

施設名 アリエッタ北須磨

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10日～11月30日

回収率	100.0%
-----	--------

配布数	19	回収数	19
-----	----	-----	----

1、 接 遇 ( 職 員 の 接 し 方 )	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	
		13	3	3	0	0				
1	職員の言葉づかいに満足されていますか？	13	3	3	0	0	概ね満足。	概ね丁寧な言葉遣いができていると思う。	現状に甘んじず、丁寧な言葉遣いに心がける。	
2	職員の対応に満足されていますか？	12	4	3	0	0	概ね満足。	概ね適切な対応ができていると思う。	現状に甘んじず、丁寧な対応に心がける。	
3	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	とても丁寧で明るく接していただいています。							概ね丁寧な言葉遣い・対応ができていると思われる。	現状に甘んじず、丁寧な言葉遣いや対応に心がける。
2、 支 援 内 容	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	個別支援計画の内容に満足されていますか？	10	3	6	0	0	不満ではない。	「普通」が6件という結果を踏まえ、可もなく不可もなくといった評価であると思われる。	コロナ禍のため、家族を交えての面談ができているので、第6波が落ち着いた段階で面談を行い、計画のいいねいな説明に努める。
	2	事業所の支援に満足されていますか？	8	5	6	0	0	不満ではない。	「普通」が6件という結果を踏まえ、可もなく不可もなくといった評価であると思われる。	コロナ禍のため、家族を交えての面談ができているので、第6波が落ち着いた段階で面談を行い、本人・家族の意向に沿った支援に努める。
3	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	困っていることをなかなか言い出せないで、話しやすい雰囲気づくりをしてほしい。コロナ禍で仕方ないですが、複数人で食事ができるような機会を設けてほしい。							利用者は交流の場を求めていることを再認識できた。	第6波が落ち着いたと同時に、感染症対策を講じながら、食堂での食事再開について検討する。
3、 環 境 に つ い て	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	事業所内の清潔感・衛生面・整理整頓に満足されていますか？	11	4	4	0	0	概ね満足。	概ね満足いただいている。	現状に甘んじず、引き続き利用者のアメニティ向上に努める。
	2	トイレなどの設備は使いやすいですか？	/							/
3	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	特になし							/	/

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
4、食事について	1	8	7	4	0	概ね満足。	概ね満足いただいているが、「普通」が4件という結果をしっかりと受け止める必要がある。	年に何回か利用者の希望に沿ったメニューを提供するなどの工夫を検討する。
2							利用者は、特に食事提供のあり方（感染症対策で部屋食）について改善を求めている。	利用者の希望と感染症対策との両立を模索する。
5、情報提供、説明等								
1	8	3	7	1	0	満足していない。	「普通」が7件という結果をしっかりと受け止める必要がある。	ご意見を踏まえた改善目標・内容 今回の結果を踏まえ、必要な情報をタイムリーな提供できるように努める。
2	12	2	3	1	0	不満ではない。	「普通」が3件という結果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	9	5	4	1	0	不満ではない。	「普通」が4件という結果をしっかりと受け止める必要がある。	今回の結果を踏まえ、よりいっそうの丁寧な説明に努める。
4							利用者の障害特性、性格を踏まえた支援が十分にできていない可能性がある。	障害特性等を踏まえた説明を心掛ける。

ご協力ありがとうございます。