

施設名	恵生園相談支援事業所
-----	------------

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 11月29日 ~ 12月20日

配布数	28
-----	----

回収数	23
-----	----

回収率	82.1%
-----	-------

		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？	10	3	7	2	0	・会話の中で接遇マナーに添い、崩し言葉とならない会話への留意	・節度ある対応による相談業務対応を心掛ける様に伝えている。	・相談の中で、節度ある態度・対応を心掛け、接遇に留意した業務を行う。接遇マニュアルの熟読実施。
	2	職員の対応に満足されていますか？	11	4	7	1	1	・親切、丁寧な対応に満足している	・対応者への満足が得られる対応となる支援を行う様に伝えている。	・相談対応にて、失礼のない対応を心掛ける。
	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・心安さを感じています。</li> <li>・親身になって下さり、穏やかな接し方で受け答えをして下さるので息子も抵抗なく接することができています。</li> <li>・親切に長時間説明頂き満足しています、いつも丁寧になり親身になって接して下さり満足しています。</li> <li>・話を沢山してくれ、また、聞いて頂き感謝しています。</li> </ul>							・電話/対面での業務である事から、接遇に関する自己研鑽を積み、満足頂ける相談業務を行う事が出来る。
		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？	7	4	10	2	0	・サービス等利用計画書の字の大きさが見にくい	・統一された様式・提示方法に限らず、個々に応じた支援が出来る様ことが出来れば良い。	・ご利用者が見やすく、理解しやすい言葉で伝えられるように工夫する。個々への配慮について確認を行い対応を行う。
	2	事業所の支援に満足されていますか？	6	4	11	1	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自宅での様子を見に来てほしい</li> <li>・事業所送迎等利便性を考慮して欲しい</li> <li>・将来への不安と今後の方向性について</li> </ul>	・現状に満足せず相談員としての資質・対応向上を図る事への啓発を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期/随時訪問により、障害福祉サービスのご利用状況の確認を行い、状況に応じたサービス変更等対応を行う。</li> <li>・交通の利便性改善については、通所事業所との連携による検討を行う。</li> </ul>
	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>・字が小さく読みにくい。調理の日が楽しい。</li> <li>・精神障害の息子がお世話になっております。</li> <li>・通所する作業所も通院する病院やデイケアも自宅から遠いのですが、足を運んで下さい。家にも来てほしい。</li> <li>・就職に関してもう少しずつ前に進んで行くことができています。</li> <li>・もっと優しくして欲しい。</li> <li>・将来のことなど、また、色々と相談にのって欲しいです。</li> </ul>							<ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉サービスだけではなく、余暇支援など活動の場所についての情報発信・自宅での生活が長くなっている方への相談機関ご利用に向けた支援展開。</li> <li>・関係機関との情報共有と収集</li> </ul>
		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？	0	0	0	0	0			
	2	トイレなどの設備は使いやすいですか？	0	0	0	0	0			
	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								
		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？	6	3	9	3	0	・いろいろな事を知りたい。	・地域/福祉サービスに関する情報量を増やし、様々な相談依頼に対応出来る様に教育している。	・相談者からの問いに対し、適切な情報を伝えられる情報力・説明出来るスキルを持つことが出来る。
	2	意見や希望・要望を伝えやすいですか？	11	3	4	3	0	・他の就労先の情報提供、相談について	・話しやすい環境作りについて指導している。但し、節度ある態度と適切な相談時間について改善を行う様に指導している。	・相談しやすい環境作り。対応を心掛ける。
	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？	9	2	8	1	1	・話しやすい雰囲気をお願いしたい。	・個々に応じた説明・視覚化での説明など、工夫が必要な事も見られる事から、今後の研鑽を求めている。	・面接技法の向上及び、ご本人ニーズに対する回答を行う。
	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	違う職場で働いてみたいが、伝えにくい。							

ご協力ありがとうございました