

【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？			13	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
16	7				

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
10	13				

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
15	8				

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
15	8				

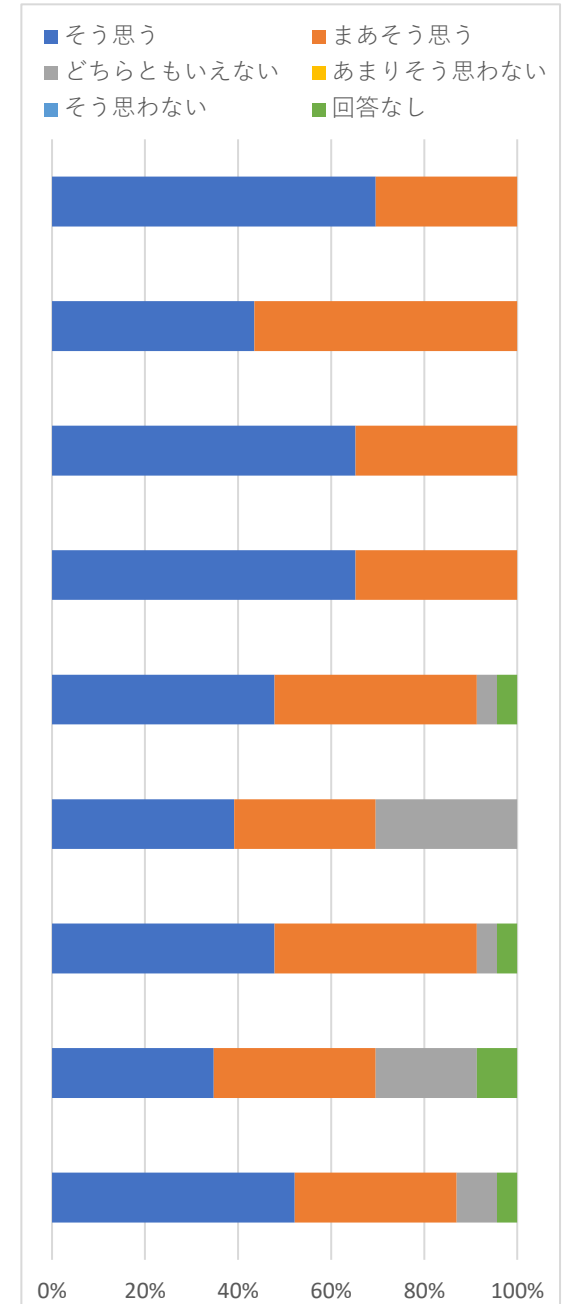
5.職員は約束の時間を守っていますか？					
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
11	10	1			1

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
9	7	7			

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
11	10	1			1

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
8	8	5			2

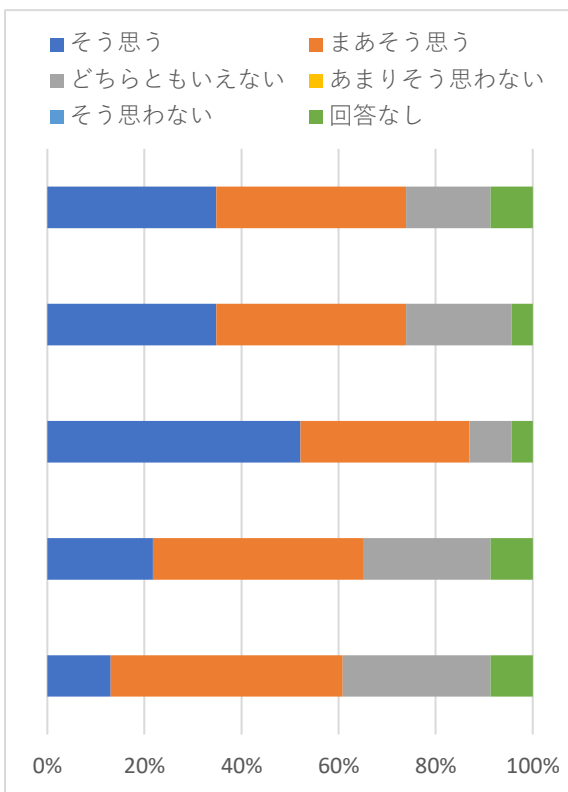
9.職員は誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？					
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
12	8	2			1



