

# わきあいあい 利用者満足度調査 2022

社会福祉法人 クムレ わきあいあい



# 目次

概要 .....	3
アンケート結果 .....	4
まとめ .....	15



## 概要

### 【目的】

わきあいあい利用されている本人、ご家族対象にアンケートを実施し、集計結果をクムレ HP での公表、家族会で結果をお伝えする。

結果に基づき、サービス内容の改善、更なる満足度の向上を図る。

【アンケート対象者】23 名 わきあいあい 利用者（保護者・家族）

【実施方法】択一式 一部 自由記述

【回答数】21 名

※回答数についてはパーセントで表示しています。（一部設問に対し、回答未記入の方がいました。）

# わきあいあい 利用者満足度調査(2022年)

21 件の回答

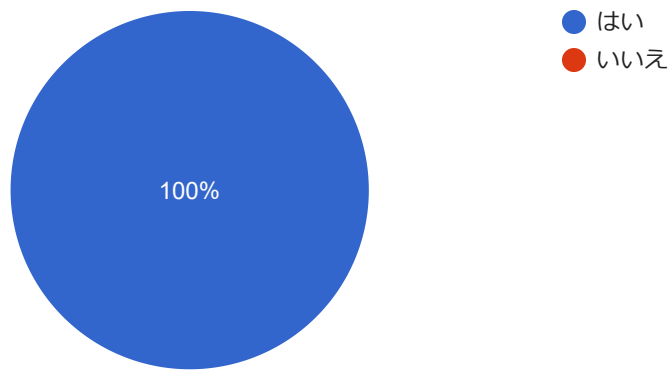
[分析を公開](#)

現在利用されている事業所についてお伺いします。

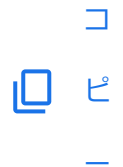
利用開始の際に、支援の内容や方法について、事業所から説明がありましたか



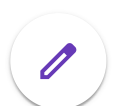
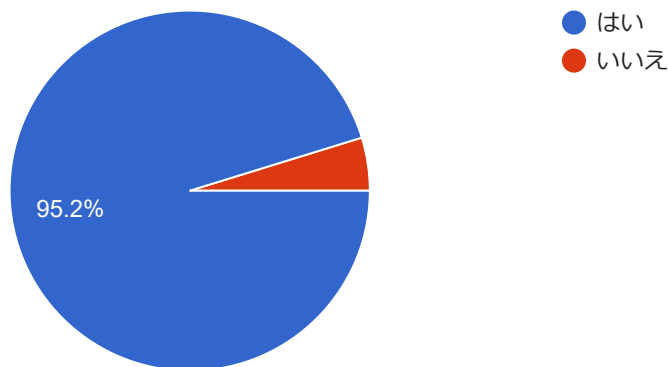
21 件の回答



