施設名	ひょうごデイサービスセンター アクシスひょうご

2025年度　満足度調査集計結果及び公表シート　　**調査期間**　　**2025年11月10日～11月21日**

配布数	47

回収数	40

回収率	85.1%

		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	15	2	0	0		・ご家族と直接お会いする機会は多くありませんが、面会時や電話対応の際には、丁寧な言葉づかいを心掛けています。	・今後も丁寧な言葉遣いを心掛けるとともに、必要に応じて気になる職員には個別に指導を行っていきます。
	2	職員の対応に満足されていますか？	21	15	4	0	0		・ご利用者に寄り添った対応を心掛けています。	・接遇アップキャンペーン等で職員の意識向上に努めます。
	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	・直接対面する機会がほぼ無いので適切に回答できません。 ・いつもありがとうございます。 ・職員の方と直接に関わる機会がなく連絡帳でのやりとりだけなのでわかりにくいです ・今回は久しぶりの利用でご迷惑お世話をおかけしたことと思います。本人から聞くことはできませんが次回はもう少し慣れてくれたらと思います。 ・よく声をかけてやってください。それだけで安心します。 ・いろいろ選択があります。						・夜間においても安心して過ごしていただけるよう、分かりやすい伝え方や支援に取り組んでいます。	・お一人おひとりが安心して過ごせるように、引き続き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
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？								
	2	事業所の支援に満足されていますか？	15	21	0	0	0		・ご家族にお渡しする「短期入所ご利用中の様子」に、支援した内容がわかるように丁寧な記録をしています。	・今後も、ご利用の様子をお伝えできるよう、工夫しながら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	・夜間の見守りや回診等細かくチェックされているようですので安心しています。 ・デイサービス（インクル）の担当者の方と連携して下さっているので安心です。 ・家でもなかなか寝れず声を出していることが多くトイレに行く回数が多かったと思います。その際対応して下さったようでお世話をかけました。 ・夜間・深夜の適切な対応していただきありがとうございます。						・会議での共有や勉強会を通して、可能な限り障害特性に応じた対応を行っています。	・個別支援計画はありませんが、丁寧な聞き取りを行い、ご利用者一人ひとりに合わせた支援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？	16	15	2	0	0		・委託業者による日々の清掃を行っています。気づいた時には清掃し、清潔が保てるようにしています。	・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？	12	9	2	1	0	・汚い ・使用していないので分かりません。 ・見ていないのでわかりません。	・毎日清掃を行っています。 ・ご利用者からの意見や要望があれば、その都度対応しています。	・清掃後に汚れている時は速やかに清掃を行います。 ・使いやすい環境が保てるようにしていきます。
	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	・施設内の状況を把握できていません ・事業所内に入ったことがないのでわかりません ・本人から聞きとりはむずかしく、私も一度見学させて頂きたいと思います。 ・清潔感が満足です。 ・本人が言葉がないのでわかりませんがほぼ満足していると思います。						・朝の委託業者による清掃と夜間で汚れていたら職員が清掃するようにしています。 ・ご利用後には、居室内、フロア内の消毒を行っています。	・引き続き、清潔感、衛生面に配慮した環境維持に努めます。

		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？	16	15	2	0	0	・よくわからない	・管理栄養士が作成した献立に基づいて、栄養バランスを考えた食事を提供しています。 ・温冷配膳車を使用して、温かい食事の提供を行っています。	・委託業者と連携し、ご利用者の要望に沿える食事提供を行っていきます。
	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	・本人が嫌がらず食べている様ですので。 ・いつもメニューをご報告いただき安心しています。 ・その時のメニューによって違うと思いますが今回は朝食がご飯だった為食べられなかったようです。 ・いつもありがとうございます。 ・食事の内容が楽しみです。 ・おいしいです。						・食事支援が必要な方に対しては、召し上がりたいおかずを確認しながらの支援をしています。 ・ご家族には「短期入所ご利用中の様子」にメニュー、食事量を記載しお渡ししています。	・引き続き、ご利用者の意思を確認しながら食事支援をしていきます。 ・気になる点があれば電話もしくは「短期入所ご利用中の様子」に記載し報告します。

		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？	14	15	6	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できるだけ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？	15	13	7	0	0		・ご利用者、ご家族からの意見・要望は口頭、連絡ノート、アンケート等、いろいろな方法で汲み取っています。	・普段からのコミュニケーションを大切にしながら、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？	16	12	7	0	0		・障害特性等に配慮し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、できる限り速やかに返答しています。	・問い合わせについては担当者から適宜分かりやすく説明します。
	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	・必要な情報は適切にお知らせいただいています ・久しぶりの利用だった為か人見知りの面があり、職員に対して顔を横にそむける事があったようです。ショートステイ利用時の様子に書かれていたので驚きました。 ・職員からデイサービスのスタッフへもう少し丁寧にしてほしい（本人が話せないので）または記録してほしい。 ・受け入れと送り出しを説明したいです。						・利用中の様子はできるだけ具体的に記載するようにしています。特記事項があれば「短期入所ご利用中の様子」に記載するとともに、電話で伝えています。	・コミュニケーションを大切にし、話しやすい関係づくりに努めることで、意見や要望等を的確に汲み取れるようにしていきます。
		総合満足度	37.0	32.5	8.0	0.3	0.0			

ご協力ありがとうございました