

施設名	インクルージョンひょうご
-----	--------------

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	18	回収数	17	回収率	94.4%
-----	----	-----	----	-----	-------

		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?	15	2	0	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?	13	4	0	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>・大事にしてもらっていると感じている。</li> <li>・いつもありがとうございます。</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?	13	4	0	0	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、個別支援計画の質を上げる為、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?	12	4	1	0	0		機能訓練、食事、排泄等ご利用者一人ひとりに合わせた支援を行っています。午後活動では、ご利用者皆さんが楽しんで頂けるプログラムを検討し実施しています。コロナ禍の為、活動内容に制限がありましたが、感染対策を行いながら可能な範囲で実施しています。	日々のミーティング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>・安心して利用させて頂いております(支援内容がきめ細やかで安心しています。)</li> <li>・いつも喜んで通わせていただいています。</li> <li>・ありがとうございます。</li> <li>・本人が退屈な時間が多いと言っています。</li> <li>・インクルに行っていない時は1日中テレビの前にはいます。行っている時は生き生きとしています。</li> <li>・毎日デイへ行くのを楽しみにしています。元気にデイに通えるのは、何よりも幸せです。いつもお世話になりありがとうございます。これからよろしくお願ひ致します。</li> </ul>						ご利用者お一人おひとりに寄り添った支援を行っています。ご利用者の支援と併せて、ご家族の相談等にも対応しています。	個別の支援内容、活動プログラムや行事内容等、ご利用者の意向を取り入れながらより楽しんで頂けるよう取り組んでいきます。
		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	4	0	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?	9	2	2	0	0		トイレを利用される方は、テイルーム内のトイレ、中央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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・いつもきれいにされています。</li> </ul>						ご利用後には、テイルーム内、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3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?	11	4	0	0	0		季節感を取り入れたメニューを提供しています。食事形態もペースト食、トロミ食、刻み食等ご利用者に合わせた形態で対応しています。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、ご利用者の希望や咀嚼・嚥下状態に合わせた食事内容、食事形態で提供できるようにしていきます。
	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>・食欲が出て来て、いろいろな物が食べれるようになって嬉しいです。</li> <li>・毎日献立表見て、親が満足しております。夕食はダブルのように!</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。	委託業者と連携し、ご利用者の希望に沿った食事が提供できるようにしていきます。
		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?	11	5	1	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?	11	6	0	0	0		ご利用者やご家族からの希望・要望は、口頭、表情、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を努めます。
	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?	12	5	0	0	0		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、できるだけ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者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>・いつもありがとうございます。</li> <li>・情報提供をして下さるのでありがたいです。いつも助かっています。</li> </ul>						ご利用者・ご家族に必要な情報は丁寧に繰り返しお伝えしています。	必要な情報は丁寧にわかりやすくタイムリーに伝えてまいります。
		総合満足度	70.6	23.5	2.4	0.0	0.0			

ご協力ありがとうございました