

## 令和4年度 菅名の里サービス満足度調査結果

令和4年9月実施

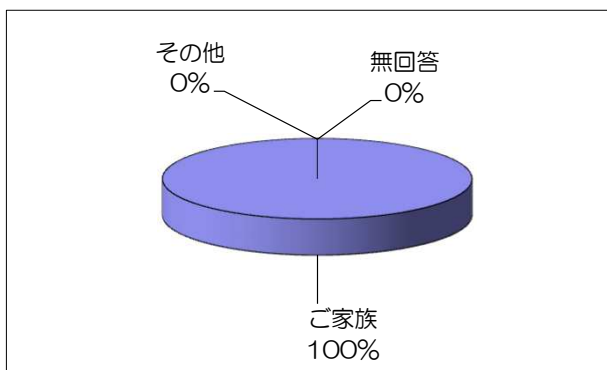
菅名の里：特養：ご家族

対象者：80名

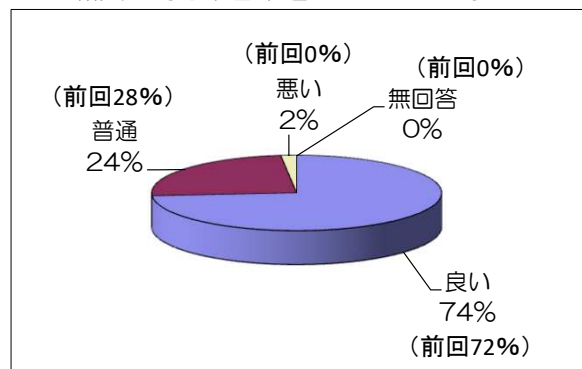
回収率：71%(前回81%)

