

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	15	71.4%

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
2	13			

- 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
	15			

- 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
	15			

- 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
	14	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
	14	1		

自由記述欄

- ・いつもていねいに対応してくれて有り難いです。
- ・I-④ 気にしてみていないというか、そんなに気になったことはない。支援に支障をきたさなければ問題ないと思います。
- ・親子共々色々と気にかけていただき、ありがたく思っています。出来事などその都度伝えていただくことで、本人の様子を知ることが出来ています。
- 😊 職員さんの明るさに、やさしさに感謝しています。
- ・その日の出来事などノートに詳しく書いてくれるので、その日に何があったのかわかるので息子との話の話題ができてありがたいです。
- ・いつも明るく声がけ話をしてくれて元気をいただいています。母の体調もいつも気にかけて下さり感謝しています。

⇒ ありがとうございます。良いところは継続出来る様に職員全員で周知いたします。



⇒



・娘が良い笑顔で家を出て、帰りは良い顔で帰って来てほしいです。ストレスがなく（むずかしいですが）。

⇒ 私たちも、利用者さんたちの笑顔に、出来る限りたくさん会えるように、支援を継続していきます。

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
	15			

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
	15			

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
	15			

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
	14	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

未回答	満足	やや満足	やや不満	不満
	13	2		

自由記述欄



・一週間分なので大変だと思いますが、忘れる事なく配布して頂いていて有り難いです。

・配布物などわかりやすくできていると思うのですが、家庭のうっかりだったり、内容を理解できていなかったりで、逆にご迷惑をおかけしてしまっているように思います。

⇒ 以前ご指摘を受けてから、滞りなく配布物がお手元に届くように努めております。今後も同様に対応していきます。



⇒



・物事が解りやすいですが、うちの娘にあっていくかがよくわからない時があります。

⇒

・例えばどういったことでしょうか？直接お話しできる際にでも、もう少し具体的にお伝えいただければ、改善するように努めます。

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
	12	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
	13	2		

自由記述欄



・感染症も広がる事なく対応されていたと思います。
 ・清掃はふだんみている訳ではないが、きちっとやられていると思う。
 ・手洗いが不十分だったり、マスク着用が難しかったりと衛生管理が難しい利用者が多い中、感染対策を頑張ってやっていただいていると思います。
 ・やや満足と記入しましたが、ほとんど来所しないのでわかりませんが、適切に行われていると思います。



⇒



・病気になった時の医者の通院が我が家ではうまくいきません。こんな時どうすればいいのか？

・ワークスに行く事が少ないので、あまり中の事はわからない。

⇒

・病気になった時の対応についてですが、まずは相談支援専門員にご相談頂き、該当するサービスが利用できるかご確認ください。

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	13	1		

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	14			

- 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	14			

- 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
	14	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	1		

- 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	1		

自由記述欄

- ・拒否があったりなかなか対応が難しいとは思いますが、よく考えて行ってもらっているのも、不満はありませんが、今後も引き続き継続して行って欲しいと思います。
- ☺
- ・土曜日課に関しては、毎回楽しく楽しみにしています。色々考えて利用者達を楽しませようとしてくれるので、親として感謝です。
- ⇒ こちらこそ、ありがとうございます。みんなで楽しめる内容を今後も考えていきます。

- 👤 ・家族の考えとワークスの見方考え方が一致していない事があります。

- ⇒ ・例えばどういったことでしょうか？直接お話しできる際にでも、もう少し具体的にお伝えいただければ、改善するように努めます。

- ☹
- ・楽しく行事に参加出来ていると思われるのですが、様子がいまいちわからず、本人に聞くことも出来ずです。でも帰ってきたときの本人の様子を見て、落ち着いて過ごせたのだろうと感じています。

- ⇒ 可能な範囲で、連絡帳や口頭にて、様子をお伝えするように努めます。

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
	14	1		

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
	14	1		

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	1		

自由記述欄



・職員をととてもたよりにしています。



ありがとうございます！



・職員と波長が合わない事があると思う。お互いは人と人なので。

職員としては、誰にても分け隔てなく接するように努めております。何



かご意見がある際は、具体的にその時にお知らせ頂けるとありがたいです。

第二コスモスへの要望等

- ・いつも相談にのってアドバイスもいただき感謝しています。
- ・仲間との関係性もありお手数をおかけしていますが、いろいろ工夫していただいてありがたく思っています。
- ・排せつの失敗など日頃見られますが、今後も対応をよろしくお願いします！
- ・本人が楽しんで通所していると思うので満足。
- ・職員みんなに声をかけていただき、みんなに見守っていただいていると感じています。
- ・年齢が上がってきているので、むずかしい面も出ていると思います。
- ・本人も楽しく通所できているので親として嬉しいです。散歩は続けてほしいです。
- ・土曜日利用にも参加させていただけるようになり本人も満足しているようでとても感謝しています。ありがとうございます。