

施設名	恵生園
-----	-----

2023年度 満足度調査集計結果及び公表シート

調査期間 023年 10 月 1 日～ 11 月 30 日

配布数	60
-----	----

回収数	55
-----	----

回収率	91.7%
-----	-------

		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？	17	11	21	4	2	・優しく言ってくれない ・挨拶をしても返事を返してくれない人がいる	・ご利用者に対して、概ねの職員は接遇が守られている。経験年数の長い職員が、慣れから言葉の乱れがある。	・再度、接遇について研修を行う
	2	職員の対応に満足されていますか？	16	13	22	2	2	・丁寧な人もいるが、雑な人もいる ・換気をした後、窓をきちんと閉めてくれない人がいる ・聞き返されるのが嫌	・概ね丁寧な支援が出来ているが、細かいところまで気づける職員が少ない。	・支援マニュアルを再確認する。 ・支援ミーティングで支援方法の改善について検討を行う。
	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	・コールを押しても職員が来てくれない。							・コールが重なったときなど、対応が遅れる事はあるが、必ず対応している
		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？	25	9	21	0	0	・計画に満足しているが、もう年なのであまり目標がない。	・支援計画作成時に担当ご利用者とモニタリングを実施し、課題やニーズの把握を行っている。	・ご本人の状況を見ながら無理のない計画を立てていく。
	2	事業所の支援に満足されていますか？	27	9	18	1	0		・概ね満足していただいている。	
	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	・目が見えないので途中で支援がする人が変わったらそのことを伝えてほしい。							・視覚障害者の方が多いが、施設としてそのような方々への統一した支援が十分にできていない。
		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？	27	9	18	1	0		・事業所内（共有スペース）は業者が清掃を実施している。	
	2	トイレなどの設備は使いやすいですか？	33	10	6	6	0	・狭い	・車椅子用のトイレのスペースは十分に確保されているが、トイレ全体で見ると車椅子のご利用者にとっては狭いと思う。	・トイレの改修を行うには、費用と時間がかかるため、すぐには改善は難しい。予算を考慮し、改善に向けて検討していく。
	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	・トイレを増やしてほしい。 ・車いす用のトイレを増やしてほしい。 ・トイレトーパーがない時がある。 ・片づけを手伝ってほしい。 ・トイレを綺麗にしてほしい。						・痰を吐く利用者をどうにかしてほしい。	

		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
4、食事について	1	食事の内容に満足されていますか？	26	11	13	3	2	<ul style="list-style-type: none"> 好き嫌いに対応してもらっている。 量が少ない。 味はおいしいけど苦手なものが出る。 	<ul style="list-style-type: none"> やや不満、不満と答えられたご利用者は、療養食や減塩食の対象の方であった。制限があるため、不満があるようである。 	<ul style="list-style-type: none"> ご利用者の要望には極力応えていくが、健康管理のため、ご利用者によっては要望を聴くのが難しい事もある。
	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								
		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？	22	7	18	8	0	<ul style="list-style-type: none"> 放送が聞こえにくいことがある 	<ul style="list-style-type: none"> 高齢化のため、耳の聞こえにくいご利用者が増えている。放送で聞こえにくいことは、個別で伝えることも行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 重要なことは、個別に伝えるように工夫をしている。
	2	意見や希望・要望を伝えやすいですか？	20	13	18	2	2	<ul style="list-style-type: none"> たまには職員と一緒にリハビリしたい。 自分が言いたいことを忘れてしまう。 	<ul style="list-style-type: none"> やや不満・不満と答えられたご利用者については、普段から自分の要望をしっかりと職員に言われているが、施設として対応が難しいことを言われることが多いため、要望をお断りすることがある。 	<ul style="list-style-type: none"> 職員と一緒にしたいという意見があるため、可能な限り答えていく。
	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？	21	9	21	4	0	<ul style="list-style-type: none"> 看護師の説明に不満がある。 職員が使う言葉が難しく理解できないことがある。 	<ul style="list-style-type: none"> ご利用者が職員の説明を理解できていない。（障害への配慮ができていない欠けている事がある） 	<ul style="list-style-type: none"> ご利用者の理解度や障害特性に合わせた説明を行うよう心掛ける。
	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	<ul style="list-style-type: none"> 率直な意見を言うと、言っても無駄なのかとがっかりして言えない。 							<ul style="list-style-type: none"> 意見を言ってもらってもその方の病気や症状などで対応ができない場合がある。そのことを説明しても理解が求められないこともある。
		総合満足度	42.5	18.4	32.0	5.6	1.5			

ご協力ありがとうございました