



# わきあいあい 利用者満足度調査 2023

12月20日

社会福祉法人クムレ

わきあいあい

## 目次

概要	...2
アンケート結果	...3
まとめ	...12

## 概要

### 【目的】

わきあいあいを利用されているご本人、ご家族等を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、ご家族等への発信を行い、結果をお伝えする。

結果に基づき、サービス内容の改善、さらなる満足度の向上を図る。

### 【アンケート対象者】

27名 わきあいあい 利用者・ご家族等

### 【実施方法】

択一式 一部自由記述

### 【回答数】

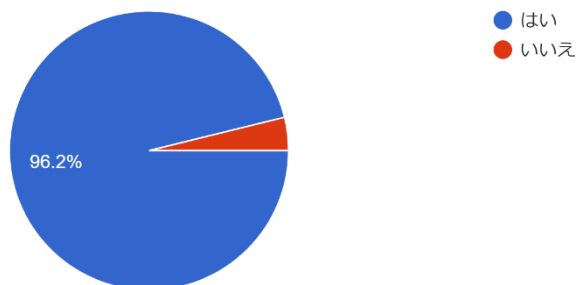
26名

(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、解答未記入を含んでいます。)

## 1. 現在利用されている事業所についてお伺いします。

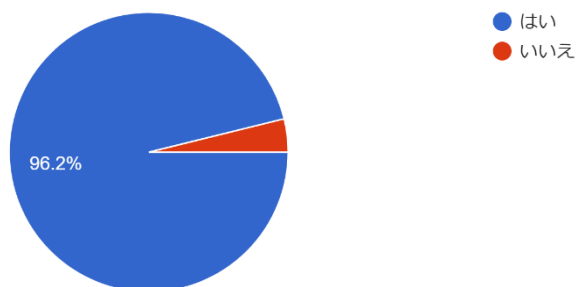
利用開始の際に、支援の内容や方法について、事業所から説明がありましたか

26 件の回答



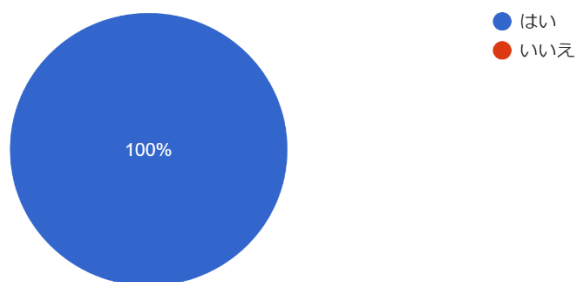
利用開始及び契約の際に、事業所等の理念や方針について、事業所から説明がありましたか

26 件の回答



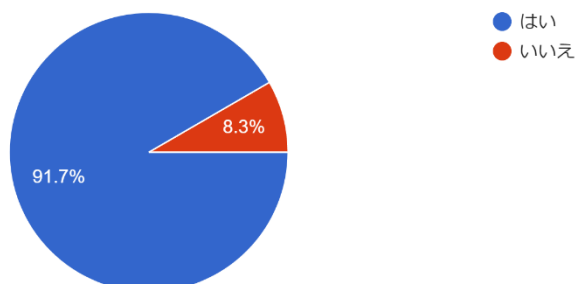
利用開始の際に、支援にかかる諸費用について、事業所から説明はありましたか

26 件の回答



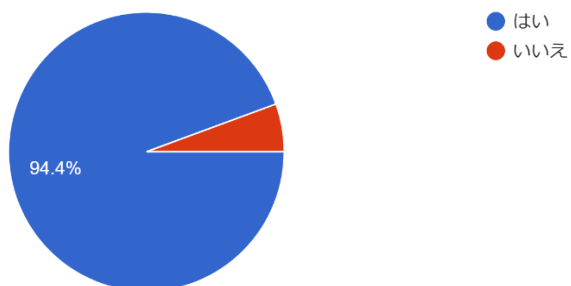
事業所での利用者の様子が、「ケアコラボ（連絡帳）」等で、分かりやすく伝えられていますか