集計の( )の表記は、R2年の数字となります。

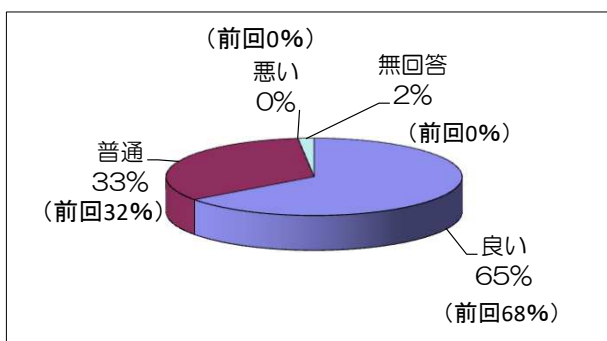
・アンケートの記入者がどなたですか



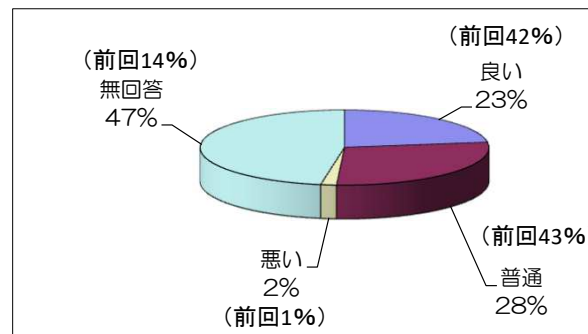
・職員の対応や言葉遣いはいかがですか



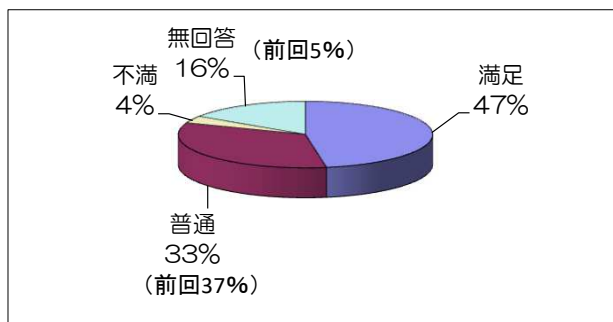
・職員の服装や身だしなみはいかがですか



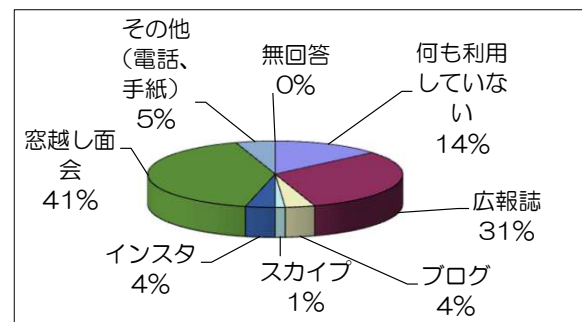
・居室（自室）の雰囲気や清潔、快適さはいかがですか



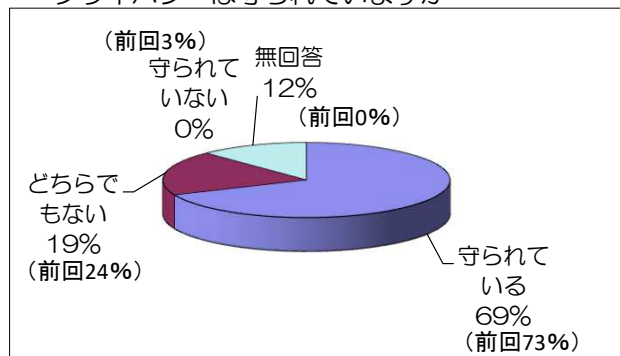
・施設全体の環境や雰囲気はいかがですか



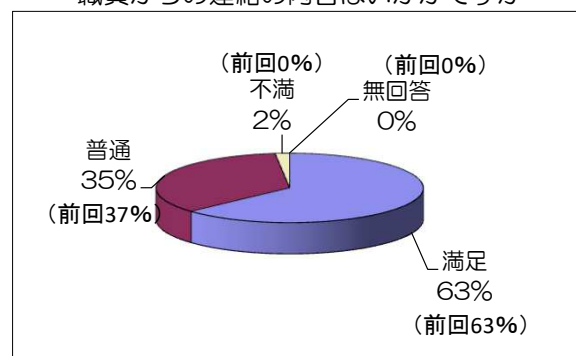
・コロナ禍で施設の様子やご本人様の様子を知らのに、何を利用してありますか（複数回答可）



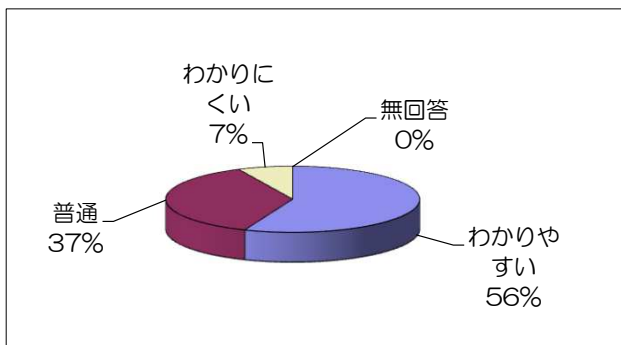
・プライバシーは守られていますか



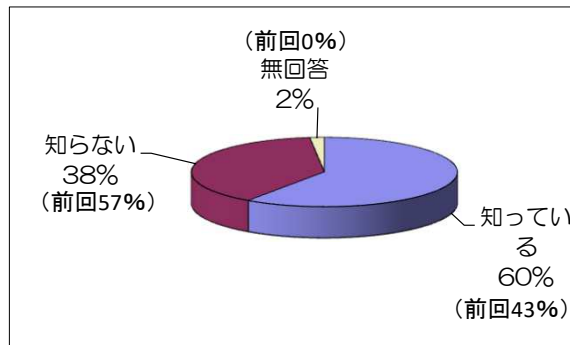
・職員からの連絡の内容はいかがですか



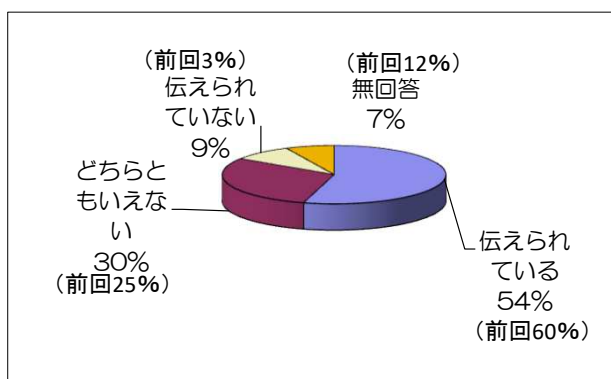
• 各種計画書の内容についていかがですか



• 相談や苦情の窓口、または担当者をご存知ですか



• 相談や苦情、ご意見ご要望があった場合、職員へ伝えられていますか



### その他ご意見・ご要望など

• 施設入口は自由に入れるようになっていますが、不審者対策等は大丈夫なのでしょうか。面会等で伺った際もなかなか受付の方に気付いて頂けないことがありました。

⇒対応が遅れてしまい、申し訳ありませんでした。平日であれば事務室にいる職員で対応を行い、土日、祝日についても代替りの職員で、来園者の対応ができる体制をとらせて頂いています。

• 差し入れを持って行った際に、品物を受け取ってもらいましたが、身分や名前等の確認をされたことがあまりないのが気になります。

⇒今までは面会時のみ面会簿への記名をお願いしていましたが、今後は荷物を預かった際にも、面会簿への記名をお願いしていきたく思います。ご指摘ありがとうございました。

• 各種計画書の文字が小さい

⇒文字が小さくて見え難いとの指摘もありましたが、システム上の関係で、文字を大きくするのができないのが現状です。申し訳ございません。

※新型コロナウイルス感染症の件ではご迷惑、ご心配をおかけしまして申し訳ありませんでした。今後も安心して日常生活が送れるように、感染予防策を徹底してまいります。

※苦情相談窓口は、こちらになります。お気軽にご連絡下さい。

苦情解決責任者	捧 直人
苦情受付担当者	菊入 理
電話番号	47-1080

また、アンケート結果より、相談・ご要望を職員に、なかなか伝えられない方がいらっしゃる事が分かりました。上記の担当以外でも、なんなりとお申しつけ下さい。