

施設名	せいいいやさかだい (全体)
-----	----------------

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1日～11月30日

配布数	36
-----	----

回収数	31
-----	----

回収率	86.1%
-----	-------

		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？	19	5	7	0	0	・概ね満足を頂けているようですが、改善の余地もあります。	・各事業所の利用者の特徴や事業所の活動・仕事によって働きかけの言葉づかいが違ってしまふことがあります。特に受託作業では、異物混入や不良品といった商品の納品を避けるため、注意する場面もあります。	・第三者か、ご家族がその言葉づかいを耳にした際どのように感じるのかといった視点を持ち、その言葉で理解していただけるものなのかを考えてお伝えするよう、全職員に周知・実践を徹底します。満足いただける職員の育成に取り組みます。
	2	職員の対応に満足されていますか？	19	4	8	0	0	・概ね満足を頂けているようですが、改善の余地もあります。	・上記同様に各事業所の特徴があり、職員に求められるスキルや支援のポイントが異なります。	・対象利用者の特徴を生かした支援提供を心がけ、利用者・ご家族が気持ちよく事業所をご利用いただける職員育成を目指します。
	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"> ・バス乗車?(利用者記述内容です) ・本人を思いやった丁寧な言葉で接していただいております。 							・接遇は、法人の目指す寄添った支援の実践には不可欠なものとして職員の意識を改め、より丁寧に利用者・ご家族の皆さんと向き合うことを徹底してまいります。
		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
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？	15	11	5	0	0	・概ね満足を頂けているようですが、改善の余地もあります。	・具体的かつ細かな支援の内容記載が難しい点もあり、分かりにくさがあるのかもしれない。	・計画内容がしっかりとご理解いただける説明や表現となっているのか丁寧に考えることを周知するとともに、随時更新を図ります。
	2	事業所の支援に満足されていますか？	15	9	6	0	0	・概ね満足を頂けているようですが、改善の余地もあります。	・各事業所ごとに、ご本人の生活並びに作業課題等について、無理なく理解いただけるよう心掛けて支援しています。	・職員を中心の支援ではなく、利用者の側に立った支援の提供に努め、一緒に達成感を共有し合える支援を目指します。
	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"> ・業務スーパー?(利用者記述内容です) ・職員(Mさん)に怒られたことある ・とてもよく支援して頂いておりますので満足です。これからも集団の中でしか出来ないことの目標の達成・個人的に出来なかつたことの目標の達成(生活面の細かい部分)が出来るよう支援をお願いします。 						・他利用者の仕事を妨げる行いやおしゃべりについては、作業取り扱い上間違いがあつてはならないので、注意することがあります。	・怒られたについては、その理由の説明や理解が得られないままに終わっている対応であったと思われるため、しっかりと説明を果たし、理解を促すことを周知します。
		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
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？	15	4	10	0	1	無回答1 ・人の手で出来るものではなく、リホーム・移転しかないと思う。	・各事業所の環境・設備は異なっており、事業所都合での改修等が簡単には出来ない。	・利用環境の改善には企業や貸主へご相談し、出来るところから改善を行って行きます。
	2	トイレなどの設備は使いやすいですか？	10	6	10	2	1	無回答1	・利用者の障害程度や介護の必要性に応じた設備が整っていないと思います。	・上記同様、企業や貸主へご相談しつつ利便性の向上を図る努力を行います。
	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"> ・ターミナル清掃?(利用者記述内容です) ・トイレが一番不満です、暗い所にあるし。 ・施設の改善はリホーム等の工事または、移転しかないと思います。 ・友が丘事業所のブラインドが壊れていたのが気になりました。通りがかりの人はそういう所に目がいきます。 ・事業所内での過ごし方も本人が自信を持って取り組めるよう配慮していただ 							・ブラインドの交換は実施済みです。シミズ事業所のトイレの位置については、建物の構造上止む負えないと考えます。 ・各事業所における利用者の利便性向上につながる設備や空間の設置を今後
		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？	12	6	7	0	0	無回答6 ・本人は美味しいと言って楽しみにしています。	・外部給食業者に依頼しています。利用者の皆さんの希望メニュー（カレーや丼もの）について、提供努力していただく事をお願いしています。	・引き続き業者の方には、利用者にとって食事が美味しい、楽しみとなるよう工夫を凝らしていただくよう要望を上げていきます。
	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	・最近太ってきているので量などのことをまたご相談をしたいです。 ・本人に聞いてもよく分からず、事業所に行く事もないのでよくわかりません。							・食していないので答えられない親御さんも多いと思いますので、家族会の折にご試食いただくようにします。
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？	14	7	6	0	0	無回答4	・日々の様子は連絡帳を通して行つため、記載内容・説明に限度があり、知りたい情報がないとの訴えではないかと感じています。 ・送迎をしていないご家族におかれましては、職員と話す機会が少ない。支援計画の更新等の機械以外で話す機会も限定的となっていることが実態ではないか。	・連絡帳や電話以外に、LINEを通じての連絡調整についても取り入れてゆきます
	2	意見や希望・要望を伝えやすいですか？	14	10	3	1	0	無回答3	・少なくとも、必要な情報や疑問に対しては説明ができているものと思います。	・利用者の支援に関してのみならず、ご家庭の事情等にも気を配り、寄添った支援を提供できるよう努めます。
	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？	14	7	6	0	0	無回答4		・より一層の分かり易い説明ができるよう、情報共有や解説といった点で職員周知を図ってまいります。
	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	・情報は詳しく説明していただいているのでよく分かります。 ・いつも様々なご支援ありがとうございます。今の内容で大変満足しております。お手数、ご迷惑ばかりお掛けしておりますが、今後ともどうぞよろしくお願いたします。							・職員らの働きをねぎらっていただき感謝しています。引き続き、事業所として皆さんの期待に応えられるよう努力いたします。
総合満足度			47.4	22.3	21.9	1.0	0.6			

ご協力ありがとうございました