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(１０)　　イ.やや思われる(０)　　ウ.全く思われない(１)

≪ご意見：良かった点≫

・気軽に声をかけて下さり、話しやすい雰囲気があります

・受付に顔を出すと、どこかれなく声が出ている。又、声をかけると、笑顔で応答してくれて気持ちが良い

・差し入れをお願いする時に、嫌な顔せずに行って下さいます

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　等

1. 周りの環境は清潔感を感じられますか？

ア.感じられる(８)　　イ.やや感じられる(３)　　ウ.感じられない(０)

≪ご意見：良かった点≫

・季節の飾りや気配りが感じられます

・花、絵画が飾られ、明るい雰囲気が漂って落ち着く

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(１１)　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≫

・言葉遣いや話し方に気配りが感じられます

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.言葉は丁寧で簡潔に伝えてもらい良かったです。ただ、夜中の12時～3時での電話内容が、朝でも良いのでは？と思う事がありました

A.ご意見ありがとうございます。状況や状態により、急変の可能性を踏まえ、ご連絡させて頂く場合があります。一度、施設で検討してまいります

Q.各部屋の担当者にスムーズに繋がらない事がある。担当者はPHSもしくは専用携帯などを持つのはどうでしょうか？

A.大変ご不便をおかけして申し訳ございません。サポートを実施している場合等、電話の対応に遅れてしまう時があります。リビングに子機電話がありますので持参して対応するように変更していきます。

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(９)　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：良い点≫

・清潔感のある服装で良い

・服装は制服でなくとも、個人、身体、服装に個人差あって良いと思う

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)

　　未回答(２)

≪ご意見：良い点≫

・訪問時の挨拶がほっとします

・お世話になって3年以上、顔見知りの人が多く、気楽に接しています

・それぞれの個性があって普通だと思います。皆さん、丁寧に挨拶をかわしてくれ、対応も心地よく感じます

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　等

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(６)　　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)　　　　　未回答(１)

≪ご意見・良かった点≫

・接する機会が少ないですが問題ないです

≪Q＆Q：ご意見・ご要望≫

Q.手の動きが悪いので、手に汚れが溜まっています。時折、手を一緒に洗って頂けると助かります

A.大変申し訳ございません。再度職員へ周知し、再発防止に努めて参ります。

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(１)　　イ.丁度良い(７)　　ウ.少ない(０)　　エ．分からない(１)

未回答(３)

≪ご意見：良かった点≫

・月1回の手紙は大変ありがたいです

・電話のないのが元気で過ごしていると思っています　　　　　　　　　等々

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q．緊急を除いて、物の補充などの連絡はSNS(メール等)の活用でお願いしたい

A.貴重なご意見ありがとうございます。参考にさせて頂き、一度検討させて頂きます

Q.私は普通(病院通い、不足品持ち込み)と思っていますが、ある職員さんから少ないと催促されましたが…、目安は？

A.ご意見ありがとうございます。不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。物品等は少なくなればこちらから連絡させて頂いておりますので、今後とも、必要な場合は、施設の方からご連絡させて頂きます

Q.連絡すべき事案は、直ぐに連絡頂いていると思います。ただ、面会制限のある現在、どのような様子か全く分からず心配です。こちらからの連絡は忙しい時間帯が分からないので、連絡を入れるのもはばかられます。消毒等の業務が増え、多忙とは思いますが、最近の様子が聞ける機会を設けて頂けると、ありがたいです。又、ホームの良くないニュースを目にする事が多々あり、会えないので、余計に心配の種となっています。直接、会えると、こんな気持ちは払しょくされると思うのですが…。ただ、現在、会えない事は仕方ないとは思っています。今は、ただただ会えるようになる日を待っています

A.貴重なご意見、またお気遣いをありがとうございます。Web面会等の実施、4月からはガラス越しによる面会の開始等、出来る限りの対策を検討し実施していく予定です。今後も、新型コロナウィルス感染の状況を見ながら、ご利用者様・ご家族様にとって最善の案を検討させて頂きます。また、なるべく職員より利用者様の日々の様子をご報告させて頂きます