利用開始及び契約の際に、事業所等の理念や方針について、事業所から説明がありましたか



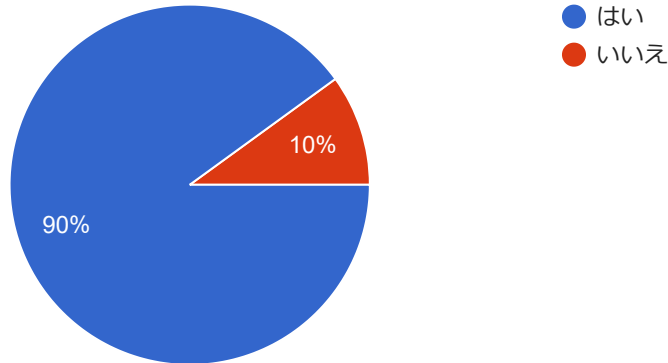
21 件の回答



利用開始の際に、支援にかかる諸費用について、事業所から説明はありましたか



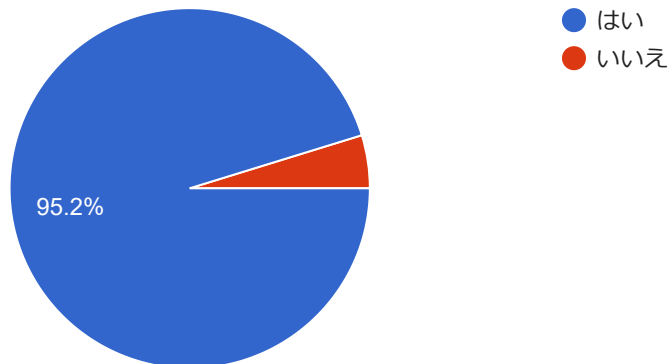
20 件の回答



事業所での利用者の様子が、「わきあいあい通信」「ケアコラボ（連絡帳）」等で、分かりやすく伝えられていますか



21 件の回答

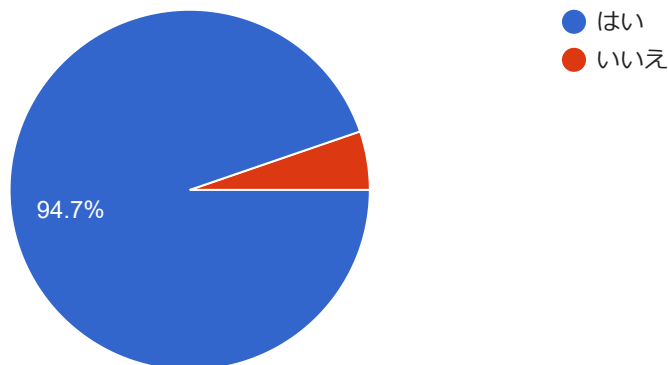


健康診断・歯科検診等の結果について、事業所及び医療機関から伝えられていますか



(健診実施者のみ)

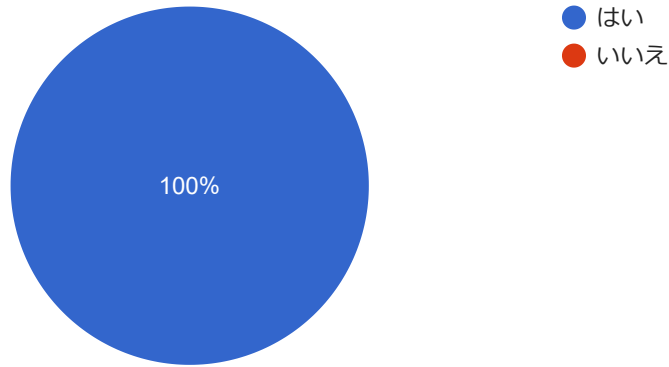
19 件の回答



献立表・ケアコラボなどで、毎日の食事等の内容がわかるようになって  
いますか



20 件の回答

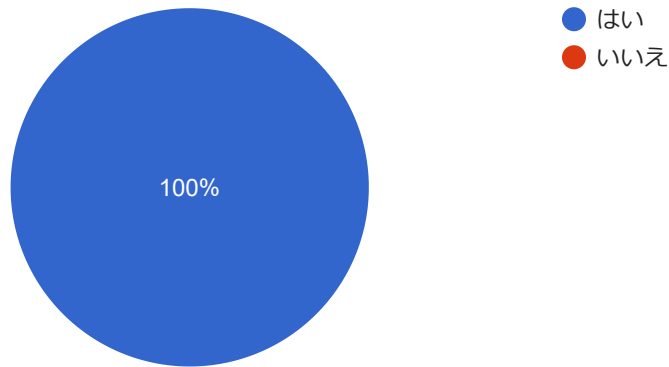


利用者の食事等の食べ方の様子は、必要に応じて連絡されていますか



(摂食嚥下を評価しリハビリテーション実施計画書案を4回/年配布してい  
る)

