

# 令和6年度 “お客様満足度調査”の結果報告書

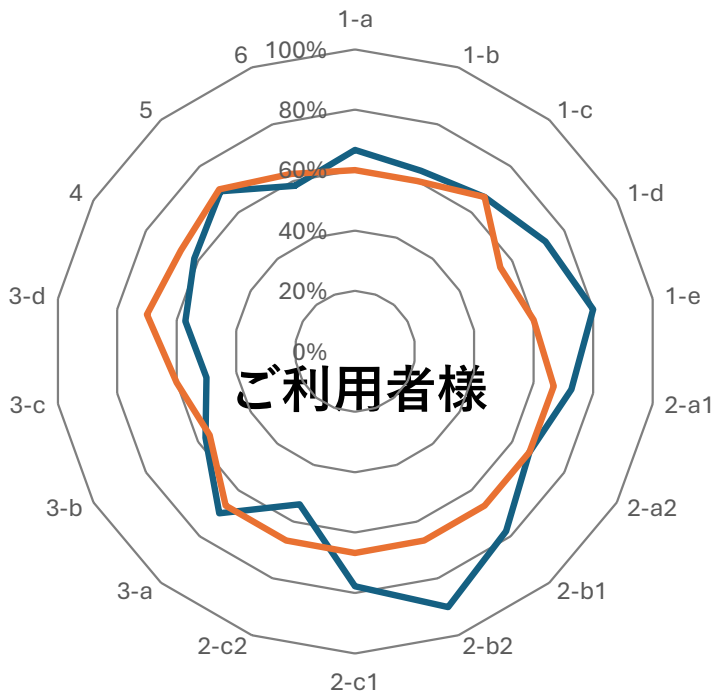
2024年11月にサービスご利用のお客様並びにご家族様へ「お客様満足度調査」のお願い用紙を配布致しました。お忙しいなか、ご回答のご協力をいただき誠にありがとうございました。この度、調査結果が出ましたのでご報告致します。

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。

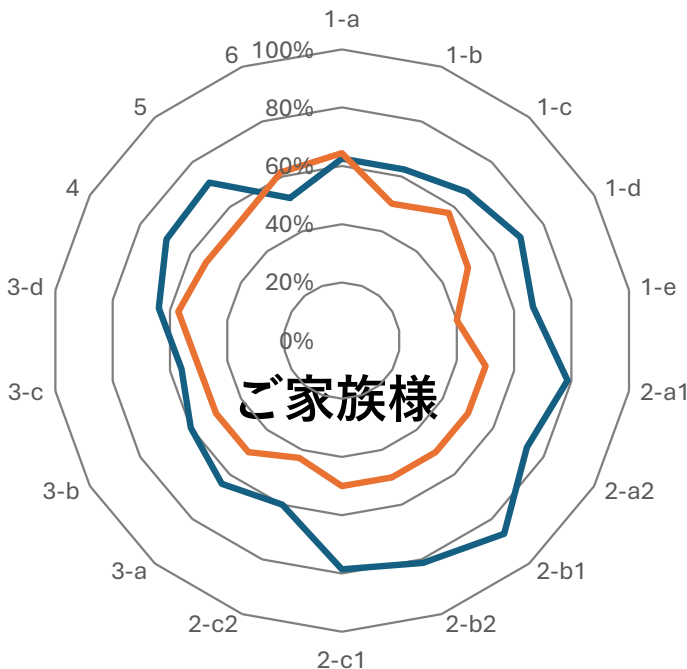
## 特別養護老人ホーム悠生園 ショートステイ

『満足』『期待以上』の割合 昨年度比較

— 2023 — 2024



<b>1.職員対応、身だしなみについて</b>
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
<b>2.施設、事務所の印象について</b>
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）
<b>3.ご本人やご家族のご要望、ご相談、苦情の対応</b>
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
<b>4.プライバシーや尊厳への配慮は十分</b>
<b>5.ケアプランに基づく提供内容への満足度</b>
<b>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</b>



## お客様からのコメント回答

### 【お客様コメント】

ショートステイの報告表がなく状態が分からない事がありました。送迎時にお伝えしにくい事もありますので、連絡表を活用させていただきたいです。

### 【回答】

送迎時のご報告も継続させていただきますが、連絡帳の書式を検討し、状態が分かりやすいようにさせていただきます。

### 【お客様コメント】

9/17～9/19連絡表の1枚目と2枚目の内容が違う。2枚目の罫線面の文字が続かない。9/27～28は食事量が少ないのに、その状況説明がない。

### 【回答】

説明が不足しており申し訳ありません。変化が生じた際はご報告の徹底に努めてまいります。また、連絡帳の書式については、検討させていただきます。

### 【お客様コメント】

フロアの雰囲気は暗く、不気味な感じ。臭気がひどく耐えられない。衛生面で気を付けてほしい。風呂に入れてくださる回数が少ない。

### 【回答】

フロアの雰囲気が明るく、清潔感のある環境づくりに取り組みたいと思います。また、入浴の回数については週に2回となっておりますが、疾患に応じてご希望に沿えるように取り組みたいと思います。

お客様満足度の調査へのご協力ありがとうございました。

皆さまからいただいたお声は、より良いサービス作りの励みとさせていただきます。

お過ごしいただいた時間が少しでも心地よいものとなっておりますら、私たちにとって何よりの喜びですので、

これからも安心してご利用いただけるよう、スタッフ一同、心を込めてお手伝いさせていただきます。

2025.2.13 地域連携部 次長 末永 晴香

## 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 ショートステイ担当 相談員 桑原・櫛間