

令和7年度第1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1回満足度調査の集計結果について報告します。

【利用者満足度調査】	【ご家族等満足度調査】
調査対象者数:33 名	調査対象者数:33 名
回答者数:20 名(聞き取り不可 13 名)	回答者数:29 名(未回収 4 件)

対象利用者、ご家族いずれも調査への回答は肯定的な回答の割合が多くを占めていましたが、一部改善が必要と思われる回答も見受けられました。

この度は、お忙しい中、満足度調査にご協力いただきありがとうございました。ご家族等の皆様からいただいた温かいお褒めの言葉や労いの言葉は支援の励みになっております。今回ご指摘いただいた改善点については職員へ周知し、今後の支援に活かしながらサービスの質の向上に努めてまいりますので、今後ともよろしくお願い致します。

利用者からの意見及び回答

設問 5.施設での目標や過ごし方について、職員はあなたの意見を聞いて一緒に考え、分かりやすく説明してくれていますか？

・「自分の目標が分からない」

→年に2回モニタリングを実施し、施設での生活における目標について見直す機会があり、ご本人の意向も聞き取りながら目標を考えています。ご本人に分かりやすい言葉で説明するよう努めていくとともに、普段の生活の中でも利用者の方々のお話を傾聴しながら、ご本人の希望に沿った生活に近付けられるよう支援していきます。

設問 6.施設の中は掃除が行き届いていますか？

・「汚い時がある」

→それぞれの勤務のマニュアルの中にもトイレや共有スペースの清掃が組み込まれており、清潔を保つことができるよう取り組んでいます。清掃の時間以外にも汚れている場合にはその箇所だけでも掃除して対応しながら、皆さんが快適に生活できるよう引き続き努めて参ります。

設問 8.職員はあなたの話をよく聞いてくれますか？

・「忙しくて聞いてくれないこともある」

→他の利用者の支援もあり、すぐには話を聞く時間の確保が難しい場面があります。その際には支援が落ち着くまで待っていただくよう伝えながら、ゆっくりお話できる時間を確保したうえで話を伺っていきます。

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？

・具体的な回答はなかったものの、3名の利用者より「いいえ」の回答がありました。

→当法人では毎月人権侵害自己チェックを通して日々の支援を振り返っています。さらに当施設では複数名でチェック項目の読み合わせを行い、人権侵害にあたる行為について1つ1つ丁寧に確認しています。このようなご意見があったことを10月の職員会議にて周知しています。次回の職員会議にて接遇についての研修を実施し、自身の支援について改めて考え直す機会を設け、りんどう全体の支援の改善に努めたいと思います。

利用者からの意見及び回答

自由記載

・「職員の声がけを優しくしてほしい」

→職員会議のなかで声掛けを含む日々の支援につて振り返る機会を設ける等しており、今後も職場研修を実施していく予定です。このような取り組みを継続しながら皆さんに安心して生活していただけるよう、より良い支援を目指していきます。

・「天ぷらが食べたい」「お寿司が食べたい」等の食に関する要望

→食に関しては調査結果の内容を栄養士と共有していきたい、思います。また、当施設では希望を聞き取ったうえで外出し、買い物や食事を楽しむ機会を設けています。栄養士との情報共有と合わせて外出の機会も活かしながら可能な限り希望に沿った支援ができるようにしていきます。



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？

・「面会などで食堂に行くと少し汚れていると思っていました。」

→食堂については、利用者の方々にもご協力いただきながら、毎食後に掃き掃除や拭き掃除を行っております。今後も毎食後の掃除を継続しながら、汚れている箇所の見落としがないように注意してまいります。また、食べこぼしの多い利用者についてはエプロンや食器、食事姿勢の見直しもあわせて行い、食堂が汚れにくい工夫をしていきたいと思います。

設問 9.職員はご本人に対して適切な呼び方をしていると思いますか？

・具体的な回答はなかったものの、2名のご家族等より「いいえ」の回答がありました。

→利用者からの意見及び回答の設問10と同様、職員への周知と接遇の研修を実施し、改善に努めてまいります。