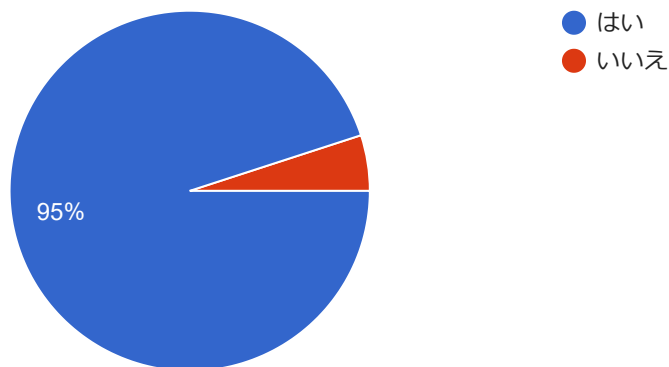
21 件の回答



事業所内で感染症が発生した際には、その状況等、必要に応じて連絡があ  
りますか



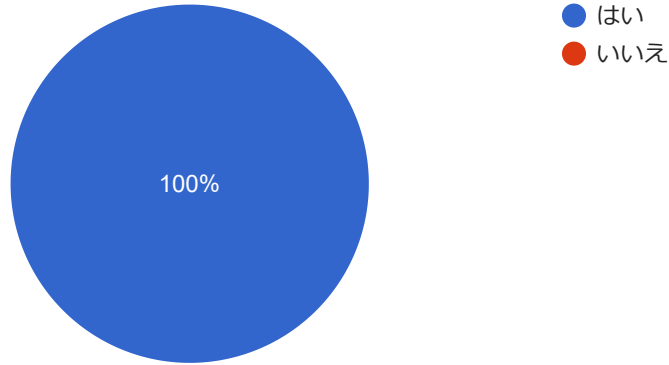
20 件の回答



災害・不審者侵入時等、利用者の安全に関わる事態が発生した際には、その状況について、必要に応じて連絡が届くようになっていませんか



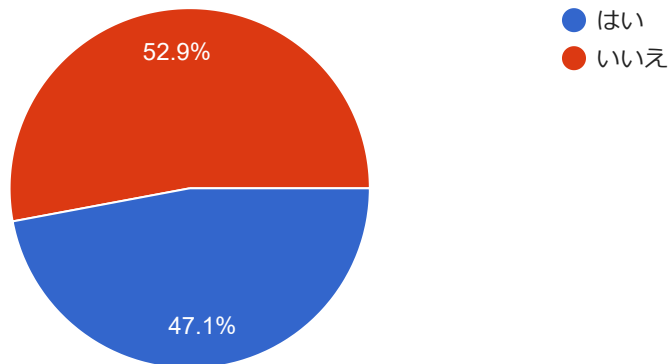
21 件の回答



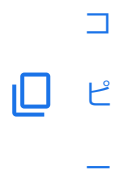
家族参観日、ボランティア等、家族等が支援や活動に参加する機会がありますか



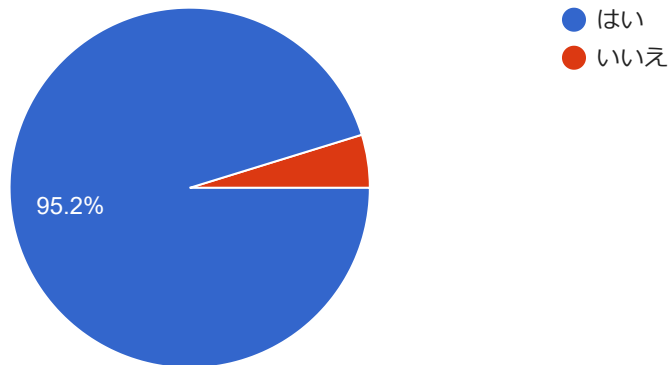
17 件の回答



事業所の支援について、利用者・家族が意見や意向を伝える方法または機会がありますか



21 件の回答



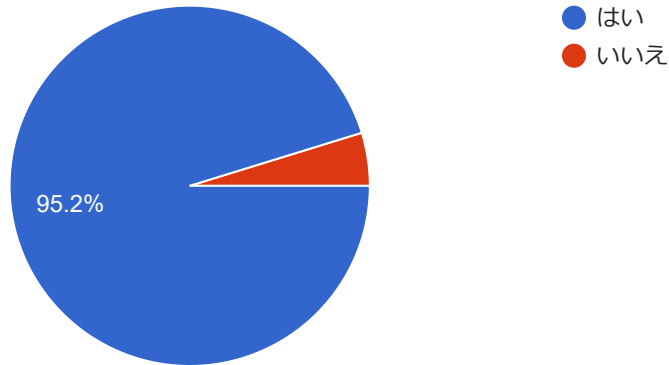


家族等からの苦情や意見に対して、事業所から十分な回答や説明がありますか

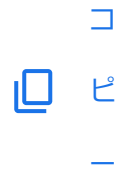


(例：懇談、事業所便り、掲示、口頭での説明等)