24 件の回答



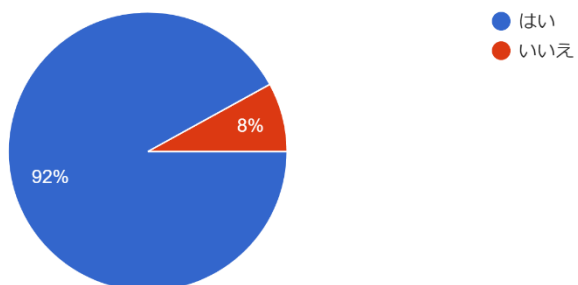
健康診断・歯科検診等の結果について、事業所及び医療機関から伝えられていますか

(健診実施者のみ)

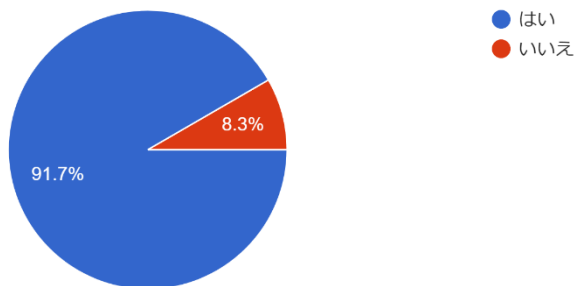


献立表・ケアコラボなどで、毎日の食事等の内容がわかるようになっていますか

25 件の回答

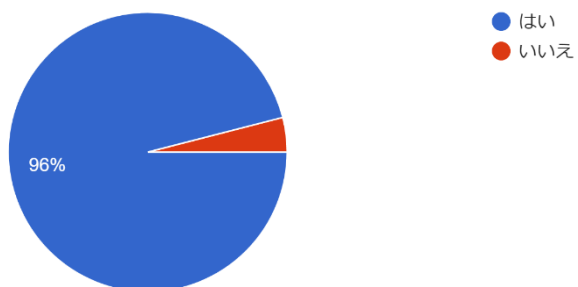


利用者の食事等の食べ方の様子は、必要に応じて連絡されていますか(摂食嚥下を評価しリハビリテーション実施計画書案を 4 回/年配布している) 24 件の回答

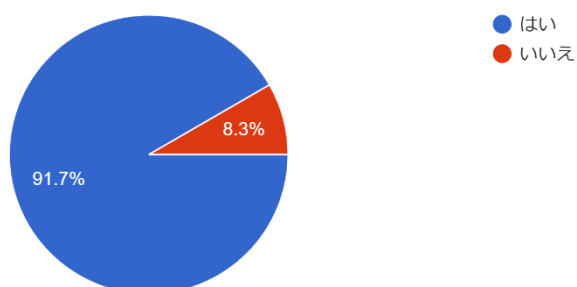


事業所内で感染症が発生した際には、その状況等、必要に応じて連絡がありますか

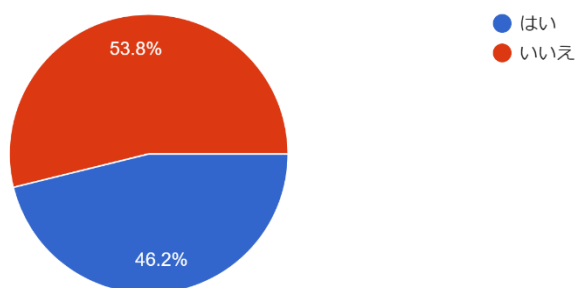
25 件の回答



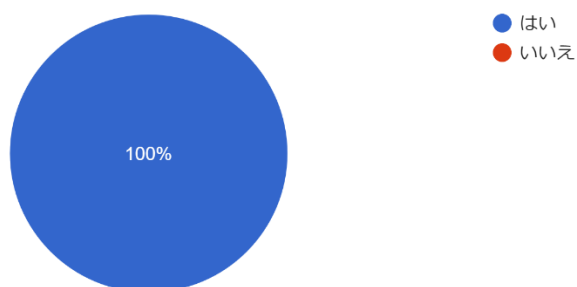
災害・不審者侵入時等、利用者の安全に関わる事態が発生した際には、その状況について、必要に応じて連絡が届くようになっていますか 24 件の回答



