施設名	真生園

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　11月　1日～　12月　1日**

配布数	39	回収数	39	回収率	100.0%

意見集約のカッコ内数字は、同意見の数です。

		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、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？	10	6	16	3	4	・悪い言葉遣いの職員がいる。　・特定職員の声掛けが怖い。 ・丁寧な言葉を使って欲しい。　・怖い話し方をする人がいる。 ・偉そうに言われることがある。　・人に寄りけり。	言葉遣いの荒さや、威圧感を利用者に与えてしまっている一方で、親しみとして敬称など利用者と職員の関係性として馴れ合いのようになっている部分もある。	支援時の自身の行動や言動を振り返る内部研修を行う。
	2	職員の対応に満足されていますか？	9	8	9	6	7	・朝の歯磨きをしてくれない(担当職員)。　・怖い。 ・全員でないが雑に思う。　・休憩時間にコールを押すのが気を遣う。 ・コールをしても無言で対応してくれない人がいる。 ・入浴の着替えをちゃんとしてもらえない。 ・職員が業務に追われ支援が荒くなってしまう。	「●●してくれない」という内容は、職員としての質の部分と業務内でやむなく対応できなかった2パターンあると思われる。	寮会議の議題として改善方法を確認する。
	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						・職員ファーストを感じる。それが若い職員にも伝播している。　・以前は無理でも検討したうえで返答があった。 ・職員のしんどさが優先されている(離職者を増やさない為もあると思うが) ・悪いことをした利用者がいる時はもっと怒った方が良い。 ・対応を統一してほしい。　・優しく対応してほしい。もう少し話を聴いてほしい。 ・南寮の職員で挨拶してくれない人がいる。　・すぐにコールに対応してくれる人もいれば、そうでない人もいる。	職員の減少(利用者も減っている現状ではあるものの)や、業務上の応対方法で、利用者側に気を遣わせてしまっている現状がある。	言葉遣いを苦情として挙がっている案件がある事を職員に周知する。
		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？	11	7	17	1	3	・覚えていない。 ・実施してもらえていない。 ・頼みたい事を頼みにくい。	モニタリングや支援計画を実施、作成した「だけ」になってしまっており、その後の働きかけや十分な説明ができていない。 実家への外出など、しっかりとした計画のもと、実施できている内容もある。	モニタリングによる支援計画の修正を行う。
	2	事業所の支援に満足されていますか？	12	7	11	7	2	・男性利用者が多いのが嫌。 ・忙しくされていて職員に余裕が無い。 ・外出に関してなど、リスクを踏まえて「●●しないでください」と言われると何もしたくなくなる。	感染症予防対策もあり、外出などの各対応にかなり不満が溜まっている利用者がいる。	感染症の動向を踏まえながら、外出(買物)支援を計画する。
	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						・リハビリをやるとなっていたが急になくなった。 ・担当職員が変わると毎年やってくれる範囲が違う(買い物など)。 ・入浴は週3で入りたい。(2)　・出かけたい。パチンコに行きたい。 ・単独で外出に行けていた事を思うと、今外出OKになっても職員に付いてこられるなら行かない方が良いと思ってしまう。	リハビリや、個別対応など、こちらも働きかけや統一した支援が十分に実施できていない。 入浴、保清の希望に関して意見が挙がっている。	入浴に関しては全介助の方が増加しており、回数の増は困難。夏場等希望者には清拭を検討する。
		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
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？	10	10	11	5	3	・トイレの匂いが気になる。・カーテンと床の汚れがすごい。 ・居室の整理がされていない。　・どこも汚い。 ・掃除職員が掃除した後もホコリが気になる。 ・掃除職員はちゃんとされているのか。	掃除や整頓に関しては特に男性(職員)寮で、衛生面において意識づけが必要である。	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？	5	12	20	1	1	・トイレチェアが新しくなってありがたい。 ・慣れていて使いやすい。　・匂いがマシになった。 ・床が濡れていて怖い。足が滑る。 ・ウォシュレットが作動しない所がある。	トイレチェア新調、床の滑り止めなど、既に対応している。洗面台やハード面の不具合は都度、整備依頼している。	清掃時に床は水洗いをする日があるが、乾燥時間を踏まえた時間帯に実施する。