21 件の回答

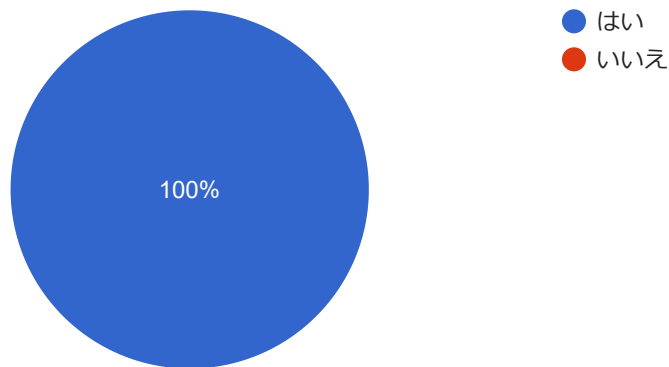


事業所や家庭での本人の様子について、日常的に職員等と情報交換がなされていますか



(例：送迎時の会話、連絡帳、ケアラボ、家族会、懇談等)

21 件の回答

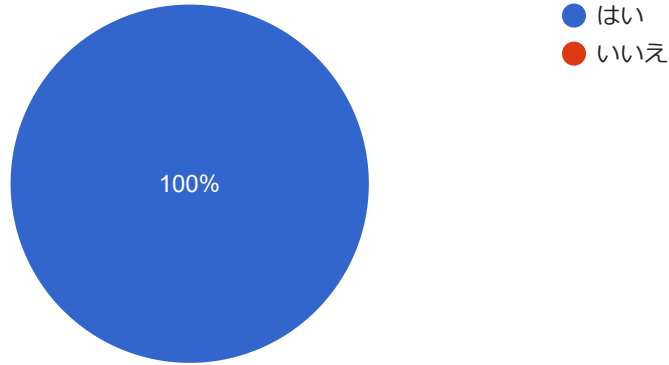






日常的な情報交換に加え、相談や個人面談の機会が設けられていますか

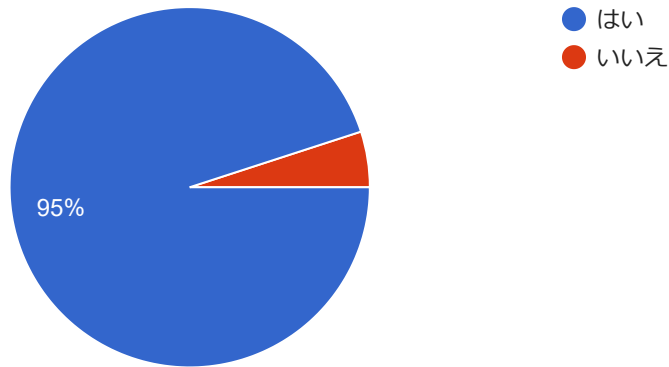
21 件の回答



困ったことや気になることがあった時に、事業所に気軽に尋ねたり相談したりすることができますか



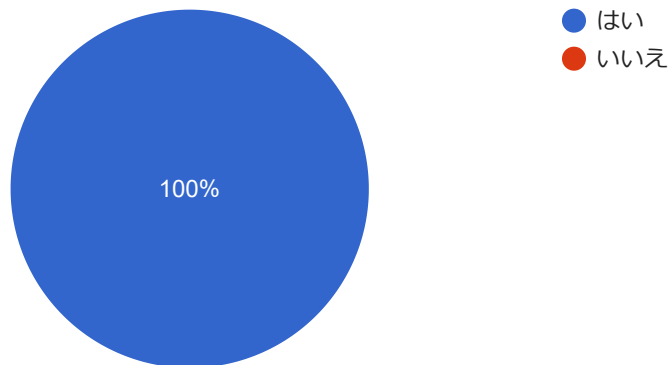
20 件の回答



事業所での生活全体を通して、利用者は事業所で楽しく過ごせていると思いますか



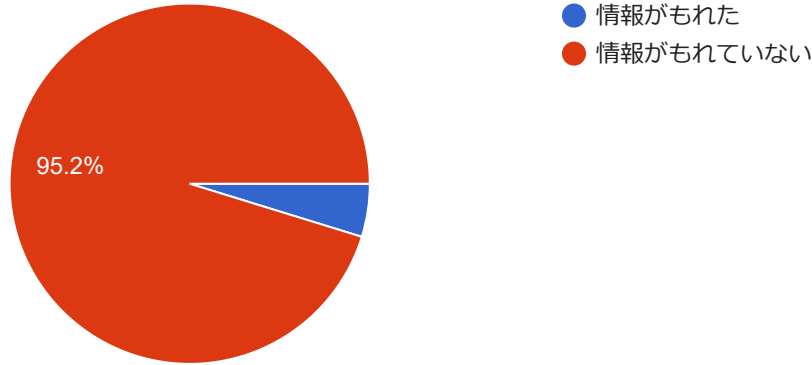
18 件の回答



利用者や家庭のことについて、事業所に相談した内容が、他の人に漏れていたというような経験がありますか (令和3年4月～)



