

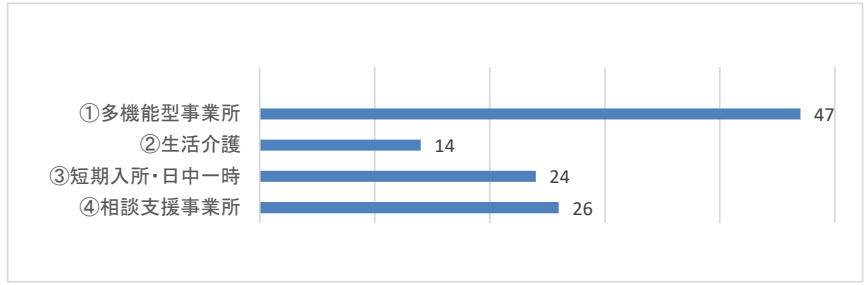
2024年度 利用者満足度調査集計 部署名「多機能型事業所」

送付 回収
78 48

1 アンケートに答えていただく方はどなたでしょうか？	ほんにん 本人	かぞくさま ご家族様	そのた 他
	10	39	2

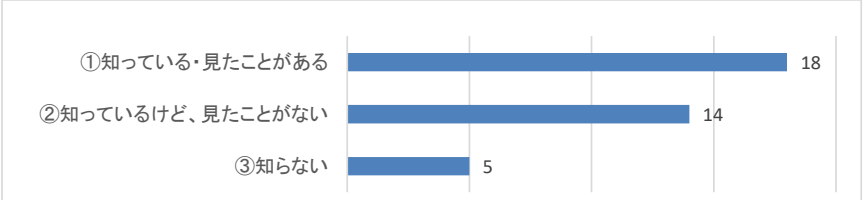
2 愛和会で、ご利用中の事業所(サービス)を全てお知らせください。

① 多機能型事業所	47
② 生活介護	14
③ 短期入所・日中一時	24
④ 相談支援事業所	26



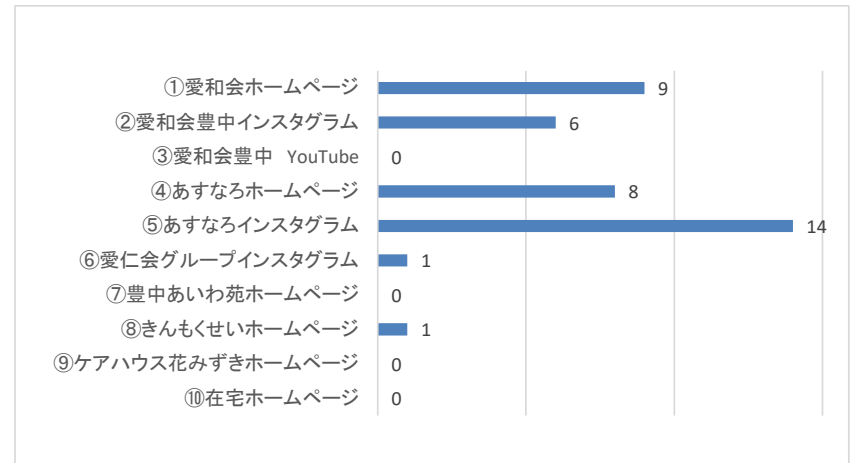
3 愛和会のホームページやInstagramについて

① 知っている・見たことがある	18
② 知っているけど、見たことがない	14
③ 知らない	5



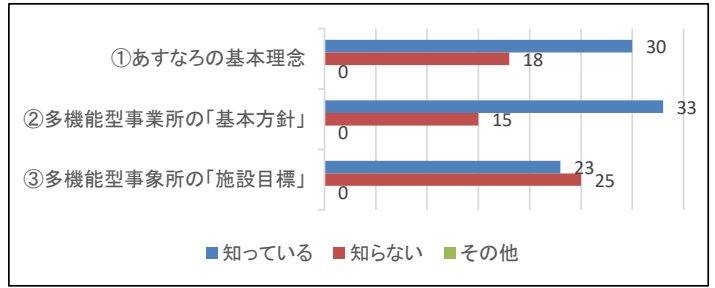
4 愛和会のホームページやInstagramなど見たことがあるものをお答えください。(複数回答可)

