

2025年度 利用者満足度調査集計 部署名「あすなろ(短期入所)」

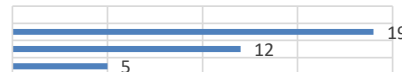
送付 104 回収 45

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	その他
	3	33	0

2愛和会のホームページやInstagramについてあてはまる回答をお願い致します

①知っている・見たことがある	19
②知っているが見たことはない	12
③知らない	5

②知っているが見たことはない



3障がい者施設あすなろ(短期入所)の理念・基本方針などについてあてはまる箇所をお願い致します

①あすなろの基本理念	16
②あすなろ(短期入所)の基本方針	18
③あすなろ(短期入所)の施設目標	2

①あすなろの基本理念



②あすなろ(短期入所)の基...



③あすなろ(短期入所)の施...



5当施設の職員のマナーなどについて、あてはまるものをお願い致します。

	満足	普通	不満
①介護や支援に関する説明・報告	21	13	2
②身だしなみ	20	16	0
③あいさつ	24	11	1
④言葉づかい	22	14	0
⑤介護や支援の方法	21	13	2
⑥電話の対応の丁寧さ	24	12	0
⑦電話対応等の引継ぎの時間	18	18	0
⑧プライバシーへの配慮	20	16	2
⑨伝言はきちんと伝わっている	19	17	2

①介護や支援に関する説明・報告



②身だしなみ



③あいさつ



④言葉づかい



⑤介護や支援の方法



⑥電話の対応の丁寧さ



⑦電話対応等の引継ぎの時間



⑧プライバシーへの配慮



⑨伝言はきちんと伝わっている



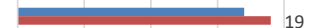
■ 満足 ■ 普通 ■ 不満

- ・職員さんによるかと思いますが、短期入所や日中一時がバタバタしているのか、お迎えに行っても特に何の報告も無い時があります。
- ・よくやっていただいています。・いつも笑顔で対応していただいています。・お会いすることがないのですが連絡帳を見えています。
- ・皆さん、こちらから恐縮するくらい丁寧に対応してくださいます。
- ・何かあった場合はすぐに対応してもらっています。

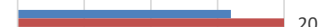
6苦情、要望について、あてはまる箇所をお願い致します

	まんぞく満足	ふつう普通	ふまん不満
①対応の丁寧さ	17	19	0
②苦情解決	16	20	0
③意見の反映	14	22	0
④情報開示	11	25	0
⑤意見や要望が言いやすい	14	21	1

①対応の丁寧さ



②苦情解決



③意見の反映



④情報開示



⑤意見や要望が言いやすい



■ 満足 ■ 普通 ■ 不満

- ・一度名前が書いてある電気カミソリが紛失してわからない？自宅でも見つからなかったです。
- ・排便時は必ずシャワー浴して欲しい。

7予約について、あてはまる箇所をお願い致します

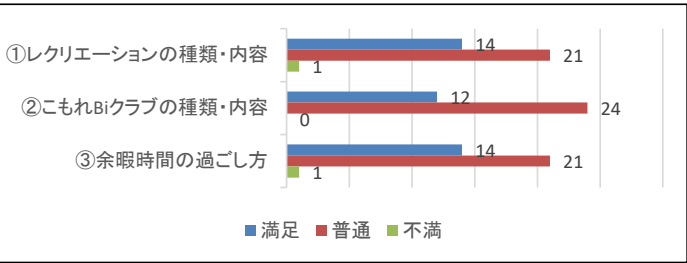
	まんぞく満足	ふつう普通	ふまん不満
①予約方法(電話・FAX・対面)	2	1	0
②予約方法は分かりやすい	2	1	0

①予約方法(電話・FAX・対面)



■ 満足 ■ 普通 ■ 不満

8サービス内容について、あてはまる箇所をお願い致します	満足	普通	不満
①レクリエーションの種類・内容	14	21	1
②こもれBiクラブの種類・内容	12	24	0
③余暇時間の過ごし方	14	21	1



