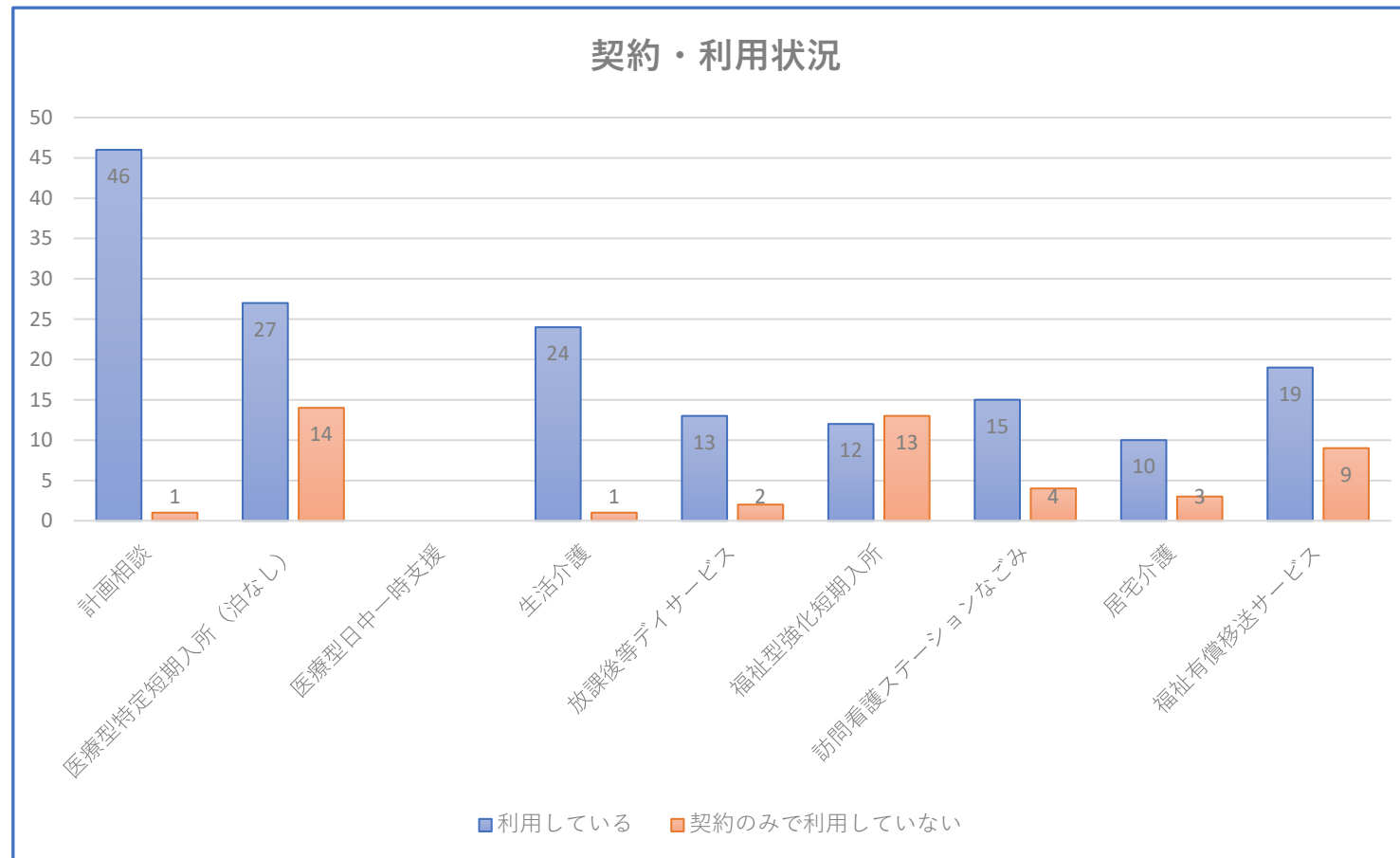


2021年度こまち利用満足度調査 アンケート集計結果

配布:122名 回収: 64名 回収率: 52%

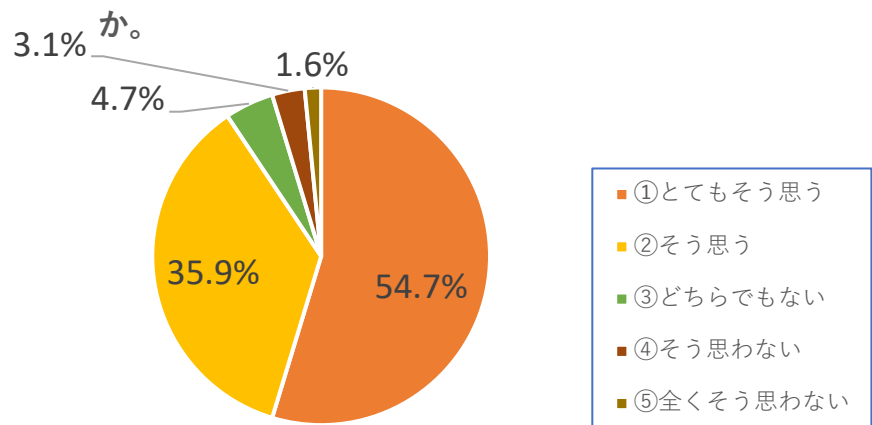


・ 契約のみで現在事業を利用していない方は、その理由をご記入ください

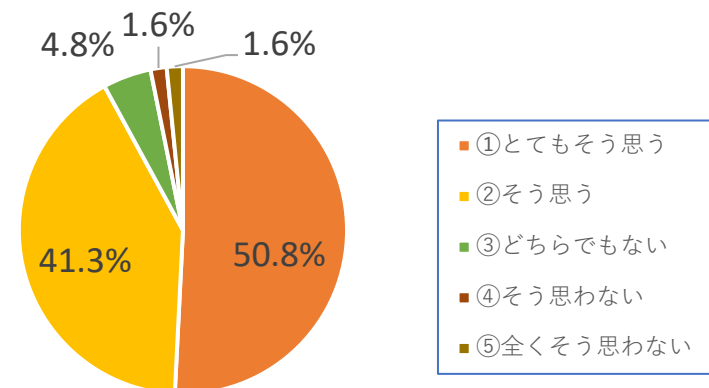
- ・ 利用する機会がない。・ 外に出る機会がない。
- ・ 退院後しばらくお世話になりましたが、通所できるようになり今は利用していません。
- ・ 泊なし、日中一時 現在必要がないため
- ・ 短期入所（宿泊）利用したいが、やっていないため使えない。
- ・ 使う機会があまりない。予約が取れない。
- ・ 手帳のレベルで利用がなかなかできないため
- ・ 最近契約したばかりのため
- ・ 特にありません。いつもありがとうございます！
- ・ 連絡帳に記入してある内容とお迎えの時に聞く様子が違いがあったりはします。
その時は？と思う事があります。
- ・ 計画相談は別のところでお願いしている。児童の計画相談は順番待ち、後回しが多い。
- ・ 生活介護は対象外？学齢児。
- ・ 短期入所は他の所で利用。
- ・ 居宅介護は対象外？
- ・ 移送サービスは高いのでほかの所を利用。
- ・ 有償はいざという時の為に契約していますが、普段は自家用車なので使っていません。
- ・ 利用したいとは思っているが、申し込みに踏み出せずにいる。
- ・ 都合が合いませんでしたが、今後利用予定です。
- ・ 数回利用したことがある。
- ・ 訪問看護さんは違う会社を使っています。
- ・ 1泊が多くなり平日となると用意の方が大変なので。
- ・ 体調面・精神面から利用できる状態ではないため。
- ・ コロナ禍の期間と思い利用しておりません。
- ・ 人数(スタッフさん)が足りてないようで休止しているから。
- ・ 契約したばかりで利用に至っていないため。