① 愛和会ホームページ	9
② 愛和会豊中Instagram	6
③ 愛和会豊中 YouTube	0
④ あすなるホームページ	8
⑤ あすなるInstagram	14
⑥ 愛仁会グループInstagram	1
⑦ 豊中あいわ苑ホームページ	0
⑧ きんもくせいホームページ	1
⑨ ケアハウス花みずきホームページ	0
⑩ 在宅ホームページ	0



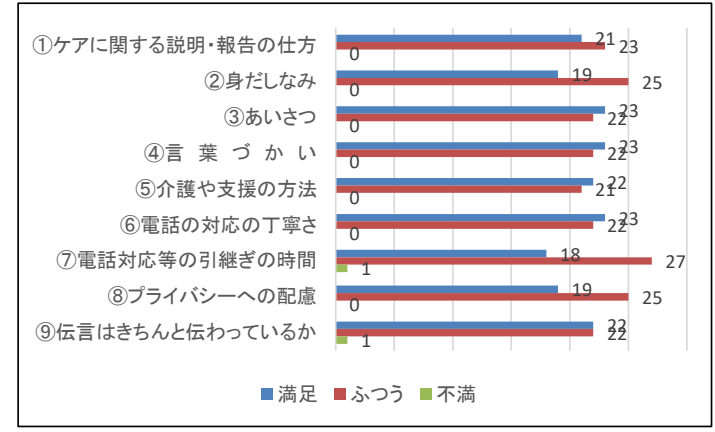
5 障がい者施設あすなる(生活介護)の理念・基本方針などについてあてはまるもの

	知っている	知らない	その他
① あすなるの基本理念	30	18	0
② 多機能型事業所の「基本方針」	33	15	0
③ 多機能型事業所の「施設目標」	23	25	0

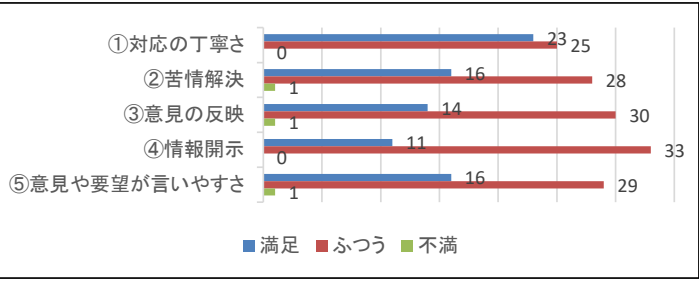


6 当施設の職員のマナー等について

	まんぞく 満足	ふつう	ふまん 不満
① ケアに関する説明・報告の仕方	21	23	0
② 身だしなみ	19	25	#REF!
③ あいさつ	23	22	#REF!
④ 言葉づかい	23	22	0
⑤ 介護や支援の方法	22	21	0
⑥ 電話の対応の丁寧さ	23	22	0
⑦ 電話対応等の引継ぎの時間	18	27	1
⑧ プライバシーへの配慮	19	25	0
⑨ 伝言はきちんと伝わっているか	22	22	1



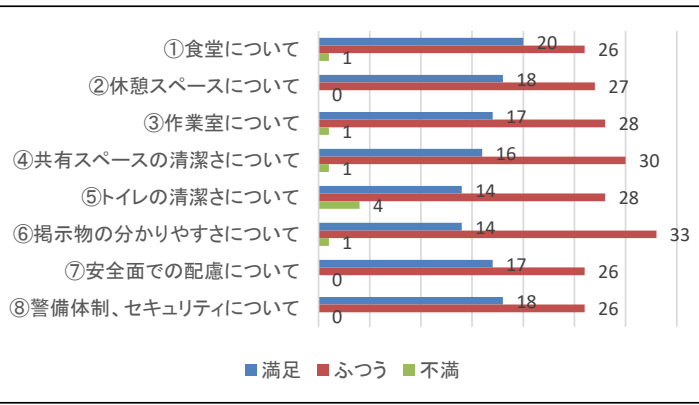
7苦情、要望について	まんぞく満足	ふつう	ふまん不満
①対応の丁寧さ	23	25	#REF!
②苦情解決	16	28	1
③意見の反映	14	30	1
④情報開示	11	33	0
⑤意見や要望が言いやすさ	16	29	1



