

施設名	ワークセンターわかまつ	利用者
-----	-------------	-----

2023年度 満足度調査集計結果及び公表シート

調査期間

2023年12月9日～12月28日

配布数	39
-----	----

回収数	37
-----	----

回収率	94.9%
-----	-------

		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？	18	4	10	3	1	わかりやすい言葉で説明してほしい。 職員の説明、わかります。 「のしまぎとふくろいれがしたい。」	言葉づかいの意識づけと同時に伝え方に関する工夫が必要である。	<ul style="list-style-type: none"> 丁寧な言葉づかいの徹底 わかりやすく伝える工夫を行う（平易な言葉の使用、言葉以外に絵や写真などを使用するなど）。
	2	職員の対応に満足されていますか？	19	5	12	1	0	「いろいろ仕事せつめいです。」	「普通」が3割以上の結果を重く受け止め、まだまだ改善が必要である。	<ul style="list-style-type: none"> できる限り、ご利用者の目線、立場で考えて行動する。 前述の内容と同様に、ご利用者にわかりやすい伝える工夫を行う。
	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	言葉の説明をわかりやすく、簡単にしてほしい。連絡帳をもっと早く書いて。							ご利用者の思いに沿った対応が充分にはできていない。
		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？	22	2	9	1	2	計画内容がちゃんと説明していない。	半数以上の方は満足されているが、「普通」以下の方が3割いることを重く受け止め、まだまだ改善が必要である。	<ul style="list-style-type: none"> ご利用者の希望をしっかり受け止めながら、計画作成を行う。 内容が本人は直接望んでいないが、客観的に見て必要なことについては、納得していただけるように説明を行う。
	2	事業所の支援に満足されていますか？	23	2	10	0	2	もう少し病気のことを考えてほしい。	半数以上の方は満足されているが、「普通」以下の方が3割いることを重く受け止め、まだまだ改善が必要である。	各ご利用者の置かれている状況をしっかり認識しながら、個別対応を心がける。
	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	「レモンの切るカットれんしゅう」。 はなしがイラつく。 タオルたたみではないほかの仕事がしたい。							ご利用者の思いに沿った対応が充分にはできていない。
		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？	18	5	9	3	2	かべにきず、はがれがあります。	施設内全体として古い、清掃、整理整頓、改修が行き届いていない状況である。	<ul style="list-style-type: none"> 清掃と整理整頓を行う。 財政面の制限により単年では難しいが、随時必要な改修を行う。
	2	トイレなどの設備は使いやすいですか？	17	6	8	3	2	トイレのトビラが重い。 トイレの水の流れが悪い。 さむい。	トイレはかなり老朽化しており、修繕が必要な状態である。	<ul style="list-style-type: none"> トイレ内の清掃を行う。 財政面の制限により、単年では難しいが、随時必要な改修を行う。
	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	トイレの換気扇をもう少し増やしてほしい。「トイレいっぱい、よこれです。」へやがきたない。くさい。トイレトペーパーが足りない。							前述のとおり、トイレはかなり老朽化しており、修繕が必要な状態である。

		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
4、食事について	1	食事の内容に満足されていますか？	25	0	5	3	1	あげ物多すぎる。	ご利用者の要望を受け止めた上で、金額(1食390円)と内容について説明を行う必要がある。	今後、自治会などで、食事に関するアンケートを行い、許容範囲の金額を含めて昼食に関する希望聞き取りを行う。
	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	栄養バランスがなっていないです。ごはんが多い。レタス、キャベツはいら ないです。 やさいが多いのがきらい。「なすとキノコはイヤ」 魚が嫌やから魚の時いつも弁当かって来る。					・ご利用者の要望を受け止めた上、配食業者 作成の献立表をもとにカロリーや栄養状況に ついて個別で説明を行う必要がある。		現在の昼食弁当のカロリーや栄養素を自 治会などで説明する。
		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
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？	25	1	6	2	2	「ぶりんとがあるといいです」	情報提供の仕方に工夫が必要である。	文書配布とともに内容の説明の仕方に工 夫(口頭説明+視覚に訴えた説明など) を行う。
	2	意見や希望・要望を伝えやすいですか？	20	4	8	1	2	いいにくいです。	よりいっそう伝えやすい環境、雰囲気づ くりが必要である。	日常的に要望を言える機会を設ける(利 用者自治会の場の活用)
	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	5	7	1	3	「ベーカーリーのおしゃべりしすかにする」 「しすかにすることです」	よりいっそう丁寧な説明が必要である。	丁寧な説明の継続とともに、各ご利用者 の理解の度合いにあった方法で説明を行 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	「あたらしいしょくいんさんか、ちゃんと、たいおつ、しすてむをして下さい。」 作業場所が廊下だから「うろちょろ」する人が多い。 ぜんぜんいいづらい。仕事が忙しい。パッケージ班お茶が多い。 せつめいがわかりにくいときがある。もっとわかりやすくしてほしい。 もうちょっとせつめいしてほしい。					よりいっそう丁寧でわかりやすい説明が 必要である。		丁寧な説明の継続とともに、各ご利用者 の理解の度合いにあった方法で説明を行 う。
		総合満足度	55.9	9.2	22.7	4.9	4.6		「やや不満」「不満」が合わせて約1割 ある状況は重く受け止める必要がある。	丁寧かつわかりやすい説明や対応を行 う。また、中長期的により快適な施設環 境の整備を行う。

ご協力ありがとうございました