【全事業共通】

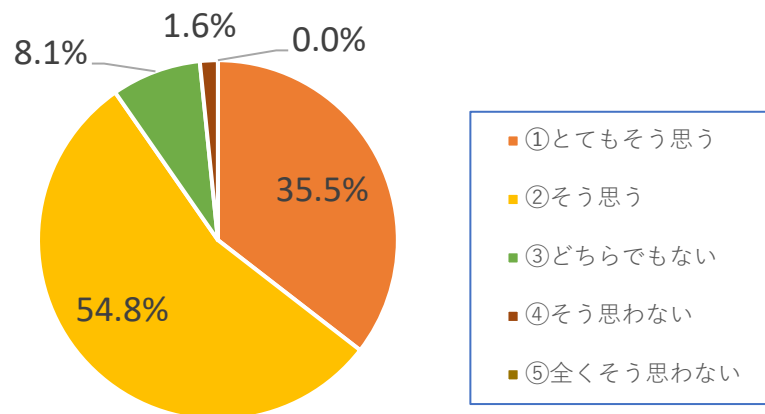
1. 職員の挨拶・言葉使いはきちんとできていますか。



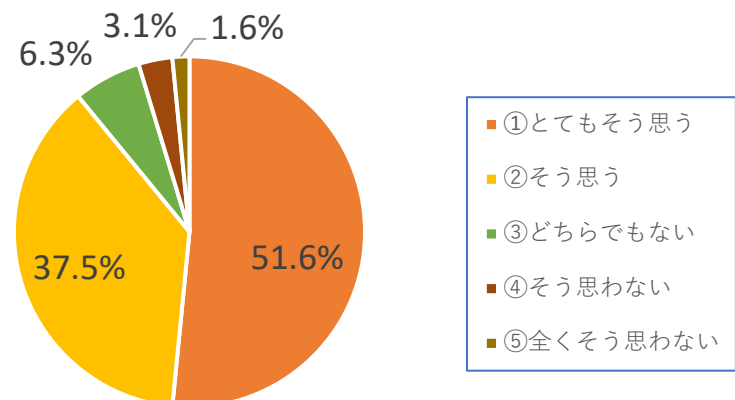
2. 職員の髪型、服装などに清潔感がありますか。



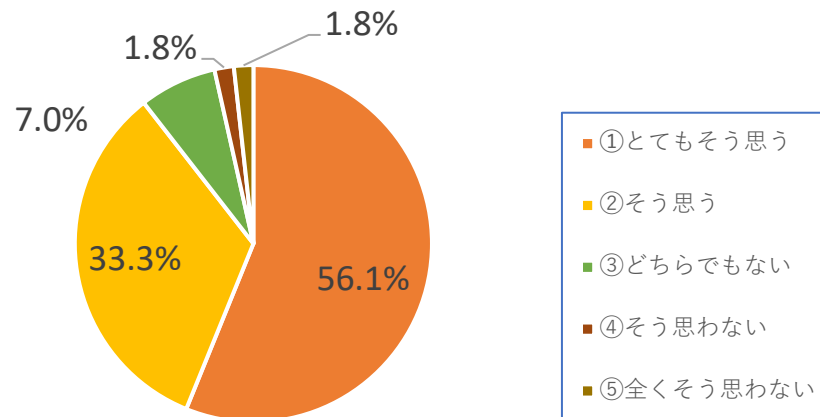
3. 職員の説明は、わかりやすいですか。



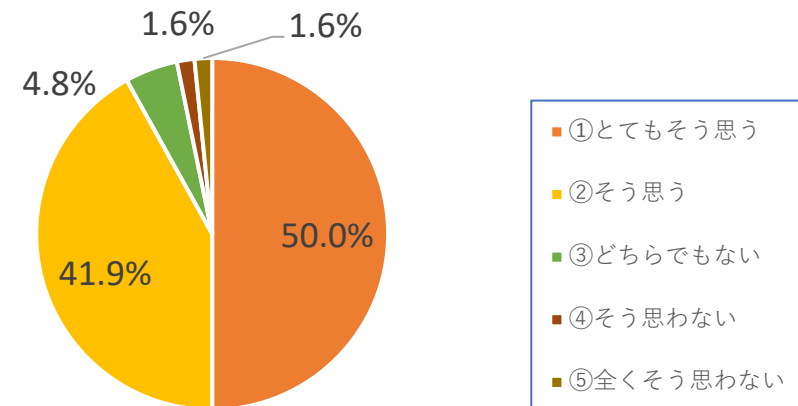
4. 職員の電話対応は、きちんとできていますか。



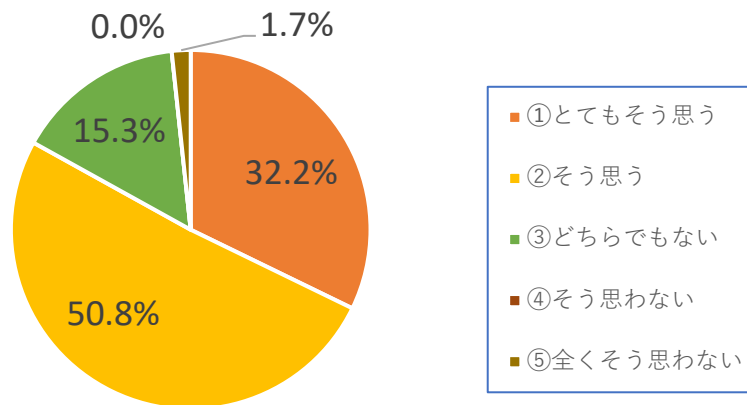
5. 送迎時、職員の添乗対応は良いですか。



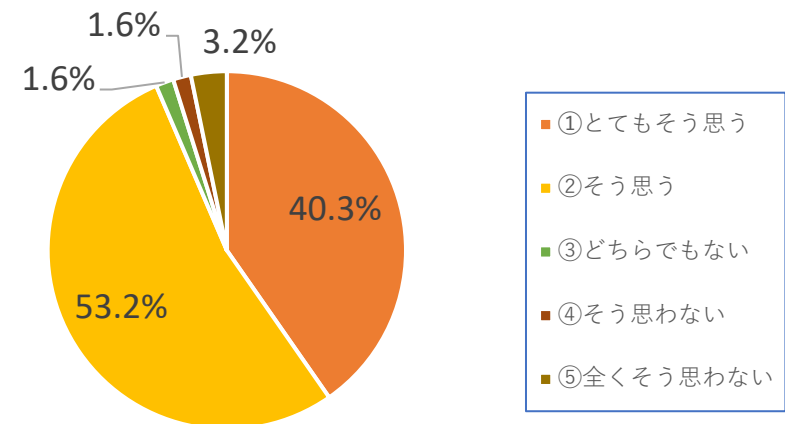
6. こまちの雰囲気は良いですか。



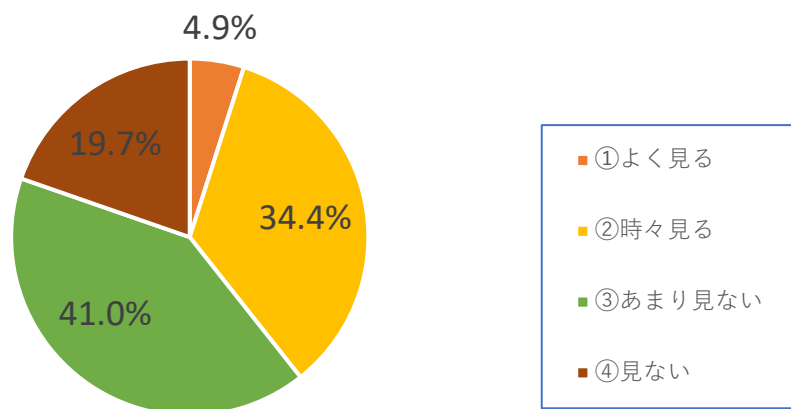
7. 連絡帳は使いやすいですか。



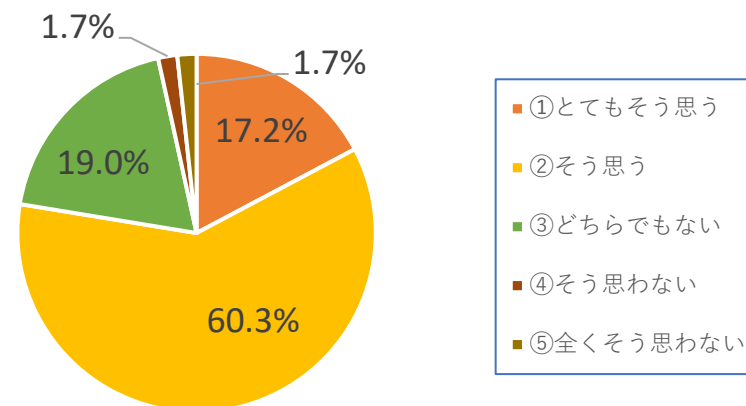
8. 個人情報の取り扱いは適切ですか。



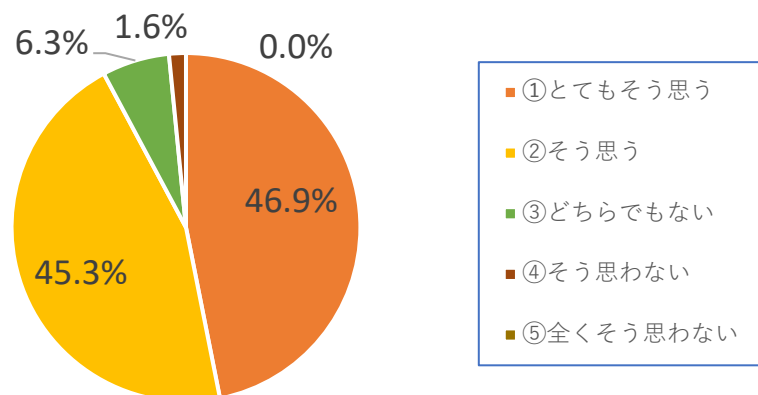
9. ホームページはご覧になっていますか。



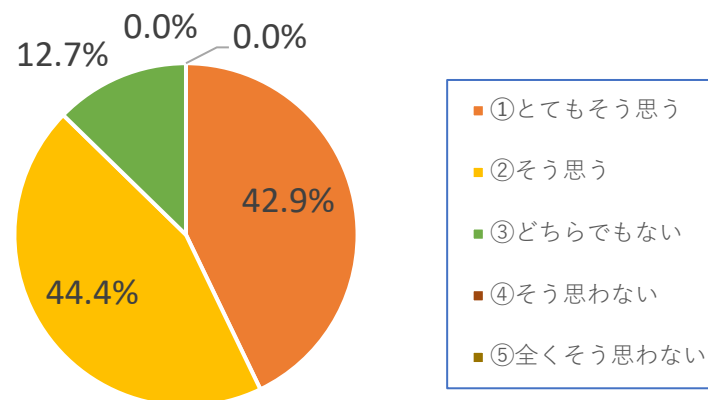
10. ホームページ(ブログ含む)や広報誌ひだまりは見やすくわかりやすいですか。



11. 困りごとや相談・要望に対して、職員はきちんと対応してくれましたか。



12. あなたの知り合いが必要になった場合、こまちを紹介したいと思いますか。



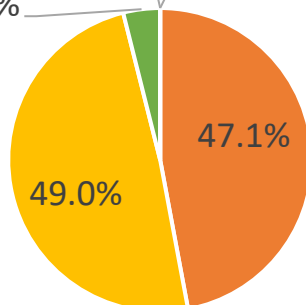
◇こまちについてご意見・ご要望

- ・各サービスともに温かく、親切に対応いただいています。いつもありがとうございます。
- ・非常に満足しています。
- ・将来生活介護にもお世話になりたいので、利用人数を増やしてほしい。
- ・回答の選択肢がわかりづらい。「思う」「思わない」「どちらとも言えない」「わからない」にしてほしい。
