

施設名	平生園
-----	-----

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10日～ 12月2日

配布数	60
-----	----

回収数	46
-----	----

回収率	76.7%
-----	-------

		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？	27	13	4	1	0	・未回答1名 ・皆良くしてくれる ・優しくしてもらっている	接遇ハンドブックの輪読、標語掲示、声掛け等により接遇面を意識しているが、不十分な部分あり。	法人接遇ハンドブック等活用し改善 (職員会議・ユニット会議)
	2	職員の対応に満足されていますか？	25	13	5	2	0	・未回答1名 ・皆良くしてくれる ・トイレに中々来てくれない時がある ・色々手伝わってもらっています	概ね良好だが、ご利用者から「やや不満」の声が上がっており、対応への工夫が必要	法人接遇ハンドブックの活用と会議等での支援の振り返り実施 (職員会議・ユニット会議)
	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"> ・良好です。親切、丁寧 ・コロナでの面会、テレワークの利用などで耳が遠いので、できれば通訳してほしい ・親切にお話しいただきありがとうございます。 						概ね良好だが、玄関での距離をとった面会やオンライン面会は聞こえづらさ等が生じていたかもしれません	きめ細かな対応を心がける (調査結果の共有)
		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？	20	13	4		0	・未回答9名 ・知りません。難しいことはわかりません。	概ね良好。ご利用者の方への計画の説明が不十分	ご利用者への聞き取りと伝え方の工夫をする
	2	事業所の支援に満足されていますか？	26	11	6	1	0	・未回答2名 ・良くしてもらっています ・家に帰れたらいいけど ・遊んで暮らしています ・コロナで外部との接触取れない中、色々とお楽しみ会されていると思う	概ね良好。工事、コロナ禍等もあり十分な支援には至らなかったかもしれない	ご意見等を伺い、満足いただける支援を心がける
	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"> ・通常の面会ができることを切望します。 ・紙面での内容報告だけではよくわからない。本人の状況等も含めて。 						計画については直接説明ができていない状況あり	面会等の機会には、直接丁寧な説明を実施する
		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
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？	13	16	3	4	0	・未回答10名 ・個室に入っていた時、室内に誇りやゴミ、カットした髪の毛など落ちており不衛生であった ・入った時に暗い雰囲気がある ・きれいに工事してくれ良くなる ・私の所は触らないで欲しい	特に今年度は工事の関係もあり、ご利用者には騒音、誇り、空調等ご迷惑をかけている状況あり	施設内の環境整備に努める(清掃業者への報告)
	2	トイレなどの設備は使いやすいですか？	11	10	4	1	0	・未回答2名 ・清掃員を配置したらいいと思います。室内の汚れがはなばななかった。 ・新しくなって使いにくくなった ・きれいになっている。自分のトイレがある ・広いトイレで手伝わってもらっています。場所がわからなくなりました	清掃業者が入っていますが、不十分	施設内の環境整備に努める(清掃業者への報告)
	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"> ・建物が古い、新しいは関係なく、清掃をしっかりすればいいことと思う。 ・玄関まで尿臭がした。臭いはすぐに麻痺し職員が気づかないのでは？ ・玄関から奥を見るとき暗い・現在改装中につき出来上がりが楽しみ。 ・3年前に一度使用したが臭いが臭かった。使いずらかった。職員が大変だと感じた。 ・コロナ以前に、トイレの電気のスイッチの位置がわからなかった。 						朝の排便処置の際は居室内環境を意識するため廊下、ベランダを開放することで臭いが拡大する。また特に今年度は工事の関係でご利用者にはご迷惑をかけている状況あり	改修工事完了後は快適な環境を提供する。特にトイレ等の悪臭については注意を払う

		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？	23	8	4	0	1	<ul style="list-style-type: none"> ・未回答10名 ・細かく刻みすぎで何かわからない ・おいしい。・多い。もったいない。 ・好きなものは食べる・何でも食べる ・個々にあった食事が考えてあり有難い 	概ね良好。 委託業者と連携し利用者にあった食事提供を実施	ご利用者1人の声を大切に対応する
	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"> ・秋の食べ物のおいしい時期、持ち込みができないのが残念です。 ・脳梗塞の再発がないのは適切な食事と水分補給などの配慮おかげと感謝しています。 ・食費が倍額しているのは何故。 						説明を適宜実施する	
		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？	19	15	6	1	0	<ul style="list-style-type: none"> ・未回答5名 	概ね良好。近況報告等毎月送付し伝達	家族会等にて必要な情報等を確認し改善
	2	意見や希望・要望を伝えやすいですか？	23	12	7	1	0	<ul style="list-style-type: none"> ・未回答3名 ・話しやすいです ・良くしてもらっています ・来ておくれる 	概ね良好だが、慌ただしくしている状況あり	職員からの声掛け等意見等伝えやすい状況を作る
	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？	19	16	6	0	0	<ul style="list-style-type: none"> ・未回答5名 ・聞くけど忘れてしまう ・病院やらお風呂やら教えてください 	概ね良好	
	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"> ・「栄養計画」「医療情報提供」等の確認ができればと思う ・月1回の情報提供に写真が入っており感謝しております。等々 ・面会室を設けていただきたい。家族だけの時間を！ 						改修後、面会できる場所を提供する	

ご協力ありがとうございました