

施設名	インクルージョンひょうご
-----	--------------

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	17	回収数	15	回収率	88.2%
-----	----	-----	----	-----	-------

		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？	11	4	0	0	0		ご利用者には常に分かりやすい丁寧な言葉づかいを心掛けています。	引き続き分かりやすい丁寧な言葉づかいで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？	10	4	1	0	0		言語コミュニケーションのみならず非言語コミュニケーションを用いてできるだけ分かりやすく伝えられるようにしています。	引き続き分かりやすい丁寧な対応で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>・帰宅時にかばんの中にとてもきれいに荷物をいれて下さっていて、気持ちが良いです。ありがとうございます。</li> <li>・親との挨拶だけで利用者に声をかける事もなく…という場があります。ヘルプのスタッフならともかくインクルのスタッフは少しは声かけしてもらえたらと思います。</li> </ul>					<ul style="list-style-type: none"> <li>・送迎時ご家族への申し送りを優先し、ご利用者への挨拶が送迎車に乗られた後になることがあります。挨拶や声掛けはご利用者、ご家族ともに行うように伝えていきます。</li> <li>・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。</li> </ul>	気持ちの良い挨拶、心がこもった対応等引き続き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？	10	5	0	0	0		個別支援計画は、ほぼ全員の方が高く評価しておられます。	研修等を通して個別支援計画の質を上げていけるように取り組んでいきます。
	2	事業所の支援に満足されていますか？	9	4	2	0	0	・自分から声をかけられないので、もっと声をかけてほしい。	お一人おひとりのプログラムに合わせて、できるだけ多くの関わりが持てるようにしています。	丁寧な支援、統一した支援を心掛け、満足いただけるようにしていきます。
	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>・色々なイベントを計画して頂き有難うございます。</li> <li>・他の施設利用時と比べ、床での四つ這いや歩行をさせてもらえることに感謝しています。</li> <li>・祝日もデイサービスの利用をさせて下さるので大変助かりありがたいです。</li> <li>・細々とご心遣いありがとうございます。</li> </ul>					活動プログラムや、行事等ご利用者が楽しめる、喜んでいただけるものを一緒に企画しながら行っています。	引き続き個別の支援内容や活動プログラム、行事等ご利用者の意向を取り入れながらより楽しんで頂けるよう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
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？	10	5	0	0	0		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？	7	3	2	0	0	・わかりません。	ご利用者からの意見や要望があれば、その都度対応しています。	ご利用者が使いやすい環境が保てるようにしていきます。
	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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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3台設置しています。</li> </ul>	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？	10	3	1	0	0		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	・毎月、献立表があり、とてもわかりやすいです。					<ul style="list-style-type: none"> <li>・帰りの会で食事に関するご意見・感想を聞いています。まとめた内容を食事サービス検討委員会で伝えています。</li> </ul>	委託業者との連携を密に行い、栄養価が高くおいしいメニューを提供できるようにしていきます。	
		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
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？	11	3	1	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？	10	3	1	0	0	・わからない。	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？	11	3	0	0	0	・わからない。	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>・コロナの休所あけに何度もまめに〇〇が起きた。〇〇のスタッフが抗原検査に引っかかっ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>・コロナワクチン予防接種をデイで受けられたので大変助かりました。ありがとうございました。</li> <li>・用事などでいつもより少し長く(帰りの時間を遅めに)してもらいたい日に、対応ができるとありがたいです。</li> </ul>					<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・コロナワクチンの予防接種は協力医に依頼しセンター内で行いました。帰りの時間延長に関しては、送迎の都合により行っていません。</li> </ul>	必要な情報やサービス等、ご利用者、ご家族の意向に沿って可能な範囲で対応致します。	
総合満足度			66.0	24.7	5.3	0.0	0.0			

ご協力ありがとうございました