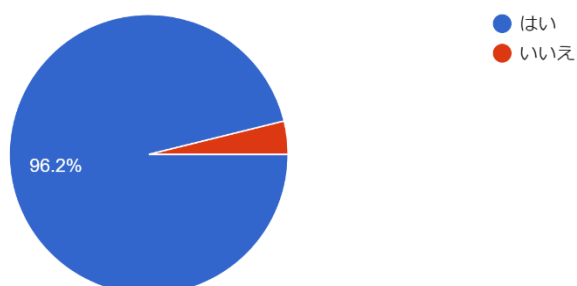
家族参観日、ボランティア等、家族等が支援や活動に参加する機会がありますか 26 件の回答



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 24 件の回答

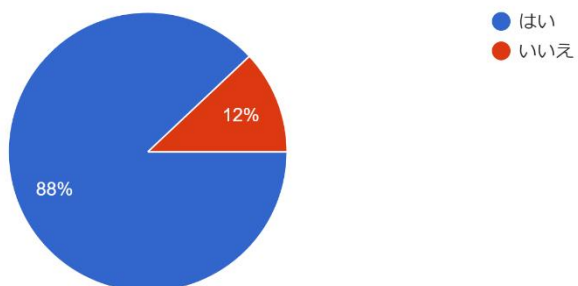


家族等からの苦情や意見に対して、事業所から十分な回答や説明がありますか（例：懇談、事業所便り、掲示、口頭での説明等） 26 件の回答



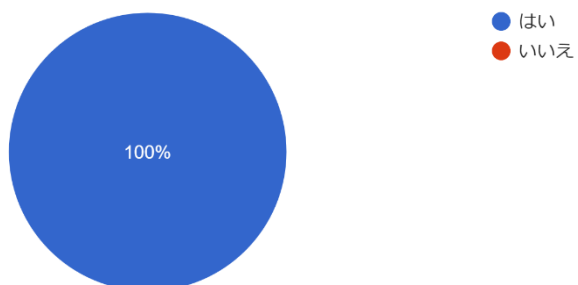
事業所や家庭での本人の様子について、日常的に職員等と情報交換がなされていますか

(例：送迎時の会話、連絡帳、ケアコラボ、家族会、懇談等) 25 件の回答



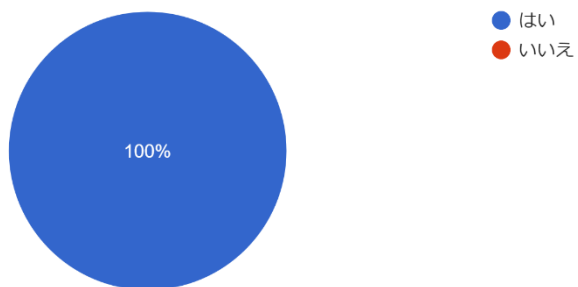
日常的な情報交換に加え、相談や個人面談の機会が設けられていますか

26 件の回答



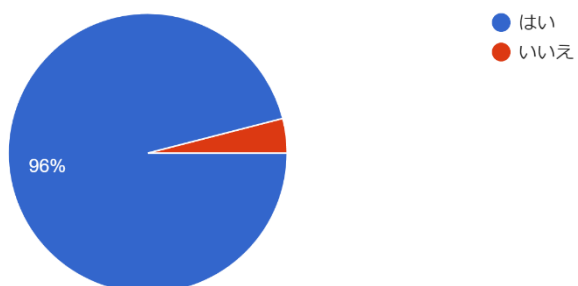
困ったことや気になることがあった時に、事業所に気軽に尋ねたり相談したりすることができますか

