

施設名	神戸聖生園
-----	-------

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 月 日～ 月 日

配布数	60	回収数	48	回収率	80.0%
-----	----	-----	----	-----	-------

		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？	29	14	4	1		丁寧な言葉かけありがとうございます。 私自身気をつけなきゃと思いました。	1名の方が言葉遣いにやや不満と言われている。 （本人）すべての項目にやや不満とされている。 無記名で個人の特定は難しいが、傾聴をさらに強化する必要がある。	言葉遣いの改善を徹底する。
	2	職員の対応に満足されていますか？	28	16	3	1			2名の方が言葉遣いにやや不満と言われている。 （本人）すべての項目にやや不満とされている。 無記名で個人の特定は難しいが、傾聴をさらに強化する必要がある。	モニタリングなどで傾聴姿勢を徹底する。
	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	・いつも親切にいただき感謝 ・一生懸命接してくれるので、心の拠り所 ・担当以外の職員も何でもすぐ対応してもらえるのが、有難い。 ・ていねいな声掛けありがとうございます。					良い意見をたくさんいただいている。	良いところは進めていきたい。	
		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
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？	29	13	4	1	1		ご本人1名が不満とされている。	モニタリングや個別支援計画作成時の説明の仕方を利用者が理解できるまで説明、確認する。分かりやすくする。
	2	事業所の支援に満足されていますか？	26	16	5	1			比較的満足してもらっているように感じる。	支援の質の向上を進める。
	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	・帰宅した本人が楽しかったと言っている。 ・コロナ禍で外出の機会が少なく、敷地内での運動や近くの公園への散歩に連れ出してほしい。 ・コロナ禍で工夫してもらっており感謝。					散歩の要望は強い。	新年度に外出の機会を多くしていく予定。	
		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	14	8	2			清掃・消毒は徹底している。	今後も続ける。
	2	トイレなどの設備は使いやすいですか？	15	14	9	2			改修後にきれいになっており、その評価がある	清潔感を感じる清掃の継続
	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	・トイレがきれいになった。 ・施設内を見ることが無いのでわからない。 ・コロナ禍で衛生面に気を使ってもらえている。 ・トイレが汚いのはイヤ					一件、トイレの汚いのが嫌という意見がある。 汚された直後に使われたかもしれない。	こまめに清掃をしていく。	

		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？	26	16	5			偏食があるのでほとんどのメニューが食べられない。	限られた予算の中、高価な食材は使いにくい中、創意工夫で提供できていると感じているが・・・	聖生園の売りの一つである食事は、より充実していく。
	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	・毎日楽しみにしているが、キムチ、ゴーヤ、わさびはいや。 ・いろいろと配慮していただきありがたい（上記の偏食で食べられない方の記述） ・全てのメニューをおいしくいただいている。食事がメインで通所しているので楽しみです。						評価は高い。	聖生園の売りの一つである食事は、より充実していく。
		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
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？	20	17	8	1			やや不満があるので、改善の余地がある	・具体的な書き込みや記名式でないため、不満の方の直接の思いが聞けないが、モニタリングでの聞き取りを充実していく。
	2	意見や希望・要望を伝えやすいですか？	22	17	6	2				
	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？	0	15	3	2				
	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	・バス停送りで職員がスマホを見て、利用者を見ていない。就業中の私的使用はやめてほしい。 ・メールの活用で情報が入るようになってよかった。 ・電話の対応に説明がもう少し十分であればと思います。 ・将来に向けてGHの情報などをしっかり知りたい。 ・親切にご指導いただき大きく成長させていただき感謝しています。						・スマホ使用について、私的か公的か不明だが。誤解があるのは改善の必要がある。 ・他の服失し越の情報の伝え方に工夫が必要。	・職員への啓発を随時、行っていく。

ご協力ありがとうございました