

令和6年度 “お客様満足度調査”の結果報告書

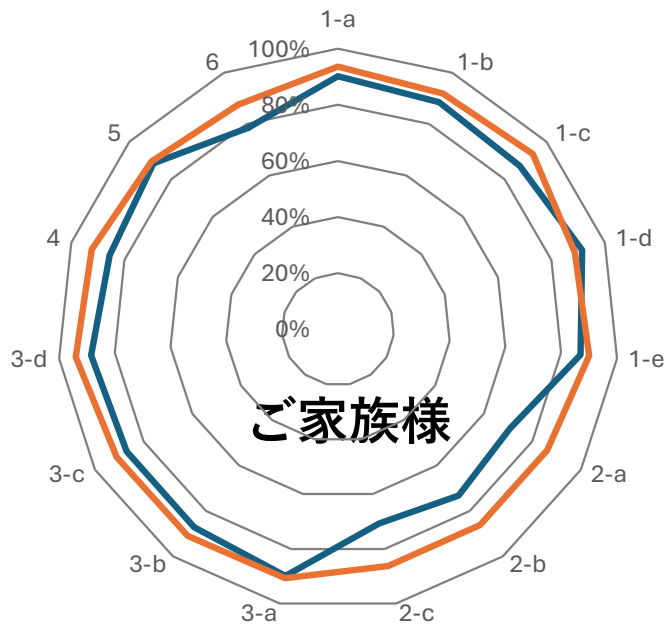
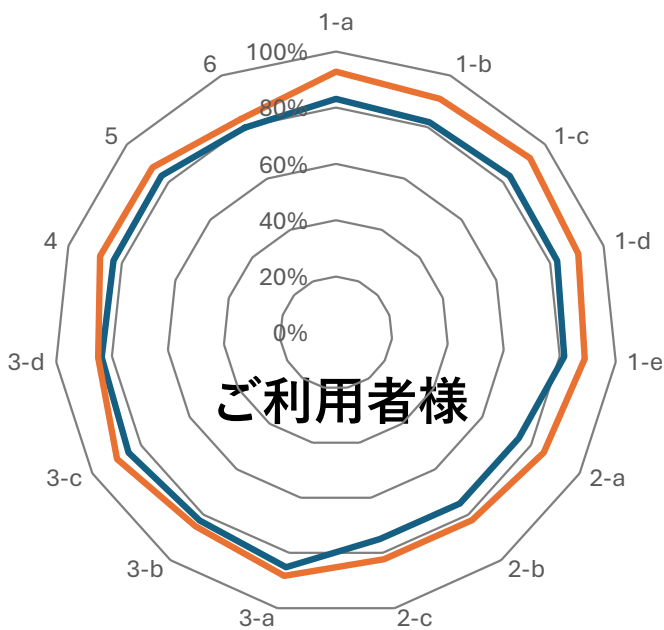
2024年11月にサービスご利用のお客様並びにご家族様へ「お客様満足度調査」のお願い用紙を配布致しました。お忙しいなか、ご回答のご協力をいただき誠にありがとうございました。この度、調査結果が出ましたのでご報告致します。

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事業所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。

悠生園ケアプランセンター

『満足』『期待以上』の割合 昨年度比較

— 2023 — 2024



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

【お客様コメント】

認知症の家族がいると旅行をするのもあきらめなければいけません。でも自分の充実させたい思いもあり、長期の介護をしていると思っている以上にストレスをため込んでいます。認知症の人向けのホテル預かりサービスなどあれば、もっと周知してくださると助かります

【回答】

ご家族様がいらしての在宅介護だと思います。ご家族様のご負担を少しでも軽減し人生を楽しんでいただけるよう、お手伝いできればと思います。またご訪問させていただいたときにご意向をお聞かせください。

【お客様コメント】

折り返しの電話が遅いときがありました

【回答】

ご迷惑をおかけいたしました。できる限り早めに対応させていただきたいと思います。

たくさんのコメント、ありがとうございました。

皆さまが住み慣れたご自宅での生活を一日でも長く続けられるよう、ご本人様はもちろん、ご家族様にも寄り添った支援を大切にしております。

そのために、日々サービスの向上に努め、より良いケアを提供できるよう精進してまいります。

これからも、安心してご利用いただける環境を整え、皆さまの心と体の健康をサポートできるよう努力してまいります。

2025.2.18 悠生園ケアプランセンター 管理者 中原 美哉子