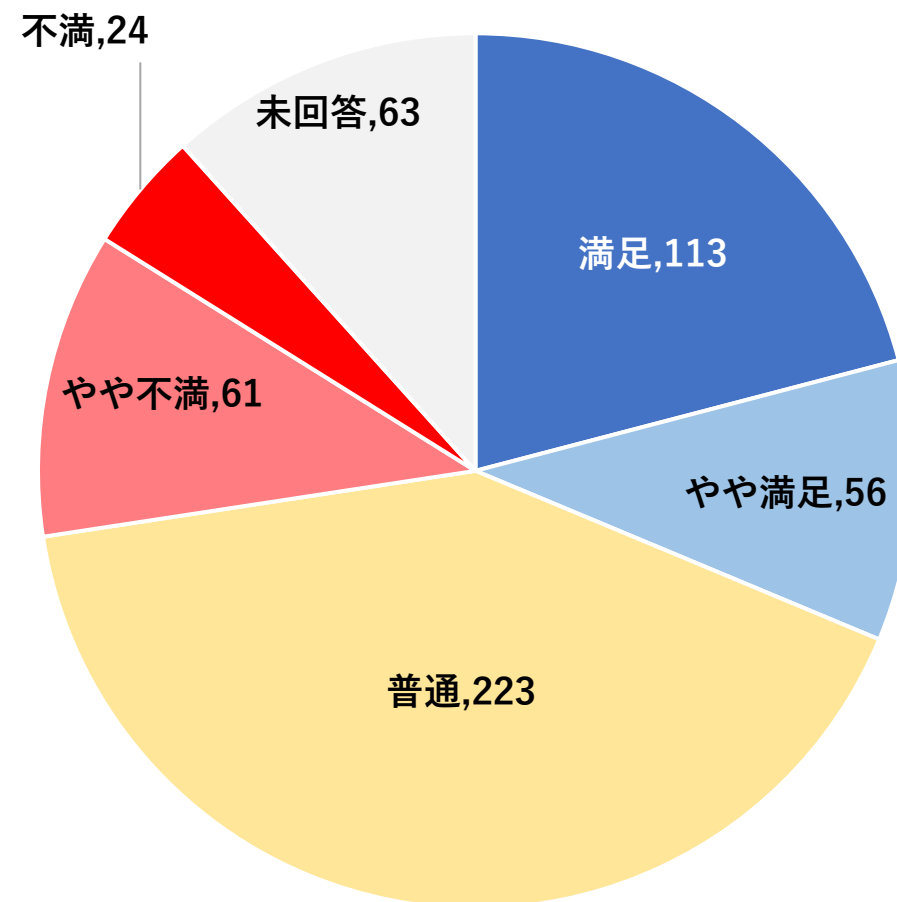


上野の郷 利用者満足度について

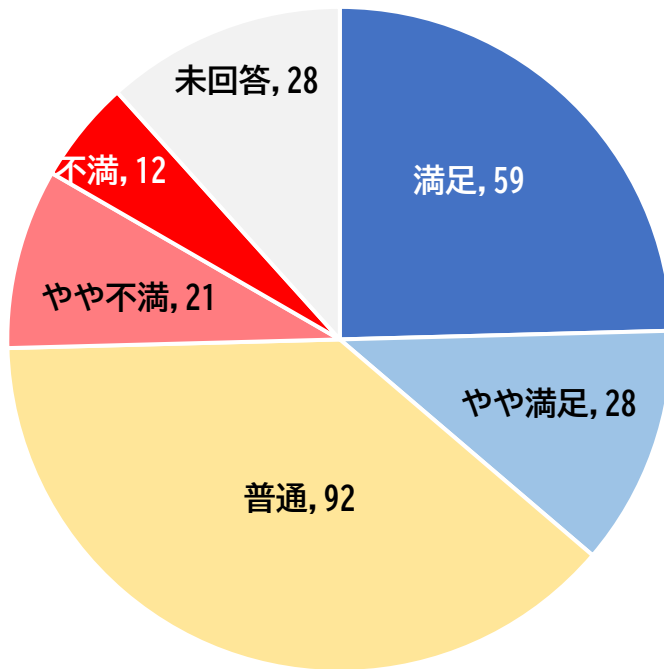
回答総数 60名

設 問	1 (不満)	2	3 (普通)	4	5 (満足)	未記入	合計
受けている介護や就労支援に満足されていますか	3	7	22	5	16	7	60
ご家族の意向や要望は支援に取り入れられていますか	3	6	23	11	10	7	60
利用者やご家族のプライバシーは守られていますか	1	2	20	11	19	7	60
職員の言葉遣いや対応は丁寧ですか	5	6	27	1	14	7	60
行事の開催時期や内容は参加しやすいですか	3	7	30	3	10	7	60
困りごとがあった場合は気軽に相談できていますか	0	10	24	3	16	7	60
事業所から必要な情報が発信されていますか	4	6	27	6	10	7	60
事業所の設備等や居室環境は整えられていますか	2	11	24	8	8	7	60
支援内容や利用料金等について説明を受けていますか	3	6	26	8	10	7	60
合計	24	61	223	56	113	63	540

