H30年度　利用満足度アンケート調査（ご家族）

事業所名（地域生活総合支援センターいま　）

配付数	返答数	回収率
13	4	30.8%

【施設（事業所）からの情報提供や説明】

① 利用者ご本人の様子や施設（事業所）の取組みについて、施設（事業所）からの情報提供や説明はいかがですか。

とても満足している	満足している	普通	少し不満がある	不満がある	回答なし	計
2	2					4
50%	50%	0%	0%	0%		

② 利用のための費用やご本人の小遣いについて、施設（事業所）から十分な説明がされていますか。
（＊ご本人の小遣いについては入所施設・グループホームを利用されている方のみ対象）

とても満足している	満足している	普通	少し不満がある	不満がある	回答なし	計
2		1			1	4
67%	0%	33%	0%	0%		

③ 支援計画について、施設（事業所）からの説明はいかがですか。

とても満足している	満足している	普通	少し不満がある	不満がある	回答なし	計
2	1	1				4
50%	25%	25%	0%	0%		

【職員の対応について】

④ 職員の、電話や面談のときの対応はいかがですか。

とても満足している	満足している	普通	少し不満がある	不満がある	回答なし	計
2	1		1			4
50%	25%	0%	25%	0%		

⑤ 職員への相談のしやすさはいかがですか。

とても満足している	満足している	普通	少し不満がある	不満がある	回答なし	計
2	1	1				4
50%	25%	25%	0%	0%		

⑥ 職員の利用者への接し方や支援はいかがですか。

とても満足している	満足している	普通	少し不満がある	不満がある	回答なし	計
2	1	1				4
50%	25%	25%	0%	0%		

【支援サービスついて】

⑦ 施設（事業所）の提供するサービス内容について、満足されていますか。

とても満足している	満足している	普通	少し不満がある	不満がある	回答なし	計
1	2				1	4
33%	67%	0%	0%	0%		

⑧ 施設（事業所）では、利用者が楽しく生活されていると思われますか。

とても満足している	満足している	普通	少し不満がある	不満がある	回答なし	計
1	1	1			1	4
33%	33%	33%	0%	0%		

⑨ 施設（事業所）での、私物（衣類、持ち物など）や個人情報の保護に関する管理方法はいかがですか。

とても満足している	満足している	普通	少し不満がある	不満がある	回答なし	計
1	1	1			1	4
33%	33%	33%	0%	0%		

⑩ 施設（事業所）の、生活（活動）環境はいかがですか。

とても満足している	満足している	普通	少し不満がある	不満がある	回答なし	計
1	1	1			1	4
33%	33%	33%	0%	0%		

【全体を通して】

⑪ 施設（事業所）に対して不満に思われること、心配なことがありますか。

はい	いいえ				回答なし	計
	4					4
0%	100%					

⑫ 施設（事業所）で良いところ、気に入っているところがありますか。

はい	いいえ				回答なし	計
4						4
100%	0%					

H30年度　利用満足度アンケート調査（ご家族）

事業所名（地域生活総合支援センターいま　）

具体的なご意見

【施設（事業所）からの情報提供や説明】

① 利用者ご本人の様子や施設（事業所）の取組みについて、施設（事業所）からの情報提供や説明はいかがですか。

・無記入

② 利用のための費用やご本人の小遣いについて、施設（事業所）から十分な説明がされていますか。
（＊ご本人の小遣いについては入所施設・グループホームを利用されている方のみ対象）

・無記入

③ 支援計画について、施設（事業所）からの説明はいかがですか。

・無記入

【職員の対応について】

④ 職員の、電話や面談のときの対応はいかがですか。

・デイサービスに連絡するときに事業所へ電話をする。その時の職員によって「〇〇センターいまです」という元気のよい声の後、私が「〇〇です」と名乗ると、声のトーンが下がり嫌そうに「お世話になってます」と言われ、気分が不快になる。他の職員の方はいい感じで対応して下さる。

⑤ 職員への相談のしやすさはいかがですか。

・人によって差はある

⑥ 職員の利用者への接し方や支援はいかがですか。

・無記入

【支援サービスついて】

⑦ 施設（事業所）の提供するサービス内容について、満足されていますか。

・無記入

⑧ 施設（事業所）では、利用者が楽しく生活されていると思われますか。

・無記入

⑨ 施設（事業所）での、私物（衣類、持ち物など）や個人情報の保護に関する管理方法はいかがですか。

・無記入

⑩ 施設（事業所）の、生活（活動）環境はいかがですか。

・無記入

【全体を通して】

⑪ 施設（事業所）に対して不満に思われること、心配なことがありますか。

・職員の異動が多いなと少し思う

⑫ 施設（事業所）で良いところ、気に入っているところがありますか。

・調理実習をしてくださるところ
・建物が新しくきれいなところがよい
・駐車場などで子供が遊ばせてもらうスペース
・職員の方が親身になって対応してくれる
・何か子供に身に合ったときでも、すばやく対処と連絡も早めにしてくれるところ

【ご要望やご希望について】

⑬ その他、ご要望やご希望などがあればお書きください。

・放課後デイサービスで月ごとに予定表を渡され、当日イベントがある前日に外出とかの予算を教えてもらうが、分かっている段階で早めに「この月はこのイベントがあるので、別予算としていくら位いるのか」のお手紙も一緒に添えて頂けると助かる

・電話対応について記入したが、私が不満なことを記入してしまうと、子供たちに当たられていないかと心配になり、なかなか言えなかった。子供たちにはこのことは言っていない。機嫌よくデイサービスに通所させてもらっている。今後ともよろしくお願いします。

ご意見を伺って、いま（通所）より今後にむけての課題・対策

今回のアンケート調査において、たくさんの貴重なご意見をいただきありがとうございます。いま（放課後等デイサービス）として、ご意見に対し、以下のように改善に向けて取組んでいきます。

◆電話の応対について
・電話対応のマナーを身に着け、明るい印象となるように努めます。

◆行事にかかる予算の連絡時期について
・現在、一週間前に案内を配布していますが、具体的に決まり次第お伝えするようにいたします。

◆職員の異動について
・職員の異動により、心配をおかけしていますが、異動することで経験を積むことができ、多角的な視点で物事を見られるようになります。様々なスキルを身につける等人材育成の観点もあり、よりよい支援を行うことにもつながりますので、ご理解くだされば と思います。

いただいたご意見を真摯に受け止め、改善に向けて取り組み、利用者の方により一層安心して利用していただけるよう、サービスの質の向上に努めていきます。今後とも、どうぞよろしくお願いいたします。