25 件の回答

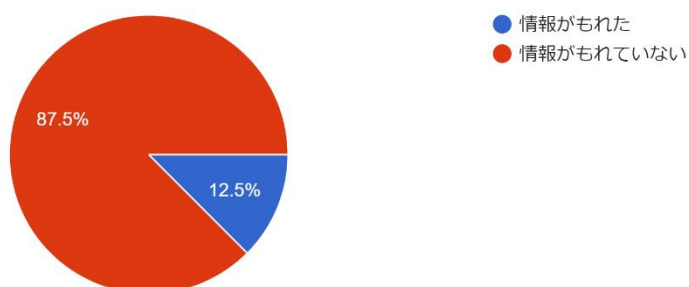


事業所での生活全体を通して、利用者は事業所で楽しく過ごせていると思いますか

25 件の回答

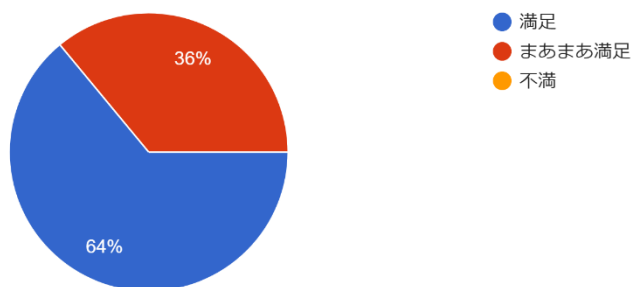


利用者や家庭のことについて、事業所に相談した内容が、他の人に漏れていたというような経験がありますか（令和5年4月～） 24件の回答

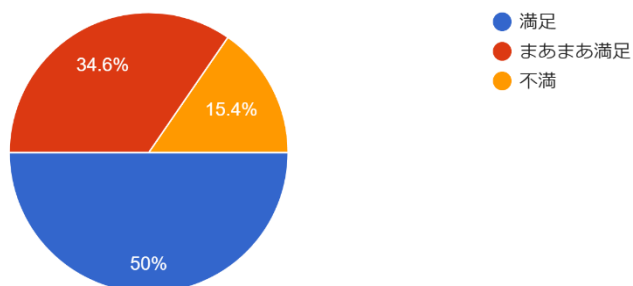


## 2. 現在、利用者が通っている事業所に対する、あなたの満足度について伺います。

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 25件の回答

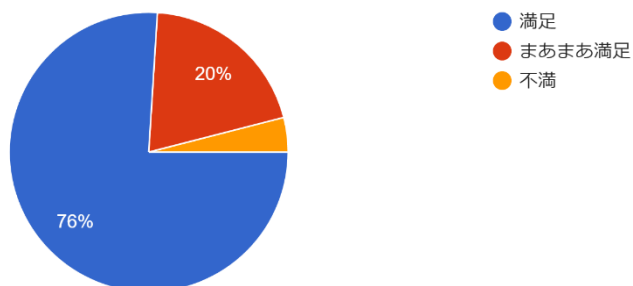


事業所など、施設・設備に満足していますか 26件の回答



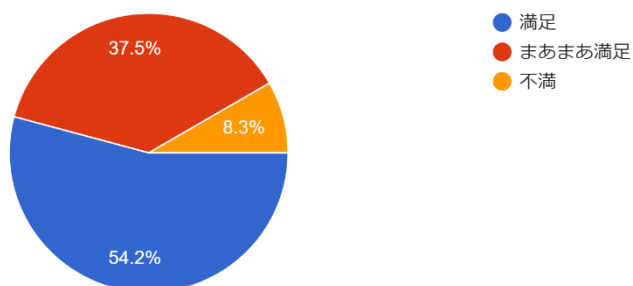
