

法人満足度調査の取り組み

九曜会では、平成27年度より、法人満足度調査を実施しております。施設毎に利用しているご家庭にアンケートをお配りし、回答をいただくことで、正確に現状把握と分析を行い、問題解決に繋げております。今年度挙がってきた回答に関しても真摯に受け止め、今後の施設運営に役立ててまいります。

【例】

九曜会満足度調査結果

ぽ れ ぽ れ

各項目に対して、回答は5つの答えから選んでいただいております。

提出物や配付物といった書類に関する項目です。

【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		4			
2. 職員の身だしなみは適切ですか		7	1		
3. 職員の態度・言葉づかいは適切ですか		4			
4. 職員の電話対応は適切で丁寧ですか	7	5			
5. 職員は約束の時間を守っていますか	9	2	1		
6. 職員は相談しやすい雰囲気をつくっていますか	7	5			
7. 職員は丁寧に安全な支援をしていますか	7	5			
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	5	1		
9. 職員は要望や不満にきちんと対応していますか	6	5		1	
10. 身辺処理、清潔・整容の支援に満足していますか	5	5	2		
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	4	2		
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	4	2	2	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					
14. 事業所内の備品は整然と片付けられていますか					
15. 事業所内は適切な温度・湿度が保たれていますか	3	2	3		
16. 事業所内は異臭などなく、清掃は行き届いていますか	2	2	3	1	
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	3	2	3		
気のついたこと					
保護者の皆さまが日頃感じていることを挙げていただいております。					

職員の対応や支援に対する項目です。

施設整備や環境面に関する項目です。

【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	4	3	3		
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	4	5	1		
20. 個別支援計画に沿った支援がされていますか					
21. 虐待防止についてきちんと説明がされていますか					
【送迎について】					
22. 送迎車両は清潔に保たれていますか	5	3	2		
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	1	3		
24. 送迎介助員の乗降時等の対応は適切ですか	6	1	2		1
【日中活動について】					
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					
26. 作業活動に満足され、楽しんでいただけますか					
27. 作業工賃の金額に満足されていますか				1	
28. 日中活動の内容・提供方法に満足していますか	5	3	3	1	
29. 余暇活動の内容・提供方法に満足していますか	5	4	3		
【給食について】					
30. 給食の献立は健康に配慮されていますか					
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					
32. 給食の献立を楽しみにされ、満足していますか		6			
【医療について】					
33. 適切な通院対応となっていますか		2	2		
34. 医療機関と適切な連携が取れていますか		3	1	1	
45. 医療ケアが適切に行われていますか	6	3		1	

主に通所施設における送迎に関する項目です。

作業活動や余暇活動といった日課に関する項目です。

食事に関する項目です。

通院や医療に関する項目です。