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３．４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(１３)　　イ.やや思われる(４)　　ウ.全く思われない(０)

≪ご意見：良かった点≫

・お会いした時も、電話した時も、いつも親切にお話しを頂いて嬉しく思っています

・皆さんの、「にんにちは」の一言が大好きです

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.時々、不在の時があった

A．申し訳ございません。1月の下旬より、職員の不在時間を軽減できるよう、体制の見直しを行いました。万が一、不在の際は、カウンターに準備しています、インターフォンを押して頂けますと幸いです

1. 周りの環境は清潔感を感じられますか？

ア.感じられる(１２)　　イ.やや感じられる(５)　　ウ.感じられない(０)

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(１５)　イ.ややできている(２)　ウ.できていない(０)　エ.分からない(０)

≪ご意見：良かった点≫

・入所されている方が、発熱があった時に、連絡を頂けること

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.階の担当の方の名前が分からないので、現在はこの人達が担当しています、と分かるような方法があると良いなと思います(写真など)

申し訳ございません。各ユニットごとに職員の写真、名前を掲示させて頂いておりますが、写真がなかったり等の不備も多い状況ですので、今後は定期的に確認、見直しを行ってまいります。

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

≪ご意見：良い点≫

・家庭的な雰囲気で良いと思います

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(１５)　　イ.どちらとも言えない(２)　　ウ.不快(０)　　分からない(０)

≪ご意見：良い点≫

・いつも優しく、気さくです。小さな事でも気持ちよく相談に乗って頂けます

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(１０)　　イ.やや整えられている(７)　　ウ.整えられていない(０)

エ．分からない(０)

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(１４)　　ウ.少ない(１)　　エ．分からない(１)

未回答(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

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.面会が出来ない以上、月1回の手紙では分からない。以前は、車いすの生活でしたが、今は寝たきりの生活になっている事が想像できる

A.面会ができない中でご心配をおかけしております。よろしければ、テレビ面会の利用もご検討を下さい。限られた中ではありますが、顔を見ながらお話しして頂けますので、是非ご活用下さい。また、ご連絡を頂ければ、日頃の様子もお伝えさせて頂きますので、お気軽にお問合せ頂けると幸いです

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(１４)　イ.やや分かりづらい(１)　ウ.分かりにくい(０)　未回答(２)

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.電話の時など、私が歳なので、もう少し大きい声でお願いします

A.貴重なご意見ありがとうございます。電話対応については改めて気をつけて参ります。もしも、電話の際に聞き取りづらいようなことがあれば、遠慮なくお伝え下さい

Q.職員の方から家族に報告や連絡を下さるとき、利用者に敬語を使って頂く必要はないと思います。世話になっているのですから

A.ご意見ありがとうございます。お客様へは敬意ある姿勢を大切にしております。私たちは世話をしているという感覚ではなく、サービスをご利用して下さっているお客様として、接させて頂いております。お世話になっているのは、私たちでございます。今後ともよろしくお願い致します

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(１２)　　イ.なんとなく伝わっている(４)　　ウ.伝わっていない(０)

エ.分からない(０)　　未回答(０)

≪ご意見：良かった点≫

・どんなに聞いてもきちんと答えて頂けるので

・ささいな事柄と思われることでも、その都度、丁寧にご連絡を頂き、恐縮いたしております

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(６)　　イ.ない(９)　　ウ.今後利用したい(２)

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(６)　　イ.やや満足(０)　　　　ウ.不満(０)

≪ご意見：良かった点≫

・半年ぶりに顔を見られて、ほっとして終わりました。2回目は話せました

・時々、テレビの調子が悪い時がありますが、顔が見られるだけでもありがたいです

・WEB面会中の利用者に対するフォローが出来ているので良いと思います

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.認知症がひどくなっているので、テレビ面会では無理

A.新型コロナウィルス感染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、少しでも皆様のご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。ご様子などで気になる事がありましたら、職員からも日々のご様子などを伝えさせて頂きます。

1. 限定企画の面会は利用したことがありますか？

 ア．ある(７)　　　　　イ.ない(１０)

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(６)　　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

≪ご意見：良かった点≫

・WEB面会だと顔のアップが主で、顔色は分かりますが、限定企画面会だと、一応全身や全体の様子が見る事ができて良いと思いました

・チラッとだけでも顔が見たいと思っていましたので、大満足でした

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.面会できる人数を増やしてほしい

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(１３)　　　イ.やや満足(３)　　　ウ.不満(１)

≪ご意見：良かった点≫

・スタッフの皆さまには感謝だけです

・限定企画の面会の時、本人の表情が非常に明るかったです。安心しました。今後も大変でしょうが、よろしくお願いします

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.具体的に何をしているのか分からない。一般的なことは、ニュース、新聞で知っているが、メドックは何を重点においているか、メドックに行かないと分からない

A.情報伝達が十分でなく申し訳ございません。これまで、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、実施している新型コロナ感染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

Q.先日、面会に行った時に、業者の方と一緒に玄関に入りましたが、手の消毒や熱計測などをやっていなかった。中にいる方も気づかれなかったようです。私はその場では言えませんでした

A.ご意見ありがとうございます。施設内を出入りされる方(業者含む)皆様に、体温測定、手指消毒を依頼させて頂いております。今回のように見落としのないよう、今後も注意してまいります

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≫

・夏から入所しましたが、父の性格も大分理解して頂き、ありがとうございます。職員1人で10人担当で大変だと思いますが、よろしくお願いします

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.一部ではありますが、利用者への対応の悪さ、スキルアップしてもらえたらありがたいです

A.大変申し訳ございません。貴重なご意見ありがとうございます。至らない点があったかと思います。今後も日々の研鑽に努めてまいります。いつでも構いませんので、具体的にお話しを伺いたいので、ご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。又、頂いたご意見は、今後の職員指導に活かしてまいります