

施設名	インクルージョンひょうご
-----	--------------

2021年度 満足度調査集計結果及び公表シート

調査期間 2021年 11月 8日～ 11月 19日

配布数	15	回収数	14	回収率	93.3%
-----	----	-----	----	-----	-------

		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?	9	5	0	0	0		接遇(言葉づかい)に関しては、概ね良好な評価をいただいています。	引き続き丁寧な言葉づかいでの対応を心掛けていきます。
	2	職員の対応に満足されていますか?	9	5	0	0	0		ご利用者・ご家族の対応、電話対応等概ね良好な評価をいただいています。対応等での問題は見受けられません。	対応等で気になるところが見られた場合には、すぐに注意してまいります。
	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"> <li>・安心してデイを利用して頂いております。職員の方の対応に感謝しております。</li> <li>・いつも愛情深く接して下さり、ありがとうございます。</li> </ul>						法人の「接遇ハンドブック」を活用しながら定期的に勉強会を実施しています。	引き続き基本理念に基づいた寄り添った支援、心がこもった接遇を心掛けます。
		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?	8	5	1	0	0		丁寧なモニタリングを行い、支援の振り返りを行っています。全職員で支援会議を行い個別支援計画を作成しています。	引き続きご利用者・ご家族・職員が参画し利用者主体の支援を目指してまいります。
	2	事業所の支援に満足されていますか?	8	5	1	0	0		ご利用者・ご家族に寄り添った支援を心掛けています。	ご利用者の支援と併せて、ご家族の相談等にも対応いたします。
	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>・時間をかけてお互いが築きあげていくと思います。あせらず楽しくいくこと望みます。</li> <li>・いつもお世話になりありがとうございます。毎日デイへ行くのを楽しみにしています。土日もデイの利用ができ、入浴があったら嬉しいです。</li> <li>・丁寧に支援、対応して頂いていると感じています。感謝です。</li> <li>・よくしてもらっていると思いますが、相変わらず本人はあまり楽しくないと言います。一人の時間が多いのでしょうか。</li> </ul>						個別支援を大切に一人ひとりに合わせた支援を行っています。  2021年度は、8月(夏祭り)12月(クリスマス会)に土曜活動を実施しました。入浴サービスは行っていません。	多くのご利用者に参加いただけるよう大きな行事は土曜に計画を予定しています。  ご利用者一人ひとりのアセスメントを行いご利用者の課題や興味・関心なども含めて個別支援計画を作成してまいります。
		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
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?	9	3	1	0	0	・見る機会がないのでわかりません。	日々の清掃、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。トイレ内は整理整頓を心掛けています。明るさ、室温等にも配慮しています。	環境面でのご指摘に対し改善できる部分は改善してまいります。
	2	トイレなどの設備は使いやすいですか?	7	2	2	0	0	・本人は多分トイレを使っていない(紙オムツ使用)のでよくわかりません。	安全で使いやすい設備や環境に配慮しています。危険な箇所は発見次第速やかに改善しています。	ご利用者の特性を考慮した設備や環境を整備してまいります。
	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>・いつも掃除が行きとどいて清潔感があります。</li> <li>・本人は多分トイレを使っていない(紙オムツ使用)のでよくわかりません。</li> <li>・見る機会がないのでわかりません。</li> </ul>						コロナ禍の為、感染防止のための環境整備を行っています。パーテーションやグリーンメイト(空気除菌脱臭器)の導入、換気、消毒の徹底等を行っています。	ご利用者から要望がありましたら、都度検討し、環境整備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?	8	6	0	0	0	・見ていないのでわかりませんが、メニューを見ての感じです。	季節感を取り入れたメニューのほかにも和・洋・中とバラエティに富んだメニューを提供しています。食事形態もペースト食、トロミ食等ご利用者に合わせた形態で対応しています。月2回選択食メニューも取り入れています。	委託業者と連携しご利用者の希望に沿った食事が提供できるようにしてまいります。
	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"> <li>・いろんなメニューを食べられてうれしいです。</li> <li>・食材等について、色々ご配慮いただき感謝しています。</li> <li>・毎月献立表を頂いて、食事の内容がわかりやすいので助かります。いろいろな物を作って頂けるのでありがたいです。</li> </ul>						月1回の食事サービス検討委員会にご利用者、職員が参加し意見や要望を伝えています。美味しかったメニューやリクエストメニューは可能な範囲で取り入れています。	委託業者と連携しご利用者の希望に沿った食事が提供できるようにしてまいります。
		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
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?	7	6	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まいります。
	2	意見や希望・要望を伝えやすいですか?	9	5	0	0	0		口頭はもちろん、連絡帳やアンケート等で希望・要望が汲み取れるよう工夫しています。	普段からコミュニケーションを図り、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	5	1	0	0		できるだけ丁寧な説明を心掛けています。大切な説明は対面で行うようにしています。	引き続き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わ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>・毎回いねいに連絡帳を書いて下さり、帰りには直接その日の様子を知らせて下さるのでいつも1日の様子がよくわかってありがたいです。</li> <li>・感染症が発生した時は速やかに情報提供をお願いします。</li> </ul>						感染症発生の際には、神戸モデル、センター感染症マニュアルに基づき速やかにご利用者・ご家族、関係機関に報告を行っています。	引き続き連絡帳や口頭でご利用者の様子をお伝えしてまいります。感染症発生時には速やかな情報提供をしてまいります。