

| | |
|-----|-------|
| 施設名 | さくらの苑 |
|-----|-------|

2021年度 満足度調査集計結果及び公表シート

調査期間

2021年10月1日～10月31日

| | |
|-----|----|
| 配布数 | 29 |
|-----|----|

| | |
|-----|----|
| 回収数 | 22 |
|-----|----|

| | |
|-----|-------|
| 回収率 | 75.9% |
|-----|-------|

| | | 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？ | 17 | 5 | | | | オンライン面会の対応などで好意的に感じています | コロナ禍で情報提供が十分にできていない部分があります。 | 丁寧な声掛けを意識していきます。 |
| | 2 | 職員の対応に満足されていますか？ | 17 | 5 | | | | オンライン面会の対応などで好意的に感じています | コロナ禍で情報提供が十分にできていない部分があります。 | 何でも心安く言えるような環境作りをしていきます。 |
| | 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"> ・今はコロナで会う機会がないですが会うたびに明るく接してもらえてうれいす。 ・いつも丁寧に接してくださり心より感謝しています。 ・リモートの際、本人の表情がよく分かるようにセティングして頂きとても嬉しく思っています。 | | | | | コロナ禍で情報提供が十分にできていない部分があります。 | 研修参加等を通して接遇に対する意識向上に繋げていく。 | |
| | | 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 | 2 | | | 丁寧にさせて頂いていると感じています | 24時間シート使用しての個別支援に努めています | これからもわかりやすい内容を心掛けます |
| | 2 | 事業所の支援に満足されていますか？ | 16 | 6 | | | | 丁寧にさせて頂いていると感じています | 24時間シート使用しての個別支援に努めています | 支援の内容をお知らせできる工夫を検討いたします |
| | 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 | ・たくさんご迷惑をおかけしている事と思います。対応してくださって有難い | | | | | 介助等変更時は家人に相談し実施します。 | 支援の内容をお知らせできる工夫を検討いたします | |
| | | 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 | 3 | 3 | | | 現在施設内に入れないのでわからない | コロナ禍で情報提供が十分にできていない部分があります。 | 利用者様が安全に安心して過ごせる環境作りに努めていきます。 |
| | 2 | トイレなどの設備は使いやすいですか？ | 13 | 3 | 2 | | | 申し訳ありません。使用させていただいたことがなくて…不明4 | コロナ禍で情報提供が十分にできていない部分があります。 | その都度清掃し気持ちよく使用していただきます。 |
| | 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"> ・景色も良く四季折々を母は楽しませていただいているようです。 ・現在施設内に入れないのですがおそらく十分満足しています。 | | | | | 生活のご様子を写真入りで報告しています | 施設内環境もお伝えできる工夫を検討します | |

| | | 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？ | 10 | 8 | | 1 | | 満足：リモートの様子でわかります やや不満：食べていないのでわからない | コロナ禍で情報提供が十分にできていない部分があります。 | 食事内容を伝える工夫を検討します |
| | 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"> よく噛んでゆっくり食べるように、好きなものは一気に食べる習性があります。のどにつめらせて窒息死しないように…よろしくお願いします。 食べやすくしていただいているとお聞きしています。ありがとうございます。 よくわからない 2 食事回答なし1 | | | | | コロナ禍で情報提供が十分にできていない部分があります。 | 食事の内容がわからないことで判断できなかったこと対応します | |
| | | 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？ | 11 | 9 | 1 | 1 | | コロナ面会がいつ解除されるのか？ | 生活のご様子を写真入りで報告していません | コロナ状況に合わせ面会状況などのお知らせを今後も継続して行います。 |
| | 2 | 意見や希望・要望を伝えやすいですか？ | 14 | 4 | 4 | | | 具体的に伝えてもらっている | 面会制限もあり、電話などの対応となっています | 要望を伺いやすいよう工夫していきます |
| | 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？ | 14 | 5 | 3 | | | 具体的に伝えてもらっている | 変更時に連絡報告することが多いです。 | 日頃から連絡を密にとるよう工夫します |
| | 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 | すべてに感謝しています。 | | | | | | | コロナ禍で情報提供が十分にできていない部分があります。 |

ご協力ありがとうございました