

施設名	わらしべ
-----	------

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 10月 1日～ 10月 31日

配布数	18
-----	----

回収数	18
-----	----

回収率	100.0%
-----	--------

		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？	12		5			※無回答1	・昨年度より満足の数が増え概ね良好	・引き続きユニット会議等にて振り返りの実施と笑顔で丁寧な言葉遣いを心掛けます。
	2	職員の対応に満足されていますか？	12	2	1	1		※無回答2	・ご意見はありませんが「やや不満」があります。ご本人の思いに反する対応があると思われます。	・「やや不満」を真摯に受け止め、やや不満の要因を確認改善いたします。ご利用者に寄り添い思いを叶える対応を心がけます。
	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								
		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？	12	1	4			※無回答1	・担当を中心に思いを聞き取り計画書が作成されていることが概ね満足いただけている結果と思われます。	・日頃の利用者との何気ない会話などからも、ご本人のニーズを汲み取り、支援計画に盛り込むなど、満足していただける計画を利用者と一緒に考えていきます。
	2	事業所の支援に満足されていますか？	9	3	4			※無回答2	・ご本人主体の支援の提供に心掛けていることが概ね満足いただけている結果と思われます。	・ご利用者が安心し質の高い生活が送れるよう普段の生活から思いを聞き取り、共有し、プランに反映させていくように努めます。
	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	・個別支援外出で珍しい所に連れて行ってもらい楽しかった。							・わらしべ独自で作成した「個別支援調査シート」を活用し、ニーズを汲み取り個別支援を実施しています。ご意見から満足頂いていると思われます。
		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
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？	11	5	1			※無回答1	・昨年度より満足の数が増え概ね良好	・引き続き整理整頓、清掃に努めます。
	2	トイレなどの設備は使いやすいですか？	12	1	2			・トイレ手洗いの水がレバーを押し続けると水が止まる。 ※無回答3	・20年を経過し経年劣化の箇所が見られます。	・随時修理いたします。
	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？	12	4	1			※無回答1	・昨年度より満足の人数が増え概ね良好	・引き続き、法人内外注（真生園）の協力を得ながら、温かく美味しい食事の提供に努めます。
	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>今のままでいいです。</li> <li>あんこが好きなので、あんこのおやつがもっと食べたい。</li> </ul>					※無回答1	<ul style="list-style-type: none"> <li>毎日午前午後と2回のおやつを楽しみにされています。内週2回はお楽しみおやつとして少し豪華なおやつも提供していることが満足に繋がっているのかもしれない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ご利用者の意見を聞きながら提供して行きます。</li> <li>通常のおやつ以外にユニット内で共同でのおやつ作りも実施しています。そのような機会も継続します。</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？	9		5	1		※無回答3	・情報提供は普段から心掛けていますが、地域の情報等は機関紙等のみで十分ではありません。	・個々に伝え方を変えて対応し、引き続き解りやすい説明に心掛けます。
	2	意見や希望・要望を伝えやすいですか？	8	3	2	1		※無回答4	<ul style="list-style-type: none"> <li>「やや不満」の方がいますが、日頃から、利用者の思いを一番に傾聴する姿勢で支援に当たっています。</li> <li>思いをくみ取る事の難しさがあります。</li> </ul>	・引き続き、利用者のご意見、思いを聴く姿勢を大切にしたい支援に努めていきます。
	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？	10	1	2	1		※無回答4	<ul style="list-style-type: none"> <li>「やや不満」はありますが、丁寧な説明に日々心掛けています。</li> <li>「何言っているかわからない」とご理解いただけない状況があります。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>解りやすい説明に心掛けるよう努めます。</li> <li>日常生活で利用者が困っている様子が見受けられた時は傾聴し、対応するように努めます。</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>出来るだけ分かりやすく説明して下さい。</li> <li>気ままに暮らせて嬉しいです。こんないい所はないです。永久にここで暮らしたいと思っています。</li> </ul>					※無回答4	・個々に合わせた説明が必要です。	・職員間で共有し利用者、家族、来園者が分かりやすいような説明、情報の公開に努めます。
総合満足度			59.4	11.1	15.0	2.2	0.0			

ご協力ありがとうございました