

事業所名

# 悠生園ケアプランセンター

## 1. 調査結果

今年度もお客様満足度調査にご協力いただき、心より感謝申し上げます。皆様からいただいた貴重なご意見を真摯に受け止め、さらなるサービス向上に努めてまいります。

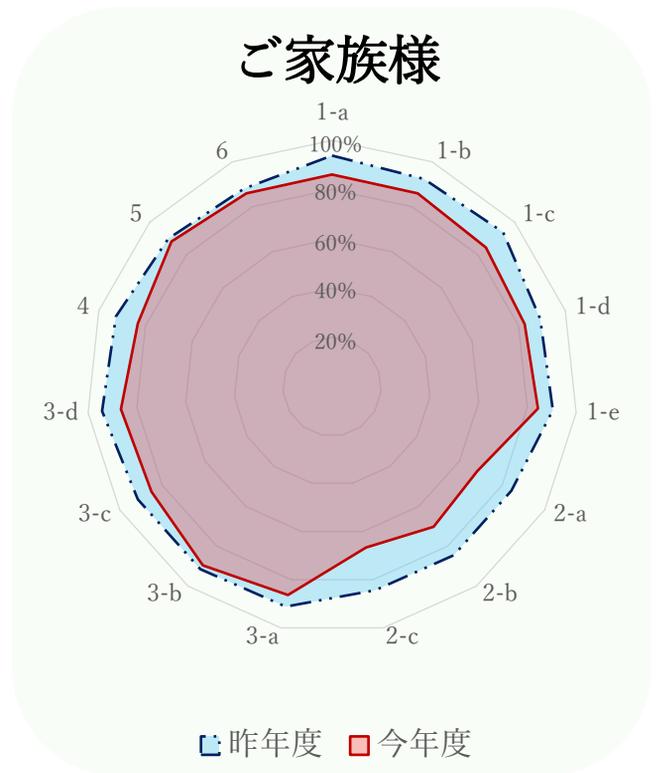
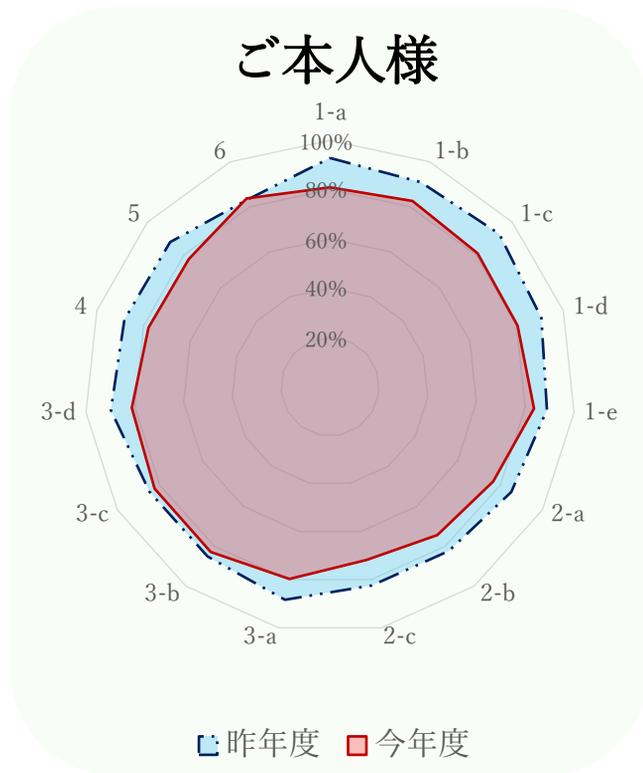
### (1) 調査にて評価された点

設問	評価内容	評価された理由
3	相談等への対応・説明	ご意見や状況説明等への対応が、評価される
5	ケアプラン・提供内容	ケアプランや提供内容の満足度が一定数ある
6	専門性・信頼性	支援内容や職員対応に安心感がある

