

施設名	平生園
-----	-----

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 20日

配布数	60
-----	----

回収数	52
-----	----

回収率	86.7%
-----	-------

		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？	43	7	2				ユニット会議、職員会議で接遇、言葉遣いに関するアンケート、勉強会実施	接遇に関する指導の継続
	2	職員の対応に満足されていますか？	42	6	4			・排泄介助で長い時間待たされたことが1回あった ・職員によって違いがある	ユニット会議、職員会議で接遇、言葉遣いに関するアンケート、勉強会実施	接遇に関する指導の継続 排泄優先の介助の徹底
	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>・いつも良くしてくださり嬉しく思っています</li> <li>・わかりやすく説明をしていただき満足しています</li> <li>・特にありません。感謝ばかりです</li> <li>・皆さん優しい</li> </ul>						接遇に関しては概ね良好といえる	接遇に関する指導、勉強会の継続を実施し、質の向上を目指す
		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
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？	29	8	4				2回/年個別支援計画を作成し、家族へお渡ししている	本人、家族の意向を反映した個別支援計画の作成
	2	事業所の支援に満足されていますか？	42	6	2		1	・家に帰れない	外泊、外出の制限を実施中。外出は条件付きで許可を行っている	感染症対策を踏まえ、外泊、外出の条件を緩和できるように検討
	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>・よくしていただき有難く思っています</li> <li>・とても良くして頂いて感謝しています</li> <li>・職員によって違いがある</li> </ul>						職員により支援に差が生じている	統一した支援提供ができるようにユニット会議、職員会議にて啓発、指導を実施
		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？	38	5	4				清掃業者（浄美社）による清掃実施（共有スペース）	清掃業者＋介護員による生活スペースの清掃、整理整頓の定期実施
	2	トイレなどの設備は使いやすいですか？	30	2	3		1	・いつも汚れている ・使いにくいトイレがある（狭い）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・使用した直後に清掃までに時間が空くため、汚れている場合はある</li> <li>・広いトイレもある</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・使用後汚れた場合は、その場で簡易的に掃除用具を設置し清掃する。</li> <li>・利用者に合ったトイレを使用してもらう</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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・以前より美しくなり気持ちよい</li> <li>・掃除をもっと徹底して欲しい</li> <li>・車椅子、手摺など前のところではもっと徹底されていた</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>・清掃業者管轄外の居住スペースがある（タンスの上、床頭台、ベッドの床から上部）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・清掃用具を準備し担当介護員等による定期的な清掃の実施</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
4、食事について	1	食事の内容に満足されていますか？	31	6	4	1		<ul style="list-style-type: none"> <li>・良い時と悪い時とがある</li> <li>・量が少ない時がある</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・メニューにより嗜好に合わなかったり量が少ないと感じる事があるのではないかと考えられる</li> <li>・嗜好を伺い可能な範囲で代替えにて提供</li> <li>・体調等を考慮し、減量していることもある（7割、5割）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・献立確認時に量が少ないと思われる時は修正を依頼する</li> <li>・嗜好を伺いメニューに反映できるように、業者へ依頼する</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>・毎月の予定表で確認しています</li> <li>・いつも美味しくいただいている「食事が楽しみや、と言っているのが嬉しいです</li> <li>・いつも美味しくいただいているとの本人の感想に満足しています</li> <li>・すべて美味しい</li> <li>・味が良い</li> <li>・同じメニューが多い</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・普段の食事や、食事委員会等でも美味しくいただいているという声が聞かれる</li> <li>・副菜で同じ様な食材を使ったメニューがある</li> <li>・普通、刻み、一口大、ソフト、ミキサー、ゼリー食にてご利用者に合わせて提供。食事にはおおよそ満足して頂けている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・献立確認時に気になる点は修正を依頼する</li> <li>・普段の食事や食事委員会で意見を聞き、可能な点はメニューや個人対応に反映する</li> <li>・同じメニューが続かないように業者へ依頼する</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
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？	31	6	4	1		<ul style="list-style-type: none"> <li>・詳細に毎月報告していただきよくわかる。感謝している</li> <li>・少し聞き取りにくい時がある</li> <li>・地域の情報が無い</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎朝、全館に本日の予定等をお知らせしている</li> <li>・新聞を各階に提供。広報誌等も各階に配布している</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報提供の継続</li> <li>・地域情報の掲示</li> <li>・広報誌を常時閲覧できるようにする</li> </ul>
	2	意見や希望・要望を伝えやすいですか？	29	10	6				<ul style="list-style-type: none"> <li>・主に担当職員に要望等（個別支援計画の作成、更新、モニタリング、アセスメント実施にて）を聞き取りしてもらっている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>聞き取りが難しい方については家族へ伺い、希望、要望を反映する</li> </ul>
	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？	34	8	5			<ul style="list-style-type: none"> <li>・近況報告は写真と予定表がありよく理解できます</li> <li>・人によって違いがある</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月、近況報告（紙媒体）にて生活の様子をお伝えしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・近況報告の継続</li> </ul>
	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>・コロナ禍以降わからない。</li> <li>・未使用</li> <li>・感謝しています。とても丁寧に説明等もしていただいています</li> <li>・よくお世話いただき有難いです</li> <li>・介助等色々お手を煩わしていることと思いますがよろしくお願ひします</li> <li>・皆さん話しやすい</li> <li>・職員により違いがある</li> <li>・近況報告で様子がわかるので安心しています</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・面会制限あり、玄関先でガラス越しでの面会の実施。施設内への立ち入りを制限している為、生活の状況は伝わりにくいと思われる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・感染症の対策を講じ、面会制限の緩和検討</li> </ul>
		総合満足度	67.1	12.3	7.3	0.4	0.4		<ul style="list-style-type: none"> <li>・おおよそ満足して頂けている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後も満足度の向上の為意見を伺い、改善に取り組んでいく。</li> </ul>

ご協力ありがとうございました