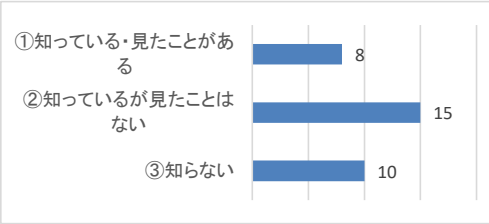


# 2023年度 利用者満足度調査集計 部署名「あすなろ(生活介護)」

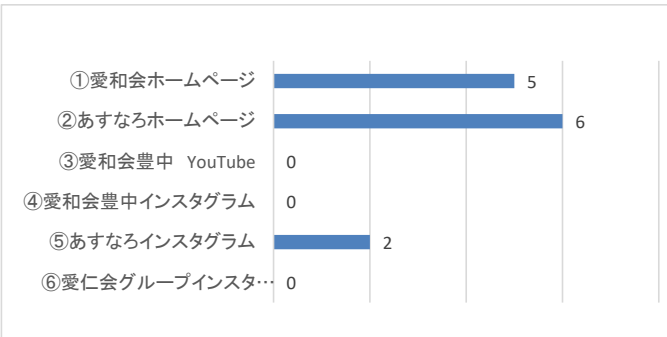
配布 回収  
88 37(内QRコード返答8件)

1アンケートに答えていただく方はどなたでしょうか？	利用者様本人	ご家族様
	5	32

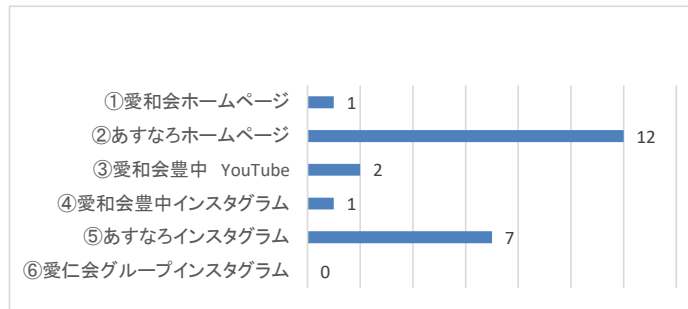
2愛和会のホームページやInstagramについて	
①知っている・見たことがある	8
②知っているが見たことはない	15
③知らない	10



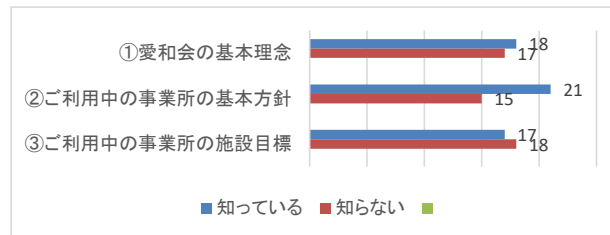
3愛和会のホームページやInstagramについて見たことがある番号	
①愛和会ホームページ	5
②あすなろホームページ	6
③愛和会豊中 YouTube	0
④愛和会豊中Instagram	0
⑤あすなろInstagram	2
⑥愛仁会グループInstagram	0



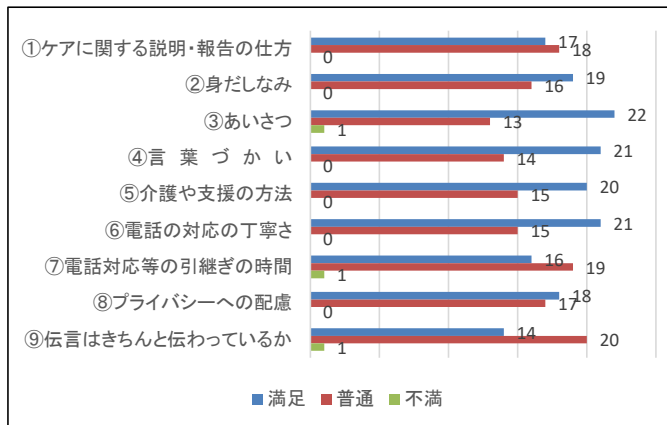
4愛和会のホームページやInstagramについて興味がある番号のものに○をお願いします(複数回答可)	
①愛和会ホームページ	1
②あすなろホームページ	12
③愛和会豊中 YouTube	2
④愛和会豊中Instagram	1
⑤あすなろInstagram	7
⑥愛仁会グループInstagram	0



