

施設名	自立センターひょうご
-----	------------

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	64
-----	----

回収数	60
-----	----

回収率	93.8%
-----	-------

		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?	31	20	9			・送迎の時に電話で丁寧すぎる人がいる。到着5分前位に連絡があるのでその旨を報告するだけで良いと思う。 ・いつも気持ち良く接していただいています。	・満足とほぼ満足が大半であったので、これを維持できるよう、丁寧な言葉づかいを続けたい。	・送迎時の電話連絡については、丁寧さは保ちつつ、簡潔に伝えるように周知する。
	2	職員の対応に満足されていますか?	27	21	11	1		・職員によって違う。※「ほぼ満足」と「やや不満」の両方にチェック ・電話の時、声が小さくききとりにくい。	・日々、接遇ハンドブック等を用いて、接遇アップに取り組んでいる。 ・職員の対応については、職員によって差があると認識している。	・できる限り職員による対応の差がないよう、今後も接遇アップに取り組んでいきたい。
	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	・同じことを何度も言わないといけない。 ・職員間の申し送りができているのか疑問。 ・連絡帳記入もわかりやすくしてほしい。 ・親でも大変なのに、いつも対応頂きありがとうございます。						・職員間の申し送りについては、不十分な部分があり、その課題に対して取り組んでいる最中である。	・引き続き、職員間での情報共有と統一した支援ができるよう努めていきたい。
		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
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?	25	23	11	1		・もしかするともっと良い支援があるかも知れないが、その情報を親がもっていない。 ・計画書、モニタリング表、実施書を確認しました。	・概ね「満足」との評価はいただいているが、支援計画書の目標については同じ目標が続いていることや、目標に対しての支援が不十分な部分があり、改善が必要な点がある。	・今後も支援会議での振り返りは行っていきたく考える。気になる職員には個別で説明していきたい。
	2	事業所の支援に満足されていますか?	19	31	9	1		・自分の子供や他の利用者さんがいきいきと楽しく過ごせる支援を望みます。	・概ね「満足」との評価はいただいているが、ご家族が直接施設での様子を見ることは少ないので、しっかり伝えていくことが大切だと感じる。	・今後も引き続き、安心・安全、楽しく過ごせるように支援をしていくとともに、支援の内容を伝えていけるようにしていきたい。
	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	・自立センターへ行くことが大事なので、行けるように色々支援していただいていることに感謝しています。 ・まだまだ若い人達なのに、活動がほとんど部屋で身体を動かすことが少ない。 ・個別支援と事業所支援の違いが良く判らないのですが、散歩やドライブのついでに「しあわせの村」とか他の施設にも連れて行ってもらえればと思います。(コロナ次第)						・活動については、コロナで制限がある中ではあるが、グループによっては新しく運動プログラムを取り入れるなど工夫している。 ・ドライブについては、しあわせの村や神戸聖隷オアシス等にも行っている。	・ニーズの高い散歩活動を継続して行っていく。 ・コロナでの制限はまだ続くと思われるが、工夫して利用者の方が楽しめる活動を取り入れていきたい。
		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?	18	21	17			・本人に聞けないので。	・施設内は清掃業者が入り、毎日の清掃を行ってくれている。 ・廊下や作業場でゴミがあればすぐ拾うなど、環境美化に努めている。衛生面では、日々の消毒など感染症対策を徹底して行っている。 ・においが気になる男性トイレは1日2回清掃している。	・今後も事業所内の清潔感、衛生面、整理整頓に努めていきたい。また、全職員が意識して行えるような環境づくりに努めたい。
	2	トイレなどの設備は使いやすいですか?	12	15	21	1		・行かないのでわからない。 ・所内に入っていないのでわからない。 ・センター内に入ることが無いのでわからない。 ・十分分からない。 ・利用していないので。※無回答	・現在コロナ禍もあって、ご家族に来ていただく機会が減っているため、評価ができないとの意見が多かった。	・トイレなどの設備の使いやすさについては、実際に来られないとわからないので、センターの設備を知っていただく方法を考えたい。
	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	・ひょうごに行くことが少なくわかりません。 ・親はこの頃施設内に入っていないので全く解りません。本人に聞いても無理! ・1階のトイレの数が少ないと思う。 ・もう少し広げればと思うこともあります。安全確保についてもよろしく願います。 ・なるべく死角はないように。無理ならカメラを。						・1階のトイレの数については、スペース的にも難しいと考えられる。 ・昨年度まで意見としてあがっていた和室の畳については、今年度入れ替えを行い、快適になった(写真付きで周知した)。	・引き続き、安心で安全な支援の徹底を行っていく。 ・カメラの設置は難しいが、死角についてはリスク研修を通して意識を向上させ、事故等がないように対応していきたい。 ・虐待防止の観点からも、複数の目がある状況を意識する。
		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	24	14			・選択食のアンケートが入るけど目的がわからず必要としていません。 ・本人曰く満足。 ・自宅にいるより多彩なおかずをいただいています。	・月に2回の選択メニューは、食の楽しみという目的と、選択する場面を設定することで、意思決定・自己決定の機会として取り組んでいる。 ・栄養士が同席する月1回の食事相談会を行い、ご利用者が食事についてリクエストできる機会としている。	・選択メニューについては、自己決定できる機会として続けていきたいと考える。 ・月1回の食事相談会を継続し、ご利用者から直接メニューをリクエストできる機会を確保する。
	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	・和食多め、減塩で。 ・家では作らないメニューに満足。 ・毎月のメニューありがとうございます。 ・給食があり、本当に助かっています。ありがとうございます。 ・本人はもっとたくさん食べたいかも?						・感染症対策として、密にならないよう食事時間を時間差にしていることで、以前よりもゆったりとした食事環境が提供できていると思う。	・今後も感染症対策を徹底し、安心しておいしく召し上がれる環境づくりに努めていきたい。
		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
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?	22	19	17	2			・家族会例会がコロナで中止になっていることや、自立新聞の発行回数も少なくなっていることにより、情報提供が少なくなっていると感じている。コロナ関連の情報など、必要な情報はタイムリーに発信できるよう努めている。	・自立新聞の発行については、年間の発行時期、発行回数を決めるなどして、定期的に発行できるようにしたい。 ・今後も必要な情報をタイムリーに発信していけるよう努めていきたい。
	2	意見や希望・要望を伝えやすいですか?	19	23	18				・送迎利用の方が多く、直接ご家族のお会いする機会が減っているが、できる限りお話を聞かせていただくようにしている。 ・連絡帳を通じて、ご家族の希望を確認するようにしている。	・今後も、話しやすい環境づくりに努めていきたい。
	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?	22	23	14	1		・職員によって違う。※「ほぼ満足」と「やや不満」両方にチェック	・職員の説明については、職員によって丁寧さに差があると感じる。	・丁寧に伝えることを基本とし、それぞれのご家族に合わせた説明の仕方を工夫していく。
	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	・年間スケジュールをだいたいいいので教えてほしい。 ・コロナ以降家族会が無く自立センターの取り組み、活動の様子を知る機会が無い。月毎の予定表の裏面にでも前月の出来事をトピックス的にで良いので様子を知らせてほしい。 ・私共も高齢になり、今後のことが心配になります。入居施設の情報も増やして頂ければと思います。						・全体的に情報発信の機会が減ってしまっていると感じている。 ・ご家族が施設に來られる機会も減っているため、おたより等で情報を伝えることが大切と感じる。	・年間スケジュールをお知らせできるようにしたい。 ・毎月発行しているふりがな予定表の裏面を活用し、タイムリーな情報を発信できるように努めていきたい。

ご協力ありがとうございました