

事業所名

特別養護老人ホーム悠生園 ユニット

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

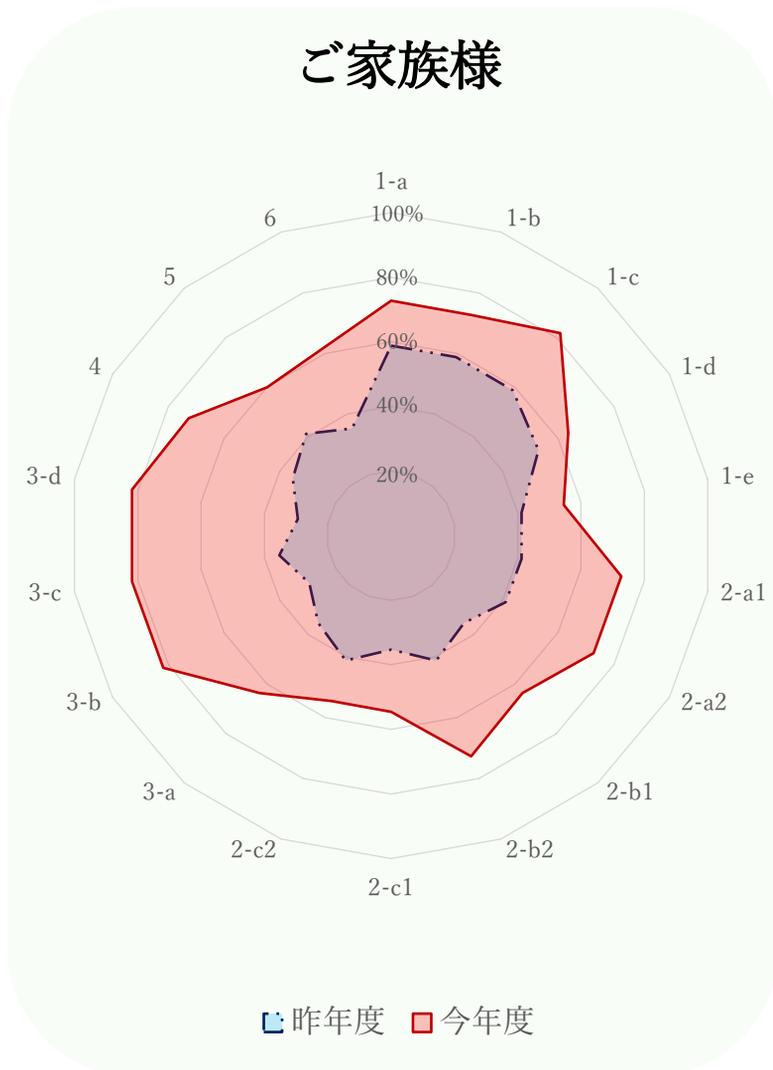
(2) 評価にばらつきが見られた設問

設問	評価内容	評価された理由
1	職員の対応・印象	日常的な対応が丁寧で総合的な接遇が評価
2	施設・事務所の環境	清潔感や環境面に関して一定の評価
3	説明や対応力全般	ご意見や状況説明等への対応が高評価

設問	評価内容	評価された理由
1	基本的な報連相の内容	報連相の方法・時期・内容に関する評価に、差異がある
2	施設・事務所の環境	事業所の整理・整頓、温度・臭気項目に差が生じる
5・6	ケアプラン・専門性	期待水準やケア内容に差が生じている

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	お客様より： 電話に出られなかった際、どの部署からの連絡かわからないことがあり、不便に感じる場合があります。
	お客様より： 折り返しの際、用件がすぐに分かると助かります。
	フロアより： ご不便をおかけし、申し訳ございません。 今後はご連絡の前後作業の確認を通して、職員間での情報共有を改めて徹底してまいります。 なお、現在は自動音声案内により各フロアへの直通電話が可能となっております。音声案内に従い、下記番号を押していただくことで、担当フロアへ直接おつなぎできます。 【音声案内】 さくら坂 ：4番 → 1番 すみれ台 ：4番 → 2番 ひまわり通り：4番 → 3番
2	お客様より： 入所者は寒さを感じやすく、手足が冷えている場合があります。 布団や室温、湿度について、季節や時間帯に応じた配慮をしてほしいです。
	フロアより： ご利用者様が快適にお過ごしいただけるよう、手足の冷えなど体調変化にも十分注意し、早期に対応できるよう職員間で共有いたします。 布団につきましても、季節の変わり目には早めの切り替えを行い、日中・朝夕の気温差を考慮した調整を心がけてまいります。あわせて、室内の湿度管理にも引き続き配慮し、快適な環境づくりに努めてまいります。
3	お客様より： 衣類やオムツが体に食い込んでいることがあり、気になる場面があります。
	フロアより： 日々の介助の中で、十分な配慮が行き届いていなかった点につきまして、深くお詫び申し上げます。 ご本人様のお体への負担や皮膚状態に目を向け、着衣の乱れや、オムツの当たり等、丁寧に確認することを改めてフロア職員へ周知しました。 今後も、お一人おひとりが安心して過ごしていただけるよう、細やかな気配りを大切にまいります。

