

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
-----	------------------------

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 11月 8日～ 11月 19日

配布数	49	回収数	48	回収率	98.0%
-----	----	-----	----	-----	-------

		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?	30	10	8	0	0		接遇(言葉づかい)に関しては、概ね良好な評価をいただいています。	言葉づかい等で気になる場所が見られた場合には、すぐに注意・指導してまいります。
	2	職員の対応に満足されていますか?	30	9	9	0	0		ご利用者・ご家族の対応、電話対応等概ね良好な評価をいただいています。	対応等で気になる場所が見られた場合には、すぐに注意・指導してまいります。
	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"> ・いつも優しく接していただきありがとうございます。 ・対応はあっているが、たまに変わったことをすることがありびっくりしたことがあります。 ・いつも丁寧な言葉づかいで接して頂いて恐縮しています。 ・職員の接遇には不満はありません。 ・よくしていただき助かります。 ・満足しています。 ・お茶の後のトイレの声掛けをお願いします。 ・職員の休みが多いと困る。 ・暖かい人間性を感じます。 	接遇については、法人の「接遇ハンドブック」を活用しながら定期的に勉強会を実施しています。	引き続き基本理念に基づいた寄り添った支援、心がこもった接遇を心掛けます。
		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?	27	13	5	1	0		ご利用者・ご家族の声を聞きご要望を取り入れた個別支援計画を作成しています。	引き続きご利用者・ご家族・職員が参画し利用者主体の支援を目指してまいります。
	2	事業所の支援に満足されていますか?	25	14	6	1	0		ご利用者一人ひとりに寄り添った支援を心掛けています。	ご利用者の支援と併せて、ご家族の相談等にも対応いたします。
	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"> ・もう少し静かならうれしい。(音楽が大きい) ・音楽やテレビがうるさい。音が大き過ぎる。 ・周りの騒音(雑音)でテレビの音が聞こえにくい。 ・好きなことをさせていただき本当に感謝しております。 ・爪切りがうれしい。 ・毎日楽しんでいます。 ・職員・利用者で肘タッチの挨拶を広めていきたい。 ・友達がたくさんなので気が紛れて楽しいです。 ・お風呂と昼食とお願ひさせていただくことで母の時間に余裕ができてとても感謝しています。 	ご利用者それぞれが好きな音楽を聴かれています。周りの方に影響しないよう音量には注意しています。	ご利用者一人ひとりのアセスメントを行いご利用者の課題や興味・関心なども含めて個別支援計画を作成してまいります。
		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?	29	11	8	0	0		日々の清掃、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。テイルーム内は整理整頓を心掛けています。明るさ、室温等にも配慮しています。	環境面での指摘に対し改善できる部分は改善してまいります。
	2	トイレなどの設備は使いやすいですか?	26	8	7	3	0		安全で使いやすい設備や環境に配慮しています。危険な箇所は発見次第速やかに改善しています。	ご利用者の特性を考慮した設備や環境を整備してまいります。
	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"> ・紙おむつ使用しているのでよくわからない。 ・満足しています。 ・きれいな。 ・自分は今の環境に満足しています。 ・便器周りが他の方が汚されていて困る。 ・お風呂がすごく大きくて清潔感があつた。 ・トイレが暗くて怖い。 ・トイレの便座が動く。 	トイレは定期的に清掃しています。汚れに気づいた場合は、すぐに職員が清掃しています。	ご利用者から要望がありましたら、都度検討し、環境整備に努めてまいります。
		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?	21	6	8	0	0		季節感を取り入れたメニューのほかにも和・洋・中とバラエティに富んだメニューを提供しています。食事形態もペースト食、トロミ食等ご利用者に合わせた形態で対応しています。月2回選択食メニューも取り入れています。	委託業者と連携しご利用者の希望に沿った食事が提供できるようにしてまいります。
	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"> ・おいしいです。 ・おかずの量がもう少しあればうれしい。 ・味が薄い時と濃い時がある。 ・味が濃い。(最近特に) ・給食が苦手です。 ・改良してもっとおいしく作ってください。栄養士さんよろしくお願ひします。 ・これからもおいしい食事を作ってください。 ・現状に不満はありません。 ・器がとっても素晴らしい。旅館に行って食べているみたいで一式ほしいくらいです。 	月1回の食事サービス検討委員会にご利用者、職員が参加し意見や要望を伝えています。美味しかったメニューやリクエストメニューは可能な範囲で取り入れています。	委託業者と連携しご利用者の希望に沿った食事が提供できるようにしてまいります。
		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?	19	5	13	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まいります。
	2	意見や希望・要望を伝えやすいですか?	19	9	7	0	0		口頭はもちろん、連絡帳やアンケート等で希望・要望が汲み取れるよう工夫しています。	ご利用者・ご家族とコミュニケーションを図りながら関係作りに努めてまいります。
	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?	20	11	7	0	0		できるだけ丁寧な説明を心掛けています。大切な説明は対面で行うようにしています。	引き続き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わ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"> ・速くしっかり伝わりうれしいです。 ・職員の数が少ないので伝えたい時に伝えられない時がある。 	普段からのコミュニケーションを図り話やすい関係作りを心掛けています。	必要な情報は丁寧に、わかりやすく伝えてまいります。ご利用者・ご家族の思いや声が汲み取れるよう心掛けてまいります。