

2023年度お客様満足度アンケートへのご協力のお礼とご報告

拝啓 弥生の候、ますます御健勝のこととお慶び申し上げます。

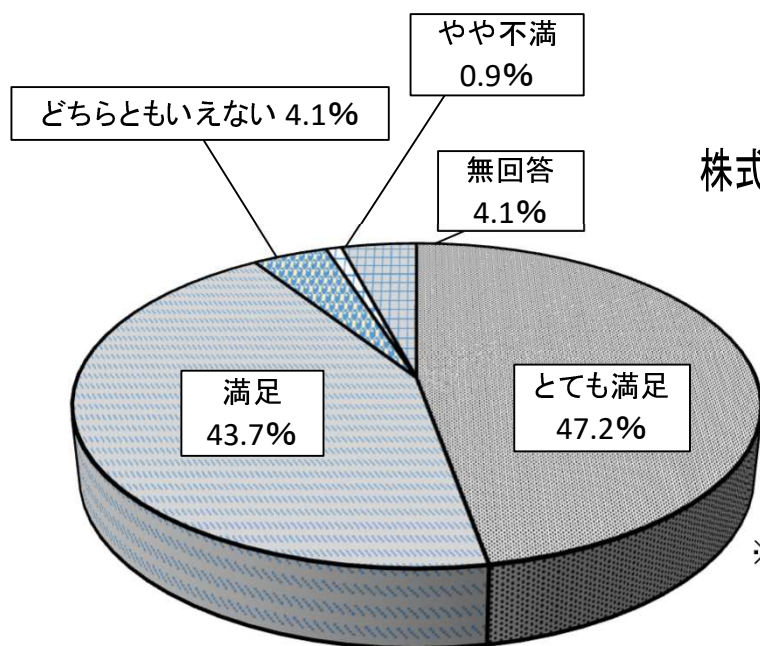
アンケート実施に際し、ご利用者、ご家族からご回答を賜り、貴重なご意見やご要望をいただきました。心より厚く御礼申し上げます。

ご利用者、ご家族からいただきましたご意見、ご要望の一つひとつを大切にまた真摯に受け止め、一層ご利用者に満足していただける介護サービスの実現に精進してまいります。

今回、アンケート結果をご報告させていただきますので、ご賢ください。

また、詳細な結果につきましては3月15日から事業所へ掲示し、ホームページに掲載致します。

敬具



株式会社不二ビルサービス ケア事業部
総合評価

満足度
90.9%

※「とても満足」「満足」を合計した数値

◎本アンケートは、785名のご利用者、ご家族に送付させていただき、回収ができました458通を集計したものです。(回答率58.34%)

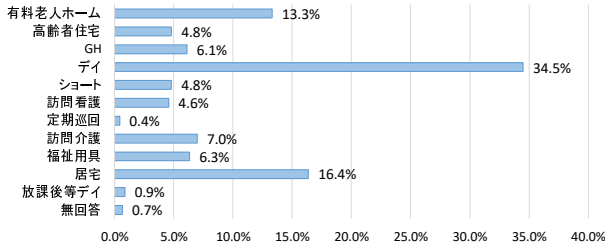
◎アンケート結果へのお問い合わせについては、株式会社 不二ビルサービス ケア事業部 本部 (TEL 082-831-8908)までお願い致します。

