

【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？			11	2	2
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	6				

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
7	7	1			

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
10	3	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
11	4				

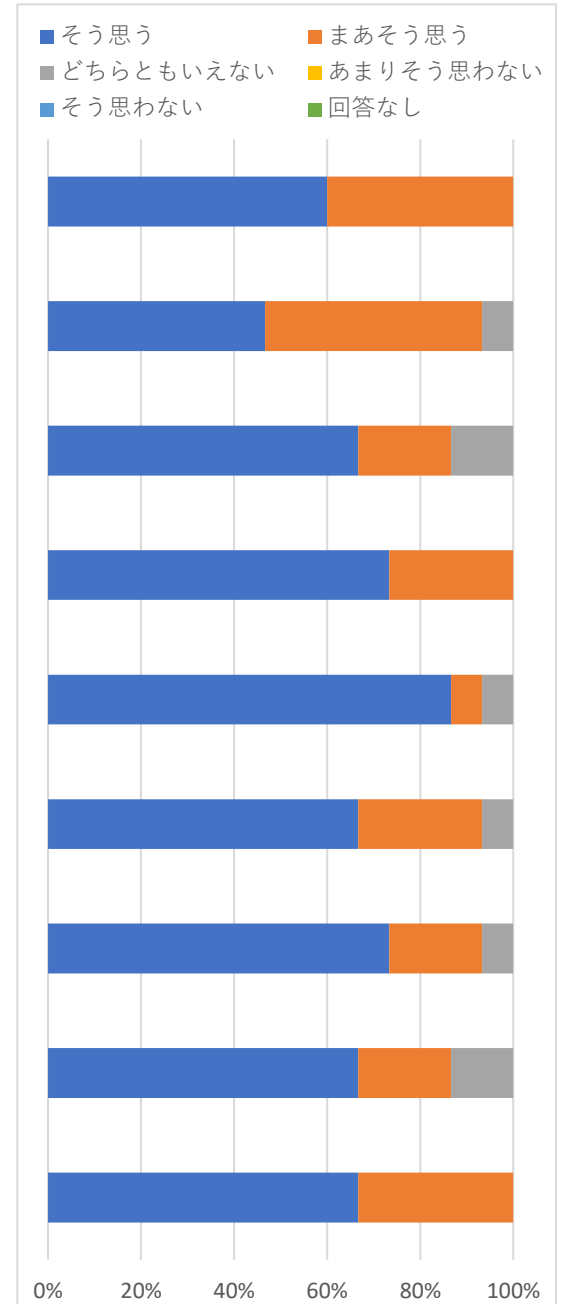
5.職員は約束の時間を守っていますか？					
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
13	1	1			

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
10	4	1			

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	3	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
10	3	2			

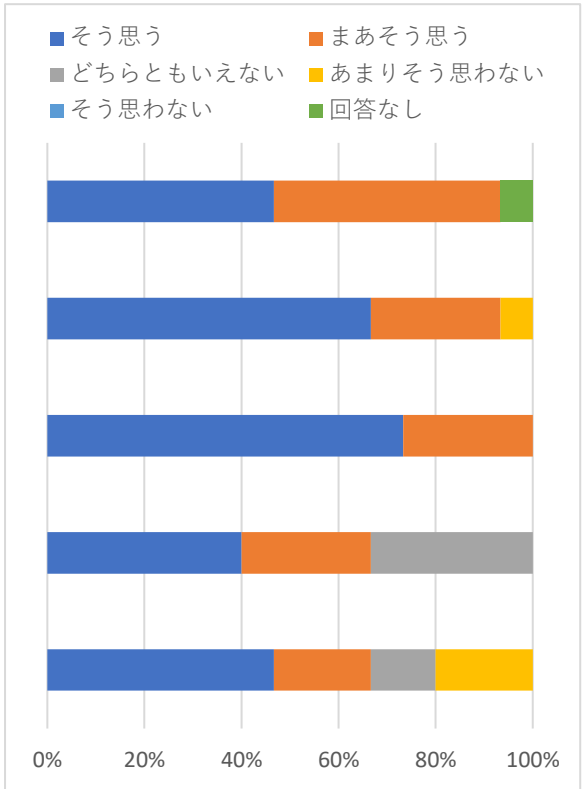
9.職員は誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？					
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
10	5				



