難く感謝しています。



事業所より

ありがとうございます。今後も安心して利用できるよう、職員一同真摯に取り組んでまいります。



日課で特に変わったことがない為か、その日の過ごし方などよくわからない。毎日変化なしということだとらえていいのか。(1-①)



事業所より

連絡帳への記載内容については、各家庭でニーズが異なるようで、日常の様子を教えてほしい家庭、何かあった時だけ書いてほしい家庭と様々です。ご家庭のニーズに合わせて日ごろの様子は口頭もしくは連絡帳にてお伝えするように努めます。

☹ 設問の主旨がよくわからないが、こちらが聞いたことには答えてくれる
と思っている。(1-②)

⇒ 事業所より

設問がわかりづらく申し訳ありませんでした。職員から利用者に対してコ
ミュニケーションを取っているかどうかを伺ったものです。今後も言葉のない利用
者から、気持ちを引き出せるような関わりを続けてまいります。

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
1	15	2	0	0

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
1	15	2	0	0

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
	13	5	0	0

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
1	15	2	0	0

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
1	15	1	1	0

自由記述欄



週1日の利用なので、情報や配布物などのタイミングがずれてしまうこと
がたまにある。



事業所より

大変申し訳ありませんでした。ここ数年で週1~3日だけの通所となる方
の利用が増えました。どの方にも適切なタイミングでお知らせが届くよう、最
初の注意を払ってまいります。



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
3	10	4	1	0

- 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
3	11	4	0	0

自由記述欄



トイレのドアなどの改善はした方が良くと思います。



事業所より

ご不便をおかけして申し訳ありません。早急に業者と連絡を取り、修繕する手配を致します。



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
2	11	5	0	0

- 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
2	15	1	0	0

- 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
2	13	3	0	0

- 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
3	11	4	0	0

- 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
2	13	3	0	0

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
2	13	3	0	0

自由記述欄

- ☺
- ・ 送迎では本人が通えるように対応して頂き、感謝しています。ありがとうございます。
 - ・ 朝の早い時間から預かっていただき、本当に感謝しております。送迎も場所の変更にも対応していただきありがたいです。

⇒ 事業所より
 家庭からの要望については、出来る範囲で柔軟に対応してまいります。何かあればご相談ください。

- ☹
- 送迎は、どんなルートで送られているのかがわからずにいるので、教えていただけるとありがたいです。

⇒ 事業所より
 基本のルートはお知らせ出来ますが、曜日によって送迎場所が違う方がいたり、工事等でやむを得ず別のルートを使用することもあります。できる限り要望にお応えしたく必ずしも毎日同じルートを通るとは限らないことをご承知おき頂き、必要な方にはお知らせいたしますのでお申し出ください。また、いつもと到着時間が変更になる場合は、事前にお知らせするように努めます。

- ☹
- 土曜日課は出席していないのでわかりません。

⇒ 事業所より
 コロナ禍ということで、以前のように外出は出来ませんが、「出席したいな」と思って頂けるような内容を検討してまいります。

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
2	11	5	0	0

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
3	12	3	0	0

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
1	13	4	0	0

自由記述欄

- ・ 以前よりは対応が良い。
 - ・ 本人のこだわっている事に対応していただき、ありがとうございます。
- ⇒ 事業所より
ありがとうございます。

- 以前本人が手術を受ける時、あるお母さんに手術するんだってと聞かれたことがあります。どうして知っているのと思いました。子供から伝わる事はないとおもいます。
- ⇒ 事業所より
大変申し訳ありませんでした。個人情報扱いについて、職員間で再確認いたします。信頼を取り戻せるよう、精進してまいります。



第二コスモスへの要望等

- ・ 余暇支援など家庭では経験できないことを色々体験させていただき有難く思っています。言葉のない（本人の思いや伝えたいことはたくさんあると思っていますが）本人なので話を聞いても内容や様子のわからない事ばかりです。どんな事したのか、よかったことも悪かったことも、事細かではなくて良いので教えていただけるとありがたいです。
- ⇒口頭もしくは連絡帳にて、出来る限りお伝えするように努めます。
- ・ 我が子には家のほかに過ごすことができる場所が必要だと思ひますし、そうすることができるように努力して下さる職員の皆さんに感謝です。こういうアンケートをする、そして公表することの意味がよくわからなくて、すみませんが無回答です。
- ⇒承知いたしました。ニュース等で表面化する障がい者虐待の問題は、閉ざされた環境下で起こりやすいとされています。加えて約2年コロナ禍で、来訪者も少なく、事業所内で完結することが多くなり、閉鎖的な空間になりがちな環境でした。以前から、アンケートについては考えていましたが、このタイミングでやってみようと思ひ、皆さんにご協力いただいた次第です。説明不足で申し訳ありません。今後は年1回実施する予定でありますので、可能な範囲でご協力いただければ幸いです。- ・ 職員さんが病気のため退園され残念です。
- ・ 排便の失敗時、お尻がよく拭けていない為、においが感じられた時がある。できればシャワーで洗ってもらえるとありがたいと思ひます。

⇒対応が不十分で申し訳ありませんでした。今後同様のことがあった際は、シャワー浴を実施致します。

 - ・ いつもありがとうございます。楽しく過ごせている様で安心しています。
 - ・ グループホームはどうでしょうか…。（計画はありますか）

⇒法人内では予定がありますが、第二コスモスとしての動きはありません。