

満足度調査 「サービスに関するアンケート」の結果

平成30年10月にご協力頂いたアンケートの結果を、書面にてご報告致します。
1月の家族会で口頭報告させて頂きました。
回収率 85% (配布48/回収41)

項目	(人)				
	はい	いいえ			
1 利用開始の際に、支援内容や方法についての十分な説明はあったか?	41				
2 利用開始の際に、事業所の理念や方針について説明があったか?	40	1			
3 利用開始の際に、支援に関わる諸費用について説明があったか?	38	3			
4 事業所での利用者の様子が、事業所たよりで分かりやすく伝えてあるか?	38	3			
5 健診、歯科検診の結果が事業所から伝わっているか?	41				
6 献立表やサンプルなどで、食事内容が分かりやすくなっているか?	41				
7 利用者の食事などの食べ方の様子は、必要に応じて、分かるか?	40	1			
8 事業所での感染症の際は、状況を必要に応じて連絡があるか?	41				
9 災害・不審者侵入など利用者の安全に関わる事態が発生した際の連絡が届くようになっているか?	37	4			
10 家族会や懇談日、家族などが支援や活動に参加する機会はあるか?	36	5			
11 支援について、意見や意向を伝える機会があるか?	41				
12 苦情や意見に対して、事業所からの十分な回答があるか?	41				
13 事業所や家庭の様子の情報交換がなされているか?	40	1			
14 日常的な情報交換に加え、相談や個人懇談の機会があるか?	40	1			
15 困ったことなど気軽に相談できるか?	40	1			
16 事業所での生活全般を通して、利用者は楽しく過ごさせているか?	41				
17 利用者や家庭のことについて、相談した内容が他にもれていないか?	41				
	満足	やや満足	やや不満	不満	なし
1 支援の内容や経費について、利用開始の説明に満足しているか?	29	12			
2 事業所や園庭など施設・設備に満足しているか?	21	17	3		
3 利用者に提供されている余暇活動に満足しているか?	22	17	2		
4 事業所での交友関係、人間関係に満足しているか?	23	17	1		
5 食事などに満足しているか?	28	13			
6 睡眠・排泄・着脱など生活面の配慮に満足しているか?	22	16	3		
7 健診、健康状態の日常できな確認など健康管理体制に満足しているか?	32	9			
8 利用者の怪我や病気の際の対処方法に満足しているか?	29	11	1		
9 施設、設備など生活場面の衛生管理に満足しているか?	29	12			
10 災害・不審者侵入の対応など安全管理体制に満足しているか?	27	14			
11 利用者や家庭などへの、職員の姿勢や言動に満足していますか?	32	8	1		
12 事業所の職員のチームワークや雰囲気は満足していますか?	32	8	1		

