

施設名	さくらの苑（特養）
-----	-----------

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～ 11月21日

配布数	29
-----	----

回収数	24
-----	----

回収率	82.8%
-----	-------

		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？	20	2	1	1			感染対策の為電話やオンライン面会、短時間の対面面会でのご家族様との対応になっています。	
	2	職員の対応に満足されていますか？	19	3	1	1			感染対策でご家族に対応を知って頂く機会が少なくなっています	
	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"> 受け付けから見える席に座っている女性の方がスマホをいじっているのが見えた。 みなさんいつも丁寧に対応してくださり、話しやすいばかりで安心感がありなんでも相談できると思っています。感謝しています。 本人の生活状況についてご連絡をいただき、家族として満足しています。 						ご意見を励みに、また更なる信頼をご家族に感じていただけるようご利用者への接遇に励みます	
		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？	20	2	1	1		・入所者の希望などに沿ったメニューなど工夫していただけたら幸いです。	24時間シート使用しての個別支援に努めています	余暇として希望メニューの提供等行っています。
	2	事業所の支援に満足されていますか？	19	2	3					
	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"> もっと入所者同志の交流など工夫して欲しい。 チャンスがあれば何でもさせてやって欲しい。 苑内でのイベントなど日々の生活にプラスの行事があれば嬉しい。 年に何回か自宅に帰る機会を作って欲しい。 						感染対策を行いながらもユニット内での余暇や行事は今後も行っていきます。自宅への帰省については相談行い検討させていただきます。	
		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？	15	4	2			・面会制限があるので回答が難しいです。 ・不明3	感染対策で情報提供が十分にできていない部分があります。	パンフレット以外の方法で施設の設備を見ていただく工夫を実施します
	2	トイレなどの設備は使いやすいですか？	13	4	2			・中まで入って使用した事がないのでわかりません。 ・面会制限があるので回答が難しいです。 ・不明4	パンフレットで施設の設備を見て頂き、説明する現状です	家族様にも設備の特徴を知っていただく方法を考えます。
	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"> ・コロナ・インフルエンザなどのこともあり機会が少ないことは理解できますが、部屋、食堂、トイレなど見学の機会をぜひ計画してください。 ・全てがきちんと機能していて明るく清潔感があります。 ・まだ実際に部屋に入り見れていないので分かりません。 						家族様にも設備の特徴を知っていただく方法を考えます。	

		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？	11	4	3			<ul style="list-style-type: none"> ・食事の内容がわからない為回答が難しいです。 ・食べやすく作ってもらい美味しいといつも言っています。 ・不明5 	食事委員会で利用者様の嗜好意向を伺っている状況です	献立の家人様への送付等対応致します
	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"> ・内容を把握しておりません。 ・食べやすく工夫していただいているようで有難いです。 ・本人がある程度自由に食べられるものを欲しがっている様子です。部屋でなくとも食堂などで食べさせてもらえると助かります。 ・お茶の熱さに気を付けて欲しいです。(やけどしない様に) ・ミキサーからお粥に変更になるなどよく見てくださっていることに感謝です。 ・おいしいと言っています。 ・温かいものは温かくして欲しい。 						食事委員会で利用者様の嗜好意向を伺い反映していくこと、生活スペースにキッチンもあり嗜好品も提供しています。	
		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？	16	5	1	1	1		感染対策で情報提供が十分にできていない部分があります。	具体的なご意見を参考にしてご家族さんの安心につながる情報の提供を実施します。
	2	意見や希望・要望を伝えやすいですか？	18	3	1	1	1	・些細なことも親身に聞いて下さいます。	「生活状況のお知らせ」という写真付きの情報を半年に1回の提供しています	具体的なご意見を参考にしてご家族さんの安心につながる情報の提供を実施します。
	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？	17	3	2		1	<ul style="list-style-type: none"> ・お忙しい中きちんと説明頂いてます。 ・不明1 	電話やオンライン面会、短時間の対面面会でのご家族様への情報提供になっています。	
	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"> ・こちらからの連絡問い合わせに直ぐに対応してもらいありがとうございます。 ・面会時に様子を教えて下さるCWさんに遠くから帰って一番知りたいことを教えてもらったことに疲れも吹き飛びました。 ・面会制限についての情報がHPに載っていない。また、面会制限が厳しい。 						HPへの掲載について検討いたします。面会制限についても高齢者施設であるということをご理解いただきもしばらくご不便をお掛けします。	
		総合満足度	70.0	13.3	7.1	2.1	1.3			

ご協力ありがとうございました