

令和6年11月に実施しました、「お客様満足度調査」について、集計結果を送付いたします。皆様から頂きました、貴重なご意見を元に、今後もサービスの向上に努めて参りたいと思います。ご協力を頂きまして、ありがとうございました。

茂庭苑 サービス向上委員会

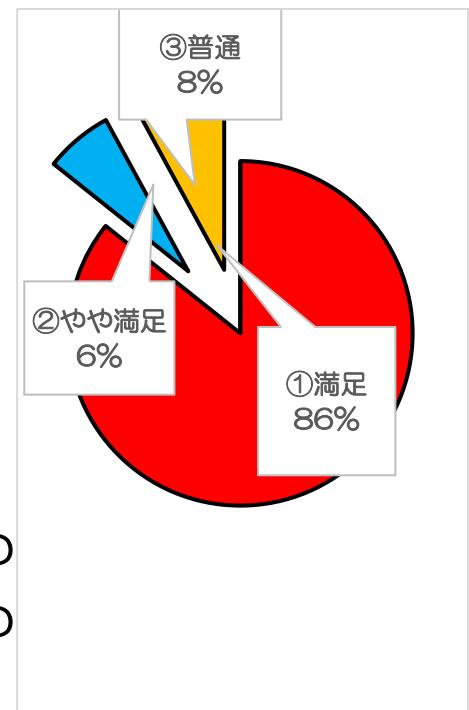
お客様満足度調査結果表 《 ご家族用 》

回答数 63/100名

問1、茂庭苑のサービスについてどのように感じていますか？

①満足	54
②やや満足	4
③普通	5
④不満足	0

- ・ 本人が元気に暮らしているので満足しています。
- ・ 定期的にプランを見直して頂いているので安心しています。
- ・ 何かあった時にはすぐに連絡を頂けるのでありがたいと思っています。
- ・ 昨年のような夏祭りの参加・秋のドライブなどがあればいいと思います。



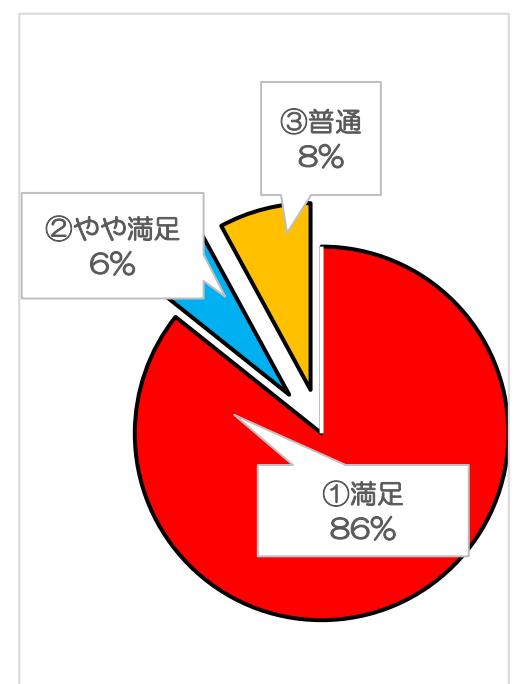
回答：沢山の高評価を誠にありがとうございます。

行事に関してですが、サービス向上委員会を中心にたくさんの方がご参加できるよう協議を重ねている所です。また、個別のご意見なども取り入れさせて頂き、より楽しみにして頂けるよう努めてまいります。

問2、職員の接遇について、どのように感じていますか？

①満足	54
②やや満足	4
③普通	5
④不満足	0

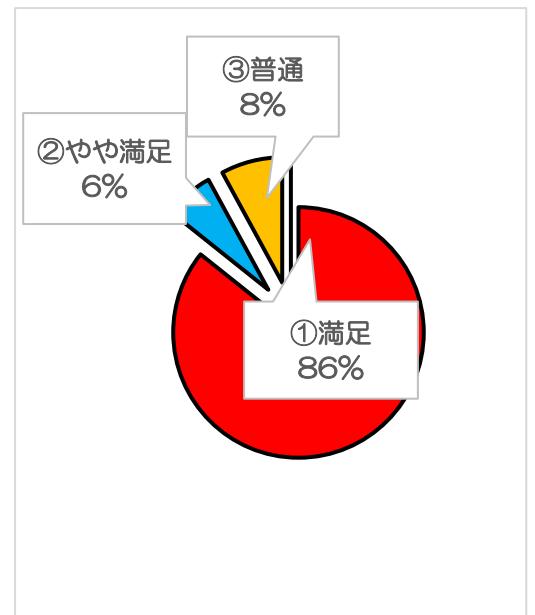
- ・ 面会に行った時は、笑顔で挨拶をして頂けるので安心します。
- ・ 皆様、丁寧で知りたいことに関して詳細に説明をして頂けるので助かっています。
- ・ 電話の対応が良い。
- ・ 丁寧に接してくれるスタッフさんが多く、感謝しております。認知症があり、記憶が曖昧でもあるにもかかわらず、きちんと応答してくれる対応はさすがプロだと思っております。



