

2024年度 顧客満足アンケート 集計結果

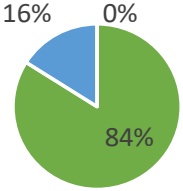
【生活相談員】

ご家族 特別養護老人ホーム 25名/短期入所 11名回答

Q1.窓口対応の生活相談員は感じの良い態度でしたか

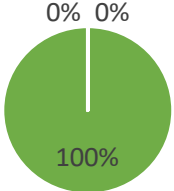
特別養護老人ホーム

- ①良かった
- ②どちらとも言えない
- ③わるかった



短期入所

- ①良かった
- ②どちらとも言えない
- ③わるかった



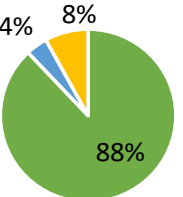
〔Q1の理由について〕

よかった	速やかに対応してくれた／すぐに要件を聞いてもらえた 笑顔で対応してくれた／疑問点は残らなかった／いつもはきはきしている 丁寧な挨拶をしてくれた／相談して不安が和らいだ／いつもはきはきしている。 (よかったが)電話中以外の職員が気づいて声かけしてもらえないのは残念でした。「こんにちは」と声をかけても気づく人がいません、など
どちらとも言えない	(未回答)

Q2.生活相談員からの事務連絡はわかりやすかったですか

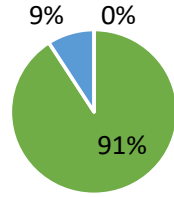
特別養護老人ホーム

- ①わかりやすい
- ②どちらとも言えない
- ③わかりにくい



短期入所

- ①わかりやすい
- ②どちらとも言えない
- ③わかりにくい



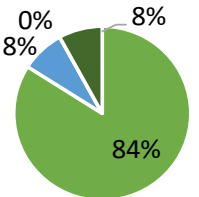
〔Q2の理由について〕

わかりやすい	急な延長など、親身になり対応してくれる。 提出書類や記入箇所などの指示の案内がわかりやすかった。 説明が丁寧、など
どちらとも言えない	他の医療機関への通院が必要ないことを確認できた
わかりにくい	専門用語でなく、わかりやすい言葉で説明してほしい。 病院に職員が連れて行ってくれると思っていた。

Q3.生活相談員からのご本人に関するプラン説明や体調変化等の連絡はわかりやすかったですか

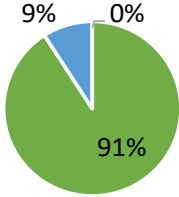
特別養護老人ホーム

- ①わかりやすい
- ②どちらとも言えない
- ③わかりにくい
- 未回答



短期入所

- ①わかりやすい
- ②どちらとも言えない
- ③わかりにくい



Q3の理由について

わかりやすい	すぐに連絡をくれる。／具体的な処置内容を説明してくれる。 体調の状況などわかりやすく説明してくれる。 体調不良時に症状を知らせてもらい、主治医に連絡をとり薬を出してもらえた／歩行器の不具合をすぐに報告いただきすぐに対応できた、など
どちらとも言えない	体温だけの報告ではわからない

<アンケート結果より>

全体として、「①良かった・わかりやすい」がいずれも9割近い回答を得られました。

①の理由についても「笑顔で」「すぐに」「丁寧に」といったコメントがあり、言葉遣いや接客の姿勢等について生活相談員のご家族に対する態度・マナーについては大きな問題は無いと言えました。一方で③のコメントとして、「専門用語の使用」があったこともわかりました。普段馴染みのない言葉を使用する場面は想定されるため、しっかりとご理解いただけているかの確認は怠らないようにします。また、「通院時に職員が付き添ってもらえると思っていた」ことについては、状況によって対応が異なることを利用開始時および適時、ご理解いただけるよう説明する必要があることがわかりました。

窓口にいらした際に職員が気づかないことがあることもわかり、目配りが十分ではないと感じました。気づいた職員が対応できなくても、まわりの職員に声をかけたり合図をしたりすることで出来る限りお待たせすることのないようにしていきます。