

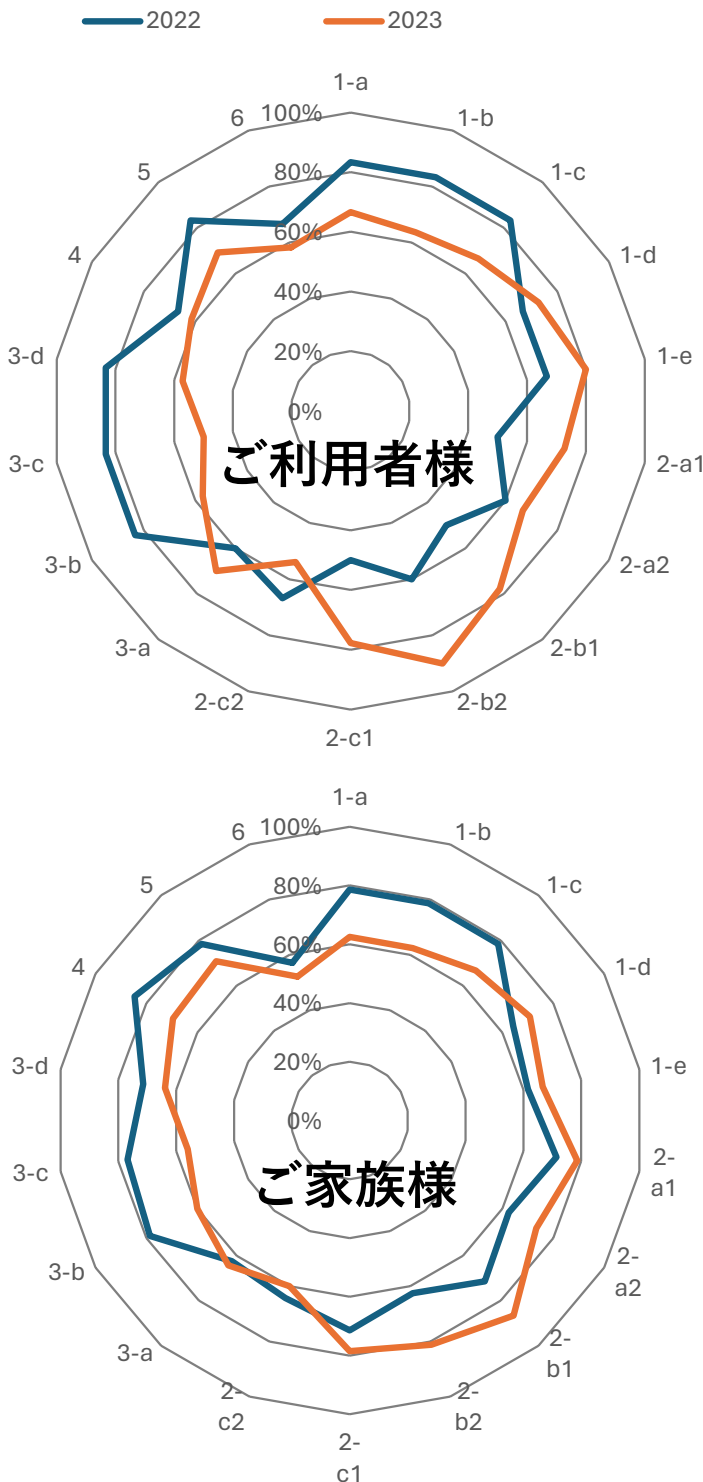
令和5年度 “お客様満足度調査”の結果報告書

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 ショートステイ

『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）
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）
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

○聞き間違いによる薬の飲ませ間違いがあったので気を付けてほしいです。

大変申し訳ございませんでした。申し送り事項は記録ソフトと口頭で伝達をしております。現場との情報共有を今一度徹底させていただきます。【地域連携部 部長 西方】
ショートステイ中のお薬は、看護師の方で管理させて頂いております。
お薬手帳や薬情で確認をおこないながら準備を行っていますが、飲ませ間違いがあったことについては、まことに申し訳なく思っております。今後、このようなことが無いように十分注意していきたいと思います。できるだけ、間違いのないように最新のお薬手帳の持参をお願い致します。【看護部 主任 成清】

○ケアマネとの連絡がすっきりしない。こちらが電話してもすぐ回答がない。不信感を持ちました。

不安なお気持ちにさせてしまい大変申し訳ございませんでした。できる限り早い返答ができるよう努めてまいります。

○フルートコンサートを聴きに行ったことがある。イベントがあることをすぐに忘れてしまうので掲示板など目に触れるようにして頂きたいです。

ご指摘ありがとうございます。イベントに関しては掲示板の活用はもちろんの事、こちらから送付する書類にも今後案内を添付させていただきます。

○忙しそうなので要望が言いにくい時があります。

申し訳ございません。職員には話しかけやすい立ち振る舞いを心掛けるよう指導いたします。

その他、大変ありがたいお言葉やお気遣い、ありがとうございました。今後も皆様の要望に応えられるよう努めてまいります。

2024.2.19 地域連携部 部長 西方 隆司

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。