回答：沢山の嬉しいお言葉をありがとうございます。これに満足せず喜んでいただけますように質向上に邁進してまいります。

問3、市中の感染症の流行状況を見て面会制限等のご協力をお願いしております。施設の感染予防についてどのように感じていますか？

①満足	54
②やや満足	4
③普通	5
④不満足	0

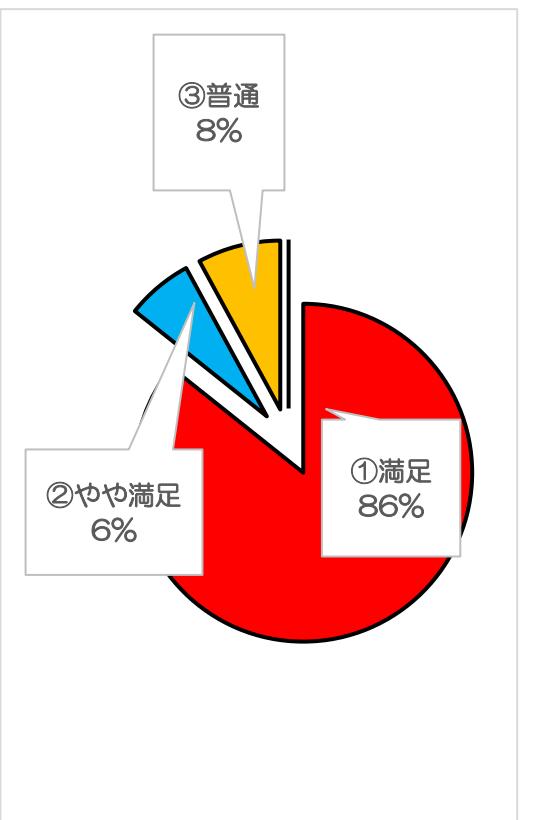


- ・高齢者を守るために必要なことだと思っています。
- ・以前のように居室で面会をすることができると、本人も安心すると思いますし、不足の衣類などを確認することができるので検討してもらえると助かります。多床室であるため、仕方がないとも思っています。

回答：ご意見にもある通り、ご入所者様の健康を第一に感染対策を講じさせて頂いております。その中で、面会等の制限など、ご不便を生じておりますことを大変申し訳なく思っております。今後改善検討できる点や制限緩和が可能になりましたら、お知らせいたしますのでよろしくお願い致します。

問4、総合的に考えて、茂庭苑のサービスに満足されていますか？

①満足	54
②やや満足	4
③普通	5
④不満足	0



- ・誕生日の記念写真ありがとうございました。かっこよく撮れてて本人も喜んでいると思います。
- ・いつも寄り添った介護をして頂き感謝しております。
- ・お便りに写真を入れて頂き、苑内での生活の姿も見れてとても嬉しく思っております。
- ・感染対応が落ち着いたら、家族皆さんも参加できる行事があるといい。
- ・職員が少ないからなのか、土日祝に面会できないのは遠方の家族にとっては正直困っています。

回答：現在面会については平日の午後の予約制としており、ご家族の皆様におかれましては大変ご不便をお掛けしております。土日の面会のみならず、フロア内での面会等に関しても感染対応の管理上の問題や人員配置の確保などを鑑みて現在の対応を継続中となります。引き続きご理解ご協力をよろしくお願い致します。今後、動向に変化が出るような事があれば皆様へお知らせ致します。

- ・離床センサーの管理をしっかりとしてほしい。

回答：ご心配をお掛けして大変申し訳ございません。

改めて離床センサー等の福祉機器に関して運用や使用方法について再度周知しております。今後はより安全安心を感じて頂けるように努めてまいります。

問5、ご要望や相談、お気づきの点がございましたらご記入ください。

- ・入所した頃より少しずつ笑顔になって来ている様子が大変嬉しいです。スタッフの方の対応とても優しく頼りになります。
- 嬉しいお言葉ありがとうございます。引き続き、笑顔が増えるケアを目指して参ります。
- ・土日の面会や午前中の面会が出来たらと思います。（6件）
- 問4で解答させて頂いたように、動向に変化が出るような事があれば皆様へお知らせ致します。
- ・施設の中だけではなく外出等（買い物や公園など）もして頂けたらと思います。また、日々の生活の一コマを映像で配信いただけたらとも思います。
- ・暖かくなったら、面会時に散歩をしたいです。外出をしてラーメンでも食べに行きたいです。
- 今年度は一定の外出行事を企画し、楽しんで頂けていました。さらに、職員の勤務体制や感染症などの流行を考慮しつつ昨年度よりできる限り多くの外出行事を企画して参ります。
- ・先日、面会した際に義歯に食べかすが詰まっていたのが気になりました。
- 口腔ケアがきちんとできているのかどうか関わりが足りず確認不足でした。今後はおひとりおひとりの自主性を重んじると共にケアが出来ているかどうか確認を徹底して参ります。
- ・制度や認定についての説明。アプリを使って下さいと話があるが、ほとんど活用されていないように思います。
- 現在、スマホアプリ『メルタスファミリー』をご家族の皆様でご登録をお願いしているところでございます。運用に関しては先を見据えてとなり、現時点ではメッセージのやり取りを中心に行っております。ご登録者が未だ半数程度となっております。7割以上のご登録を目指して進めております。スマホのご利用が慣れない方、従来の携帯電話をお使いの方など、登録に関しては必須ではございませんので、ご理解下さい。今後は活発な利用を目指しておりますので、今しばらくお待ちいただくと幸いです。



