

# 2023年度満足度調査結果

2024. 3. 15

## ご協力ありがとうございました

特定非営利活動法人わたげ

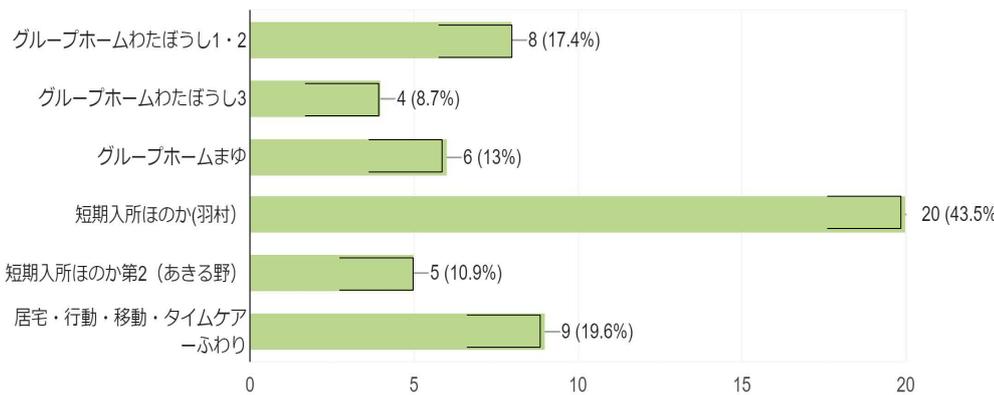
2023年度ご利用者ご家族満足度アンケート調査（1月16日～2月15日実施）へのご協力ありがとうございました。119人の方において45件（37.8%）の回答を頂きました。概ねよい評価を頂きましたが、至らない点もたくさんご指摘頂きました。衣類や連絡ノート、実績票等を取り違えて返却し、個人情報がおの方に漏れてしまうという重大なミス（事故）がありました。大変申し訳ございませんでした。ご不満を抱きつつも、アンケートは回答しないという保護者の方もきっと多くいらっしゃると思います。表に現れるのは氷山の一角、言えない方たちの思いを想像しながら、再発防止の改善策を講じて参りたいと存じます。

自由筆記部分はすべてを記しました。その中にありました「居室内のカメラ」についてはプライバシー保護の観点から付けていませんが、玄関・廊下などには防犯、見守りカメラを設置しています（数や場所は施設によります）。利用者様（ご家族）が自室内に付けてご自分で見る分には問題ありません。

アンケートをすると、いろいろな課題が見えてきます。少しずつでも改善できるように今後も取り組んでいきたいと思っております。

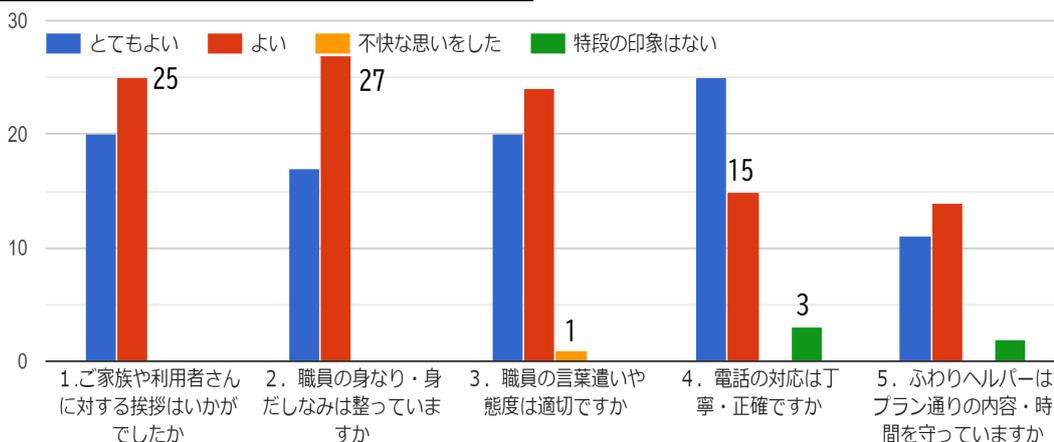
理事長 土屋文子

### 1. 利用している事業は何ですか（複数選択可）



回収率37.8 %  
(45通の回答)

