

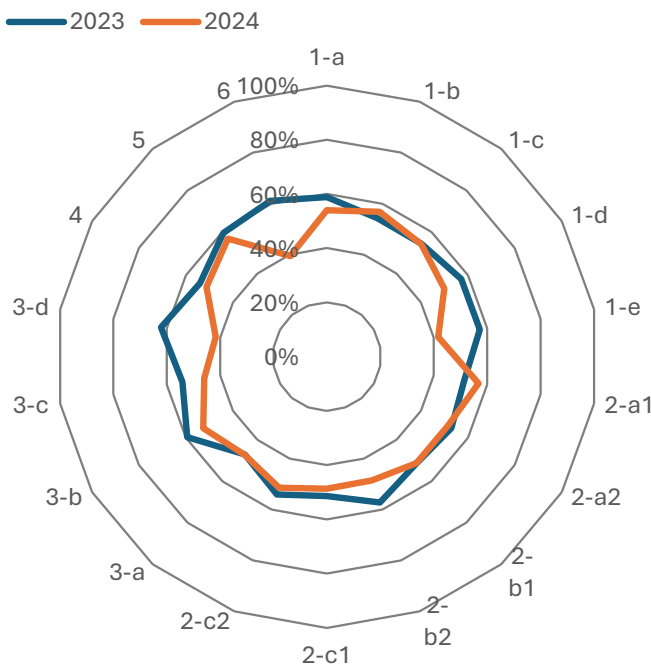
令和6年度 “お客様満足度調査”の結果報告書

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 4F

『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】

洗濯室のドアが開いていて、においがきつい時があった。

【回答】

洗濯室のドアは、閉めるようにしていきます。他にも換気をこまめに行い臭気への対応を行っていきます。

【お客様コメント】

いつもきちんと挨拶される方が決まっています。

【回答】

挨拶を徹底するように、再度指導していきます。

お客様からのコメント回答

【お客様コメント】

衣類などの間違いや紛失したりしています。名前が薄くなっています。

【回答】

衣類の間違いや紛失において、ご心配おかけして申し訳ございません。再度職員へ周知し、名前の確認を行っていきます。【フロア長 竹島】

所持品の紛失に関しましては、過去から集団生活の場におけるトラブルの課題としてご家族様の皆様と共に様々に取り組んでまいりました。

1.貴重品はなるべくお持ち込みいただかない。ただし、記念物など価値観に関する物は、お申し出いただく必要があります。

2.家電品などお客様の利便性に関する物品については、基本的にお客様の責任で管理をお願いいたします。しかし、お客様の症状等で難しい場合は、ケースバイケースでご家族様と協議させていただきます。【園長 坪内】

【お客様コメント】

電話対応に関して、回答に時間が掛かる場合折返しにする必要があると思う。待たせるのが当たり前にならないように改善して欲しい。

【回答】

電話の対応に関しまして、お待たせして申し訳ございませんでした。今後そのような事が無いように、社内研修等を通して電話の対応も含めました接遇の個々のスキルアップを図っていきたいと思います。

【お客様コメント】

入所の際、園の方で衣類を預り管理するように聞いていましたが、昨年担当が変わってから、こちらでは管理できないので、家族が管理するように言われました。

【回答】

職員によって統一した対応が出来ておらず申し訳ございません。施設の方針と致しまして、洗濯の管理は実施しております。しかしながら、新しい衣類の購入、衣替え、タンスの中に入らない衣類のお持ち帰りはご家族様にお願いしております。ご協力お願いします。【フロア長 竹島】

この度は、お客様満足度調査での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フロアスタッフまで申しつけ下さい。職員に対する感謝や労いの言葉も多数頂いております。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 4Fフロア長 竹島 史浩

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 4F 担当 相談員 山口