

施設名	アクシスひょうご
-----	----------

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 24日

配布数	38
-----	----

回収数	33
-----	----

回収率	86.8%
-----	-------

		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?	17	13	1	0	0		ご家族と直接顔を合わせる機会は少なく、電話で対応しています。	引き続き丁寧な言葉づかいで対応でき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?	15	15	2	0	0		ご利用者に寄り添った対応を心掛けています。	気になるところが見られた場合には、その都度注意、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"> ・デイとの併用中心で単独の際も送迎サービスを利用しているので職員の方との関わりはほぼなしです。 ・いつも色々お気遣いありがとうございます。 ・マイペースに固執することが多く、職員さんにご負担をおかけしています。 ・「まだおいでね」と言われた一言で、次楽しみにしています。 ・送り迎えはガイドさんをお願いしていますが、よくして頂いていると聞いています。 ・直接お会いできていませんので、電話対応とか連絡ノートでのお答えです。 ・最近急にイラッとする事が多いが、理由がつかめないので見守って頂ければありがたいです。 	ご家族と直接顔を合わせる機会は少なく、「短期入所ご利用中の様子」を用いてお伝えしています。必要に応じて電話連絡をしています。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。
		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?	-	-	-	-	-			
	2	事業所の支援に満足されていますか?	^	^	^	^	^			
	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								
		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	11	4	0	0	<ul style="list-style-type: none"> ・親は見えてないので。 ・見学以降見ていないのでわからない。 	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まいります。
	2	トイレなどの設備は使いやすいですか?	11	6	6	0	0	<ul style="list-style-type: none"> ・見ていません。 ・使用していません。 	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"> ・中に入ることはないのわかりません。 ・施設内容を確認していないので詳細は不明。 ・部屋でテレビが見れるし個室なので気に入っています。(母) ・きたない。 ・お風呂は大きいと喜んでます。 ・見学できていませんので、お答えしにくいです。 	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。 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」をデイルーム内に2台設置しています。	清潔感、衛生面、整理整頓された環境が提供できるようにしていきます。 引き続き感染対策を徹底してまいります。 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?	12	14	2	0	0		概ね食事の内容は「満足」との評価をいただいています。	委託業者と連携しご利用者の要望に沿える食事提供を行ってまいります。
	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"> ・幸いに4階(自立センター)との連携により意思表示(具体的な)ができない本人に代わり考えて頂いていると思います。 ・朝食にコーヒー牛乳などの飲料が提供されている時に、牛乳に変更できるようにしてほしい。 ・朝食がおいしいよううちでも喜んで食べてくれるようになり、好きな物が増えてほしい。 ・全て頂いているので、おいしく食べていると思います。 ・量をどれぐらいかは本人に聞いてもわかりません。たくさん食べたいと言いますが。 	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、食事を記載しお渡ししています。	委託業者と連携しご利用者の要望に沿える食事提供を行ってまいります。 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?	13	9	6	0	0		ご利用者に関す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?	15	6	8	0	0	<ul style="list-style-type: none"> ・言葉がないのでわかりません。 	ご利用者、ご家族からの意見・要望は口頭、電話、メール、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?	16	6	6	1	0		ご利用者には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。ご家族には、状況をできるだけ丁寧にかつ具体的に説明しています。	問い合わせには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"> ・土日の利用が可能ならありがたい。 ・突然の発熱でコロナ第1号(施設で)だった時、他の皆さんへの影響が聞けませんでした。配慮してなのかわかりませんが、ナゾでした。 ・主人が体調が悪い時、快く受け入れてくださり感謝しています。 ・年度初めに職員異動とかあってもお名前だけしかわからなく職員さんがどういう方とかは知りたいと思っています。 ・いつもご利用させて頂きありがとうございます。利用中の記録もありがとうございます。ただ、利用させて頂いて実態がわかりにくい部分がありますので何か情報提供を多くして下さるとかして頂ければと思います。 ・いつもお世話になりありがとうございます。 ・毎回宿泊を楽しみにしています。安心して利用させて頂いています。 	利用中の様子はできるだけ具体的に記載するようにしています。特記事項があれば「短期入所ご利用中の様子」に記載するとともに、電話で伝えています。 体調の変化や、薬の変更など不明な点があれば電話で確認しています。 土日は状況に応じて受け入れをしています。職員体制によりお断りする場合があります。	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意見や要望等を汲み取れるようにしていきます。
総合満足度			41.6	30.3	13.3	0.4	0.0			

ご協力ありがとうございました