

施設名	神戸聖生園
-----	-------

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 11月 1日～11月30日

配布数	61	回収数	51	回収率	83.6%
-----	----	-----	----	-----	-------

		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？	32	10	6	0	1			〇丁寧な言葉遣いを意識して継続する
	2	職員の対応に満足されていますか？	31	12	6	0	1	①人間は信用できない 特に今年度はめちゃくちゃ ②やさしい	①真意は判らないが、めちゃくちゃに見える箇所をチェックする ②全体の評価として真摯に受止める	①めちゃくちゃに見える部分を改善する ②素直に受止めて払げることに努力する
	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良くみて頂きありがたく思っています。本人がいやがらず園に行ってくれるのがなによりです ②いつも本人に寄り添った対応をして頂き感謝に気持ちで一杯です何より本人がKさんのことが大好きでとても落ち着いて過ごさせています。 ③しっかりと息子を観察して下さった上ででの理解で息子にあった対応をして下さっています。 ④みんなやさしい ⑤みんなすてき ⑥園に伺いまして、お顔が会えばどの職員さんでも心良く対応して下さいます。素晴らしいです。 ⑦いつも連絡帳で園の様子を伝えていただき安心してます。 ⑧丁寧に接していただき有難うございます。					①個別重視の支援・計画と通いの言葉がありがたい ②寄り添った対応や落ち着いてという言葉に感謝 ③個別に注目している部分が伝わっていることがポイント ④⑤：真意は見えないが、雰囲気は大事である ⑥園に足を運んで下さること、職員のごころよく対応が伝わっていることに感謝 ⑦連絡帳が感謝されることを受け留めたい ⑧個々の対応の丁寧さが注目されていることを受止める	①個別支援の重視を継続する ②寄り添った対応が伝わっていることを共有して取り組む ③個別の取り組みの継続 ④⑤事業所が醸し出す雰囲気は重視したい ⑥職員がごころよく対応出来ている（伝わっている）ことを共有、 ⑦伝達方法は色々あるが、「ごころ」が伝わることに拘りたい ⑧丁寧に見える、感じる対応を共有する。	
		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？	28	16	6	0	1	①いつまでもこんな所にいる気はない心の限界に近い ②園の人間関係はブラック企業並み	①言葉の真意は判らないが、ご本人の言葉、より良い事業所を探すお手伝いをする ②本意は分からないけれども職員のコミュニケーションの不味さと受け止めた	①ご本人により合った事業所探しをお手伝いする。柔軟な対応を心がける ②職員同士のコミュニケーションにもっと気を付ける。
	2	事業所の支援に満足されていますか？	25	15	7	1	1			〇事業所として満足することなく丁寧な支援を継続
	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トイレは自分で全部できるようになればと思っています ②よくしていただき感謝しています					①自分で出来ることと、難しいことを見極め支援を科学的に分解・分析を継続する ②「よくしていただき」の言葉の意味やうけとめが個別で大きく違う事を理解する。	①個別支援計画の実施 ②各意見を真摯にうけとめて、各活動に反映させる	

