

施設名	自立センターひょうご
-----	------------

2023年度 満足度調査集計結果及び公表シート

調査期間

2023年 11月 6日～ 11月17日

配布数	58
-----	----

回収数	56
-----	----

回収率	96.6%
-----	-------

		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？	29	21	6				・満足とほぼ満足の回答で大半を占めているが、職員によってばらつきがあると感じる。	・今後も維持できるように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たい。
	2	職員の対応に満足されていますか？	21	27	8				・接遇ハンドブック、接遇アップキャンペーン等で職員の意識向上に努めている。	・今後も接遇への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	・職員により支援レベルのばらつきがあり、全体としての向上を願います。 ・皆さん丁寧に接して下さります。						・職員によって支援の質にばらつきを感じることはある。	・施設全体の支援の質向上のために、中期計画の「学習と成長の視点」の取り組み等を通じ、スキルアップに努めたい。
		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
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？	23	21	12				・概ね満足の評価はいただいているが、同じ目標が続いていたり、目標に対しての支援が十分でなかったりと改善点はあると感じる。	・支援会議の場などでしっかり確認を行っていきたい。また、気になる職員に対しては、個別に進捗状況など確認していきたい。
	2	事業所の支援に満足されていますか？	21	22	13				・概ね満足の評価は頂いているが、ご家族にはセンターの様子を伝えていくことが大切だと感じている。	・今後も、ご利用者が安全に安心して過ごしていただけるように、ご家族との連携を大切にしていきたい。
	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	・利用者ファーストの支援を希望します。 ・通所しやすいように色々と考えて下さっているのありがたいです。 ・具体的にその場にはないので詳細はよく解からない。 ・妹たちが同じ職業のためちょっと子供の事で少しきびしく感じています。						・利用者支援(接遇も含め)で職員にばらつきがあると感じている。	・利用者の思いに寄り添える職員集団になれるように努めていきたい。
		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
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？	13	21	15		1	・何年前にしか見ていないので分かりませんがトイレはきれいになっていると思います。 ・親は見えていないので？本人曰く ・トイレがくさくてゆっくりできません。	・トイレは毎朝、清掃業者による清掃、夕方に職員が清掃をしているが、男性トイレは日中においがあることがある。	・においの対策を検討する。
	2	トイレなどの設備は使いやすいですか？	14	16	17	1		・施設に入ることがない、使用することがない、見えないのでわかりません。 ・いっぱい、満員とのこと。順番やなあ！！ ・ドアにしてほしい、ドアを開める、カギをかけるなど	・ご家族にはモニタリング等で来所された時などしか見ていただく機会がないため、わからないという意見が多かった。 ・カーテンのトイレについては、昨年度スライドドアに改修済み。	・センターを見ていただく機会を作る。 ・設備等の状況を随時お知らせする。
	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	・トイレ設備については詳しいことが解からない。 ・今のところ行く機会が少なくよくわかりません。 ・具体的に施設内等確認できないので不明。						・ご家族に来所していただく機会が少なくなっている。	・センターを見ていただく機会を作るなど対応を考えていきたい。

		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
4、食事について	1	食事の内容に満足されていますか？	22	20	11	2			・栄養士が同席する月に1回の食事相談会、誕生日月のリクエストメニューなど、ご利用者の食事リクエストを聞く機会がある。	・今後も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。
	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>・カロリーは決められているんですか？老人介護通所（デイサービス）のカロリーが高いので、少し低く思うのですが。</li> <li>・好き嫌いをなく食べる機会になっているのがうれしいです。</li> <li>・おいしくいただいているようで、ありがたいと思っています。</li> <li>・朝食は家でパンなのでごはんの方が喜びます。</li> </ul>					・感染対策として、密にならないよう食事時間を時間差にし、ゆっくりと召し上がっていただいている。	・今後も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。 ・今後も感染対策をしっかりと、おいしく召し上がっていただけるようにしていく。	
		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？	16	23	14	3			・やや不満の内容が不明ではあるが、昨年度からふりなが予定表の裏面に「センターのトピックス」として、センターの様子をお伝えしている。 ・コロナ等の情報については、タイムリーな情報提供に努めている。また、Instagramにてセンターの様子も発信している。	・今後も、できる限りタイムリーな情報提供に努めていきたい。
	2	意見や希望・要望を伝えやすいですか？	18	20	18				・送迎利用のご利用者が多くなり、ご家族と顔を合わせる機会が少なくなっている。日々の連絡帳や電話連絡などでご家族とやりとりしているが、職員によって丁寧さに違いがあるかもしれない。	・今後もご家族とのコミュニケーションを密にし、ご意見が伝えやすい関係性を築いていく。
	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	20	15	1			・職員によって説明の仕方にばらつきがあると感じる。	・気になる職員には個別に指導していきたい。
	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	35.2	37.7	23.0	1.3	0.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相模原事件以降、コロナ等により施設が閉鎖的になっているので、もっと開放的になるよう望みます</li> <li>・細やかなご支援や声かけ等をいただき、おかげさまで楽しいセンター生活を過ごすことができているようです。職員の皆様にお礼申し上げます。</li> <li>・毎日大変だと思います。ありがとうございます。</li> <li>・毎日楽しく通えているようで嬉しいです。次から次へと課題は出てきますが、その都度その時のbestをさがしてくださっていると感じています。ありがとうございます。あかんかったらまた別の方法で、ほちほちいきたいと思います。これからもお世話になります。よろしく願いいたします。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナ以降、ご家族に来ていただく機会が減ってしまっている。</li> <li>・ご家族からのあたたかいコメントをうれしく受け止めている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今年度のクリスマス会では4年ぶりにご家族も招待し、9家族に参加いただいた。ご家族からはセンターの様子がわかって安心したとのコメントをいただいたので、今後もご家族に参加していただけるイベントを検討していきたい。</li> <li>・これからもご家族としっかりコミュニケーションをとりながら、ご利用者が楽しめる活動、必要なサービスが提供できるようにし、居心地のよい満足できる施設であるようにしたい。</li> </ul>

ご協力ありがとうございました