

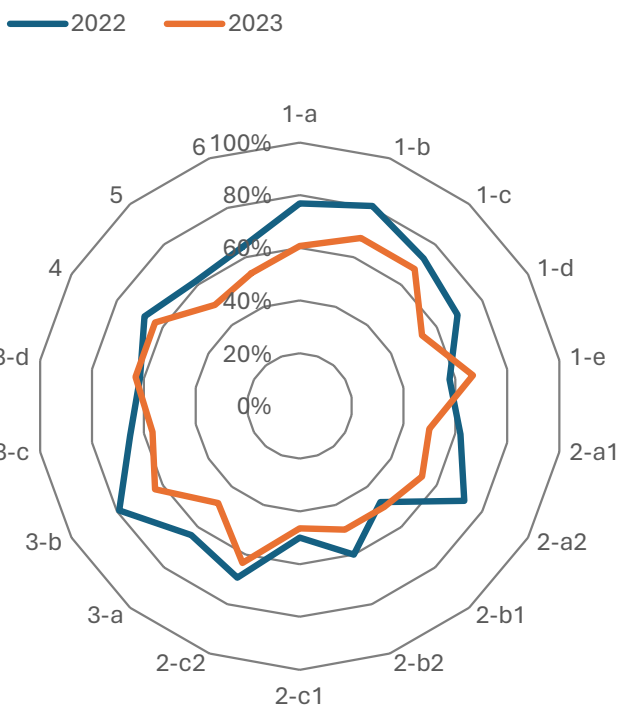
# 令和5年度 “お客様満足度調査”の結果報告書

2023年10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フロアの満足度をご報告すると共に、いただいた一部のコメントへの返信をさせていただきます。

## 特別養護老人ホーム悠生園 2F

『満足』『期待以上』の割合 昨年度比較



<b>1.職員対応、身だしなみについて</b>
a.挨拶・礼儀
b.言葉遣い・態度
c.印象・雰囲気・身だしなみ・清涼感
d.電話、来所時の対応など受付、取次
e.連絡や報告などの方法、時期、内容
<b>2.施設、事務所の印象について</b>
a1.整理、整頓、清掃（フロア）
a2.整理、整頓、清掃（事務所）
b1.雰囲気、明るさ、心地良さ(フロア)
b2.雰囲気、明るさ、心地良さ(事務所)
c1.温度、換気、臭気（フロア）
c2.温度、換気、臭気（事務所）
<b>3.ご本人やご家族のご要望、ご相談、苦情の対応</b>
a. 要望や相談・苦情の訴えはきちんと受け止める
b. 説明は分かり易く、納得のいくものになっている
c. 要望・相談・苦情は言いやすい雰囲気
d. 依頼に対して迅速に対応している
<b>4.プライバシーや尊厳への配慮は十分</b>
<b>5.ケアプランに基づく提供内容への満足度</b>
<b>6.職員の知識・技術は要望・期待に応えるもので、信頼できる</b>

## お客様からのコメント回答

○2Fの尿便臭が気になることがあります。

ご面会のタイミングによっては、排泄ケア直後の場合もあり、面会の方に不快な思いをさせてしまうことがあるかもしれません。できる限り、換気と消臭剤の使用などで臭いの軽減ができるよう取り組みます。

また、状況に応じて、面会の場所を変更するなどの対応をさせていただきますので、職員にお申し付け下さい。

○居室のベットではなく、出来るだけ椅子に移乗させて、ロビーのテレビの所で過ごして欲しいです。

お客様のその時の体調・身体状態に応じて、離床を行い、フロアで過ごして頂ける環境を整えつつあります。車椅子等の数に限りがありますので、少人数ずつ対応させて頂いております。面会時などでの離床をご希望の場合は、職員にお申し付け下さい。

この度は、貴重なご意見や感謝のお言葉を頂きまして感謝申し上げます。面会が通常通りに再開し、多くのご家族様に足を運んで頂きありがとうございます。そんな中でお気づきになられることがあるかと思っておりますので、その時は職員にお声掛けください。お客様が安心して穏やかに過ごして頂ける環境を整えられるよう職員一同取り組んで参りたいと思っております。引き続き宜しくお願い致します。

2024.2.19 2Fフロア長 高倉 利恵

### 特別養護老人ホーム悠生園家族会のお知らせ

日時

令和6年3月9日（土）10：00～12：00

場所

特別養護老人ホーム悠生園 多聞ホール

内容（一部変更になる可能性もございます）

- 顧客満足度調査のご報告
- 各フロアの取り組みについて
- その他

顧客満足度調査のご報告については  
家族会にてお話をする予定です。