

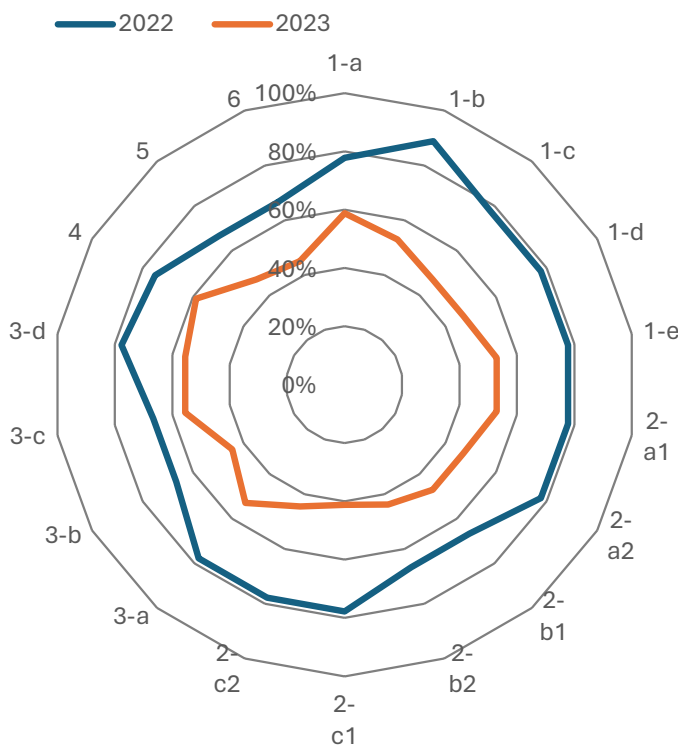
令和5年度 “お客様満足度調査”の結果報告書

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 ユニット

『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

○部屋から見ても職員誰1人見かけない時が多く、職員の方が少ないのではと不安です。家族がない時などちゃんと声掛けしながら各部屋を見回っておられるのか？と気になります。

不安を感じさせてしまい申し訳ございません。定時の巡視以外に、水分補給や排泄ケアなど随時、訪室させていただいています。時間により、職員がお近くにいないこともございます。職員の配置の見直しや、お客様、ご家族様がお声をかけやすい環境づくりを行ってまいります。

お客様からのコメント回答

○衛生に関する管理と配慮が足りてないと感じます。

衛生に関する指導を徹底してまいります。お気づきの点がありましたら職員にお声掛けください。

○コロナ明けで久しぶりに個室に入りましたがとてもキレイにして頂いて嬉しく思いました。今後加湿器使用が始まると思いますが恐れ入りますが内部にカビが発生しやすいので清掃もよろしくお願い致します

ありがとうございます。定期的に加湿器の清掃を行ってまいります。

○お部屋の施錠についてや、利用者間でのお部屋の出入りについては、その後どのように対応されているのかお話しを聞きたいです。

ご心配をお掛けして申し訳ございません。職員がその都度付き添いを行い、他のお客様の居室に入られないように対応させていただいております。

○名札を付けていないスタッフが多いです。職員が多いし、入れ替わりも多いので苗字だけの小さな名札を胸に付けて頂きたいです。腰付近の表示は見えないので付けてないのと同じです。

胸に名札をつけるとお客様を抱えるなどの介助の際にお怪我をさせてしまう可能性があるため、腰に名札を着用させていただいております。名札の着用の徹底と、職員の顔と、名前がわかるように各ユニットに職員紹介ボードを提示させていただきます。

いつも大変お世話になっております。面会制限も解除になり、沢山のご家族様が来園して頂き感謝申し上げます。この度の顧客満足度調査におきまして沢山のご意見有難うございました。面会制限をしていた時期の調査では見えない部分もあった事と思います。面会再開となり来園していただく機会も増えた中での調査で、ご家族様方からの貴重な御意見は私たち職員一同真摯に受け止めております。今後ともお気づきになられた際は職員にお声掛けしていただければと思います。お客様が楽しく穏やかに安心して過ごして頂けるよう職員一同取り組んでいきたいと思っておりますので今後とも宜しくお願い致します。

2024.2.19 ユニットフロア長 水島 由紀

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予定しております。