

施設名	高齢者グループホーム わらしべ
-----	-----------------

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 24日～ 12月 3日

配布数	18
-----	----

回収数	18
-----	----

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?	13	3	2	0	0	・喜んでいます ・ええ事ばかりやから、こんなことしたら、あかん。	・概ね良い評価。職員全員が人生の先輩と意識した声掛けが出来ていると思う。	・法人接遇ハンドブックを活用（職員会議/奇数月）
	2	職員の対応に満足されていますか?	11	4	2	0	0	・未回答1	・概ね良い評価。職員全員が人生の先輩と意識した対応が出来ていると思う。	・法人接遇ハンドブックを活用（職員会議/奇数月）
	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	・出会う時、お顔が見れて嬉しいです。・皆さん親切なので大丈夫です。・いつもその人の性格を知りながら、声を掛けていただきありがとうございます。・今まで通りで良いです。・上出来です。満足しております・親切にしてくれるから言う事はないです。・特にないです					・職員全員が人生の先輩と意識した声掛け、対応が出来ていると思う。 ・概ね良い評価をいただいているが、現状に満足せずに、努めていきたい。	・毎朝の朝礼で接遇に関する標語を唱和（継続）。	
		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?	9	3	4	0	0	・未回答2（内1=入居して間がないので、現在作成中） ・花を生けるのは大好き・嬉しかった。またあんな事があつたら、有難い・満足しとります	・ご本人、ご家族のニーズをしっかりと聞き取った上で支援計画を作成している事で、良い評価に繋がったと思う	・カンファレンス、ユニット会議での意見交換の実施（継続） ・利用者、家族に対するニーズ調査の実施（継続）
	2	事業所の支援に満足されていますか?	12	3	2	0	0	・未回答1 ・皆さんと一緒に楽しい ・満足しとります	・概ね良い評価をいただいているが、コロナ禍による地域との交流、外出機会が減少している現状がある。	・ご本人主体の支援について常に考え、意見交換等を実施し、支援内容を見直していく（継続） ・コロナ禍であっても利用者の皆様が満足、楽しんでいただけるよう工夫したプログラムを計画する
	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	・今はありません・いつも十分な支援で感謝しています。・難しくてもわかりません・サービス計画もよくしてもらっているなあと思っています。月々の近況報告のコメントも楽しみにしています。・かなわん時言うたらちゃんとしてくれる。悲しい時言うたらちゃんとしてくれる					・概ね良い評価をいただいている。	・上記の事を実施	
		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?	14	3	1	0	0	・満足しています。助かっています・明るくて清潔・あぁ～して欲しい、こうして欲しいとは言えない	・毎日、共有スペース、各居室、トイレの清掃を行うことで、良い評価に繋がったと考える	・日々の清掃、整理整頓の実施（継続） ・計画的なワックス掛けの実施
	2	トイレなどの設備は使いやすいですか?	8	5	5	0	0	・悪くないです。・近い所にある。・使いやすい・自分でやっているので支障は無い・あぁ～して欲しい、こうして欲しいとは言えない	・概ね良い評価をいただいているが、車椅子の方が利用するには、スペースが狭い、カーテンでの仕切り（目隠し）でプライバシーの観点から見ると課題を感じる	・ご要望を言えないとの意見があったので、どのような御要望なのか確認し、検討する
	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	・トイレの手洗いの水が1回押しても少ししか出ません。私は何回も押して手を洗っているので大丈夫ですが・・・ ・今は特にありません。・綺麗にしてあります ・洗面所の水が寒くなったらお湯が出ると嬉しい					・お湯が出てくるまでに時間を要する（特に朝）為、利用者の方々にはご迷惑をお掛けしている。	・トイレの手洗い水量に関しては、確認し調整する ・給湯機器は更新の時期に差し掛かっているので、今後の修繕計画に盛り込んでいく	

		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
4、食事について	1	食事の内容に満足されていますか？	12	2	4	0	0	・美味しい・美味しくいただいています。今より多いのは止めとくれ。・カレー以外何でも食べます。カレーの時は、違うものを準備してくれるので、嬉しい。・肉はやっぱり苦手です・美味しい。お腹が一杯になる。食べやすい	・現在、食事提供方法を検討中。今回のアンケート実施期間は、以前と違った食事内容（メニュー）の提供であったが、概ね良い評価となり、安堵	・真生園の協力を得て、自前厨房に近い形で提供を目指す
	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	・食べやすくて美味しい・ようしてもらって。嬉しい・魚が食べたい・本人が食べやすいように細かくしていただいたり、至れり尽くせりで、ありがとうございます。・好物はたくさんあります。・もう少し食べたら良いかな。一杯とは言わず2杯とか・・・					・代替食、食べやすい食事形態等にも対応しており、結果概ね良い評価に繋がったとなったと思われる。	・上記の事を実施	
		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？	7	3	7	0	0	・未回答1（提供しとるのかわからない） ・よくわかりません。難しいですね。・年寄りで難しい事聞いてもようわからん。	・満足度調査の回答者16名/18名が利用者であった為、難しいとの意見もあり、高評価には至らなかった。	・利用者の方にも理解しやすい情報提供の方法を検討する
	2	意見や希望・要望を伝えやすいですか？	8	2	8	0	0	・みんなの中にいるので・伝えにくい事は無い。あっても言い難い・何でも言いやすいです。・優しい方です。	・満足度調査の回答者16名/18名が利用者であった為、難しいとの意見もあり、高評価には至らなかった。	・意見箱の設置 ・日々の関わりの中から上手に要望を聞けるような声掛け、信頼関係を構築する
	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？	9	1	7	0	0	・未回答1 ・色々話が聞ける・別に聞くようなことはないのによろしいです。・安心します	・満足度調査の回答者16名/18名が利用者であった為、難しいとの意見もあり、高評価には至らなかった。	・利用者の方にも理解しやすい情報提供の方法を検討する
	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	・本当に何も無いです。ありがたいです。					・ご家族様の回答に、「月々の近況報告のコメントも楽しみにしています。」とのご意見あり。	・上記の事を実施	

ご協力ありがとうございました