お客様アンケート

メドック東浦　特別養護老人ホーム４階１．２丁目

1階の受付、窓口の環境について

1. 気軽に何でも相談できる環境だと思われますか？

ア．思われる(５)　　イ.やや思われる(２)　　ウ.全く思われない(０)

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.「どうされましたか？」と言った声かけをしてもらえるとありがたいです

A.大変申し訳ございません。挨拶を始め、こちらから声をかけさせて頂くよう、今後も更に注意してまいります。

1. 周りの環境は清潔感を感じられますか？

ア.感じられる(４)　　イ.やや感じられる(２)　　ウ.感じられない(０)　　未回答(０)

≪ご意見：良かった点≫

・山林と農地に囲まれて、騒音もなく、空気も綺麗で最高

・いつも綺麗

職員の接遇について

１，電話などで、ご家族様に対して失礼のない言葉遣いはできていますか？

ア.できている(７)　イ.ややできている(０)　ウ.できていない(０)　エ.分からない(０)

≪ご意見：良かった点≫

・こちらの都合も聞いて頂けている

1. 職員の服装は、ご利用者様が日常生活を送る場所に相応しい装いとなっていますか？

(家庭的な雰囲気の中で生活して頂く取り組みの一環として、制服は導入しておりません)

ア.できている(５)　イ.ややできている(１)　ウ.できていない(０)　エ.分からない(１)

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.分かりにくい為、職員は上着だけでも同じ物(ポロシャツ)を着た方が分かりやすい

A.ご意見ありがとうございます。家庭的な雰囲気作りの為、現時点では制服の着用はしていませんが、職員はエプロン・名札の着用、ユニットの入り口に顔写真を掲示させて頂いています。他に職員と分かるような工夫等、今後も検討してまいりたいと思います。

1. 職員の雰囲気(表情や態度、服装など)は心地よいものと感じられますか？

ア．心地よい(６)　　イ.どちらとも言えない(１)　　ウ.不快(０)　　分からない(０)

≪ご意見：良い点≫

・挨拶をしてくれる

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　等々

ご利用者様に適した介護について

1. ご入居者様の身だしなみについて

ア.整えられている(５)　　イ.やや整えられている(１)　　ウ.整えられていない(０)

エ．分からない(１)

≪ご意見・良かった点≫

・接する機会が少ないですが問題ないです

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.日常は、利用者、職員全員マスクしているのですか？

A.職員は全員マスクを着用しています。入居されているご利用者様へのマスク着用は現時点では強制をしておりません。受診等にて外部へ行かれる際は、マスクの着用を依頼させて頂いております

ご家族様と職員間の連絡・伝達について

1. ご家族様と職員間の連絡頻度はいかかですか？
2. 多い(０)　　イ.丁度良い(６)　　ウ.少ない(１)　　エ．分からない(０)
3. 職員からの連絡、説明は分かりやすく感じますか？

ア.分かりやすい(６)　イ.やや分かりづらい(０)　ウ.分かりにくい(０)　未回答(１)

３，ご家族様から頂いたご要望、ご意見、伝達事項は職員に伝わっていると感じますか？

ア．伝わっている(６)　　イ.なんとなく伝わっている(０)　　ウ.伝わっていない(０)

エ.分からない(０)　　未回答(１)

面会(WEB面会・対面面会)・対面面会について

１，WEB面会(テレビ面会)はご利用された事はありますか？
 ア.ある(５)　　イ.ない(２)　　ウ.今後利用したい

２，WEB面会は満足できるものとなっていますか　※上記１あるにチェックされた方のみ

ア.満足(４)　　イ.やや満足(０)　　　　ウ.不満(０)　　　未回答(１)

≪ご意見：良かった点≫

・毎回予約しても、真摯に対応してくれる

1. 限定企画の面会は利用したことがありますか？

 ア．ある(２)　　　　　イ.ない(１)

1. 限定企画の面会は利用して良かったと思えるものとなっていましたか？

 ア．満足(２)　　イ.やや満足(１)　　ウ.不満(０)　※上記１あるにチェックされた方のみ

　　未回答(１)

≪ご意見：良かった点≫

・忙しい時に、時間をとって頂き感謝しています

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　等々

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.人数を３人までにして欲しい

A．申し訳ございません。現在のところ、2名でお願いしております。今後の感染状況により、徐々に緩和を検討してまいります

コロナウィルス感染対策について

1. 当施設のコロナウィルス感染対策に満足できるものとなっているでしょうか？

ア．満足(７)　　　イ.やや満足(２)　　　ウ.不満(０)　　　未回答(０)

≪ご意見：良かった点≫

・利用者にも職員にも、コロナが出ていないので、対策はしっかりしていると思います

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.コロナ対策の現状を説明して欲しい

A.情報伝達が十分でなく申し訳ございません。これまでメドック東浦のブログやTwitterのみでしかお伝えできておりませんでした。現在、実施している予防策などのお知らせを近日中に送りさせていただきます

その他

1. 何かお気づきの点、お困りの点がございましたらご記入をお願いします

≪ご意見：良かった点≫

・コロナ渦で、衣類の入れ替えや、消耗品の欠品チェックや補充等が、スタッフの皆さまのお仕事となり、負担をかけている事を申し訳なく思っています。衣類等、持って行った際には、丁寧に対応して頂き、ありがたいです。病院受診時やリモート面会時の母の表情から暖かくお世話して頂いている事が伝わってきて感謝しています。今後もよろしくお願いします

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.誕生日を祝う会、又は職員さんに祝いの言葉、又はメッセージ分の作成、あるいは室内の黒板に告知して、みんなで祝ってもらう等、企画してほしい

A.毎月、誕生日のご利用者様を職員の連絡用ボードにピックアップし、職員間で把握させて頂いております。現在のところ、ユニット内等、オープンな場所へ掲示等はしておりませんが、同じユニット内のご利用者様同士が互いの誕生月を祝えるよう、毎週の趣味会等の際、発表とお祝いの言葉を伝えさせて頂いております

Q.会話の多い雰囲気作りをよろしくお願いします

A.ご意見ありがとうございます。サポート時のお声かけ、何気ない会話等、チーム全体で取り組んでいきます。趣味会や食事時、又、日頃から、職員、ご利用者様同士等、気持ちよくお話ができる環境作りを目指してまいります

Q.新型コロナ感染状況からみれば、現行体制しかないと存じます。家族が、面会の為、施設に入ることは、かなり危険なことと思っています。テレビ電話面会も、月に1回程度でお願いしておりますが、入所者本人の精神状態により貴所から、随時、電話して下さっても良いと思っております

A.ご意見ありがとうございます。新型コロナウィルス感染対策にご理解、ご協力をありがとうございます。コロナ禍において、様々な対応を検討してまいります