

施設名	神戸友生園
-----	-------

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 10月 1日～ 10月 15日

配布数	42
-----	----

回収数	30
-----	----

回収率	71.4%
-----	-------

		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？	14	10	0	1	2		・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（接遇アップキャンペーン等ポスター掲示、『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	9	1	2	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								・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？	12	10	2	1	2		・一定程度の良い評価を頂きましたが、内容に成果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に努めていきます。
	2	事業所の支援に満足されていますか？	15	9	2	2	1		・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 ()	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？	11	12	3	2	0	・便器の足元や床が汚れていたり、濡れている時があ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。利用者の高齢化や重度化に伴い汚れの原因に繋がっている事もあると感じています。	・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	2	1	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に確認するような取組みを継続します。

5、 情報提供、 説明等	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"> ・場所や時間によって空調が寒い時がある。 ・体温調整が自身では難しい。 					<ul style="list-style-type: none"> ・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す。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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
	1	事業所からの情報提供に満足していますか？	7	13	7	2	1		<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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？	11	9	2	3	2	自分の状況をうまく説明・判断できないので。	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・『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？	12	10	1	2	1		<ul style="list-style-type: none"> ・計画説明時、ご利用者が本当に理解・納得されたかが表出しにくい事もあり、丁寧に言葉を選ぶように努めているがまだまだの部分があると感じます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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			33.9	27.6	6.0	4.8	3.3			

ご協力ありがとうございました