

【職員の接遇について】

「職員の接遇について」昨年と比べて改善されていると思いますか？

			改善されている	改善されていない	回答なし
1.職員は気持ちの良い挨拶をしていますか？			19	3	3
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
16	7	2			

2.職員の身だしなみは適切ですか？					
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
14	9	2			

3.職員の態度・言葉づかいは適切ですか？					
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
16	7	2			

4.職員の電話対応は適切で丁寧ですか？					
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
18	6	1			

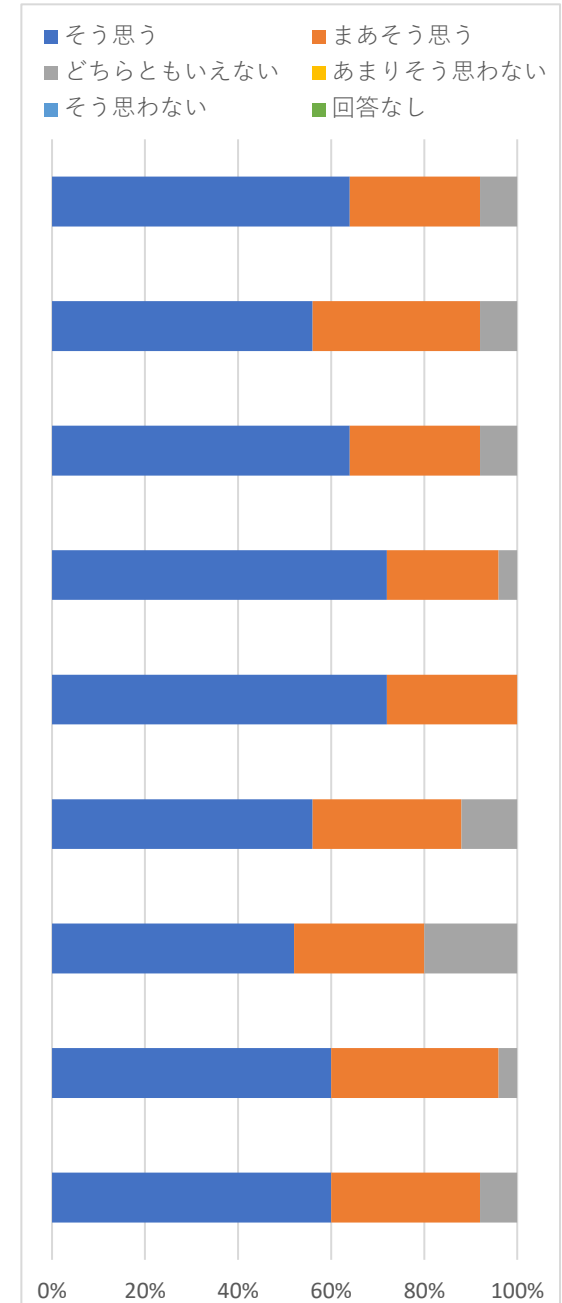
5.職員は約束の時間を守っていますか？					
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
18	7				

6.職員は相談しやすい雰囲気をつくっていますか？					
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
14	8	3			

7.職員は要望や不満に迅速かつ適切に対応していますか？					
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
13	7	5			

8.職員は個人情報の取扱いに十分な注意を払っていますか？					
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
15	9	1			

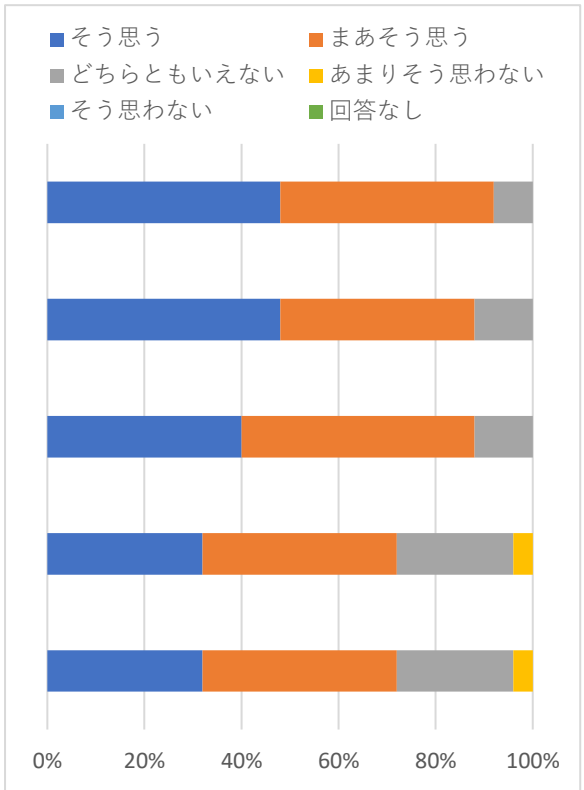
9.職員は誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？					
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
15	8	2			



