

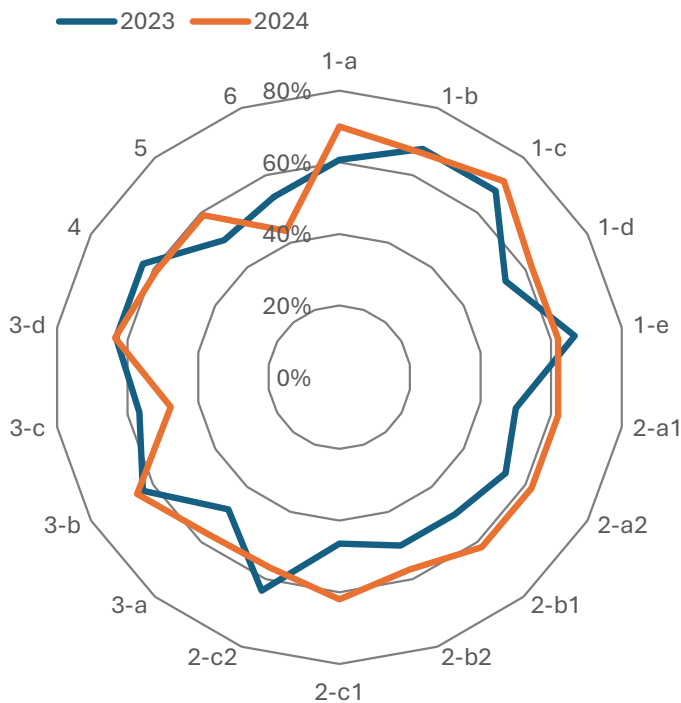
令和6年度 “お客様満足度調査”の結果報告書

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 2F

『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

【お客様コメント】

トイレの水が流れず、トイレの室内が匂う。時には廊下まで匂うことがある。

【回答】

トイレにつきましては、故障をしており、お客様には多大なご迷惑をおかけしたことをお詫び申し上げます。お客様満足度調査後となりましたが、故障トイレは新しいトイレに入替えました。また、においに関しましては、換気の徹底を心がけます。

【お客様コメント】

問いかけには即行動で対応くださり「期待通りの評価」になりますが、事務的で表面的にもみえます。用がない限り、会話はむりの様です。

【回答】

お客様、ご家族様からの相談、ご意見が職員に伝えやすい雰囲気づくりを心掛け、職員から駆け寄り、お声かけするよう実施いたします。

【お客様コメント】

先日は、本人が入院するにあたり迅速な対応をありがとうございました。看護師の三善さんにはお世話になりました。

【回答】

お褒めの言葉、ありがとうございます。私はまだ入職したばかりなので、このようなあたたかいコメントは、大変励みになります。今後一層努力してまいります。【看護部 三善】

この度はお客様満足度調査で貴重なご意見ありがとうございました。今回は多数のご意見の中から抜粋しての返答となりますので、気になる事がございましたらお気軽にフロアスタッフまで申し付け下さい。職員に対する感謝や労いの言葉も多数いただき、職員一同感謝申し上げます。今回頂いたご意見を参考にして、今後のケアサービスの向上、お客様が安心して頂ける生活の環境作りに繋げていきます。今後とも宜しくお願い致します。

2025.2.13

2Fフロア長代行 永川 貴之

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】

地域連携部次長 2F担当 相談員 末永