### 2. 職員のマナーはいかがでしたか



2. 身だしなみ ●無回答：お会いすることがなくすみません。（ほのか2）

3. 言葉遣い・態度

●不快：ちょっとダルイ、頭がぼーっとすると言っただけですぐやすめばと言われるのが気に入らない。（わたぼうし）

●とてもよい：遊んでもらったり、話し相手になってもらってとても楽しいです。（ほのか）

4. 電話対応

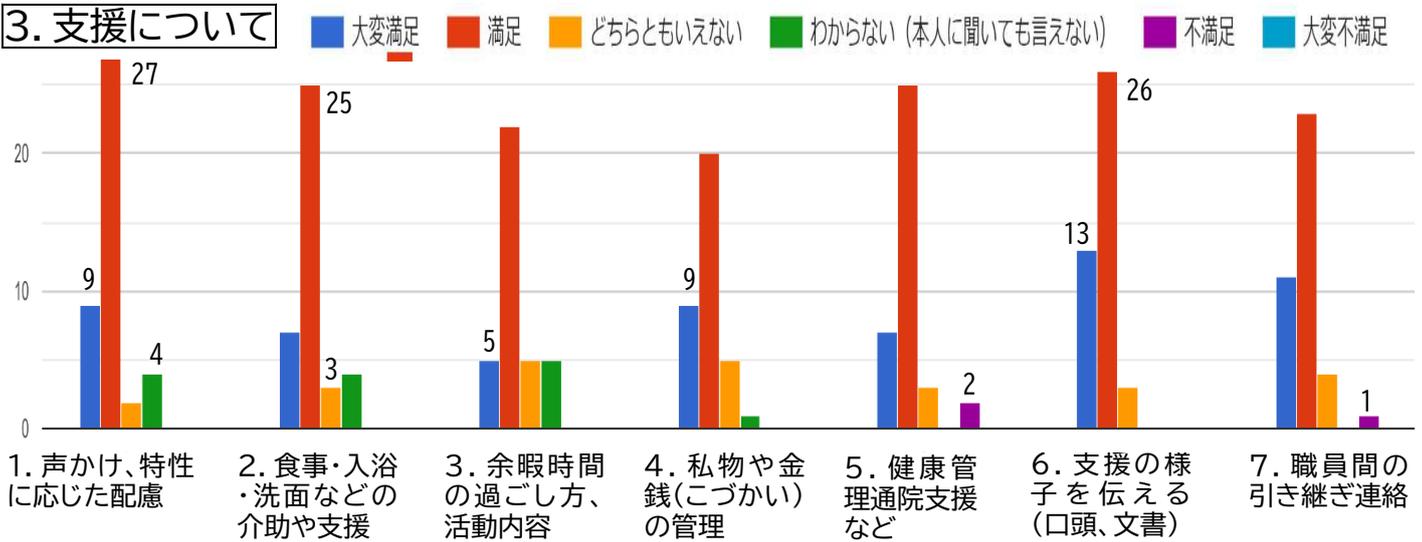
●とてもよい：話し方もわかりやすい（ほのか）

●よい：事務の女の人（ほのか）

●すべて大満足（ほのか）

裏もあります→

### 3. 支援について



#### 1. 声かけ・特性に応じた配慮

- 大変満足：帰宅後の子供の表情が良く楽しかった事が伝わっています(ほのか)
- 満足：利用時のようすの連絡から(ほのか2)
- どちらとも：2人のやりとりは実際見たことはないし、本人も伝えられないので。ただ大きく崩れたりしないので、満足よりです。(ふわり)

#### 2. 身体介助・支援

- どちらとも：金曜日帰宅時に感じるのですが、洗髪が良くできていないように思うことがあります。自分で洗髪はしますが真似ごとなので介助者にしっかり洗って頂きたいです。口腔管理はよいと思います。(わたぼうし)

#### 6. 様子を伝える

- どちらとも：いつもと、変わらずに過ごしています。と書いてあるが、どう変わらないのか、わからない。(わたぼうし3)

#### 7. 職員間の引き継ぎ

- 大変満足：荷物もとても丁寧に扱っていただき感謝しております。(ほのか)

#### 5. 健康管理

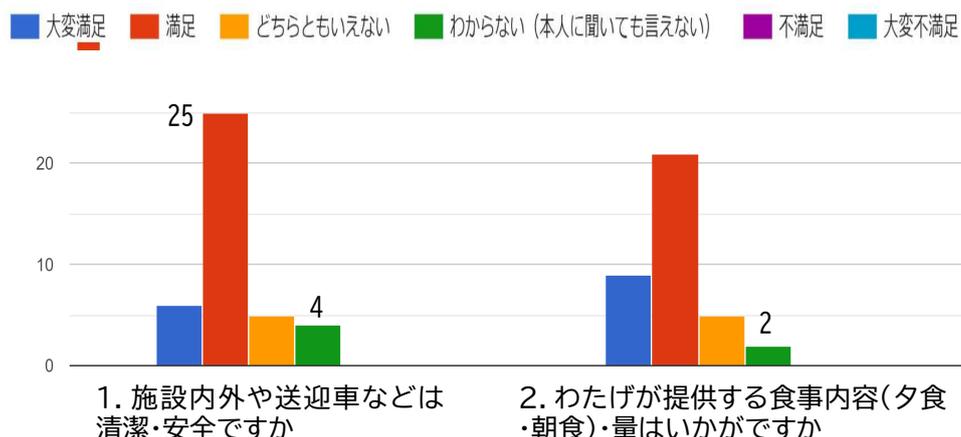
- 満足：経験ある職員が退職されたので不安がありましたが、新職員の方はとても熱心に利用者と接してくださっている印象ですので一安心しています。これまでグループホームでの活動の様子を見学することがあまりなかったもので、あくまでも推測の範囲でしかなかったことも新職員の方の戸惑いもあったかと思いますが、連絡してくださったことで色々が見えて来ました。