【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？

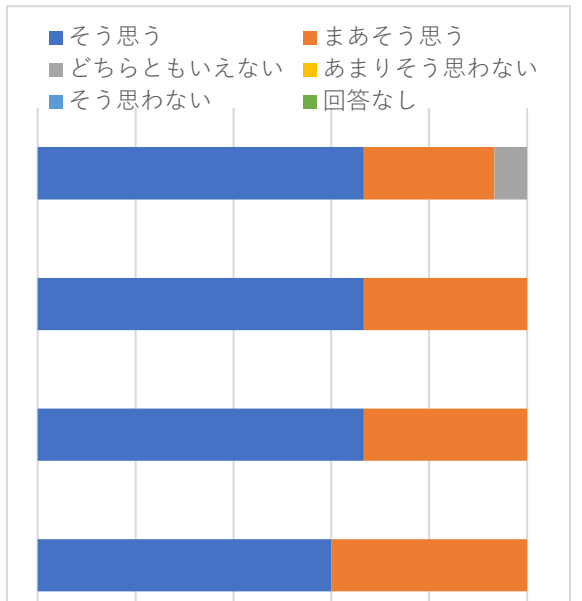
		改善されている	改善されていない	回答なし	
10.職員は丁寧で安全な支援をしていますか？		12		3	
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
7	7				1
11.身辺処理、清潔・整容の支援は適切に行われていますか？					
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
10	4		1		
12.個別支援計画に基づいて支援がされていますか？					
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
11	4				
13.職員は十分な知識、専門性を持って支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



【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？		12	1	2	
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	4	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
10	5				
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
10	5				
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
9	6				

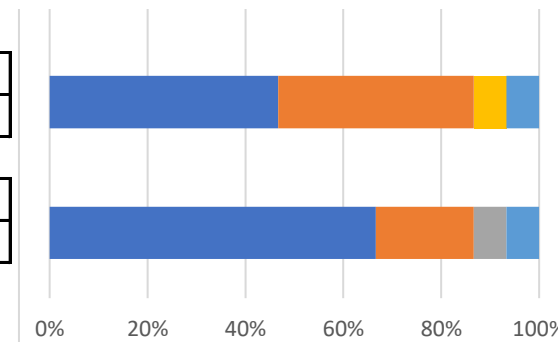


19.非常災害時の対策、対応について十分な説明がされていますか？

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
7	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
10	3	1		1	



【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？			11	2	2

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	5	1			

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
6	8	1			

23.作業工賃の金額に満足されていますか？

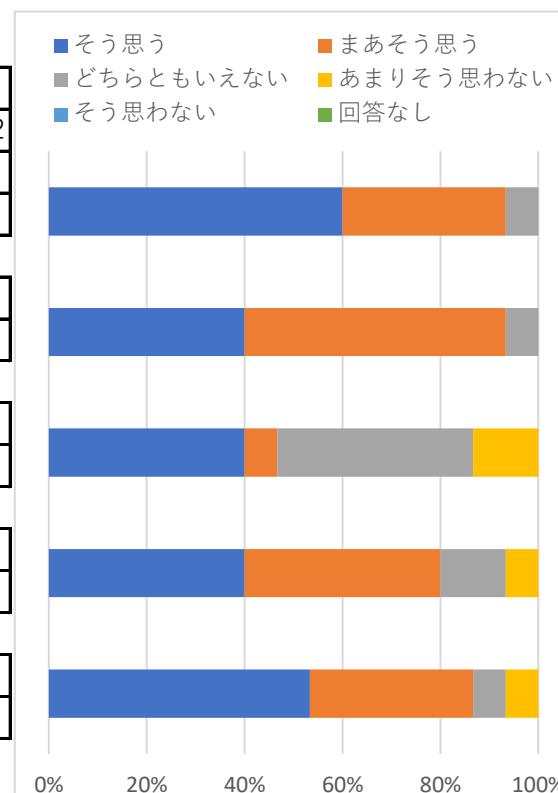
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
6	1	6	2		