- ・短期入所（宿泊）を早く再開してほしい。
- ・ホームページに状況説明と最新情報を載せてほしい。
- ・ドライバー（通所、有償）の写真つき紹介も出してほしい。・ドライバー（通所、有償）の写真つき紹介も出してほしい。
- ・玄関に入ってもデスクにいる職員の方々が誰もこちらに顔を向けずに仕事をしている時があるので呼び鈴やチャイム等玄関にあったら有り難いです。
- ・いつも真剣に対応して頂いてると感じています。ありがとうございます。年末年始のお休みについてですが、なるべく通所のもみじと居宅介護は連動して頂いた方が助かります(別々だと混乱してしまいます)通所の準備の為もあるし、他社のヘルパーさんとの兼ね合いもあります。
- ・コロナ発生より通所しておらず不明の点もありますがよろしく願い申し上げます。

【相談】

1. サービスや制度のご説明やご案内は、わかりやすかったですか。

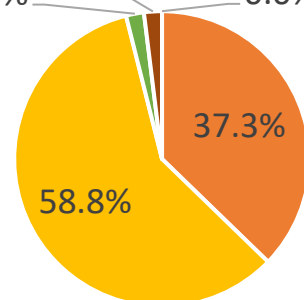
0.0% 0.0% 3.9%



- ①とても思う
- ②思う
- ③どちらでもない
- ④そう思わない
- ⑤全くそう思わない

2. 事前のご説明と実際のサービス提供に、違いはありませんでしたか。

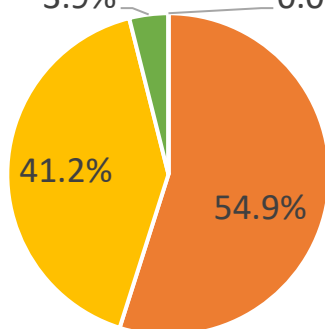
2.0% 2.0% 0.0%



- ①とても思う
- ②思う
- ③どちらでもない
- ④そう思わない
- ⑤全くそう思わない

3. ご本人・ご家族の想いが反映された、ご本人中心の計画書になっていますか。

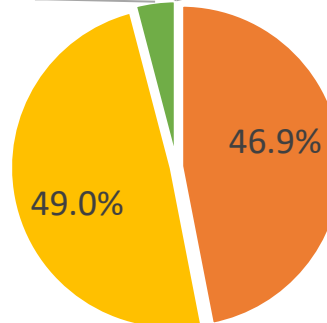
3.9% 0.0% 0.0%



- ①とても思う
- ②思う
- ③どちらでもない
- ④そう思わない
- ⑤全くそう思わない

4. 目的に沿ったモニタリング報告書の内容になっていますか。

4.1% 0.0% 0.0%



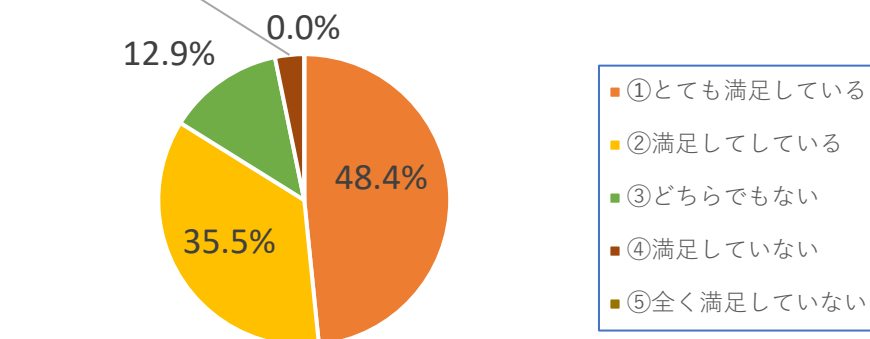
- ①とても思う
- ②思う
- ③どちらでもない
- ④そう思わない
- ⑤全くそう思わない

