

|     |     |
|-----|-----|
| 施設名 | 真生園 |
|-----|-----|

2023年度 満足度調査集計結果及び公表シート

調査期間 2023年 11月 1日～ 12月 31日

|     |    |     |    |     |       |
|-----|----|-----|----|-----|-------|
| 配布数 | 56 | 回収数 | 50 | 回収率 | 89.3% |
|-----|----|-----|----|-----|-------|

※回答が出来ない、不明などで空白での回答数はご意見集約欄の、カッコ内の数字にて表記しています。

|                            |   | 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  |
|----------------------------|---|--------------------------------------|---|------|------|------|-----|---|---|--|
| 1、<br>接遇<br>(職員の<br>接し方)   | 1 | 職員の言葉づかいに満足されていますか?                  | 18  | 8    | 11   | 2    | 4   | (6)<br>・そんなに丁寧にせんでもいいと思う<br>・言葉遣いの悪い職員がいる<br>・人によって違う、気分によっても違う                                       | 利用者に対する言葉遣い、接遇について課題がある   | 接遇研修の計画と実施   |
|                            | 2 | 職員の対応に満足されていますか?                     | 13  | 9    | 11   | 7    | 3   | (6)<br>・全員では無いが対応等不満な職員がいる<br>・対応時態度が悪い職員がいる  | 一部の職員の態度が悪く、利用者の不快な思いをさせている   | 不適切ケア・虐待の研修の計画と実施  |
|                            | 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"> <li>・頼んだことをちゃんと覚えてほしい</li> <li>・接遇の学習会を定期的に職員にして欲しい</li> <li>・慌ただしい、焦らされる、ゆっくり対応してほしい</li> </ul>   |      |      |      |     | ・対応が遅い時がある  | 接遇、虐待の研修は実施しているがまだ利用者から不満の声が上がっている  | 研修で学んだ事を実践出来るように、周知、呼びかけを行う  |
|                            |   | 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、<br>支援<br>内容             | 1 | 個別支援計画の内容に満足されていますか?                 | 19  | 6    | 6    | 4    | 3   | (12)<br>・個別支援計画の内容を実施してくれない   | 社会資源の活用が前年同様難しい<br>前年より未回答が増えている  | モニタリングによる支援計画の修正   |
|                            | 2 | 事業所の支援に満足されていますか?                    | 17  | 6    | 6    | 5    | 8   | (8)<br>・細かい所で融通が利かない<br>・感染症の対応があるが、3年間外出が出来ていない  | 外出の希望は多く聞きますが、感染症対応や予防の為あまり外出支援が出来ていない  | 感染状況を把握し、可能な限り外出の希望に添えるように対応する   |
|                            | 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       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナから制限が多く刺激が少ない</li> <li>・買い物代行の曜日を固定して欲しい</li> <li>・帰省がしたい</li> </ul>   |      |      |      |     | ・爪切りをして欲しい<br>・曜日によって職員数が多い日と少ない日が極端  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・感染症対策を継続中であり、外出や外泊が制限されている</li> <li>・パート勤務職員の加減で平日、土日の職員数が極端に違って来る</li> </ul>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・感染症対策は地域の状況をみて判断する</li> <li>・土日はどうしても少なくなってしまうので利用者へ説明し、理解を得る</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  |
| 3、<br>環境<br>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?         | 23  | 7    | 5    | 1    | 5   | (9)<br>・掃除した後なのにゴミが落ちていた<br>・細かい所まで掃除出来ない   | 清掃は、概ね清掃業務職員に任せている  | 支援員、清掃業務職員と環境整備を行う   |
|                            | 2 | トイレなどの設備は使いやすいですか?                   | 16  | 7    | 5    | 4    | 0   | (18)<br>・シャワーの温度が定まらない  | ・設備の不具合や利用者の意見は随時受け付けている  | ・設備の不具合が見つかった際は迅速に修理、修繕を行う   |
|                            | 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"> <li>・ほうきが倒れていても片付ける職員がいないので、気にしてほしい</li> <li>・シーツ交換後、コール等置いてあった場所に戻してほしい</li> <li>・カメムシ退治が出来るものを準備してほしい</li> <li>・風通しが悪い。電気位置が悪い為暗い。パルコニーの下が怖い、扉の建付けが悪い。収納少ない</li> </ul>     |      |      |      |     | ・居室の水道のお湯が出ない   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・片付けや整理整頓が不十分であり、居室の乱れ目につく。(南寮)</li> <li>・施設のハード面については検討が必要</li> </ul>                     | 居室環境の整備  |
|                            |   | 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、<br>食事<br>について           | 1 | 食事の内容に満足されていますか?                     | 23  | 9    | 6    | 4    | 3   | (5)<br>・量が多い<br>・分厚い肉、揚げ物が食べたい<br>・魚が多すぎる<br>・味が濃い時がある<br>・魚は変わったアレンジは嫌(焼き魚がいい)<br>・肉と魚をまんべんなく提供してほしい | 毎月食事委員会を開催し利用者の意見を取り入れている   | 引き続き毎月の委員会を開催  |
|                            | 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>・状況に応じて対応して下さっている</li> <li>・年齢層が違う為、歳をとっている自分は食べない物が多い</li> <li>・普通食の人まで「かまぼこ、こんにゃく」等、やわらかいものにしないでほしい</li> <li>・職員も普段餅を食べないのか。餅が食べたい</li> <li>・酢の物が酸っぱすぎる時がある</li> </ul> |      |      |      |     |   | 毎月食事委員会を開催し利用者の意見を取り入れている   | 引き続き毎月の委員会を開催  |
|                            |   | 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、<br>情報<br>提供、<br>説明<br>等 | 1 | 事業所からの情報提供に満足していますか?                 | 18  | 9    | 6    | 4    | 2   | (11)<br>・放送が聞こえにくい時がある  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・懇談会時、次月の予定を報告</li> <li>・毎朝、本日の予定等放送している</li> </ul>  | 放送の際はゆっくり大きな声で放送する事を心掛ける   |
|                            | 2 | 意見や希望・要望を伝えやすいですか?                   | 15  | 5    | 8    | 7    | 6   | (9)   | 職員の慌ただしい様子を見ている利用者は、職員に頼み事をしにくい   | 廊下を走ったり、忙しくても態度や言葉が乱れないように、研修などで学習する   |
|                            | 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?       | 16  | 6    | 12   | 1    | 2   | (13)<br>・担当と話す時がほとんど無い  |   | 個別の時間を確保し、ご利用者の声を聞く時間を作れるようにする   |
|                            | 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"> <li>・懇談会で伝えているが意見が伝わりにくい</li> <li>・掲示板の文字が小さくて読めない</li> <li>・予定や情報を当日に知ることがある</li> </ul>   |      |      |      |     |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・懇談会に力を入れてなく随時お話を受け付ける</li> <li>・掲示板の文字を大きくして対応する</li> <li>・急遽予定や時間の変更する事もあるのでは</li> </ul> |  |
| 総合満足度                      |   |                                      | 35.6  | 14.4 | 15.2 | 7.8  | 7.2 |   |   |  |

ご協力ありがとうございました