

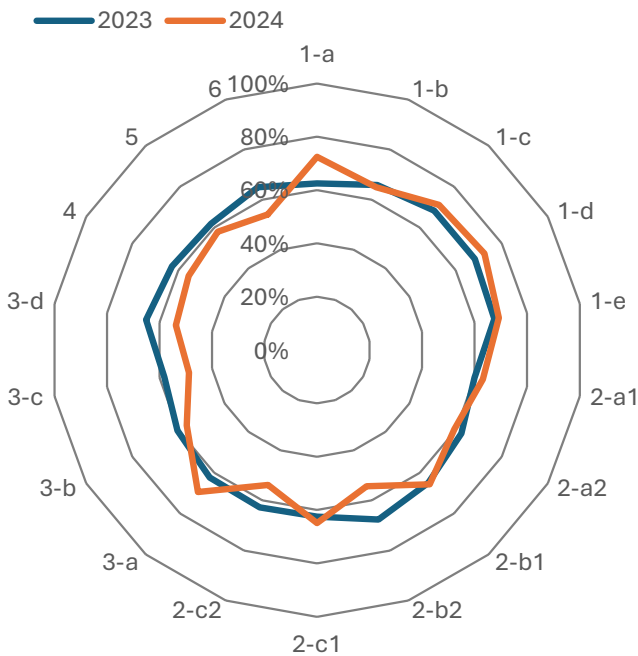
令和6年度 “お客様満足度調査”の結果報告書

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 3F

『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】

面会に行くたびに感じるのは、職員さんが不足しているんだなということです。忙しそうにされているので、声かけにくい時が多々あります。洋服に大きな食べこぼしがある時、着替えは決められた日だけなのか？爪などのびているのは、切る日が決められているのか？などなど

【回答】

産休からの復職や、新規リクルートにより少しずつ人員の確保が行えてきました。スタッフの充実に伴い、今後は毎日の活動に力を入れていきたいと考えています。また、衣類の汚れや爪切りなどお客様へのケアが行き届いておらず申し訳なく思います。こちらに関してもその都度対応するよう努めてまいります。

【お客様コメント】

タメ口が多く、友達と話しているような会話が気になる。入居者様と二人の時はいいと思うが、お客さんがきている時は気をつけたほうがいいと思う。

【回答】

配慮が足りず大変申し訳ございませんでした。接遇に関してフロア目標をかかげ、毎日の申し送り、また班会議にて確認し合い、日々意識し改善に努めてまいります。【フロア長 山田】

職員当事者間ではなかなか気づき難く、見過ごされがちな点です。法人としてもかねてより課題として研修の場で繰り返し指摘しています。しかし、ご指摘の通りですので、今後も継続的に取り組んでまいります。【園長 坪内】

【お客様コメント】

面会の時、本人の様子などいろんなことを言っても、担当が休みなので伝えておきますと言われる。

【回答】

現在三つの班に分かれていますが、担当不在時でも同じ班のスタッフなら誰でも対応できるよう、班会議や班ノートを活用し情報共有に取り組んでまいります。病状については、看護師もおりますので対応させていただきます。

【お客様コメント】

3階フロア担当の坂本さんはいつも笑顔で元気で明るい。八尋さんもいつも優しい。いつも変わらないって大変難しい事です。プロとして尊敬します。年齢、経験はさほど関係ないかも知れません。経験積んで偉そうな態度取る方は悠生園にはいません。

【回答】

お褒めいただき、誠にありがとうございます。今後ご期待にそえられるよう精進してまいります。【3F 坂本】

この度は、お忙しいなか貴重なご意見ありがとうございました。ご指摘頂いた点に関しましては、職員皆で真摯に受け止め改善に努めて参ります。また、普段より気になる点がございましたら、遠慮なく職員にお声掛け下さい。皆様からのご意見を頂きながら、お客様により良い生活の場を提供できるよう取り組んで参ります。今後ともよろしく願いいたします。

2025.2.13 3Fフロア長 山田 親吾

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 3F担当 相談員 櫛間