◇面談や契約時等になにか感じたことなどありませんでしたか。ご自由にご記入ください。

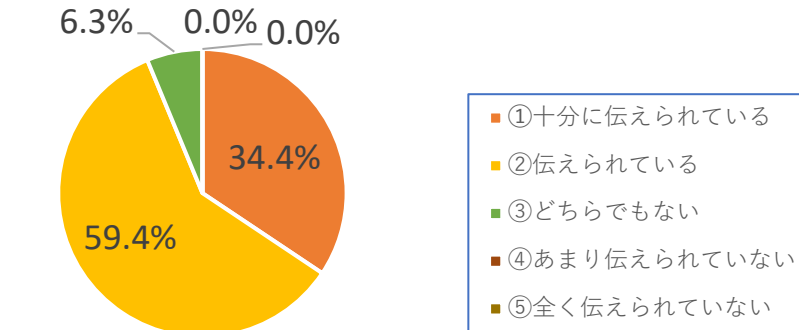
- ・対応がとてもいいでした。子供にもわかりやすく目標の話をして下さいました。
- ・情報が少ない

【医療型特定短期入所(泊なし) ・ 医療型日中一時支援】

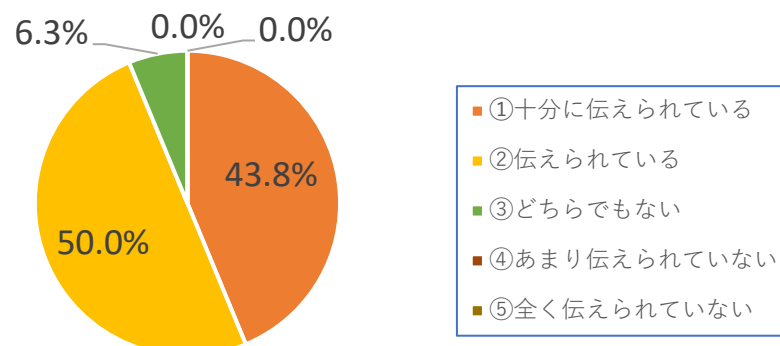
1. ご利用回数、時間については満足していますか。



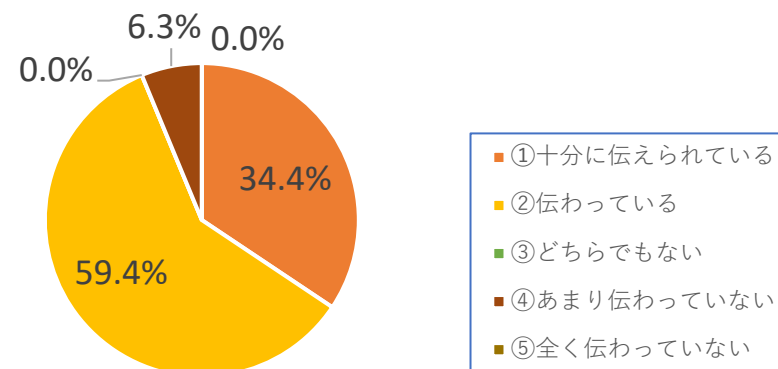
2. ご利用中にしてほしいことを職員に伝えられていますか。



3. 心配や不安なことなどを職員に伝えられていますか。



4. ご利用中の様子は伝わっていますか。

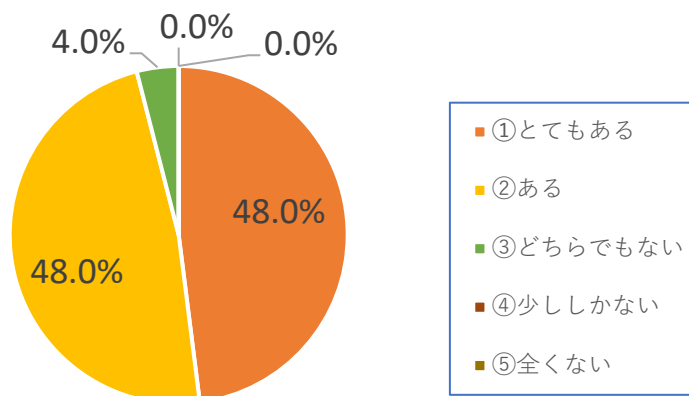


◇泊なしへのご意見ご要望

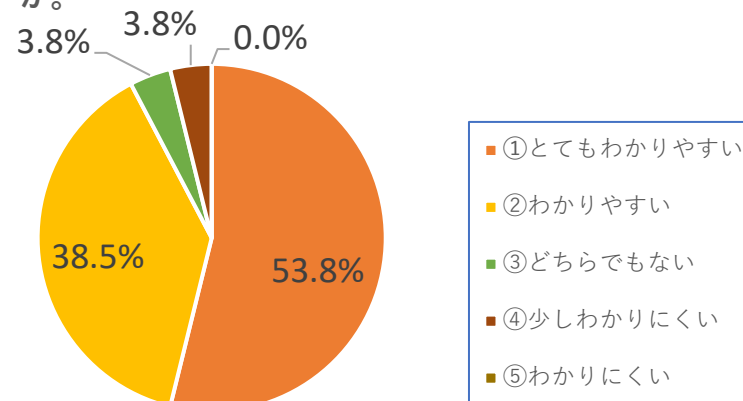
- ・ 月により利用回数が少し少ない月があるので、もう少し入れば嬉しいと思います。
- ・ とてもお世話になっています。

