

施設名 身体障害者就労支援施設のぞみ

令和元年度利用者アンケート結果を踏まえた改善内容について

改善を要する点	改善内容
<p>(施設の整理や清掃状況)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・台車を使いたいときに荷物が乗せてあるから使えない時が多い。 ・トイレが汚れている時がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・作業状況により荷物をそのままにする場合があり、御不便をお掛けしました。お使いになる際には御用意致しますので、お声掛けください。 ・トイレについて、清掃を徹底しておりますが、汚れている場合にはすぐに対応致しますのでお声掛けください。
<p>(職員の対応)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者は職員の部下ではない。気をつけている時は丁寧を感じるが、慣れてくると段々荒々しくなるように感じる。 ・仕事とわかるように説明してほしい。 ・職員によっても色々ですが、会話したくてもできないことがある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の言葉遣いは、皆さんが気持ちよく御利用いただけるように心掛け、丁寧な対応をしております。また、職員会議等を活用し定期的に振り返りの時間を設けます。 ・作業の説明についても一人ひとりに合わせ、ゆっくり丁寧に説明し、いつでも声を掛け易いよう余裕を持って業務にあたるよう努めてまいります。
<p>(サービスの満足度)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・もう少し利用者とのコミュニケーションをとると、なお良い。 ・点字がもっと欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・皆さんと積極的に交流を図れるよう努めてまいります。 ・点字が必要な場所を、具体的に教えて頂けると助かります。
<p>(設備・備品の使いやすさ)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・(トイレが少ないので) 使用したい時に使用できない。 ・トイレが狭くて使いづらい。 ・施設が古く使いづらい。(トイレ・手洗い・ドア) ・古く使い勝手がよくないものがある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレについては増設及び改修について大規模修繕を検討しております。改善出来ればと考えております。

<ul style="list-style-type: none"> ・トイレの非常ボタンがもっと欲しい。 ・車椅子トイレなどが足りない。 	
<p>(総合的な満足度)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設内がマンネリ化で作業中以外の職員との会話が少ない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・皆さんと積極的に交流を図れるよう努めてまいります。
<p>(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・何年も前からどの職員にも言っていることですが、利用者と、もっともっと話してください。話すことによってお互いの(職員と利用者)距離が縮まり毎日の生活や作業が上手くいくと考えています。 話すことによって元気になります。楽しく仕事をするのが利用者には一番大切だと思います。もっと利用者の意見を聞くべきです。利用者とのコミュニケーションが大切です。もっと利用者の声を聞いてください。 ・麦茶がからだに合わない。薬を飲むのに夏でもぬるま湯が飲めるとよい。 ・ここにいる全員の名前を知らない。覚えて声掛けて〇〇様と呼び合いたいです。全員が名札をつけてくれるとよい。野外活動送迎、楽しみにしていますが、車の中はおしゃべりがなくつまらない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・日々の作業や休み時間、昼食時、ウォーキングの時間等や各行事等を通して皆様と会話をする機会を増やしていきよう、努めてまいります。また、皆様に気軽に話し掛けて頂けるよう、雰囲気作りに努めてまいります。 ・お湯については給湯室に給湯器の御用意がございます。お近くの職員にお声掛けください。 ・名札について、職員については必ず名札をしております。利用者の皆様の名札も作成し配布済です。新規の利用者につきましては、早急に対応致します。