◎ホームページは、ふじケア で検索してください。

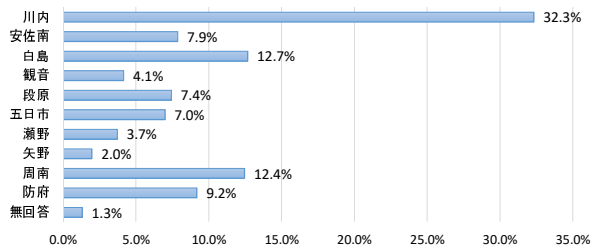
<https://www.fujicare.jp/>



サービス別回答数

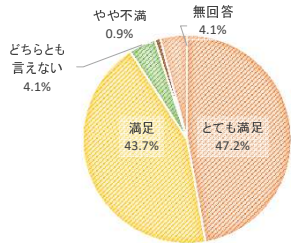


拠点別回答数



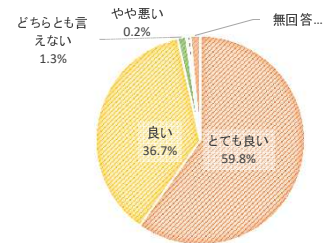
1. ふじケアの総合評価

とても満足	47.2%
満足	43.7%
どちらとも言えない	4.1%
やや不満	0.9%
不満	0.0%
不明	0.0%
無回答	4.1%



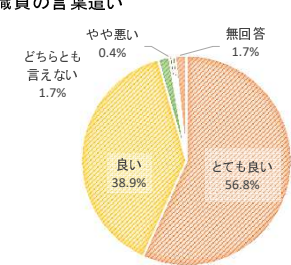
2. 職員の挨拶

とても良い	59.8%
良い	36.7%
どちらとも言えない	1.3%
やや悪い	0.2%
悪い	0.0%
不明	0.4%
無回答	1.5%



3. 職員の言葉遣い

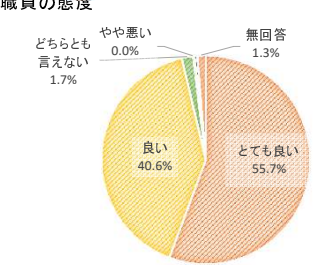
とても良い	56.8%
良い	38.9%
どちらとも言えない	1.7%
やや悪い	0.4%
悪い	0.0%
不明	0.4%
無回答	1.7%



3. 職員の言葉遣い

4. 職員の態度

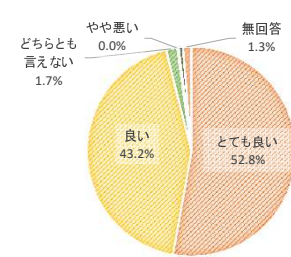
とても良い	55.7%
良い	40.6%
どちらとも言えない	1.7%
やや悪い	0.0%
悪い	0.2%
不明	0.4%
無回答	1.3%



4. 職員の態度

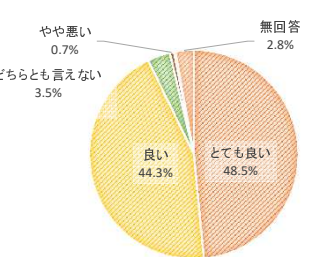
5. 職員の身だしなみ

とても良い	52.8%
良い	43.2%
どちらとも言えない	1.7%
やや悪い	0.0%
悪い	0.2%
不明	0.7%
無回答	1.3%



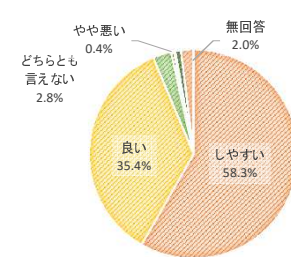
6. 説明のわかりやすさ

とても良い	48.5%
良い	44.3%
どちらとも言えない	3.5%
やや悪い	0.7%
悪い	0.0%
不明	0.2%
無回答	2.8%



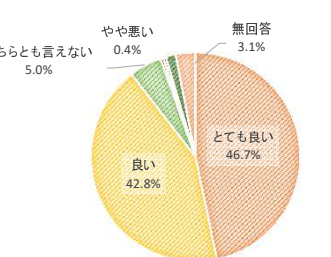
7. 相談のしやすさ

しやすい	58.3%
良い	35.4%
どちらとも言えない	2.8%
やや悪い	0.4%
悪い	0.2%
不明	0.9%
無回答	2.0%



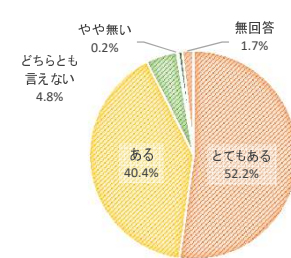
8. ご意見や要望への対応

とても良い	46.7%
良い	42.8%
どちらとも言えない	5.0%
やや悪い	0.4%
悪い	0.4%
不明	1.5%
無回答	3.1%



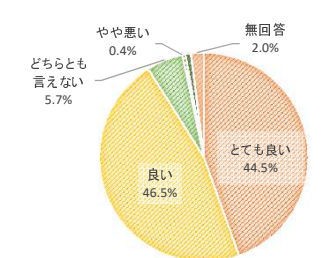
9. サービスへの安心感

とてもある	52.2%
ある	40.4%
どちらとも言えない	4.8%
やや無い	0.2%
無い	0.0%
不明	0.7%
無回答	1.7%



10. サービスの質

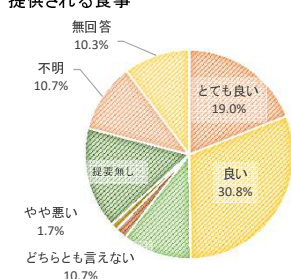
とても良い	44.5%
良い	46.5%
どちらとも言えない	5.7%
やや悪い	0.4%
悪い	0.0%
不明	0.9%
無回答	2.0%



11. 提供される食事

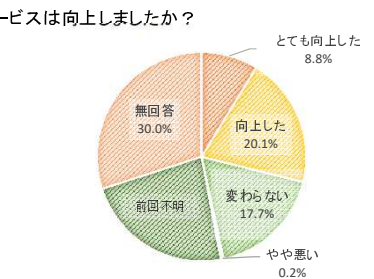
とても良い	19.0%
良い	30.8%
どちらとも言えない	10.7%
やや悪い	1.7%
悪い	1.1%
提供無し	15.7%
不明	10.7%
無回答	10.3%

