施設名	自立センターひょうご

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	57	回収数	44	回収率	77.2%

		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	17	4			・無回答1	・一部の職員に気になる場面がみられ、気づいた時には注意するようにしている。	・丁寧な言葉づかいを心掛けるように啓発していく。気になる場面を見かけた際には個別に指導していく。
	2	職員の対応に満足されていますか？	19	17	7			・無回答1	・職員の対応にばらつきがあり、一部の職員に気になる場面がみられる。	・丁寧な対応(支援）を心掛けるように啓発していく。気になる場面を見かけた際には個別に指導していく。
	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	・職員の方と話（世間話）をしたいけど、恥ずかしいと言っていました ・担当職員さん以外は、あまり話すこともなく、名前も覚えられず申し訳ないです ・〇〇さん、〇〇さん…（特定の職員）の接し方がすばらしい						・担当職員や同じグループの職員との関わりは多いが、それ以外の職員とは関わりが少ないという意見が以前からあがっている。グループに関係なく職員から積極的に挨拶、言葉かけをするように啓発している。	・接遇ハンドブック、接遇アップキャンペーン等を通して職員の意識向上に努めていきたい。

		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？	21	17	4			・無回答2 ・もしかするともっと工夫できることがあるかもしれません	・半年ごとにモニタリングを実施している。 ・ご家族の意向もあり目標は継続が多くなっている。	・ご利用者の思いが反映される個別支援計画が作成できるように努めたい。
	2	事業所の支援に満足されていますか？	17	20	5			・無回答2	・個別支援計画に沿った支援を行っているが、十分な取り組みができていなかったり、支援が統一されていなかったりすることがある。	・支援会議等で目標や支援内容について確認及び共有していく。 ・必要に応じて朝礼・終礼で周知していく。
	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	・本人はいつも喜んで出かけますが、そのうち親が世話するのが難しくなると考えると、少し不安です ・いつも支援計画に沿った活動を意識して対応くださって、ありがとうございます						・ご利用者本人が参加する支援会議を実施している。2年目になり少しずつ慣れてきているように感じる。話をじっと聞く様子が見られる。	・ご利用者が安全に安心して過ごしていただけるように、ご家族との連携を大切にしていきたい。 ・ご利用者主体の支援、ご利用者の思いを汲み取った支援を心掛けたい。

		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？	15	15	10	1		・無回答3 ・わかりません ・特に感染対策、ありがとうございます	・朝は清掃業者による館内清掃、ご利用者降所後は職員による館内消毒及び片付け、男性トイレの清掃を実施している。	・引き続き清潔感・衛生面・整理整頓を心掛けていきたい。
	2	トイレなどの設備は使いやすいですか？	15	11	12	1		・無回答5 ・わかりません ・不明 ・本人が「使いにくい」と言っていました	・利用中の様子を見て、使いにくそうなところがあれば改善に向け検討していく。	・事業計画の中に高齢化対策として環境整備をあげている。優先箇所を精査した上で使いやすく安心・安全な環境になるように整備していきたい。
	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	・施設が古くなってきているので、床等の汚れが気になりました（特にトイレ） ・音消し装置？もちゃんとあったり、おしりふきシートの用意も手近にあったり…と万全です（女性トイレで） ・下水のにおいが気になります						・トイレに関しては、毎朝清掃している。男性トイレは職員が毎日夕方にも清掃している。 ・建物が古くなってきているため、清掃しても汚れが取れない箇所がある。 ・においが続くようであれば、業者の依頼を検討する。	・センターでの様子を見る機会としてオープンセンターを実施した。その際に、センター内の環境を見ていただく機会となった。今後も継続して行っていきたい。

		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？	14	23	5			・無回答2 ・見ていないのでわかりません	・月2回選択食がある。 ・月1回食事相談会（栄養士が同席）があり、食事リクエストを聞く機会がある。 ・誕生月にはリクエストメニューを聞いている。 ・オープンセンター（11/13）では、希望者に試食していただいた。	・今後も栄養バランスがとれた食事提供を行うとともに、ご利用者の希望を反映した食事提供に努めたい。
	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	・食べ物の形態を食べやすく工夫していただき不得手だった野菜、酢の物、麺類スープ等食べられるようになっています ・揚げ物が多いと感じています ・試食させていただき薄味で良かったと思います ・健康のためには良い内容と量だと思います　本人はもう少し食べたいだろうと思い内心笑いたくなります						・揚げ物の提供に関しては、ご利用者の様々な要望を取り入れながら、バランスよく提供できるようにしている。 ・１日の総必要カロリーを基に昼食に必要なカロリーを計上して献立を作成している。	・選択食、食事相談会、誕生月のリクエストメニューを継続し、ご利用者の希望を反映した食事提供に努めたい。

		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？	15	18	6	2		・無回答3	・センターからの配布プリント等で情報提供している。 ・活動の様子は、ふりがな予定表やインスタグラムでのタイムリーな配信で伝えている。 ・ご利用者に関わる情報等は、できるだけタイムリーに伝えるようにしている。	・ご利用者の情報はできるだけ丁寧に伝えるように努めたい。 ・そのほかの情報は、タイムリーに伝えることができるように努めたい。
	2	意見や希望・要望を伝えやすいですか？	18	17	5	1		・無回答3	・送迎時などの申し送りの際に聞き取るようにしている。 ・職員の対応にばらつきがある。	・普段からのコミュニケーションを大事にして、意見や要望が伝えやすい関係性を築くとともにしっかり聞き取るように努めていきたい。
	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？	20	15	6			・無回答3	・職員の対応にばらつきがある。	・丁寧に説明できるように、また必要な情報はお伝えできるように努めたい。
	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	・家族会入会者は、例会の施設の報告で色々解かる部分がありますが、入会されていない方への情報提供に温度差があるのかな？と思いました						・センターの様子や必要な情報等は、全ご利用者に同じように伝えている。書面での情報提供と口頭での情報提供には、多少情報量に違いがあるように思われる。	・できるだけ温度差が出ないようにしていきたい。
		総合満足度	40.0	38.6	14.5	1.1	0.0	・職員間の連携、チームワークがすばらしいと思います ・いつもありがとうございます	・今回の調査では、回収率も低くコメントも少なかった。ご家族の高齢化が影響しているように感じられる。	・満足度が向上するように、改善できるところは改善し、安心できるセンターを目指したい。

ご協力ありがとうございました