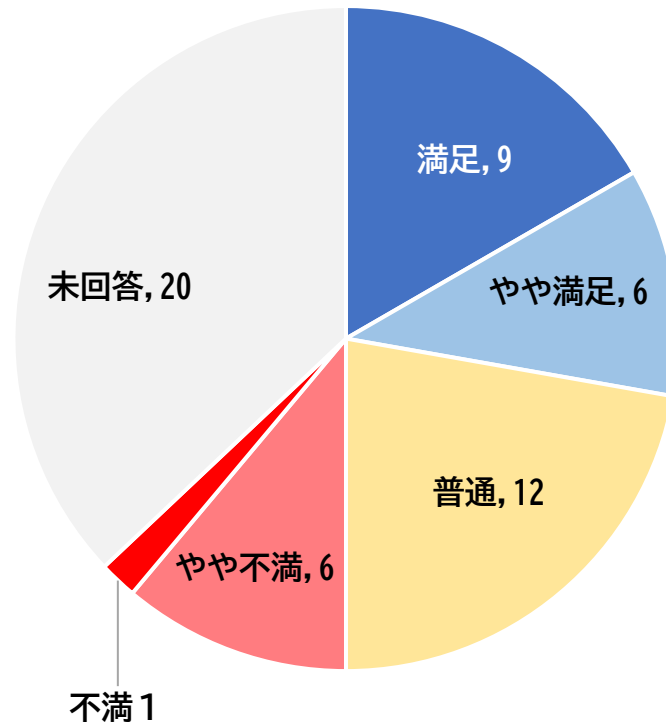


上野の郷 利用者満足度について

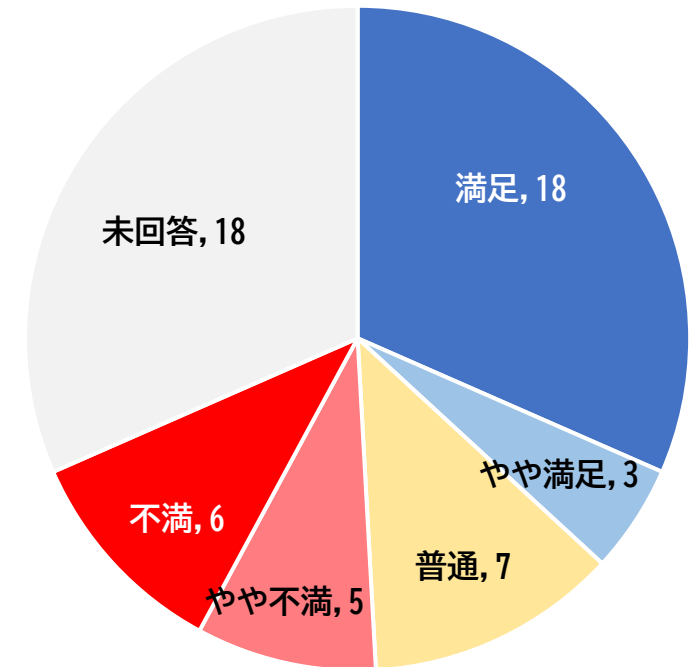
直接支援・接遇



