

施設名	恵生園
-----	-----

2021年度 満足度調査集計結果及び公表シート

調査期間

2021年11月1日～ 12月31日

配布数	62	回収数	62	回収率	100.0%
-----	----	-----	----	-----	--------

		チェック項目	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	ご意見集約	チェック項目に対する施設の現状評価	ご意見を踏まえた改善目標・内容
1、 接遇 (職員の接し方)	1	職員の言葉づかいに満足されていますか?	26	8	15	6	4	言葉使いは丁寧に大きな声でゆっくりとはなしてほしい	言葉使いがきつい職員がいる	接遇ハンドブックの輪読や研修を行い、接遇への意識を高めていく
	2	職員の対応に満足されていますか?	20	16	16	5	2	大半の職員は優しく接してくれるが、一部、不適切な支援を行っている職員がいる	言葉使いや支援を行う態度がきつく感じる職員がいる	対人援助技術等の研修を受け、支援員の支援力の向上を行う
	3	その他、接遇(職員の接し方)についてご意見・ご感想があればお書きください	<ul style="list-style-type: none"> 大きな声で話してほしい 言葉遣いが強い 話を聞いてくれない時がある 他書行為のある利用者への対応をしっかりとしてほしい 一方的に言われる事がある 優しく話かけてほしい 挨拶をしない職員がいる みんな親切にお世話してくれています ゆっくりしか動けないからせかさなでほしい 							
		チェック項目	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	ご意見集約	チェック項目に対する施設の現状評価	ご意見を踏まえた改善目標・内容
2、 支援内容	1	個別支援計画の内容に満足されていますか?	32	9	17	0	1	概ね満足されている	本人としっかり話し合って計画を立てている	個別支援計画とは何なのか再度、ご利用者に説明を行ってから計画を立てていく
	2	事業所の支援に満足されていますか?	33	12	13	1	0	恵生園の支援に概ね満足している	コロナ禍においても出来る限りの支援を実施している	コロナ禍で出来ないことがあるが、今後も感染症対策を取りながらアイデアと工夫をして、ご利用者が満足できる支援を提供します
	3	その他、支援内容についてご意見・ご感想があればお書きください	<ul style="list-style-type: none"> 個別支援計画が何かわからない(説明を行ったが、理解できなかった) よくしてもらっています 							
		チェック項目	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	ご意見集約	チェック項目に対する施設の現状評価	ご意見を踏まえた改善目標・内容
3、 環境について	1	事業所内の清潔感・衛生面・整理整頓に満足されていますか?	23	13	20	3	0	概ね満足されている	委託業者が掃除を実施しているので、廊下やトイレ、浴室、共有スペースについては、清潔が保てている	便器の汚れ等については、気づいたときに掃除をおこないます
	2	トイレなどの設備は使いやすいですか?	33	10	11	5	0	概ね満足されている	ご利用者のADLの低下があるが、それに対する対応が不十分なところがある	設備面については、ご利用者の意見も踏まえつつ、出来る範囲で対応をします
	3	その他、環境についてご意見・ご感想があればお書きください	<ul style="list-style-type: none"> 階段の灯りをもっと明るくしてほしい 食堂の消毒位置を決めてほしい 立ち便器に手すりが無いから取り付けてほしい 便器が汚れているときがある トイレを流さない方がいる 洗面所を増設してほしい 居室の出入り口が狭い トイレの電気が暗い 							
		チェック項目	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	ご意見集約	チェック項目に対する施設の現状評価	ご意見を踏まえた改善目標・内容
4、 食事について	1	食事の内容に満足されていますか?	34	17	6	2	0	概ね満足されている	大半の方が満足をされているが、病気等で食事制限がある方については、少し不満がある	食事を提供して頂いている日清食品さんと話し合いを行い、よりよい食事提供を目指します
	2	その他、食事についてご意見・ご感想があればお書きください	<ul style="list-style-type: none"> 魚料理を増やしてほしい 病気の事があるから仕方ないけど、もっと海苔の佃煮や梅干しをつけてほしい 食事を全体的に増やしてほしい カレーを多く出してほしい ごはんの量を少な目と言っても多い時がある いつもおいしいご飯をありがとうございます 硬いものがある 							
		チェック項目	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	ご意見集約	チェック項目に対する施設の現状評価	ご意見を踏まえた改善目標・内容
5、 情報提供、説明等	1	事業所からの情報提供に満足していますか?	26	10	18	5	0	概ね満足されている	情報提供は行えているが、伝える側の声が小さいなど、聴覚障害の方に対する配慮が出来ていない	情報を伝える声の大きさや話すスピード等、聞き取りやすい話し方を心掛ける
	2	意見や希望・要望を伝えやすいですか?	26	11	14	7	1	概ね満足されている	障害により、自分の思いをどのように伝えたいのか分からないご利用者がいる そのような方に対する支援が不十分	障害により自分の思いを伝えるのが困難な方の聞き取りをどうすればよいか今後、職員間で話し合っていく
	3	支援内容や問い合わせに対する職員の説明に満足されていますか?	20	14	16	7	0	概ね満足されている	ご利用者、個々に対応出来ている	理解が難しいご利用者に対しては、簡単な言葉でわかりやすく説明を行う工夫をする
	4	その他、情報提供や説明についてご意見・ご感想があればお書きください	<ul style="list-style-type: none"> 大きな声で話してほしい 外出を増やしてほしい どのように想いを伝えたらよいか分からない 難しい事は分かり易く教えて欲しい 予定がわかりにくい 遠慮して言いにくい 							

チェック項目	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
現在行っている日中活動にの内容に満足されていますか?	6	9	15		1

ご協力ありがとうございました