

施設名	神戸聖生園
-----	-------

2024年度 満足度調査集計結果及び公表シート

調査期間

2024年10月1日～10月31日

配布数	58	回収数	50	回収率	86.2%
-----	----	-----	----	-----	-------

		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？	36	8	5	0	1			
	2	職員の対応に満足されていますか？	36	6	5	0	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	①園のせいで人生と運命をめちゃくちゃに狂わされた。この恨み忘れないからな ②明るく丁寧に接してもらっています ③親の気付かない細かい所までしっかりと報告して下さる 親の迷いなきような適切なアドバイスも提案も助言して下さり助かっている ④いろいろと気にかけて下さりいつも感謝しております。					①担当職員が聞き取りを実施しています。 ②③④いつもご利用ありがとうございます。		①担当職員が聞き取りを実施しましたが、詳細は不明でした。工賃にはご不満があるようで今後の支援として本人と話しをしていきます。 ②③④これからも丁寧な接遇を心掛けて行きます。
		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？	34	10	3	2	1			
	2	事業所の支援に満足されていますか？	25	12	9	0	1			
	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	①本人の尊厳が守られて穏やかにすごせる。食事のことも考えてもらってうれしく思っています。 ②外での作業がもう少しあるといいなと思います ③思わず事件に巻き込まれた時に相談できる弁護士さんがおられれば安心です ④以前からずっと言い続けているが体を動かす外出の機会を増やして欲しい 職員の手が足りない、コロナが・・・などと毎回同じ回答ばかりで変化がない					①今後も穏やかに過ごせる環境といってもらえるようにしていきます。 ②④外出活動はドライブ、地域清掃、気候の良い時期はグランドで運動をおこなっています。また、15時前に一部利用者は園前をウォーキングしています。 ③内容によりますが、施設賠償責任保険等を通じた対応が考えられます。		②④気候の良い時期に身体を動かす機会や外出（散歩、ドライブ等）を増やせるように工夫していきます。 ③加入保険会社等に確認します。
		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
	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？	21	13	7	3	1			

3、 環境について	2	トイレなどの設備は使いやすいですか？	22	6	10	4	3			
	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	①長らく欠席しています。給料（57円）も頂きありがとうございます。 ②いつもトイレの世話していただき感謝しています。 ③ロッカー室がせまい ④事業所内を確認する機会がない						①可能な範囲内で作業にも取り組んで、工賃が発生した分は皆さんに分配しています。 ②トイレについては個別になりますが必要な方の見守りや支援を行っています。 ③ロッカー室に限らず建物内の狭さがあります。	①必要な範囲内で継続します。ご利用継続ありがとうございます。 ②必要な個別支援を継続します。 ③ロッカー室は時間をずらすなど工夫していきます。

		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？	32	9	5	1	0			
	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	①本人が完食することが大切だと思っています。時間がかかったりして大変だと思います。 ②厨房の方とのやりとりもあるようで嬉しく思います。 ③おいしい食事をありがとうございます。 ④好き嫌いなく食べさせていただいているのでよこんでいます。 ⑤キムチと大根とわさびがいやです ⑥暑い中、厨房で食事を作って下さる職員さんありがとうございます。本人はおいしいよと満足です ⑦偏食があるため（特にパンが苦手）他のところは色々配慮いただいてとても満足しています					①～⑦ ・満足とのご意見ありがとうございます。 ・美味しく楽しい食事が提供できるようにしていきます。	①～⑦ ・皆様に満足いただける食事提供を継続します。	
		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？	24	16	7	0	1			
	2	意見や希望・要望を伝えやすいですか？	23	17	7	0	1			
	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？	24	16	7	0	1			
	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	①コロナ禍の情報提供はとても重要でした。 ②30年間余り園に行かないと言いだして慌てましたが園との協力で二カ月余りかかりましたが両方の努力、協力が大切だとつくづく感じました。 ③今冬のコロナ再来を考えますと情報のすみやかな開示をお願いします。 ④満足度調査の内容がどういう目的でされているのかよくわからない。利用者本人は回答できない、親は実際の状況を見ていないのでわからないので回答できない。満足度調査をするならもっと利用者のニーズなどを聞くことにした方がいいのではないかと思います。					①③感染症情報は逐一提供してまいります。 ②ご家庭と協力していきます。 ④ご意見ありがとうございます。よりよい満足度調査となるようにしていきます。	①③新型コロナウイルスやインフルエンザ等の発生時はタイムリーに情報発信していきます。 ②引き続きご家族とも協力して支援提供します。 ④神戸聖生園をご利用いただいている満足度をお聞きしたく実施していますが調査の難しさを感じながらとなっています。モニタリングで支援に関するニーズを把握させてもらっ	
		総合満足度	55.4	22.6	13.0	2.0	2.2			

ご協力ありがとうございました