

施設名	平生園
-----	-----

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 4月 1日～ 9月 30日

配布数	60
-----	----

回収数	41
-----	----

回収率	68.3%
-----	-------

		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?	34	11	3			<ul style="list-style-type: none"> <li>いつも丁寧に接して頂きありがたい</li> <li>姿勢の低さに感心させられます</li> <li>いつも御無理を申しますが親切に対応頂き、感謝です</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>居室での面会ができない中での意見なので、全職員が丁寧な言葉づかいができているとは言えないのではないか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員個々が自分の言葉づかいに意識し、間違った言葉使いをしているようであれば、お互いに声掛けしやすい雰囲気作りが大切。</li> </ul>
	2	職員の対応に満足されていますか?	30	9	6				<ul style="list-style-type: none"> <li>居室での面会ができない中での意見なので、全職員が適切な対応をしているとは言えないのではないか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員個々が自分の対応を意識し、間違った対応をしているようであれば、お互いに声掛けしやすい雰囲気作りが大切。</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>接遇については概ね良好</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
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	8	9			<ul style="list-style-type: none"> <li>本人は不満かも</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>平生園の場合はご利用者本人でなく、ご家族の方となっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ご家族だけでなく、ご利用者ご本人に満足していただけるケアプランの策定を意識する。</li> </ul>
	2	事業所の支援に満足されていますか?	28	11	6	1		<ul style="list-style-type: none"> <li>感染予防のための面会制限について厳しいと感じる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ご家族の要望や感染症の状況を見て、面会の制限を決めているが、これ以上の緩和は困難ではないか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>感染状況を見て面会の条件を決めていくことが大切であるが、まずはご利用者の健康と生命を第一に考える。</li> </ul>
	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>家ではできない部分も丁寧に支援して頂きありがたく思っています</li> <li>本人の状態をみて支援して頂き感謝しています</li> </ul>							<ul style="list-style-type: none"> <li>支援についても概ね良好であるが、個人差があるのではないか。</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、 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?	30	3	7			<ul style="list-style-type: none"> <li>使用していないので不明です</li> <li>職員さんによって消毒等気を使って下さる方とそうでない方がいる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>共有スペースは浄美社により清潔に保たれている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業者（浄美社）の清掃だけに頼るのではなく、居室などについては職員で整理整頓の意識を共有する。</li> </ul>
	2	トイレなどの設備は使いやすいですか?	22	4	5				<ul style="list-style-type: none"> <li>大規模改修を終えて間もないので、比較的使いやすいと思われる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員個々がトイレの設備や使い方を把握し、効率的な使用に努める。</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	建物の構造上仕方がないのかもしれないが、玄関回りが暗い。「しつらいにかける時間も人もない」と感じる。その分ケアに時間をかけて頂いているのかなと思っています							<ul style="list-style-type: none"> <li>玄関が暗いと感じるのは、玄関前に屋根等があり日光が入らないためと思われる。</li> <li>居室についてはベッド、タンス周りの片づけが完全ではない</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？	23	5	7			<ul style="list-style-type: none"> <li>・本人はおいしいと言っています</li> <li>・本人は不満</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業者任せであり、メニューについては施設の意見は反映できない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食事形態をご利用者に合わせて提供できるように、食事委員会で十分検討する。</li> <li>・誕生日には個別希望メニューを提供す</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>・母の事を考えて工夫して頂いており満足です</li> <li>・母親の欲しい物を聞いて用意してもらっているので有りがたいです</li> <li>・食事もおやつもおいしくて満足しています</li> <li>・内容はわかりませんが父は満足していると思います</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>・特に問題はないと感じている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・体重や体調、摂取量に十分注意しての食事提供を考える。（食事委員会を通して）</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？	24	19	5			<ul style="list-style-type: none"> <li>・いつも妹の様子を連絡頂き本当にありがとうございます。遠くなので勝手に申し訳ありませんが宜しくお願いします</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・概ね良好と思われるが、面会制限の情報をその都度提供できていない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍で面会が困難なため、いつも以上に情報を提供する努力が必要。</li> </ul>
	2	意見や希望・要望を伝えやすいですか？	25	9	7	1		<ul style="list-style-type: none"> <li>・感染症による面会制限や再開などの情報がないこと</li> <li>・面会で仕切りがあると聞きづらい。対面がよい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・面会制限の情報をその都度提供できていない。</li> <li>・居室での面会を再開できていない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍で面会が困難なため、いつも以上に情報を提供する努力が必要。</li> <li>・居室での面会は、個室でないこともあり慎重に考慮する必要がある。</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？	23	9	7				<ul style="list-style-type: none"> <li>・概ね良好と考える。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、面会時や電話連絡、毎月の通信書送付時に、ご家族に情報を提供する。</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>・毎月送られてくる通信を楽しみにしています。日々に様子が的確に表現されすごいと思います。写真も添えられ一人一人に準備頂くのは、多くの労力を使ってもらっていることと感謝しています</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>・概ね良好と考える。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、面会時や電話連絡、毎月の通信書送付時に、ご家族に情報を提供する。</li> </ul>
		総合満足度	65.6	21.5	15.1	0.5	0.0			

ご協力ありがとうございました