

サービス満足度調査結果集計表(平成29年度)

事業所名:コンパス

		配布数	回収数	回収率	
		27	25	92.6%	
		a	b	c	未回答
1. 職員の対応について	(1)職員は気持ちの良い挨拶をしていますか？ a. 良い b. 良くない c. どちらでもない	25	0	0	0
	(2)職員の服装、身だしなみは適切ですか？ a. 適切 b. 適切ではない c. どちらでもない	24	1	0	0
	(3)話しを聞いてほしい時に、職員はすぐに話を聞いてくれますか？ a. 聞いてくれる b. 聞いてくれない c. どちらでもない	25	0	0	0
		a	b	c	未回答
2. サービス(共通)について	(1)事業所に通う事を楽しみにしていますか？ a. 楽しみにしている b. 楽しみにしていない c. どちらでもない	24	0	1	0
	(2)支援計画に沿った支援がなされていますか？ a. なされている b. なされていない c. どちらでもない	24	0	1	0
	(3)個人情報への配慮はなされていますか？ a. 配慮されている b. 配慮されていない c. どちらでもない	22	0	1	2
	(4)事業所は清潔に保たれていると思いますか？ a. きれい b. きれいではない c. どちらでもない	25	0	0	0
	(5)法人広報誌の内容に満足していますか？ a. 満足 b. 不満 c. どちらでもない	21	0	4	0
		a	b	c	未回答
3. サービス(部門別)について	(1)作業内容に満足していますか？ a. 満足 b. 不満 c. どちらでもない	20	1	4	0
	(2)作業工賃に満足していますか？ a. 満足 b. 不満 c. どちらでもない	17	1	7	0
	(3)余暇支援(季節の催し、外出支援など)の内容に満足していますか？ a. 満足 b. 不満 c. どちらでもない	21	0	4	0
	(4)ご利用者の生活支援に満足していますか？ a. 満足 b. 不満 c. どちらでもない	22	0	3	0
	(5)ご利用日数や作業時間には満足していますか？ a. 満足 b. 不満 c. どちらでもない	21	0	4	0
	(6)送迎対応に満足していますか？(例:時間通りに迎えにくる、運転が安全等) a. 満足 b. 不満 c. どちらでもない	23	0	2	0
		a	b	c	未回答
4. 最後に質問します	これからもめやす箱のサービスを利用したいと思いますか？ a. 思う b. 思わない c. どちらでもない	24	0	0	1

自由記述欄(事業所に対するご意見等ありましたらご自由にご記入ください)

(ご意見)

・たくさん作業員がいるのはよくわかっているけど、もう少しその人の気持ちをわかって頂けると嬉しいです。(うちの子は、自分で体の調整が出来ません。) 迷惑をかけますが、その事をわかって頂けたらと思います。いつも迷惑のかけどうして、申し訳なく思っています。いつもありがとうございます。

(返答)

貴重なご意見、ありがとうございます。職員の対応に関して、ご利用者様や、ご家族のお気持ちに寄り添えることが出来ておらず、大変失礼を致しました。心からお詫びを申し上げます。今後は、全職員が共通の認識と理解を深めながら、支援・対応ができるよう、育成指導、情報共有の徹底を図って参ります。今後も、気になる点等ございましたら、いつでも職員にお申し付け下さい。

(ご意見)

・先月、調子が悪かったみたいで、一人で階段を上がる事が出来ず、他人様が家まで連れて帰ってくれました。(車の中に他の人が乗っていましたが、電話1本頂けたら、下りて迎えに行けたかなと思います。私自身、体調が良くなかったため、他人様に迷惑をかけました。(若いから気が付かないではないと思います。) 申し訳ありませんが、もう少し気を付けて頂けたらと思います。

(返答)

貴重なご意見、ありがとうございます。職員の配慮が行き届いておらず、また安易な判断により、ご迷惑をお掛けしましたこと、心からお詫びいたします。今後は、ご利用者様の日々の体調面、情緒面などに配慮しながら、全職員が統一した支援・送迎時の対応が行える様、情報共有の徹底を図って参ります。

(ご意見)

・制度なので、どうしようもない事はありますが(時間・工賃など)、コンパスさんそのものにはとても満足しています。行動面によく注視して頂いて、報告も丁寧です。

(返答)

貴重なご意見、ありがとうございます。今後も、制度の変更、改訂に関わる情報収集を行いながら、行政から発信される情報に対しても適切な対応を行って参ります。その中で、ご期待に添えますように、より良いサービスの提供に努めて参ります。

(ご意見)

・職員の方と話すのが楽しいと家に帰ってから教えてくれています。いつも心配りして下さいるので、とても感謝しています。

(返答)

温かいご意見ありがとうございます。今後も、ご本人様の好きな話題を通し、モチベーションの向上に繋がるように支援を行なって参ります。また、日課の中に設けております、月に一回の『だんだん(希望職員との面談)』もごさいます。ご希望の方は、職員とゆっくり話ができる時間ですので、こちらも是非ご活用下さい。今後もご期待に添えますよう支援を行なって参りますので、どうぞ宜しくお願い致します。

