

施設名	神戸友生園
-----	-------

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	42
-----	----

回収数	28
-----	----

回収率	66.7%
-----	-------

		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	7	1	1	0		・節度を保ったフランクな言葉遣いが、時として逸脱している場合もあると思われます。	・面談や作業指導時はじめ、様々な機会において言葉遣いや態度にご利用者との適切な関わり方が求められます。職員が絶えずその事を意識できるような取組み（勉強会やポスター掲示、『気づきツール』活用）にて改善を図ります。	
	2	職員の対応に満足されていますか？	15	6	3	1	1		・法人として施設として、ガイドライン的なものはありますが、最終的には職員個々の意識に負う所が多い現状です。		
	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	・送迎のドライバーさんは挨拶をしない。							・ドライバーさんは外部委託ですが、ご利用者と良い関係を構築しておられる方もいますが、このご意見が出たと言う事の認識も強く持ちたいと思います。	・職員以外であっても、日常的に施設内に入出入りする関係者には、ご協力頂ける範囲で接遇の向上に取り組んで頂こうと思ひます。
		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	
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？	10	12	4	1	0		・一定程度の良い評価を頂きましたが、内容に姓かも含まれての評価なのかが不明。	・常日頃からのご利用者との関わりの中から、大事な事を見逃さないような	
	2	事業所の支援に満足されていますか？	15	7	2	1	0		・少し幅の広い設問です。ご利用者が何に満足・不満足なのかを今少し精査する必要があります。	・既に始まっている、ご家族を含めたご利用者の高齢化、障害の重度化に対し、本当に求められる支援は何なのかを考えます。	
	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									
		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？	12	10	4	0	1		・掃除はされていますが、床が濡れているので少し危ないのではと思います（トイレ）	・ご利用者支援以外（配膳や館内清掃）のパート職員雇用をしております。	・ご意見を踏まえ、掃除が却って危険を誘発していないか検証を行います。
	2	トイレなどの設備は使いやすいですか？	16	10	1	0	1		・施設の全体的な老朽化は否めませんが、トイレや空調、照明などの主要部分は数年前に改装を実施しております。	・イスやテーブル、ロッカーやソファに至る種々の状態を定期的を確認するような取り組みを考えます。	
	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	・少し寒すぎる。 ・極端に暑かったり寒かったり、誰に合わせて考えているのですか。							・空調は、出来るだけこまめに温度調節等行うよう職員には指示しておりますが、個々人の感じ方に大きな差もありません。	・作業場など、多くのご利用者が一所に長時間滞在します。全員が等しく快適とはならないまでも、席替えや温度調節などで対応を図りたいと考えます。

		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
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	9	4	2	1	・いろいろな情報を教えて欲しい。	・将来の生活力向上のため、福祉サービスの案内や金銭管理についての情報提供（学びの場）を昨年度より始めました。	・ご利用者が必要としている情報の抽出を、何らかの形で行いたいと考えます。
	2	意見や希望・要望を伝えやすいですか？	8	12	3	3	1	・自分が思っている事をきちんと言葉にできていない。	・意見を言いたいけど言えないご利用者の存在に、思いが至っていない職員も居る。	・『意見が無い＝満足』では決してない事の認識を強くし、日頃のアセスメントに注力したいと考える。
	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？	12	6	5	2	1	・自分の理解力が追いついていかない。	・計画説明時、ご利用者が本当に理解・納得されたか。その答えが『普通』（どちらともいえない）の5人である。	・あくまでも、ご利用者が理解・納得できる伝え方を更に心掛けます。
	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								
		総合満足度	37.9	25.4	8.7	3.5	1.9	・アンケートをする事にあまり意味を感じません。	・アンケート全体に対し、左記のようなご意見を頂戴しました。設問へのご不満なのか、改善が伴わないご不満なのか、真意の程は解りませんが、このアンケートが真にご利用者・ご家族の満足度向上に繋がるよう努力をしたいと思います。	

ご協力ありがとうございました