お客様アンケート

メドック東浦　特別養護老人ホーム2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(１１)　　イ.やや思われる(１)　　ウ.全く思われない(０)

≪ご意見：良かった点≫

・気持ちよく、優しく対応して下さいます

1. 周りの環境は清潔感を感じられますか？

ア.感じられる(９)　　イ.やや感じられる(２)　　ウ.感じられない(０)

≪ご意見：良かった点≫

・静かで良いと思います

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.独特のにおいがあるが、窓を開けて換気ができないので仕方ないと思う

A.ご意見ありがとうございます。室温と換気の都合もございますが、定期的に屋外から室内に入る等、においについて意識するようにいたします

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(１２)　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≫

・皆さん、優しく、具体的に話して下さる

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

≪ご意見：良い点≫

・きっと汚れる時もあると思うので、働きやすい服装が1番だと思う

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　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(１１)　　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≫

・皆さん、優しい

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(８)　　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(１)

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.画像面会なので分かりにくい、2月以降会っていないので分からない

A．新型コロナウィルス対策による制限のためにご不便をお掛けしている中、ご協力いただき誠にありがとうございます。テレビ面会が皆様にとって十分満足いただけない部分もあるかと思います。今後の状況を見ながら、取り組みに関しては、少しでも皆様の希望に沿える形を検討してまいります。又、改めて感染予防対策についても、ご理解とご協力のほど賜りますようお願い申し上げます。また、ご連絡頂ければ、日頃の様子もお伝えさせて頂きますので、お気軽にお問合せ下さい

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(１２)　　ウ.少ない(０)　　エ．分からない(１)

≪ご意見：良かった点≫

・今は部屋に入れないので、何かあれば連絡はありますので安心しています

1. 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(１１)　イ.やや分かりづらい(１)　ウ.分かりにくい(０)　エ

≪ご意見：良かった点≫

・丁寧に話して下さる

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(９)　　イ.なんとなく伝わっている(３)　　ウ.伝わっていない(０)

エ.分からない(０)

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(４)　　イ.ない(８)　　ウ.今後利用したい(０)

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(３)　　イ.やや満足(１)　　　　ウ.不満(０)

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.面会時に立ち会う人と、実際の世話している人が違う為、生活面において質問した時、問いに対し、答えを頂くことが出来なった時がありました

A.大変申し訳ございません。WEB担当者は環境、人員等の体制の兼ね合いにて、入居されているフロアの職員が対応する事が難しい状況となっています。しかし、質問を頂いた際は、WEB担当者から、フロア職員に確認、伝達を行い、後日返答させて頂くよう、改善してまいります

Q.なかなかWEB面会する時間がないので、生活品のなど届けた際に、現在の写真など、1階の受付で見られると良い

A.貴重なご意見ありがとうございます。毎月送らせて頂く一言コメントの代わりに、写真を送らせて頂くなど、ご希望に沿える形を検討してまいります

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

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(１０)　　　イ.やや満足(１)　　　ウ.不満(０)　　　分からない(１)

≪ご意見：良かった点≫

・その都度、連絡を下さる

・会えないことは寂しいけど、仕方がないことだと思う

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.2月以降、施設内の部屋に入った事がないので分からない

A.情報伝達が十分でなく申し訳ございません。これまでのメドック東浦のブログやTwitterのみでしかお伝え出来ておりませんでしたので、現在、実施している予防策などのお知らせを近日中に書面にて郵送させて頂きます

Q.施設入り口にある下駄箱のスリッパが不衛生のような気がします。使用したら、最後に消毒などができると良いと思う

A.大変申し訳ございません。貴重なご意見を参考にさせて頂き、今後、検討してまいります