【生活介護】

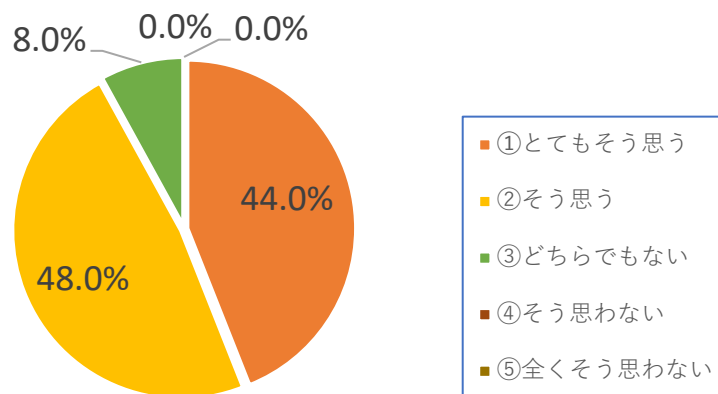
1. 生活介護を利用する上で安心感がありますか。



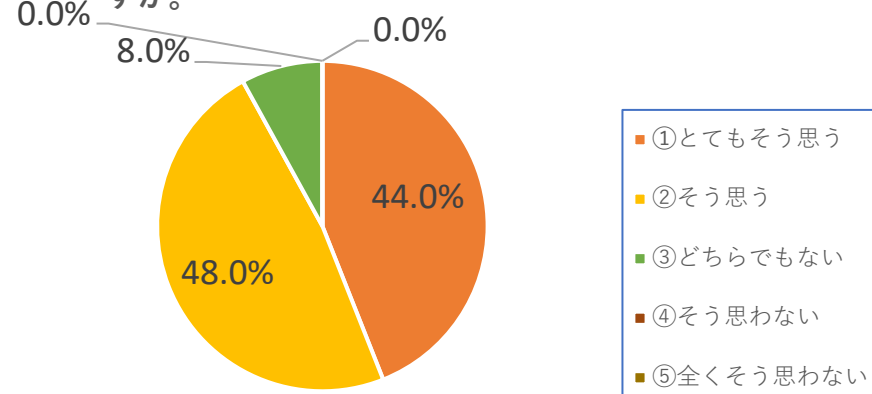
2. 個別支援計画書の内容はわかりやすいですか。



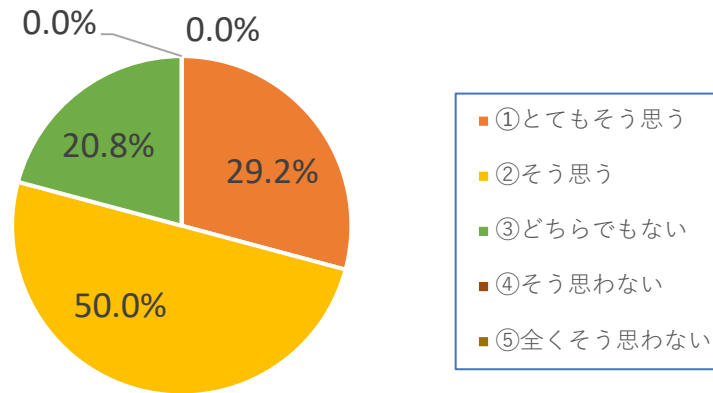
3. 活動の内容に満足していますか。



4. ご本人は楽しく生活介護をご利用されていますか。



5. 「もみじだより」でほしい情報は得られていますか。

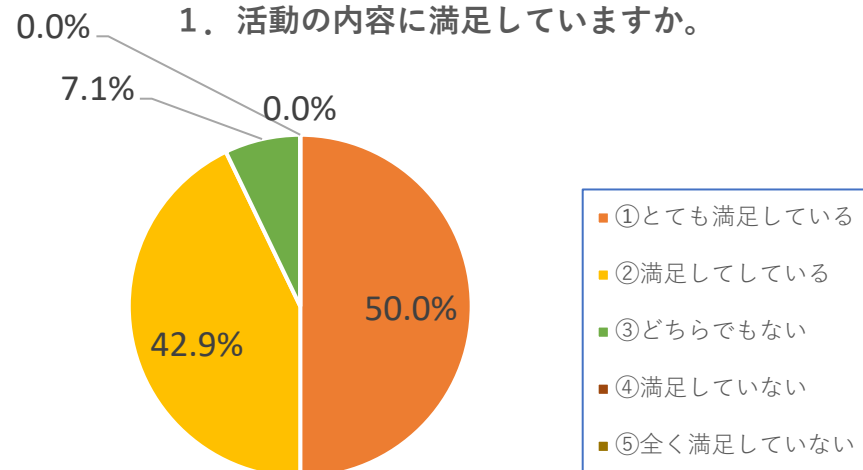


◇ご意見・ご要望

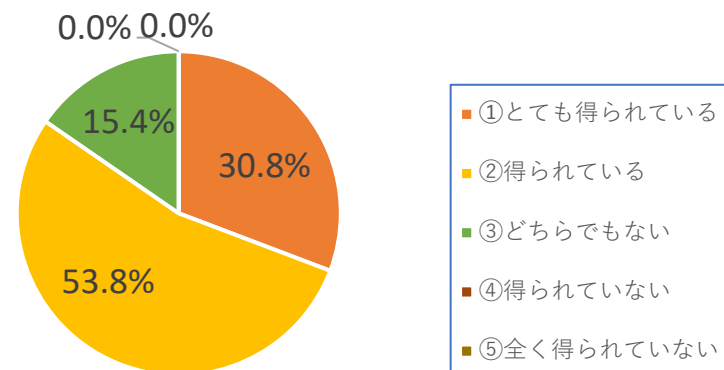
- ・こまちに行くのを楽しみにしています。
(利用できない日は、つまらなさそうにしています)
- ・大変、助かっています。これからも宜しくお願いします。
- ・感謝している。
- ・里山ガーデンや図書館、ダイエーなど、近場のイベント的な外出を始め
てほしい。(少人数単位で順番にとか…)
- ・ブログを更新した時は、知らせてほしい。
- ・活動ではMaple cafeやGARDENING等、工夫され楽しい時間を過ご
している事が伝わってきます。
- ・Caféでのカード(ご来店ありがとうございます)の作成等、とても丁寧でありがたく思っています。
- ・もみじだよりはカラフルで情報量も多く毎号楽しみです。活動の様子がよくわかります。
- ・連絡帳などで記入されている状況と実際の状況が異なっていた為、不安になることがある
また、オムツの着用に対し、何度か話をしていますが、改善されないことが多い。
- ・とても楽しく通所させて頂いてます。細かく気にかけて下さり安心してあります。ありがとうございます。

