

令和7年度第2回りんどう利用者・ご家族満足度調査結果について

令和7年度第2回満足度調査の集計結果について

【利用者満足度調査】	【ご家族等満足度調査】
調査対象者数:38名	調査対象者数:37名
回答者数:20名(聞き取り不可17名、入院1名)	回答者数:35名(未回収2件)

今回の調査では、全体として「はい」という肯定的な回答が第1回満足度調査に引き続き高い水準となりました。一方で一部の項目で具体的にご要望や改善が必要であるため、以下のとおりご報告させていただきます。

利用者からの意見及び回答



設問3.職員はあなたにとって必要な物を用意してくれますか？

・「〇〇を買ってくれる」との肯定的な意見がある一方で、衣類やおやつ、趣味的活動に関わる物の購入に関しての具体的な要望が聞かれました。
→必要物品に関しては、担当職員中心となって聞き取りを行いながら買い物支援をしています。また、出張販売や外出の機会を設けながら、利用者の方々が実際に目で見て欲しい物を選択し、購入できるよう支援を続けていきます。

設問10.職員から嫌なことをされたり、言われたりすることはありますか？

・「言われることがあった」「怖くて部屋に行きたくなくなることもある」といった声が聞かれました。
→いただいたご意見については真摯に受け止めております。不安な思いをさせてしまい、申し訳ありません。毎月の人権侵害自己チェックのほか、研修等を通して職員一人一人の接遇や支援の在り方を改めて見直し、利用者の方々が安心して過ごすことのできる環境作りに努めていきます。

ご家族等からの意見及び回答



設問6.施設の中は掃除が行き届いていますか？

・「食堂が時々汚れているなと思う時がある」とのご指摘をいただきました。
→食堂については毎食後の清掃に加えて、毎週日曜日に椅子拭きを行うことになっています。実施時間の見直しを行い、清掃のために十分な時間を確保できるよう体制を整えました。今後も清掃を継続しながら清潔感のある環境の維持に努めていきます。

設問9.職員はご本人に対して適切な呼び方をしていますか？

設問10.職員の態度や身だしなみに満足していますか？

・一部のご家族より「いいえ」との回答をいただいております。
→設問9は第1回満足度調査でも改善が必要な事項として挙げており、継続して取り組んでいる項目です。12月には声がけの研修を行い、日々の支援における声がけについて職員で考える機会を設けました。今回のご意見を全職員で共有し、日々の支援や接遇について振り返っています。今後も研修等を継続的に行いながら、利用者の方々がご家族に寄り添った対応ができるよう努めていきます。

自由記載

利用者様

・個別の要望として「〇〇が食べたい」や「〇〇を買ってもらいたい」といった具体的な希望が寄せられています。これらについては、担当職員中心となって利用者様と話をしたり、要望をくみ取りながら、日々の支援の中で一つずつ実現できるように配慮していきます。

ご家族様

・「職員の方の対応はとてもすばらしく、感謝しております。」「とても丁寧に日常の様子を共有いただけるとともに、一時帰宅のお手紙や事前の確認連絡等忙しい中でのご対応にいつも感謝しております」といった職員への温かい感謝のお言葉を数多くいただきました。いただいたご意見を励みに、今後もご家族様との連携を大切にしながら、信頼していただける施設づくりに努めていきます。

