

H30 年度 満足度調査考察

ご挨拶

この度は当施設の満足調査に御協力いただき、誠にありがとうございます。
利用者様、ご家族様からのご意見、ご感想を真摯に受け止め、
今後のサービスの向上に努めてまいります。
今後とも当施設をよろしくお願い致します。

特養

入所者様 33 名の方よりアンケート回答を頂き、88%の入居者様は、満足・どちらかと言え
ば満足という回答でした。
しかしながら、3.6%の入所者様より不満足・どちらかと言えば不満足という回答を頂きまし
た。
早急に話し合い解決できる様取り組んで参ります。

短期

衣類が汚れていることが時々あるため、毎回汚れていないかチェックするよう心がけて
いく必要がある。
満足との回答がほとんどでしたが、整容など細かなところにもっと気をつけたい。

通所

ご利用者様のご期待に沿えるようにサービスの向上に努めて参ります。
良き評価を頂いたことに関してもこれにおごることなくより良いサービス向上を目指して
まいりますので今後ともよろしくお願い致します。

居宅

全質問が満足、どちらかと言えれば満足の回答が概ね 90%であった。
接遇については、感じがよい、わかりやすい、ゆっくり、はっきり、丁寧、親切、笑顔であ
る等々概ね高評価を得ているので、この対応を継続していきたい。一方で極少数だが「家族
に対しては丁寧だが、本人にはそうでもない」という意見もあったので、注意する必要があ
る。

三宮居宅

施設全体の意見では全体的に高い満足度を頂きました。しかし担当ケアマネージャーに対しての満足度では「どちらとも言えない」、「どちらかと言えばいいえ」の回答が目立ちました。中にはケアマネージャーの交替があればと思う時があると厳しい意見も見られます。ケアマネージャーがご本人・ご家族とのコミュニケーション不足から関係性作りが出来ていない事が原因だと考えられます。ご本人・ご家族の在宅生活を支えるにあたり、調整役として多職種間の連携がうまく図れ、抱える生活の課題に向けてコミュニケーションを取り、気持ちに寄り添っていくことで信頼関係の構築が出来ると考えます。

訪問介護

利用者様やご家族様の不安や悩み事に耳を傾け相談や説明を丁寧にしていきたいと思います。ヘルパーには接遇や研修を重ね、いつも笑顔で丁寧な対応をこころがけるよう指導します。顧客満足を意識し、満足度UPを目指していきます。

訪問看護

全質問に関して、概ね「満足」、「どちらかと言えばはい」の評価をいただきました。今後も丁寧にご指摘を受けた点は、より良く改善してきます。

栄養部

食事の満足度の向上のためには「日々の食事・行事食の充実」が上げられると思います。今年度は季節の行事食に加えて、ゼリー食の「たこやき」や「リースケーキ」等の嚥下食のおやつにも取り組みました。今後も、普通食、嚥下食ともに食事内容の充実を図り、満足が上がるよう努力して参ります。

事務部

電話や受付の対応について概ね「満足」、「どちらかと言えばはい」の評価をいただきました。今年度は事務職員全員が接遇の研修に参加し、接客マナー等の研修を受けています。利用者様、ご家族様共にご高齢の方もいらっしゃいますので、丁寧な言葉遣いや話すスピードなど聞き取りやすい言葉を使うように気をつけていきます。