

施設名 ワークセンターひょうご

2021年度 満足度調査集計結果及び公表シート

調査期間

2021年11月8日～11月22日

配布数 30

回収数 28

回収率 93.3%

	チェック項目	ご意見集約				ご意見を踏まえた改善目標・内容	
		満足	ほぼ満足	普通	やや不満		
1、 接遇（職員の接し方）	職員の言葉づかいに満足されていますか？	21	4	2	1	「やや不満」が1件という結果をしっかりと受け止める必要がある。	
	職員の対応に満足されていますか？	18	6	1	3	「やや不満」が3件という結果をしっかりと受け止める必要がある。	
	その他、接遇（職員の接し方）についてご意見・ご感想があればお書きください	相談にしっかりとのってくれるが、返しが少しなげやりな時がある。				利用者の話をゆっくり聞き取る必要がある場合は、職員同士で業務をフォローしながら、利用者との時間をつくるように努める。	
	チェック項目	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	ご意見を踏まえた改善目標・内容
2、 支援内容	個別支援計画の内容に満足されていますか？	16	9	2	1	0	現状に甘んじず、しっかりと利用者のニーズを踏まえた計画作成に努める。
	事業所の支援に満足されていますか？	16	2	1	0	0	引き続き、満足いただけるよう、丁寧な支援に努める。
	その他、支援内容についてご意見・ご感想があればお書きください	職員が忙しいと思われ、情報交換を希望されているが、遠慮されている旨があった。				個別支援計画は本人への説明が家族へは文書での提示を基本としているが、当方から家族に電話連絡し、ご意見がないかどうか確認するなどの配慮が必要である	
	チェック項目	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	ご意見を踏まえた改善目標・内容
3、 環境について	事業所内の清潔感・衛生面・整理整頓に満足されていますか？	18	8	2	0	0	現状に甘んじず、引き続き利用者のアメニティー向上に努める。
	トイレなどの設備は使いやすいですか？	20	7	0	0	0	現状に甘んじず、引き続き利用者のアメニティー向上に努める。
	その他、環境についてご意見・ご感想があればお書きください	ロビーをはじめ、研修室などの使用後は次の方が使いやすいように片付けや感染症対策として消毒を徹底し、衛生面には細心の注意を払っている。				引き続き、安心かつ快適にご利用いただけるように努める。	

チェック項目	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	ご意見集約	チェック項目に対する施設の現状評価	ご意見を踏まえた改善目標・内容
1 事業所からの情報提供に満足していますか？	14	11	3	0	0	概ね満足。	概ね満足いただいているが、「普通」が3件ある事実をしっかりと受け止める必要がある。	現状に甘んじず、必要な情報をタイムリーに提供できるように努める。
2 意見や希望・要望を伝えやすいですか？	14	9	4	1	0	概ね満足。	概ね満足いただいているが、「普通」が4件ある事実をしっかりと受け止める必要がある。	遠慮をされている方もいると思われるので、当方から積極的なアプローチが必要である。
3 支援内容や問い合わせに対する職員の説明に満足されていますか？	18	8	2	0	0	概ね満足。	概ね満足いただいている。	現状に甘んじず、よりいっその丁寧な説明に努める。
4 その他、情報提供や説明についてご意見・感想があればお書きください	家族会のお知らせをもう少し早くいただければ、家族会の参加調整がつくのですか。					年間スケジュールを提示した上で、できる限り、前月末には案内するように心がけていますが、今回の意見を真摯に受け止める必要がある。	できる限り、早く情報提供するように努める。	
5、 情報提供、説明等								

ご協力ありがとうございました