信頼関係・参加



情報発信・環境

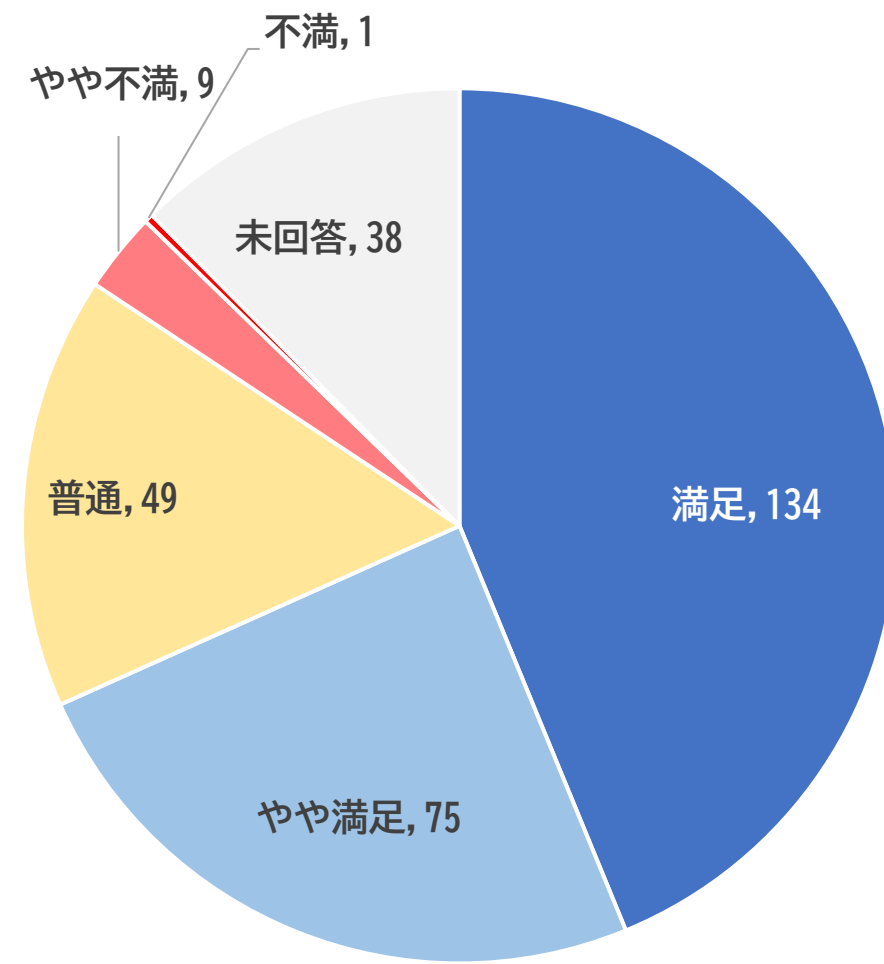


上野の郷 利用者の声

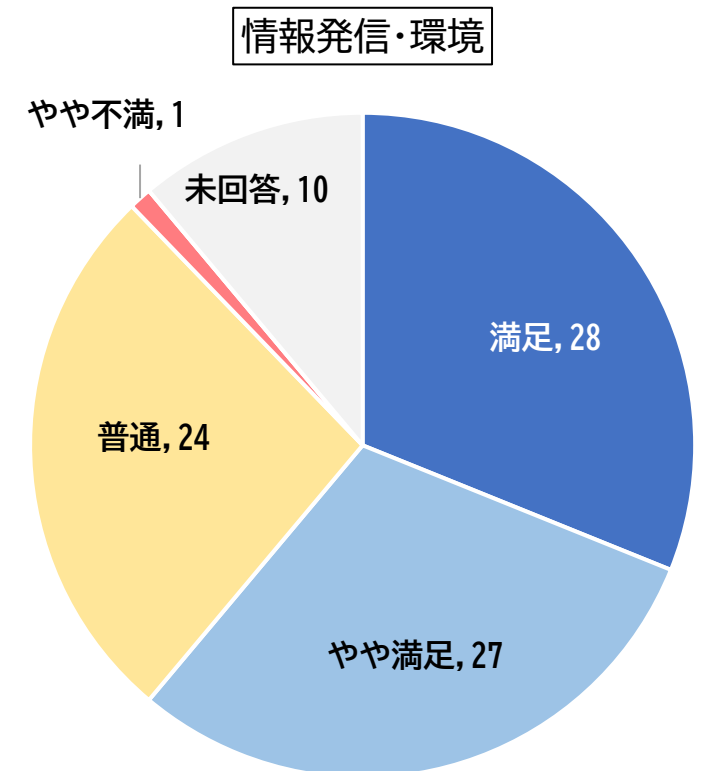
