

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
18	17	94.0%

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
	16	1		

- 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
	16	1		

- 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、親近感がもてますか。

未回答	満足	やや満足	やや不満	不満
	15	2		

- 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
	16	1		

自由記述欄

・日頃よく子供の変化に気が付いて声かけしてくれていると思います。
 ・朝など送って行った時に、日頃の様子や相談したい事など話していただいたり聞いていただいたりしてもらい、安心してお願いできています。
 ・毎日楽しく元気に通所できているのは職員の皆様のおかげだと思っています。
 ・子供の事だけではなく「お母さん元気?だいじょうぶ?ゆっくり休んでくださいね」と声をかけて下さる職員さんがいて、いつも元気をいただいています。笑顔と優しい言葉で話して下さると相談や日頃の困り事も話しやすく感謝しています。

⇒ ・今後も利用者さんや保護者の皆様に、親しみを持ってもらえるような対応を心がけていきます。

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
	14	3		

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	2		

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	2		

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
	15	2		

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
	13	4		

自由記述欄

- ・体調急変時や緊急連絡時など対応が大変だと思いましたが、よろしくお願いいたします。
- ・配布物等わかりやすくなっていると思います。情報の発信も良いと思われます。
- ・II-⑤について、週1日利用なので情報のタイミングが時々ズレてしまうのはしかたないと思っています。
- ・パンやかすてらなどの販売のお知らせも欲しいです。

⇒

- ・配布物は、時折他の方の所に入れてしまう等の間違いが発生しているので、再確認を徹底し間違いのないように努めます。

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
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

・感染症予防はよくしていただけていると思います。それでも流行してしまうのはしかたないと思われま

す。
・マスク着用の指導等は引き続きお願いします。

・中の様子はわからないのでお答えできないのですが、やっていただけていると思います。

⇒ ・感染症は入ってくるのを止めることは難しいことですが、万が一所内に入ってきても拡げない事を目指して、日々感染症対策を励行していきます。

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	13	2		

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	15	1		

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	15	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
	15	2		

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
	16	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
	15	2		

自由記述欄

- ・体調に合わせて通所させて頂けるので助かります。
- ・言葉のない本人なので、行事や土曜日課がどうだったのかわかりませんが、「行きたくない」アピールはないので、本人なりに楽しんでいるのでは…と思って見えています。
- ・本人、家族の意見がきちんと反映されていると思います

⇒ ・行事や土曜日課等については、利用者さんに楽しみになる様な内容を、今後も検討していきます。

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
	14	3		

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	13	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
1	14	2		

自由記述欄

- ・虐待について本当に難しいと思われませんが、色々考えていただき対応してくださりありがたく思っています。
- ・我が子については、本人の意思や思いをくみ取ろうと日々関って下さっている様子がうかがえます。本人も通所を楽しみにしていますし、仕事もムラはありますが(体調によって)好きです。良好な関係が築けていると思います。

⇒ ・虐待が起こる背景等を学習し、虐待事業の発生防止に努めます。

第二コスモスへの要望等

・ベビーカステラ(一口かすてら)はもう少し甘みが薄い方が美味しいと感じました。形状や味のバリエーションがあれば直良いと思います。企業努力に期待しています。

⇒現状のかすてらは大変好評を頂いております。材料量については今後の検討材料とさせて頂きたいと思えます。

・連絡帳に赤ペンで記載するのはやめてほしい。

⇒こちらからどうしてもお伝えしたい記載の場合は、注目していただきたく黒以外の色で書く場合があります。特段の理由がない場合は黒系の色で書くように周知いたします。

・将来必要となってくる支援(サービス)や制度の話が聞きたいです。

⇒勉強会、研修等の情報は今後も共有させていただきますので、その際は参加をご検討ください。