お客様アンケート

メドック東浦　特別養護老人ホーム3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(１２)　　イ.やや思われる(５)　　ウ.全く思われない(０)

≪ご意見：良かった点≫

・気軽に話せます

・挨拶もよくして頂けますので良いと思います

・何回も受診に連れ出しましたが、嫌な顔せず連れださせて頂けました。運転手さんも親切で感謝しております

・対応が良い、対応が柔らかく心温まる

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.こちらから声をかけると親切に対応してくれるが、逆に言えばこちらから声をかけないと動いてくれない

A.大変申し訳ございません。来客の方へは、こちらから挨拶をさせて頂くよう心がけておりますが、気づかない事があったかもしれません。今後は注意していきます

1. 周りの環境は清潔感を感じられますか？

ア.感じられる(１１)　　イ.やや感じられる(１)　　ウ.感じられない(０)

≪ご意見：良かった点≫

・掃除もいき届いている

・良く草刈りもされている

・貼り紙も季節感を感じて良い

・施設特有のにおいがしません

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(９)　イ.ややできている(２)　ウ.できていない(０)　エ.分からない(１)

≪ご意見：良かった点≫

・電話をかけた時に気持ち良い対応をして頂いています

２．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(９)　イ.ややできている(３)　ウ.できていない(０)　エ.分からない(０)

≪ご意見：良い点≫

・動きやすい服装で、テキパキ仕事されていて、温かい雰囲気です

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(８)　　イ.どちらとも言えない(４)　　ウ.不快(０)　　分からない(０)

≪ご意見：良い点≫

・会う人すべての人が挨拶をして下さいます

・受付の方も頻繁に私がお邪魔しても、忙しいにも関わらず、嫌な顔をみた事がありません

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　等

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.人によります

A.ご意見ありがとうございます。常に笑顔と明るい挨拶をさせて頂くよう取り組んでまいります

Q.明るい挨拶と笑顔があれば、もっと雰囲気はよくなると思います

A.ご意見ありがとうございます。どんな状況であれ、挨拶は重要な事なので、全体で取り組んでいけるようにしていきます

Q.忙しい時も、感情的にならないようお願いしたいです

A.ご意見ありがとうございます。当法人の理念にもあります、「尊厳」の部分を怠ってはならない事を、施設全体で意識していけるように取り組んでいきます

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(８)　　イ.やや整えられている(３)　　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≫

・乱れが気になったことはありません

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.コロナ禍で衣替えなど入室できないので、職員の方に衣類を預けています。少し気になっています(部屋内の整理など)

A.春先に近づいてきましたので、一度整理させて頂き、ご連絡させて頂きます

Q.コロナ禍の中、着替えや服を持参している所ではあるが、不足の物があれば連絡してほしい

A.日頃のご様子を報告も兼ねて定期的にご連絡させて頂きます

Q.季節感のない服装をしている時があります。認知症のせいだと思います

A.申し訳ございません。朝、お着替えをする際に衣類調整、確認をさせて頂きます

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(１１)　　ウ.少ない(０)　　エ．分からない(０)

未回答(１)

≪ご意見：良かった点≫

・入所の様子は毎月書面で連絡してもらっています。会えない状況ですが、安心できます

・請求書、領収証とともに同封されているミニレターで、様子など伝えて頂き、嬉しく思います。手書きのお便り、お忙しいのにありがとうございます

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(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(９)　　イ.なんとなく伝わっている(１)　　ウ.伝わっていない(０)

エ.分からない(１)　　未回答(１)

≪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(６)　　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(４)　　イ.やや満足(２)　　　　ウ.不満(０)

≪ご意見：良かった点≫

・先日のWEB面会の折、最初に付き添いの職員のお顔が写り、挨拶から始まったので、これはいいことだと思いました。声だけより、安心感があります

・家からでも、とても良く分かりました

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.耳が遠く、会話が難しかった

A.Web面会時は隣に職員が付き添わせて頂きます。聞こえにくい・伝わりづらい際は職員がサポートさせて頂きます

1. 限定企画の面会は利用したことがありますか？

 ア．ある(６)　　　　　イ.ない(６)

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(０)　　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≫

・実際に面会できるのは、各段の喜びです。感染対策も十分されていてご苦労を慮っております

・顔が見られた、話ができて。ありがとうございます

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　等

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(９)　　　イ.やや満足(３)　　　ウ.不満(０)

≪ご意見：良かった点≫

・消毒、検温、十分だと思います

・受付に手をかざすだけで消毒できるのは、衛生的で好ましく思います(コロナ以前から、しうでしたね)

・ただでさえ、介護のお仕事は大変なのに、コロナ渦という異常事態で、やる事が増えてご苦労が多いと思います。家庭ではとても対応ができず、一日ともたいないと思います。感謝の言葉しかありません

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.家族が部屋に入れない場合、感染対策をした面会室を設けて頂けると有難いです

A.貴重なご意見ありがとうございます。現時点での対応がWeb面会のみの対応とさせて頂いています。今後はガラス越しの面会も検討しておりますので、詳細が決まり次第、お知らせさせて頂きます

Q.面会が制限されているぶん、生活の様子が普段より分からないので、もう少し情報を教えて頂けると良いかなと思います。便りがないのは良い事(元気である)と捉えていますが…

A.貴重なご意見ありがとうございます。今後は請求書送付時に送らせて頂いている一筆箋以外にも、日頃の生活場面でのお写真も送付を検討しております

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≫

・いつもありがとうございます

・お世話になり感謝のみです

・コロナ渦の中、職員の方々は大変な心遣いだと思います。早く、いつでも面会できるようになる事を願っています。厳しい状況の中で、母親のケアをありがとうございます

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.母は胃ろうの手術を受ける事になりました。退院後、嚥下機能に改善が見られれば、お楽しみとして、口からの食事をお願いしたいです

A.ご本人様、ご家族様、専門職と共に検討してまいります

Q.来客用のスリッパがベタベタした感じで気持ち悪いです

A.ご意見ありがとうございます。変更をいたします

Q.ガラス越しやアクリル板を使っての面談をもう少し回数を増やして欲しい

A.貴重なご意見ありがとうございます。現時点ではWeb面会のみの対応となっていますが、今後はガラス越しの面会も検討しておりますので、詳細が決まり次第、お知らせさせて頂きます

Q.2ヶ月に1回程、母の写真を送って欲しい。1枚、紙にインクジェットで良いので

A.ご意見ありがとうございます。請求書送付時に併せて生活場面のお写真を送付させて頂くよう検討させて頂きます