

事業所名

特別養護老人ホーム悠生園 3階

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) 評価が安定している設問

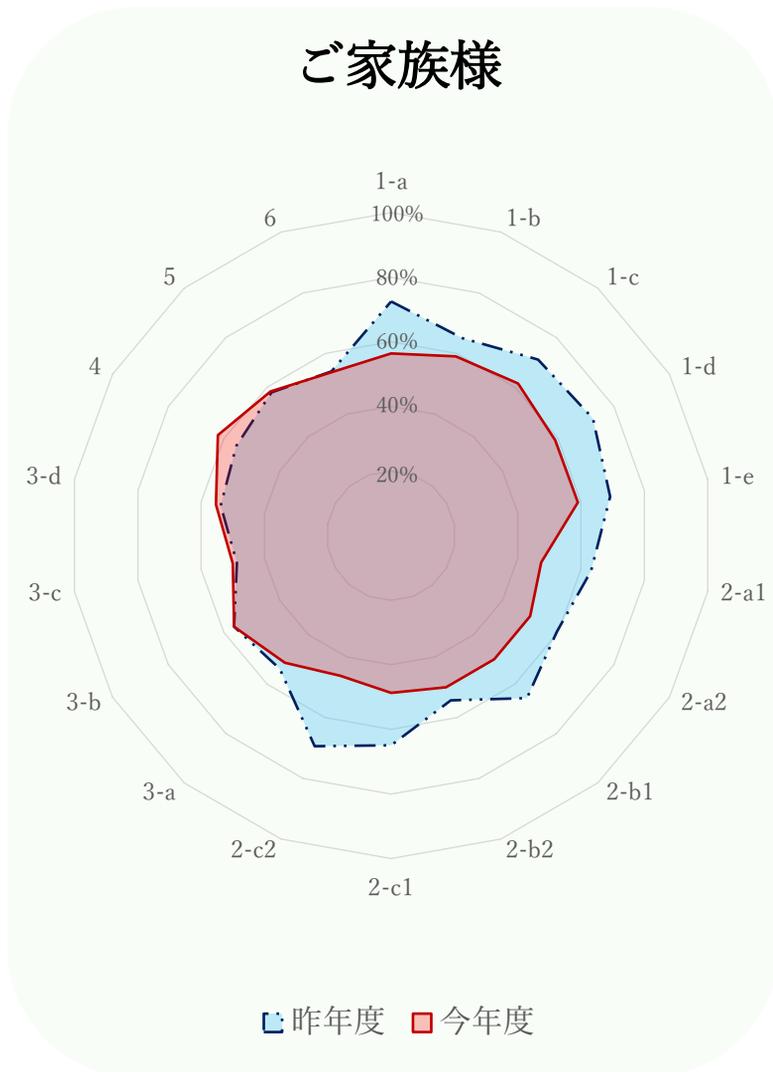
(2) 評価にばらつきが見られた設問

設問	評価内容	評価された理由
3	相談等への対応・説明	説明が分かりやすい、一部相談等への対応が良い
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がある
5・6	ケアプラン・専門性	支援内容や職員対応に安心感がある

設問	評価内容	評価された理由
1	職員の基本的対応	基本的な対応内容に差がみられる
2	施設・事務所の印象	基本的な環境に関する評価差が確認される
3	要望・相談等への対応	ご意見に対する受け止め方に差がみられる

設問番号ごとの評価内容

(3) 昨年度との比較グラフ



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

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>お客様より： 帰る際、スタッフ同士で話していて挨拶がなく、残念に思いました。</p> <p>フロアより： この度はせっかくご面会でお越しいただいたにもかかわらず、お帰りの際に ご不快な思いをおかけしましたこととお詫び申し上げます。 今後は、ご来所時だけでなく、お帰りの際にも目配り・気配りを行うよう、 フロア職員へ周知してまいります。</p>
2	<p>お客様より： 使用している車椅子が、食べ物などで汚れていることがありますので、 定期的に清掃してほしいです。</p> <p>フロアより： 車椅子の清掃が行き届いておらず、申し訳ございません。 車椅子の清掃は、ご本人様の身辺に近く、私共も気にかけておりますが、 今後は、清潔な状態を保てるよう更に日常的な確認と清掃に努めてまいります。</p>
3	<p>お客様より： 忙しそうな雰囲気の際は、声をかけづらいことがあります。 担当者が分からない時や氏名を忘れた時のために、エレベーター付近に 担当者名が表示されていると助かります。</p> <p>フロアより： 声をかけづらい雰囲気を感じさせてしまい、申し訳ございません。 今後は、近くにいるフロア職員が状況を確認し、必要に応じて他フロア職員 につなぐなど、対応してまいります。 なお、担当フロア職員の氏名・顔写真につきましては、サービスステーション 横の廊下に掲示しております。</p>
4	<p>お客様より： 頻繁には面会に行けませんが、行くたびに同じ服を着ているように感じます。 衣類が不足している場合は、連絡をいただきたいです。</p> <p>フロアより： 週2回の入浴時に着替えを行っており、同じ衣類が続かないよう配慮して おります。 なお、ご本人様ご自身でお着替えをされる場合には、着慣れた衣類を 選ばれることもございます。衣類を含め、生活に必要な物品に不足がある場合 には、担当フロア職員よりご連絡いたします。</p>

2. ご家族様からのコメントに対する回答

No.	コメント
5	<p>お客様より： 面会時、居室で一人で横になっていることがあります。</p> <p>フロアより： ご本人様の体調やご意向を踏まえ、昼食後は休息の時間を設けております。 状況についてご不明な点がございましたら、フロア職員までお声かけください。</p>
6	<p>お客様より： 面会に行くとき、皆さん椅子に座っているだけのことが多く感じます。 音楽がなくてもよいので、歌を歌ったり、体を動かしたり、皆で一緒にできることがあると良いと思います。</p> <p>フロアより： 日常におやつ後の軽体操などを行っております。 今後も、ご利用者様が一緒に参加しやすい活動について検討してまいります。</p> <p>機能支援部より： 現在、3階では午後の時間帯に体操やレクリエーションを行っておりますが、実施時間が日によって異なるため、ご面会時にご家族様の目に触れにくい状況が生じているものと受け止めております。 今後は、活動の実施状況が分かりやすくお伝えできる方法について検討してまいります。</p>

貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。
いただいたお声は、日々の支援や環境づくりを見直す上での大切な参考とさせていただきます。
今後も、ご本人様が穏やかに生活できるよう、ご家族様と連携しながら取り組んでまいります。
お気づきの点がございましたら、お気軽にお知らせください。

社会福祉法人 悠生会
特別養護老人ホーム悠生園 3階フロア長 山田 親吾