【放課後等デイサービス】

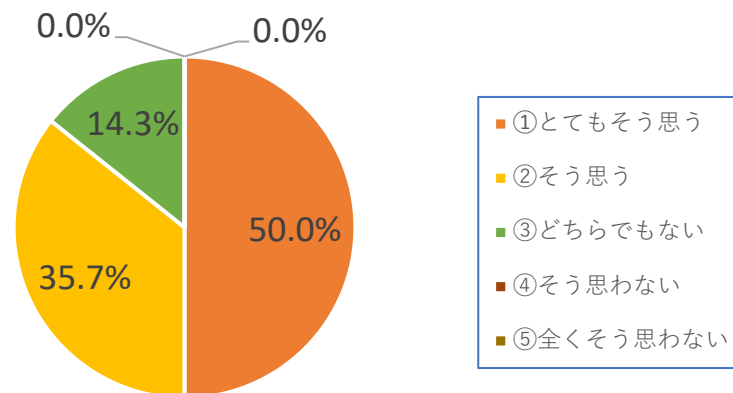
1. 活動の内容に満足していますか。



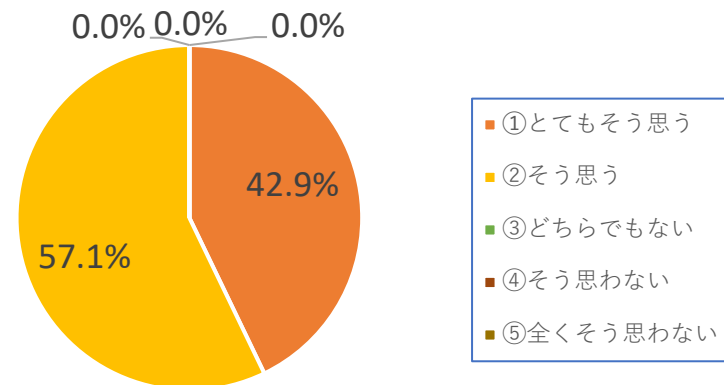
2. 「放デイだより」で欲しい情報は得られていますか。



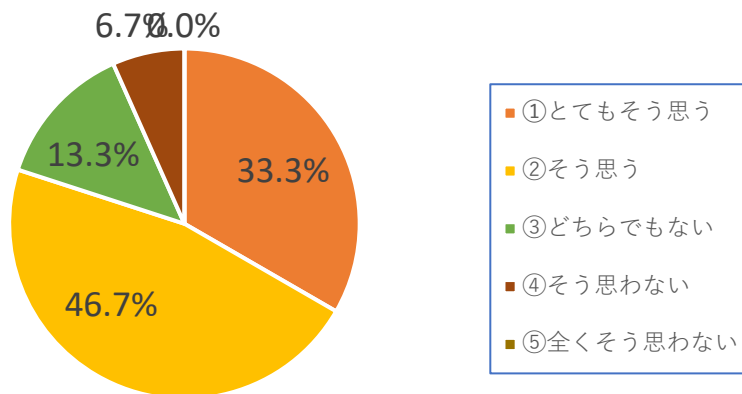
3. 利用してからお子様に良い変化が見られましたか。



4. お子様(保護者様)の思いが反映されていますか。



5. 利用してからご家族の気持ちの変化はありましたか。

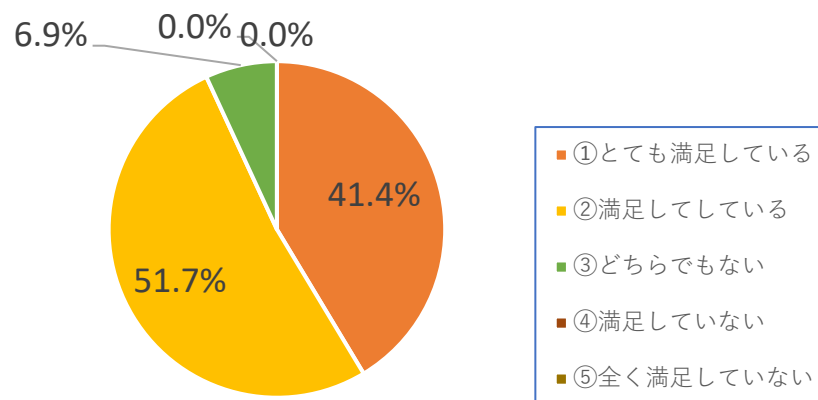


◇放デイへのご意見・ご要望

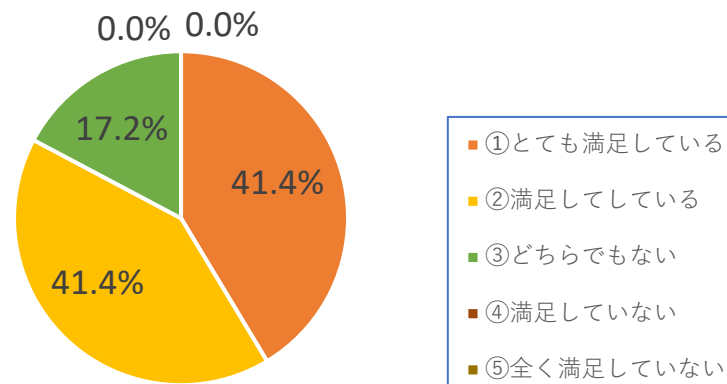
・よい変化がある

【栄養】

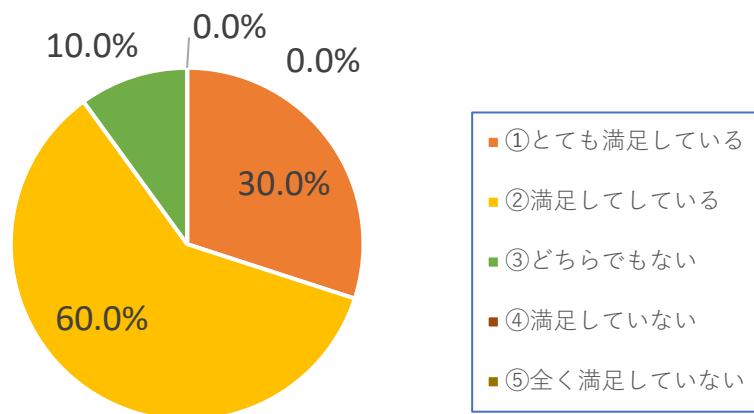
1. 献立のバリエーションはいかがですか。



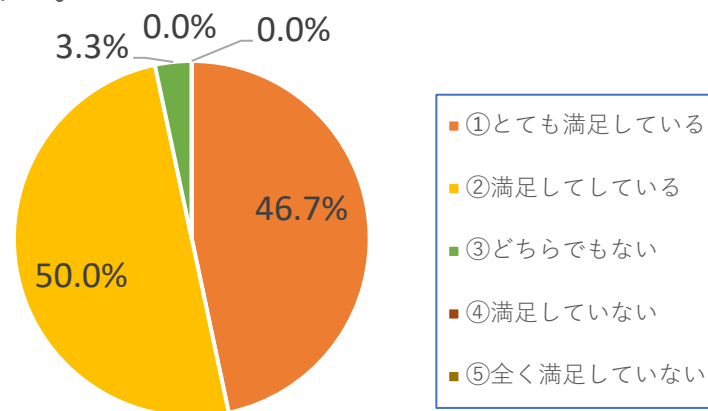
2. 食事量の設定はいかがですか。



3. イベント食の頻度はいかがですか。



4. 栄養だより「いただきます」の内容はいかがですか。

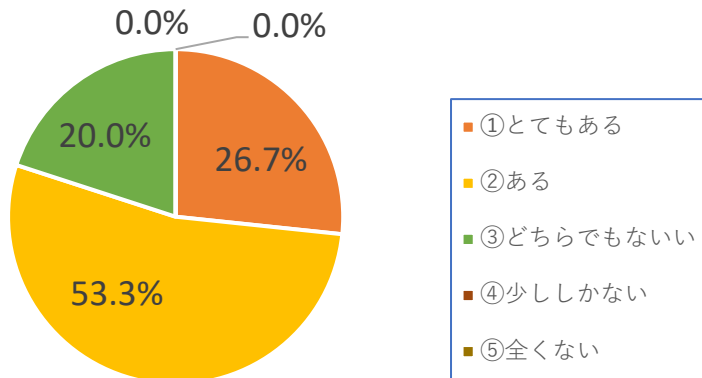


◇栄養へのご意見・ご要望など

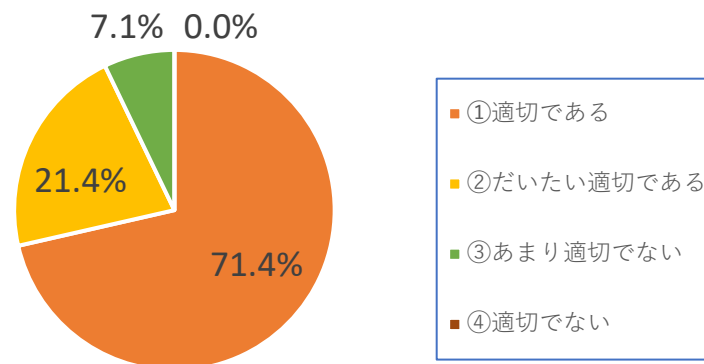
- ・保護者向けに、色んな形態食の調理勉強会を開いてほしい。
- ・栄養だより、毎回楽しみにしています。知識の宝庫です。
- ・おたより、通っていた時は、とても楽しみにしていました。
- ・いつも品数が多く、季節感のある給食がとても懐かしく思います。ありがとうございます。
- ・いつも品数多く、季節感のある給食がとても嬉しく思います。ありがとうございます