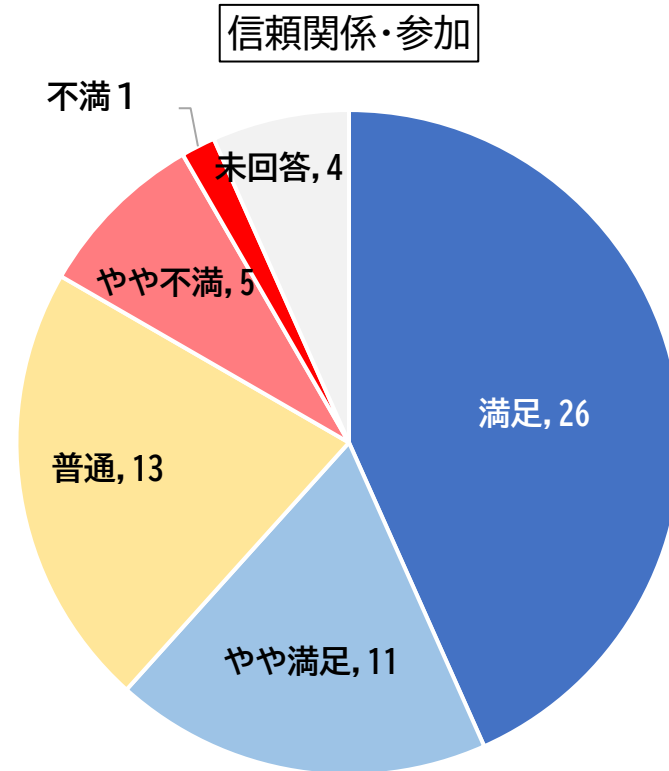
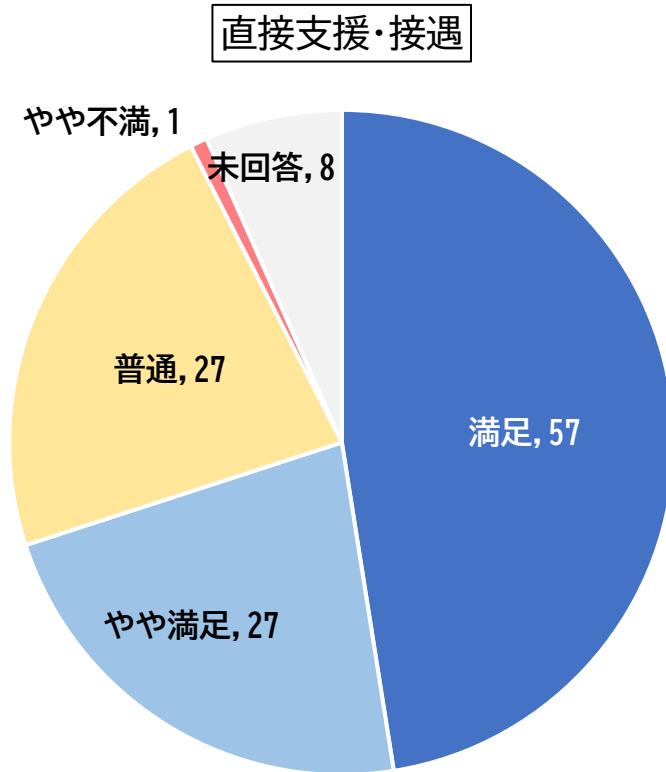
①行事には健康状態により、参加したくない時がある。