8. 苦情、要望について、お気づきの点

- ・作業世の感染症や病欠による欠席者数を知りたい。それによって息子を通所させるかどうか考えることができる。
- ・ロッカーの中に持って行った物がたまっていた。

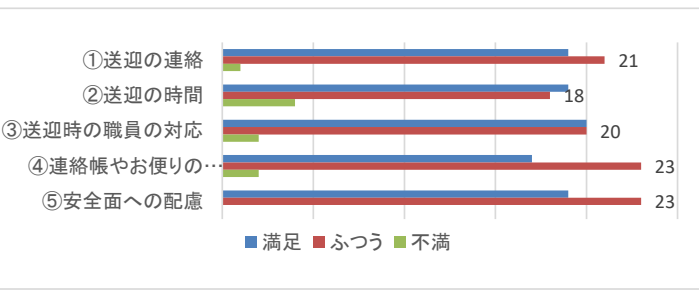
9施設内の環境や清潔さ	まんぞく満足	ふつう	ふまん不満
①食堂について	20	26	1
②休憩スペースについて	18	27	0
③作業室について	17	28	1
④共有スペースの清潔さについて	16	30	1
⑤トイレの清潔さについて	14	28	4
⑥掲示物の分かりやすさについて	14	33	1
⑦安全面での配慮について	17	26	0
⑧警備体制、セキュリティについて	18	26	0



10. 施設内の環境や清潔さについて

- ・(利用者)から特に不満は聞かれないです。でも、実際にはみてないので、普通にチェックしました。面談などでお邪魔したときに見た感じだと、いつもキレイだと思います。
- ・食堂に張り紙がいっぱい貼ってあって汚い
- ・作業室のごみが汚い時に掃除をする人がいない
- ・トイレの清潔さについて少し気になる。
- ・特にトイレをキレイに使ってほしい
- ・食堂の位置が変わりすぎているので、1回にしてほしい
- ・ジェネレーションギャップ

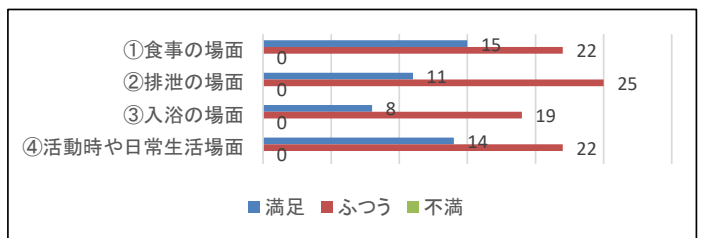
11. 職員の送迎(訪問)時の対応について	まんぞく満足	ふつう	ふまん不満
①送迎の連絡	19	21	1
②送迎の時間	19	18	4
③送迎時の職員の対応	20	20	2
④連絡帳やお便りの内容	17	23	2
⑤安全面への配慮	19	23	0



12. 職員の送迎時の対応について

- ・送迎が遅れるときは早めに連絡が欲しいです
- ・送迎の時間を朝もう少し早い時間にしていただきたい。
- ・朝のヘルパーさんから遅れたことがあったとの事でした。連絡の行き違いだと思いますが…
- ・車内座席のエアコンが身体に直接あたっているのか、身体が冷たくなっています。体にエアコンが直接あたらないようにしてほしい。
- ・生活介護の職員が送迎する時に、完全に私を座ってベルトしてから色んな話をしてほしい。私が乗る前から喋らないでほしい。
- ・忙しいので仕方ないと考えていますが、玄関の開錠はして貰えるのですが、その後の対応がなくどの職員さんに声掛けて良いものやら戸惑う事があり
- ・大変な中、いつも気持ちよく送迎して下さい感謝しています。
- ・本人の問題もあるが、利用者の話と内容が一致しない。
- ・送迎は利用していない
- ・帰りの送迎は遅れることなく早い時もあります。

