

施設名	神戸聖隷総合相談センター
-----	--------------

2021年度 満足度調査集計結果及び公表シート

調査期間

2021年10月1日～ 11月30日

配布数	35
-----	----

回収数	31
-----	----

回収率	88.6%
-----	-------

		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?	21	6	3	1	0		やや不満という回答を真摯に受け止める	相談者、ご家族が不快に感じない接遇を心がける
	2	職員の対応に満足されていますか?	21	6	4	0	0		概ね満足という回答をいただいている	相談者、ご家族が不快に感じない接遇を心がける
	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	よく声をかけて下さいます。メリハリが利いていて良いなあと思います。対応のやり方を見本として家でも思っていますが難しいです。それが出来ているので素晴らしいと感じています。						概ね満足という回答をいただいている	常に振り返りを行ない自己覚知に努める
		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?	15	11	5	0	0		概ね満足という回答をいただいている	意向に沿った計画作成を行う
	2	事業所の支援に満足されていますか?	16	9	4	1	0		やや不満という回答を真摯に受け止める	個々の相談者に応じた関係機関との連携支援を行う
	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	何かあれば連絡をいただいています。個別の対応、本人のことをよく見ていると感心しています。支援を確実に実行されているのか分かりにくい。本当に支援されているのかが分かりづらいです。						計画相談支援サービスの意義と役割の限界を真摯に受け止める。	計画相談支援サービスの役割と効果を丁寧に説明する
		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	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	7	5	1	0		やや不満という回答を真摯に受け止める	来所された方が安心して相談できる環境整備に努める
	2	トイレなどの設備は使いやすいですか?	12	5	8	0	0		概ね満足という回答をいただいている	来所された方が安全に利用できる環境整備に努める

5、 情報提供、 説明等	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	多数の人が利用している為、少々の汚れ等はあたり前でそこは仕方ないし、いつもきちんとしていると思います。					概ね満足という回答をいただいている	環境美化整備に努める	
	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？	10	6	10	0	0		概ね満足という回答をいただいている	分かりやすく選択できる情報提供を行う
	2	意見や希望・要望を伝えやすいですか？	13	7	6	0	0		概ね満足という回答をいただいている	話しやすい関係づくりを行う
	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？	15	4	6	2	0		やや不満という回答を真摯に受け止める	多様な相談内容に応じることのできる知識とスキル向上に努める
	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	困ったことにいつも一緒に考えてくれていて嬉しく思います。難しい利用者への対応に感謝しています。					概ね満足という回答をいただいている	安心感を持っていただける伴走型支援を行う	

ご協力ありがとうございました