お客様アンケート

メドックガーデンビレッジ緒川　グループホーム

WEB面会(テレビ電話について)

1. WEB面会(テレビ電話)は、ご利用されたことはありますか？

ア．ある(３)　　イ.ない(９)　　ウ.今後利用したい(２)

1. 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(１)　　イ.やや満足(３)　　ウ.不満(０)

≪ご意見：良い点≫

・お互いに緊張してしまうので、深い話はできないですが、顔を見るだけでも安心します。

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.週末利用が可能になると良いと思います。

A.新型コロナウィルス感染対策として、面会を制限させて頂いていることに、何卒ご理解いただきますようお願い致します。グループホームにおいては、日曜日にガラス越しでの面会(13時30分～15時15分、1家族15分、面会人数5名迄)を実施していることから、WEB面会はお休みさせて頂いております。今後のWEB面会日の追加については、実施体制を考慮し、ご期待に沿えるよう検討してまいります。面会については、新型コロナウィルス感染拡大状況により、変更させて頂きますこと、ご了承下さい。

Q基本的には良いと思いますが、認知症の度合いによっては、面会が上手くできない心配があります

A.職員も付き添い、少しでもコミュニケーションのフォローが出来るようにさせて頂いておりますので、安心してご利用下さい。

Q.例えば…部屋の様子なども見たいです

A.動画やテレビ電話を活用し、出来る限り、ご希望に添えるよう、対応させて頂きます。ネット環境の具合により、電波が届かなくなる場合もございますので、写真等も活用しご覧になって頂けるように検討しています

Q.メドック内の庭園や駐車場等の屋外企画はいかかでしょうか？ご検討頂けると幸いです

A.2020年11月下旬より、窓ガラス越しの面会を日曜日のみ開催させて頂きました。しかしながら、再度、愛知県に緊急事態宣言が発令され、現時点(2021年1月下旬)では中止させて頂いております。再開させて頂く際には、お知らせをさせて頂きますので、ご利用をお待ちしております。

Q.面会時間が仕事と重なっていた為、できなかった

A.新型コロナウィルス感染対策として、面会を制限させて頂いていること、何卒ご理解頂きますようお願い致します。グループホームにおいては、緊急事態宣言期間を除き、平日はWEB面会(14時～17時、1家族10分)、毎週日曜日にガラス越しでの面会(13時30分～15時15分、１家族15分、面会人数5名迄)を実施しております。面会の全面解除となるまではご負担をおかけしますが、こちらの面会方法にてお申込みいただきますようお願い申し上げます。

コロナ感染予防期間中の限定企画　　面会対応について

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(５)　　　ウ.不満(０)

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？(上記１あるにチェックされた方のみ)

ア.満足(２)　　　イ.やや満足(５)　　　ウ.不満(０)

≪ご意見：良い点≫

・久々に会えて話す事ができて安心できました

・実際に会えるのが良い点です　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　等

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.iPadを横に置くと、それが気になり、窓越しに見ようとしない。声だけを聞かせるように工夫してもらいたい

A.申し訳ございません。現状、ガラス越しで声が届かなくなる事への対応として実施していますが、どうしても声のする方へ意識が向いてしまうかもしれません。付き添い職員がフォローしてまいります

Q.難しい中での企画ですが、面会人数がもう少し増えると良いと思います

A.新型コロナウィルス対策として面会制限をさせて頂いていること、何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。グループホームにおいては、緊急事態宣言期間を除き、平日はWEB面会(14時～17時、1家族10分)、毎週日曜日にガラス越しでの面会(13時30分～15時15分、１家族15分、面会人数5名迄)を実施しております。面会の全面解除となるまではご負担をおかけしますが、こちらの面会方法にてお申込みいただきますようお願い申し上げます。

1. 今後また限定企画の面会があれば利用したいと思いますか？
2. ぜひ利用したい(４)　イ.できれば利用したい(５)　ウ.あまり利用を考えていない(２)

≪ご意見：良かった点≫

・大変な環境の中で色々な企画を考えて頂き、ありがとうございました

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.ガラス越し面会は、義母は理解できていない。何故、部屋に来られない？何故、外に食べに行けない？と不満ばかりが残った気がする

A.申し訳ございません。職員も一緒に付き添っていますので、出来る限りのフォローが行えるよう対応させて頂きます。ただ、ご家族様のお顔を見られたという安心感には少なからず繋がったように思います

Q.もう少し長い時間、会いたいです

A.新型コロナウィルス対策として面会制限をさせて頂いていること、何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。グループホームにおいては、緊急事態宣言期間を除き、平日はWEB面会(14時～17時、1家族10分)、毎週日曜日にガラス越しでの面会(13時30分～15時15分、１家族15分、面会人数5名迄)を実施しております。面会の全面解除となるまではご負担をおかけしますが、こちらの面会方法にてお申込みいただきますようお願い申し上げます。

職員の接遇について

1. ご入居者様、ご家族様に対して失礼のない言葉遣いはできているでしょうか？

ア.できている(１１)　　イ.ややできている(０)　　ウ.できていない(０)

≪ご意見：良かった点≫

・いつも明るい

・転んだ時、丁寧な連絡がありました。とても安心しました　　　　　　等

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(９)　　イ.どちらとも言えない(０)　　ウ.不快(０)　　分からない(０)

≪ご意見：良い点≫

・笑顔で接して下さっているので、ありがたいです

・いつも細かく、大変助かっています　　　　　　　　　　　　　　　　等

ご入居者様への取り組みについて

1. ご入居者様の身だしなみについて

ア.整えられている(６)　　イ.やや整えられている(２)　　ウ.整えられていない(０)

エ．分からない(２)

