

令和3年度 オリーブの樹 利用者様アンケート

	チェック項目	はい	どちらともいえない	いいえ	課題や改善すべき点を踏まえた改善内容または改善目標
利用者の尊重	① 職員の言葉遣いや対応はいい（乱暴な言葉を使ったり、命令したり呼び捨てにしない）ですか	4	1		職場であること、接客業であることを認識し丁寧な言葉遣い、対応につとめます。
	② あなたが困ったとき、職員は相談にのってくれますか	5			
	③ 個人情報に十分注意していますか	3	2		対応に関し十分注意します。
サービスの提供について	④ 現在の作業工賃の金額に、満足できていますか	3	1	1	工賃にUPつなげる作業を検討し支援につなげていきます。
	⑤ 工賃の支払いの仕組みは、わかっていますか（作業1時間につき240円など）	3	1	1	わかりやすい解説に努めます。
	⑥ 作業の量や種類は十分だとおもいますか	4	1		
	⑦ 作業に使う、設備や道具はそろっていますか	4	1		
	⑧ 事業所や作業場所・送迎の車は清潔に保たれていますか	4	1		
	⑨ 作業で仕方がわからないとき 職員はわかりやすくおしえてくれますか	4	1		
	⑩ 仕事に「やりがい」をかんじていますか	3	2		
	⑪ あなたの課題やニーズが客観的に分析され個別支援計画が作成されていますか	4	1		利用者様の状況の把握につとめ、支援計画に反映させるとともに、支援内容を共有し支援します。
	⑫ 支援内容、利用者負担等について丁寧な説明がなされましたか	3	2		わかりやすい説明に努めます。
	⑬ 定期的に活動概要や行事予定を伝えているか	4	1		
非常時の対応	⑭ オリーブの樹の利用は、あなたが働く上で、能力や知識の向上に役立っているとおもいますか	4	1		
	⑮ 悪天候（雨・雪）により、作業や送迎の時間の変更があったときは、きちんと連絡をくれますか	4	1		
	⑯ 緊急時対応マニュアル、防犯マニュアル、感染時対応マニュアルを策定し周知、説明されているか	3	2		わかりやすいマニュアルによる周知徹底をはかります。
要望等への対応	⑰ 非常災害の発生に備え、定期的に避難その他必要な訓練がおこなわれていますか	2	1	2	年間計画において、避難訓練、防犯対応について取り組みます。
	⑱ あなたが嫌なことやしてほしいことなどがあったとき、職員に言いやすいですか	4	1		
	⑲ 苦情について対応の体制を整備するとともに、周知説明し苦情があった場合迅速かつ、適切に対応していますか	4	1		