満足度調査　考察

部署　特3下　　記入者　中尾謙太

① 満足度調査結果についての感想

どの質問も

満足されている人がほとんどでしたので、今後も継続してサービスを提供できる環境を作っていきたいと思う。

② 今後の改善点と対策について

（環境整備）

問9で一枚だけ「どちらかと言えば「いいえ」」と言う回答がありましたので、今後は今より環境整備を徹底して、来て頂ける面会者（家族）様の方々に満足してもらうような形にしたいです。

満足度調査　考察

部署　2階特養　　記入者　木木和美

① 満足度調査結果についての感想

今回の結果ではショートステイ利用時の対応についての感謝の言葉も頂けたが逆に職員に対しての厳しい言葉やご利用中の対応についてや連絡が行き届いていないとの指摘があった。また整容ができていないというご意見もまだまだ頂いている。

② 今後の改善点と対策について

接遇研修の実施。職員間で注意しあえるような環境作り。ショートステイのご利用中の対応は相談員と都度話し合い決めていく。整容も引き続き職員ひとりひとりが気にかけ、ご利用者様やご家族様の立場になって考えていく。

満足度調査　考察

部署　　デイ　　記入者　　山田志彦

① 満足度調査結果についての感想

概ね満足の回答が多かったが、評価の悪い問に対して改善出来るように

ミーティングで改善点の話し合い、実施している。

アンケートにナンバリングを行ったので、利用者の誰が記入したか

分かったので対応・改善が具体的に行えた。

② 今後の改善点と対策について

接遇面では身だしなみと言葉使いを接遇委員会の研修だけでなくデイでも

ミーティングでクレーム等の理由を考え、対策を立てて、同様のクレームが

起きないように徹底している。

コロナウイルスの影響もあるが、全員が参加出来るレクリエーションの検討・実

施。新しいレクリエーションを増やして満足度を上げる様にしている。

食事は汁物等、直前まで温めてから出している。

御利用者からの不満等のアンケートを別に取って、改善出来るようにする。

満足度調査　考察

部署 訪問介護　　記入者 近藤 洋子

① 満足度調査結果についての感想

利用者が最初の契約を覚えていない為.
利用料金やサービス内容を理解出来ていない.
担当者会議でサービス内容を取り決めしていても.
忘れている.
ご意見にはクレームも入っているが. ケアマネの事を
記入している物もあり. まちがっていると思われる.
ヘルパーに対してのクレームは. 今後. しっかりと研修や
指導をしていきます.
その他はみなさん感謝されております.

② 今後の改善点と対策について

・1人1人が責任感を持ち. 接遇研修を生かし.
利用者に接していきます.
・話術. コミュニケーション能力を高めていきたいと
思います.

満足度調査　考察

部署　ぽー愛　居宅　　記入者：　濱

① 満足度調査結果についての感想

１/２３現在の回収率は７０%。回答は９６%が５と４。しかし２件であったが、２もあった。コメントは感謝の言葉をいただいている。前回複数あった「利用票」が何の事か分からないというコメントは無かった。

② 今後の改善点と対策について

３以下の回答があった問は、利用料金やケアプラン等についての説明やサービス事業所を決める際、複数紹介をしているかというものであった。言葉遣い・笑顔等接遇面では概ね高評価を得ているが、具体的な説明については今後より一層分かりやすく行うようにする。

満足度調査　考察

部署：三宮居宅　　記入者：大森　　匠

１．満足度調査結果についての感想

全体的には「はい」「どちらかと言えばはい」が８割を超えていたので現状の対応でも大丈夫な部分はあると考えています。

２．今後の改善点と対策について

しかしながら、やはり担当によっての力量の差があると感じられる方もいらっしゃる事を考慮し、全体的な底上げが必要。

満足度調査　考察

部署　　栄養部　　記入者　　上野

① 満足度調査結果についての感想

今回の結果を点数化すると 4.37 とここ 3 年間 4 台の結果となっています。
回答して頂けた中では、「満足」「どちらかといえば満足」が全体の半数以上を占める結果となっています。
ぽー愛の施設の食事を楽しみですか？の問にはほぼ半数以上の方が、はいとの回答を頂きました。中にはデイサービスの利用者様から外食が出来ないので大勢で食事をするのが楽しみですとの回答を頂き、改めて食事の大切さを知ると共に、外食で味わう様な気分（調理実演等）の必要性を感じました。
現在実演が出来ない中、何か代わりになる様なイベントが出来ればと思います。

② 今後の改善点と対策について

今年度は新型コロナウィルスの影響もあり、残念ながら月 1 回の調理実演に取組む事ができませんでした。そのため、献立もメリハリがなかった様に思います。
家族様も利用者様の食事状況が分からず不安な面もあるかと思います。今後、栄養部からも積極的にホームページ等から情報を発信できるよう努めてゆきたいです。
嚥下食に関しては、今年から年 6 回を目標として行事食の嚥下食に取り組む予定です。
普通食、嚥下食の方共にやはり食べる事は日々の生活の中での楽しみの 1 つです。
これからも利用者様に楽しんでいただける様、新しい物を企画してゆき、家族様の満足度の向上にもつなげていきたいと考えております。
これからも、楽しくおいしいい食事作りに努めてゆきます。

満足度調査　考察

部署　　事務部　　記入者　　曽原

① 満足度調査結果についての感想

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。

② 今後の改善点と対策について

接遇に関しての研修も定期的に行っており、今後も聞き取りやすい話し方や電話対応を心がけていきます。