

施設名	さくらの苑 特養
-----	----------

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 12月 24日～ 1月 10日

配布数	29
-----	----

回収数	21
-----	----

回収率	72.4%
-----	-------

		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？	18	3					利用者様、家族様ともに丁寧に声掛けを行うように心がけています。	これからも丁寧な声掛けを行うよう心掛けていきたいと思っています。
	2	職員の対応に満足されていますか？	20	1					面会時に利用者様の状態をお伝えしたり、何かあれば話して頂けるように声をかけるよう心掛けています。	これからも安心して頂けるように状態報告や声掛けを行うようにしていきたいと思っています。
	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"> 本人の言葉遣いに不満される事が多々ありご迷惑をかけていると思いますがよろしくお願い致します。 どの方もいつも丁寧に柔らかく話されより添って頂いていると感じます。ありがとうございます。いつも丁寧に対応していただき感謝しています。 母のわがままにもやさしく対応していただき感謝しています。 					施設内で接遇に関する研修会実施。	ご意見を励みに更なる信頼を得られるよう努めていきたいと思っています。	
		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
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？	15	5	1				ケアプランと24時間シートによる個別支援に努めています。	今後も利用者様に合せた支援が行えるように努めていきたいと思っています。
	2	事業所の支援に満足されていますか？	16	4	1				状態の変化等あればつどユニットで話し合い検討行っています。	今後もユニット内で話し合い利用者様に合せた支援が行えるよう努めていきたいと思っています。
	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"> 入所本人が満足出来るようにお願いします。 車椅子の乗り降りが危なっかしい母の見守りをいつもしていただいて安心しています。 					よりよい支援が出来るようにユニット会議等で支援の検討を行い、共有出来るように努めています。	利用者様との関わりの中で思いを受け止め可能な限り実現できるように検討していきたいと思っています。	
		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
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？	18	2	1				整理整頓ができるように努めています。	利用者様が安全に過ごして頂けるように環境整備に努めます。
	2	トイレなどの設備は使いやすいですか？	13	3	1			すみません、わかりません 不明3		要望があればつど説明させて頂きたいと思っています。
	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"> 部屋が少し暗いように感じました。 個室への面会時写真掲示など心のこもった対応に家族で喜んでます。 家族の様に温かい雰囲気の中で生活させてもらい感謝しています。 					利用者様が安心して生活できるような環境整備に努めています。	これからも利用者様が安心して生活できるような環境設定を行うように努めていきたいと思っています。	

		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
4、食事について	1	食事の内容に満足されていますか？	9	5	2	1		<ul style="list-style-type: none"> ・本人は美味しく頂いているのだと思います。 ・本人が喜んでいました。 不明4	食事委員会で利用者様の嗜好意向を伺っています。	利用者様の意向を取り入れながら行事食等を検討していきたいと思ひます。
	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"> ・見学する機会がないのでわかりません。本人の会話より理解はしています。 ・硬いご飯が食べたいのに…とよく言っていました。誤飲しない程度の硬さのご飯を食べさせることは出来ないでしょうか。すみません。 ・食事の時に面会可能でしょうか ・きままで好き嫌いが多いと聞いていた入所者本人が残さず食べている事ほぼ満足し美味しくいただいていると思ひます。感謝です。 ・本人の好みに合わせて頂ける柔軟な対応、喉に詰まらせない為に工夫して頂きありがたいです。 ・おいしく頂いて喜んで頂います。 						現在感染対策の為食事時間の面会は原則うけつけはおりませんが、ご本人の嚥下状態に合わせた食事を提供しています。	今後感染状況に併せて食事時の面会等検討行います。また、利用者様の嚥下状態に合わせ、出来るだけ楽しんで食べて頂けたらと思ひます。
		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？	13	7				不明1	面会時に利用者様の様子をお伝えしたり、半年に1回写真付きの「生活状況のお知らせ」を送らせていただいています。	今後も安心していただけるように面会時に様子をお伝えしたり、声をかけるよう努めていきます。
	2	意見や希望・要望を伝えやすいですか？	16	2	2			いつも無理を聞いて頂きすみません 不明1	面会時等に何かあれば話して頂けるように声掛けをさせていただくように努めています。	今後も意見や要望を言いやすい環境作りに努めていきます。
	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？	15	4	1			不明1	面会時に利用者様の普段の様子をお伝えするように努めています。	丁寧でわかりやすく説明できるように努めていきます。
	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"> ・日常生活や行事や出来事などスナップ写真などで本人の状況などいただくと嬉しいです。 ・施設に行く機会がなかなか出来ていません。少しでも施設に行く機会を増やしたいと考えています。 ・体重に加えて血圧、体温なども教えて欲しいです。 ・私の知らない申請等教えて頂き助かりました。 						半年に1回写真付きの「生活状況のお知らせ」を送らせてもらっています。また、面会時に様子を伝えたり声をかけるように努めています。	生活状況のお知らせの内容を検討します。また、面会時に出来るだけ利用者さんの様子がわかるように声掛けさせていただきたいと思ひます。
総合満足度			72.9	17.1	4.3	0.5	0.0			

ご協力ありがとうございました