5あすなろ(生活介護)の理念・基本方針などについて	知っている	知らない
	18	17
①愛和会の基本理念	18	17
②ご利用中の事業所の基本方針	21	15
③ご利用中の事業所の施設目標	17	18

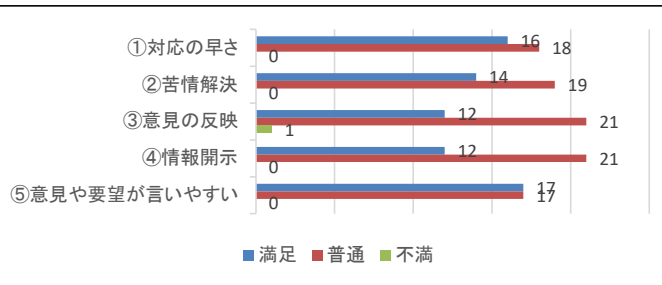


6当施設の職員のマナー等について	まんぞく満足	ふつう普通	みまん不満
	17	18	0
①ケアに関する説明・報告の仕方	17	18	0
②身だしなみ	19	16	0
③あいさつ	22	13	1
④言葉づかい	21	14	0
⑤介護や支援の方法	20	15	0
⑥電話の対応の丁寧さ	21	15	0
⑦電話対応等の引継ぎの時間	16	19	1
⑧プライバシーへの配慮	18	17	0
⑨伝言はきちんと伝わっているか	14	20	1



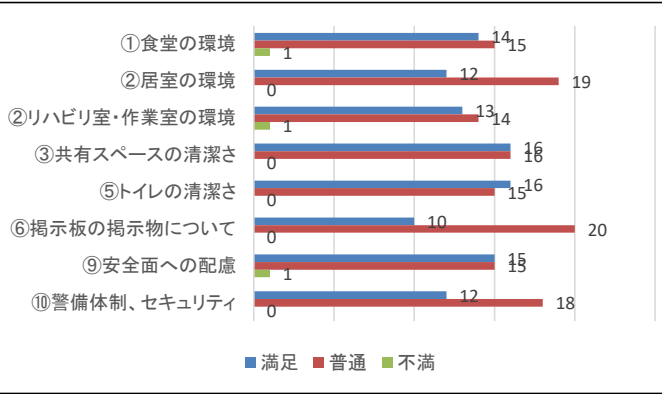
③あいさつについての意見:①たまに訪問しても、挨拶しないスタッフがたくさんいる。②以前、挨拶してくれない方が居ましたが、してくれるようになりました。

くじょう ようぼう 7苦情、要望について	まんぞく 満足	ふつう 普通	ふまん 不満
たいおう はや ①対応の早さ	16	18	0
くじょうかいけつ ②苦情解決	14	19	0
いけん はんえい ③意見の反映	12	21	1
じょうほうかいじ ④情報開示	12	21	0
いけん ようぼう い ⑤意見や要望が言いやすい	17	17	0



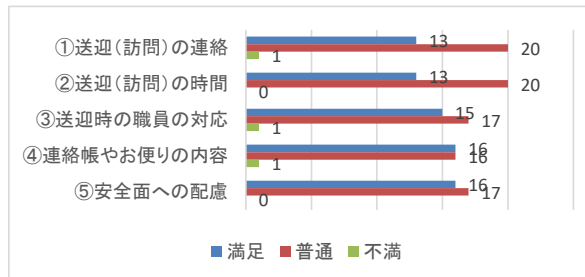
意見:忘れ物を無くして欲しいです。

8しせつ 8施設(フロア)内の環境について	まんぞく 満足	ふつう 普通	ふまん 不満
しょくどう かんきょう ①食堂の環境	14	15	1
きょしつ かんきょう ②居室の環境	12	19	0
しつ さぎょうしつ かんきょう ②リハビリ室・作業室の環境	13	14	1
きょうゆう せいけつ ③共有スペースの清潔さ	16	16	0
せいかつ ⑤トイレの清潔さ	16	15	0
けいじばん けいじぶつ ⑥掲示板の掲示物について	10	20	0
あんぜん ⑨安全面への配慮	15	15	1
けいびたいせい ⑩警備体制、セキュリティ	12	18	0