【ご利用者の支援について】

「ご利用者の支援について」昨年と比べて改善されていると思いますか？

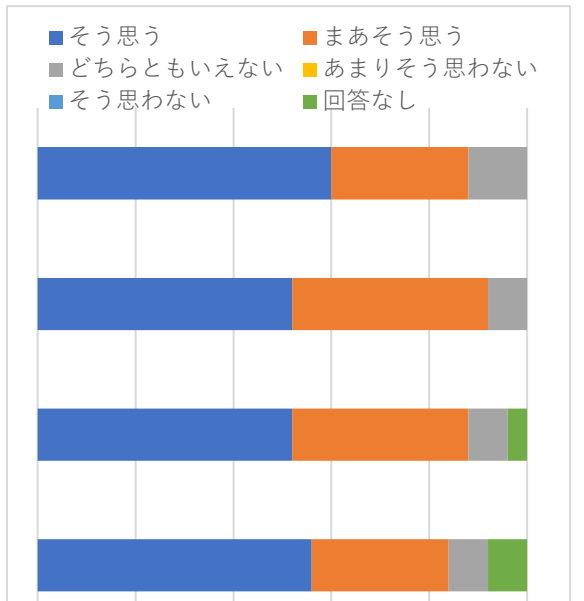
			改善されている	改善されていない	回答なし
10.職員は丁寧で安全な支援をしていますか？			20	2	3
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
12	11	2			
11.身辺処理、清潔・整容の支援は適切に行われていますか？					
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
12	10	3			
12.個別支援計画に基づいて支援がされていますか？					
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
10	12	3			
13.職員は十分な知識、専門性を持って支援をしていますか？					
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
8	10	6	1		
14.虐待防止に対する取り組みについて十分な説明がされていますか？					
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
8	10	6	1		



【書類などに係る対応について】

「書類などに係る対応について」昨年と比べて改善されていると思いますか？

			改善されている	改善されていない	回答なし
15.家庭への配布物は分かりやすく、適切な頻度タイミングで出されていますか？			16	3	6
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
15	7	3			
16.個別支援計画や日々の支援の方針について十分な説明がされていますか？					
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
13	10	2			
17.個別支援計画はニーズと課題を理解して作成されていますか？					
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
13	9	2			1
18.モニタリングは日々の支援の振り返りが適切にされていますか？					
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
14	7	2			2

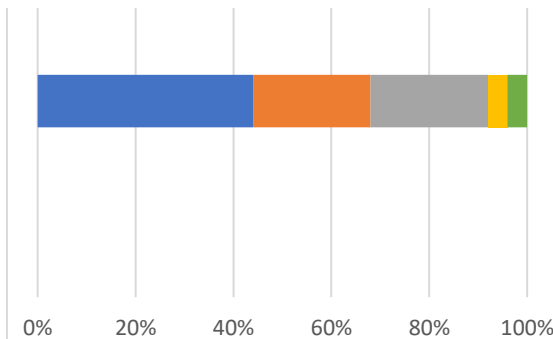


19.非常災害時の対策、対応について十分な説明がされていますか？

そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
11	6	6	1		1

20.感染症予防の対策、対応について十分な説明がされていますか？

そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし



【日中活動について】

「日中活動について」昨年と比べて改善されていると思いますか？

			改善されている	改善されていない	回答なし
21.作業活動時に取り組みやすい工夫等がなされていますか？			18	2	5

そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
10	8	4			3

22.作業活動に満足され、積極的に参加されていますか？

そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
8	9	5			3

23.作業工賃の金額に満足されていますか？

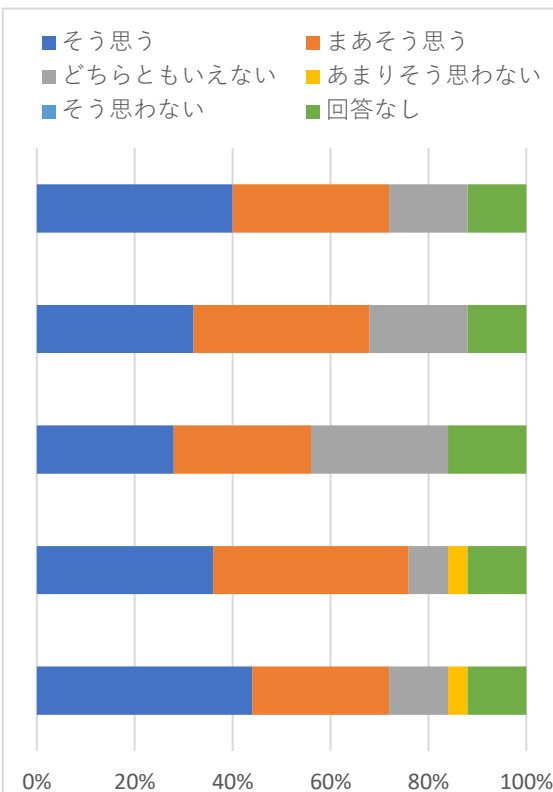
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
7	7	7			4