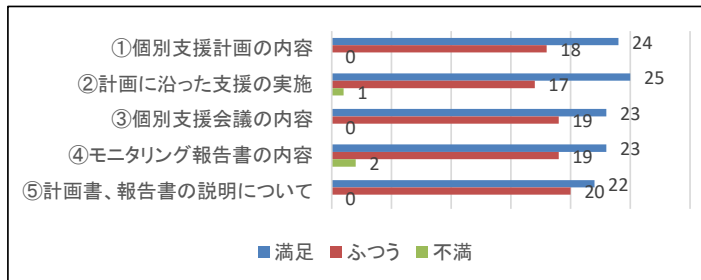
13. 支援について	まんぞく満足	ふつう	ふまん不満
① 食事の場面	15	22	0
② 排泄の場面	11	25	0
③ 入浴の場面	8	19	0
④ 活動時や日常生活場面	14	22	0



14. 支援についてお気づきの点

- ・その時々様子の变化などに対して、家庭と共有して共通の支援が出来たらと思います。とても良くして頂いていると感じていて、家庭とあすなうで上手コミュニケーションをとり、本人にわかりやすい日常生活が送れるように家庭でも取り組みたい。
- ・多機能連絡帳で見ているのですが、洗車や気が入っているようですね。何かと気にかけて頂き、ありがとうございます。皆様の迷惑にならないように家では何もさせないので、様子が分かりませんが、注意、ご指導してください。無知な親で

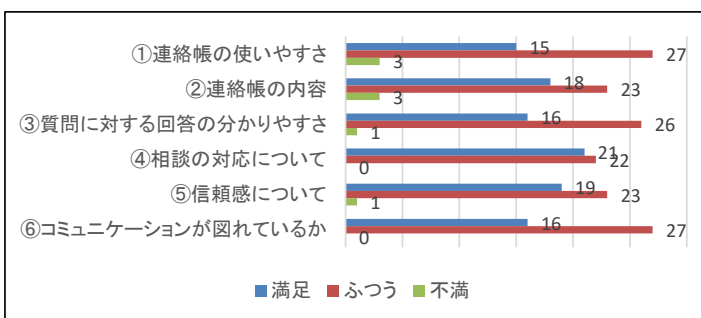
15. 個別支援計画について	まんぞく満足	ふつう	ふまん不満
① 個別支援計画の内容	24	18	0
② 計画に沿った支援の実施	25	17	1
③ 個別支援会議の内容	23	19	0
④ モニタリング報告書の内容	23	19	2
⑤ 計画書、報告書の説明について	22	20	0



16. 個別支援計画について、お気づきの点

- ・本人にあった計画にもらって不満はないです
- ・支援の実施があまり感じれていません。
- ・いつも本人の好きな事を選んでいただき、ありがとうございます。

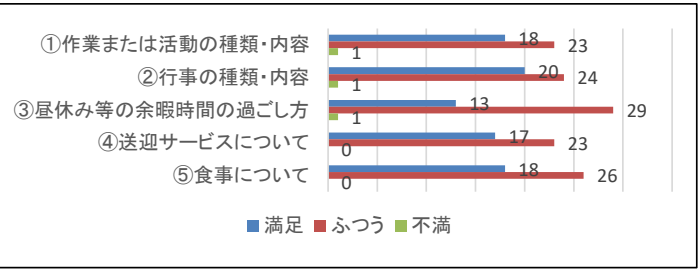
17. 職員とのコミュニケーション、連携(連絡帳)について	まんぞく満足	ふつう	ふまん不満
① 連絡帳の使いやすさ	15	27	3
② 連絡帳の内容	18	23	3
③ 質問に対する回答の分かりやすさ	16	26	1
④ 相談の対応について	21	22	0
⑤ 信頼感について	19	23	1
⑥ コミュニケーションが図れているか	16	27	0



