

施設名	多機能型障がい者デイセンターひょうご生活介護
-----	------------------------

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 11月 6日～ 11月 17日

配布数	45	回収数	36	回収率	80.0%
-----	----	-----	----	-----	-------

		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?	18	12	6	0	0		昨年度と比較して「満足」「ほぼ満足」の評価が上がっています。接遇の意識が高まってきています。	引き続き維持していけるように取り組んでいきます。
	2	職員の対応に満足されていますか?	18	11	7	0	0	・そうでない方もいらっしゃるが。(少ないですか)	経験等により職員の対応に差があると認識しています。	気になる場所が見られた場合には、その都度注意、指導していきます。できる限り職員による差がないように、接遇の向上に取り組んでいきます。
	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>・よいと思っています。</li> <li>・職員の方によりますが、皆様話しやすいと思います。</li> <li>・母の気持ちまで大切にしていっぱい感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございます。</li> <li>・今のところない。</li> <li>・呼び鈴を置いて頂いたのが良かった。</li> <li>・職員さんはやさしくてすぐに対応してくれます。</li> </ul>						経験等により職員の言葉づかいや対応に差があると認識しています。法人の「接遇アップキャンペーン」に合わせて勉強会を実施しています。	全職員が気持ちの良い挨拶や対応等ができるように、引き続き接遇の向上に取り組んでいきます。
		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
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	5	9	0	0	・説明をよく覚えていない。	ご利用者に合わせて本人やご家族に説明を行っています。対面で説明できない場合には、電話等で説明しています。	時間を設けて、できるだけ分かりやすく丁寧な説明ができるようにしていきます。
	2	事業所の支援に満足されていますか?	20	6	10	0	0		昨年度と比較して「満足」「ほぼ満足」の評価が上がっています。昨年度個別支援計画書の書式変更を行ったことにより個別支援の取組みが明確になっています。	引き続き個別支援の質を上げていけるように取り組んでいきます。
	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>・よいと思っています。</li> <li>・職員の方によりますが、皆様話しやすいと思います。</li> <li>・実態を確認していないので、詳細は不明。</li> <li>・連絡ノートに書いてある内容は、大事なことを書いてある時はすべての支援員に報告してほしいです。</li> <li>・本人が楽しくやる気を促進頂いて、いつも楽しくうれしそうにしていて母もうれしいです。</li> <li>・お風呂の回数を増やしてほしい。</li> <li>・食事介助も本人のペースをとって大切にして下さって本当に感謝の気持ちでいっぱいです。</li> <li>・ストレスがあって独り言が多いので気分が悪いと思います。迷惑かけてすみません。</li> </ul>						連絡ノートの申し送り等は業務連絡ノートを通して共有しています。 個別支援、活動プログラム等のサービスを提供するため入浴は週1回にしています。 不調な時は、できるだけ落ち着いて過ごせる環境を提供できるようにしています。	連絡ノートの申し送り等は業務連絡ノートを通して引き続き共有していきます。 支援に満足していただけるように、ご利用者の意向を取り入れながら職員間の情報共有、統一した支援を行っていきます。
		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?	19	6	10	1	0	・あまりデイに行かないのでわかりません。 ・トイレ汚い時がある。	委託業者による日々の清掃を行っています。気づいた時には、清掃し清潔が保てるようにしています。	引き続き、清潔感、衛生面、整理整頓を心掛けていきます。
	2	トイレなどの設備は使いやすいですか?	20	6	7	3	0	・暗い。怖い。	人の動きに反応するセンサーによって照明のオン・オフが切り替わります。ご利用者には、説明し長くなるようであれば体を動かして頂けるようお願いしています。	センサーライトが消えてしまい不安になる利用者には、体を動かすことでライトは消えないことを繰り返しお伝えしています。
	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実態を確認していないので、詳細は不明。</li> <li>・換気、こまめにして頂いてありがとうございます。</li> <li>・よくコロナ対策をしています。</li> </ul>						委託業者による定期清掃(床のワックスかけ、空調、窓ガラス等)を行っています。 ご利用中の換気や、ご利用後の館内の消毒等毎日行っています。 感染防止対策として、空気除菌・脱臭器「グリーンメイト」をテイルーム内に2台設置しています。	引き続き感染対策を徹底していきます。 ご利用者、ご家族からの要望は、都度検討し環境美化に努めていきます。
		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
4、 食事 について	1	食事の内容に満足されていますか?	17	6	4	1			月1回食事サービス検討委員会を実施しています。食事についての意見やメニューのリクエストをしています。	引き続きご利用者の要望や咀嚼・嚥下状態に合わせた食事内容、食事形態で提供できるようにします。
	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"> <li>・主菜は温かい物で食べたい。</li> <li>・冷たい時、濃い時がある。</li> <li>・良くカロリー計算されている。</li> <li>・量が少ない。おかわりをもっとしたい。</li> <li>・安心安全に気を配って下さって感謝の気持ちでいっぱいです。</li> <li>・豚肉をもっとたくさん食べたい。</li> </ul>						主菜や副菜が冷めてしまっていることがあり委託業者に改善を依頼しました。 ご利用者の休み等で残った場合にはおかわりとして提供しています。	メニューや味付けに関しては好みもありますが、要望、意見として委託業者に伝えていきます。
		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
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?	17	4	7	0	0		ご利用者に関わる情報やその他の情報等必要な情報はできるだけ速やかにお伝えしています。	引き続き必要な情報はできるだけ速やかにお伝えしていきます。
	2	意見や希望・要望を伝えやすいですか?	17	6	5	0	0		ご利用者、ご家族からの意見・要望は口頭、連絡ノート、アンケート等、いろいろな方法で汲み取っています。	普段からのコミュニケーションを大切にしながら、話しやすい関係作りに努めます。
	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?	17	5	6	0	0	・聞くことがほとんどない。	障害特性等に配慮してできるだけ分かりやすい言葉で説明しています。	個別支援においては、担当職員が丁寧に説明します。 問い合わせにおいても担当者から適宜分かりやすく説明します。
	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"> <li>・何でもお話しできて聞いて下さって母も「大安心」いつもありがとうございます。</li> <li>・今まで通り楽しく過ごせること、これからもよろしくお願ひいたします。</li> <li>・コロナの休所明け、何度も「〇〇が起きた」「スタッフの抗原検査で陽性が出た」…など情報提供があったが、関係ない人のことなので別に知らなくても大丈夫と思っていたが、こちらがコロナになった時、安心の情報だったな~と思うこの頃です。</li> <li>・何か変わったことがあれば報告、連絡ノートに書くか電話してほしいです。</li> </ul>						いつもと違うことがあった場合には、できるだけ速やかにご家族に報告しています。 普段からのコミュニケーションを大切にしながら、話しやすい関係作りに努めています。	必要な情報は丁寧に分かりやすく速やかに伝えていきます。
		総合満足度	51.4	18.6	19.7	1.4	0.0			

ご協力ありがとうございました