

施設名	インクルージョンひょうご
-----	--------------

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	17
-----	----

回収数	16
-----	----

回収率	94.1%
-----	-------

		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？	15	1					・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？	13	3					・職員がご利用者1人1人の思いを聞き取り、ご本人の意思を大切にしています。	・引き続き、自分の思いを伝えにくい利用者の意思を聞き取ることを大切にしています。
	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"> ・いつも喜んでいきます。 ・思いやりのある対応して頂き有難いです。 ・いつもありがとうございます。 ・いつも丁寧に接して頂いています。バスの運転手さんも安全運転ありがとうございます。 					<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・委託業者にも挨拶や声かけ、安全運転をお願いしています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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？	12	3	1				・概ね満足の評価をいただいています。	・引き続き、ご本人のニーズにそっ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？	11	4	1				<ul style="list-style-type: none"> ・機能訓練、食事、排泄等ご利用者一人ひとりに合わせた支援を行っています。 ・午後活動では、ご利用者皆さんが楽しんで頂けるプログラムを一緒に考え、実施しています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、ご利用者一人ひとりの思いを大切に、丁寧な支援に努めていきます。
	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"> ・極め細やかに色々配慮助かります。 ・過ごしやすいように考えて下さり、嬉しく思います。 ・こちらの希望も取り入れて頂いてるので助かります。 					<ul style="list-style-type: none"> ・ご利用者お一人おひとりに寄り添った支援を行っています。 ・ご利用者の支援と併せて、ご家族の相談等にも対応しています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・個別の支援内容、活動プログラムや行事内容等、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？	11	6				・普段見ていないので何とも。	・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？	6	3	1			(無回答6)	・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。	・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"> ・普段見ていないので何とも。 ・どこもきれいです。 ・紙おむつを一括で管理して下さり、尿量に対する参考意見をくださり、以前より信頼しています。ありがとうございます。 						・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。	・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？	11	5					・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"> ・完食しています。 ・いつもありがとうございます。 ・いつも再調理して頂き有難うございます。 						<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・ご利用者の咀嚼・嚥下状態に合わせた食事支援をしています。 	・委託業者と連携し、要望に沿った食事提供、ご利用者の状態に合わせた食事形態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？	8	7	1				・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	5	1				・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？	8	7	1				・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。	<ul style="list-style-type: none"> ・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"> ・ご配慮ありがとうございます。 ・11月に入って、近所の変電所から大掛かりな工事が始まり、送迎についてご迷惑をかけています。早々に見に来て下さり、こちらからも情報提供しやすく、送迎がうまくいって感謝してます。 						<ul style="list-style-type: none"> ・ご利用者・ご家族に必要な情報等は丁寧に繰り返しお伝えしています。 ・可能な限り、ご家族の要望には速やかに対応してます。 	・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いたします。
		総合満足度	65.6	27.5	3.8	0.0	0.0			

ご協力ありがとうございました