

事業所名

## 特別養護老人ホーム悠生園 4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

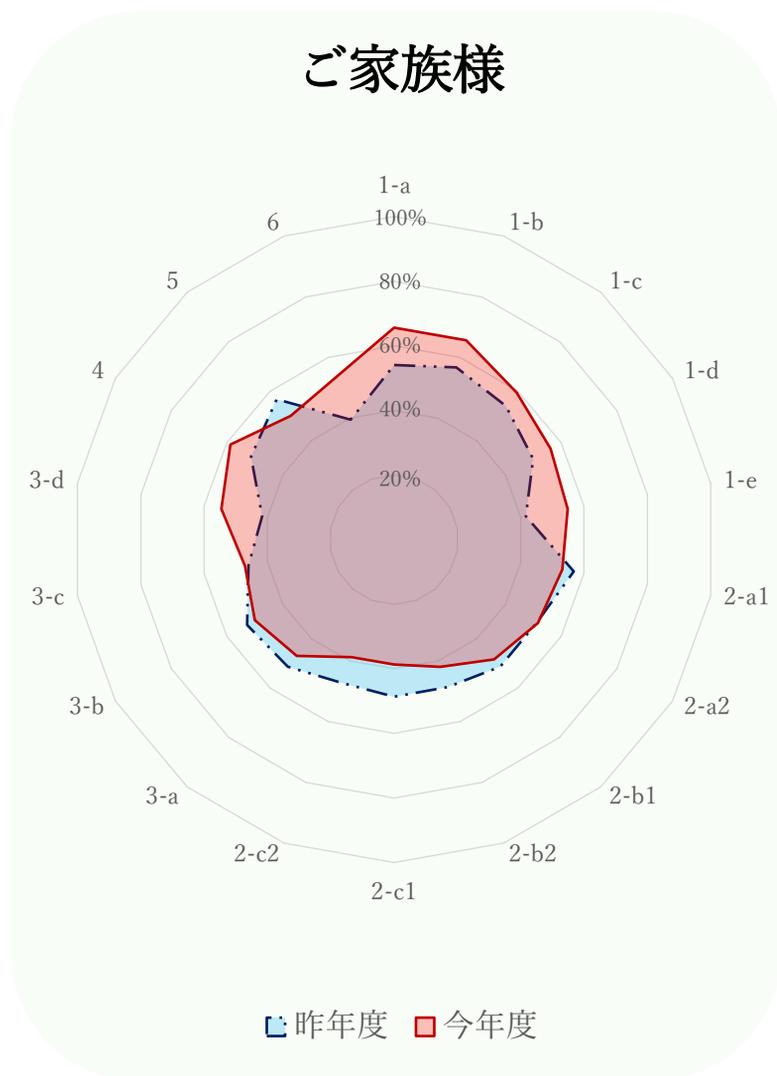
(2) 評価にばらつきが見られた設問

設問	評価内容	評価された理由
1	職員の基本的応対	基本的な職員応対が良く、昨年より評価上昇
4	尊厳・プライバシー配慮	ご利用者様への配慮に関する評価が安定
6	職員の知識・技術	支援に関する内容が昨年より評価上昇

設問	評価内容	評価された理由
2	施設・事務所の印象	基本的な環境に関する評価に差が生じている
3	要望・相談への対応	ご意見や説明等の対応で評価に差がみられる
5	ケアプラン提供内容	ケアプランや提供内容の満足度に幅がみられる

#### 設問番号ごとの評価内容

(3) 昨年度との比較グラフ



<b>1</b>	<b>職員応対、身だしなみについて</b>
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
<b>2</b>	<b>施設、事務所の印象について</b>
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）
<b>3</b>	<b>ご本人やご家族のご要望、ご相談、苦情の対応</b>
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
<b>4</b>	<b>プライバシーや尊厳への配慮は十分</b>
<b>5</b>	<b>ケアプランに基づく提供内容への満足度</b>
<b>6</b>	<b>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>

## 2. ご家族様からのコメントに対する回答

No.	コメント
1	<b>お客様より：</b> 電話で同じ内容を何度か聞かれることがありました。職員間での報連相を行っていただけると助かります。
	<b>フロアより：</b> ご家族様からのご連絡内容について、情報共有の徹底を改めて周知し、同様のことが起こらないよう努めてまいります。
2	<b>お客様より：</b> 打合せ室に壊れた椅子が置かれています。修理または廃棄をお願いします。
	<b>フロアより：</b> ご指摘いただいた壊れた椅子につきましては、すでに処分しております。今後は、定期的な点検を行い、環境整備に努めてまいります。
3	<b>お客様より：</b> 担当者の夜勤が多く、昼間に面会した際、本人の状態や要望を直接聞けないことが多いです。
	<b>フロアより：</b> 担当フロア職員が日勤に不在となる点につきまして、シフト制であるため、ローテーションによっては片寄ることもありご迷惑をおかけいたしました。今後は、担当フロア職員以外でも対応できるよう、情報共有を図ってまいります。ご面会時には、当日出勤しているフロア職員へお尋ねください。
4	<b>お客様より：</b> 破れた服を着ていることがありました。破れた衣類は返却してほしいです。また、オムツ交換の際、股下だけでなく、背中側もしっかり洗ってほしいです。
	<b>フロアより：</b> 破れた衣類を着用されていた件につきまして、申し訳ございませんでした。衣類の管理については、畳む際などに状態確認を行うよう、改めて周知しております。また、オムツ交換時のケア手順につきましては、フロア内での勉強会を通じて再確認を行い、統一したケアを実施できるよう取り組んでまいります。

## 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><b>お客様より：</b></p> <p>食事介助の要否や介助の度合いについて、個々の身体能力や病状の確認が十分ではないと感じています。</p>
	<p><b>機能支援部より：</b></p> <p>食事介助の要否・度合いは、お持ちの残存機能の評価と安全確認の中で、私どもも最大の留意点として取り組んでおりますが、ご不安な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。</p> <p>今後は、ご本人様一人ひとりの状況に応じたケアが統一して提供できるよう、多職種間の連携をより一層強化し、適切な判断と対応に努めてまいります。</p>
6	<p><b>お客様より：</b></p> <p>いつも清潔にされており、面会の際も感心しています。</p>
	<p><b>フロアより：</b></p> <p>お褒めの言葉をいただき、ありがとうございます。</p> <p>今後も清潔保持に努めるとともに、環境面などでお気づきの点がございましたら、遠慮なくお申し付けください。</p>

このたびは、貴重なご意見および励ましのお言葉をいただき、誠にありがとうございます。  
4階では、多職種が連携しながら、お一人おひとりの状態に即した支援を継続してまいります。  
今後も、より良いサービス提供に向け、お気づきの点がございましたらご意見をお寄せください。

社会福祉法人 悠生会  
特別養護老人ホーム悠生園 4階フロア長 竹島 史浩