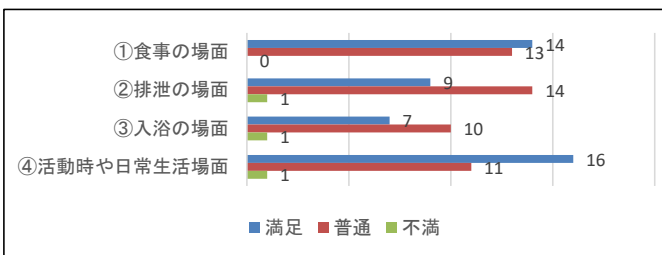
①についての意見:①食事とかは見えてない。②行く機会が余りないのでよくわかりません。③椅子が低いのですが…。  
⑨について:バスから降りる時、スタッフついてなく5~6名外でウロウロしていた。タクシーにむらがってきて危険だった。

9. 職員の送迎(訪問)時の対応 について	まんぞく 満足	ふつう 普通	ふまん 不満
そうげい ほうもん れんらく ①送迎(訪問)の連絡	13	20	1
そうげい ほうもん じかん ②送迎(訪問)の時間	13	20	0
そうげい しょくいん たいおう ③送迎時の職員の対応	15	17	1
れんらく たいよう ないよう ④連絡帳やお便りの内容	16	16	1
あんぜん ⑤安全面への配慮	16	17	0



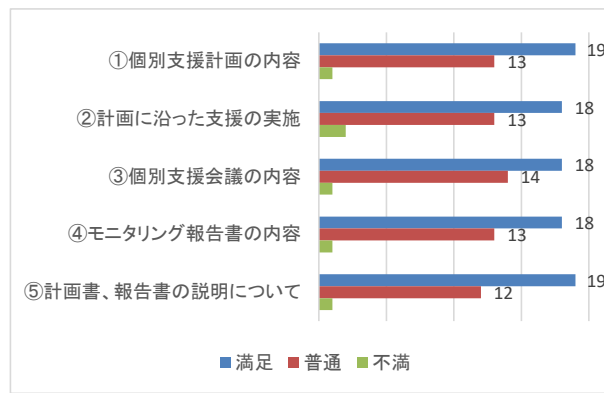
①について:①スタッフに伝言を伝えても担当者まで伝わらない。利用者の乗降の際に、添乗スタッフの配慮が足りない。②いいと思います。  
遅れていると 入電あつたが1分後に来た。どうなってるのか不明。  
③について:いつも気持ちよく挨拶して下さった。  
⑤について:暑さ寒さ等、着るもの声掛けお願いいたします。

10. 支援について	まんぞく 満足	ふつう 普通	ふまん 不満
しょくじ ばめん ①食事の場面	14	13	0
はいせつ ばめん ②排泄の場面	9	14	1
にゅうよく ばめん ③入浴の場面	7	10	1
かつどうじ にちじょうせいかつめい ④活動時や日常生活場面	16	11	1



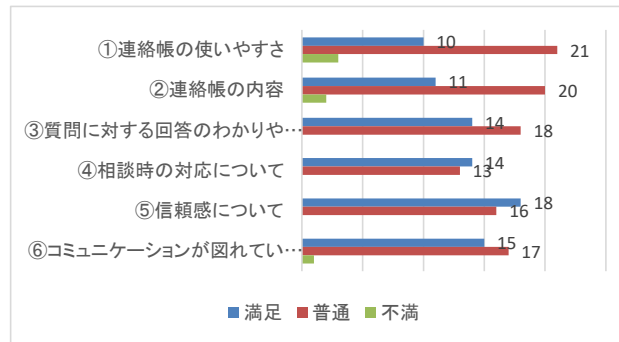
②について:①大便のふき取りがされていない時がある。②自分でできる。利用してないのでわかりません。  
③について:①入浴していない。②一度見学の際に良い支援を見せていただいた。③自分でできる。利用してないのでわかりません。