【福祉型強化短期入所】

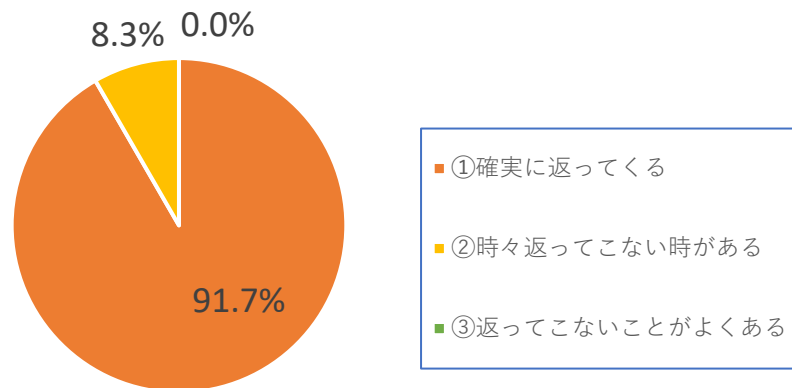
1. 福祉短期入所を利用する上で、施設への安心感がありますか。



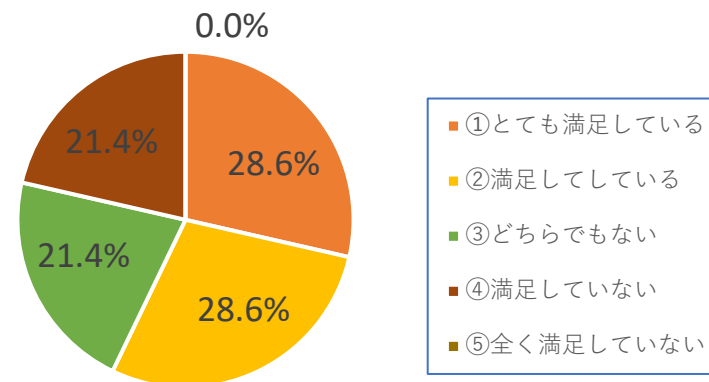
2. 服薬管理や健康状態への配慮は適切だと思いますか。



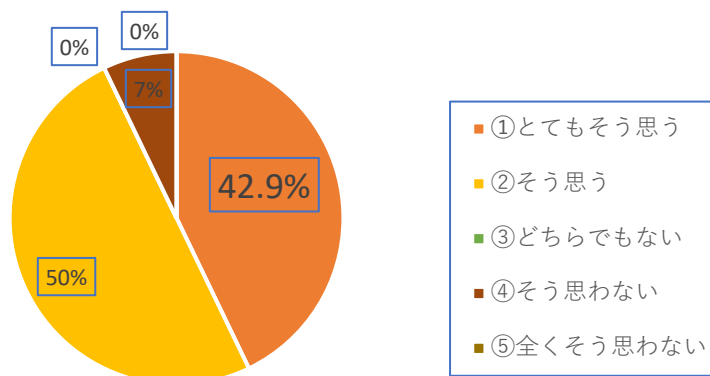
3. 入所時、お持ちいただいた衣類や物品は確実に戻っていますか。



4. 福祉型短期入所利用時の日中活動の内容について満足していますか。



5. 福祉型短期入所を今後も利用したいと思えますか。

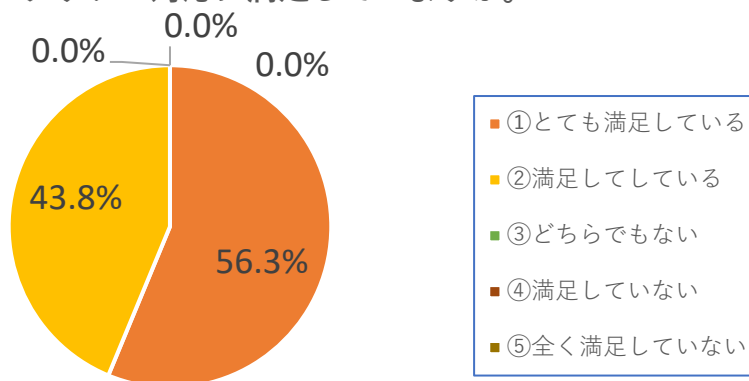


◇④・⑤と回答した方はご意見をお聞かせください。

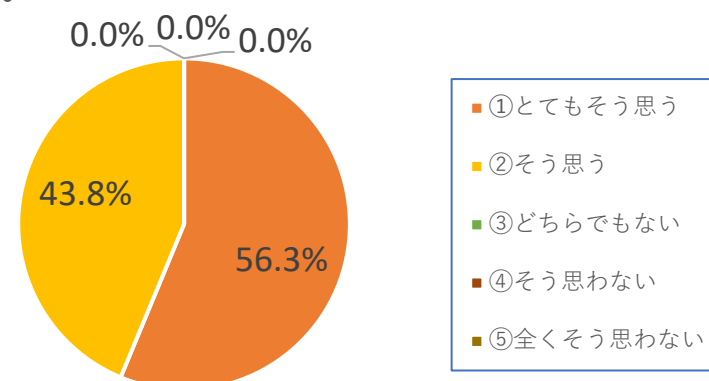
・コロナ禍で現状、なかなか稼働がむずかしいのも理解はしていますが全く稼働しない期間があるならば周知は必要だと思っています。

【訪問看護ステーションなごみ】

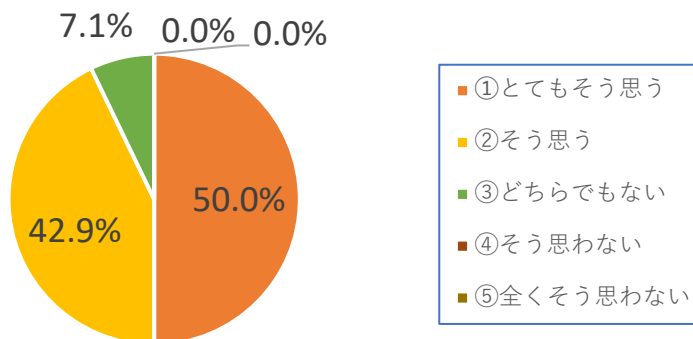
1. 訪問看護ステーションなごみの看護師、リハビリスタッフの対応に満足していますか。



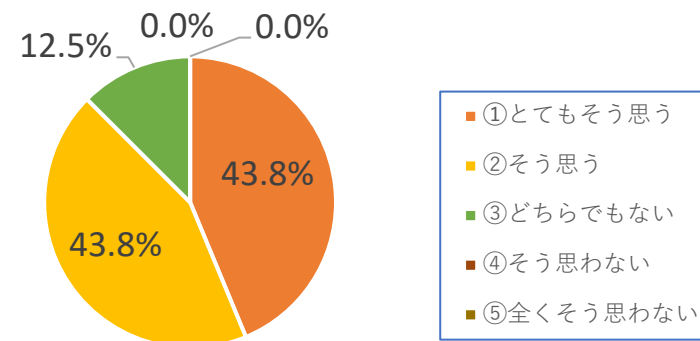
2. 訪問看護・リハビリの実施時間は適切ですか。



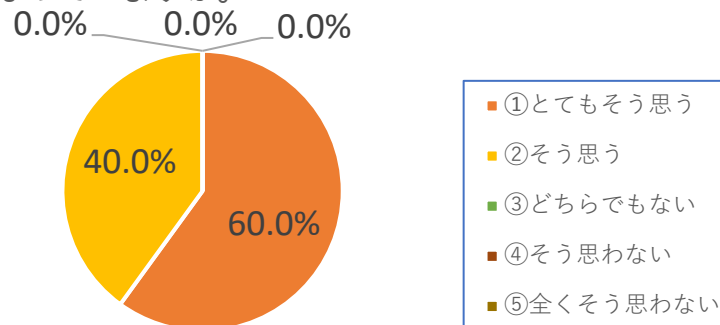
3. 訪問看護・リハビリの内容は、ご希望と合っていますか。



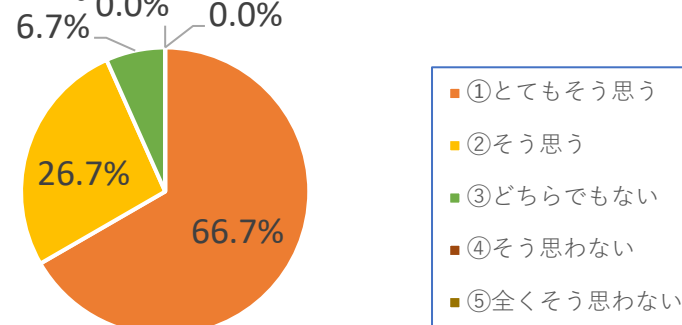
4. 訪問看護・リハビリを利用し、自宅での介護や生活が楽になりましたか。



5. 訪問看護・リハビリ記録は、わかりやすい内容になっていますか。



6. 訪問看護・リハビリを今後も利用したいと思いますか。

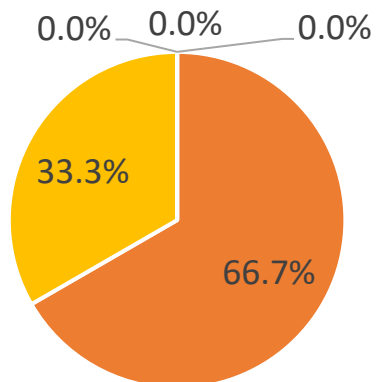


◇訪問看護・リハビリへのご意見ご要望など

- ・ケアに足りないものがある時、衣装ケースなどあまり勝手に開けないで欲しい
- ・訪問PTを利用していますが、もっと早く利用すれば良かった。私も療育◎のママに教えてもらい知りましたが、知らない人の為にも教えてあげたいです。
- ・自宅での装具修理時、業者来訪に合わせて訪リハに入っていただき助かりました。
- ・PTさんの人員が増えてほしい。

