

施設名	平生園
-----	-----

2025年度 満足度調査集計結果及び公表シート

調査期間 2025年 11月 1日～ 11月 30日

配布数	56
-----	----

回収数	46
-----	----

回収率	82.1%
-----	-------

		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？	32	6	6	2	0	・事務所の方が愛想が悪い ・電話の対応大変良いです	・相反する評価をいただいている。これは個人差と考えている。	・接遇に関するアンケートや研修会を実施、特に窓口となる事務所は改善を徹底する。
	2	職員の対応に満足されていますか？	31	9	5	1	0	・事務所の方が愛想が悪い ・よくわかるように説明していただいています	・相反する評価をいただいている。これは個人差と考えている。	・接遇に関するアンケートや研修会を実施、特に窓口となる事務所は改善を徹底する。
	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	<ul style="list-style-type: none"> ・誕生日には好物をいただいて喜んでます。 ・見たことがないのでわからない。 ・いつも大変お世話になりありがとうございます。ご丁寧に連絡ありがとうございます ・丁寧に気持ちよく対応していただき感謝しています ・母の様子を見て職員様の接し方が良いのだと感じました 					・一部厳しい評価もいただいているが、概ね良好と考える。	・引き続き接遇についての研鑽に励む。	
		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？	28	9	7	0	0		・2回/年個別支援計画を作成し、家族へお渡ししているのがご家族の評価となっている。	・ご家族だけでなく、ご利用者ご本人に満足していただけるケアプランの策定を意識する。
	2	事業所の支援に満足されていますか？	31	9	6	0	0		・概ね満足されていると判断するが、外出や面会に不自由を感じているご家族が多くいらっしゃる。	・我々の責務はご利用者を守ること。1年中感染症が流行しており、制限を緩和することは難しい。
	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	・コロナ等の感染対応で仕方がないかもしれませんが、行事が中止になるのが残念です。					・食事を伴う行事が行えていない。	・感染症の流行の程度を見て判断する。	
		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？	27	9	6	0	0	・見たことがないのでわからない ・内に入ることがないのでわからない	・共有スペースは浄美社により清潔に保たれている。	・業者（浄美社）の清掃だけに頼るのではなく、居室などについては職員で整理整頓の意識を共有する。
	2	トイレなどの設備は使いやすいですか？	22	7	5	1	0	・わからない ・見たことはないのですが、きれいにされていると思います ・使用していないのでわかりません	・玄関付近にもトイレや手洗いスペースがあるので、見ていただければ良い評価を頂けると判断する。	・使用后汚れた場合は、その場で簡易的に掃除用具を設置し清掃する。 ・利用者に合ったトイレを使用してもらう。
	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"> ・全体に暗い印象を受けます ・トイレがきれいに清掃されており感謝です ・お世話していただくことに大変感謝です ・面接室で会うので、中の様子が分からない 					・概ね良い評価をいただいている。 ・玄関については照明を明るくし、第一印象の改善に努める。	・引き続き同様の環境を提供するべく、清掃と整備に心がける。	

		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
4、食事について	1	食事の内容に満足されていますか？	27	8	3	1	0	・おかゆではなく普通のご飯を食べたい	・嚥下能力の関係でご希望のメニューの提供は難しい	・基本は安全第一であるが、給食委員会の際、ご希望のメニュー提供の可能性について検討する。
	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"> ・誕生日には好物をいただいて喜んでます。 ・以前はおやつにも本人は満足していましたが、そうでない時期もありました ・面会に行かせていただいた時、おいしいと言っています。パンや甘いものなので喜んでます ・おいしくご飯を食べていると話してくれます。とても満足そうです ・本人の状態にあった食事を提供していただき嬉しく思います ・人工肉混ざっているように思うので、しっかりした肉を食べたい ・叔母が食欲が出るように工夫していただいているので感謝です ・食事を見学させていただき、「おいしい」と言っていました ・献立表を見ることがないのでわからない ・本人は普通食が食べたいと言っていますが、胃腸の負担を考えると粥になりませんか ・何を食べているのかわからない。一か月の献立表を見たい 					<ul style="list-style-type: none"> ・普通、刻み、一口大、ソフト、ミキサー、ゼリー食にてご利用者に合わせて提供。食事にはおおよそ満足して頂けている。 ・嚥下能力の関係で肉を加工したため、人工肉と思われたと判断する。 ・ご家族にメニューについて説明ができていない 	<ul style="list-style-type: none"> ・肉の加工については何とも改善は難しいと思うが、給食業者にはお伝えする。 ・4月の家族会総会において、一月分のメニューをお知らせし評価いただく。 	
		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？	29	10	5	0	0	皆さま、特に担当の方に感謝しています	<ul style="list-style-type: none"> ・ご家族への近況報告にて、良い評価をいただいている。 ・施設内に 	<ul style="list-style-type: none"> ・情報提供の継続 ・地域情報の掲示 ・広報誌を常時閲覧できるようにする
	2	意見や希望・要望を伝えやすいですか？	27	11	5	2	0		<ul style="list-style-type: none"> ・主に担当職員に要望等（個別支援計画の作成、更新、モニタリング、アセスメント実施にて）を聞き取りしてもらっている 	聞き取りが難しい方については家族へ伺い、希望、要望を反映する
	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？	29	9	7	0	0		<ul style="list-style-type: none"> ・毎月、近況報告（紙媒体）にて生活の様子をお伝えしている。 	・近況報告の継続
	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"> ・お世話になりありがとうございます ・介護度の見直しがあり、4から1になりましたが、家族として今の状態が1と納得しきれないところがあります ・すべての面で行き届いた支援をしていただき毎日感謝しております。今後ともどうかよろしく願いいたします ・なかなか面会に行けませんが、担当の方より写真や近況の報告があり感謝しています。 ・この前のコロナの時にすぐに連絡いただき対応にも丁寧に説明していただいております。 					<ul style="list-style-type: none"> ・概ね良好と考える。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、面会時や電話連絡、毎月の通信書送付時に、ご家族に情報を提供する。 	
		総合満足度	61.5	18.9	12.0	1.5	0.0			

ご協力ありがとうございました