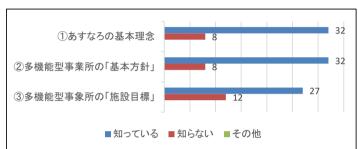
# 2025年度 利用者満足度調査集計 部署名 多機能型事業所

	送付 81	回収 40	
<u>1.アンケートに答えていただく方は</u>	ほんにん 本人	かぞくさま ご家族様	その他
<u>どなたでしょうか?</u>	5	33	2

2.愛和会のホームページやインスタグラムにつ			
いて			
し ①知っている・見たことがある	25		
し ②知っているけど、見たことがない	13		
③知らない	2		



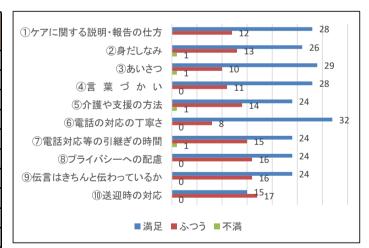
3.障がい者施設あすなろ(生活介護)の 理念・基本方針などについてあてはま るもの	し知っている	し 知らない	<b>た</b> その他
①あすなろの基本理念	32	8	
たきのうがた じぎょうしょ きほん ほうしん ②多機能型事業所の「基本方針」	32	8	
たきのうがた じしょうしょ しせつ もくひょう ③多機能型事象所の「施設目標」	27	12	



#### たきのうがたじぎょうしょ 3..多機能型事業所あすなろの理念・基本方針などについてあて はまるものについて、お気づきの点

とくになし。

とうしせつ しょくいん 4.当施設の職員のマナー等について	まんぞく満足	ふつう	<b>ふまん</b> 不満
かん せつめいほうこく しかた ①ケアに関する説明・報告の仕方	28	12	
②身だしなみ	26	13	1
③あいさつ	29	10	1
(4)言葉 づかい	28	11	0
かいご しえん ほうほう ⑤介護や支援の方法	24	14	1
でんわ たいおう ていねい ⑥電話の対応の丁寧さ	32	8	0
でんわたいおよう ひきつ じかん ⑦電話対応等の引継ぎの時間	24	15	1
®プライバシーへの配慮	24	16	0
でんごん ⑨伝言はきちんと伝わっているか	24	16	0
そうけいじ たいおう ⑩送迎時の対応	15	17	0



# 4.当施設の職員のマナー等ついて、お気づきの点

でんわ とき なんじころ 電話をする時は、何時頃がよいのか?

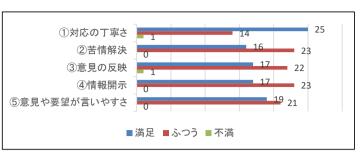
はいん かた 職員の方によって差が少しあります

あいさつ 挨拶をして欲しい

もんだい れんが たいおう かんが ま 問題があり連絡すると対応を考えてもらえ良かったです。

ほとんど しょいん げんき あいさつ たいおう ょ こちら あいさつ かえ こ かた 殆どの職員さんは元気に挨拶され対応も良いのですが此方から挨拶しても返って来ない方もいらっしゃいます。

<u>5.苦情、要望について</u>	まんぞく満足	ふつう	<b>ふまん</b> 不満
たいおうていねい ①対応の丁寧さ	25	14	1
くじょうかいけつ ②苦情解決	16	23	0
いけん はんえい ③意見の反映	17	22	1
じょうほかいじ ④情報開示	17	23	0
いけん ようぼう い ⑤意見や要望が言いやすさ	19	21	0



## 5.苦情、要望について、お気づきの点

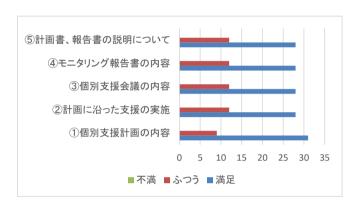
なが、職員さんによっては「ちょっとそこは違うのでは?」と思っても、正直本音を言いにくいこともあります。

れんらくちょう やく た 連絡帳が役に立っているのか、見直しをお願いします。

かえ とき りょうしゃ み ととの かえ ほ帰ってくる時に、利用者の身だしなみを整えて帰して欲しい。

じんそく かいけつさく かんが 迅速に解決策を考えてもらえています。

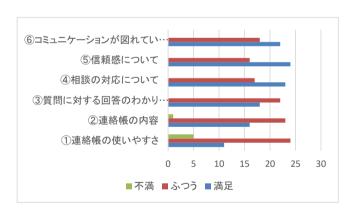
起述に所以来とうんくりつんくくよう。			
こべつ Like けいかく 6.個別支援計画について	まんぞく 満足	ふつう	<b>ふまん</b> 不満
こべつしえんけいかく ないよう ①個別支援計画の内容	31	9	0
②計画に沿った支援の実施	28	12	0
こべつしえんかいぎ ないよう ③個別支援会議の内容	28	12	0
ほうこくしょ ないよう ④モニタリング報告書の内容	28	12	0
けいかくしょ ほうこくしょ せつめい ⑤計画書、報告書の説明について	28	12	0



#### 6.個別支援計画について、お気づきの点

あまり、変化は、ないような気がします viをかかす。 お昼休暇の過ごしがた良くわかりました をした。 本人をよくみて作られていると思います。 説明もわかりやすく、親身になって対処して行さいました。