21 件の回答

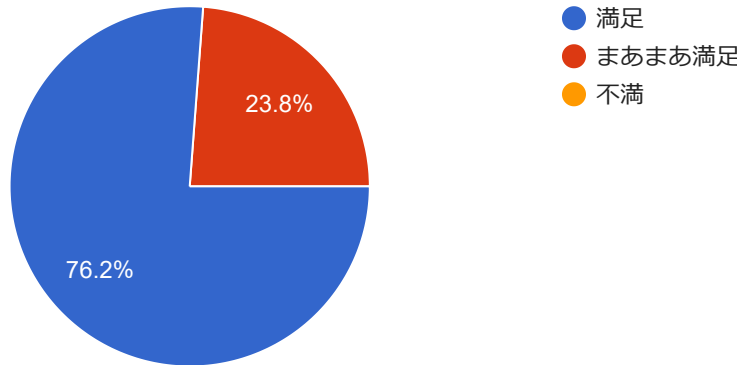


2. 現在、利用者が通っている事業所に対する、あなたの満足度について伺います。

支援の内容や経費などについての、利用開始前の説明には満足していますか



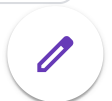
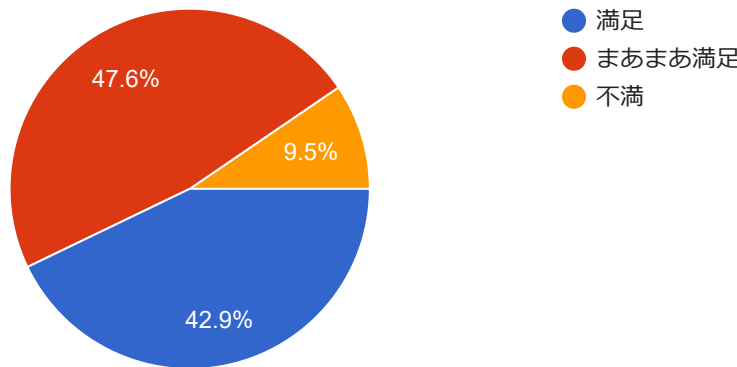
21 件の回答



