

施設名	平生園
-----	-----

2022年度 満足度調査集計結果及び公表シート

調査期間

2022年10月 1日～ 10月 23日

配布数	58
-----	----

回収数	47
-----	----

回収率	81.0%
-----	-------

		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？	37	8	2			なし	接遇ハンドブックの輪読、標語の掲示、定期の接遇チェック、勉強会の実施等接遇面を意識して取り組んでいるが、不十分な部分もある	取組みの継続と啓発にて、接遇面の統一を図る
	2	職員の対応に満足されていますか？	32	9	3	1		・人によっては物足りなさを感じる方もおられます ・面会に行っても笑顔で対応して下さる	概ね良好であるが、対応面の統一が必要	取組みの継続と啓発にて、接遇面の統一を図る
	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	・丁寧に教えていただき喜んでいる。							概ね良好である
		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
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？	30	10	4			なし	概ね良好である	説明を求められた際には丁寧に分かりやすく対応する
	2	事業所の支援に満足されていますか？	34	11	1			・入所以来面会不可が続いているので不明	面会制限中であるが、近況報告にて様子をお伝えしているが十分には伝えきれていない	コロナ感染状況を見ながら面会の緩和を検討していく
	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	・コロナで面会が直接できないので残念です。							面会制限中であるが、近況報告にて様子をお伝えしているが十分には伝えきれていない
		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
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？	28	7	2			なし	概ね良好である。改修工事が完了し設備等の更新にて、生活環境は改善している	改修工事後の状態を維持し、環境整備に努めていく
	2	トイレなどの設備は使いやすいですか？	21	3	1			なし	概ね良好である。設備の更新にて使いやすいになっている	改修工事後の状態を維持し、環境整備に努めていく
	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	・まだ一度も施設内を見学したことがありませんので一度見学する機会を持ってほしいと思います。 ・改装後、中に入ったことがないのでわかりません。 ・内覧ができていない家族もいるため、面会ができる様になれば利用者の生活感が見れる。早くなればいいですね。							面会制限中にて見学会の開催はなし

		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？	28	7	2			・笑顔でおいしそうに食事をしている写真。満足しています。	概ね良好である。委託業者と連携し利用者に向けた食事を提供。又、嗜好にに対応している。	ご利用者の意見も取り入れより質の高いサービスを提供できるように努める
	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						・量が多い時がある（利用者） ・まだ一度も食事内容を見たことがありません。又一度見させていただきたいと思えます。 ・見ていないのでわからない。 ・本人の状態をよく見ていただいております。	栄養計算に基づいた食事の提供を実施している 面会制限中にて食事の様子を見て頂く機会がない	食事量については要望を伺い都度調整する 食事の様子が見て頂けるような方法を検討する
		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？	28	9	2	1	1	・写真の掲載の様子がわかりとても良い ・毎月の行事、写真を送っていただき様子がよくわかる。家族で見るのが楽しみ	面会制限中であり、毎月の様子が分かるように、近況報告（写真付き）を郵送している	継続して対応していく。 やや不満、不満の意見を吸い上げ改善に努めていく
	2	意見や希望・要望を伝えやすいですか？	29	9	5	1		・言い方が悪い、キャギャと強く言われることがある（利用者） ・人によって違う（利用者）	職員が少ない配置の際には忙しく動いている為、中には対応が不十分な時がある	常に接遇を意識し、改善に努める
	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？	28	9	2	2		・わかりにくい（利用者）	支援内容、問い合わせに対しては都度説明をしている	利用者にも分かりやすい説明ができるように工夫する
	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						・できるだけこまめに情報提供や説明をお願いしたいと思います。 ・毎月のお便りの写真をもう少し大きくしてもらえたら有難いです。 ・園のブログのようなものがあれば生活がわかり易い。家族が見れるサイトの様なもの。		ご家族、ご利用者の意見を大切に改善できる所はする こまめな情報提供を心掛ける

ご協力ありがとうございました