

施設名	多機能型 生活介護
-----	-----------

2024年度 満足度調査集計結果及び公表シート

調査期間

2024年11月11日～11月29日

配布数	43
-----	----

回収数	35
-----	----

回収率	81.4%
-----	-------

		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？	21	7	7			・いつもていねいなことばづかいで、こちらが恐縮しています	・昨年度と比較して、満足と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います。	・今後も引き続き丁寧な言葉遣いを心掛けていき、気になる職員には個別に指導していきます。
	2	職員の対応に満足されていますか？	18	8	9				・経験等により職員の対応に差があると認識しています。	・接遇アップキャンペーン等で職員の意識向上に努めます。
	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"> ・職員さんの対応が早い ・〇〇さん(特定の職員の名前)がいじめるのでこわいです ・よく努力してくださっていてありがたいです。皆さんが優しい方なのでありがたいです。これからもよろしく願います。 ・笑顔になるように接して頂いています ・いつもありがとうございます ・よくしていただきありがとうございます 					<ul style="list-style-type: none"> ・職員によって、ご利用者への言葉遣いや対応にばらつきがあると感じています。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・接遇ハンドブック等を用いた勉強会を通して、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めます。 	
		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？	17	12	6				<ul style="list-style-type: none"> ・ご利用者、ご家族とのモニタリングを通して、個別支援計画書の作成に努めています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の思いが組み込まれた個別支援計画書の作成に努めていきます。
	2	事業所の支援に満足されていますか？	16	10	8			(無回答1)	<ul style="list-style-type: none"> ・支援力の向上に繋げていくための勉強会を行っています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、勉強会等を通して支援力の向上を図ります。
	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"> ・感謝 ・デイに行っている日の様子を分かりやすく書いて欲しいと思っています ・満足しております ・みなさんのやさしさがこみあげてきている 					<ul style="list-style-type: none"> ・連絡ノートには簡潔に記入していますが、書き方には個人差があります。 ・ご利用者お一人ひとりに合わせた対応を心掛けています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・連絡ノートの書き方を統一できるように努めます。 ・お一人ひとりに合った丁寧な対応に努めていきます。 	

		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
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？	18	10	6		1		・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？	13	10	9	1		・段差や点字ブロックが使いにくい（無回答2）	・デイのフロアには点字ブロックはありません。段差については目立つテープを貼って、都度声かけをしています。	・1階の点字ブロックのロビーを通る際には声かけをするように努めます。
	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"> ・トイレや洗面所（室）の高いので車イスで届きにくい ・トイレがきたない ・消毒が徹底している ・トイレ暗いからよう行かないです。明るくしてください ・紙オムツをインクルと一括で管理して対応して下さり感謝しています ・ありがとうございます ・送迎について、無事故有難う御座います。事故の無い様祈っています。 					<ul style="list-style-type: none"> ・朝の委託業者による清掃と、日中で汚れていたら職員が清掃するようにしています。 ・トイレはセンサーを利用した照明になっています。長時間動きがないと消灯してしまいます。（ご利用者には説明しています） ・ご利用後は、デイルーム内、トイレ、廊下、エレベーター等の消毒を行っています。 	・引き続き、汚れていたら清掃することを心掛けていきます。	
		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？	15	6	8			（無回答6）	・栄養士が同席し、月に1回食事サービス検討委員会を開催しています。食事についての意見やリクエストメニューを伺っています。	・今後も食事サービス検討委員会を開催し、ご利用者の希望を反映した食事提供に努めていきます。
	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"> ・出来れば温かい物は温かく食べたい ・トンカツ、ステーキ、ラーメン、大判焼、ケーキ、すき焼き、唐揚げ、やきいも ・つめたい、こい ・今どのように食べているのか分からないのですが、教えて欲しいと思います。ペーストなのか、きざみなのか。どのように食べさせてもらっているのか ・おいしいと言っています ・若い男性なのでおかずによっては進まない時もあるようですが、それも勉強なので仕方ないです ・夕食はダブランようにチェックしています ・もっとパン食はほしい 					<ul style="list-style-type: none"> ・カレーなどについては、提供前に職員がルーをよそうようにし、温かい提供を心掛けています。 ・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、委託業者と連携し、要望に沿った食事提供を相談していきます。	

		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？	13	10	7			(無回答5)	・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？	14	8	7			・ノートに書いても一部にしか伝わっていない時がある 無回答6	・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。 ・ご利用者、ご家族からの意見・要望 については、口頭、連絡帳、アンケート 等で、伺っています。	・ご利用者、ご家族の要望につい て、職員間の情報共有に努めていき 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 りに努めていきます。
	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？	13	11	5			(無回答6)	・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"> ・11月になって近所の変電所から大掛かりな工事が始まり送迎についてはご迷惑をおかけします。インクルと話していると聞きとても安心しています。 ・満足です 					<ul style="list-style-type: none"> ・インクルージョンと併用利用されているご利用者については、情報共有等の連携を図っています。を行っています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、インクルージョンと併用利用されているご利用者について必要な事は、情報共有を行っています。 	
		総合満足度	45.1	26.3	20.6	0.3	0.3			

ご協力ありがとうございました