事業所など、施設・設備に満足していますか



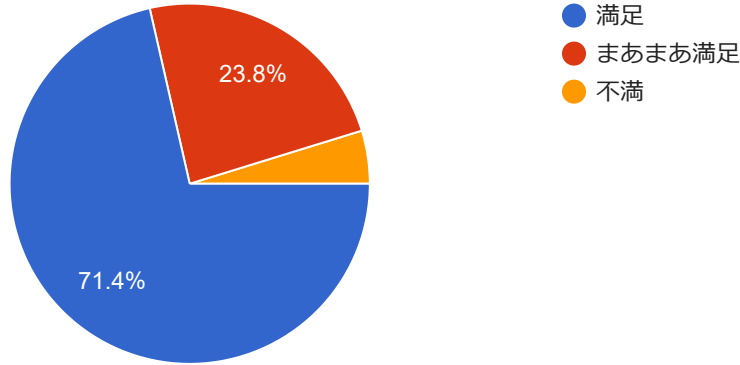
21 件の回答





### 事業所が利用者に提供している余暇活動等に満足していますか

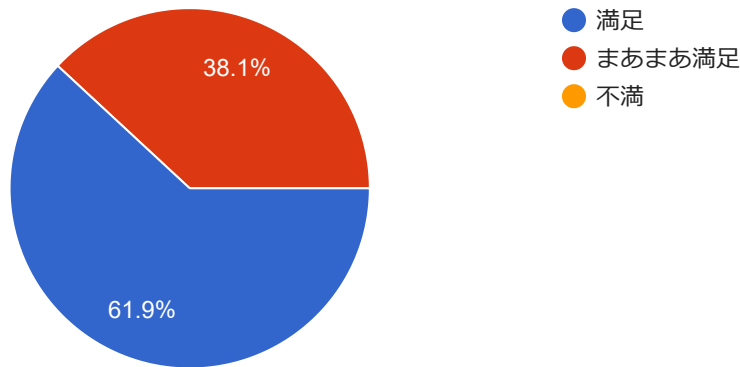
21 件の回答



### 事業所での生活の中での交友関係など、利用者の人間関係に満足していますか



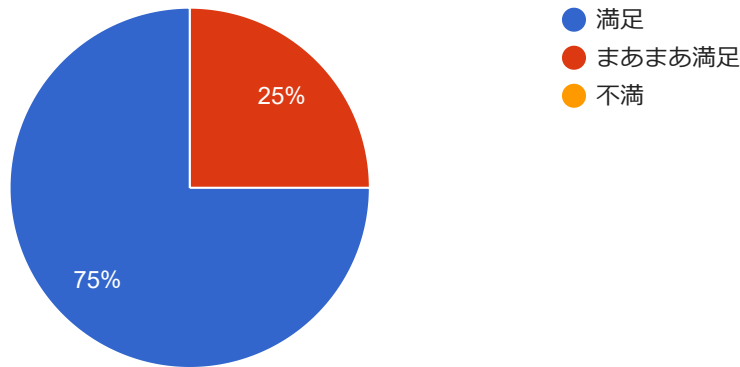
21 件の回答



### 利用者の食事等に満足していますか



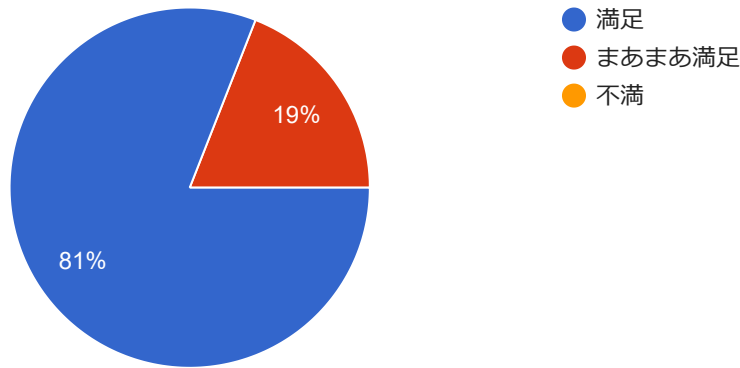
20 件の回答



排泄・衣服の着脱など、利用者の生活面での配慮に満足していますか



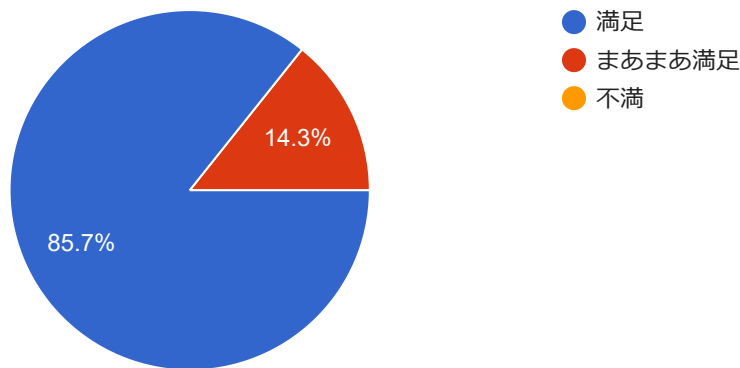
21 件の回答



健診・健康状態の日常的な確認など、利用者の健康管理体制に満足していますか



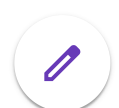
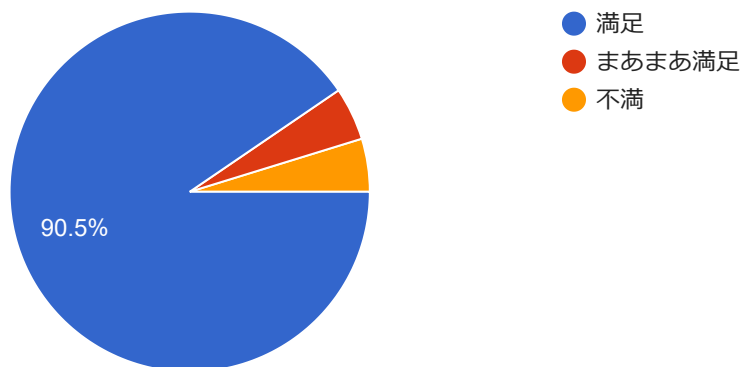
21 件の回答