こべつしえんけいかく 11.個別支援計画、サービス等利 うけいかく 用計画について	まんぞく 満足	ふつう 普通	ふまん 不満
こべつしえんけいかく ないよう ①個別支援計画の内容	19	13	1
けいかく そ しえん じっし ②計画に沿った支援の実施	18	13	2
こべつしえんかいぎ ないよう ③個別支援会議の内容	18	14	1
ほうこくしよ ないよう ④モニタリング報告書の内容	18	13	1
けいかくしよ ほうこくしよ せつめい ⑤計画書、報告書の説明について	19	12	1



②について:此方の希望に沿った提案がされていた。

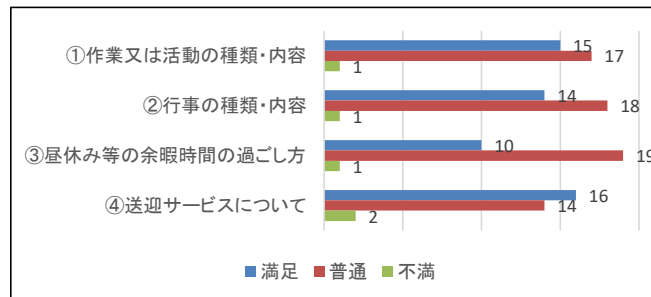
しよくいん 12.職員とのコミュニケーション、 れんけい れんらくちよう 連絡(連絡帳)について	まんぞく 満足	ふつう 普通	ふまん 不満
れんらくちよう つか ①連絡帳の使いやすさ	10	21	3
れんらくちよう ないよう ②連絡帳の内容	11	20	2
しつもん たい かいよう ③質問に対する回答のわかりやす	14	18	0
そうだんじ たいおう ④相談時の対応について	14	13	0
しんらいかん ⑤信頼感について	18	16	0
はか ⑥コミュニケーションが図れている	15	17	1



①について:①前の方が良かった。

②について:①連絡帳に、大事な事を記録して欲しい。5分ほどしかないの点数とか必要なし。②以前の連絡帳の形態の方が書きやすくてと思います。

ないよう 13.サービス内容について	まんぞく 満足	ふつう 普通	ふまん 不満
さぎょうまた かつどう しゆるい ないよう ①作業又は活動の種類・内容	15	17	1
ぎょうじ しゆるい ないよう ②行事の種類・内容	14	18	1
ひるやす など よかじかん す ③昼休み等の余暇時間の過ごし かた 方	10	19	1
そうげい ④送迎サービスについて	16	14	2



②について:外に行ってほしい。

④について:年度替わりの送迎時間設定には、居宅事業所の都合も配慮して欲しい。あすなろが一番ではない。利用者からあれば、事業所の優劣はない。

#### 14.連絡方法についてご意見・ご要望などについて

- 古い方はよく知ってるのですが、新人の方はよくわかりません。さらには磨きと便の方を見てもらってるのですが、よくわかりません。
- 用事があっても電話をしても繋がらない。平日17時以降や土日は警備室につながるため連絡に時間がかかる。
- 連絡帳小さい。
- 電話でコミュニケーションがしっかり取れています。
- アプリにして欲しい。

#### 15.その他ご意見・ご要望

- いつも連絡帳とか電話で聞かせていただき本人に何を聞いても答えてくれない年々変な事ばかり悩む事ばかり親がだめなので迷惑ばかりかけて何事にもお任せアンケートの何も分からなくて、でも何の不満もありません。
- 緊急のお願いにも、気持ちよく対応していただき助かりました。何かあった時どこにも頼まれる場所も無く、身近に利用できる事は私達にとってはとても安心ができ、有難い場所だと思っています。
- 特に問題ありません。
- 自宅周辺でいたずらが続き、急きょ宿泊の対応やステーション変更等大変な事がありました。
- トイレについて:利用者本人が男子トイレ(小便器2ヶ所)が満員のため、汚物洗浄用(室)に用を足してしまっただけですが、利用者全体の人数からして小便器2ヶ所では少ないと思われるので、増設して下さいよう要望いたします。