11. 提供される食事



12. 1年前のアンケート後、サービスは向上しましたか？

とても向上した	8.8%
向上した	20.1%
変わらない	17.7%
やや悪い	0.2%
悪くなった	0.2%
前回不明	22.9%
無回答	29.9%



2023年度お客様満足度アンケート結果報告

皆様からのご意見を真摯に受け止め、各事業所で対応策を検討させていただきました。
貴重なご意見、励ましのお言葉、本当にありがとうございました。

<有料老人ホーム>

<ご意見>

食事があまりっていうのを聞きました。もう少し揚げ物などのおかずが出ると嬉しいです。

検討

食行事が年に2~3回程度のみでしたので回数を増やします。また、献立について、管理栄養士とも情報共有しメニュー作りの参考にさせていただきます。(ふじの家川内)

<ご意見>

担当の方が変わると、以前はお会いできていたのですが、現在はお会いできません。3回くらい変わったと思うのですが、ずっと会えていません。忙しいとは思いますが、1度はお会いしたいです。

検討

居室担当の変更により、ご不安を感じられたことは大変申し訳ございませんでした。担当職員がご家族に直接お会いして、日常の様子をお伝えできればいいのですが、担当職員が不在の場合は、生活相談員・ケアマネジャーも居りますので、遠慮なくお声を掛けていただけると嬉しく思います。(ふじの家川内)

<ご意見>

(ご家族から) 食事を試食、または食事の時を見学できれば有難いです。

検討

3月の運営懇談会の時、食事の試食を行う予定です。ご希望者にご試食いただいて、ご意見を頂けると嬉しく思います。是非、この機会にご試食してみてください。また、事前にご予約いただくと、面会時に一緒にお食事を召し上がって頂く事も可能です。(ふじの家観音)

<サービス付き高齢者向け住宅>

<ご意見>

母の味覚の問題なのかわかりませんが、食事に関しては美味しい時とそうでないときの差があると申しております。ですが、作っていただいていることは感謝しております。

検討

食事の味については個人差があると思いますが、毎食検査を行い、日々、味や見た目、メニュー構成の共有に努めております。毎月、給食委員会で、厨房業者と食事についての意見交換や検討も行っております。都度、ご希望やご意見などを頂けると参考にさせていただきますのでよろしくお願いします。(ネクストビューふじ川内)

<訪問看護>

<ご意見>

家族にとって医療のこと、私自身勉強不足もあり、不安だらけの中、何度も教えて下さり、心強感謝でいっぱいです。ありがとうございます。年末に正月も昼夜でもこまった時には電話して下さいと言っただき、本当に心強かったです。ありがとうございます。

検討

ありがとうございます。今後もご利用者・ご家族のお力になれるように、寄り添う訪問看護を行ってまいります。今後もご意見をお聴きし、ご相談させて頂きながらサポートさせていただきます。(訪問看護ステーションふじ段原)

<デイサービス>

<ご意見>

メニュー変化が図られない。細部への心遣いが足りない。今日は、カボチャを食べる日なのに、少しも入ってなかった。

検討

ご意見ありがとうございます。お昼のお弁当業者に、冬至の日にはカボチャを出すなどの季節感や習わしなどに配慮してほしい旨を伝え、私共もメニューなどの確認を行ってまいります。(デイサービスセンターふじ白島)

<共生型放課後等デイサービス>

<ご意見>

いつも温かく挨拶やお話をして下さり、本当に気持ち良いです。安心します。丁寧に対応下さるので、信頼しています。親子ともに助けられています。

検討

ありがたいお言葉、職員の励みになります。お子さまが、楽しく、安全に、安心して過ごしていただけるよう、ご家族の方とも情報を共有させて頂きながら、運営して参ります。(ふじの家段原)

<グループホーム>

<ご意見>

1年に1回でもいいので、外泊・旅行・外出が出来ると気分転換になると思うのですが、里心がつくると良くないですね…。部屋の壁にポスターやハガキ、飾りなどが手軽に貼ることが出来ればうれしいです。スタッフさんが、ユマニチュードの手法で専門的に入所者のケアをして下さるので、大変ありがたいです。

検討

行事の花見や紅葉狩り、日々のお散歩などは、ご入居者に好評です。旅行については、しっかりと検討させていただきます。お部屋の壁への飾りの取付については、ご入居者にとって、お部屋がなじみの空間と成り得ます。退去時に壁紙の張替えにご理解いただければ、可能です。目線に合わせた置き型の飾りでも喜ばれると思います。ご意見ありがとうございました。(ふじの家瀬野)

掲載しました以外にもたくさんの貴重なご意見、励ましのお言葉をいただきました。感謝致します。
普段から、お気づきの事がございましたら、遠慮なくお伝えくださいませ。改善し、より良いサービスに繋げて参ります。ご協力ありがとうございました。