

施設名 地域密着型特別養護老人ホームさくらの苑

2022年度 満足度調査集計結果及び公表シート

調査期間 022年 10月 1日～ 11月 22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?	19	4	1				コロナ禍で電話やオンライン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	2				コロナ禍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	①質問に答えてもらえこちらの気持ちを組んで伝えてくれありがたい ②入居時の手続きでお世話になった。 ③いつも丁寧に対応していただき安心 ④今のままで良いと思います ⑤一生懸命していただいているのが伝わり感謝							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?	16	7	1			本人が出来そうなことはさせてほしい。	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?	17	4	2	1			OT（作業療法士）のリハビリの支援も行います	リハビリや個別の精神的援助も個別支援として取り組みます
	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	①カフス越しでも対面面会したい。リハビリをしてもらいたい ②個別で対応してもらっていて感謝 ③手厚い介護頂いている。 ④コロナ禍で出会えないため本人の話し相手がない ⑤満足しています						面会が現在オンライン面会の対応となっています	コロナ禍での面会の方法の検討工夫、コロナ禍でも孤独を感じない支援に努めます
		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?	16	7	1			コロナで施設内を見ていない	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。	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?	14	4	3		不明 3		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	①以前の部屋の様子から清潔に整備されていると思います。 ②まだ、見たことがないためわからない							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？	14	3	2	1		不明 4	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	①献立があれば良い。②本人はおいしいと言っている ③食べる事が好きなので、時間かけて食事させてもらってうれしいです。 ④普通食を提供され食べていることに満足 ⑤食事の味付けが日によって違う						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。味についても同様に対応致します。	
		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？	12	7	4	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。	具体的に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？	14	4	5	1			「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	具体的に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？	15	5	4				電話やオンライン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	①毎月の体調報告が欲しい。体重や食事量など。②写真付きの報告ありがたい ③丁寧に報告してもらえてうれしい。 ④入居時の説明丁寧に納得できる。不明な点も電話で聞きやすい。 ⑤日常の写真を月に1枚提供してほしい						生活状況のお知らせが半年に1回の情報提供	具体的に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。

ご協力ありがとうございました