

| | |
|-----|-------|
| 施設名 | 神戸友生園 |
|-----|-------|

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 18日 ~ 11月 10日

| | |
|-----|----|
| 配布数 | 43 |
|-----|----|

| | |
|-----|----|
| 回収数 | 33 |
|-----|----|

| | |
|-----|-------|
| 回収率 | 76.7% |
|-----|-------|

| | | 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? | 18 | 11 | 3 | 0 | 1 | | 昨年度の同調査より3ポイントダウンしました。『言葉使い』を常日頃からもっと意識した継続的な取り組みが必要と感じます。 | 『接遇』向上の意識を、キャンペーンの期間だけでなく、毎月レベルでも取り組みを行いたいと考えます。 |
| | 2 | 職員の対応に満足されていますか? | 18 | 12 | 1 | 1 | 1 | | 僅かとは言え、『不満』『やや不満』があることは反省し、『満足』が増えた事は励みとしたいです。 | 『職員の対応』の範囲も広いのですが、何に対する不満なのかを、日常の支援(関わり)の中からしっかりと抽出することが改善につながると考えます。 |
| | 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 | | | | | | | | |
| | | 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? | 14 | 13 | 3 | 1 | 1 | | 6%の『不満』に対して、支援計画作成が施設側の押し付け的になっていないかを見直す必要を感じます。 | 支援計画の事前面談の機会に、ご利用者の思いについて、今以上に丁寧な聞き取りをしたいと考えます。 |
| | 2 | 事業所の支援に満足されていますか? | 13 | 13 | 4 | 1 | 1 | | 神戸友生園も、ご利用者の高齢化、障害の重度化が進みつつあり、個々のご利用者にとって本当に必要な支援を提供できるような取り組みを心掛けたいです。 | ご利用者の普段の生活を含めた変化に注意を払い、関係機関との連携を今迄以上に密に行いたいと考えます。 |
| | 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 | | | | | | | | |

| | | 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？ | 13 | 11 | 6 | 4 | 0 | | 現在のコロナ禍において衛生面の徹底は不可欠ですし、整理整頓は作業効率の向上と事故防止に関わる事なので、しっかり取組みたいです。 | 現在の職員体制でも一定の水準を保てるような仕組みを構築したいと考えます。 |
| | 2 | トイレなどの設備は使いやすいですか？ | 15 | 16 | 0 | 1 | 1 | 少しのホコリまでは言わないが、溜まっています。 | 毎日掃除を行っているが、行き届いていない所があることは否めません。 | 全員での日々の掃除の方法を見直し、絶えず気を付けて行きたいと考えます。 |
| | 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 | | | | | | | | |
| | | 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？ | 13 | 14 | 1 | 2 | 1 | | 諸般の事情により家族会を解散（形を変えて継続）した事もあり、今迄以上の情報提供に努める必要があるものの、思うように情報発信出来ず仕舞いであった。 | 今後の情報提供としてはSNS等を利用した発信も視野に入れて検討します。 |
| | 2 | 意見や希望・要望を伝えやすいですか？ | 16 | 12 | 3 | 1 | 1 | | 職員が日々の仕事に追われて、バタバタとしている事が、ご利用者が話しかけにくい雰囲気を作っている一因であると感じます。 | ご利用者にしっかりと向き合う事が支援の根幹であることの認識を深くするための内部研修の開催や自己研鑽に努めます。 |
| | 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？ | 14 | 9 | 6 | 2 | 1 | | 上記同様、職員の余裕のなさが、満足度の低さにつながっている可能性はあります。 | 全てにおいて、解り易い説明の仕方を心掛ける事と、職員の忙しさがご利用者へのしわ寄せとならないよう支援の在り方を再度考えます。 |
| | 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 | | | | | | | | |
| | | 総合満足度 | 36.5 | 30.3 | 7.4 | 3.5 | 2.2 | | | |

ご協力ありがとうございました