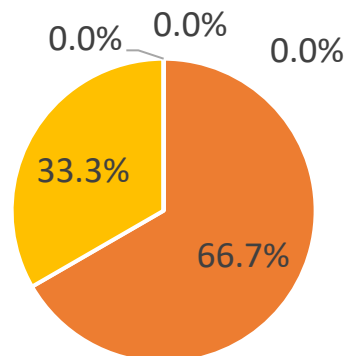
【居宅介護】

1. サービスは、あらかじめ決められた内容の通りにおこなわれていますか。



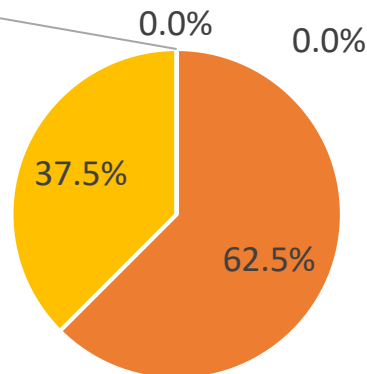
- ①とてもそう思う
- ②そう思う
- ③どちらでもない
- ④そう思わない
- ⑤全くそう思わない

2. ヘルパーは、あなたやあなたの家族とコミュニケーションがとれていますか。



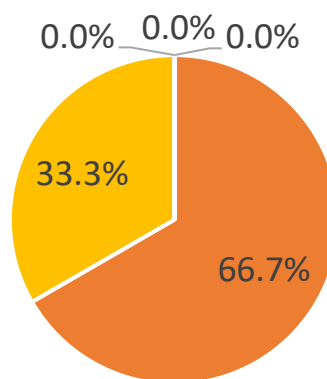
- ①とてもそう思う
- ②そう思う
- ③どちらでもない
- ④そう思わない
- ⑤全くそう思わない

3. トイレや食事、移動などの介助は、安全・的確・丁寧に行われていますか。



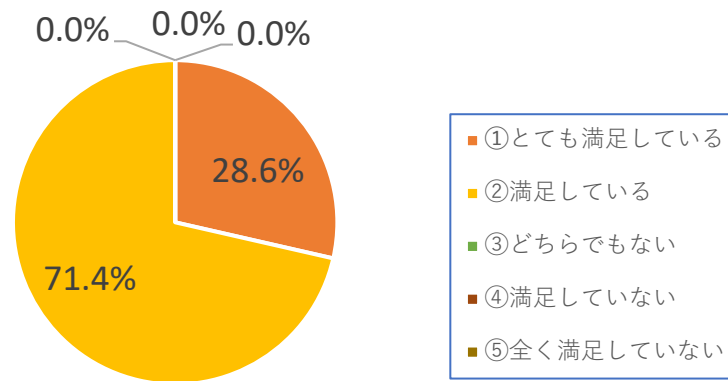
- ①とてもそう思う
- ②そう思う
- ③どちらでもない
- ④そう思わない
- ⑤全くそう思わない

4. サービスを利用したことで、気持ちの面で安心できるようになりましたか。



- ①とてもそう思う
- ②そう思う
- ③どちらでもない
- ④そう思わない
- ⑤全くそう思わない

5. 居宅介護の事業内容に満足していますか。

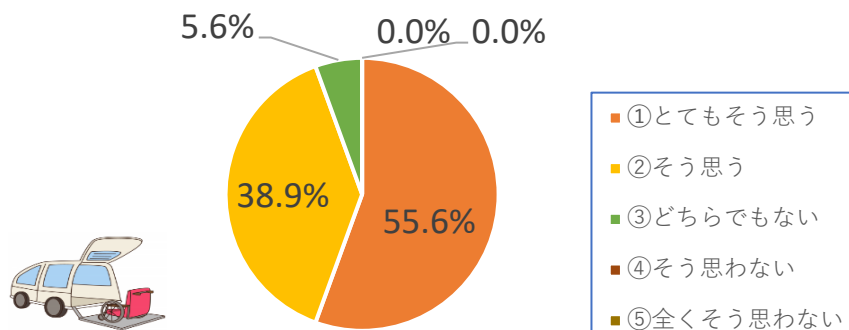


◇居宅事業へのご意見・要望

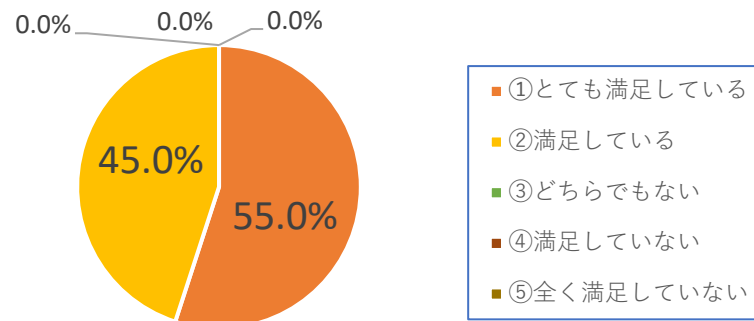
- ・ヘルパーさんとのお話しもすごく楽しみです。
- ・最近混みあっているようで、スタッフさんが増えて予約が取りやすくなるとありがたいです(通院)。
- ・利用できない時は、前日までに連絡してほしい。当日だと仕事等で電話に出られないため。
- ・重度訪問介護の意味や目的をもっと理解してサービスにあたってほしい。
- ・親の悩みなど親身になって聞いてくれるので、次の日に頑張ろうと思うことができるので感謝しています。
- ・もっと回数を増やしてほしいです。
- ・丁寧に対応してもらってありがたいです。

【福祉有償移送サービス】

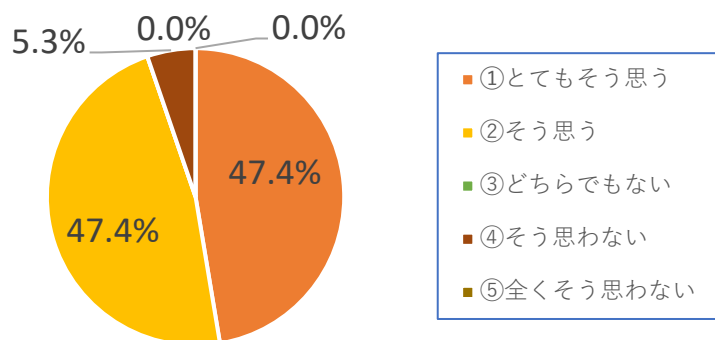
1. 福祉有償移送サービスは利用しやすいですか。



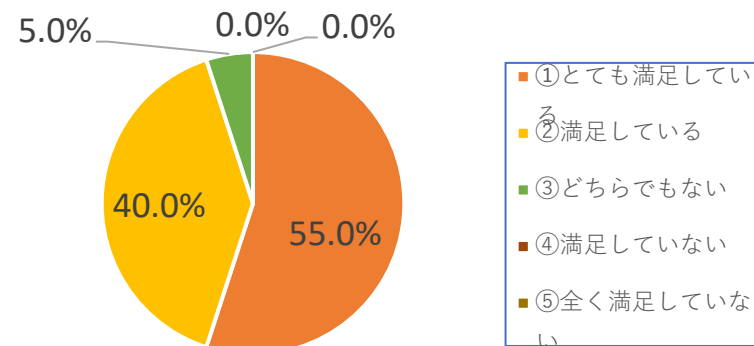
2. 送迎時、ドライバーの対応は満足していますか。（挨拶・乗降介助など）



3. 送迎中（ドライバーの運転等）、安心感がありますか。



4. 福祉有償移送サービスの提供時間は満足していますか。



アンケートにご協力頂き、ありがとうございました。

多くの貴重なご意見を頂戴し、改めまして御礼申し上げます。

このアンケート結果を踏まえ、職員一同、より一層のサービス向上に取り組んで参ります。

以 上