個性豊かな子供たちですので、子供に寄り添った支援をして頂き、時には正直に話して頂くことで家庭でも気にかけて接していくことができます。

1Fリビング、2F居室ということで、わた2に引越す時から心配しておりました。職員の方の動線も増して大変なことと思いますが、これからもよろしくお願い致します。(わたぼうし)

- 不満足：前日の麦茶の水筒をそのまま学校に持たされたことがあった。薬を予備の分まで飲まされたことがあった。(ほのか)

### 4. 環境整備・食事について



#### 1. 室内・車等の環境整備

- わからない：就寝後など居室にひとりでのいる時のトラブル等、速やかに対応できることを目的にモニターカメラの居室設置を検討して頂きたいです。

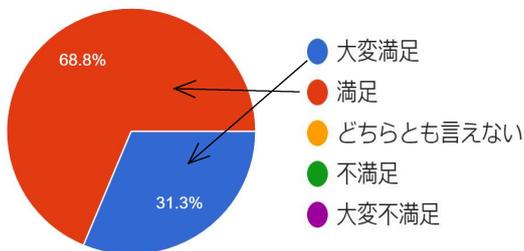
(わたぼうし12)

- どちらとも：先日の保護者会の時食事のテーブルの下と周りの床があまりきれいでないよう思いました。(わたぼうし3)

## 2. 食事

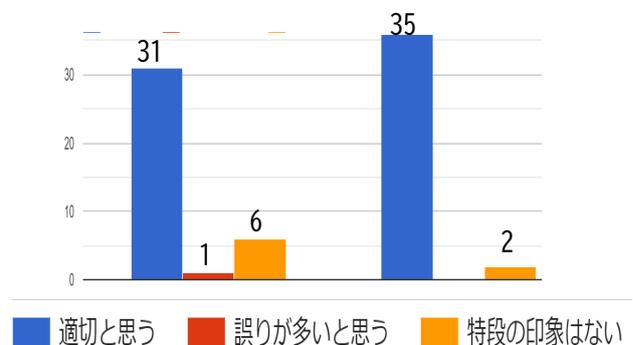
- 大変満足：量はみていないのでわかりませんがメニューは素晴らしいです。（ほのか）
- 満足：すべてはわかりませんが、お見かけする限りやメニューを見る限りでは。（ほのか）
- 大変満足：食事では野菜が多くてありがたいです。（ほのか2）
- 満足：ほとんど完食していることから。（ほのか2）
- 食事内容の写真を載せてくれるのを見ると家より良いものを食べている。（まゆ）
- 満足：昨年、食事はもっと手抜きをしても良いのではないかと書きましたが、一汁三菜で充分だと思えます。量が多いと感じています。（デザートは楽しみにしています）また時節柄、生野菜よりも煮物等温野菜を好みます。先ほど書きましたように、居室等々でのこどもたちの生活が見えにくくなっているのであればちょっと残念な気がします。とてもお忙しいこととは思いますが、これからもよろしくお願い致します。（わたぼうし12）
- どちらも：食事の量が多い気がします。（わたぼうし3）
- 食べるのが遅いので朝は食べて出掛けているか心配です。（わたぼうし3）

