

施設名	神戸聖生園
-----	-------

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 31日

配布数	60
-----	----

回収数	50
-----	----

回収率	83.3%
-----	-------

		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？	33	8	8		1	友達のような感じの相槌をする方がたまにいます。	不満との回答を頂いています。真摯に受け取らせていきます。	職員会議で共有を実施 丁寧な言葉遣いをする事で話し合っています。
	2	職員の対応に満足されていますか？	30	9	10		1			
	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"> <li>・担当職員さんでなくてもすぐに笑顔で対応して頂けても気持ちが良いです。・丁寧に接して頂いています。・いつも礼儀正しい言葉遣いで気持ちいい。・丁寧に接して下さりありがとうございます。・優しい声掛けはいいなあと思ひ、見本にしています。・20年も30年も居たら本当に「うつ」になってしまう。・いつもありがとうございます。感謝しております。・いつも、本人の家庭での事を気にかけて下さりありがたく思っています。・いつも温かく接して下さってありがたく思っています。悪い時は、叱ってください。・一部の男性職員が利用者に対してぞんざいな扱いをしているのを何度か見た。</li> </ul>							
		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？	26	15	7	1	1			
	2	事業所の支援に満足されていますか？	21	15	13		1	少し、マンネリ化しているような気がしますが受け取らせていきます。	不満との回答を頂いています。真摯に受け取らせていきます。	マンネリ化を活動内容と想定して各活動班会議で活動の振り返りを行っています。
	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・どのように支援され、どうゆう風になっているか全くこちらにはわかりません。連絡帳1～2行でもいいので日々の様子を知らせていただきたい。穏やかに過ごしているでは全く分かりません。・いつも親切で有難うございます。・担当職員がほぼ送迎係をされているようで中々お話が出来ません。</li> <li>・園の中に入ることもないのでよくわかりません。・外活動や体を動かすことには、できるだけ参加させたいと思っているので、その気持ちに添ってもらえると心強いです。・本人にあった計画であり、うれしく思います。よく見ているなあ。・段々、心が疲れてきた。10年居たらもう十分(今年で10年)・いつも手厚い支援をして頂き感謝しています。・コロナの影響もあるが、外出・体を動かす機械が減り運動不足気味。</li> </ul>							
		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？	19	8	14	1	1	・多くの人の利用の中、きちんとされていると思います。・分からない。・見る機会が無く分かりません。	不満との回答を頂いています。真摯に受け取らせていきます。	整理整頓に関しては定期的に整理することを共有しています。
	2	トイレなどの設備は使いやすいですか？	17	11	15	3	1	・本人曰く「くさい」 ・見る機会が無く分かりません。・汚れている事がよくある、汚いなあと思うことがある。	不満との回答を頂いています。真摯に受け取らせていきます。	トイレは汚れやすいために確認をしています
	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>未回答 1⇒7名 2⇒3名</li> <li>・以前のように事務所内に入ることがなく現状の把握が難しいです。</li> <li>・「〇〇なんです」「本当は〇〇で・・・」と後で云うのは止めて頂きたいなと思います。(例送迎・イベントの材料)・見ていないのでチェック不可。・玄関と事務所の間に設けられた扉・事務所の出入時の施錠は見ている側として気分の良いものではない。(致し方ない事情は理解できますが・・・)</li> </ul>							

		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？	29	14	8					食事に関して普通以上の評価を頂いており、それを励みに今後も満足のいく食事提供を行ってまいります。
	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	<p>・お昼の給食おいしかった。教えてくれることがあります。・苦手なものを伝えたら対応してくれるので嬉しい。・メニューのバランスが良く、バラエティーに富んだ大人の昼食だと満足しています。一日の栄養が十分摂れているかと思えます。・自分で色々交差しているようで嬉しいです。・家で作ることがない献立の日はうれしく思えます。毎日の献立を楽しみに見て出かけます。・できれば野菜類を増やしてほしい。・メインおかずを増やしてほしい。・キムチとわさびは嫌です。・バラエティーに富んだメニューご苦労様です。</p>							
		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？	17	13	18	1	1		不満との回答を頂いています。真摯に受け取ってまいります。	コロナ禍で情報提供が不十分であったことを反省して満足して頂ける提供を考えて行きます。
	2	意見や希望・要望を伝えやすいですか？	16	15	14	3	2		不満との回答を頂いています。真摯に受け取ってまいります。	コロナ禍で顔を合わせる機会の減少により、意見の聞き取りの機会がなかったことの反省を踏まえて連絡帳等を通じて意見を言いやすい環境に変えてまいります。
	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？	20	12	17		1		不満との回答を頂いています。真摯に受け取ってまいります。	丁寧な説明を行ってまいります
	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	<p>・週末、帰省時に施設のバスで送っていただいておりますが、連絡が必要な場合があります。バスに乗車される担当者の方の携帯番号を教えてください。・個人的なこともあり、今のままの提供だと思います。知ることがすべてではないと思っていますので、知らないで良い事もあると思います。何でも皆での考え方は良くないと常々思っています。・いつもありがとうございます。毎日、園に行く事に本人も家族も喜んでます。園でのトラブルもありますが、それに対する対応もよく考えられていますし、トラブルも成長の一つと捉えていきたいと思っています。今後もよろしく願います。・長くコロナ禍で園の中の状態が(環境について等)分からずにあります。支援内容も、社会情勢において徐々に緩和されてきていますので、活動や支援の面でお考え頂けるようお願いいたします。・子供が年間通じて休む事無く通園している事が親にとって一番だと。ありがたいと思ってます。・結果報告についての経緯・説明がなく、こちら側から質問しないと分からないことが多い。</p>							

ご協力ありがとうございました