24.日中活動の内容・提供方法に満足されていますか？

そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
9	10	2	1		3

25.余暇活動の内容・提供方法に満足されていますか？

そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
11	7	3	1		3

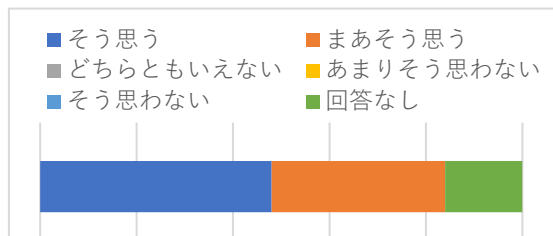


【給食について】

「給食について」昨年と比べて改善されていると思いますか？

			改善されている	改善されていない	回答なし
26.給食の献立は健康に配慮されていますか？			20	2	3

そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
12	9				4

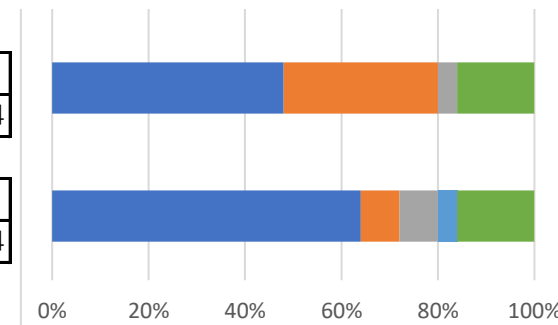


27.給食の献立は季節感があり、旬の食材が使われていますか？

そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
12	8	1			4

28.給食を食べることを楽しみにされていますか？

そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
16	2	2		1	4



【送迎について】

「送迎について」昨年と比べて改善されていると思いますか？

改善されている	改善されていない	回答なし
15	2	8

29.送迎車両は清潔に保たれていますか？

そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
12	4	5			4

30.送迎車両運転手は安全運転や法令順守ができていますか？

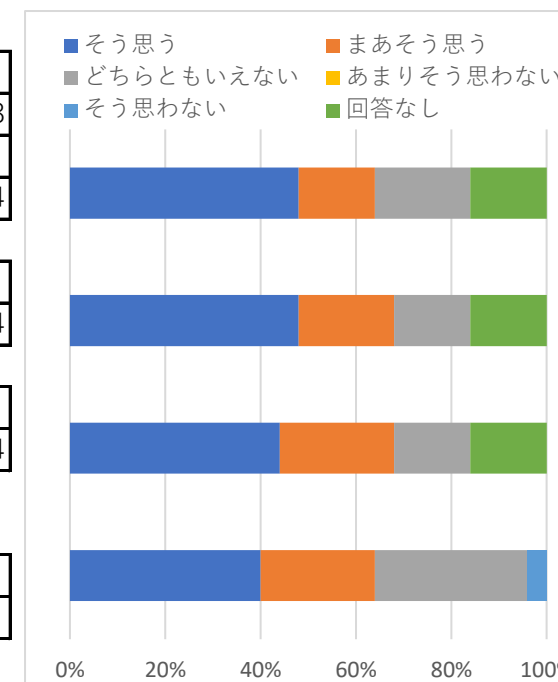
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
12	5	4			4

31.送迎介助職員の乗降時等の対応は適切ですか？

そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
11	6	4			4

※知人に障がい有る方がいた場合、九曜会の施設利用を薦めたいと思いますか？

そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
10	6	8		1	



*その他ご意見

- ・昨年9月より当施設を利用させていただいています。送迎バスを利用せず、自宅からも15分位なので、自家用車で送迎しています。朝、帰りのスタッフの方々の気持ちの良いあいさつ、笑顔での対応にとっても心なごみます。障害のある息子と病気で管理の必要な主人(入所施設)をかかえていますので、アンケートを取ること、とても良い事かと思ひます。今まで障害をもって生まれた息子のこと、親の悩み、友人同士には話せても施設に打ち明ける事難しかったので、これからもよろしくお願いいたします。
- ・12月末にクラスターが発生していますが、そのことについての管理者様からの報告や対策がなくて残念に思ひます。
- ・言葉の使い方、**「えっ」**と思ひることがあります。話を聞いたあとの返事の内容がちょっとびっくりします。
- ・コロナの影響が長引く中、行事を行っていただきありがとうございます。家族での外出も思うように行かず、園の行事は大きな楽しみになっています。5類への移行が検討されていますが、すぐに以前どおりにはならないと思ひます。園内限定行事でも工夫していただける事で楽しみにしているようなので、引き続き出来る範囲で取り組んでいただけたらと思ひます。