利用者が事業所で怪我をしたり、病気になったりした場合の、事業所の対処の仕方に満足していますか



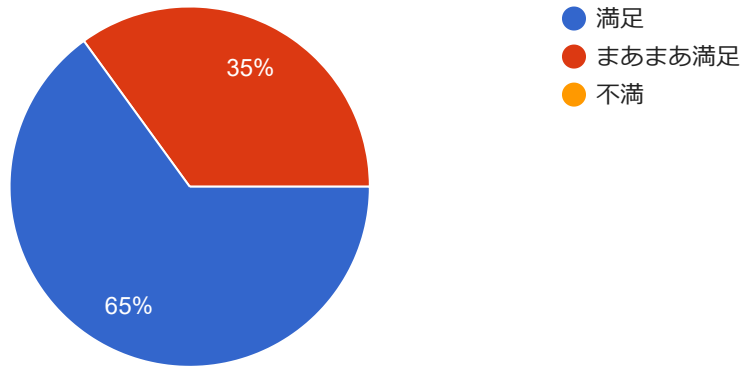
21 件の回答



### 施設・設備や生活場面での衛生管理体制に満足していますか



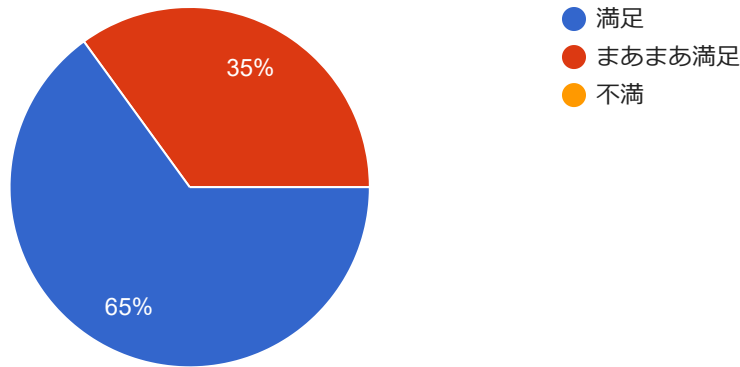
20 件の回答



### 災害・不審者侵入時の対応などの安全管理体制に満足していますか



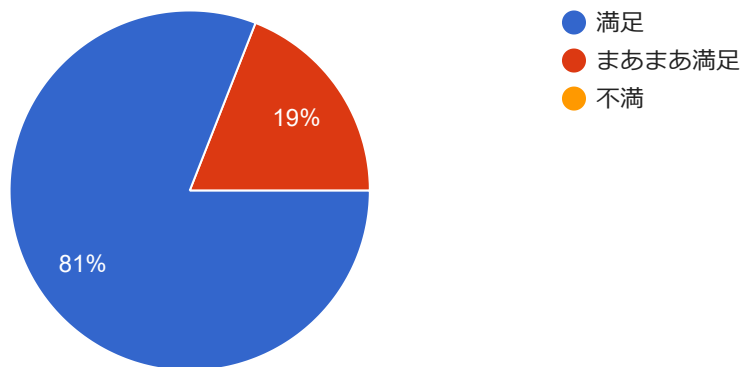
20 件の回答



### 利用者や家族等への、職員の姿勢や言動に満足していますか



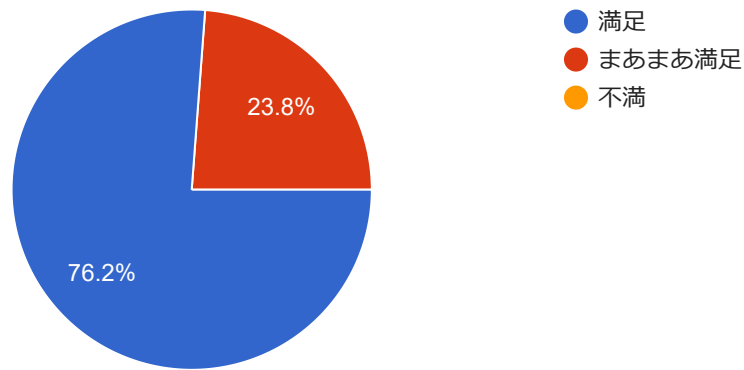
21 件の回答



### 事業所の職員のチームワークや雰囲気には満足していますか



21 件の回答

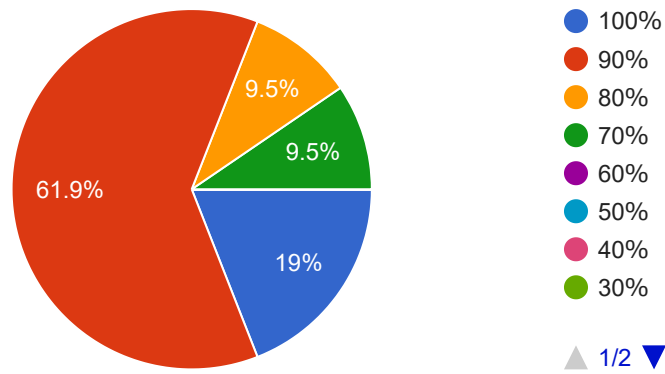


### 相対的な利用満足度

### 該当する数字を○で囲んで下さい (100%)



21 件の回答



その他



## ご意見がありましたらお書きください(自由記述)

10 件の回答

個人の持っている能力を発揮できる場が欲しいです。

時々アンケートを出されるのが良い。

いつもお世話になりありがとうございます。個別の課題ではこちらの希望を取り入れて日々取り組んで頂いており、毎日継続することで本人も苦手なことに意欲をもってチャレンジする姿が見られるようになりました。

ケアコラボの導入で毎日の様子が写真入りで分かり易く確認でき、連絡も取りやすくなりました。現在はこちらからサイトをひらかないと内容が確認できないのですが、新しい投稿やお知らせがあった時にはスマホに通知が来たらいいなと思います。システム上難しいのかもしれませんがよろしくをお願いします。

わきあいあいのサービスには満足している。

わきあいあいの施設(建物)が狭いので、将来的にはリノベーションを含めて、拡張または移転を検討して欲しい。

連絡帳、ケアコラボ等で情報交換、本人の日中活動や表情などわかりやすくなりありがたいです。

また、コロナ禍ではありますが対策をとりながらの行事や活動などしていただき嬉しく思います。本人も楽しく通所できていることがありがたいです。

旅行や料理をしたり、訓練を頑張ろうと思います。陶芸で猫、犬、鳥、カメをもらおうと思います。

