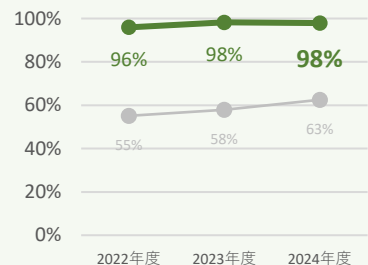


「お客さま満足度調査」結果（1/2）

当施設では、ご入居者さま・ご家族さまにアンケートにご協力いただき、ご要望を伺う「お客さま満足度調査」を実施しています。この調査は、現状のサービスレベルをご利用者様とご家族様から意見を頂戴することで客観的に把握し、改善に繋げることを目的に行っています。お客さまから伺ったご意見・ご要望を活かし、さらなるお客さま満足度の向上に努めてまいります。

職員の対応・身だしなみは？

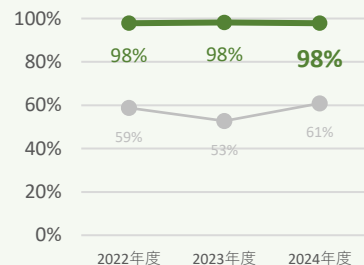


● 満足 + ほぼ満足 ● 満足

強み）職員の質の高さ

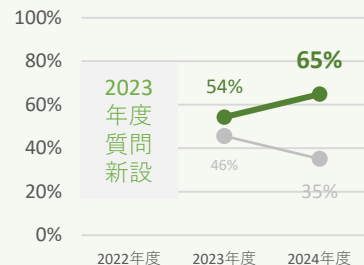
↳ 笑顔での対応、積極的な挨拶・声掛け、迅速な対応など、高く評価いただいております。

プライバシー尊重の対応は？



● 満足 + ほぼ満足 ● 満足

入居前後の体調変化は？

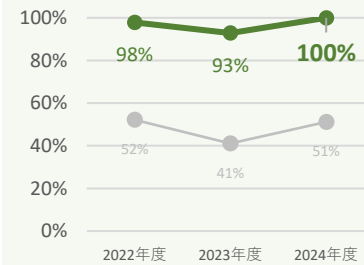


● 変化がある ● 変化がない

強み）入居後の良い変化

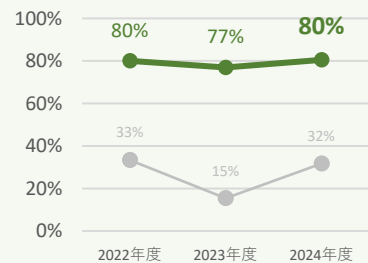
↳ 変化があると回答されたその多くは、体調や性格の変化へのポジティブな感想でした。

