

施設名	わらしべ
-----	------

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 10月 1日～10月 10日

配布数	19
-----	----

回収数	16
-----	----

回収率	84.2%
-----	-------

		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？	5	4	6			具合よう話されています	・概ね満足いただいております。職員全員が人生の先輩と意識した声掛けに努めています。	・継続して、笑顔で丁寧な言葉遣いに気を付けて参ります。
	2	職員の対応に満足されていますか？	7	3	5			・好きなことをいってもちゃんと聞いてくれます ・皆さん親切にしてくださいます	・概ね満足いただいております。お一人お一人の状況に合わせた対応に心掛けています。	・継続して、笑顔で丁寧な言葉遣い、ご本人が不快と感じられる事がないような対応に努めて参ります。
	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	<ul style="list-style-type: none"> ・他の人に対するのをみてちょっとなあ～と思う時がある ・あんまりそんなことしとれへんでわからなくて、また教えてえな ・丁寧に言ってもらっているのによろしいです ・今のままでいい 					・疑問を感じる接遇の場面があるとの回答がありましたので、真摯に受け止めたいと思います。	・法人の接遇ハンドブックの活用、朝礼時の接遇の標語の唱和など、接遇への意識向上に努めて参ります。 ・声掛け、ゆっくりお話をする機会が増えるよう努めて参ります。	
		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
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？	10	3	2			<ul style="list-style-type: none"> ・外出できたのは嬉しかった ・行きたかったで嬉しかった。忘れんようにせんな ・ありがたいな 	・ご本人のニーズをしっかりと聞き取った上で支援計画を作成している事で、満足いただけたように思います。	<ul style="list-style-type: none"> ・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参ります。 ・カンファレンス、ユニット会議で意見交換を行い、支援計画の内容を検討して参ります。 ・わらしべ独自で作成した「個別支援調査シート」を活用して利用者に満足いただける内容になるように努めてまいります。
	2	事業所の支援に満足されていますか？	10	1	4			慣れてきて満足しています	・ご本人の生活リズムに合わせた日課、ご本人の望む役割など、ご本人主体の支援を提供している事で、満足いただけたと思います。「慣れてきた」とのご意見もあり、ご本人にとって安心して生活できる環境を提供でき良かったと思います。	・支援計画の内容を職員がしっかりと把握し、ご本人のニーズ実現に向け、支援を継続して参ります。

	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	<ul style="list-style-type: none"> ・感謝しています ・仲良くしてほしい ・きれいなところはきれいにしてある ・前は（自分が他の利用者にお世話をしようとしたら）怒られたりして嫌だったけど、だんだんとわかってきたんです ・トイレ使っていないから何もわからない ・今のままでいい 					<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ感染症が5類に移行した事で、ご自宅、買い物、散策など、施設外での活動も増え、利用者のニーズに corres する事が増えてきたと思います。 ・利用者の思いに寄り添う事が出来ていなかった事から、対応が適切で無く不快な思いをさせてしまった事は、真摯に受け止めたいと思います。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の親切心からお手伝いいただいている内容についても、無下にお断りするような事をせず、ご利用者の思いを大切にした声掛けに努めて参ります。 	
		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？	9	4	2			まあまあ片づけてあると思います	<ul style="list-style-type: none"> ・昨年度に比べ、満足、ほぼ満足の回答が増えており、職員が「清潔感・衛生面・整理整頓」に意識して業務に当たってきた事が結果に繋がったと思います。 	<ul style="list-style-type: none"> ・整理整頓に気を付けて参ります。 ・毎日の清掃は勿論の事、汚れている所があれば、適宜清掃するように努めて参ります。
	2	トイレなどの設備は使いやすいですか？	8	1	2	1	1	何の気なしにさっと入れる狭いのであまり好きではない 少し狭い 使いにくい	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレのスペースは狭いと感じています。今後の検討事項と考えています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレスペースの問題は、今後の大規模修繕等の計画が上がった際に、検討事項の一つに挙げさせていただきます。
	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	<ul style="list-style-type: none"> ・感謝しています ・仲良くしてほしい ・きれいなところはきれいにしてある ・前は（自分が他の利用者にお世話をしようとしたら）怒られたりして嫌だったけど、だんだんとわかってきたんです ・トイレ使っていないから何もわからない ・今のままでいい ・今のところない 					<ul style="list-style-type: none"> ・「仲良くしてほしい」、「怒られたりして」との利用者を不安や不快にさせていた件は、真摯に受け止めたいと思います。 	<ul style="list-style-type: none"> ・安心して穏やかに生活していただけるよう出来る限り、利用者とお話をするなど時間を持つように努めて参ります。 ・利用者の親切心からお手伝いいただいている内容についても、無下にお断りするような事をせず、ご利用者の思いを大切にした声掛けに努めて参ります。 ・研修（接遇、不適切ケア防止/虐待防止、身体拘束（スピーチロック等）で知識を深め、対応して参ります。 	

