生活介護利用 保護者　満足度アンケート集計結果

令和２年４月　実施

		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	改善策
1	スタッフは、笑顔で気持ちの良い挨拶をしていますか	7	1	1			
2	スタッフの電話対応は丁寧でしょうか	6	1	2			
3	スタッフの服装や身だしなみ、態度について好感・親近感が持てますか	6		3			
4	スタッフの支援は適切で、ご利用者様のために頑張っているでしょうか	7	1	1			
5	スタッフとは、連絡や意見交換などコミュニケーションがとれていますか	5		4			
6	スタッフは、困ったことや相談、要望に対してしっかり対応してくれますか	6	1	1	1		全てのご相談、ご要望にお応えすることはでき兼ねますが解決策を話し合い、最善を尽くしていきたいと思います。
7	当事業所は、重要事項や個別支援計画など、サービスを受ける上で適切な説明をしていますか	5	2	2			
8	当事業所は、要望や苦情があった際、また諸手続きなど、きめ細かく迅速に対応していますか	5	1	3			
9	当事業所は、積極的な情報提供、情報開示に取り組んでいると思われますか	4	1	4			
10	ご利用者様が受けるサービスの施設、設備または備品は快適で充実していますか	4	1	4			
11	当事業所は、ご利用者様のプライバシーがしっかり守られていると思いますか	6		3			
12	当事業所は、ご利用者様の人権を尊重した対応を行っていますか	5	1	3			
13	ケガなど緊急時の報告や処置を適切に行っていますか、又は体制ができていると思われますか	6	1	2			
14	サービス内容について、一日の活動内容はよく考えられ工夫されていますか	5	2	2			
15	プログラムや活動、サービス利用の中で余暇支援やレクレーションは充実していますか	6	1	2			
16	ご利用者様は、サービスを利用して充実感を得ていますか	6	1	2			
17	ご利用者様の清潔保持、身だしなみについて、十分な支援やフォローを受けていますか	6		2	1		スタッフ一人一人が利用者様の様子等を観察し気付きに繋がるよう努めてまいります。
18	総合的に当事業所の満足度を教えてください。	5	3	1			
				5名未回答			

※	ステップに要望したいことがありましたら、自由にお書きください。	回　　答
	・別の施設にショートステイしているときの利用でお風呂がない日の時(土曜日)に以前は お風呂に入れてもらっていたのですが重度の方を優先されお風呂に入れてもらえなくなりました。 スタッフの方も少ないと聞き、大変なのは分かりますが、もし可能な時があればお風呂のほうも入れていただけるととてもありがたいです。本人もお風呂を楽しみにしているので…(毎回毎回ではなくてもいいです。利用時(土)入れてもらえるといいのですが無理には言いませんができればそうしてもらえるといいなあという要望ですので…すみません無理を言って、よろしくお願いいたします。)	土曜日に関しましては現在、利用者様に応じて清拭等は行っておりますが、入浴は行っておりません。　　面談等の際にもご説明させていただいておりますが要相談となりますのでご了承ください。
	・スタッフの方の名前を知りたいです。プロフィールなどがあれば助かります。	個人情報となりますのでプロフィールをお教えすることはできませんが、名前のカードをお渡ししたいと思います。
	・子供が喜んで行ってありがたいと思ってうるさい子供ですので大変と思いますが喜んで行きたがるので安心しています。これからもよろしくお願いします。	ありがとうございます。そのお言葉もスタッフの励みとなります。より一層満足していただけるようご支援してまいります。よろしくお願いいたします。