

## R 元年度 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 32 名の方よりアンケート回答を頂き、93%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、6.2%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

全質問に関して、概ね「満足」「どちらかと言えはい」の評価をいただきました。  
足の爪が伸びていることが時々あるため、整容チェックを強化していきます。

### 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、改善できるところは改善し、サー  
ビスの向上に努めていきます。

### 居宅

回収結果は、満足・概ね満足の回答が 94%を超えており、次回もこの状態を継続できるよ  
う努力していきます。コメントもほとんどが感謝のお言葉をいただいております。ただ、「利  
用票についてはなんのことかわからない」というコメントが数件あり、定期訪問の際、必ず  
交付しているのですが、補足説明が不足していると思うので、改めたいと思います。

### 三宮居宅

全体数をみると満足、やや満足の評価が高かった。だが不満足の意見があった。  
数だけで見るのではなく不満足とのご意見・利用票のことがきちんと理解して頂けていな

いことがわかり、来年度への改善項目を指摘されていると感じる。こちらからの説明力不足を感じるアンケートだった。来年度は不満足の結果のないように利用票の意味をしっかりと伝えることができるように日々の業務内容、訪問時の対応を課題と共通認識をする必要がある。

#### 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

ばー愛訪問看護ステーションに満足していますかでは「どちらかと言えばはい」が 1 名で残り 18 名が「満足している」でした。総合点も 5 点満点中 4.9 点で概ね満足と答えていただくことができました。

電話や受付対応、今から行おうとするサービスについて十分な説明、医師やケアマネへの連絡では各 1 名ずつどちらとも言えないとの答えがありました。さらに満足していただけるように気付き、努力していきます。

#### 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。今年度も季節の行事食に加えて、郷土料理・薬膳料理・調理実習に取り組みました。ご意見を頂きました箇所に関しましては、厨房職員一丸となって改善していきます。今後も、食事内容の充実を図り、満足度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。慣れた職員は増えてきているので、取次等の対応については特に問題なくできています。慣れすぎて雑にならないよう、高齢者の方に対してもわかりやく伝わりやすい言葉使いを心がけていきます。