

施設名	ワークセンターわかまつ
-----	-------------

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12月11日～12月13日

配布数	38
-----	----

回収数	38
-----	----

回収率	100.0%
-----	--------

		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?	14	6	14	1	2	職員の言葉遣いはよい。 とってもら丸	職員の言葉遣いについては、概ね問題ないと評価できる	職員間で再度言葉遣いについて共有し確認を行う。
	2	職員の対応に満足されていますか?	17	9	10	1	1		職員の対応は、概ね問題がないと評価	多くの不満、やや不満の方がいるわけではないので、丁寧なかかわりを継続していく。
	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	〇〇職員は声が大きい 〇〇職員が大好きです ちょっとこわい 〇〇職員とてもやさしい						現状、大きな問題はないと考えるが、不満も若干あるので接遇の確認が必要か。 職員名が出ているが、いずれもプラスの評価	ご利用者への言い方(言葉遣い)について改めて確認する。
		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
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	0	10	3	3	個別支援計画の内容等に満足しています	満足の方が半数以上であるが、不満+やや不満が6名おり、内容説明をどのように理解されているかということが気になる点	面談等において支援目標、内容をしっかりと確認・理解してもらうようにしていく。
	2	事業所の支援に満足されていますか?	20	5	9	1	2	事業所の支援に満足しています	現状、大きな問題はないと考えるが、不満も若干あるので不満内容を確認していく。	多くの不満、やや不満の方がいるわけではないので、丁寧な支援を継続していく。
	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	せつめいをよくきいてたいせつしたい (家族と)ちゃんとおはなしをしている しゃかいかつどうはたのしかったです							
		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?	24	1	9	3	1	全体的にほこりっぽい わかまつのきれいさ、清潔さ、整理整頓に満足しています	場所によっては整理整頓できていないところがある。	場所を精査して、整理整頓の実施
	2	トイレなどの設備は使いやすいですか?	12	19	4	3	0	トイレの入口のドアが重い トイレは使いやすい トイレのスリッパちゃんときれい	トイレは使いやすいという意見が多いが、特に男性については、個室が足りない時などは隣の文化センターを利用してもらっている。	女子トイレのスライドドアは、そこまで重くないことを確認しているが、調整できないか確認する。
	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	かたづけも出来ています 全体的にほこりっぽい わかまつきれいです パッケージのうらのシールの整理をしたい ベーカ リーの整理整頓をしている ロッカーせまくて使いにくい 食堂は使いやすい						更衣室が狭いなど物理的に改善できないところは仕方がない。作業内容からタオル加工の場所はほこりっぽいところがあるように思う。	ほこりっぽいところは職員だけでなく、ご利用者の掃除の時間も大切にもらうようお願いしていく。

		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？	24	2	5	1	0	まんぞく おいしいです ランチ花梨は満足×2	弁当業者を変更したが、概ね良好と評価	弁当業者についてはこのまま継続
	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	おまかせメニューのおかずはごはんに合うから、おいしいです おいしいけどおかずが多いです					プラス評価の内容	食事について年に1回は調査の継続	
		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	10	9	2	0	わかるときとわからない時があるから 〇〇さん◇◇さん●●さんです 職員からの情報提供はとてもわかりやすい	できるだけわかるように、配布物にはルビを打ち、口頭でも伝えている。	情報提供の内容をできるだけわかりやすくなるように、検討していく。
	2	意見や希望・要望を伝えやすいですか？	20	4	11	1	2	よくきいている	事業所としてできるだけ個別に時間を取り、お話をするようにしている。	引き続き、傾聴を全職員で心掛けることを共有する。
	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？	13	12	11	1	0	質問に対してわかりやすい ちゃんと説明している 職員の説明はとてもわかりやすい	事業所としてできるだけ個別に時間を取り、お話をするようにしている。	引き続き、丁寧な説明を行っていく。
	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	お知らせのプリントはわかりやすいです (配布プリントについて) よめません。 なにかいているかわからない プリントありすぎ					プリント配布だけでなく、視覚障害の方にはプリント内容を口頭で伝えるようにしている	引き続き、丁寧な説明を行っていく。	

ご協力ありがとうございました