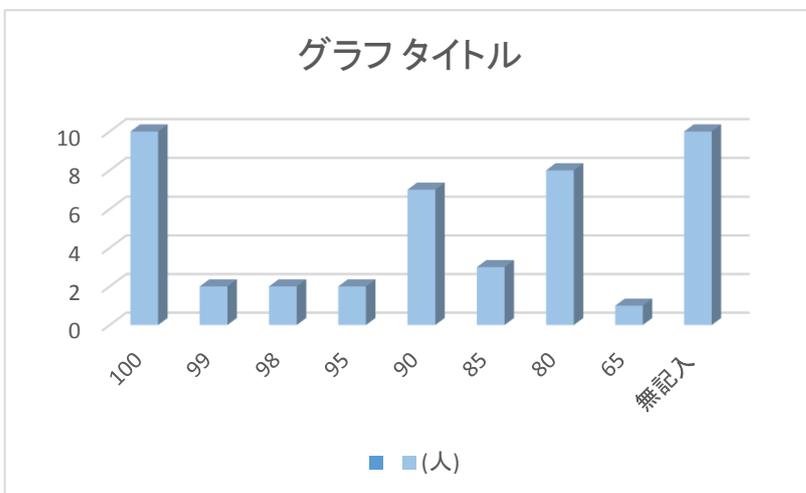
- ・利用開始の際に、事業所の理念や方針について説明があったか？(1) ⇒毎年、契約時に説明をしています
- ・利用開始の際に、支援に関わる諸費用について説明があったか？(3) ⇒契約書類の重要説明書に記載しています
- ・事業所での利用者の様子が、事業所たよりで分かりやすく伝えてあるか？(3) ⇒コトノハたよりで紹介しています
- ・利用者の食事などの食べ方の様子は、必要に応じて、分かるか？(1) ⇒1/年 プラン書を配布しています。参観下さい。
- ・災害・不審者侵入など利用者の安全に関わる事態が発生した際の連絡が届くようになっているか？(4)
⇒1/年 警察署員の指導のもと 不審者対応訓練を実施している。コトノハたよりにて紹介
- ・家族会や懇談日、家族などが支援や活動に参加する機会はあるか？(1) ⇒行事参加やいきいきボラをお願いしています
- ・事業所や家庭の様子の情報交換がなされているか？(1) ⇒連絡帳、面談、要望書で行っています
- ・日常的な情報交換に加え、相談や個人懇談の機会があるか？(1) ⇒面談を2/年実施しています
- ・困ったことなど気軽に相談できるか？(1) ⇒傾聴できる環境に努めますので、いつでもお気軽にご相談下さい
- ・事業所や園庭など施設・設備に満足しているか？(3)
- ・利用者に提供されている余暇活動に満足しているか？(2)
- ・睡眠・排泄・着脱など生活面の配慮に満足しているか？(3)
- ・利用者の怪我や病気の際の対処方法に満足しているか？(1)
- ・利用者や家庭などへの、職員の姿勢や言動に満足していますか？(1)
- ・事業所の職員のチームワークや雰囲気は満足していますか？(1)

ご意見・ご要望の記載

- ・利用者の持ち物がかばんに入らず、衣類を保管してほしい
- ・活動別の利用者の様子を詳しく教えてほしい⇒連絡ノートで知りたい内容を記載して頂くと返答します
- ・火災、地震、浸水時の対応ができていいのか心配⇒避難訓練、水害など災害想定をして訓練をしています
炊き出し訓練、備蓄、非常持ち出しを準備しています
- ・いつも相談に応じてくれ感謝している
- ・細やかなサービスをしてもらっている
- ・以前にくらべ、帰宅時に笑顔が見られる
- ・行事の際に職員のチームワークの良さを感じた

※契約説明の日に、今後の対策などお伝えしています。

相対的な利用者満足度(%)は？



(%)	(人)
100	10
99	2
98	2
95	2
90	7
85	3
80	8
65	1
無記入	10

<考察>

- アンケート用紙が表裏の両面に気付かなかった方(3名)がおられたため、
今後は、下欄に⇒や裏に続くなどの案内が必要
- 問17の問い方が「はい」「いいえ」の回答が不適切であり、回答を訂正された
方がおられ、要検討である。
- 「事業所だより」について、「コトノハだより」として明記することで
問い方の焦点が分かり易かったと思う。
- 食事の献立については、医療ケアの方が対象外になる為、配慮が必要
であった。(一部無回答があった)
- 支援経費についての十分な説明があったか?という問いに2名の方が
いいえと回答されたが、契約時に分かり易く説明が必要。
- 災害訓練、不審者対応訓練、備蓄については、コトノハだより等で
紹介しているが、十分に周知されていないため、契約時に説明する。
- 事業所の様子をもっと知りたいという方については、毎月参観日をコトノハ
だより以外にも、紹介していく。
- 事業所の施設・設備への不満については、このアンケートでは要因分析が
難しく今後、別の機会に調査の必要がある。
- 余暇支援について「やや不満」が2名おられるが、余暇支援の内容の工夫も
行っていくが、現在の余暇支援のあり方や様子を実際に紹介する。