

施設名 身体障害者就労支援施設のぞみ

## 令和6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
(職員の対応) ・イライラを無抵抗の利用者にぶつける職員がいる。 ・命令口調で指示している職員や馴れ馴れしい口調の職員がいる。 ・普段は、良い感じで利用者と話しているのですが、作業が忙しくなると棘のある言葉になる。	・職員の不適切な言動について、職員の接遇マナー向上のための研修の実施、日頃からの申し合わせ等により丁寧な対応に努めてまいります。
(設備・備品の使いやすさ) ・トイレ、水回りが古くて使いづらい。 ・防災頭巾がどこにあるか、思い出せない。 ・障害者用のトイレが少ないので、早急に増設してほしい	・施設の修繕につきましては、緊急性・重要性等を総合的に勘案し、計画的な修繕を検討してまいります。 ・防災頭巾については、作業室内各所に配置しております。
(施設内の案内表示) ・目立たない。	・表示が落ちている部屋もありますので、工夫をしてまいります。
(施設の再利用) ・利用者関係のトラブルも出てくる。	・利用者間のトラブルに関してはその都度対応をしてまいります。いつでもご相談ください。
(自主製作作品販売会の今後の参加) ・性格的に向いていない。	・希望者を中心に参加のお声掛けをしておりますが、ご辞退される場合は遠慮なくお申し出ください。
(その他) ・山梨県から数十名の見学者が来た際に職員が見学案内をしていましたが、見学者全員がマスク着用の中、職員は未着用でした。見学のお客様が着用しているの	・マスクに関してのみならず、配慮やマナーについても、職員間でも指摘し合いながら対応してまいります。今後も、お気付きの点は、どうぞお声掛けください。

<p>であれば、見学の時だけでも着用すべきで、それが常識であり相手を思いやるマナーだと思います。</p>	
--	--