

施設名 多機能型障がい者デイセンターひょうこ (生活介護)

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 53

回収数 44

回収率 83.0%

		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?	22	11	10	0	0		昨年度と比較して「満足」の評価が減少しています。経験等により職員の言葉づかいに差があると認識しています。	言葉づかい等で気になるところが見られた場合には、都度注意・指導していきます。
	2	職員の対応に満足されていますか?	19	15	7	2	0		昨年度と比較して「満足」の評価が減少しています。経験等により職員の対応に差があると認識しています。	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"> いつも笑顔で接していただき本当にありがとうございます。 大事にしてもらっていると感じます。 母のこともケアしていただいて、いつも楽しみに付き添いさせてもらっています。 いつもかわいがっていただき、ありがとうございます。 待遇が悪い時がある。 言いたいことが言いにくい。 いつもありがとうございます。 					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できる限り職員による差がない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?	25	7	8	2	0		ご利用者・ご家族の要望を取り入れた個別支援計画を作成しています。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?	20	10	10	1	1		入浴、機能訓練、食事、排泄等ご利用者一人ひとりに合わせた介助を行っています。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"> 頑張れるようになったので嬉しい。 本人や家族の希望に応じてくださって、感謝の気持ちでいっぱいです。 個別支援計画がよくわからない。 午前中の時間の過ごし方を考えてほしい。 本人は意思表示できませんが、送迎の様子を見ていると、とても楽しみにしているようです。 母子ともに大安心で、いつも楽しみ満開です。 娘に何回か会いに行った際、皆が笑顔で楽しそうしているのを見て、職員の方には感謝しかありません。 職員の方を見ていると頑張る決意がわきました。 					午前中は、個別の活動、午後はプログラムに基づいた活動を行っています。ご利用者の興味・関心が幅広い為、可能な範囲でご利用者の意向に沿った活動内容を検討しています。	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に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?	23	15	5	0	1		委託業者による日々の清掃の他、定期清掃(床のワックスかけ、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?	21	7	8	0	2		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、新設トイレをそれぞれ利用して頂いています。時間が重なる時と待ちいただく場合があります。	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いきます。
	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"> トイレの鍵の位置がやり辛い。 トイレのカーテンロックがやり辛い。 トイレが暗くて怖い。 トイレのボールの位置や便座の高さ等、使いにくい。 常に換気してくださっているので安心です。 今のままで充分です。 					障害特性に合わせてトイレ介助を行っています。トイレはセンサーを利用した照明になっています。長時間動きがないと消灯してしまいます。(ご利用者には説明しています) ご利用後は、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2台設置しています。	鍵が掛け辛い時やトイレが使いにくい時は、職員が支援いたします。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
4、 食事 について	1	食事の内容に満足されていますか?	18	14	3	1	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"> メニューを増やしてほしい。 おいしいです。 味が濃い。(最近特に) 本人のペースを大切に安心安全にいただいていること、感謝の気持ちでいっぱいです。 おかすの量が少ない。 辛い時もあれば薄い時もあって、バラバラの味付けだと思う。 全体的に甘めに感じる。 					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。	メニューや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?	18	13	7	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いきます。
	2	意見や希望・要望を伝えやすいですか?	17	9	10	1	0		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?	18	12	6	1	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、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"> とてもわかりやすく説明いただいています。 このアンケートの趣旨がわからない。 悩み等があれば相談に乗ってほしい。 気を遣って疲れる。 					満足度調査は、サービスの向上と調査結果を公表することを目的として実施しています。悩み等個別の相談は、随時行っています。	情報提供の一環として調査結果をホームページで公表しています。必要な情報は丁寧にわかりやすくタイムリーに伝えていきます。	
		総合満足度	45.7	25.7	16.8	1.8	0.9			

ご協力ありがとうございました