

施設名	アクシスひょうご
-----	----------

2022年度 満足度調査集計結果及び公表シート

調査期間 2022年 11月 7日～ 11月 25日

配布数	36	回収数	29	回収率	80.6%
-----	----	-----	----	-----	-------

		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	10	2	0	0		概ね接遇(言葉づかい)は「満足」との評価を頂いています。	引き続き丁寧な言葉づかいでの対応を心掛け現状を維持できるようにしていきます。
	2	職員の対応に満足されていますか？	15	10	1	0	1		概ね職員の対応は「満足」との評価を頂いています。	対応等で気になるところが見られた場合には、直ぐに注意していきます。
	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"> 支援員と会うことが無いので顔、名前も分からないまま大変失礼しています。 とても丁寧です。 大事にしてもらっていると感じている。 宿泊時の話を直接聞く事が無い。 いつも本人が楽しくスムーズに対応できる様に接してくれています。 もっと時間の調整をして欲しい。 来てねと声掛けて本人が次も楽しみにしています。 電話対応や連絡ノートはほぼ満足しています。 					「接遇ハンドブック」を用いた勉強会を実施しています。	職員の名前と顔がわかるように、アクシスフロアには専任職員の顔写真を掲示しています。	ご利用に関しては、可能な限りご希望に沿えるよう調整していきます。
		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
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？	-	-	-	-	-		短期入所事業は、個別支援計画はありません。	
	2	事業所の支援に満足されていますか？	7	8	1	0	1		概ね「満足」との意見ですが、一部「不満」との意見も頂いています。	ご家族にお渡しする「短期入所ご利用中の様子」には、支援した内容がわかるように丁寧な記録を継続します。
	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"> 薬の時間が少し気になります。 お風呂の時間あった方がいいです。 自由外出出来るようになったら嬉しい。 できれば1泊でもお風呂支援があればと思います。 土日のショートを増やしてほしいです。 本人の注文が多く職員にはお手数をおかけしていると思います。 毎月のショートを楽しみにしていますので今後ともよろしくお願ひいたします。 洗濯もして頂き助かってます。 職員が経験や知識で支援されることがあり、理由を聞いて納得することが多くありがたいです。 					入浴サービスは2泊以上の方のみに提供しています。 男性利用者：月・水・金曜日 女性利用者：火・木・金曜日	職員体制上、入浴に関しては現状通りとなります。	安全確保の観点から、自由外出は対応致しかねます。
		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？	11	10	5	0	0		委託業者による日々の清掃の他、定期清掃(床のワックスがけ、空調、窓ガラス等)を行っています。フロア内、居室内は整理整頓を心掛けています。	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？	9	5	9	0	0		トイレを利用される方は、中央トイレ、新設トイレを利用して頂いています。使いにくいという意見はありませんでした。	環境についてのご意見で改善できる点はすぐに改善していきます。
	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"> 短期入所の現場を見る機会が無いので分かりにくい。 いつも清潔にして満足しています。 施設内を見学させて頂きたいと思っております。 トイレはオムツなので分かりません。 玄関の自動ドア起動しやすくならないです。 空気の入替えプラスマスタ配置して欲しい。 本人が知的障害の為分かりません。 					見学の希望があった場合は都度対応しています。 玄関の自動ドアについては夜間は安全面に考慮してオートロックになっています。 ご利用後は、居室内、フロア内の消毒を行っています。 感染防止対策として、空気除菌・脱臭器「グリーンメイト」をフロア内に3台設置しています。	夜間の受け入れ時は、速やかに1階自動ドアまでお迎えに行きます。	ご利用者、ご家族からの要望は、都度検討し、環境整備に努めていきます。
		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？	12	7	3	0	0		概ね食事の内容は「満足」との評価を頂いています。	委託業者と連携しご利用者の希望に沿える食事提供を行っていきます。
	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"> 食事調査の方に記入済み。 いつも献立書いて下さるので目を通してます(楽しみに) ヨーグルトや果物食べたい。 本人が食べやすいようにして頂いてます。 意思表示はないですが満足してると思っています。 					ご家族には「短期入所ご利用中の様子」に、メニュー、食事を記載し渡しています。	委託業者と連携しご利用者の希望に沿える食事提供を行っていきます。	ご利用者の食事に関して、気になる点があれば電話もしくは「短期入所ご利用中の様子」に記載し報告します。
		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？	9	8	6	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？	13	9	1	1	1		ご利用者やご家族からの希望・要望は、口頭、連絡ノート、アンケート等で汲み取れるようにしています。	普段からのコミュニケーションを大事にし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？	9	13	4	0	0		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。ご家族からの問い合わせには、できるだけ速やかに返答しています。	普段からのコミュニケーションを大事にし話しやすい関係作りに努めます。
	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"> あやふやな返事が無いように思います。 わざわざ電話で説明して下さいるので安心しております。 相談してもっと利用できればと思います。 ショートの申し込みを2か月先まで延ばして欲しいです。 大変な時支援をして頂いているのに支援者の名前など知らない現状が申し訳ないと感じるので利用者家族に伝えて頂く事は出来ませんか？どんな方にどんな様子で対応して頂いてるのかな？と。 					可能な限りご希望に沿えるよう予約状況に合わせた職員配置をする為にご予約は1か月前となっております。	「短期入所ご利用中の様子」に支援した職員が捺印しています。アクシス専任職員の顔や名前はフロアに掲示しています。	予約については1か月前になりますが、引き続き希望に沿った受け入れができるように調整していきます。
		総合満足度	34.1	27.6	11.0	0.3	1.0			

ご協力ありがとうございました