18. 職員とのコミュニケーションについて、お気づきの点

- 作業時間、作業内容だけを記入するのであればそれをフォーマットにして数字や項目にチェックにしてはどうでしょうか
- 連絡帳は以前の方が使いやすかった。あすなろで一日あった事を教えて頂きたい。自分で何が合ったかは本人は報告できないので。
- 送迎時などの挨拶も丁寧で満足です。
- コミュニケーション(話)をして対応して分かる所はあるけど、質問してる時に無視しないでほしい。
- 連絡帳のサイズはA4で1枚で何日か分をまとめても良いのではないかと思います。
- ちょっとした質問、活動中の様子も連絡帳に記入くださることもあり、本人の様子を知ることができました。
- 作業はもとより生活面、社会性、コミュニケーション等での成長を期待しています。細かい要望なども聞いていただき、声掛けや見守り、対応をして頂き感謝しています。本人も毎日楽しく通う事ができていて、親としてはそれが一番うれしく安心してあります。
- グループホームなので、何か連絡があると電話にしています
- 親の知らないことを連絡帳で教えていただいて、笑ってしまうことがあります。楽しみで読んでいます。
- 連絡帳が就Bと合っていない
- 本人に聞いても何も答えてくれない事がありますので、職員さんに何もかもお任せですみません。
- 下着など汚した時の対応はすばらしく、いつも水洗い迄して頂き感謝しています。
- 連絡帳の体温を書く場所(数字の箇所)をもう少しゆったりしてほしい
- 言葉遣いが悪いと連絡して頂きましたが、その後どうなったか連絡頂いていない。どういう場面でどう話したか？今はどうかお知らせください。

19. サービス内容について	まんぞく満足	ふつう	ふまん不満
①作業または活動の種類・内容	18	23	1
②行事の種類・内容	20	24	1
③昼休み等の余暇時間の過ごし方	13	29	1
④送迎サービスについて	17	23	0
⑤食事について	18	26	0



20. サービス内容について、お気づきの点

- 行事食、実演食など、本人、楽しみにしています。
- 食事量や内容はもう少し個人的にしても良いのではと思います。
- もっと子供が楽しめる行事を増やしてほしい。
- 外出、外食等レクリエーションを増やしてほしい。
- 作業やレクリエーションなど良い刺激になるようにと思っています。
- スクール送迎の時間は遅れる時はTELをして下さって有りがたいです。
- この所、2年間年齢と共に身体的に色々あり、あすなろに行く事もなく、手足腕が不自由でリハビリに行っています。帰って来た時、髪も結んでやれなく、お父さんに色々世話をかけています。無知な親で情けないです。
- 毎月の献立表は、家でも利用しています。ご当地食はおもしろいです。
- 別の作業がしてみたい。
- 昼休み等ゆったり過ごせる環境が心配

れんらくほうほう いけん ようぼう
21. 連絡方法についてご意見・ご要望

・連絡帳の家から書く所が少少ないで

・急な欠席の時に早い時間には守衛室のみ電話が繋がりが8:30ごろ多機能に繋がった場合には欠席にもかかわらず食事代が引かれているのでどちらに連絡をすればよいか？

・レクリエーションとか報告とかは大事な事、金曜日に帰って来た時、手渡して頂いた書類は月曜日の送迎の人に渡したら良いのでしょうか？電話で伝えるのが良いですね。

・急ぎでない電話連絡をする場合、日によって時間が違うと思いますが、職員が電話に出やすい時間帯はありますか？

・内容より担当部署が変わるのがわかりにくいです。

・朝の送迎の遅延は早めに連絡もらえると嬉しい。天候などによる遅延は、20分近く待つと本人も負担になる。何か方法を考えて貰えるようにお願いします。

りようちゆう こま いけん
22. ご利用中で困りごと、意見など

・外出を増やしてほしい。

・あすなる大好きと仰っています。いつもありがとうございます！

・大きい声がとにかくいやなので、普通にわかりやすくしてほしいです。早口でも聞き取りにくい時もあります。ゆっくり喋ってほしいです。

・特性に合った支援、見守りを宜しくお願い致します。

・本人への声掛けや連絡帳などのやり取りはとても満足しています。