

施設名	恵生園
-----	-----

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15日～11月15日

配布数	62
-----	----

回収数	59
-----	----

回収率	95.2%
-----	-------

		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？	18	8	25	4	3	・早口でたくさんをを一言に言う人がいてわかりづらい。 ・人によるが、言葉遣いがきつい人がある。	・全体的にみると比較的言葉遣いは丁寧であると思いますが、時々、言葉遣いがきつくなる職員がいることも事実である。	・言葉遣いがきつくなる職員には、その都度、注意を促していきます。
	2	職員の対応に満足されていますか？	21	8	22	4	3	・相談をした時に支援員の対応が「少し様子を見ましょう。」と言われる。答えがすぐに欲しい。	・ご利用者の訴えに対してすぐに対応できていないことが、不満につながっています。	・すぐに対応が出来ない場合は、なぜ、出来ないのかを理由をきちんと分かり易い言葉でお伝えするようにします。
	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	<ul style="list-style-type: none"> ・色々な職員と話がしたい。 ・声をかけてくれる職員がいてうれしい。 						・個々の支援が増えたことでゆっくりと話をする時間をとることが出来にくくなっている	・業務の工夫を行い、担当利用者と話が出来る時間の確保を行う。
		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？	21	15	19	2	2	・仕方ないことだが、同じような内容ばかりになってしまっている。	・長期利用のご利用者に関して、個別支援計画の内容がマンネリ化している。	・本人の意向だけでなく、生活の様子や体調面等様々な視点からご利用者を観察できるように職員の育成を行っていく。
	2	事業所の支援に満足されていますか？	28	5	19	5	2	・買い物にもっと行きたい。	・コロナ禍で外出や外部の方と出会う機会が減っています。	・コロナの状況を見ながら買い物の支援を行っています。 また、コロナで時間の短縮していた生産活動や日中活動も少しずつもとに戻しています。
	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"> ・風呂の回数が少なくなった。 						・ご利用者のADL低下により、入浴以外の支援に今まで以上の支援員が必要になっている。安全な支援を行うために入浴回数を減らさざるを得なくなった。	・回数が減った分、支援内容の充実を図っていく。
		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
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？	26	8	16	7	2	・便座に便がついていることがある ・トイレの床が濡れている時がある。	・男性利用者でトイレを汚してしまう方が増えてきています。今まで、出来ていたことがうまく出来なくなってきています。	・汚れに気付いた際には、掃除をするように職員に伝えていきます。
	2	トイレなどの設備は使いやすいですか？	32	4	12	9	2	・車椅子用のトイレの数を増やしてほしい。	・ご利用者のADLの低下により、車いすを使用する方が増えてきており、車いす用のトイレが空いていないことがよくあります。	・車いす用のトイレをすぐに増やすことは困難。今後の課題としてどうすればよいか検討が必要。
	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"> ・入っていないのにトイレのドアが閉まっている時がある。 ・夜間のトイレの音の閉まる音を静かにしてほしい。 ・園周辺の路面がでこぼこしている ・同室者の声が大きくて寝られない。 						・恵生園のルールを能力的に理解が難しいご利用者の方が増えている。その上、施設設備や居住環境等のハード面で新しい施設に比べて不便さがある。	・ルールの理解が難しいご利用者に対しては、支援方法で改善できないか検討を行う。ハード面に関しては、できる所から改善を行っていく。

		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？	37	7	10	4	1	・食事おいしいです。・ご飯が少し硬い。 ・希望メニューの回数を増やしてほしい。 ・佃煮、デザート、肉メニュー、ラーメンの回数を増やしてほしい。	・個々のご利用者の細かな好みを聞いているため、満足度は高めです。しかし、好きなメニューを増やしてほしいという要望が多くみられました。	・毎月、ご利用者を交えて日清との会議を行っている為、その際に今回出た意見を挙げたいと思います。
	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	・席に着いてからご飯をいれてほしい。						・支援が必要な利用者が増えたことによって、ご利用者が来られる前にご飯を入れてしまっている時がある。	・ご利用者が来られてからご飯をお茶碗に入れるように周知を行う。
		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？	29	4	15	8	2	・耳が聞こえにくい目が見えにくいからしっかり伝えてほしい。 ・放送の音が聞こえにくい職員がいる。 ・無回答1	・目や耳が不自由な利用者が多くいる現状であるが、わかりやすく伝えるという意識が薄い。	・わかりやすく、聞き取りやすく伝えるように周知を行っていく。
	2	意見や希望・要望を伝えやすいですか？	28	9	12	6	2	・自分の話を聞いてくれない職員がいる。 ・伝えにくい職員がいる。 ・無回答2	・以前に比べてご利用者への支援増でゆっくりと話を聞く時間が持たなくなってきた。	・すぐに対応できない時は、時間が出来たときに話を聞くなど、職員に対応方法の周知を行う
	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？	27	7	15	6	3	・大きくはっきりと話してほしい。 ・無回答1	・耳が不自由な利用者が増えてきている。	・情報を伝える時には、大きな声ではっきりと伝えるように周知していく。
	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	・地元の情報が知りたい。						・広報紙などは事務所前に自由に見ていただけるように置いている。	・知りたい情報については、ご利用者個々に違うため、個別に対応を行っていく。
		総合満足度	45.3	12.7	28.0	9.3	3.7			

ご協力ありがとうございました