(ご意見)

・いつも丁寧に対応して頂き、ありがたく思っています。これからもよろしくお願い致します。

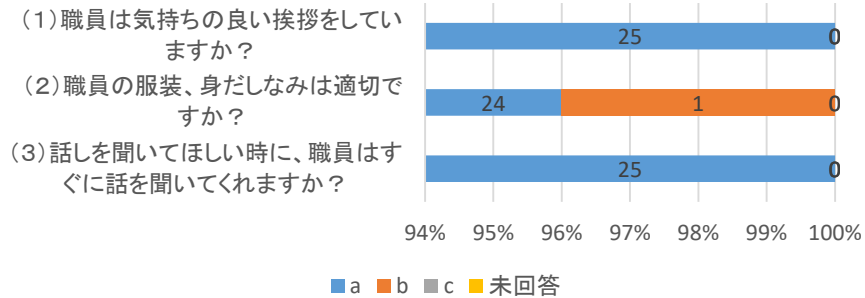
(返答)

温かいお言葉ありがとうございます。こちらこそ宜しくお願い致します。

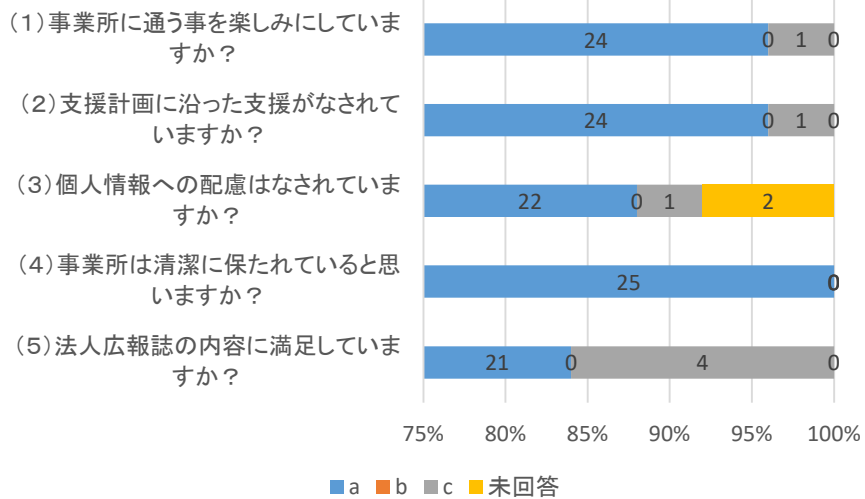
# 平成29年度サービス満足度調査結果【グラフ】

事業所名:コンパス

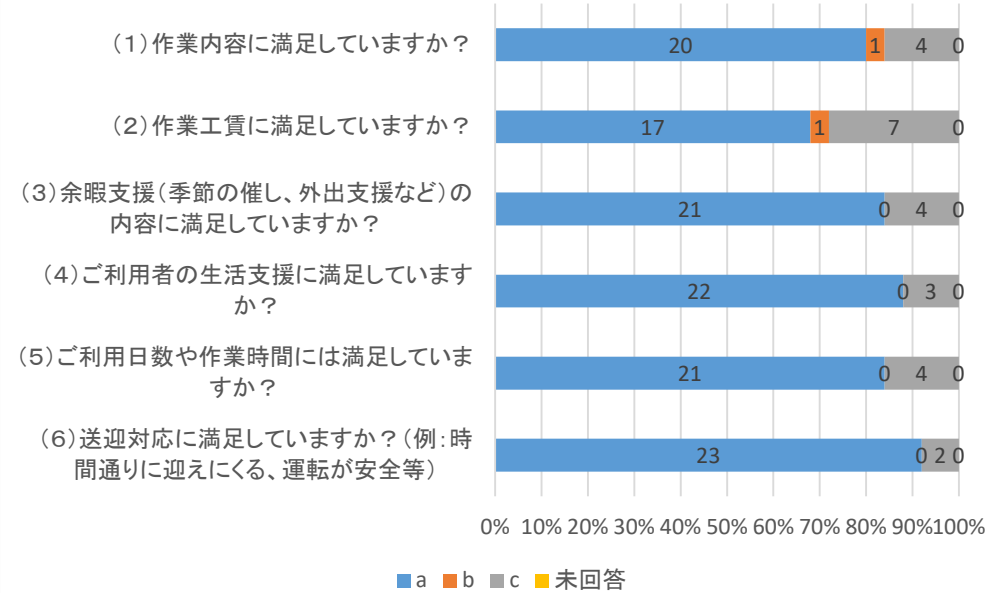
## 1. 職員の対応について



## 2. サービス(共通)について



## 3. サービス(部門別)について



## 4. 最後に質問します

