

施設名	アクシスひょうご
-----	----------

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	46
-----	----

回収数	39
-----	----

回収率	84.8%
-----	-------

		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？	24	11	3			・直接お会いしたことがないのでわからない (無回答1)	・ご家族とは直接お会いすることは少ないですが、お会いする時や電話の時などは丁寧な言葉づかいを心掛けています。	・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？	21	15	2			(無回答1)	・ご利用者に寄り添った対応を心掛けています。	・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"> ・直接お会いする事がなかなかないのでお世話になっているのにお礼も言えずすみません ・子どもの特性を理解してもらっている。自閉症のこだわり、パターン等。 ・ショートから帰って来ると眠前とマグミット使用回数チェックします ・ショート利用ですが、本人はストレス無く過ごせています。 ・直接お会いする機会がないので職員の方はよく存じませんが電話や報告書での感想です ・インクルージョンの職員さん経由でのやりとりにてアクシスの職員さんのことは全くわかりません 					<ul style="list-style-type: none"> ・できる限り障害特性に合わせた対応をしています。 ・夜間でも安心して過ごしていただけるように、わかりやすいお伝え方法や支援に取り組んでいます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・お一人おひとりが安心して過ごせるように、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？	-	-	-	-	-	-	-	-
	2	事業所の支援に満足されていますか？	16	15	4			(無回答4)	・ご家族にお渡しする「短期入所ご利用中の様子」に、支援した内容がわかるように丁寧な記録をしています。	・今後も、ご利用の様子を伝えられるように工夫をしながら取り組んでいきます。
	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"> ・支援方法等いろいろご考慮いただき感謝しています。 ・きめ細かに対応していただき心丈夫です。 ・ショートなので個別支援計画はないですね。 ・支援計画の見直しをして下さればと思っています。(契約時の情報から年数が経っているので) 					<ul style="list-style-type: none"> ・会議での共有や勉強会を通して、できる限り障害特性に合わせた対応をしています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・個別支援計画はありませんが、丁寧な聞き取りをして、ご利用者に合わせた支援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？	20	12	5			・きたない (無回答2)	・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？	15	10	7		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"> ・いつもきれいです ・ショート施設内に入ることが無いのでわかりません ・見たことがないです 						<ul style="list-style-type: none"> ・朝の委託業者による清掃と夜間で汚れていたら職員が清掃するようにしています。 ・ご利用後には、居室内、フロア内の消毒を行っています。 	・引き続き、清潔感、衛生面に配慮した環境維持に努めます。
		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
4、 食事について	1	食事の内容に満足されていますか？	22	11	4			・意思表示がむずかしい (無回答2)	<ul style="list-style-type: none"> ・管理栄養士が作成した献立に基づいて、栄養バランスを考えた食事を提供しています。 ・温冷配膳車を使用して、温かい食事の提供を行っています。 	・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います。
	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"> ・いつもだぶんように気を付けています ・見ていないので？です 						<ul style="list-style-type: none"> ・食事支援が必要な方に対しては、召し上がりたいおかずを確認しながらの支援をしています。 ・ご家族には「短期入所ご利用中の様子」にメニュー、食事量を記載しお渡ししています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、ご利用者の意思を確認しながら食事支援をしていきます。 ・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？	17	14	5	2		(無回答1)	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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？	16	13	7	1		(無回答2)	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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	12	7	1		(無回答3)	<ul style="list-style-type: none"> 障害特性等に配慮しできるだけ分かりやすい言葉で説明しています。 ご家族からの問い合わせには、できる限り速やかに返答しています。 	<ul style="list-style-type: none"> 問い合わせについて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"> いつもありがとうございます 念頭に職員紹介や方針などをプリントでも配布して下さればと思います。 インクルージョンの職員さんが見つないで下さっているのが不満には至らないが全く見えてこない分不安なことを伝えたり聞いたりしにくい 					<ul style="list-style-type: none"> 職員の名前と顔がわかるように、アクシスフロアには職員の顔写真を掲示しています。 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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	38.5	26.1	10.2	0.9	0.2			

ご協力ありがとうございました