

施設名	グループホームのぞみ
-----	------------

2023年度 満足度調査集計結果及び公表シート

調査期間

2023年11月1日～11月30日

配布数	8
-----	---

回収数	7
-----	---

回収率	87.5%
-----	-------

		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？	3	2	1	1	0	職員の言葉づかいに不満を感じている方がいる	・職員体制の変更に伴い、概ねできていると思うが、ご家族・ご本人に不満を感じさせるのではと心配する職員は存在する。	・全職員にアンケートの結果を伝え、反省を促します。 ・受け答えや日頃の対応時に使う言葉について見直す研修時間を考えます。
	2	職員の対応に満足されていますか？	3	2	2	0	0	職員全ての対応に満足されていない	・概ねできていると思うが、個人能力や対応経験によって差が生じることはある程度仕方ない。	・気持ちよく支援(対応)に当たれるよう接遇についての研修時間を持つようにします。
	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？	3	0	3	1	0	個別支援計画の内容について不満を感じている方がいる	・計画の内容としては、細かな支援には言及出来ていない、そうしたことから満足していない(分かりにくい)のかもかもしれない。	・意見をいただいたご家族の方にやや不満の理由を伺わせてさせていただき、支援計画のブラッシュアップを図ります。
	2	事業所の支援に満足されていますか？	3	1	3	0	0	概ね満足している	・日々の支援に於いては適切に提供され職員個々で気付いた事柄においても共有が出来ていると思います。	・日々の支援提供に満足することなく、ご家族やご本人の意向に沿ったより良い支援とは何か、提供出来ないかについて考えます。
	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？	4	2	1	0	0	概ね満足している	・整理整頓・衛生環境等についてはしっかり実践できていると思います。	・利用者、ご家族目線に立った整理や衛生面のアピールに努めます。
	2	トイレなどの設備は使いやすいですか？	4	2	1	0	0	概ね満足している	・設備的にはこれ以上に望めるものはないとはいいます。	・排泄物を扱う場所であり、感染症等のリスクもあることから特に気を付けたいと思います。
	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	・いつもきれいで快適に過ごせていると思います。 ・風呂場に手すりを追加していただき、浴槽への出入りがより安全に出来るようになりました。感謝です。						・以前のご要望にあった手摺りの増設を行っています。	・今後も、必要な設備や気付きに対しご意見を参考に改善・改修を図り、より良い住環境の提供に取り組みたいと思います。

		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？	3	1	2	0	0	無回答1	・概ねバランスの取れた食事が提供出来ていると感じてくださっているように思います。	・メニューによっては、プラス一品の工夫を行う等職員の工夫も生かされていると思います。
	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・いつもきれいで快適に過ごせていると思います。</li> <li>・朝食がパンの時、飲み物が冷たいお茶しか出てこない。温かいコーヒーか紅茶を出してほしい。</li> </ul>					<ul style="list-style-type: none"> <li>・パン食の際、コーヒーをお出ししています。お茶しか出ないのは勘違いではないかと思っています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・気分によって飲み物が選択できるようになると満足度も上がるのではないかと思いますので、メニュー表などで意向を伺うよう工夫します。</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
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？	3	1	2	1	0	情報提供に不満を感じている方がいる	・日々の様子は連絡帳を通して行つため、記載内容・説明に限度があり、知りたい情報がないとの訴えではないかと思っています	・週末帰省を行う方にとっては、タイムリーな情報提供にならないため、直接お電話で伝えるよう心掛けます。
	2	意見や希望・要望を伝えやすいですか？	3	2	2	0	0	概ね満足している	・急な対応や変更に対しても、柔軟に対応させていただいていると思います。	・出来ないと決めてしまう前に、やってみよう、出来るかもしれないとの考えに基づき、積極的に希望をお聞きするよういたします。
	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？	3	2	2	0	0	概ね満足している	・体調不調や感染症に罹患した際などは、事業所の意向と共にご家族の判断を尊重して対応しています。	・今後ご家庭の状況やご本人の障害特性を踏まえた適切な支援を提供いたします。
	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	45.7	21.4	27.1	4.3	0.0			

ご協力ありがとうございました