竜ヶ池 だより

第7号

【発行】
社会福祉法人　成光苑
吹田竜ヶ池ホーム
竜ヶ池ハウス

住所／吹田市原町 3 丁目 21 番 25 号　　発行責任者／佐藤裕之　　発行年月日／令和 5 年 3 月 1 日

目次

顧客満足度調査報告・・・・・P2

イベント報告・・・・・・・・P4

地域のみなさまとのかかわり
・・・・・・・・・P6

吹田竜ヶ池ホーム施設長

佐藤　裕之

令和5年度に向けて、新たな気持ちで取り組みたいと考えています。「コロナに負けない」の思いで、今まで中止や自粛になっていました行事や面会などを通常の事業計画に戻せるよう、努力しなければならないと考えています。過日、各部署で行った「もちつき」も大変好評でありました。「餅の匂い」「つきたての餅の柔らかさ」「餅つきの雰囲気」など、みんなで取り組んだ大きな成果でした。

まだ、ご家族等外部の方を巻き込んでとはいきませんが、徐々に日常が取り戻せたら生活も楽しくなり、より健康的で、長生きができると考えています。

これから暖かい春を迎え、桜もきれいに咲くと思いますので、花見をはじめ、外出の機会も多くして、季節を感じられる日々を過ごせるよう努めてまいりたいと思います。

法人理念

1．個人の尊厳を旨として、その人にふさわしい最善のサービスの提供に努める

2．地域に開かれ、愛され、地域福祉の拠点となる施設経営を目指す

3．専門的知識、技術の研さんに努め、誇れる施設を目指す

令和４年度　顧客満足度調査結果報告

当施設では、「サービスの質が維持されご満足頂けているか？」「サービスの質の向上に繋げられることや改善すべき点がないか？」を確認するため、年１回、ご利用者・ご家族の皆様に顧客満足度調査にご協力頂いています。本年度の結果がまとまりましたのでご報告させて頂きます。

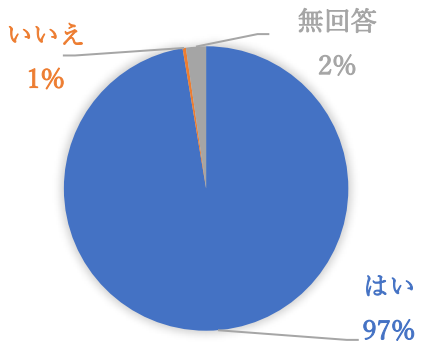
お忙しい中、回答にご協力頂いた皆様、誠にありがとうございました。

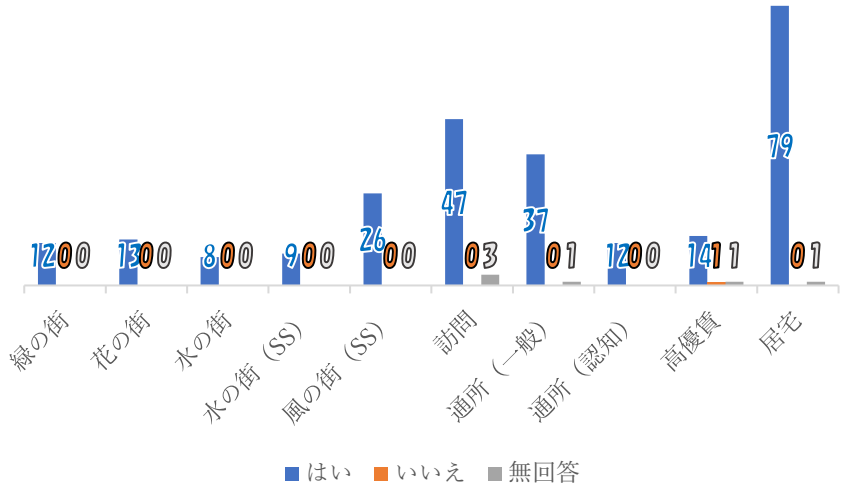
期間：２０２２年１０月～１１月
対象：特養・ショートステイ・ヘルパーステーション・デイサービスセンター
　　ケアプランセンター・竜ヶ池ハウス

実施件数合計：３４３件　回収数合計：２６４件　(回収率：７７%)

