

施設名	ワークセンターひょうご
-----	-------------

2023年度 満足度調査集計結果及び公表シート

調査期間

2023年12月1日～12月14日

配布数	36
-----	----

回収数	36
-----	----

回収率	100.0%
-----	--------

		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？	23	3	10	0	0		就労支援を実施している事業所であり、言葉づかいについては気を配っています。	就職を目指す利用者の手本となるよう、さらに丁寧な言葉づかいができるよう取り組みます。
	2	職員の対応に満足されていますか？	19	7	8	2	0		上記と同様、接遇に関して、職員それぞれが意識をしており、概ね満足頂いております。しかし、やや不満という意見が2件あることも受け入れ改善に向けて取り組みます。	就職を目指す利用者の手本となるよう、さらに意識を高め、接遇の向上に取り組みます。
	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	(本人)①困っている時、親身に身近に話を聞いてくれるのでとても話し易い。②障害者と一緒に訓練していて楽しいです。 (家族)①いつも明るく接して下さっているので、安心して落ち着いて訓練を受けて喜んでいる。②疑問点を分かり易く答えていただき大変良いと思います。③いつも気持ちよく接していただいています。④丁寧に話していただき有難うございます。⑤丁寧にしていただいていると思っています。⑥何時も丁寧にいただき感謝しています。							
		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？	22	7	7	0	0		概ね満足を受けております。	ご利用者・ご家族に丁寧に確認しながら、個別支援計画を立案していきます。
	2	事業所の支援に満足されていますか？	19	6	9	2	0		概ね満足を受けておりますが、やや不満という意見が2件あることも受け入れ改善に向けて取り組みます。	ご意見を頂きながら、より良い支援につなげていきたいと思っております。
	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	(本人)①私の意見を取り入れてもらっており、満足です。あとは自分自身ががんばるのみです。②行ってみたい仕事の話聞いてくれませんか。③個別支援計画を、とても優しく教えてもらっています。④中立的に、トラブルを解決してくれる。 (家)親身になって寄り添って下さり、皆様の姿勢に感謝しております。					(本人)②番の方のご意見について、希望する職種の求人がないため、代替となる求人を検討していましたが、ご納得いただけていないことが調査でわかりました。面談等でお話はお伺いしていたものの、ご希望に添えることができていなかった点について反省し、今後同じことが起きないように注意します。	頂きましたご意見を参考に、より良い支援につなげていきたいと思っております。	
		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 について	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？	23	5	7	1	0		清掃業者による毎日の清掃、また、毎日職員が感染症対策のため、消毒を実施し、清潔を保っています。	2名の方から、やや不満との意見があった件について、下記の通り、改善を検討しています。
	2	トイレなどの設備は使いやすいですか？	21	4	8	2	0	無回答 1名	通常のトイレに加え、車いす専用のトイレがあり、設備面で特に不備はないと評価します。	
	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	(本人)①最近できた施設のように、手入れや清掃が行き届いている。②トイレの洗面台が何時もびしょ濡れで気になります。食堂のペーパータオルもテーブルごとに出した方が良いと思います。加湿器の意味がないほど空気が乾燥しているので何とかしてもらいたい。③電気がついてるところと、ついていないところがあるので検討してもらいたい。④地球のエコで大切にしています。⑤ロッカーが細いので荷物が入らないことがある。⑥トイレは使いやすいことも良いです。⑦自らも掃除当番などで清掃や整理を来ない、美化意識を持たされている。⑧洋式便器の水が多い、整備をお願いしたい。 (家族)①コロナ、インフルエンザが流行する中、感染なく過ごせて安心です。②いつも連絡を密にいただき感謝しています。グループホームから通所しており、連絡物がある時は個別にメールを買っており、助かっている。							電気の件について、昨年度より業者に依頼しておりますが、欠品が続いておりました。最近商品が入ってきているため、順次LED照明へ変更します。

		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？	19	6	10	0	0	無回答 1名	概ね満足頂いております。	障害特性に応じた、わかりやすい情報提供を実施します。
	2	意見や希望・要望を伝えやすいですか？	21	6	4	3	1	無回答 1名	やや不満という意見が3名おられ、伝えにくいと感じている利用者及び家族がおられる状況です。	意見を表出しやすい環境づくり、また、こちらからお伺いする姿勢を職員に周知します。
	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？	23	5	8	0	0		概ね満足頂いております。	丁寧に説明するのは当たり前で、なおかつ相手に伝わるためにはどうすればいいか、ということも考える視点を持つようにします。
	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	(家族)①色々なアドバイスを頂き、安心できます。特性を見極めて考えてくださり嬉しい限りです。②近況報告が丁寧にプリントで見ることが出来て助かります。③知りたい情報は、本人が直接聞ける体制と間はようにして下さっていると思う。							
6 総合評価	1	全体として満足されていますか？	22	8	5	1	0		概ね満足を頂いておりますが、やや不満という意見が1件ありました。	現状の評価に甘んじず、さらなる支援力・接遇力の向上に励むよう努力します。
	2	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	(本人)①毎日楽しく通っており、全体として満足している。②環境面が改善されればとても良いと思います。その他は満足です。③ワークセンターは最高です。・(家族)①こまめに声掛けいただき、就職は無理かと心折れそうなきにもポジティブ対応で前向きになりました。感謝しかありません。②ワークセンターを選んで良かったと思います。③本人が楽しく通所しており、家族としても嬉しい。丁寧に対応感謝しています。④色々な作業を体験させていただければと思います。⑤福祉・社会保険制度など、ためになる講演を取り上げてほしい。⑥いつもありがとうございます。・							家族会にて、ためになる講義の企画ができればと思います。
総合満足度			47.5	12.3	17.8	2.5	0.3			

ご協力ありがとうございました