

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

2024年度 満足度調査集計結果及び公表シート

調査期間

2024年11月28日～12月20日

配布数	39
-----	----

回収数	39
-----	----

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?	22	6	7	2	2	・言葉づかいが良い時と悪い時がある。	・「やや不満」「不満」の4件を重く受け止め、職員全体でより丁寧な言葉づかいをこころがける必要がある。	・全職員が丁寧な言葉づかいを意識するように、職員ミーティング等で周知する。
	2	職員の対応に満足されていますか?	21	4	10	3	1	・対応できている人とできていない人がいる。	・「やや不満」「不満」の4件を重く受け止め、職員全体でより丁寧な対応をこころがける必要がある。	・全職員が丁寧な対応を意識するように、職員ミーティング等で周知する。
	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	・しょくいんさん、ちゃんとコミュニケーションして下さい。 ・日記帳を書いてくれてうれしい。					・フォローできていないご利用者がいることが確認でき、より細やかな対応が必要である。	・日々の支援の中で、ご利用者の様子を見ながら、必要な声かけを行う。	
		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?	19	7	6	3	4	計画の中にきつい言い方の表現がある。	・「やや不満」「不満」が、2割近くある現状を真摯に受け止め、表現方法に見直しが必要である。	・個別支援計画の表現に「きつい」と感じられることがないかを再確認し、できるだけわかりやすく、納得していただける表現に見直しをする。
	2	事業所の支援に満足されていますか?	22	5	9	2	1	クッキーばかりしんどい、ちがうことがしたい。	・概ね満足していただいているが、ご利用者の思いを大切に引き続き支援を行っていく必要がある。	・モニタリングと個別支援会議でご利用者の思いを聞いているが、よりいっそう丁寧に思いをくみ取っていく。
	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	・タオルはんのしごとがしたいです。・サブレカットしたいこと・あみのせもしたい、ロッククッキーせいけいしたい。・したい作業がちがう場合があります。					・作業支援について、ご利用者の思いを日常的にくみ取る必要がある。	・モニタリングや会議以外でも、日常的に思いを聞く努力を行う。	
		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	3	8	4	0	未記入	・一定レベルで清掃や消毒液など衛生面の整備ができているが、よりいっそうの改善が必要である。	・定期的に清掃や整理整頓を行う。 ・衛生面の環境整備も継続して行う。
	2	トイレなどの設備は使いやすいですか?	20	2	11	4	2	スリッパをもとにもどしてほしい。	・「やや不満」「不満」が15%以上ある結果を真摯に受け止め、引き続き環境改善を行う必要がある。	・ウォシュレットの増設や他の設備改修も含めて、より快適に使用していただくための環境整備を行う。
	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	・スリッパをそろえてほしいです。 ・そうじがよくない。 ・えいせいめんはまえよりきれいになっている。					・職員によるより丁寧な清掃とトイレの利用ルールの周知を行う必要がある。	・定期的な清掃の継続と、トイレの利用に際してのルールの周知を図る。	

		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？	27	4	4	3	0	食事量、バランスへの改善を希望	・注文弁当のため、当方で直接的にできることは少ないが、取引業者にご利用者の意見を伝える必要がある。	・ご利用者からの要望をお弁当業者に伝え、改善を依頼する。
	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	<ul style="list-style-type: none"> ・未回答1 ・魚が出た時は嫌やから弁当をかう。 ・ごはん量が多い ・えいようバランスがすぐわるい、バランスをかんがえてほしい。 ・ごはんは半分になっています。 ・さかなのほねが、ささる。 ・あぶらものがきつい。 					ご意見集約	・注文弁当のため、当方で直接的にできることは少ないが、取引業者にご利用者の意見を伝える必要がある。	・ご利用者からの要望をお弁当業者に伝え、改善を依頼する。
		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？	24	6	6	2	1	わかりやすく、簡単に説明してほしい	・概ね満足していただいているが、よりわかりやすい情報提供を行う必要がある。	・話し言葉、書き言葉ともに、よりわかりやすく、簡潔に表現できるようにする。また、ご利用者の状態に応じて、絵や図、写真などを交えたコミュニケーションを行う。
	2	意見や希望・要望を伝えやすいですか？	19	5	9	2	3	記載なし	・「不満」が3件あり、ご利用者が希望を言いやすい雰囲気づくりや環境整備をよりいっそう行う必要がある。	・個別計画などの個別面談の際、引き続き「いつでも希望や要望を言って下さい」との旨をご利用者に伝える。また、何か困っていることなどがあれば、支援者側から声をかけるように意識する。
	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？	22	5	8	2	2	きちんと説明してほしい	・今回の結果を受け、ご利用者の理解にあった伝え方など、工夫が必要である。	・話し言葉、書き言葉ともに、よりわかりやすく、簡潔に表現できるようにする。また、ご利用者の状態に応じて、絵や図、写真などを交えたコミュニケーションを要する。
	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	<ul style="list-style-type: none"> ・5-2：わからない1 ・自分のことを聞いてほしい、わかってほしい。 					ご意見集約	・日常的に、ご利用者の思いをしっかりと聞く機会を設ける必要がある。	・ご利用者に「いつでも相談してほしい」旨を伝えるとともに、ご利用者が困っている場面を見かけたら、支援者からも意図的に声をかけるようにする。
		総合満足度	56.4	12.1	20.0	6.9	4.1		・「普通」以下が合計3割以上あるという結果を重く受け止め、より満足していただける支援や関わり、環境整備が必要である。	・上記の個々の項目について改善に向けた取り組みを行い、施設の総合満足度を80%以上（「満足」「ほぼ満足」の合計割合）にする。

ご協力ありがとうございました