7.職員とのコミュニケーション、連携(連 ルともまう 参帳)について	まんぞく 満足	ふつう	<b>ふまん</b> 不満
nhらくちょう つか ①連絡帳の使いやすさ	11	24	5
れんらくちょう ないよう ②連絡帳の内容	16	23	1
しっもん たい かいとう ③質問に対する回答のわかりやすさ	18	22	0
そうだん たいおう ④相談の対応について	23	17	0
しんらいかん ⑤信頼感について	24	16	0
<sup>(dか)</sup> ⑥コミュニケーションが図れているか	22	18	0



# <u>7.職員とのコミュニケーション、連携(連絡帳)について、お気づきの点</u>

れんらならないよう た きょう しゃかせい 連絡帳の内容がもの足りない。作業、社会性コミュニケーション、他の利用者、職員とのやりとり等、あすなろでの生活をもっと知りたい。 機嫌良くお仕事が出来てたか気になるので、簡単に伝えて、欲しいです。 行き帰りのバスの中の様子を時々教えて貰うと有り難いです。 教えて頂いたら本人に色々と伝える事が出来るので、気が付いたらお願いします 😭

記入する欄少なくて、書ききれない事がある。

連絡帳狭くて書きづらい

何かありまたら、小さなことでも 教えて下さい 宜しくお願い致します

グルーブホームからの服そうが変だと思った時は連絡くしてくざさい

状況によっては、可能であればご経験の長い方のお考えもお聞きしたい(複数人の意見)と思います。

連絡帳の休み予定に記入した休みの連絡が伝わってなかった事がありました。見落としもあると思うので見た時はそこに押印するなどしたら、押印なかった場合、コチラからもう一度記入したりと対策もできると思います。

お忙しい中、いつも丁寧に書いていただいて毎日の様子がよく分かり、本人との会話も多くなります。ありがとうございます。よろしくお願いいたします。 連絡帳ですが、配布物記載欄が無くなったため、きちんと持ち帰っているか心配です。配布物の記入をお願いします。

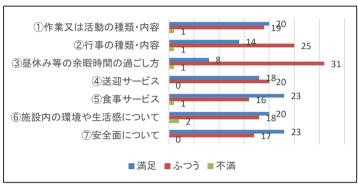
連絡帳は食事量やトイレなど自力でできているのでいつも空白になっています 記入しないところなどレイアウトを改善してほしいです

その日の様子を分かり易く書いて下さり大事な連絡も記入して貰えています。

お忙しいようなので、なかなか細かいことまでは聞きにくい(書きにくい)

時々、作業以外も書いて下さり、あすなろでの様子がわかり嬉しいです。

8.サービス内容について	まんぞく 満足	ふつう	<u>ふ</u> まん 不満
さぎょうまた かつどう しゅるい ないよう ①作業又は活動の種類・内容	20	19	1
ぎょうじ しゅるい ないよう ②行事の種類・内容	14	25	1
ひるやす など よかじかん す かた ③昼休み等の余暇時間の過ごし方	8	31	1
そうげい ④送迎サービス	18	20	0
しょ(じ ⑤食事サービス	23	16	1
しせつない かんきょう せいかかん ⑥施設内の環境や生活感について	20	18	2
あんぜめん ⑦安全面について	23	17	0



### 8.サービス内容について、お気づきの点

階段などの使って運動を増やしてほしい 献立表を頂きたい。

毎日、給食美味しかった。と言っています。ありがとうございます。

実際にサービスを受けているのは子供なのでその子の様子を見て感じた回答です。

毎回栄養を考えたメニュー、実演食や行事食、本人もとても喜んでいます。

毎日の作業、活動が楽しいと言っています。食事がおいしいと満足しています。

一番心配な食事内容のカットをしっかりやっていただき問題なく安心しております。

ほぼ満足なのですがレクリエーション等で外出する機会がもっと有ると嬉しいです。

なんとか作業をさせようと頑張ってくださっていることに感謝しています。

#### 9.ご利用中でのお困りごと、その他ご意見・ご要望などについて

献立表を以前のようにペーパーにしてほしい。

春レク、秋レクを充実させてほしい。

先日の市民検診の時にショートステイを利用。朝食は検査後にショートステイで食べるとの事でした。こちらからの問い合わせではなく事前に教えていた だくと助かります。

#### マスクはうらおもて間違いなくつけていますか

クループホームにお世話になっていて、病院に行く日とか月に何回か家から朝、送迎バスに乗ることがあります。連絡帳に何回もお知らせしていたにもかかわらず、バスが本人を無視して行ってしまったので、本人が歩いてバスを追いかけるという事件がありました。これからはこのようなことが無いようにお願いします。

昼休み、何もすることがないと言っています。楽しみを見つけられないのでしかたないのかなあとは思ってます。

夏場の水分補給の声かけと排泄誘導をこれからもよろしくお願いします。

たまに利用者さんとの間に不満をもらすことがありますが、しっかり相談に乗っていただいてるようです。安心できます。

行きたい班に人間関係で行けないのが、もどかしい。もう少し本人に合う所があればと思います。

空調設備工事は暑くなる前にしてほしかったです

仲良しのお友達がいて楽しくあすなろへ通所できており安心しております。

楽しく通所させて頂いています。自宅よりあすなろで出来ることが多くとても良い刺激になっています。ありがとうございます。