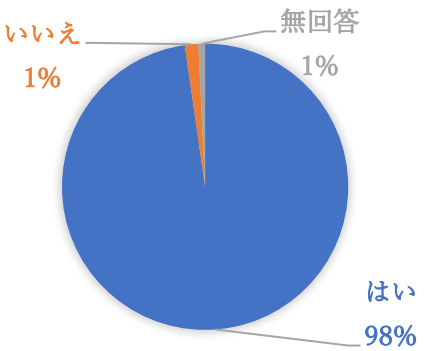
調査項目内容と結果　　左円グラフ＝全体　右棒グラフ＝部署別（数字は回答数）

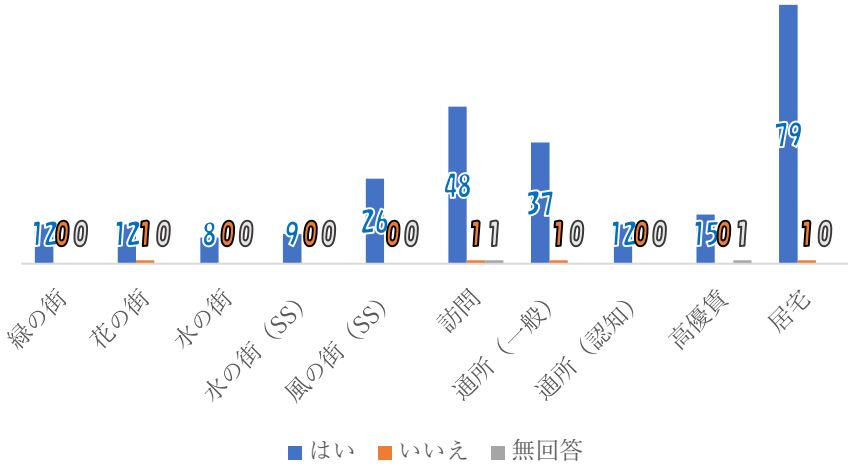
1. スタッフは笑顔で元気に挨拶ができていますか？



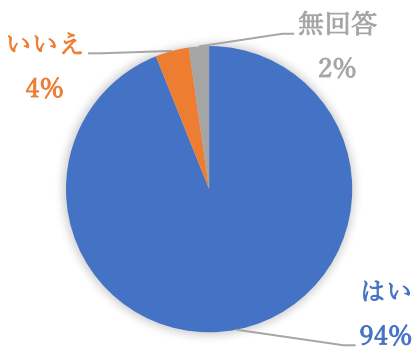


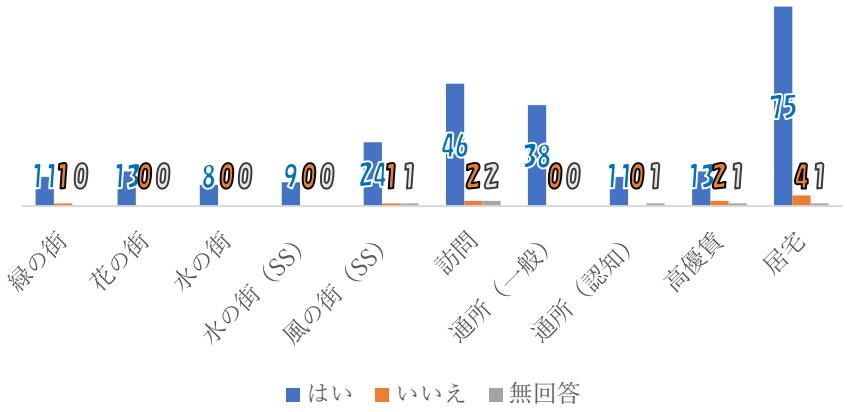
2. スタッフの対応（電話、窓口、サービス提供時）は適切だと思われます



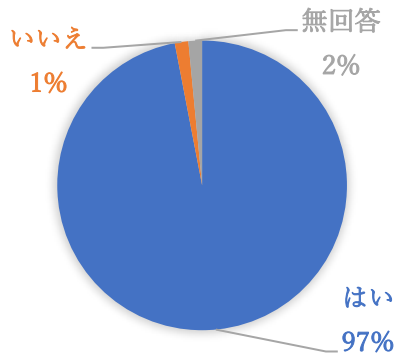


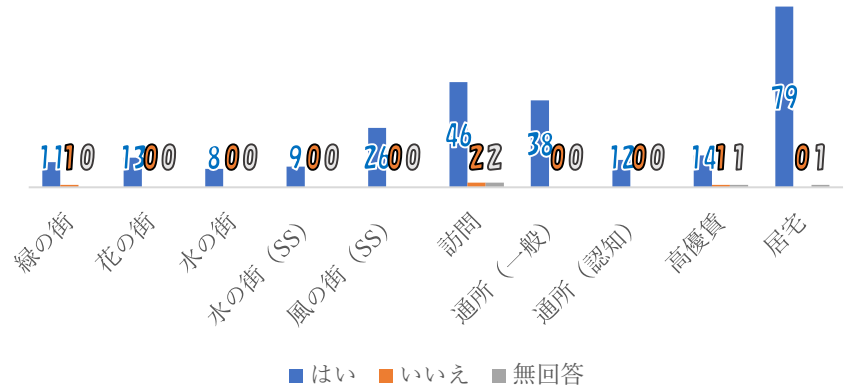
3. スタッフは困っておられることや苦情、サービスへの要望に対して丁寧に対応できていますか？