11その他ご意見・ご要望

- ・寝具等の衛生面はどのようにされているのでしょうか？
- ・家族なので見学時以外、実際見ておらず答えづらい間がありました。
- ・日中一時しか利用していないので、分かりませんが、見学の機会があってもいいかと思います。
- ・清潔な事が感じられます。
- ・施設が古くなり、若干薄暗く感じる。
- ・個人的な感想ですが「枕が固い」らしいです。夜中に「カチャカチャ」「パタパタ」音が気になる
- ・今は安定してるのでよくしていただいていると思っています。
- ・日中一時しか利用していないので、分かりませんが、これも本人が利用時で無い時に、見学する機会があってもいいかと思います。
- ・入浴が無いのが困るが清拭していただいているようで、それは有り難いです。・よくしていただいています。ありがとうございます。
- ・多くの支援を必要とする子なので、お手数をおかけしてると思います。少しでも1人でできるよう、適度な手助けをお願いしたいです。
- ・身体的には支援必要ないですが、理解しにくいのでよく説明してほしいです。・楽しみながら安心して過ごせて感謝してます
- ・楽しく過ごせるように利用者の事を考えてもらっていると思います。
- ・眠剤利用でも就寝時間が早いせいか夜中に起きてしまうようです。少し話し相手になってもらえたので安心してまた居室に戻れたとのこと、とてもありがたいです。
- ・真夏の活動時には水分補給の声かけ等 熱中症対策を更に強化してほしいです。日々の活動時には排泄の声かけもお願いします。
- ・食事介助がどの程度望んでよいのか分からないがちゃんと食事出来ているのか少々心配です。
- ・気になっている事を記載してあるので大丈夫です。変わった行動をした時などは記録していただけると助かります。
- ・いつも詳しく書いてくださり、助かります。
- ・日中一時しか利用していないので、連絡帳のやり取りはありません。それでも、食事の様子、他の利用者さんとの関わり、一人の時の行動など知りたいと思います。ただ、お迎えの時にそれをうかがうのは厳しいかと思います。特に緊急の内容で無ければ、実績記録票や請求書の郵送時にまとめて一言でもお知らせ頂けると嬉しいです。そちらで引継ぎや報告をされていらっしゃると思うので、そのコピーでも構いません。
- ・電話が平日10時15時とのことなので連絡しにくいです。メール導入して欲しいです。
- ・今のままで充分です。・連絡帳でのやりとりで問題ないです。・会話が好きなので相手して下さって満足してます。
- ・排便の時間がその日なの前日なの連泊の時はかわりづらい時があります。お迎え時様子を教えてくださいと嬉しいです。
- ・連絡帳でよくわかります。
- ・お迎えに行っても あまりお話ししないので 職員の方は わかりません。
- ・食事の献立が事前にわかると助かる。また以前のように提供された食事内容が記されていると帰宅後話が理解しやすい。
- ・連絡帳で質問内容等わかりやすく解答して いただきありがとうございます。
- ・ヘルパーさんにお迎え行っていて頂いていますが最終△とか● といわれるので家族はよいですがヘルパーさんはきちんと伝えて欲しいそうです。
- ・連絡帳は、いつも詳しく書いて頂きありがとうございます。・仲良しの友達と一緒にしてもらって泊まれるので子供が楽しみしています。
- ・問題があれば記載していただいているが、ほかの行動が、話せないなので、わからない事が多いが、本人が楽しみにして利用させて頂き、家族としても嬉しいです
- ・送迎時はあすげたらすぐに帰らなければならないようで、あまり様子を聞くことができません。
- ・月1度の利用なのでなかなか楽しそうな活動に参加出来なくて残念です。・利用時間が短い。
- ・余暇に関して心配ありましたが、安定して過ごせてるようなので大丈夫です。
- ・一度希望日程がうまく伝わっていないことがありました。メールが使えると助かるのですが…。
- ・よくしてくれていると思います。
- ・利用日がレクリエーションに当たらない日 多く残念です。かるてつとを読むのが楽しみです。
- ・取り組みを工夫されているようだが、なかなか希望を出しても参加する機会がないので、解答できない。
- ・夕方から次の日の午前までなので、もう少し長く預かって頂けると助かります。・毎月行事があると良いと思う
- ・カラオケやボーリング、クッキング、散歩、運動会、花火など沢山イベントも考えてもらって、参加できる時はさせてもらっています
- 大変な事だと思いますが本当に素敵な事だと思いますので続けて欲しいと思います。ありがとうございます。
- ・今度利用できるのを楽しみにしています。・ご自慢のうどんを提供する日を増やしてほしい。・楽しく過ごせています。
- ・こもれBiクラブのイベントがいつも楽しそうでいいな、と思います。・週末の行事が多々あり平日しか利用してないから残念です。
- ・どうする事がいいのか、いろいろな方がいるので、個々に合わせた対応は、難しいと思いますが、工夫して設定していただいていると思っています。
- ・大変助かっております。・食事介助をもう少し改善していただけたらありがたいです。
- ・何をしていたのかよく分からず、おとなしい子なので、じっと座っていれば、機嫌よかったととらえられているのではないかと心配です。
- ・利用日が決定したらメール等でできるだけ早く連絡が欲しいです。あすなるさんを優先して予定を入れているので他のヘルパーさんとの外出等の予定が入られません。現状では利用したい月の前月に空いてる日を聞いて利用可能な日があれば利用させてもらうことになると思います。
- ・排泄しているのに、リハパンを替えていない。・2ヶ月前だと、まだ予定が立たず、困ったことがありました。
- ・利用させて頂く回数が少ないとは言え、本人のスケジュールの一つとして、本当に有難いと思っています。
- ・逆に施設からの要望や、利用者の問題点、困り事など、率直に聞かせてほしい。・言うことなしです。