事業所が利用者に提供している余暇活動等に満足していますか

25 件の回答



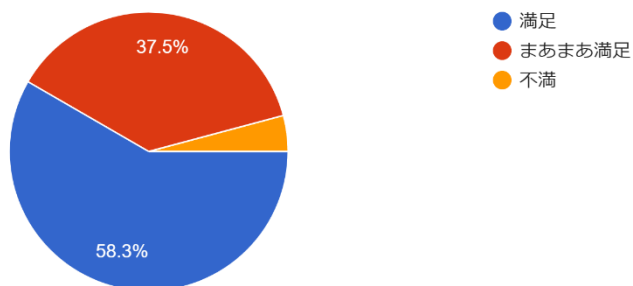
事業所での生活の中での交友関係など、利用者の人間関係に満足していますか

24 件の回答



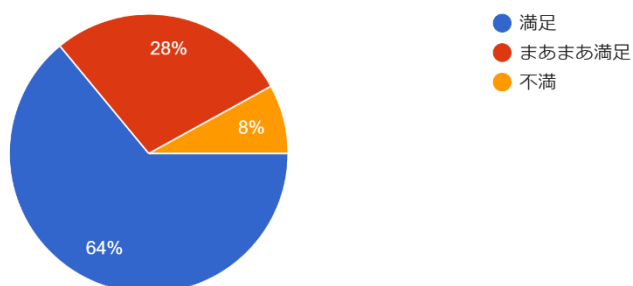
利用者の食事等に満足していますか

24 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

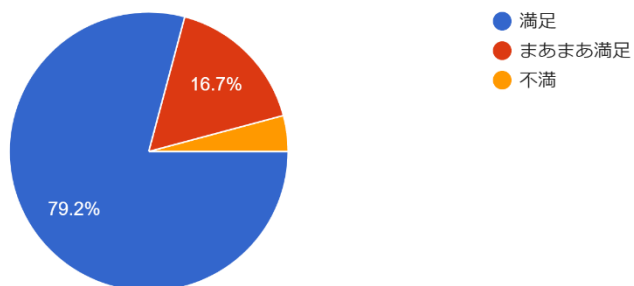
25 件の回答





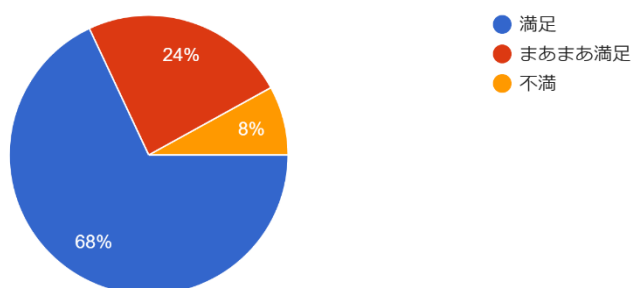
健診・健康状態の日常的な確認など、利用者の健康管理体制に満足していますか

24 件の回答



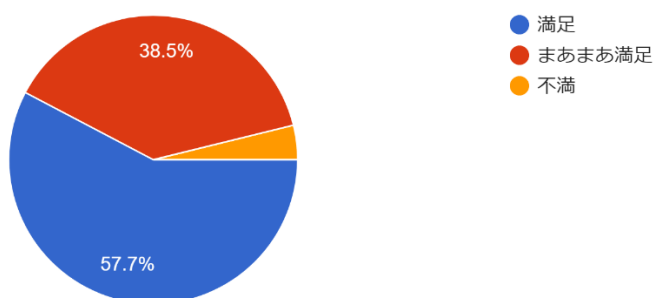
利用者が事業所で怪我をしたり、病気になったりした場合の、事業所の対処の仕方に満足していますか

