

事業所名

特別養護老人ホーム悠生園 ショートステイ

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。

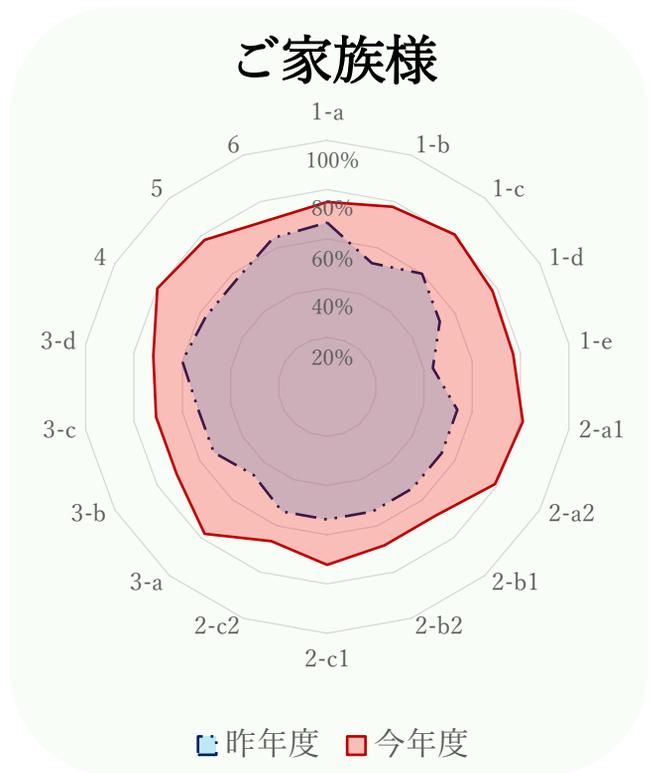
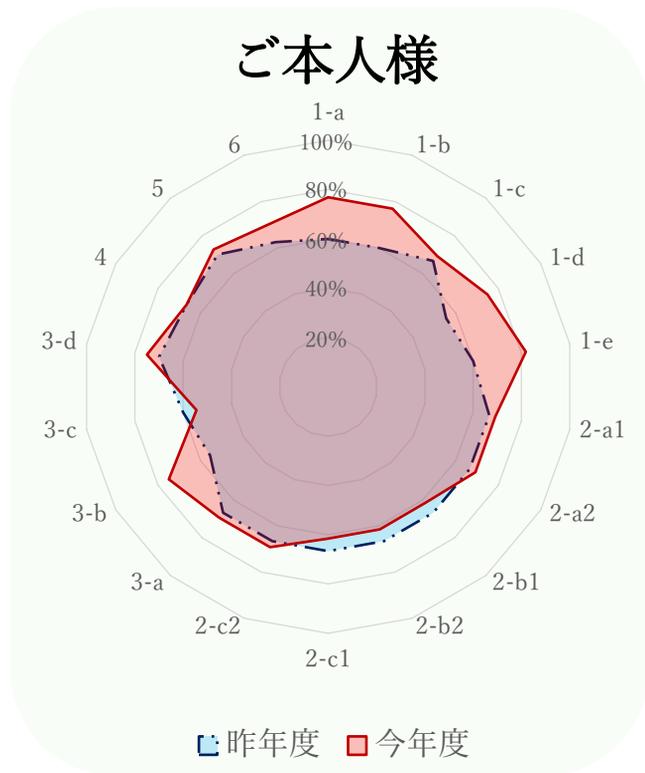
(1) 調査にて評価された点

設問	評価内容	評価された理由
1	職員の対応・印象	基本的接遇は、ご本人様・ご家族様ともに一定の評価
2	施設・事務所の環境	環境面は全般的に、ご家族様へ一定の評価
3	説明や対応力全般	ご意見や状況説明等への対応は、ご家族様へ高評価

(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
2	施設・事務所の環境	雰囲気・明るさ等でご本人様へ評価に個人差
2	施設・事務所の環境	温度・臭気等でご本人様へ評価に個人差
3	要望・相談等への雰囲気	ご意見の伝えやすさ等は、ご本人様で差が生じる

(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	2 施設、事務所の印象について	3 ご本人やご家族のご要望、ご相談、苦情の対応	4 プライバシーや尊厳への配慮は十分
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	5 ケアプランに基づく提供内容への満足度
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	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
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	
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>お客様より： スタッフ間での申し送りができておらず、同じことを何度も伝えなければならないです。</p> <p>生活相談員より： このたびは、職員間の情報共有が不十分であったため、同じ内容を繰り返しお伝えいただくこととなりご負担をおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。 職員間の申し送りが十分でなかった点について、深く反省しております。 今後は、情報共有の方法や確認体制を見直し、安心してお任せいただけるよう、改善に取り組んでまいります。</p>
2	<p>お客様より： スタッフに尋ねても、その場で調べるような対応でした。</p> <p>生活相談員より： ご質問の際に、確認しながらの対応となり、十分な安心感をお届けできなかったことを反省しております。 今後は、職員教育および情報共有体制を見直し、よりスムーズで信頼いただける対応ができるよう努めてまいります。</p>
3	<p>お客様より： 施設内用語で説明されることがあります。</p> <p>生活相談員より： 施設内用語を用いた説明によりご不便をおかけしましたこと、申し訳ございません。 今後は、専門用語や施設内用語を使用する際には、必ず分かりやすい補足説明を行うなど、お客様の立場に立った伝え方を徹底してまいります。</p>
4	<p>お客様より： たくさんの職員への労いのお言葉をいただいたことについて</p> <p>生活相談員より： 職員への温かいお言葉を多数頂戴し、心より感謝申し上げます。 日々の取り組みを見ていただき、このようなお言葉をいただけたことは、職員一同にとって大きな励みとなっております。 今後も、皆様のお気持ちにお応えできるよう、より良いサービスの提供に努めてまいります。</p>

このたびは、ショートステイに関するお客様満足度調査へご協力いただき、誠にありがとうございました。短期間のご利用であっても、安心してご利用いただくことが私どもの大切な役割であると考えております。皆様からお寄せいただいたご意見を今後のサービス改善に活かし、より信頼いただける支援の提供に努めてまいります。
今後とも、どうぞよろしく願いいたします。