- ・これからショートステイを利用するので、困り事、わからない事などあればお伝えさせて欲しい。
- ・LINEで短期入所の申込みや、連絡が取れるようにして欲しいです 電話、FAXだけというのは不便です
- ・朝食のお粥を口にしないので、ご飯に戻してほしい。
- ・寝る前の歯みがきは皆さん自分でしているのでしょうか？ もし、可能であれば、仕上げみがきをしていただけるとありがたいです。
- ・お世話になっておりますが 急に 用事で短期入所したいときがある時2ヶ月前に 申し込んでもですが 申し込んでいる以外の時 泊まらない時があるのが 困ってます。
- ・宿泊時傷の処置等どこまでしていただけるのか知りたいです。一日の最大宿泊者は何人まで可能でしょうか？
- ・就寝時間に大きな声を出す方への対応をお願いします。・毎回の利用日を楽しみだと言っています。
- ・こちらが迷惑をかけるばかりなので、施設に対して困り事などはありません 要望としては、例えば何か予期しないことが起こった場合は隠したりごまかしたりせず、包み隠さず教えて欲しいということでしょうか 他の短期入所利用時、「ご本人の薬を飲ませ忘れた」と連絡あったことがあります 本人はしゃべれないので隠そうと思えばできたけど、教えて下さったのは、とてもありがたいと思いました。

普段の希望日が叶わないのは、仕方ないのですが、緊急時の時の為、1室空きを確保していただく等の対策をできるだけお願いしく思っています。

- ・洗面セットの中身が時々電気カミソリだけ別の場所に入っている時があります。本人が中々自分で管理できないから確認をお願いしたいです。
 - ・夜中に起きてしまう事で、ご迷惑をおかけし申し訳ないと思っています
 - ・特に困っている事はありませんが緊急時例えば親の病気の時に預かっていただけるかどうか不安があります。
- いつもお世話になり、助かっているのですが、利用するなかで不安に思うこともあり、伝えさせていただきます。
- 送迎時に保護者が一切入室できないので、中の雰囲気や娘の様子が全く分からず、肌で感じる事ができず、利用していてどうなのか？ 全く分からない状態です。

勿論、スタッフさんに質問すれば、返答はしていただけますが、こちらの質問以外のことは伝えてくださらず、お忙しいのであまりゆっくりも聞けず、いつも、“どう過ごしていたんだろう？”と思いながら帰宅します。

娘は重度知的障害で生活全般に支援が必要ですが、必然的に一对一で付かないといけない方がおられたら、全く手が回っていないのではないかと思います。また、娘がトイレ介助で付いてくださっている間は、17名を二人で見ておられるのかと思うと、どれだけ障害者支援に精通したスタッフさんでも、かなり困難ではないかと思います。

入浴や排泄、食事、薬など、細かい支援をしていただかなくてはならず、辛い思いをするのではないかと不安に思ってしまうです。