

<< 令和4年度 ”お客様満足度調査”の結果報告書 >>

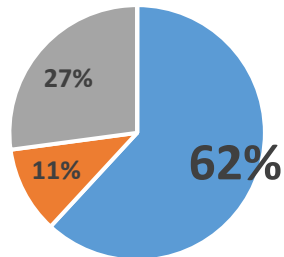
2022年11月にサービスご利用のお客様並びにご家族様へ「お客様満足度調査」のお願い用紙を配布致しました。お忙しいなか、ご回答のご協力をいただき誠にありがとうございました。この度、調査結果が出ましたのでご報告致します。皆様から頂いたご意見を、今後当会の運営の中で生かし、一層ケアの向上に努めていきたいと存じております。なお、ここではそれぞれの事業所の満足度上位と下位をご報告すると共に、いただいたコメントの一部を抜粋し、各事業所よりご返答致します。

特別養護老人ホーム悠生園



満足度NO1

職員の言葉使い、態度

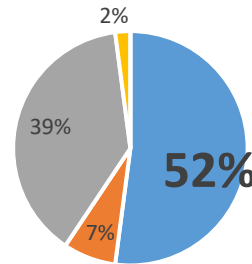


■ 1.満足 ■ 2.期待以上 ■ 3.期待通り ■ 4.期待以下 ■ 5.不満



改善POINT

フロアの雰囲気、明るさ、心地よさ



■ 1.満足 ■ 2.期待以上 ■ 3.期待通り ■ 4.期待以下 ■ 5.不満

「職員の方々の笑顔は、施設長がきちんと精神面での管理をされてるからと思っています」

皆様の温かい言葉を励みに、今後も真摯に取り組んでまいります。【園長 栗原】

「ここでの生活で家族は幸福に暮らすことが出来ているようです。あのまま生活をしていたら、良くない考えばかり浮かんでいました。助けてもらいました。ありがとう」

ご利用者様やご家族に喜んでいただけることが私たちの喜びでもあります。

安心して生活して頂けるよう、これからも職員一同頑張ります。【園長 栗原】

「フロアに入ると尿のにおいが気になる」

ご指摘ありがとうございます。屋内の空気循環の状況の調査を専門業者に依頼し、空気の流れの把握をおこないました。

今後は調査内容を基に効果的な換気の実施をし、感染予防や臭気対策に活かしていきます。【介護部長 馬場】

「面会時間の緩和と、ワクチン3回義務の緩和をしてほしい。特にワクチンは、子供には無理です」

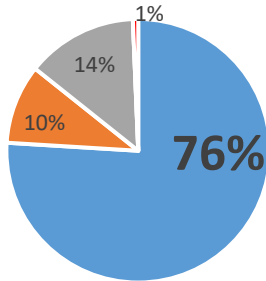
申し訳ございません。当園では、厚生労働省が定めている「感染予防の基本行動」を参考に面会時間を定めているため、面会時間の延長は難しい状況です。また、お子様含め様々な事情でワクチン接種が難しいご家族には、陰性証明証での代替や、ビニールカーテン越しでの面会をお願いしております。面会の回数については、多数のご要望をうけ、月1回から緩和ができないか検討をしています。今しばらくお待ちください。【園長 栗原】

悠生園デイサービスセンター



満足度NO1

職員の言葉遣い・態度

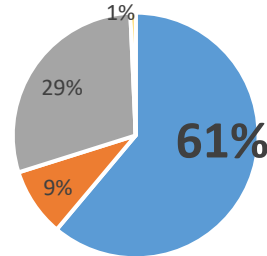


■ 1.満足 ■ 2.期待以上 ■ 3.期待通り ■ 4.期待以下 ■ 5.不満



改善POINT

職員の知識・技術



■ 1.満足 ■ 2.期待以上 ■ 3.期待通り ■ 4.期待以下 ■ 5.不満

「今まで色々なリハビリを受けましたが、このリハビリの方が一番上手です。技術が高いのがよく分かります」
ありがとうございます。これからもより一層質の高いサービスが提供できるように頑張っていきます。【PT 坂本】

「時々車が暑い」

特に送迎前の車内待機時間に直射日光が当たり暑い思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。

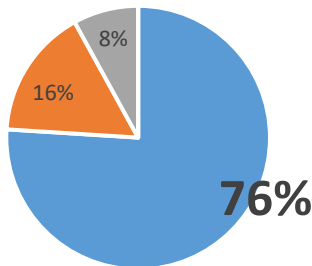
車内にサンシェードやカーテンの設置を行ない直射日光が当たらないように工夫してまいります。又、エアコンの温度設定にも留意してまいります。【所長 山田】

悠生園デイサービスセンター サテライトだんらん



満足度NO1

ケアプランに基づいたサービス提供

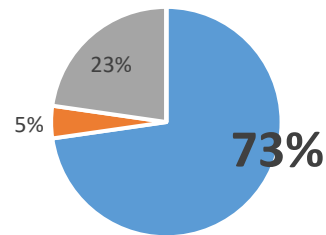


■ 1.満足 ■ 2.期待以上 ■ 3.期待通り ■ 4.期待以下 ■ 5.不満



改善POINT

要望・相談・苦情の言い易さ



■ 1.満足 ■ 2.期待以上 ■ 3.期待通り ■ 4.期待以下 ■ 5.不満

「担当の田中さんは家族の気持ちにいつも寄り添って下さりとても信頼しています。職員の方の名前がなかなか覚えられないので名札があると助かります」

信頼しているとお言葉、大変嬉しく思います。デイサービスはご自宅での生活あつてのサービスと考えています。1番の介護者であるご家族のお気持ちを真摯に受け止め、ご利用のお客様がその方らしく、いきいきと過ごせるようこれからもお手伝いできればと思います。【田中】

「連絡帳にもう少し一日の事（利用者の事）を書いてもらったり送りの時、詳しく教えてほしい」

現状は、連絡帳でその日の活動内容をお伝えしておりますが、文章では分かりづらいこともありますので、詳細に関しては送りの際に口頭でお伝えできるように努力してまいります。【リーダー 小田】