### (2) 評価にばらつきが見られた設問

設問	評価内容	評価された理由
1	職員の対応・印象	全体的な基本的接遇に関して、評価に差が生じる
2	施設・事務所の印象	全体的な清掃や雰囲気に関して、評価に差異がある
4	尊厳・プライバシー配慮	日常対応の中で配慮が感じられる場面に差がある

### (3) 昨年度との比較グラフ



<b>1 職員対応、身だしなみについて</b>	<b>2 施設、事務所の印象について</b>	<b>3 ご本人やご家族のご要望、ご相談、苦情の対応</b>	<b>4 プライバシーや尊厳への配慮は十分</b>
a：挨拶・礼儀	a1：整理・整頓・清掃（フロア）	a：要望や相談・苦情の訴えはきちんと受け止める	<b>5 ケアプランに基づく提供内容への満足度</b>
b：言葉遣い・態度	a2：整理・整頓・清掃（事務所）	b：説明は分かり易く、納得のいくものになっている	
c：印象・雰囲気・身だしなみ・清涼感	b1：雰囲気・明るさ・心地良さ（フロア）	c：要望・相談・苦情は言いやすい雰囲気	
d：電話・来所時の対応など受付・取次	b2：雰囲気・明るさ・心地良さ（事務所）	d：依頼に対して迅速に対応している	<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>
e：連絡や報告などの方法・時期・内容	c1：温度・換気・臭気（フロア）		
	c2：温度・換気・臭気（事務所）		

設問番号ごとの評価内容

## 2. ご家族様からのコメントに対する回答

No.	コメント
1	<p><b>お客様より：</b> 地域交流イベント（悠生会秋祭り・カフェ フェリーチェ等）があるのは知りませんでした。事前に案内をいただけるとありがたいです。</p>
	<p><b>事業所より：</b> お知らせが行き届いておらず、誠に申し訳ございませんでした。 法人にて行事予定表を作成しておりますので、今後はご提示できるよう、事業所内で周知を行ってまいります。</p>
2	<p><b>お客様より：</b> カフェ フェリーチェ（悠生会地域包括ケアセンター1階で毎週3回開催）では、皆さん車で参加されるようなので、かんだ内科に診察に行く際に日程が重なると、駐車できず不便を感じます。</p>
	<p><b>事業所より：</b> ご不便をおかけしており、申し訳ございません。 法人内で協議のうえ、今後の対応について検討してまいります。</p>
3	<p><b>お客様より：</b> 担当のSさんには大変よくしていただいています。とても親身になってくださり感謝しています。ありがとうございます。</p>
	<p><b>事業所より：</b> 温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。 ご本人様・ご家族様のご意向に寄り添い、ご本人様らしい生活が送れるよう、今後も支援に努めてまいります。</p>
4	<p><b>お客様より：</b> 訪問時も話を上手に引き出してくださり、楽しい話題をつくって和ませていただいています。</p>
	<p><b>事業所より：</b> 介護という言葉から大変なイメージを持たれがちですが、お話の中からご意向を確認し、関わる皆様とともに前向きに支援できるよう心がけております。 今後も、ご本人様が安心して過ごせる関わりを大切にしていまいります。</p>
5	<p><b>お客様より：</b> 認知症が進み、体も動かなくなり、生きることがますます大変になってきました。これからさらにお世話になると思います。私たち家族もできることを探しながら努力していきますので、専門職の皆様のお力をお借りできればと思います。</p>
	<p><b>事業所より：</b> 日々、さまざまなお病気や状況の中で在宅生活を続けておられることと思います。 私たちも、ご本人様・ご家族様の生活がより良いものとなるよう、少しでも支えとなれるよう努め、今後も継続して支援させていただきたいと考えております。</p>

このたびは、お客様満足度調査にご協力いただき、誠にありがとうございました。  
皆様からお寄せいただいたお声は、私たちがケアマネジメントを行ううえでの大切な指針です。  
今後も、ご本人様・ご家族様の思いに丁寧に寄り添いながら、安心して在宅生活を続けていただけるよう支援に努めてまいります。