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
6	6	2	1		

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
8	5	1	1		

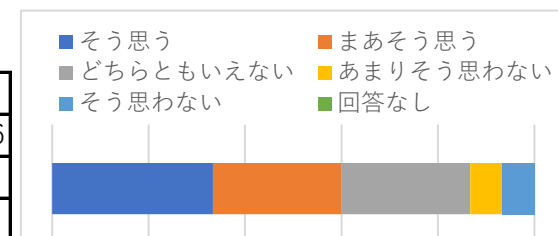


【給食について】

「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？			5	4	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
5	4	4	1	1	



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
3	8	1	3		

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
5	6	2	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
			9	2	4

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
9	4		1		1

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？

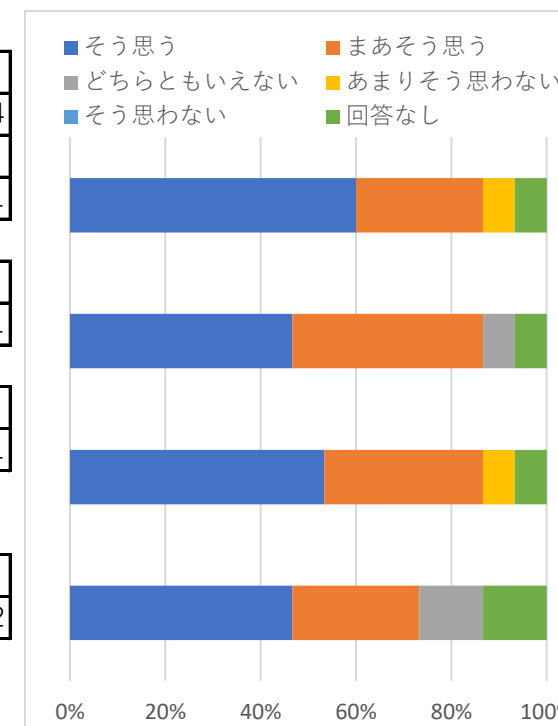
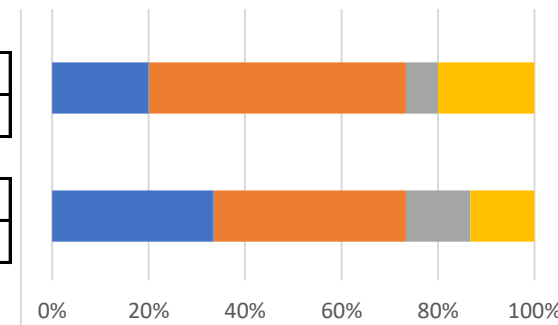
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
7	6	1			1

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
8	5		1		1

※知人に障がいをもつ方がいた場合、九曜会の施設利用を勧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
7	4	2			2



* その他ご意見

- ・送迎時、職員の方が保護者への挨拶や荷物の授受、車両への積込を優先され、職員の目が離れた際にご利用者が自ら乗車しようとしたところに、対抗車が来てヒヤッとしました。保護者への対応も重要だと思いますが、ご利用者の安全を第一にお願いします。
- ・日々、細やかな対応を下され、感謝しています。
- ・職員の方は、いつも笑顔で誠意をもって対応して下さいます。
- ・弁当について、安くて助かっているが、時々見直しをしていただきたいと思ひます。

担当者より

こころふる浜野 管理者 高橋 孝奨

今回も満足度調査にご協力いただき、ありがとうございました。今回の調査では、虐待防止や非常災害時、感染症予防などの対応対策についての説明が不十分とのご意見をいただきました。直接皆様に説明する機会が少なくなり、コミュニケーションと情報発信が足りないことが原因と考えられますので、折に触れ、ご理解が得られるように努めて参りたいと存じます。

こころふる浜野 主任支援員 脇坂 房恵

満足度調査へのご協力、ありがとうございました。今回の調査結果をしっかりと受け止め、満足度の低かった項目やご意見をいただいた部分に関しては、改善に向けて職員一丸となり取り組んで参ります。また、今年度は日中活動の充実を目指し尽力したいと考えています。こころふる浜野がより良い事業所となるよう努めて参ります。