

施設名	神戸友生園
-----	-------

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12月13日～12月24日

配布数	42
-----	----

回収数	33
-----	----

回収率	78.6%
-----	-------

		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、 接遇（ 職員の 接し方）	1	職員の言葉づかいに満足されていますか？	21	9	2	0	1		常日頃から折に触れて『接遇』の意識を持つ事に意識を置いておりますが、まだまだ不足と感じます。	職員同士で不適切な支援に対して、気軽に指摘し合える職場を目指します。
	2	職員の対応に満足されていますか？	14	16	1	1	1		不満・やや不満があることは見過ごせませんが、対象の幅が広いので精査が必要だと思います。	『職員の対応』の範囲が広いので、改善につなげ易くするため、設問の工夫も考えたいと思います。
	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								
		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
2、 支援内容	1	個別支援計画の内容に満足されていますか？	13	13	3	2	1		支援計画の内容とご本人の思い（希望）に精度が出ていないように感じます。	支援計画の事前面談の機会に、ご利用者の思いについて、今以上に丁寧な聞き取りをしたいと考えます。
	2	事業所の支援に満足されていますか？	15	11	5	2	1		日々の作業の支援、生活支援、就労支援、地域生活の支援等多岐にわたりますが、全てにおいての検証は必要と感じます。	『事業所の支援』の範囲が広いので、改善につなげ易くするため、設問の工夫も考えたいと思います。
	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								
		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
3、 環境	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？	15	11	5	0	1		清掃業務も担っていたパート職員が不在になって以降、他の職員で行うものこれまでの水準には達していないと感じています。	現在の職員体制でも一定の水準を保てるような仕組みを構築したいと考えます。
	2	トイレなどの設備は使いやすいですか？	20	9	1	0	1		トイレ・空調・照明については数年前に改修し、現在特に問題があるとの認識はしていません。	

こころ	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・たまに暑かったりする。</li> <li>・作業内容によって作業場所が決まっているので、場所によっては空調温度に差がある。</li> <li>・寒暖差が激しく体調を崩す事がある。</li> <li>・更衣室の混雑を減らしてほしい。</li> </ul>					<ul style="list-style-type: none"> <li>・作業場の空調（温度管理）は、可能な限りの目配り・調整を行っています。場所の問題を含め、『全ご利用者が快適』には中々至りません。</li> <li>・朝夕、時間帯によって混雑があります。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・作業場の温度管理について、場所によるものは再度確認を実施、それ以外の寒い・暑いについてはご利用者の衣類にての対応を引き続きお伝えしていきます。</li> <li>・更衣室の混雑は個人で、ずらす等の対応をまずは取って頂きたいと考えます。</li> </ul>	
	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
5、 情報提供、 説明等	1	事業所からの情報提供に満足していますか？	13	12	3	3	1	知らないうちに新入りの利用者が増えている。	朝礼、夕礼での伝達、不在ご利用者のために『伝達ノート』の設置。必要に応じて昼礼を実施。更に大事なことはPOPの掲示と書面にしての配布等行っており、そのどれかで情報が伝達できているものと考えます。	今後の情報提供としてはSNS等を利用した発信も視野に入れて検討します。
	2	意見や希望・要望を伝えやすいですか？	12	13	4	3	1	話しかける機会がありません。	職員が日々の仕事に追われて、バタバタとしている事が、ご利用者が話しかけにくい雰囲気を作っている一因であると感じます。	『接遇』を職員全員で更に浸透させる取り組みを行います。
	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？	13	11	6	1	1	説明が難しかった。	上記同様、職員の余裕のなさが、不満につながっている可能性があります。	全てにおいて、解り易い説明の仕方を心掛ける事と、職員の忙しさがご利用者へのしわ寄せとならないよう支援の在り方を再度考えます。
	4	その他、情報提供や説明についてご意見・ご感想があればお書きください								

ご協力ありがとうございました