		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
4、食事について	1	食事の内容に満足されていますか？	9	4	1			<ul style="list-style-type: none"> ・有難いと思いがらいつも食べています ・美味しいから嬉しい ・肉は自分でよけて食べています 	<ul style="list-style-type: none"> ・概ね満足いただけたとします。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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て参ります。
	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"> ・普通のもので十分です ・おいしい 代替えしてくれなる ・欲を出せば都度都度もあるけど、そんなもん全然大丈夫です ・食べていないからわからない ・肉団子は嫌いです ・小豆もクリームも好きなのでもっと度々食べたい ・洋菓子が好き（特にケーキ）もっと度々食べたい 					<ul style="list-style-type: none"> ・アレルギー、生活歴等から今まで食べられなかった食材は、代替食で対応させていただいています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・誕生日希望メニュー以外にも嗜好メニュー調査を実施するなど、可能な範囲で提供していきたいと思います。 ・お菓子の種類の希望がありますので、皆さんの好まれるお菓子の回数を増やしたり、お菓子作りの計画を増やすなど検討して参ります。 	
		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
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？	6		5			<ul style="list-style-type: none"> ・言いたいことは言えます 	<ul style="list-style-type: none"> ・情報提供は普段から心掛けています全体では、行事を計画している時は、ポスターを掲示したりしています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・個々に伝え方を変えて対応しており、引き続き解りやすい説明に心掛けるよう努めて参ります。
	2	意見や希望・要望を伝えやすいですか？	7		5			<ul style="list-style-type: none"> ・話しやすい ところやすい ・自分から言うことはないのわからない ・言いたいことは言えます 	<ul style="list-style-type: none"> ・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おり、満足いただけたとします。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、利用者のご意見、思いを聴く姿勢を大切にされた支援に努めて参ります。
	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？	6	1	5			<ul style="list-style-type: none"> ・よろしい 	<ul style="list-style-type: none"> ・丁寧な説明に日々心掛けていますので、満足いただけたとします。 	<ul style="list-style-type: none"> ・解りやすい説明に心掛けるよう努めて参ります ・日常生活で利用者が困っておられる様子が見受けられた時は、直ぐに声掛け、傾聴し、対応するように努めて参ります。
	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"> ・何でもしてくれるでよろしい ・私、忘れっぽいからよくわからんけど、今は大丈夫です ・よくわからない ・よく行届いている ・今のところは大丈夫です 					<ul style="list-style-type: none"> ・丁寧な説明に日々心掛けていますので、「何でもしてくれるでよろしい」「よく行届いている」「大丈夫」との言葉をいただけたとします。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今以上に利用者、家族、来園者が分かりやすいような説明、情報の公開に努めて参ります。 	
		総合満足度	48.1	13.1	23.1	0.6	0.6			

ご協力ありがとうございました