上野の郷 ご家族満足度について

設 問	回答総数 34						合計
	1 (不満)	2	3 (普通)	4	5 (満足)	未記入	
受けている介護や就労支援に満足されていますか	0	1	3	11	15	4	34
ご家族の意向や要望は支援に取り入れられていますか	0	0	6	12	12	4	34
利用者やご家族のプライバシーは守られていますか	0	1	5	5	15	8	34
職員の言葉遣いや対応は丁寧ですか	0	2	2	7	21	2	34
行事の開催時期や内容は参加しやすいですか	0	0	13	7	11	3	34
困りごとがあった場合は気軽に相談できていますか	0	1	6	8	16	3	34
事業所から必要な情報が発信されていますか	0	1	2	9	14	8	34
事業所の設備等や居室環境は整えられていますか	1	1	5	9	15	3	34
支援内容や利用料金等について説明を受けていますか	0	2	7	7	15	3	34
合計	1	9	49	75	134	38	306



上野の郷 ご家族満足度について



上野の郷（希望又は期待するサービス内容）

設 問	回答数
職員同伴による家族との外出	1
看取り支援	10
利用時の送迎	6
オンラインを利用した面会	3
未記入	14
総回答数	34

※設問に複数の回答が可能なため、設問回答数の合計と総回答数は一致しません。

上野の郷 ご家族の声

- ①日々の様子やスケジュールを今以上に教えて欲しい。
- ②生産活動の時間延長を検討して欲しい。
- ③忙しいとは思われますが、利用者が外の空気を吸って気分転換ができるような散歩などをしていただけるとありがたいです。
- ④部屋の掃除等を、定期的にやっていただいていると思いますが、たまに面会に行くと整理整頓等が必要な時があるのでお願いします。
- ⑤誕生月の買い物をとても喜んでいます。
- ⑥職員さんと同伴にて、外出したり好きな物を買って、食事に出たりする等のサービスの充実を今後もお願いしたいです。
- ⑦施設内Wi-Fi環境の設置（全体的な必要度に応じて）

上野の郷 取り組み

ニーズ・課題（解決が必要な内容）		取り組み内容（大項目）	取り組み内容（小項目）	達成時期
1	満足度調査より 施設周辺への散歩などで気分転換ができるありがたい。	利用者支援の充実	月毎に季節を感じた散歩などを行い、少しでも施設外へ出ることにより、気分転換に繋がるよう努める。	R 7年度中
2	満足度調査より 部屋の掃除をもう少しして欲しい。 面会へ行くと埃があるので気になる。	清潔保持の継続	月1回、居室の点検をし、定期的な掃除を行う。清潔を保つことにより、気分転換と事故防止にも繋がる。	R 7年度中
3	満足度調査より 日々の様子やスケジュールが知りたい。	家族との交流	家族への近況報告と写真等の送付。	R 7年度中

管理者からの言葉
