

施設名	多機能型障がい者デイセンターひょうご (就労継続支援B型)
-----	----------------------------------

2022年度 満足度調査集計結果及び公表シート

調査期間 2022年 11月 7日～ 11月 18日

配布数	17	回収数	17	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?	11	3	3	0	0		昨年度と比較して「満足」の評価が高くなっています。これを維持できるように丁寧な言葉づかいを心掛けていきます。	接遇ハンドブック等を用いた勉強会を通して接遇の向上に取り組みます。
	2	職員の対応に満足されていますか?	9	5	2	1	0		昨年度と比較して「満足」の評価が高くなっています。これを維持できるように丁寧な対応を心掛けていきます。	接遇ハンドブック等を用いた勉強会を通して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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家族に寄り添い、本人のことを考えてくれてとても感謝しています。</li> <li>・前より優しく接してくれるようになりました。</li> <li>・職員が冗談ばかり言う。たまにでいい。</li> </ul>						接遇については、法人の「接遇アップキャンペーン」に合わせて定期的に勉強会を実施しています。	気持ちの良い挨拶、心がこもった対応等現状が維持できるように取り組みます。
		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?	9	5	2	1	0		ご利用者・ご家族の要望を取り入れた個別支援計画書を作成しています。今年度、より具体的な個別支援計画にする為、書式の変更を行うとともに個別支援計画研修を行いました。	引き続き研修等を行いながら個別支援計画の質を上げていけるように取り組んでいきます。
	2	事業所の支援に満足されていますか?	9	6	1	1	0		ご利用者の特性、能力等に合った作業を提供しています。その他、ご利用者の悩み、困りごとを聞き取り支援計画に反映させています。	日々担当職員で支援の振り返りを実施、情報共有を図りながら統一した支援が行えるように取り組んでいきます。
	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・オールOK。</li> <li>・悩みごとがあれば相談にのってほしい。</li> <li>・とくにない。</li> </ul>						ご利用者の悩みや困りごとは随時聞き取り、解決に向けて一緒に考えています。必要に応じて関係機関と連携して取り組んでいます。	引き続き、ご利用者の悩みや困りごとは、ご利用者と一緒に解決に向けて考えていきます。
		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?	13	2	2	0	0		委託業者による日々の清掃の他、定期清掃(床のワックスがけ、空調、窓ガラス等)を行っています。フロア内、居室内は整理整頓を心掛けています。	引き続き、清潔感、衛生面、整理整頓を心掛けていきます。
	2	トイレなどの設備は使いやすいですか?	13	2	2	0	0		トイレを利用される方は、中央トイレ、新設トイレをそれぞれ利用して頂いています。設備等で危険な箇所があれば発見次第速やかに改善しています。	環境についてのご意見で改善できる点はすぐに改善してまいります。
	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							ご利用後は、テイルーム(作業室)内、トイレ、廊下、エレベーター等の消毒を行っています。  感染防止対策として、空気除菌・脱臭器「グリーンメイト」をテイルーム内に1台設置しています。	ご利用者、ご家族からの要望は、都度検討し、環境整備に努めてまいります。
		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
4、 食事について	1	食事の内容に満足されていますか?	9	2	2	0	0		季節感を取り入れたメニューを提供しています。月2回選択メニューを取り入れています。	委託業者と連携しご利用者の希望に沿える食事提供を行ってまいります。
	2	その他、食事についてご意見・ご感想があればお書きください	<ul style="list-style-type: none"> <li>・辛い時、甘い時がある。</li> <li>・この頃、食べたいと思うものが出てくるからうれしい。</li> <li>・いつも美味しいよ。</li> </ul>						月1回の食事サービス検討委員会では、栄養士にご利用者、職員が意見やリクエストメニューを伝えています。リクエストメニューは可能な範囲で取り入れてもらっています。	味付けに関しては好みもありますが、要望、意見として委託業者に伝えていきます。
		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?	7	7	3	0	0		ご利用者に関わる情報やその他の情報等必要な情報は速やかにお伝えしています。	引き続き必要な情報はできるだけ速やかにお伝えしてまいります。
	2	意見や希望・要望を伝えやすいですか?	10	2	4	0	1		ご利用者やご家族からの希望・要望は、口頭、連絡ノート、アンケート等で汲み取れるようにしています。	普段からのコミュニケーションを大事にし話しやすい関係作りに努めます。
	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?	7	5	4	0	1		障害特性等に配慮してできるだけ分かりやすい言葉で説明しています。ご家族からの問い合わせには、可能な限り速やかに返答しています。	個別支援においては、担当職員が丁寧に説明します。問い合わせにおいても担当職員から適宜わかりやすく説明いたします。
	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・耳が悪いから大きい声で話して欲しい。</li> </ul>						ご利用者にわかるように丁寧に繰り返し説明等しています。	ご利用者に合わせてゆっくり聞き取りやすく話すように努めます。
総合満足度			57.1	22.9	14.7	1.8	1.2			

ご協力ありがとうございました