【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？

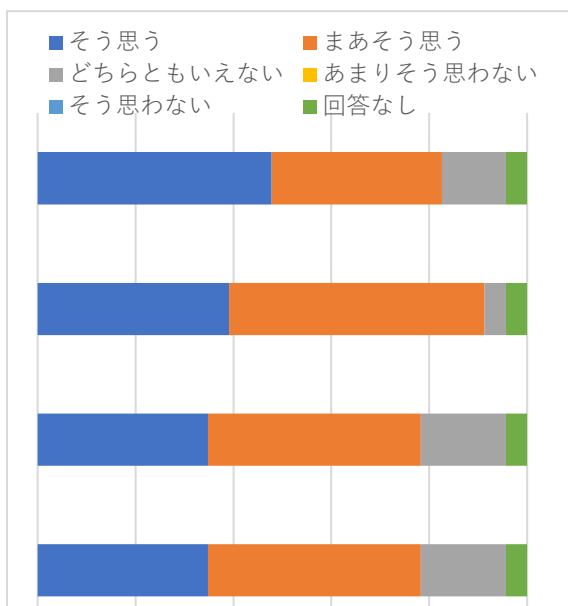
			改善されている	改善されていない	回答なし
10.職員は丁寧で安全な支援をしていますか？			13	3	6
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
8	9	4			2
11.身辺処理、清潔・整容の支援は適切に行われていますか？					
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
8	9	5			1
12.個別支援計画に基づいて支援がされていますか？					
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
12	8	2			1
13.職員は十分な知識、専門性を持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
5	10	6			2
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
3	11	7			2



【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？			10	4	8
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	8	3			1
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
9	12	1			1
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
8	10	4			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
8	10	4			1

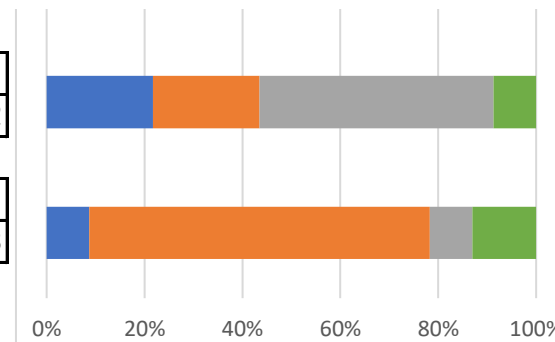


19.非常災害時の対策、対応について十分な説明がされていますか？

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
5	5	11			2

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
2	16	2			3



【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	
		10	3	9	
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
5	11	3			4

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
10	5	5			3

23.作業工賃の金額に満足されていますか？

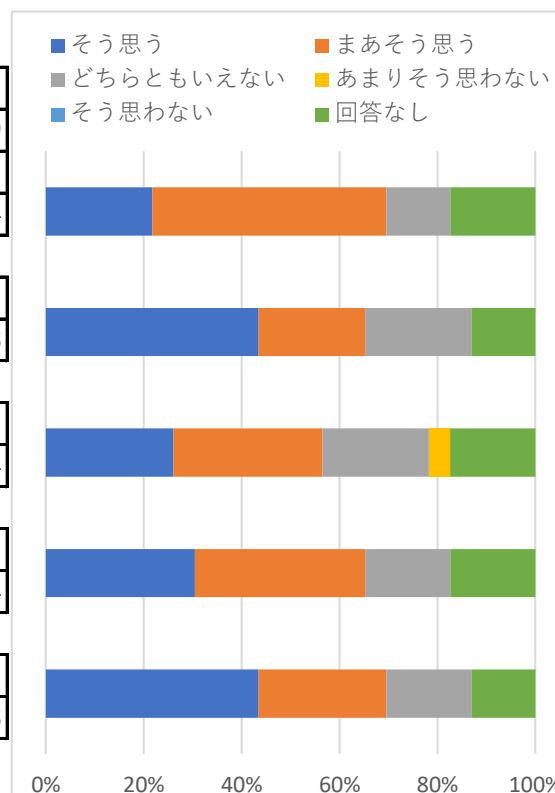
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
6	7	5	1		4

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
7	8	4			4

25.余暇活動の内容・提供方法に満足されていますか？

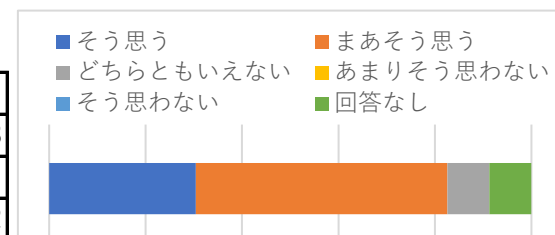
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
10	6	4			3



