

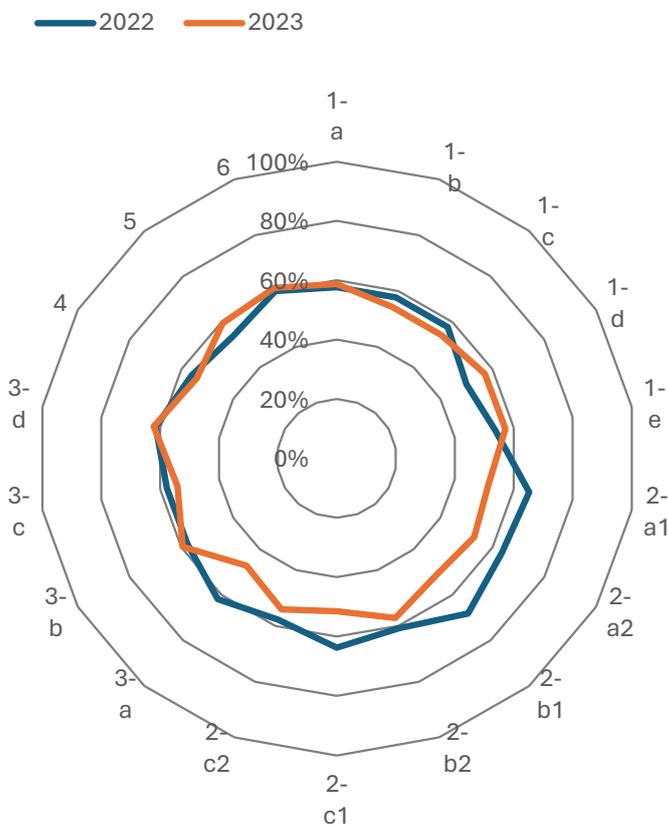
令和5年度 “お客様満足度調査”の結果報告書

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 4F

『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

○居室やロビーの床掃除をもっとこまめにしてほしいです。

環境面に関してのご指摘に関しては、私共の配慮が行き届いていない部分が多々あったと思っております。申し訳ございませんでした。2月より清掃専門の職員を雇用しフロア内の清掃を強化しております。また、居室へ巡回する回数を増やし、こまめに確認するようにしております。他にも環境面に関してご要望等ございましたら、フロアスタッフまでお申し付けください。

○家族（利用者様）に対する職員の言動をみていると心配になります。

お職員の対応やケアの内容に関して、沢山のご指摘を受けました。今後、職員全員が認知症ケアに対してより学習し、今以上に理解を深めサービスの向上を図って参ります。また、何より入所されているお客様やご家族と密にコミュニケーションを取る事で、お客様自身を理解しケアに反映していきたいと思っています。

ご指摘いただいた内容に関しては、職員間で共有し、職員の立ち振る舞いについて見直す機会とさせて頂きました。お客様、ご家族様が安心して過ごすことが出来るフロア作りに努めて参ります。

○外出など増やして、楽しく外の交流を増やしてほしいです。

昨年はコロナウィルスが5類に引き下がり、外出行事を企画しておりましたが、外出のタイミングで感染症が広まり中止となってしまいました。今年は外出の機会を多く作っていく予定にしております。その際はご家族様へも一緒に参加もお願いしたいと思っております。ご協力お願い致します。

職員に対する感謝の御言葉もたくさん頂き、誠に有難うございました。日々の業務を行う上での励みとなりました。この度頂いた意見に関しては、真摯に受け止め今後のケアに繋げていきます。調査へのご協力ありがとうございました。

2024.2.19 4Fフロア長 竹島 史治

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。