	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						・お風呂場が寒い ・以前よりは清掃や木の剪定等、良くなったと思います。	掃除(職員)はちゃんとされているのかという意見がある一方で、以前よりは良くなったという意見も聞かれる。	利用者より要望や気付きが聞かれた際には、早急に環境整備を行う。
		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
4、食事について	1	食事の内容に満足されていますか？	14	6	11	6	2	・食事形態に不満。 (自分の嚥下能力的に難しいのも分かっている) ・量が物足りない。(2)　・量を減らしてほしい。 ・朝のメニューがマンネリ化している。　・美味しいです。	利用者のADLの低下がみられ、それに伴った食事形態の低下もあるが、嚥下食の味や見た目を受け入れずらい利用者もいる。 その中でソフト食の導入の検討などもすすめられている。	ソフト食に対する拒否感を示される利用者もあるが、試食等を通じて段階的に導入する。
	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						・美味しく食べさせてもらっている。　・個人的に味が濃い薄いは気になったことはない。 ・食事の選択メニューは施設のウリだと思う。　・美味しい時と、そうでない時がある。 ・ソフト食を取り入れても良いが自分は食べたくない。 ・味が濃い。(3)　・魚が多い。　・インスタント麺が食べたい。	味の濃い薄い、形態、希望されるもの、それぞれの嗜好によるものであるが、厨房も定期的にカップ麺や、テーマ食として地域の名物料理の提供など工夫されている。	食事委員会を通じて、特色ある献立を提供する。
		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
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？	10	4	19	4	2	・朝の放送で特定の内容が無くなった。(利用者に関係なくても職員の出張なども放送してほしい。課長が不在で出金依頼が出来ないなど把握できるため) ・朝の放送が聞こえづらい。(2) ・直前に言われることがある。　・答えが返ってくるのが遅い。 ・情報提供をもっとスムーズにして欲しい。	利用者ごとに欲しい情報、気になる情報が違う部分もあるが、日課、予定など放送者によっても内容がマチマチな事がある。 情報提供の場として、月に1度の懇談会は実施している。	放送内容を改善する(次週の予定等も含め)等、分かり易く伝える配慮を行う。
	2	意見や希望・要望を伝えやすいですか？	10	2	15	9	3	・聞いてくれない。　・伝えにくい。・希望が通らない。 ・担当職員によって違う。もっと関わって欲しいと思う担当職員もいる。 ・上の人に直接言うので伝えやすい。 ・職員が忙しそうで伝えにくい。(4)	接遇面での現状と同じく、利用者側から要望を伝えにくい状態がある。	直ぐに話ができない場合は、時間を後に確保する等の返答を行う。
	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？	11	5	17	4	2	・たまに分からない事がある。	何でも相談の返答など行えている事もあるが、時間があいてしまっている事もある。	説明、返答は時間を空けないように、担当レベルで解決しない案件は上司へ相談し確実に返答する。
	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						・職員間で申し送りができているのか疑問な時がある。・音楽サークルに行きたい。・遠くへ行きたい。・外出や買い物に行きたい。(11)　・外の友達を呼びたい。・もう少し職員に向上心があっても良いと思う。頭を使う問題がしたい(クイズ大会に出たい)。・日帰り旅行に行きたい。・ケーキを食べに行きたい。・あったかプラザ以外の外食がしたい。　・職員と利用者のグループを決めて野菜作りや外出をしたい。・働き方にもよるが勤務時間が1分1秒でも過ぎるとダメ、イヤと思う職員もいる。でも仕方ないと思う。	感染症予防対策もあり、外出や外食に関する希望がとても多い。	今年度は帰省支援等を実施したが、一部の利用者の方に留まった。
		総合満足度	26.2	17.2	37.4	11.8	7.4			

ご協力ありがとうございました