

施設名 自立センターひょうご

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22日

配布数 57

回収数 49

回収率 86.0%

		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？	20	16	5			・無回答8	・丁寧な言葉遣い、わかりやすい声掛けを心掛けているが、気になる場面が見られることがある。	・気になる場面がみられた場合には、その都度注意、指導していききたい。
	2	職員の対応に満足されていますか？	17	17	7		1	・無回答7	・職員の対応にばらつきがみられる。	・接遇面での対応にばらつきが出ないように、引き続き意識向上に努めたい。
	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・担当職員さん以外はほぼ関わりを持っていません。</li> <li>・何かあればいつも電話でお話ししていただきありがとうございます。</li> <li>・利用者ファーストの支援を望みます。</li> <li>・各部屋に防犯カメラの設置</li> <li>・いつもありがとうございます。</li> </ul>					・担当や同じグループ内のご利用者・ご家族との関わりは多いが、それ以外の方とは話す機会が少ない。 <li>・防犯のためのカメラは必要と思われる箇所に設置している。</li>	・年間通して朝礼で「接遇ハンドブック」を読み、接遇の向上に努めていききたい。 <li>・年3回「接遇アップキャンペーン」を実施し、期間を設けて意識向上に取り組んでいききたい。</li>	
		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	17	7	1		・無回答7	・半年ごとにモニタリングを行ったうえで、目標を確認している。 <li>・同じ目標が続いていたり、取り組みが十分でなかったりと課題も感じている。</li>	・グループ職員と行う支援会議で、支援の状況や目標について確認及び共有をしていく。 <li>・個別支援計画作成の進捗を確認していく。</li>
	2	事業所の支援に満足されていますか？	18	15	8	1		・無回答7	・できるだけ詳しくセンターでの様子を伝えるようにしている。直接話ができない時は、連絡帳や電話で様子を伝えるようにしている。	・支援の質の向上のための研修や勉強会を行っていく。 <li>・ご家族と連携を大切にしていきたい。</li>
	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>・半期ごとの支援計画であまり変化、動きがないと思われます。</li> <li>・個別の課題に細やかに取り組んでいただきありがとうございます。</li> <li>・運動中心で、肥満なのでとても良いです。</li> </ul>					・今年度からご利用者と一緒に支援会議を行っている。ご利用者も初めてで戸惑われた様子が見られる。	・利用者主体の支援、利用者の思いを汲み取った支援に努めていききたい。	
		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？	11	16	12			・無回答10 ・行くことがなくて、よくわかりません。 ・見ることがないので、わかりません。	・委託者による清掃、夕方職員によるセンター内消毒、片付け、男性トイレの清掃を行っている。	・引き続き清潔感・衛生面・整理整頓を心掛けていききたい。
	2	トイレなどの設備は使いやすいですか？	11	11	12			・無回答15 ・わかりません。 ・すみません。チェックしませんでした。 ・カーテンの所をスライドドアに改修されてよかったです。	・トイレの空調が整備され夏季、冬季も快適になった。	・ご利用者が使いやすい環境を維持できるようにしていく。
	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>・しっかりチェックしていないのでよくわかりません。目につくような問題はないと思います。</li> <li>・手洗いの回数が少ない。</li> <li>・エントランス1階のトイレは冬場など使用する場合、冷たくてヒートショックを起こすのではと度々思っています。改善できるならお願いしたいと思っています。</li> <li>・冬のトイレは寒くないですか。1、2回利用したことがあり寒く感じました。</li> </ul>					・1階エントランスのトイレについては、使用頻度が少ないこともあり空調が整備されていない。 <li>・コロナ禍以降行っていないオープンセンターを再開。ご家族にセンター内も見ていただく機会となった。</li>	・1階トイレの整備については、中部在宅障害者福祉センターで検討する。 <li>・センターに来ていただく機会としてオープンセンターは次年度以降も行っていく。</li> <li>・引き続き、感染対策を実施していききたい。</li> <li>・環境美化に努め、要望等があれば検討、見直しをしていききたい。</li>	
		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？	21	15	9		1	・無回答3 ・わかりません。 ・屋食おいしかったですがと聞いても話してくれないので、わかりません。	・月2回の選択食や誕生日にはリクエストメニューを伺っている。 <li>・月1回栄養士が同席しての食事相談会を行っている。</li>	・引き続き栄養バランスの取れた食事提供を行うとともに、ご利用者の希望を反映した食事提供に努めていききたい。 <li>・食事形態等もご利用者の咀嚼・嚥下状態に合わせて対応していききたい。</li>
	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>・給食の試食をさせていただきメニューだけではわかりませんが、実際に見て食べて様子がだいぶわかり良かったです。</li> <li>・少し多い。</li> <li>・天ぷらが多く感じています。</li> </ul>					・献立表にリクエストメニューがわかるように「★」マークを付けた。 <li>・オープンセンターの際に、ご家族に給食の試食をしていただいた。</li>	・食事相談会とリクエストメニューを継続し、ご利用者の希望を反映した食事提供に努めたい。	
		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？	15	17	14	2		・無回答1	・センターでの様子等はふりがな予定表の裏面にトピックスとしてお伝えしている。 <li>・インスタグラムでは、タイムリーにセンターの様子を発信している。</li> <li>・ご利用者に関わる情報やその他の情報に関しては、できるだけタイムリーにお伝えしている。</li>	・ご利用者個々の情報等は、できるだけ丁寧にお伝えできるように努めたい。 <li>・その他の必要な情報に関しては、できるだけタイムリーにお伝えできるように努めたい。</li>
	2	意見や希望・要望を伝えやすいですか？	20	17	11			・無回答1	・送迎時に口頭で、あるいは連絡帳や電話等で聞き取るようにしている。 <li>・職員の対応にばらつきがみられる。</li>	・普段からのコミュニケーションを大切にしながらご意見が伝えやすい関係を築いていききたい。
	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？	20	18	10			・無回答1	・職員の対応にばらつきがみられる。	・気になる職員には直接注意、指導していく。
	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								
		総合満足度	34.7	32.4	19.4	0.8	0.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・送迎バスの新規購入をお願いします。</li> <li>・諸条件の制約があるので難しいとは思いますが、センターからの外出の機会を増やしてほしいと思います。</li> <li>・こちらの要望も快く対応していただきありがとうございます。</li> <li>・臨機応変に対応していただいで感謝しています。自宅前まで送迎していただいで助かっています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・送迎用のマイクロバスはまだ運行可能と考えている。</li> <li>・外出は、日々の散歩活動やドライブ、日帰り外出等行っている。コロナ禍以降、徐々に増やしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・11月に実施したオープンセンターには14名のご家族に参加いただいた。センターの様子を知っていただく良い機会になったと思うので、次年度以降も継続したい。</li> <li>・ご家族からのご意見・ご要望は今後の支援、センター運営に活かしていきたい。検討した上で、反映できることは取り入れていきたい。</li> <li>・ご利用者が安心・安全にご利用いただけるように、ご家族と連携しながらより満足していただけるセンターにしていききたい。</li> </ul>

ご協力ありがとうございました