### 5-1. ほのか・ふわりの希望や受け入れについて



★今回はコメントがありませんでしたが、昨年より満足の方が大幅に増えました。

### 5-2. 事務処理について



- 誤りが多いと思う：連絡がつながりにくかったり、ミスが多かったり、個人情報漏れたこともありました。（ほのか）

### その他、わたげへ

- いつもこちらの要望を快く受けてくださり有難うございます。本人留守の間は気になっていた家の事や自分の時間を持つことができ精神的にとっても助かっています。これからもよろしくお願ひいたします。
- 本人が、楽しみにしており利用して良かったです。これからも宜しくお願ひ致します。
- いつも子供に合わせて柔軟な対応・ご配慮いただきまして大変感謝しております。安心してお願いできる場所の存在は、とても大きなものです。これからもどうぞよろしくお願ひ致します。
- 受け入れ、お迎えの時間をコロナが流行る前の時間に戻してもらいたい。1泊2日が、あまりにも短いので2泊3日を願ひしたくても 週末に2泊できる日がない。以前のような時間であれば1泊でも十分と思うこともあります。
- わたげとのお付き合いも 20年近くになります。いつも あたたかいサービスに感謝です。末永く よろしくお願ひします。
- 本人は行くことを毎回楽しみにしています。いつもあたたかい支援をありがとうございます。最近は職員とも緊張せずに話せるようになって、楽しいです。
- 月1回の利用を楽しみにしています。特に食事が楽しみで、毎回LINEで写真を送ってきます。
- 仕事の都合で行かれる時間が遅くなってしまいましたが、今まで通りの丁寧な対応をしていただき感謝しております。
- いつもお世話になっております。1番大変だった時に受け入れてくださり感謝してもしきれません。気になる点などもすぐに対処していただき良い施設裏もあります→

だと感じております。

春からは施設入所が決まったのでしばらく利用はなくなる予定ですが、羽村特支の中学部へ入学するのでまたどこかでお会いしたら声をかけていただければと思います！ この場をお借りしてお礼を言わせてください。ありがとうございます。

●支援していただきありがとうございます。  
これからも協力出来ることはしていきたいと思っています。

●利用時間が15時からが定着してますが、それまでの待機時間が大変なので以前のように早い時間からの受入れをお願いしたいです。

●わたげにお世話になり20年近くになります。移動支援、ショートステイそしてグループホームへ、気がつけば息子はもうすぐ30代母は還暦を過ぎました。心身共辛い時期に支援の手を差し伸べて頂き至近距離でまゆ⇨通所⇨家庭という恵まれた環境を作る事ができ心から感謝しています。ありがとうございます。今後共よろしく願いいたします。

●いつも子供が楽しみにしています。お忙しい中希望日の調節もして頂いたりと感謝しかありません。今後ともよろしく願い致します。

●いつもお世話になり、ありがとうございます。  
親が高齢になるにつれ、車の運転が出来なくなっ

たり、病気になったりした時、どうするか考えてしまいます。バックアップ施設に花の里とありますが、施設間で何かつながりがありますか。あきる野市の施設とはどうでしょうか？利用者が安心して暮らせるという視点で一緒に考えていただくことをお願いいたします。

●話す事もコミュニケーションも難しい子です。預かっていたる間に親の介護の時間に充てたり夜ゆっくりお風呂に入ってリフレッシュできています。とても大変なお仕事ですし、神経も使わせてしまい申し訳ありません。感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございます。

●会報等を読んでも、いつも御法人の姿勢が素晴らしいと思っています。人員不足や福祉の報酬自体に問題があるようですが、なんとか頑張っ

て頂きたいです。  
●以前、「スタッフに言いにくいことがあったらいつでも相談してください」と言われたことが心の支えになっていたようです。これからもよろしく願います。

●子どもへのミスは危険を伴うので、気を引き締めて改善して頂きたいと思います。しかし、子どもは慣れていて、自分なりの過ごし方を見つけているようです。女性スタッフの食事メニューや、子どもの様子の連絡にホッとしたりもします。これからも、よろしく願います。

## アンケートを終えて

わたげへのたくさんのお言葉・・・ありがとうございます。とても励まされましたし、がんばっている職員を誇りに思いました。と同時に反省すべき事、お叱りにも、真摯に向き合いよりよい事業運営につなぎたいと思います。

短期入所ほのかの希望受付、お返事の時期に関しては、少し早めたことでご満足頂けているようで、よかったです。

短期入所の入退所の時間については、ご不便、ご不満に思われる方は多いと思いますが、時間の区切りを変えることはかなり難しく感じています。基本的に、退所時間が14時で、1時間の空気入れ替え、準備があり、15時受け入れ開始となっておりますが、チェックアウト（退所）する方とチェックイン（入所）する方がダブって同じお部屋を使うことはできません。連泊日を増やせばよいのですが、慢性的人員不足で、現状ではほのか休業日を作らざるを得ません。職員が増えれば直ぐにでも対応していきたいと思

います。ご不便をおかけしますが、よろしく願います。  
ご家族・保護者の高齢化に伴い、今後の不安が付きないということがわかります。いつまでも親が看られない、いつかは親の手を離れるときが来る。それはまた、わたげのホームも同じで、手放さなければならない日も来ます。とてもとても心配だけどだれか他人に任せなければならない。であれば、どこに行っても幸せに暮らせるように！ 質のよい社会資源、安心の社会を職員も一緒に手を合わせ作っていくしかないと思

います。ともにごんぱりましょう！（土屋）