

施設名	恵生園
-----	-----

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 9 月 1 日～ 10 月 20 日

配布数	60
-----	----

回収数	56
-----	----

回収率	93.3%
-----	-------

		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？	20	10	17	1	3	無回答5名 ゆっくり話してほしい 一部の職員の話し方が嫌	概ね満足していただけているが、一部の職員の言葉使いが良くない。	接遇研修を通して再度、ご利用者への言葉使いについて気を付けてほしいことを周知していく
	2	職員の対応に満足されていますか？	22	11	16	1	1	無回答5名 用事が済むとすぐにどこかに行ってしまう	概ね満足していただけている。業務や他利用者の対応があるため、ご利用者1人に関わる時間が短い。	個別での関わりを積極的にもっていただくように職員に周知していく。特に担当利用者がいる職員は業務分担等で配慮を行う。
	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	もっと話したい。 わかりやすく話してほしい。							経験年数や障害の理解が職員によって差があるため、言葉使いだけでなく個々の障害特性にあった対応ができていない。
		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
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	10	20	0	0	無回答5名 担当職員と相談して作成できている よくわからない	概ね満足していただけている。	個別支援計画が何かわかっていないご利用者がいるので、わかりやすく説明をしていく必要がある。
	2	事業所の支援に満足されていますか？	25	9	15	2	1	無回答4名 ご意見の記載なし	概ね満足していただけている	やや不満・不満と答えられた方がいるが、その方たちからのご意見がありませんでした。どのご利用者に対しても何に不満があるのかきちんと伝えていただける関係作りが必要。
	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？	29	10	11	1	1	無回答4名	概ね満足していただいている。	
	2	トイレなどの設備は使いやすいですか？	27	7	11	5	1	無回答5名 トイレが水漏れする トイレの数が少ない	概ね満足していただいている。 トイレがよく壊れるため、使用できるトイレが少ない時がある。	トイレが故障した際には、すぐに修理業者に修理を依頼する。
	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	風呂場のお湯がぬるい時がある。 冬場は週3回入浴したい。							施設利用者全体のADLの低下と週末の職員確保が困難であるため、週2回の入浴となっている。

		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
4、食事について	1	食事の内容に満足されていますか？	23	13	13	2	0	無回答5名 ご意見の記入なし	概ね満足していただいています。	
	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>・とてもおいしいです。</li> <li>・量が少ない</li> <li>・レンコン・焼き魚がかたい</li> <li>・バランスが取れている食事だと思います。</li> </ul>						食事量については、病気の関係で摂取カロリーが決まっているご利用者もおられるため、要望に応えることが難しい。	レンコン・焼き魚など固いものについては、施設の給食委員会で調理の改善を検討します。
		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	7	18	3	0	無回答4名 放送が聞こえにくい 点字本が少ない	概ね満足していただいています。	放送が聞こえにくいことに関しては、大きな声ではっきり、ゆっくりと放送してもらう様に職員間で周知をします。
	2	意見や希望・要望を伝えやすいですか？	17	10	18	6	1	無回答4名 言っても聞いてもらえないと思う。	他の項目に比べて満足の割合が少ないで	言っても聞いてもらえないと思わせてしまっている状況があることが問題ですので、職員にこのような意見が出ていることを周知してもらい、ご利用者の話を聞いていただくようにします。
	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？	21	12	17	2	0	無回答4名 聞こえにくい時があるので、大きな声で話してほしい	概ね満足していただいています。	ご利用者の障害特性に合わせた伝え方をしてもらうように職員に周知します。
	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・放送してくれるのでわかりやすい。</li> <li>・もう少しわかりやすい方法を考えてほしい。</li> </ul>							
総合満足度			40.9	17.7	27.9	4.1	1.4			

ご協力ありがとうございました