		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	14	12	2	1	①トイレがめっちゃきたいない ②ほこりがある	①男性小便器周りの事と分かる。小便器に排尿できない(しない)利用者が大変多い ②作業場等日々の清掃が行き届いていない	①汚れたら(汚したら)すぐに掃除できる体制づくり、小便器の使い方の工夫を考える ②見えない部分の日々の清掃の継続
	2	トイレなどの設備は使いやすいですか？	15	11	13	1	3	①支援して頂くには狭い ②きたなくていや ③きちゃない	①トイレも個別支援が必要なかたが大変多い 意図的に汚す方も多い。 ②③男性トイレの床がよく汚れている、清掃するも次の瞬間汚してしまう。	①ドライトイレ仕様では追い付かない。汚したら清掃することを繰り返す ②③きれいと感じる機会を増やす、小便器の使用練習実施
	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入口のコンクリートがはがれているのでつまづきはしないかと心配です ②経年劣化が目立ち立て直しも視野に入れてもらえたらと思う。個別の仕切りが見た目的にごちゃごちゃしておりもう少し考えてもらいたい ③入り口前とかロッカーの部屋もきたない ④トイレがいやだ ⑤玄関を入った所のカギ戸がやはり違和感があります ⑥コロナもあり、長い間施設内に入っていないので判断できません ⑦トイレするときおしっこがこぼれる					①玄関外のスロープの後付けコンクリートが朽ちて割れており危険 ②経年劣化箇所は建物全体に及ぶ、食堂の仕切り(コロナ対策)が朽ちて見た目が良くない。利用者が壊してしまう。 ③各部屋の経年劣化と床の黒ずみが顕著 ④特にトイレは綺麗な瞬間が持続できない ⑤中扉の必要性の再検証・確認が必要 ⑥コロナ禍時の来園自粛は解除 ⑦男性小便器の使用練習要		①玄関外鉄板を敷く工事に合わせてコンクリート部分の補修工事実施 ②個別仕切りは順次更新していく、食堂テーブルについては一斉更新実施 ③日々の消毒、清掃は実施継続中、床掃除とワックスかけを再開する ④意図的にトイレを汚さない呼びかけ実施 ⑤玄関中扉使用目的を明らかにしてお知らせする ⑥自粛解除後の活動再開を継続実施 ⑦個別にトイレ使用練習実施
		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？	27	11	6	0	0		〇昼食提供に強い関心と評価をくださっていることを受止める	〇食事提供に係る新支援メニューを準備する
	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いつもおいしい ②おいしい ③有難うございます ④おかわりをしておいしくいただいています ⑤自分でちょっとした交渉ができるようで食事だけでなく良い勉強になっていると思います。 ⑥バラエティーに富んだメニュー 蛋白質の量も多く満足している ⑦もっと量を増やしてほしい					①②③食事(昼食)時間を楽しみにされている 強い関心を持ってくださっている ④⑤⑥⑦食材や個別の事情に対応中、今後広げ、深めていく計画		①②③食事に係る支援メニューを新設する ④⑤⑥⑦食事に係る新支援メニューは食事提供に関連するあらゆるものを基に考える
		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？	19	12	13	0	2			
	2	意見や希望・要望を伝えやすいですか？	19	13	11	1	2			
	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？	22	12	10	0	2			
	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家族会で質問のあった15時帰りの件、歯磨きの件、修繕箇所の件についてどうなったのか？回答がない。重要事項説明書ではサービス提供時間は8:30~16:30となっており、コロナもある程度落ち着いた状況の中、何を基準にいつまで15時にするのか？16時帰りにするのは何か問題なのか？サービスは平等でないといけないのではないのでしょうか？ ②本人のことを考えての支援があり、手本にさせてもらっています。言葉遣い等も勉強になります。行くことに喜びがあります。そういう支援を受けられることに感謝しています。 ③みんなやさしい ④みんないいひと ⑤情報提供に関しては利用日が限られている事も遅くなったりたまにプリントが入っていません。 ⑥時々、コミュニケーションがとれていないと感じることがあります。(特に行事関係)					①各項目についての理解が完全でなかったり 行き届いてない部分を丁寧な対応が必要 ②③④言葉とその内容を真摯に受止めて共有する ⑤情報提供機会にタイムラグが生じている ⑥情報連絡が滞ったり、内容がずれていることがある。		①各項目について手現状報告と説明実施 重要事項説明書の更新確認、説明の実施 ②③④利用者主体の支援提供が深まり、継続できるようにする(中期計画ビジョンに迫れるようにする) ⑤現行の伝達手段に至った経緯も踏まえて可能な限り隙間のない連絡手段を考える(Web利用や電話等口頭伝達も考える) ⑥情報提供方法の再検討、可能な限り丁寧な解りやすい方法を選択する
総合満足度		45.9	24.7	17.6	1.0	2.7				

ご協力ありがとうございました