

# 令和3年度 ころ利用アンケート (25名中21名回答 回答率84%)

※未回答は数に含まない

## 問1 利用者本位のサービスについて

		満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満
ア	職員は丁寧に接してくれていますか?	12	7	2	0	0
イ	他の人に知られたくない秘密が守られていますか?	10	5	5	0	0
ウ	職員はあなたの話や申し出を聞いてくれますか?	13	4	3	0	0
エ	自分の意見を職員へ気軽に言うことができますか?	10	5	4	1	0
オ	職員はあなたの意見を聞いて対応してくれていますか?	11	6	3	0	0

## 問2 サービス利用前について

		満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満
ア	こちらを利用することを決める前に、利用方法について説明がありましたか?	12	5	3	0	0
イ	契約のとき、契約内容の確認は十分できましたか?	9	5	5	0	0

問3 サービス計画<sup>けいかく</sup>について

		満足 <sup>まんぞく</sup>	やや満足 <sup>まんとく</sup>	ふつう	やや不満 <sup>ふまん</sup>	不満 <sup>ふまん</sup>
ア	あなたのサービス計画 <sup>けいかく</sup> をつくる時 <sup>とき</sup> 、あなたの希望 <sup>きぼう</sup> を聞いてくれますか？	10	3	7	0	0
イ	サービス計画 <sup>けいかく</sup> は、あなたの納得 <sup>なっとく</sup> する内容 <sup>ないよう</sup> が書いてあります <sup>か</sup> か？	10	4	6	0	0

問4 サービス内容<sup>ないよう</sup>について

②

		満足 <sup>まんぞく</sup>	やや満足 <sup>まんとく</sup>	ふつう	やや不満 <sup>ふまん</sup>	不満 <sup>ふまん</sup>
ア	日頃 <sup>ひごろ</sup> から、あなたのからだの調子 <sup>ちようし</sup> を聞いてくれますか？	10	3	6	0	0
イ	体調 <sup>たいちよう</sup> が悪い時 <sup>わる</sup> 、対応 <sup>たいおう</sup> してくれていますか？	14	1	4	0	0
ウ	事業所 <sup>じぎょうしょ</sup> のサービスを利用 <sup>りよう</sup> する中 <sup>なか</sup> で、あなたの目標 <sup>もくひよう</sup> を聞いてもらえていますか？	10	4	5	0	0
エ	あなたの障害 <sup>しょうがい</sup> を考慮 <sup>こうりよ</sup> した作業内容 <sup>さぎょうないよう</sup> になっていますか？	9	6	5	0	0
オ	仕事 <sup>しごと</sup> は楽しいですか <sup>たの</sup> ？	10	5	5	0	0
カ	工賃 <sup>こうちん</sup> ・給料 <sup>きゅうりよう</sup> の支払い <sup>しはら</sup> のしくみはわかりやすく説明 <sup>せつめい</sup> されていますか？	11	4	3	0	0

## Ⅱ そうごうてき かんそう 総合的な感想についてうかがいます。

問 1 げんざいりよう じぎょうしょ そうごうてきひょうか 現在利用している事業所の総合的評価について

	<small>まんぞく</small> 満足	<small>ややまんぞく</small> やや満足	<small>ふつう</small> ふつう	<small>ややふまん</small> やや不満	<small>ふまん</small> 不満
あなたは、 <small>げんざいりよう</small> 現在利用している <small>じぎょうしょ</small> 事業所に <small>まんぞく</small> 満足していますか？	11	5	3	0	0

問 2 じぎょうしょりよう 事業所利用について じゆう 自由にお書きください。

→回答

- 新しい場所にうつり、前よりも衛生的に良くなったので居心地が良い。→令和3年5月より移転しました。皆さんが利用しやすい環境でより良いサービスを提供していきたいと思えます。今後とも宜しくお願い致します。
- 施設外作業の自動車代がかかると少し思いました。→通勤費について今後検討していきたいと思えます。
- 指導員に聞かれたことに対して返答に困って笑ってごまかしたが、内心気分が悪かった。→指導員の言動により不快な思いをさせてしまい、お詫び申し上げます。言った側と言われた側の気持ちの相違があるかも知れませんが、困った時にはすぐに相談して早く解決していくようにしていきましょう。利用者さんとの接し方について、学習や指導をしていきます。
- 事業内容も今の自分に合っていると思う。ここからのステップアップも自身の努力とともに目指したい。→これからもサポートしていきます。自分らしく自信を持って働いていきましょう。
- いつもありがとうございます。→こちらこそ、ありがとうございます。この言葉を励みにより良いサービスに努めて参ります。
- いじめまではいかないが、ある利用者さんに対して別の利用者さんが軽く蹴飛ばしたり頭をたたいたりしている場面をよく見ます。あれは見ていていい気分にはなれません。止めさせていただきたいと思う。→皆さんが居心地の良い事業所にしていくために、全員で努力をしていきましょう。
- 限界に近づいている人もいると思うので、その辺を理解して欲しい。→配慮できることはたくさんあると思えます、不満や困っている事について遠慮せずに相談してください。
- ほかの利用者に対する悪口を指導員に隠れて言っている利用者がある。聞いていて良い気持ちがない。自分も通院の休みをもらっているが、知ってか知らずか、その利用者に休んだことを悪く言われたことがある。→利用する皆さん・支援側のスタッフ全員が意識して、皆が気持ちよく働ける事業所にしていきましょう。

### Ⅲ コロナ禍の生活変化についてうかがいます。

#### 問1 現在の生活について

		はい	どちらとも いえない	いいえ
ア	自粛対応にて生活リズムに変化はありましたか？	6	3	10
イ	自粛対応が原因と思われる体調の変化はありましたか？	5	5	8
ウ	家族との関係に変化はありましたか？	6	6	6

#### 問2 コロナ禍の影響で実際に困った出来事があればお書きください。

- 家族との時間が増えてストレスが増えた。
- 運動不足
- 家族に会う機会がない、離れているので色々と心配です。
- 家族との交流が減り、ストレスに感じる部分がある。それをコントロールして、体調の維持が大変な所がある。
- マスコミの煽り報道がひどく疲れる。
- 家族との関係がギスギスした。
- コロナが早く終息して欲しい。

ご協力ありがとうございました。