- ・現在の九曜会の運営に何一つ不満はありません。職員の対応にも何一つ不満はありません。今後もよろしくお願い申し上げます。
- ・まだ感染がなくならなく、増えたり減ったりしている中で、少しでも楽しく過ごせるように行事等工夫してもらいたいです。
- ・Qの各項目の昨年と比べて改善されていると思いますか？の質問はどちらかも選べなかったので無記入にしました。19の質問について、直に説明とか聞いたことはないのですが…毎月？避難訓練は行っていると思いますが、本人はどこまでわかっているかもわからない状態で参加していると思います。ずっとコロナの中で、職員の方々にはお世話になっております。ありがとうございます。予防接種、ワクチン接種、健康診断、園で行っていただけるので助かります。若い職員の方々も増え一生懸命やってくれていると思います。
- ・毎回毎回、満足度調査を提出していますが、回答の表現にしようがない間言があり、回答しにくい箇所があります…もう少し、その点を改善すべきだと思います。この調査票の回答で、何が分かるのか？疑問です…。施設に対しては、少しずつではあるけれど、改善されているところもある様ですが、まだまだ。利用者にとっては、満足度はその利用者の個性、特性があるとは思いますが、我が家の子供は、満足度80%といったところです。以前にもお話したり、この調査票にも書いているにもかかわらず、あまり変化が見られていない様に思います。何故なのか？それは、職員の一人一人が、利用者に対してのコミュニケーションや指導、言動にやや不満があるからです。障がい者一人一人、障がいの形が違うにもかかわらず、その利用者(障がい者)に似合った指導やコミュニケーションが、果たして取られているのだろうか…と、親として、この事柄にもっともっと重要視してもらいたい。でなければ、九曜会施設を知人に薦めたいとは思いません。職員の方々の仕事を熱意をもって楽しくチームワークが取れて、利用者に対して、思いやり重視で仕事をできる空気、雰囲気があれば、その空気が利用者にも感じ取られて、利用者の人たちが、ストレスや登園拒否にもつながっていくと思います。職員の方々が、もっと働きやすい、気持ち良く、お互いのチームワークもうまくできる、とれる雰囲気作りを九曜会のトップが考えてあげるべきです。まずは、その仕事に見合うお給料を支給し、職員の方々の働く意欲をその給料により、働きがいを与えて上げないと、職員の方々も毎日毎日、障がい者何十人と接しても、意欲が失せてしまいます。働きがいイコールそれに見合う手当を支給すべきではないでしょうか？運営も大事ですが、職員の方々の生活も、この施設で働きがい十分に満足できることを考えてあげないと、その気持ちが、利用者にも影響が起きる事がまちがいにあります。職員の方々の気持ちも考えてあげてください。
- ・コロナ禍も少しずつ緩和のきざしが見えてきましたが、まだまだ気がぬけませんね。利用者もですが、職員の皆様も疲れが出ていないでしょうか。少し心配です。毎回工夫をこらして行事を考えて下さり、ありがたく思っています。今年(令和4年度)の事業計画にて、「こころふる浜野での単独型短期入所サービスの運営に協力できるように調整します。」とありました。なかなか難しいとは思いますが、実現していただきたいと思っています。よろしくお願い致します。
- ・不安定な日が色々ありますが、優しく対応していただき、毎日が感謝です。

担当者より

たかね園 管理者 五木田 隆一

満足度調査へのご協力に深くお礼申し上げますと共に、今後もより良い事業所となれるよう尽力して参ります。今回の調査結果を受け、事業所の取り組みについての情報発信が不足しているのではないかと感じました。今後も皆さまからのご意見やご依頼などを真摯に受け止め、迅速に対応し、しっかりと情報発信することに気を配って参ります。

たかね園 主任支援員 山口 溪介

満足度調査のご回答ありがとうございます。また、コロナ禍で行事が行えない中、少しでもご利用者に楽しんで頂けるよう考えた様々な行事にご理解、ご協力頂きまして誠に感謝しております。たかね園も支援員として経験が少ない職員が多くなっています。支援員としての知識や専門性を養うのは主任をはじめ、経験が長い職員の責務だと考えております。今後とも宜しくお願い致します。