介護計画、説明は十分？



● 満足 + ほぼ満足 ● 満足

施設の食事、満足度は？

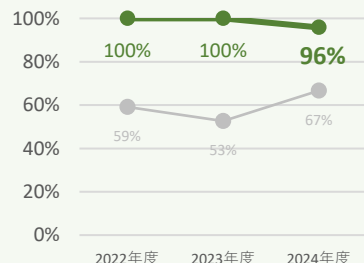


● 満足 + ほぼ満足 ● 満足

要改善）食事がぬるい、器の見た目で美味しそうに見えない。

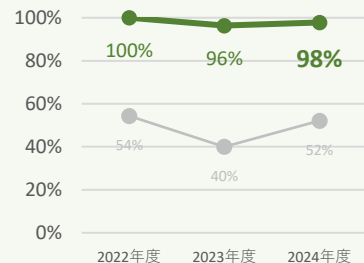
↳ ①保温庫 1 台追加 ②食器の入れ替えを実施いたします。（次ページ記載）

電話・受付対応の質は？



● 満足 + ほぼ満足 ● 満足

相談・依頼へ対応は迅速？

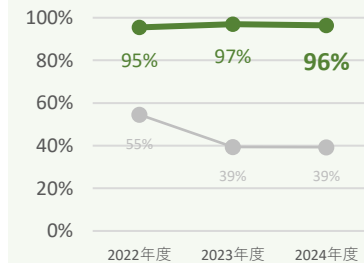


● 満足 + ほぼ満足 ● 満足

強み）福岡ハートネット病院とのグループ連携対応の安心感

↳ ご入居者さまの転倒時などにおける、社内連携による迅速な対応を評価いただきました。

ダイレクレーション満足度

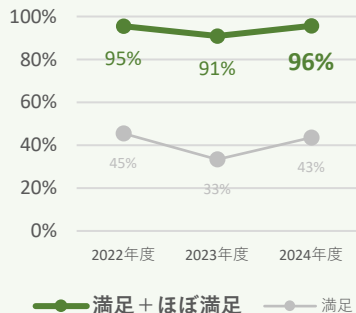


● 満足 + ほぼ満足 ● 満足

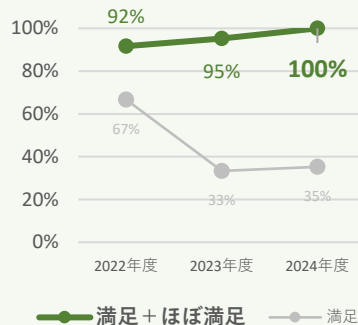
「お客さま満足度調査」結果（2/2）

当施設では、ご入居者さま・ご家族さまにアンケートにご協力いただき、ご要望を伺う「お客さま満足度調査」を実施しています。この調査は、現状のサービスレベルをご利用者様とご家族様から意見を頂戴することで客観的に把握し、改善に繋げることを目的に行っています。お客さまから伺ったご意見・ご要望を活かし、さらなるお客さま満足度の向上に努めてまいります。

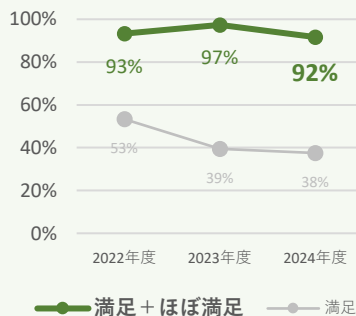
デイ機能訓練、内容/時間は？



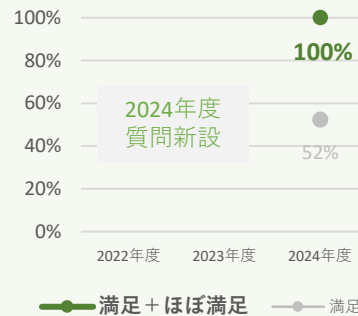
訪問看護、現在の満足は？



介護保険、説明の明瞭さ



ホームページ・SNS満足は？



強み) SNSによる情報発信とコミュニケーション
 L 日頃の活動のスナップなどで様子が分かって嬉しい。
 要改善) ①スタッフ紹介、②行事イベントスケジュールの事前告知、
 ③見たことがない
 L 右ページ記載の通り、順次改善を行って参ります。

2024年度ご意見改善状況

カフェ利用者が入口付近に駐車。沢山の荷物を運びこむ際に遠方に駐車して運ばなければならない。

①食事がぬるい。
②見た目が美味しそうに見えない。(食器の質感や色、デザイン)

テラシス桜花玄関前の駐車スペース(2台分)を入居者様優先でご利用いただけるよう、「契約者」表示を新たに設置いたしました。

①保温庫を1台増設しました。
②食器は8月より入れ替えを予定しております。

①行事イベント等のスケジュールや内容を教えて欲しい。
②屋外活動を増やして。

時折、子ども扱いされることがや、言葉遣いに不快を感じる事が...

①レク予定の事前告知を開始。
②体調を考慮し、屋外活動を実施。

外部講師を招いて、接遇研修を実施。「電話応対」「気になる言葉遣い」をテーマに明日からの行動目標を各職員が設定しました。



住宅型有料老人ホーム

テラシス桜花

TEL 092-883-6122

受付時間 9:00-17:00 福岡市西区姪の浜2-28-43