25 件の回答



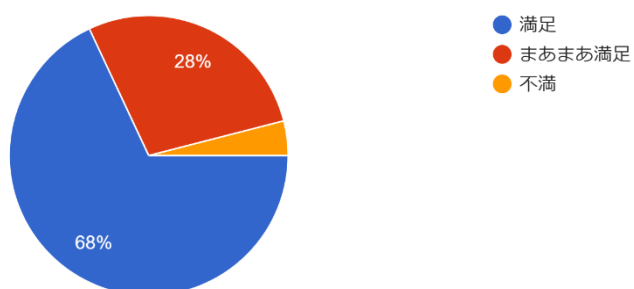
施設・設備や生活場面での衛生管理体制に満足していますか

26 件の回答

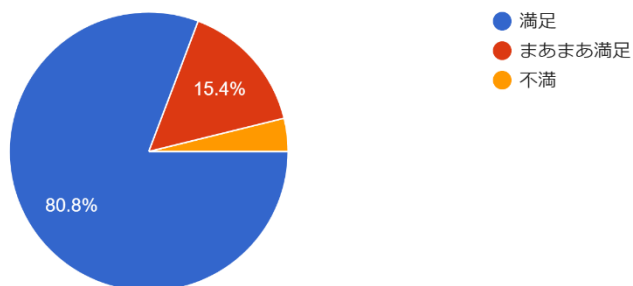


災害・不審者侵入時の対応などの安全管理体制に満足していますか

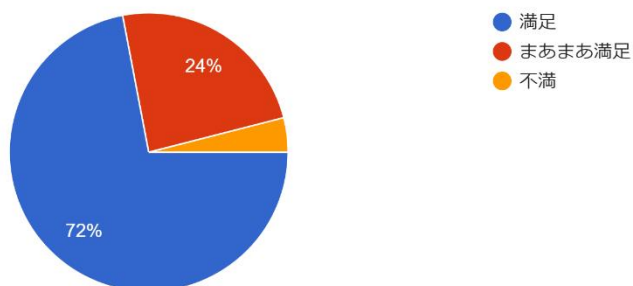
25 件の回答



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  
26 件の回答

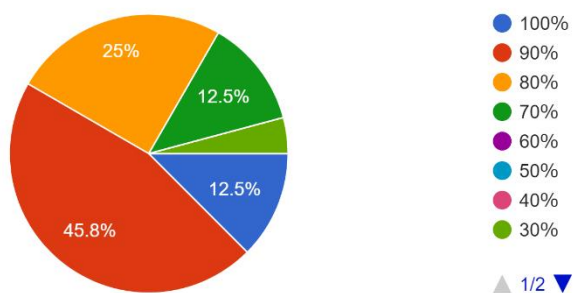


事業所の職員のチームワークや雰囲気に満足していますか  
25 件の回答



## ●相対的な利用満足度（100%中）

該当する数字を○で囲んで下さい(100%)  
24 件の回答



## ご意見がありましたらお書きください(自由記述) 13 件の回答

耳の聞こえない対処方法や足の悪い対処方法をもっとしてほしい

事業所の施設について直前の面談で説明なく変更になった。変更後わかった。少なくとも親に分かるような説明なく変更して2年目が始まった。本人は自分の意見を伝えられないので、親がいる間は親に知らせてからスタートするのが重要ではないか。本人の右手の痛みに気づいてくれる人もいなかった。親が気づいてから治療につながった。

いつもお世話になりありがとうございます。ケアラボで本人の日中活動や表情がわかり、とても安心しています。また、いろいろな活動や行事などを行っていただき、うれしく思います。

いつも楽しく通所させていただいています。ありがとうございます。コロナの影響で保護者も参加できる行事が無く、さみしいです。遠足や運動会など親子で出来る行事があるといいなと思います。

いつも丁寧で的確な対応をしてくださりありがとうございます。本人が落ち着いて過ごせている様子が伺え、大変ありがたく思っております。

アットホームな雰囲気ですね。あたたかく接して下さってありがとうございます。

ケアラボで頻繁に「おうちだ」と情報交換しており、施設職員の姿勢や言動に満足しています。戸外での運動、特に散歩は冬期でも継続してほしい。

警報発令時の閉所あるいは送迎については、倉敷地域といっても広いので、もう少しわきあいあいがある場所を考えて判断していただきたい。また、朝7時、昼1時の時点での判断ではなく雨雲レーダー等による動きを考慮して判断していただけたらありがたい。

