

施設名 高齢者グループホーム わらしべ

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 12月 5日～ 12月 17日

配布数 16

回収数 16

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? | 7 | 3 | 3 | 1 | 0 | ・大丈夫です ・満足しています ・皆さん敬語で話されているので何も言う事がないです。 ※未回答2 | ・概ね満足いただいております。職員全員が人生の先輩と意識した声掛けに努めていますが、やや不満との回答もありましたので、真摯に受け止めたいと思います。 | ・継続して、笑顔で丁寧な言葉遣いに気を付けて参ります。 |
| | 2 職員の対応に満足されていますか? | 8 | 2 | 3 | 1 | 0 | ・声掛けをしてもらったことがない ・親身になってくれてとても嬉しいです ※未回答2 | ・やや不満との回答がありましたので、真摯に受け止めたいと思います。 | ・どの職員であっても同じ対応が出来るよう、ユニット会議等で情報を共有し、統一した支援に努めて参ります。 ・何に満足されていないのか、確認して可能な範囲で対応して参ります。 ・寂しい思いをされる方がいらないよう声掛けに努めて参ります。 |
| | 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 | ・いつもいつも丁寧にさせて頂いてありがたいです。 ・話をする事がない ・特に何もなし | | | | | | | ・法人の接遇ハンドブックの活用、朝礼時の接遇の標語の唱和など、接遇への意識向上に努めて参ります。 ・声掛け、ゆっくりお話をする機会が増えるよう努めて参ります。 |
| 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 |
| 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? | 5 | 2 | 2 | 2 | 0 | ※未回答5 | ・ご本人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、概ね満足いただけたように思いますが、やや不満との回答もありましたので、真摯に受け止めたいと思います。 | ・日頃の利用者との何気ない会話などからも、ご本人のニーズを汲み取り、支援計画に盛り込むなど、満足していただける計画を利用者と一緒を考えて参ります。 ・カンファレンス、ユニット会議で意見交換を行い、支援計画の内容を検討して参ります。 |
| | 2 事業所の支援に満足されていますか? | 6 | 3 | 2 | 1 | 0 | ※未回答1 | ・ご本人の生活リズムに合わせた日課、ご本人の望む役割など、ご本人主体の支援を提供している事で、満足いただけたと思っておりますが、やや不満との回答もありましたので、真摯に受け止めたいと思います。 | ・満足されていない部分をお聞きし、支援内容の見直しに努めて参ります。 |
| | 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 | ・特別な事もないし悪い事もない。安定している。 ・特にないです。満足です。 ・頑張ってます。 ・皆で歌を歌ったりすることがない。 | | | | | | ・コロナ禍で感染防止の観点から、皆で歌を唄う機会が少なかったと思えます。 | ・お一人お一人の好みも尊重しつつ「みんなで楽しい」レクリエーション、歌の時間を少しでも多く持つように普段から心掛けて参ります。 |
| 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? | 8 | 2 | 5 | 0 | 0 | ※未回答1 | ・昨年度に比べ、満足との回答が減っており、真摯に受け止めたいと思えます。 | ・整理整頓に気を付けて参ります。 ・毎日の清掃は勿論の事、汚れている所があれば、適宜清掃するように努めて参ります。 |
| | 2 トイレなどの設備は使いやすいですか? | 8 | 2 | 3 | 1 | 0 | ・少し使いにくい。中が狭い。 ・台(踏み台)があって使いやすい ※未回答2 | ・概ね満足いただいておりますが、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(自隠し)でプライバシーの観点から見ると課題を感じます。 | ・トイレスペースの問題は、今後の大規模修繕等の計画が上がった際に、検討事項の一つに挙げさせていただき参ります。 |
| | 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 | ・トイレが近くにある良い。 ・きれいですよ。 ・トイレの手洗いの水がすぐに止まって使い勝手が悪いです。 | | | | | | ・トイレ蛇口レバーは、押しながら使用するタイプの為、利用者に使いにくいようです。水量の調整が各部屋で微妙に違ってくるようでした。 | ・当面の対応として、蛇口レバーの修理、水量の調整で対応して参ります。 ・引き続き、綺麗なトイレが維持出来るよう、日々の清掃に努めて参ります。 |
| 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 |
| 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 | 1 | 0 | 0 | ・有難い。探しに行かなくて良い。 ・親切に声をかけて下さるのでとても嬉しいです。 ・私にとっては少し多いです。 ※未回答1 | ・今年度4月より法人内外注へ完全移行となりましたが、自前厨房時の提供内容とほぼ同じ内容で提供出来た事で、昨年同様、満足いただけたのだと思えます。 | ・引き続き、法人内外注(真生園)の提供に努めて参ります。 |
| | 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 | ・変わった料理が食べたいです。 ・嫌いな肉が入っている時は分けて食べています。だから大丈夫です。 ・饂飩にして貰ってありがたい。 ・美味い。何も言う事がないです。満足しています。良い味。 ・おはぎ、刺身を出して下さい。 | | | | | | ・アレルギー、生活歴等から今まで食べられなかった食材は、代替食で対応させていただきます。 | ・誕生日希望メニュー以外にも嗜好メニュー調査を実施するなど、可能な範囲で提供していきたいと思えます。 ・おはぎに関しては、季節行事等で提供を検討して行きたいと思えます。 |
| 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 |
| 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? | 5 | 2 | 6 | 0 | 0 | ・分かりやすく教えてくれるので助かります。 ※未回答3 | ・情報提供は普段からしておりますが、今回の質問内容はやや難しいとの意見もありました。 | ・個々に伝え方を変えて対応しており、引き続き分かりやすい説明に心掛けるよう努めて参ります。 |
| | 2 意見や希望・要望を伝えやすいですか? | 8 | 1 | 3 | 1 | 0 | ・皆さん、良い人ばかりで伝えやすいです。 ※未回答3 | ・日頃から、利用者の思いを一番に傾聴する姿勢で支援に当たっており、満足いただけたと思えます。 | ・引き続き、利用者のご意見、思いを聴く姿勢を大切にした支援に努めて参ります。 |
| | 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? | 7 | 1 | 4 | 0 | 0 | ・どこに何があるかわからずもう少し声掛けして欲しい。 ※未回答2 | ・丁寧な説明に日々心掛けていますが、「もう少し声掛けして欲しい」との意見がありましたので、真摯に受け止めたいと思えます。 | ・解りやすい説明に心掛けるよう努めて参ります ・日常生活で利用者が困っておられる様子が目撃された時は、直ぐに声掛け、傾聴し、対応するように努めて参ります。 |
| | 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 | | | | | | | ・毎月、ご家族様宛に「近況報告」という形で、利用者の様子、施設の行事、ご依頼等をお知らせしています。 | |

ご協力ありがとうございました