

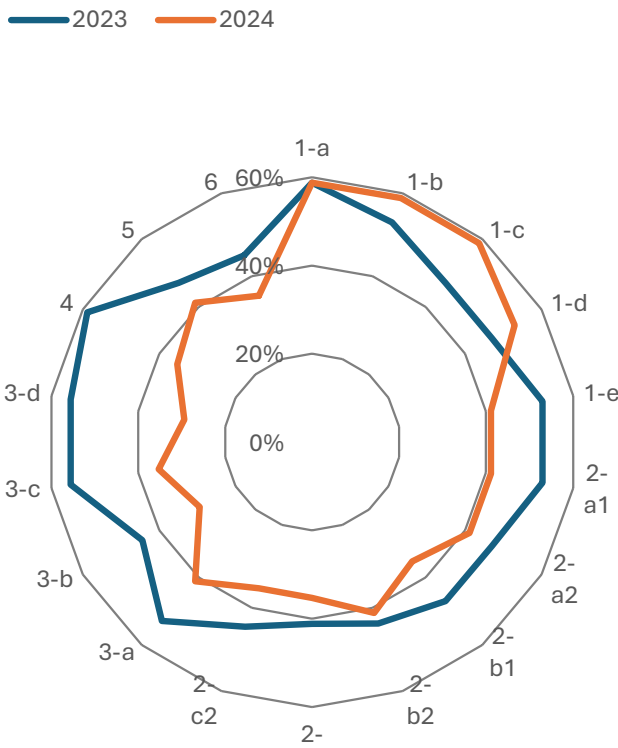
令和6年度 “お客様満足度調査”の結果報告書

2024年11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

【お客様コメント】

スタッフが少ないのでむずかしいのですが、ほとんどベッド上での本人にも話しかけなどの対応をしていただければありがたいです。

【回答】

訪室時のお声掛けを継続し、体調に合わせた離床の時間を設け気分転換を図って頂きます。

【お客様コメント】

入所する状態でも恥ずかしいという気持ちはあるようです。おむつ替えや入浴の際は出来ることなら、同性の方の手助けのほうがいいと思います。

【回答】

どうしてもその日、その時の職員の出勤状況により同性介助が難しい現状です。状況をみながら、出来る限りの範囲で同性介助など配慮していければと考えております。

お客様からのコメント回答

【お客様コメント】

- ・相談しても苦情を伝えてもスタッフに共有されない。
- ・お願い事項や伝達事項が実行できていない。

【回答】

スタッフ間では口頭での伝達になっていた事で共有もれがございました。申し訳ございませんでした。話をした内容は些細なことも記録ソフトに残し全スタッフで共有していきます。

【お客様コメント】

ケアプランについて、明らかに担当のケア内容を把握していないスタッフがおられます。ケアマネ、ナース、担当さんの共有ができておらず、今までのプランのサインを求めている。

【回答】

大変なご迷惑をおかけしまして申し訳ございません。きちんとケアプランの内容を担当、職員間で共有、把握をしてケアプランに沿った統一したケアを行って参ります。ケアプランの中で何か御気づきになられた点、ご不明な点がありましたらお申し出ください。

【お客様コメント】

- ・電話の件に出れなくて留守電になる事も時々ありますが、名前を入れておいてください。折り返しかけます。電話がフロア直通ではないので少々手間です。
- ・園内で会う方で挨拶をされない方もいらっしゃいます。園内を行きかう人は皆さん関係ある方ですので、軽く頭を下げてこそ人柄が表れると思います。

【回答】

再度電話対応、挨拶など接遇マナーについての研修を行い職員一人ひとりがきちんと対応できるようしていきます。

尚、現在は、自動音声案内によりフロア直通電話になっています。音声案内が流れましたら、下記の番号を順番に押しただけると、フロアに直接お電話が繋がります。

さくら坂：4番→1番 すみれ台：4番→2番 ひまわり通り：4番→3番

【お客様コメント】

容量の多いオムツを利用されているのでいいとの事ですが、せめて2～3時間ごとのチェックはお願いできるとありがたいです。

【回答】

お客様の尿量や排泄時間に合わせながら排泄ケアをさせて頂いています。お気づきの点等ございましたらお申し出ください

いつも大変お世話になっております。この度は、お忙しい中貴重なご意見や感謝のお言葉を頂きましてありがとうございます。また多くのご面会有難うございます。感謝申し上げます。頂いた意見に関しましては真摯に受け止め職員間で共有し今後のケアに繋げてまいります。今後も引き続きお気づきになられた際はお声掛けのほどをよろしくお願いいたします。

2025.2.13 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7年3月8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）

●看取りについて

●アドバンス・ケア・プランについて

●その他

その他、気になることはいつでもご相談ください

092-504-1000 【音声案内2番】

地域連携部 ユニット担当 相談員 桑原