

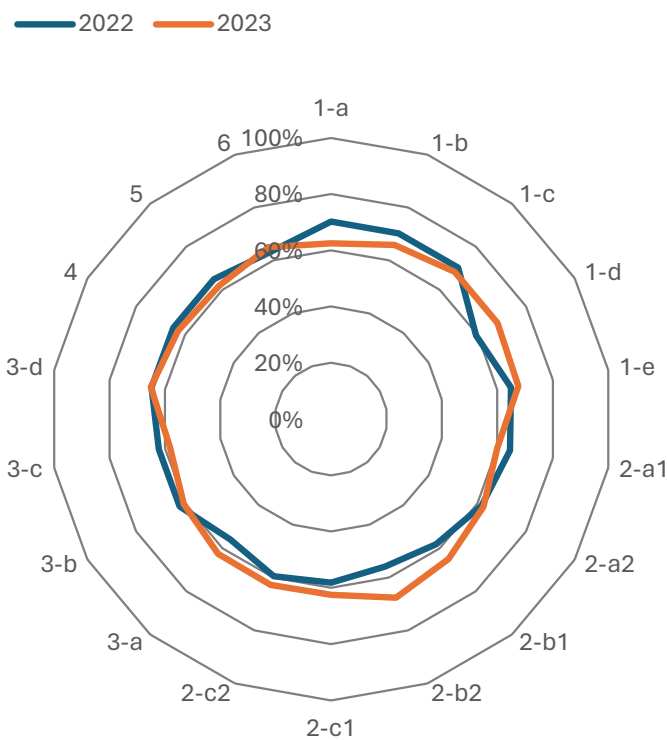
令和5年度 “お客様満足度調査”の結果報告書

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 3F

『満足』『期待以上』の割合 昨年度比較



1.職員対応、身だしなみについて
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
2.施設、事務所の印象について
a1.整理、整頓、清掃（フロア）
a2.整理、整頓、清掃（事務所）
b 1.雰囲気、明るさ、心地良さ(フロア)
b 2.雰囲気、明るさ、心地良さ(事務所)
c 1.温度、換気、臭気（フロア）
c 2.温度、換気、臭気（事務所）
3.ご本人やご家族のご要望、ご相談、苦情の対応
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
4.プライバシーや尊厳への配慮は十分
5.ケアプランに基づく提供内容への満足度
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

お客様からのコメント回答

○本人にきいたところ、毎日使っているハンカチタオルをお風呂に入る時洗っていると言っていました。それはないとは思っていますが、もしこちらで洗った方がいいのであれば知らせてほしいです。

また、施設サービス計画書をいただいておりますけど、リハビリをいつしているのか、どんなことをしているか等、請求書が届く時でもいいですので知らせてほしいです。できなかったらこちらが伺った時でもよいので知らせてほしいです。

入浴時に新しいハンカチタオルを準備させていただいておりますが、交換がなされておらず申し訳ございません。交換の徹底をしていくと同時に、入浴に限らず汚れていたら交換するように対応してまいります。

計画書に関しては、ご不明な点があればいつでも職員にお声かけください。

お客様からのコメント回答

○いつもお世話になっております。出来るだけ声掛けや手遊びなど脳が刺激されるような取り組みをお願いいたします。

今年に入り立位訓練や音楽体操など様々な体操に取り組んでおります。脳トレとして今後、計算問題や漢字ドリルなどにも取り組んでまいります。

○部屋にゴミがたくさん散らかっていたことがあります。食事時に伺うと他の利用者が手を挙げて要求されているのに職員の方は誰も気づかれず困ってる様子を目にしました。もう少し気遣っていただけたらと思いました。

お客様が快適に生活できるように環境整備の徹底に取り組んでまいります。また、職員がバタバタして、お客様の声に気づかないことや、声を掛けづらい雰囲気を作ってしまう申し訳ございません。お客様がゆっくりと落ち着いて過ごせる環境づくりを行っていくと同時に、職員のお客様への心遣いの指導を行ってまいります。

○歩行を促して欲しいと言いましたが、怪我の恐れがあり難しいと言われました。すごくよくわかりますが、入所から状態が悪くなってしまっているのが気になります。

現在、リハビリの時間を設け、立位訓練に取り組んでおります。お客様の安全に考慮しながら、専門職と連携を図りながら、身体能力の維持・向上に努めてまいります。

○介護士、看護師他みなさんの休み明けとかの引継ぎなどが上手くなされていないなあと感じることがあります。事務連絡等されてあると思いますがマメに行っていたらと思えます

申し訳ございません。今後、各職種の連携、申し送りの徹底に努めてまいります。

○髪の毛を刈ってほしいです

毎月、外部より理美容が訪問されています（有料）。ご不明な点がございましたら職員にお声かけください。

○看護師さんですが、もう歳をとってどうなるかわからないからとプレッシャーをかけられたことがとても悲しかったです。人の命を預かっているのに、様子見の時間が長すぎませんか。

悲しい思いをさせてしまい申し訳ございません。各職種と医療、またご家族様と連携を図り、しっかりと情報の共有を行ってまいります。

いつもお世話になっております。お忙しいなか顧客満足度調査での貴重なご意見ありがとうございました。たくさんのお褒めの言葉やご指摘を踏まえ、良い点は継続し、ご指摘頂いた点は職員皆で受け止め改善に努めて参ります。また、普段より気になる点は遠慮なく職員にお声掛け下さい。お客様により良い生活の場を提供取り組んで参ります。今後ともよろしく願いいたします。

2024.2.19 3Fフロア長 山田 親吾

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。