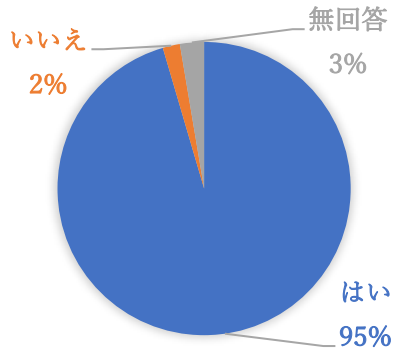


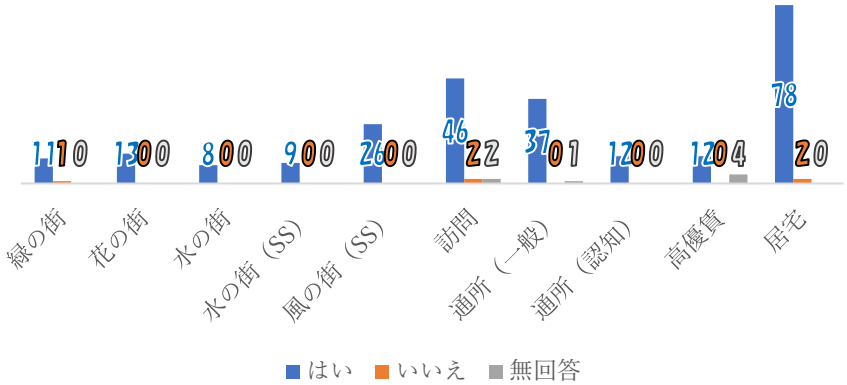
4. スタッフはご本人やご家族の依頼に対して責任を持って対応ができていますか？





5. サービスは満足できるものになっていますか？





まとめ・評価

概ね全体的にご満足頂けていると判断できる評価を頂きました。しかし No3の質問「スタッフは困っておられることや苦情、サービスへの要望に対して丁寧に対応できていますか？」では「いいえ」との回答が 4%と最も多く、毎年似たような結果となっております。コロナ禍でご契約者やご家族と直接お会いする機会が少なく、思いやサービスの方向性のすれ違いが生じやすい環境に対して、あと一歩工夫が足りなかったことが原因と考えます。

今後、新型コロナウイルス感染症も第 5 類に分類されていく中で、介護施設として時代の変化にどのように対応していくべきか？感染症対策を続けながらもできることは何か？を、吹田竜ヶ池ホームとして、また地域の一員として検討を重ねていきたいと思います。

もちつき

餅つきはもともと1月に予定していました。しかし、感染状況などを踏まえて延期となり、2月にようやく実施することができました。各階のエレベーターホールで、施設長が先陣をきってお餅をつく姿に会場も大盛り上がり。ご利用者の皆様も手を振ったりガッツポーズを作ったり、とても楽しまれていました。つきたてのお餅はきな粉やぜんざいで召し上がりました。夜までお餅の話題をする程にご満足いただけました。

竜ヶ池ホーム　焼き芋イベント

秋といえば食欲の秋！！なんとなく焼き芋が食べたくなる季節ですよね。ということで11月に焼き芋のイベントを開きました！　久々に焚き火の雰囲気を味わいつつ、みんなが大好きと言っても過言ではない甘くほくほくな焼き芋を存分に味わって頂けました。「またやりたいね～」と、気持ちもほくほくした一日となりました。

地域のみなさまとのかかわり

特養では、アクリル板越しではありますが対面での面会を再開しています。以前のオンライン通話による面会と比較し、ご利用者が笑顔を見せられることが格段に多くなりました。

現在はまだご入居されているフロアへの案内は基本的にはご遠慮して頂いている状態ではありますが、今後ご利用者の皆様の生活している自然な環境での面会が再開できるよう、検討を重ねながら少しずつ進めていきたいと思います。

ボランティア等の地域のみなさまのご協力による活動も少しずつ再開してきました。今年度は習字教室、ペン習字教室、フラワーアレンジメント教室、大型紙芝居を再開することができました。デイサービスのご利用者の中には参加できるのをずっと待っていた方もいらっしゃいました。

また次年度に向けて、どのような活動を取り入れることができるかも検討しています。ご利用者の皆様が楽しめることを一番に考えて企画していきたいと思います。体験してみたいことがございましたらお近くのスタッフまでご相談下さい。

お知らせ・お願い

新型コロナウイルス感染予防に当たり、皆様にもご協力を頂きありがとうございます。施設でも行政や近隣の流行情報などをもとに随時対応の工夫を行い、よりよい選択を行えるよう取り組んで参ります。つきましては、対応方法や状況が変更になった場合には、お電話・サービスご利用時・書面等 様々な方法でお知らせをしておりますが、ホームページでもお知らせする場合がございますので、可能な方はホームページも合わせてご確認を頂ければ幸いです。よろしくお願い申し上げます。

ホームページもご覧ください

吹田竜ヶ池ホーム 検索

高齢者施設

ココリス 成光苑 検索

障がい福祉施設

お問い合わせ

TEL：06-6310-7353

ISO 9001

JAB CM009