

施設名：浜島地域福祉センター さくら苑

1. 利用者ニーズ把握のための実施事項（複数ある場合は、全て記入してください。）

①平成30年度において通所介護事業所においてアンケート調査を実施しましたが、令和元年度においては未実施です。

②浜島地域福祉センター及び大王地域福祉センターにおいて実施している「放課後等デイサービス」において利用者に対するアンケート調査を実施しました。

2. 実施事項の結果概要（件数等具体的に記入してください。）

②は、浜島及び大王事業所の利用者20名に配布し、18名の回答を得ました。（回答率90%）

3. 利用者ニーズに対する対応可能性 ※アンケート結果の内容を全て具体的に記入してください。（対応可能なものか、可能であるとすればその時期等）

※凡例 A:既に対応済み・すぐに対応可能 B:翌年度に対応する C:今後、検討する D:対応不可 E:その他・分類不能

ニーズ・意見等	対応可能性	施設回答	所管課所見
Q1職員はやさしく丁寧に接してくれていますか？ 「満足」15名、「やや満足」2名、「わからない」1名	E	アンケート調査結果を基に、より質の高いサービス提供に努めます。	アンケート調査の回答を精査し、今後の施設運営・サービス提供の向上に努められたい。
Q2他の人に知られたくない秘密が守られていますか？ 「満足」13名、「普通」1名、「わからない」4名	E	同上	同上
Q3職員は、あなたが希望する事を良く聞いて対応してくれますか？ 「満足」15名、「やや満足」2名、「わからない」1名	E	同上	同上
Q4あなたが希望する事を職員に気軽に言う事ができていますか？ 「満足」14名、「やや満足」1名、「普通」2名、「わからない」1名	E	同上	同上
Q5あなたがいやだと思ふ事をされたことがありますか？ 「なし」17名、「あり」1名	E	同上	同上
Q6あなたのサービス計画を作る時に、あなたがしてほしいことをよく聞いてくれますか？ 「満足」15名、「やや満足」2名、「普通」1名	E	同上	同上
Q7サービス計画についてわかりやすい説明がありましたか？ 「満足」13名、「やや満足」4名、「普通」1名	E	同上	同上
Q8生活(事業所内)で必要な支援(介助)を十分受けていますか？ 「満足」15名、「普通」1名、「わからない」2名	E	同上	同上
Q9日頃から、あなたの気持ちや体調のことを気づかってくれますか？ 「満足」15名、「やや満足」1名、「普通」2名	E	同上	同上

施設名：浜島地域福祉センター さくら苑

Q10体調が悪い時、よく対応してくれますか？ 「満足」14名、「やや満足」1名、「わからない」3名	E	同上	同上
Q11事業所で行われるレクリエーションに満足していますか？ 「満足」12名、「普通」2名、「わからない」4名	E	同上	同上
Q12あなたは、現在利用している事業所に満足していますか？ 「満足」14名、「やや満足」2名、「普通」1名、「わからない」1名	E	同上	同上
Q13現在利用しているサービスよりもっといいサービス事業所があれば利用しますか？それは、どんなサービスですか？ ・わからない ・特になし(朝がもう少し早ければ…) ・個別の療育的な対応や放課後以外、休日のサービスがあれば他の所も考えるが	E	同上	同上
Q14もし、よろしければあなたの夢ややりた事を聞かせてください。 ・一度、陶芸の体験をさせてみたいです。 ・自閉症の子どもの幼時期の療育にかかわる事をしてみたいと思う。	E	同上	同上
【自由記述】 ・今、どんな職員さんがいるのか、どのように接してくれているのか見たことがないので ・今年は、夏休みなどにいろいろなイベントやお出かけを計画していただいて、すごく喜んでいました。今後も計画していただけたらうれしいです。 ・今年は遠足(スペイン村)などの企画もありがとうございました。今後もいろいろな楽しい行事や、食事会や映画などの催しに参加できれば良いと思います。夏休みはプールもあつたらいいですね。 ・いつもありがとうございます。障がいのある子どもたちへの対応は、本当に大変だと思います。しかし、社会性などのスキルは子どもの頃からのまわりの対応がすごく重要だと思います。難しいとは思いますが、職員さんたちの専門的な知識やテクニックなどが向上すれば良いと感じます。 ・いつも丁寧な対応ありがとうございます。	E	同上	同上

4. 今後の課題・改善点等

「お客様満足度」を把握するためには、継続的な意見徴収(ニーズ把握)が必要であると思います。通所介護事業所においても継続的な意見徴収を実施するよう対応を検討します。