2. ご家族様からのコメントに対する回答

No.	コメント
4	<p>お客様より： 個室の洗面所に、タオルを掛けられる設備があると便利だと思います。</p> <p>フロアより： タオルリングにつきましては、居室へのお持ち込みは可能です。 ただし、壁への穴あけや固定が必要な場合は、安全面の確認のため、事前にフロア職員までご相談ください。</p>
5	<p>お客様より： 先月はじめてリハビリ担当の方と話をしましたが、いつリハビリをしているのか不明です。他サービス同様、実施を明細に記載していただけると安心します。また、カンファの際も同席していただきたいです。</p> <p>機能支援部より： この度は、リハビリの実施状況について分かりにくい点があり、ご不安な思いをおかけしましたこととお詫び申し上げます。 当施設では、医療機関のようにリハビリを1回ごとに算定する制度ではなく、機能訓練指導員がご本人様の心身の状態を評価したうえで、日常生活の中で無理なく取り組める動作や運動を介護職員へ提案し、日々の生活の中で実践していく形でリハビリを提供しております。そのため、明細上で頻度や回数を記載することはできませんが、ご本人様が安心して生活していただけるよう、リハビリの考え方や取り組み内容については、今後も分かりやすくご説明するよう努めてまいります。 なお、機能訓練指導員が直接関わる機会は、心身状況の評価を目的としており、頻度は少ない方で月1回程度となります。カンファレンスにつきましては、時間の許す限り同席し、ご本人様やご家族様の思いを共有しながら、より良い生活につながる支援を行ってまいります。 ご不明な点がございましたら、いつでもお声かけください。</p>
6	<p>お客様より： フロアに職員が少ないように感じる時間帯があり、見守り面で不安になることがあります。</p> <p>フロアより： 職員体制についてご心配をおかけし、申し訳ございません。 時間帯により担当フロア職員が1名となることがありますが、必要時には他フロア職員がすぐに応援に入れる体制を整えております。 今後も安全確保・事故防止を最優先に、見守り体制の確認を続けてまいります。</p>

2. ご家族様からのコメントに対する回答

No.	コメント
7	お客様より： エレベーターの開け閉めや受付が手間に感じます。
	フロアより： エレベーターの開閉につきましては、お客様の安全確保のため必要な対応となっております。ご不便をおかけしますが、ご理解いただけますと幸いです。
8	お客様より： 差し入れへの名前記入が大変なため、負担が軽くなる方法があるとありがたいです。
	フロアより： いつも心のこもった差し入れをありがとうございます。 記名につきましては、施設側で対応いたしますので、どうぞご安心ください。
9	お客様より： 感染症対策について、面会者・職員ともに引き続き十分な対策をお願いしたいです。
	フロアより： 感染症対策は、お客様・職員等全てを守る大切な取り組みと考えております。 今後は、面会時のマスク着用確認や、お忘れの場合の対応について改めて検討し、周知してまいります。感染症発生時には、担当フロア職員を定め、接触範囲を限定した対応を行い、安全確保に努めます。
10	お客様より： 時折、あざや傷が見られることがあり、経過や理由が分かると安心できます。
	フロアより： ご心配をおかけし、誠に申し訳ございません。 ご高齢の方にはあざや傷などが意図せず多く見られるケースがありますが、今後は、日々の観察・記録をより丁寧に行い、職員間での情報共有を徹底してまいります。変化に気づいた際には、できる限り早く状況を確認し、ご家族様へお伝えできるよう努めます。 何か気になる点がございましたら、いつでもお知らせください。

2. ご家族様からのコメントに対する回答

No.	コメント
11	<p>お客様より： ケアプランについて、具体的に説明してもらえないと分かりにくいと感じています。</p> <p>機能支援部より； 説明が十分でなく、ご不安やご不明な点を残してしまい申し訳ございません。 ケアプランは、ご本人様がその方らしく、安心して快適に生活していただくための大切な指針であると考えております。今年度より、ケアプランの内容を実際にお見せしながら、ご本人様やご家族様に分かりやすく説明する取り組みを行っております。 今後も、ご意向やお気持ちを丁寧にお伺いしながら、納得していただける支援につなげていきたいと考えておりますので、ご不明な点やご質問がございましたら、どうぞ遠慮なくお声かけください。</p>

この度は、当会の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。
皆様からいただいたご意見は、お客様がより快適に過ごせる環境づくりのため、大切に活用させていただきます。
今後も、安心してお任せいただける施設を目指してスタッフ一同努めてまいりますので、引き続きよろしくお願いたします。

社会福祉法人 悠生会
特別養護老人ホーム悠生園 ユニットフロア長 水島 由紀