

利用者回答

| | |
|---|---|
| 問1 事業所に行くのが楽しみか はい 40 どちらでもない 6 いいえ 2 | 問7 職員は気持ちの良い挨拶をしてくれるか はい 40 どちらでもない 6 いいえ 2 |
| 問2 送迎は安心して乗車できるか はい 40 どちらでもない 7 いいえ 5 | 問8 職員は約束を守ってくれるか はい 38 どちらでもない 11 いいえ 0 |
| 問3 訓練や介護は満足か はい 33 どちらでもない 14 いいえ 0 | 問9 緊急時によく対応してくれるか はい 43 どちらでもない 6 いいえ 1 |
| 問4 作業工賃は満足か はい 25 どちらでもない 13 いいえ 11 | 問10 サービス内容や支援計画を説明してくれるか はい 34 どちらでもない 11 いいえ 3 |
| 問5 行事や活動は楽しいか はい 39 どちらでもない 6 いいえ 3 | 問11 他の人に見られたくない・聞かれたくないことに配慮があるか はい 40 どちらでもない 6 いいえ 2 |
| 問6 職員は耳を傾けてくれるか はい 40 どちらでもない 10 いいえ 0 | |



介護者回答

| | |
|--|--|
| 問1 職員は耳を傾けてくれるか はい 35 どちらでもない 5 いいえ 0 | 問4 緊急時によく対応してくれるか はい 34 どちらでもない 4 いいえ 2 |
| 問2 職員は気持ちの良い挨拶をしてくれるか はい 36 どちらでもない 3 いいえ 1 | 問5 サービス内容や支援計画を説明してくれるか はい 35 どちらでもない 6 いいえ 0 |
| 問3 職員は約束を守ってくれるか はい 32 どちらでもない 6 いいえ 0 | |

●課題

作業工賃に関して、「満足している」の割合が5割なので、今後も支給額を増やすことができるよう努力をしていく必要があります。またサービスの内容や支援計画の説明について「充分でない」との回答があるので、今後もより一層わかりやすく説明をして、理解してもらう努力の必要があります。利用者介護者（家族）の方に対してより一層丁寧な対応ができるように職員育成の必要があります。

●まとめ

前回のアンケートより、満足しているかについて「いいえ」の回答が8項目に関して改善されましたが、「はい」の回答数が13項目に関して減っている結果となりました。特に作業工賃に関しては、満足している割合が5割なので、今後も支給額を増やすことができるよう、各事業所にて対応策を考えていきます。

また、利用者の方や介護者（家族）の方への対応について、相手の方が理解してもらえらるまで繰り返し説明する機会を持つことや、丁寧な対応ができるよう職員に指導を引き続き行っていきます。