

施設名	真生園
-----	-----

2021年度 満足度調査集計結果及び公表シート

調査期間

2021年10月1日～11月30日

配布数	59
-----	----

回収数	54
-----	----

回収率	91.5%
-----	-------

		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？	32	10	9	3	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>言葉遣いが悪い職員もいる。</li> <li>もう少し優しい言葉で接してほしい。×5</li> <li>利用者を公平に扱ってほしい。差別している。</li> <li>もう少し話を聞いてほしい。</li> </ul>		
	2	職員の対応に満足されていますか？	32	11	7	1	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>対応が悪い職員もいる。×2</li> </ul>		
	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>職員により様々</li> <li>何も言わずに入室してくるのは勘弁してほしい。（排便中等）</li> <li>優しい</li> </ul>						ご指摘の通り、適切な対応ができる職員もいれば、不十分な職員もいる。	接遇アップキャンペーンの取り組みやキャリアパス評価と面談を通じての指摘、対人援助の研修を実施する等を継続して改善を図っていく。
		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
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？	30	11	12	0	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>どんな支援計画かよく分からない。</li> </ul>	担当職員が利用者または家族に聞き取りを行い、それを反映した支援計画を作成している。	担当支援員の方から支援計画の内容を説明するようにする。
	2	事業所の支援に満足されていますか？	27	13	12	2	1			
	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>返事が返ってこない。</li> <li>もう少し利用者の気持ちをくみ取ってほしい。</li> <li>不在中に入室されるのは嫌だ。</li> <li>あいさつをしても返ってこない。</li> </ul>						ご指摘の内容を何でも相談で受けたい、ケア記録にも上がっている内容の為、情報共有を行っている。	左記の内容で情報共有を行っており、防止の為の注意意識を持つように啓発を行っている。
		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
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	14	9	1	1		整理整頓が不十分なユニットもある。	ユニット毎に整理整頓の呼びかけを行い、各職員に意識付ける。
	2	トイレなどの設備は使いやすいですか？	21	11	11	3	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>低いトイレを2か所にしてほしい。</li> <li>冷暖房の使い方に疑問を持つ。</li> <li>虫が多い。</li> <li>長時間トイレを使用する利用者があり、使えない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>昨年度、男女共に部分改修を行っている。</li> <li>冷暖房の使用は、使用基準を設け、それを元に使用している。</li> </ul>	
	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								

		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？	28	12	10	1	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>もう少し和食が食べたい。</li> <li>量が多い。</li> <li>年をとってきたので、あっさりしたものにしてほしい。</li> </ul>		
	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>同じようなメニューが多いので増やしてほしい。×2</li> <li>水曜日のおやつをバラエティー豊かにしてほしい。</li> <li>食事が熱すぎる時がある。</li> <li>温かいおかずが食べたい。</li> <li>たまに味が濃い時がある。</li> </ul>					比較的、高評価を頂いていると見ている。利用者さんからの食事に対する期待も高く、その分多くの意見を頂いたと考える。	自施設で運営している厨房であり、料理方法等、融通が利いていると見ている。普通食以外のメニューも工夫を凝らしており、今後もサービスを継続していく。	
		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
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？	28	14	8	1	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>聞こえにくい。</li> </ul>		
	2	意見や希望・要望を伝えやすいですか？	27	10	12	1	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>言いやすい人と言にくい人がある。</li> <li>伝えても返ってこない。</li> <li>言っても伝わっていない事がある。</li> </ul>	運営会議、利用者懇談会や何でも相談等、利用者さんからの意見を吸い上げる機会の構築はできていると考える。	今後も左記のシステムを継続して維持していく。
	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？	25	12	13	0	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>もう少し気を遣ってほしい。</li> <li>もう少し分かりやすく説明してほしい。×2</li> </ul>		時間の制約等もあり、説明を簡略化してしまうのか、今回のご意見を周知して改善に向けて意識付けしていく。
	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>買い物代行等、できるだけ事前に報告してほしい。</li> <li>おやつ提供等、室内放送をしてほしい。居室内が聞こえない。</li> </ul>					以前からご指摘の内容は伺っており、その為の対応を実施している。	今後も対応を継続していく。	

ご協力ありがとうございました