1. アクティビティ(外出やイベント)の頻度に満足して頂けていますか？
2. 満足している(６)　イ.やや満足(２)　ウ.満足していない(１)　エ.分からない(３)

≪ご意見：良い点≫

・面会ができない状況なので分からない。でも、きちんとしてくれていると思います

・メドックだよりの写真を見ると、楽しいイベントを毎回考えて下さっているなど感じます

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　等

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.今年はコロナの為、外には出られないと思いますが、ベランダでも少し外に出して欲しいと思います

A.暖かくなってきましたので、私たち職員も少しでも外の風にあたって頂きたいと思い、天候にはよりますが、できるだけベランダを活用していく予定です。今は河津桜が咲いていますので観賞して頂いています。

Q.身だしなみ…以前、本人が選ぶのでと聞いているので、答えようがないです(自分でやられているので)。会えていないので

A.新聞や担当者会議にて動画や写真等、ご本人様の姿を見て頂ける機会を増やしていきます

３．アクティビティ(外出やイベント)に、ご家族様も参加して頂きやすくするには、どのような配慮があると参加しやすいですか？  
≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.室内より室外の方が、安心かと思います

A.現在は新型コロナウィルス感染対策にて、ご家族様の参加が難しい状況ではありますが、今後の参考にさせて頂き検討してまいります。

Q.1ヶ月前くらいには予定を教えて頂けたら

A.出来る限り早めにご連絡をさせて頂くように致します。又、新聞等でお伝えできるように検討してまいります

Q.平日は仕事で参加できない為、週末が希望です(コロナが終息すればいいですが…)

A.新型コロナウィルス感染が終息した際は、平日・週末等の案も考慮し検討していきたいと思いますので、ぜひ、その際はご参加をお待ちしております。

Q.コロナやインフルエンザがありますので、無理はしないで欲しいですが、マスク・消毒等をしていれば良いと思います

A.BCP対策本部とも協同し、現状況の最善策を実施してまいります

Q.あまり長くない時間が良いと思います

A.新型コロナウィルス感染が終息後、参加時間への配慮も検討してまいります。又、行事やイベントの途中であっても、予定がある際は、お声かけ頂ければ途中で退席して頂く事も可能ですので、ご遠慮なくお申し出下さい。

1. 排泄用具、その他物品購入において、金銭面で負担になっていませんか？

ア.負担になっている(２)　　　　　　イ.負担になっていない(８)

≪ご意見：良かった点≫

・メドック側で購入の要望がある場合は遠慮なく申し頂いても大丈夫です

・必要な物なので、負担はあたり前と思っています。その都度、スタッフから説明、報告がありますので、安心しています　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　等々

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.やや負担になっている

A.具体的にお話を伺いたいので、個別に相談の場所を設ける等を予定していきます。ご遠慮なくご相談下さい。

1. 食事、おやつについてはいかがですか？

ア.満足している(１５)　　イ.やや不満(１)　　ウ.不満(１)　　未回答(１)

≪ご意見：良かった点≫

・非常に満足しています

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.以前に比べ、味が良くないと、愚痴をこぼしている

A.大変申し訳ございません。味付けに関しましては、日によってバラつきが出る場合もございますので、その際は調味料(醤油等)を足す等、できる限り個別に対応できるようにしていきます。

ご家族様と職員間の連絡・伝達について

1. 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？
2. 伝わっている(８)　イ.何となく伝わっている(２)　ウ.伝わっていない(０)

エ．分からない(１)

1. 又、職員間で、申し送り、情報共有がされていると感じますか？

ア.できている(８)　イ.一部できている(０)　ウ.できていない(１)　エ.分からない(２)

≪ご意見：良かった点≫

・電話をかけた時、係の人でなくても、教えてもらえた

医療連携について

１，グループホームの医療連携(往診医・薬局・訪問看護)について満足していますか？

ア．満足している(１１)　　イ.やや満足(０)　　ウ.満足していない(０)

≪ご意見：良かった点≫

・診察、薬ともに、安心してお願いができます。報告書が毎回届くので

・病院からの連絡で、内容が把握できて助かります　　　　　　　　　　等

その他

１，何かお気づきの点、お困りごとがあれば、ご記入頂けますようお願い致します

≪ご意見：良い点≫

・今のコロナ禍の中で、スタッフの方々の大変さは計りしれないと思います。かなりストレスを抱えやすい状況と思いますので、スタッフの皆さん、体調には気をつけて頂けると幸いです。一日でも早く、コロナが終息し、気軽に屋内面会やイベント参加ができる事を祈ります

・面会がなかなかできる状況ではないのは重々承知しています。スタッフの皆さまの精神面、体力面で疲れてしまわないように運営して頂きたいです。母の様子を手紙で知らせて頂けて、それだけで安心できます。写真付きのおたよりで、母が写っているだけでもありがたいです

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　等

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.今年はコロナ禍のため、面会できず、心配でしたが、話を伺ったり、本人とテレビ電話で話した様子で安心しています。一緒に居る方と仲良くしているのか心配です。部屋の中でどうなっているのか、入ってみたいです。日々の暮らしの様子をもう少し詳しく教えて頂きたいです

A.物品依頼等でお電話させて頂く際に、普段の様子をお伝えさせて頂いたり、これまで通り新聞等で様子をお伝えさせて頂きます。

新たに、担当者会議の際、日頃の様子を動画で見て頂く事の取り組みも始めました。まだ始めたばかりですが、こちらも好評の声を頂いております。

今後も、ご利用者様、ご家族様が長い期間会えていない事への不安、心配、寂しさ等に配慮し、出来る限りの対応を検討してまいります。又、こういう企画は出来ないかな？等ありましたら、お気軽にご相談下さい。