ケアラボ（複数施設利用している）を見にくく感じる時がある。色分けされたりするとパッと見てどこからの連絡かわかるような気はします。（職員さん）顔写真を入れて下さったのはわかりやすいです。食事の写真もありがたいです。交友関係とかは本人に聞けないのと設備などはなかなか見る機会がないので答えにくかったです。

階段をスロープにしてほしい

ご意見箱をもっともっと使いたいと思っています

もっといろんな行事をふやしてほしい。（きっさ、お出掛けなど） 外出（ドライブ）

本人の状態に応じての支援をしてくださっていると感謝しています。これからもよろしく願いいたします。

## まとめ

お忙しい中、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。

- 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）  
ご回答いただいた 53.8%の方が「いいえ」と答えて下さっています。ご意見でもあったように、ご家族等がご参加いただける場を検討してまいります。
- ご利用者に関する活動の変更等がありましたら、ご本人、ご家族に事前の了承を得た上で実施するよう心がけます。
- ご本人の健康面や情緒面について引き続き、看護師・支援員が連携し、ご利用者のご様子に合わせた関わりを行い、健康把握に努めてまいります。
- 警報発令時、および感染症発生時の対応につきましては、法人内他事業所とも連携し、適宜見直しを図っていきます。
- 法人内で併用してご利用いただいている方に関しましては、支援記事の読みにくさを感じます。ケアコラボ運営側へ報告いたします。
- 階段のスロープ等、事業所の改修については直ちに行うことは難しいですが、備品の配置や構造の見直し等、安心安全にご利用頂けるよう検討してまいります。
- アットホームな雰囲気を意識して支援に取り組んでいます。今後も、ご家庭のように安心して過ごすことのできる場所となるよう、職員一同支援に取り組んでまいります。

管理者 小坂田有希

※参考資料

しゃかいふくしほうじん 社会福祉法人クムレ      りよう かん サービス利用に関するアンケート

りようじぎょうしょ じぎょうせいがた じぎょうしょ  
ご利用事業所【 わきあいあい（共生型サービス事業所） 】

きにゅうび れいわ ねん がつ にち  
記入日：令和 5年 月 日

1. 現在、利用されている事業所についてお伺いします。		1	2
以下の項目について、あてはまる数字に一つだけ〇をつけてください。		はい	いいえ
1	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	1	2
2	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	1	2
3	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	1	2
4	事業所での利用者の様子が、「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	1	2
5	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)	1	2
6	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きますか	1	2
7	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)	1	2
8	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	1	2
9	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きますか	1	2
10	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	1	2
11	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	1	2
12	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)	1	2
13	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、ケアコラボ、家族会、懇談等)	1	2
14	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	1	2
15	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	1	2
16	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	1	2
17	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5年4月～)	1 情報が もれた	2 情報が もれて いない

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。 以下の項目について、あてはまる数字に一つだけ○をつけてください。		1 まんぞく 満足	2 まあ まあ まんぞく 満足	3 ふまん 不満
1	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	1	2	3
2	事業所など、施設・設備に満足していますか	1	2	3
3	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	1	2	3
4	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	1	2	3
5	利用者の食事等に満足していますか	1	2	3
6	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	1	2	3
7	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	1	2	3
8	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	1	2	3
9	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	1	2	3
10	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	1	2	3
11	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	1	2	3
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	1	2	3

相対的な利用満足度（100%中） 該当する数字を○で囲んで下さい	100・90・80・70・60・50・40・30・20・10・0 %
-------------------------------------	------------------------------------

※その他、ご意見がありましたらお書きください。

アンケートはこれで終わりです。  
 ご協力いただき、誠にありがとうございます。  
 アンケートの回答〆切 令和 5年 12月 8日までに  
 【わきあいあい】へ提出をお願いします。