お客様アンケート

メドック東浦　デイサービス

送迎について

1. 送迎時、職員の対応(表情や態度、車の乗り降り)は心地よいものと感じられますか？

ア．心地よい(１６)　　イ.どちらとも言えない(１)　　ウ.不快(０)

≪ご意見：良い点≫

・運転手の方の教育がきちんとされているように思います。いつも、「慌てずに」「ゆっくりで良いですよ」と声かけしてくれています

・みんな明るく、とても親切です

・楽しい。車内にて、歌を歌ったり楽しい思いをしています

・乗り降りの時の心遣い、手を差し伸べて下さり感謝しています　　　　　　　　　　等

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.あまり時間のズレがないようにお願いしたい

A.大変申し訳ございません。デイサービスでは30分の時間幅で送迎時間を設定させて頂いております。渋滞等で遅れる場合はご連絡をさせて頂くようしていますが、至らない点があったかもしれません。引き続き、何らかの理由で時間変更を行う際は、事前にご連絡をさせて頂きます。

フロアの環境について

1. デイサービス内は、清潔感を感じられるでしょうか？

ア.感じられる(１４)　イ.やや感じられる(２)　　ウ.感じられない(０)　　未回答(１)

1. トイレ、洗面台は清潔感を感じられるでしょうか？

ア．感じられる(１２)　イ.やや感じられる(３)　　ウ.感じられない(０)　　未回答(２)

≪ご意見：良い点≫

・母からいつも部屋が綺麗で嬉しいと聞いているので満足しています　　　　等

≪Q＆A:ご意見・ご要望≫

Q.トイレが少ないので増やしてほしい

A．大変長らくお待たせ致しました。お手洗い増設工事が終わり、2月下旬から新しいお手洗いも使用して頂いています。長い間、ご不便をおかけし申し訳ありませんでした。

職員の接遇について

1. ご利用者様、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(１６)　　イ.ややできている(１)　　ウ.できていない(０)

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(１５)　　イ.どちらとも言えない(２)　　ウ.不快(０)　　未回答(２)

≪ご意見：良い点≫

・とても丁寧な言葉遣いをして下さいます

・私どもを人間として扱って下さり感謝しています　　　　　　　　　　　　　等

アクティビティについて

1. イベント・ボランティアや日常の活動の楽しみについては、いかかですか？

ア.満足している(１５)　　イ.やや不満(１)　　ウ.不満(０)　　　未回答(１)

≪ご意見：良い点≫

・種類が色々あって楽しんでいます　　　　　　　　　　　　　　　　　　　等

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.色々な活動を用意して下さっていても、本人に参加意欲があまりないように思っています

A.興味を持って頂けるよう、色々な活動を取り入れ、意欲が沸くような働きかけを行っていきたいと思っています。又、個別にこちらからもどういった事に以前は興味を持たれていたか等、情報を収集させて頂きたいと思っていますので、その際は、ご協力をよろしくお願い致します。

食事について

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：良い点≫

・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．季節に合わせ、色々な料理を栄養士が中心となり、スタッフと共に献立を作っています。味などお口に合わない物があった際は、スタッフに伝えて頂けますと、栄養士に伝え、今後の改善に努めてまいります。

入浴について

1. 入浴については、いかかですか？

ア．満足している(１４)　イ.やや不満(０)　ウ.不満(０)　　未回答(３)　入っていない(１)

≪ご意見：良い点≫

・入浴が好きな母に配慮してもらえ感謝しています

・紙おむつをするようになり、他の人に見られないよう、心配り下さり、感謝あるのみです

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.もう少し、温かいお湯に入りたいなぁ

A.足し湯など調整させて頂いておりますが、大浴場であり、どうしても個別の温度調整が難しい場合があります。しかしながら、出来る限り、要望に応えてまいりたいと思っていますので、お手数ですがスタッフにお声かけ頂ければ幸いです。どうしても、個別の温度調整が難しい場合は、大浴場の横に個浴(お一人用)も用意しておりますので、そちらのご利用も可能です。

Q.一度、着替えを持たせたものは替えておらず、着ていったもので帰ってきたことがありました

A.大変申し訳ございません。入浴の際に着替えを行っていますが、手順としては①新しい着替えを脱衣カゴに準備、②お洋服をその上に脱いで頂く、③入浴している間に脱いだ物(着替える物)をカバンにしまう、という形で、間違わないように工夫させて頂いておりますが、見落としや手順の不備があったかもしれません。今後も引き続き、再発防止策も検討しながら取り組んでまいります

ご利用者様、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(１５)　イ.伝わっていない(０)　ウ.何となく伝わっている(２)

未回答(２)

≪ご意見：良い点≫

・何事も聞いて下さいます。気分が悪いと言えば、ベッドで休ませて下さいます

1. 職員からの連絡、説明は分かりやすいものと感じられますか？

ア.分かりやすい(１７)　イ.やや分かりづらい(０)　ウ.分かりにくい(０)　未回答(０)

≪ご意見：良い点≫

・現状で良いと思います

1. 連絡帳記載内容(ご利用期間中の様子等)は分かりやすく記載されていますか？

ア．分かりやすい(１３)　　イ.やや分かりづらい(２)　　ウ.分かりにくい(０)

　　未回答(２)

≪ご意見：良い点≫

・最近、ようやく分かりやすいです

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.忙しくて大変な事は分かるのですが、もう少しコメントを頂けたら安心できます

Q．本人がしたことには印をつけて頂き、様子が伺えますが、活動以外の時の状態を知る事ができると嬉しいです

A.ご意見ありがとうございます。特記事項や楽しんで頂けたこと等がある際は、記入させて頂いておりますが、デイサービスで過ごして頂いている何気ない会話、表情もお伝えできればと私たちスタッフも思っておりますので、今後の参考にさせて頂きます

その他

1. デイサービスに対して、ご意見、ご要望がございましたら、ご自由にお書き下さい

≪ご意見：良い点≫

・毎日、楽しい思いをしています

・身体面、健康面など、家族では気づかなかった事に気づいて下さり感謝しています。多くのイベント行事も考えて下さり、スタッフの皆さまの努力が伺われます。毎回、楽しみにしています

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　等

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.もっと色々作りたい

A.3ヶ月に一度、創作活動として、お持ち帰り作品の作成、毎月イベント等に合わせた飾り作り等を実施して頂いていますが、更なる活動を今後も検討してまいります

Q.母が高齢の為、コロナ情報には敏感になっています。早めの対応を希望します

A.新型コロナウィルスへの対策は、BCP対策本部を立ち上げ、検討しております。できる限り、早急な対応を心がけておりますが、行き届かない情報等ございましたら、お手数ですが問い合わせを頂けると幸いです。

Q.最近、排尿の感覚があまりないようです。時間を見て、トイレに促して頂けると嬉しいです

A.ご意見ありがとうございます。ケアプランに基づき、個々に合わせた対応をさせて頂いておりますが、個別に相談させて頂く機会を設け、ご利用者様に合わせた対応を検討してまいります