

九曜会満足度調査結果

市津学園

23名

【職員の対応について】	満足	ほぼ満足	どちらとも いえない	やや不満	不満
1. 職員はきちんと挨拶をしていますか	11	10	2		
2. 職員の身だしなみは適切ですか	8	12	3		
3. 職員の態度・言葉づかいは適切ですか	10	11	2		
4. 職員の電話対応は適切で丁寧ですか	12	9	2		
5. 職員は約束の時間を守っていますか	10	11	2		
6. 職員は相談しやすい雰囲気をつくっていますか	6	10	5	2	
7. 職員は丁寧に安全な支援をしていますか	5	9	6	1	1
8. 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	6	10	5		2
9. 職員は要望や不満にきちんと対応していますか	7	8	7	1	
10. 身辺処理、清潔・整容の支援に満足していますか	5	14	3		1
11. 職員は十分な知識、専門性を持って支援をしていますか	3	9	9	1	1
12. 知人に障がい者がいた場合、九曜会の施設利用を薦めたいと思いますか	3	7	11	1	1

【施設設備について】

13. 事業所内の掲示物は見やすく適切な内容ですか	5	12	6		
14. 事業所内の備品は整然と片付けられていますか	6	12	5		
15. 事業所内は適切な温度・湿度が保たれていますか	4	15	4		
16. 事業所内は異臭などなく、清掃は行き届いていますか	6	15	2		
17. 地震や火事が起きた時の対策がきちんとされていますか	2	11	10		

気のついたこと

- 九曜会の通所・入所施設とも安心して預けられる施設になってほしい。全利用者のチェックリストを作るなどして全職員がいつでも全利用者に対応できる体制でなければならないと思います。
- この前、肩に菌型がついていました。利用者の立場に立って対応・支援をお願いします。たとえ小さな事でもうやむやにせず必ず明らかにし、正直に説明してほしい。
- バスの送迎に関しては、感謝しています。
- 親が高齢になってきているので、早く入所をお願いします。
- 料理の下処理を丁寧にしてほしい(魚の臭みなど気になります)
- 冬の季節いつも薄着が気がかりです。風邪が心配なので衣服に注意して頂きたい。
- クリスマス会の食事美味しかったです。
- 職員の人数的なもの、職員に対しての処遇は妥当か。
- 施設の中が明るく心から利用者一人ひとりを大切に考え、皆がよい環境の中で毎日を送れるように望みます。
- 親子旅行、運動会等の行事を行うことで、職員とのコミュニケーション、信頼関係が形成されると思います。

【書類などに係る対応について】	満足	ほぼ満足	どちらとも いえない	やや不満	不満
18. 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	5	13	5		
19. 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ありますか	6	13	3	1	
20. 個別支援計画に沿った支援がされていますか	6	12	4	1	
21. 虐待防止についてきちんと説明がされていますか	2	7	10	2	2
【送迎について】	満足	ほぼ満足	どちらとも いえない	やや不満	不満
22. 送迎車両は清潔に保たれていますか	5	16	1	1	
23. 送迎車両運転手は安全運転や法令遵守ができていますか	6	17			
24. 送迎介助員の乗降時等の対応は適切ですか	2	17	3	1	
【日中活動について】	満足	ほぼ満足	どちらとも いえない	やや不満	不満
25. 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	6	10	5	2	
26. 作業活動に満足され、楽しんでいきますか	7	9	6	1	
27. 作業工賃の金額に満足されていますか	8	10		3	1
28. 日中活動の内容・提供方法に満足していますか	5	9	6	1	1
29. 余暇活動の内容・提供方法に満足していますか	5	9	6	1	
【給食について】	満足	ほぼ満足	どちらとも いえない	やや不満	不満
30. 給食の献立は健康に配慮されていますか	7	13	3		
31. 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	6	11	5	1	
32. 給食の献立を楽しみにされ、満足していますか	6	5	11	1	
【医療について】	満足	ほぼ満足	どちらとも いえない	やや不満	不満
33. 適切な通院対応となっていますか	6	9	6	2	
34. 医療機関と適切な連携が取れていますか	4	10	8		1
45. 医療ケアが適切に行われていますか	4	11	7		1

市津学園 施設長 五木田隆一

回収率の低下は、施設に対する期待感の薄れや不信感の表れであろうと感じています。また、回答内容からは、支援力やコミュニケーション能力に関する指摘が多く、管理者のガバナンス力も問われていると感じておりますので、払拭できるよう努めて参ります。

市津学園 リーダー支援員 山本純葵

『満足』とご回答を頂いている項目に関しては大変喜ばしく思います。一方で『不満』というご回答や、文章で具体的なご意見やご指摘も受けています。真摯に受け止め、意見に対して実際に取り組み、改善していきたいと思っております。