いろいろな角度から支援を考えていただいて本当に感謝しています。

今現在気になることがあれば、連絡もしやすくとても安心しています。引き続きご支援よろしくをお願いします。

ケアコラボについて。複数の施設利用の場合、事業所ごとに見やすくしていただき、ありがたいように思います。また、こちらから記入することもあるので(今はコメント欄を利用)、こちらからの発信もあれば助かります。

事業所の内部に関しては、なかなか見学する機会がなく(コロナのこともあるので)、災害、不審者などは幸いにしてそのようなことがないので、答えにくい部分ではあります。活動についてはどうしても制限がありますが、先日のようにお出かけもあると本人も楽しそうでした。検診については結果がこれからなので色々考慮して70にしました。

あたたかい雰囲気づくりをして下さって満足しています。ありがとうございます。

おりがみ、色鉛筆が不十分。折り紙の本があったらいいな。

このコンテンツは Google が作成または承認したものではありません。 [不正行為の報告](#) - [利用規約](#) - [プライバシーポリシー](#)

Google フォーム







## まとめ

この度はお忙しい中、わきあいあい「利用者満足度調査」にご回答をお寄せいただきありがとうございました。

お寄せいただいたご意見につきましては、事業所、法人で共有し、今後の運営に活かしてまいります。

### 特にお伝えしたい点

#### ●相対的な利用満足度について

90 パーセント以上の満足度とお答えいただいた方が、回答の 8 割を超えており、概ねご満足いただいているのではと思います。ありがたい評価に甘えることなく、今後もサービス向上に努めてまいります。

#### ●家族参観日、ボランティア等、家族等が支援や活動に参加する機会がありますか（設問 1-10）

「いいえ」の回答が「はい」を上回っており、回答未記入の方もいらっしゃいました。

回答欄に現状をご理解くださり、「コロナ禍」とご記入いただいた方もいらっしゃることに、心苦しい思いをしています。感染予防や拡大防止対策を検討の上、実施を検討して参ります。

#### ●事業所など、施設・設備に満足していますか(設問 2-2)

「まあまあ満足」「不満」で過半数を超えていました。

大きな施設改修は直ちには難しいですが、備品の配置やレイアウトの見直しなどを今後行い、安心安全にお過ごしいただけるようにしたいと思います

2022 年 12 月

わきあいあい 管理者 稲垣 俊吾