【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	
		11	3	8	
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	12	2			2

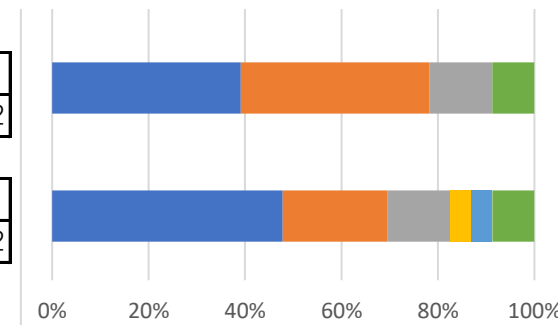


27.給食の献立は季節感があり、旬の食材が使われていますか？

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
9	9	3			2

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
11	5	3	1	1	2



【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
13	2	7

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
8	8	5			2

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？

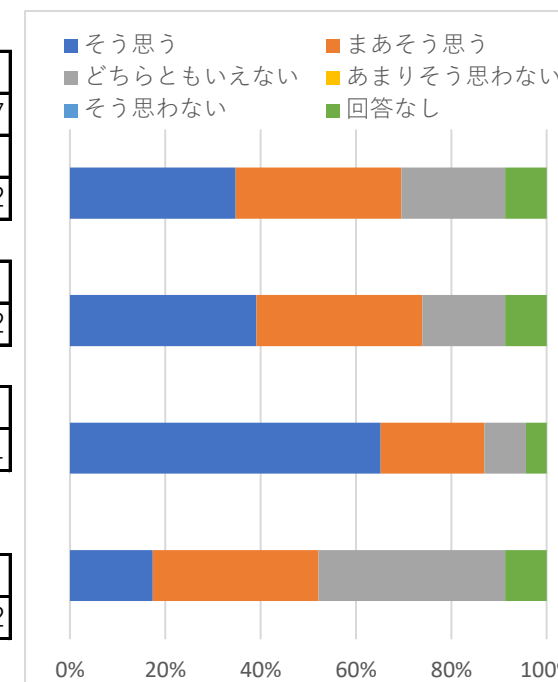
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
9	8	4			2

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
15	5	2			1

※知人に障がい者を有する方がいた場合、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
4	8	9			2



\* その他ご意見

- ・ 職員の医療や身体の動き等、知的ハンディ以外の知識が不足していると感じます。その事が日中のサービス内容に表れており、大きな改善点であると思います。
- ・ 保護者の立場から必ずしも設問に答える事が出来ないものについて回答していません。
- ・ 改善の有無について、特に不満が無い場合、判断がつかません。「どちらでもよい」の項目があっても良いのではないのでしょうか。
- ・ 回答に答えにくい部分については、「どちらとも言えない」を選択しています。ご了承ください。
- ・ 作業工賃の件ですが、金額にはこだわりませんが一生懸命やる人とやらない人が同じ金額（よく分かりませんが）でないようお願いしたいと思います。
- ・ 大変良く接していただいていることに感謝しております。
- ・ 本当にありがたく思っていますが、連絡帳に学園での出来事を少し詳しく書いていただいたら嬉しく思うところです。

- ・今年度の個別支援計画でお願いしましたニーズに対して積極的に対応していただいていると実感いたしました。
- ・ありがとうございます。

## **担当者より**

### **市津学園 管理者 小野 聡**

皆様からのご協力に感謝いたします。日々ご利用者の方たちと向き合う中で、気付きのできないところが出て参ります。

この点を皆様からの意見をいただくことにより、取り組みのヒントとなっております。

保護者の皆様との連絡の在り方や高齢化の課題等をいただいております。

ご指摘を受けての対応を今後も職員一同、共に考えて取り組んで参ります。

### **市津学園 主任支援員 角田 裕紀子**

満足度調査にご協力いただき、ありがとうございました。質問事項へのご回答に対し、概ね良いとのご意見をいただいております。ただ、昨年度と比べ改善されていないとのご指摘も少ないながら見られています。このことも踏まえ、ご利用者のためにより良い支援とは何かを常に意識し考えながら、職員全体で取り組めるように努めていきたいと思っております。