

施設名：浜島地域福祉センター ゆうゆう苑

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施設内にご意見箱を設置しました。

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。）

①特に意見はありませんでした。

②浜島及び大王事業所の利用者21名に配布し20名の回答を得ました。（回答率95%）

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？<br>「満足」17名、「やや満足」2名、「普通」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？<br>「満足」14名、「やや満足」2名、「普通」2名、「わからない」2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？<br>「満足」18名、「やや満足」1名、「普通」1名    | E     | 同上                              | 同上                                       |

施設名：浜島地域福祉センター ゆうゆう苑

| ニーズ・意見等   | 対応可能性 | 施設回答 | 所管課所見 |
|---|-------|------|-------|
| <p>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？<br/>「満足」16名、「やや満足」2名、「普通」2名</p>                    | E     | 同上   | 同上    |
| <p>Q5 あなたがいやだと思ふ事をされたことがありますか？<br/>「なし」20名、「あり」0名</p>                                 | E     | 同上   | 同上    |
| <p>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？<br/>「満足」11名、「やや満足」2名、「普通」1名、「無回答」6名</p> | E     | 同上   | 同上    |
| <p>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？<br/>「満足」11名、「やや満足」1名、「普通」2名、「無回答」6名</p>              | E     | 同上   | 同上    |
| <p>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？<br/>「満足」10名、「やや満足」1名、「普通」2名、「わからない」1名、「無回答」6名</p> | E     | 同上   | 同上    |
| <p>Q9 日頃から、あなたの気持ちや体調のことを気づかせてくれますか？<br/>「満足」10名、「やや満足」1名、「普通」3名、「無回答」6名</p>          | E     | 同上   | 同上    |

施設名：浜島地域福祉センター ゆうゆう苑

| ニーズ・意見等  | 対応可能性 | 施設回答 | 所管課所見 |
|--|-------|------|-------|
| <p>Q10 体調が悪い時、よく対応してくれますか？<br/>「満足」10名、「普通」3名、「わからない」1名、「無回答」6名</p>  | E     | 同上   | 同上    |
| <p>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？<br/>「満足」8名、「やや満足」2名、「普通」4名、「無回答」6名</p>   | E     | 同上   | 同上    |
| <p>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？<br/>「満足」16名、「やや満足」1名、「普通」3名</p>  | E     | 同上   | 同上    |
| <p>Q14 障がいサービス支給量により、毎月の利用日数は限られていますが、もし祝日等の利用が可能であれば、利用しますか。<br/>1. 是非とも利用したい 8名<br/>2. 可能であれば利用したい 6名<br/>3. 利用しない 6名<br/>・介助人さん（職員さん）が少ないように思いますので、無理には願いはしません。</p> | E     | 同上   | 同上    |

施設名：浜島地域福祉センター ゆうゆう苑

| ニーズ・意見等  | 対応可能性 | 施設回答 | 所管課所見 |
|--|-------|------|-------|
| <p>【自由記述】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナでいろいろな活動が出来ず、大変だとは思いますが。子供たちにとって、くれよんの活動が楽しいものであればいいと思っていますので、できる限りのレクリエーション（活動）を期待しています。</li> <li>・私どもの要望によくこたえてもらって、毎日、本人も楽しくよくしてもらっています。ありがとうございます。</li> <li>・コロナでレクリエーションができなくて「普通」です。</li> <li>・できる限りのことをやっけてもらっていると思いますがもう少し療育的なことがあっても良いと思います。（かなり）専門的な先生の指導を受けるなどして、対応の技術をより高度にしてもらおうと心強いです。他の事業所では、保護者向けの講演会などしている所もあります。</li> <li>・夏休みなど、帰宅時間が早いのは困ります。親の就業時間は夏休みでも変わりませんので。</li> </ul> | 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。