

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	19	90.5%

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
1	15	3		

- 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
	17	2		

- 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
	18	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
	18	1		

- 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
	19			

自由記述欄

- ・よく日頃観察してくれていると思います。
 - ・よく見ていただき感謝しています。第二コスモスでの様子も伝えていただき、家庭での様子を振り返る機会になりありがたいです。(日々なにげなく生活してしまっているの)
 - ☺ ・笑顔と元気があると思います。
 - ・職員さんの元気な挨拶でこちらも元気になります。
 - ・感染症発症の際には、誠実に知らせて下さり、予防できるので大変助かっております。又こういうところが安心して通所できることにつながっています。感謝です。
- ⇒ 事業所より
お褒めの言葉ありがとうございます。引き続き信頼関係の構築に努めます。



親子共々年令を重ねてきて今迄以上の支援が必要になってきました。職員の方々には大変かと思いますが、情報を密にして対応していただけるとありがたいです。



事業所より

歳を重ねてきて、これまでとは違った支援が必要になることもあるかと思いますが、その時々困り感をしっかりと受け止めて支援にあたりたいと思います。

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
	19			

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
	19			

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
	18	1		

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
	18	1		

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
	18	1		

自由記述欄



・プリントの内容の理解がしっかりできていない私が時々いるので、また提出期限を忘れてたり、家庭での問題がありご迷惑をおかけしています。すみません!!



事業所より

配布物の内容については、わかりやすい記載を心がけます。

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
1	15	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	4		

自由記述欄

- ・施設環境は良くしてくれていると信じていますが。
- ・所内に入る機会が少ないですが、職員の方が朝など動いていただいている様子を見かけることが多いです。感染症の対策は本当に大変だったと思います。ありがたかったです。
- ☺ コロナやインフルエンザなど感染予防にご配慮していただきありがとうございます。
- ・中の様子がわからないので、やや満足にしました。(すみません)

⇒ 事業所より

コロナ禍で所内に入る機会が減っており、中の様子が伝わりにくかったことと思います。もし見学等希望がありましたら、随時お知らせください。日頃の様子を知っていただく良い機会になると思います(*^-^*)



☹ 感染症はこわいので、できる範囲でマスクや手洗いなどの対策をこれからもお願いします。

⇒ 事業所より

引き続き感染症対策に努めます。

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	17			

- 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
1	18			

- 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
1	17	1		

- 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	16			

- 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
1	18			

- 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
1	16	2		

自由記述欄

- ・本人の立場になって計画されていると思います。
 ・日頃の様子を聞かせていただき、家庭での様子と合わせ、本人の気持ちをできるだけ尊重していけるよう考えていただいております。
 ☺ 毎日代がらずに楽しそうに行き、楽しかったと帰って来ます。助かっています。

⇒ 事業所より
 言葉のある方もない方も、行動の裏にある思いを汲み取り、個別支援計画に反映させ、それをもとに支援に当たっていきます。



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
1	16	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
1	16	2		

- 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	16	2		

自由記述欄

- ☺ ・中の様子はわからないので何とも言えませんが、送迎の際に本人と接し
てくださる様子や保護者とのやりとりから良好な関係だと信頼しております。

⇒ 事業所より ありがとうございます。

- 👤 ・子供達が自分を出せる子と出せない子がいると思いますが、出せない子
に対しての思い入れが良くわからない時があります。

事業所より

⇒ ご心配をおかけして申し訳ありません。日頃より、どの職員がどの利用
者に対しても分け隔てなく支援に当たっている所ですが、見えにくい気持ち
を汲み取りきれていない部分もあるかもしれません。知識と経験を積み
重ねてより良い支援につなげていきます。

- ☹ ・判断材料として良くわかりません。
・個別懇談の時、本人がずっと一緒にいることで、本人は聞きたくない事
も話さなければならない事もあるので、本人不在の時間も作っていただけ
るとありがたいです。（本人にもプラド?があると思うので）

⇒ 事業所より

個別懇談時の対応については、今年度より配慮させていただきます。
(前半のみご本人に参加して頂く等)

第二コスモスへの要望等

・いまは目の前の生活に精一杯でなかなかじっくり考えてお答えできずすいません。
これで一定期間、人と音から自分で避難できるようになればいいと考えて
います。

⇒ お忙しいところご協力いただきありがとうございます。事業所でも環境調整は不可欠で
すが、ご本人が少しでも生きやすくなるよう、自分を守る方法が一つでも身に付けられれば…と思
いますし、そのお手伝い出来るといいなあと思います。

・メンバー1人1人の個性が何となくですけど違うように感じます。

⇒ この一年間はこれまでに比べて利用者の入れ替えが多くありました。所内の雰囲気も変化し
ています。皆さん個性があって支援する側にとっても楽しい毎日です。「みんなちがってみんな
いい」とどの支援員も感じていると思います。

・土曜日課や行事などを通して、皆さんと楽しく活動する喜びを味わえるように
支援よろしくお願ひします。

⇒ 皆が楽しく過ごせるような計画づくりに努めます。

・体力維持を考えてほしいです。

⇒ 年齢を重ねて、誰もが悩むところかもしれませんが、ご家庭と相談しながら、今出来ることに
取り組んでいます。

・固定曜日のみの通所で入浴もしていただいているので時間もないと思います
が、ドライブ、買い物、〇〇会など皆さんと一緒に引きつづきイベントに参加できると
うれしいと思います。

⇒ 時間をうまく使って、ご希望に添えるよう努めます。