Q.母の携帯に着信があると、かけ直して下さりありがとうございます。業務の支障になっていないか、不安になりますが、携帯電話がないと、母が心配するので、このままの対応でも大丈夫ですか？

A．お気遣いありがとうございます。出来る限り、ご利用者様に安心して頂ける環境作りを心掛けていきたいと思っていますので、 このまま継続させて頂きます

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(７)　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：良かった点≫

・少しの変化があるときは、連絡を入れて頂き、今、会えない中、安心できます

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.怪我の処置後の連絡(夜)があり、経過報告を受けるのですが、看護師さんにも伝えた結果なのか、いつも疑問に思う

A.ご意見ありがとうございます。ご心配をおかけして申し訳ございません。ご利用者様の体調変化や外傷等、看護師含む関係機関との連携、報告を実施しております。職員が怪我、処置を把握していない状態で、ご家族様へ報告を行ってしまった事が考えられる為、再度職員への指導、再発防止に努めてまいります

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(６)　　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(１)　　未回答(３)

≪ご意見：良かった点≫

・今の所、伝わっています

・領収証の封筒の中に、一言用紙にちょっとした普段の様子が書かれていて楽しみにしています

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.一度、伝えて欲しい事項が伝わっていない事がありました

A.大変申し訳ございません。職員同士への情報共有の徹底、指導・再発防止に努めて参りますが、今後も同じようなケースがございましたら、お手数ですが、ご遠慮なくお声かけ下さいますよう、よろしくお願い申し上げます

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(７)　　イ.ない(３)　　ウ.今後利用したい(１)複数回答　　　未回答(１)

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(２)　　イ.やや満足(３)　　　　ウ.不満(０)　　　未回答(２)

≪ご意見：良かった点≫

・面会中の利用者側に対するフォローがあるので良いと思います　　　　等

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.10分間でなく、５～10分にしてもらえると、もう少し気軽に利用ができるような気がします。会話が続かないし、付きっきりになってもらうのが申し訳ない気がしています

A.ご意見、お気遣いありがとうございます。利用可能な時間は10分以内とさせて頂いていますので、5分でもご利用可能です。今後ともお気軽にご利用頂けるようお待ちしております

1. 限定企画の面会は利用したことがありますか？

 ア．ある(６)　　　　　イ.ない(４)　　　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(４)　　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

　　その他(１)

≪ご意見：良かった点≫

・顔が見られるので今で良いと思います

・実際の姿を見ると、WEB面会と全く違うことを痛感しました。とても嬉しかったです。実際に会う事で、職員さんの苦労、苦悩も分かりました

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　等

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.予約制で良いので、面会の期待をWEBだと本人は？

A．現在、Web面会は時間予約制でご予約を承っております。その都度、お電話でのご予約となっている為、ご希望前日の17時までにご予約頂きますようお願い致します。又、4月からガラス越しの面会を開始させて頂く予定でおります。そちらのご利用もお待ちしております

Q.この状態が続くのであれば、月に1度くらい予約での面会が可能であれば

A.4月から予約制ではありますが、ガラス越しの面会を予定しております。詳細が決まりしだい、またお知らせさせて頂きます

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(８)　　　イ.やや満足(２)　　　ウ.不満(０)　　　未回答(０)

≪ご意見：良かった点≫

・面会をオンラインにしていて、徹底されている所が安心です

・現在進行形で良いと思います

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.第３波(コロナウィルス)が落ち着いたら、実際に会える面会を速やかにしてほしいです。親に会えない事が、こんなに辛いこととは思っていませんでした。早く会いたい、会って抱きしめたいです。職員の皆さま、毎日、コロナ禍で大変だと思いますが、体を壊さずに頑張って下さい

Ａ．ご意見、職員へのお気遣いありがとうございます。4月からガラス越の面会を予定しております。詳細が決まりしだいお知らせさせて頂きます。ご利用お待ちしております

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．服など多くなっているので、部屋がどんな状態になっているか、気になります(収納スペースが少ないので)

Ａ．ご意見、お気遣いをありがとうございます。収納等、必要な際は、こちらからご連絡させて頂いていますが、日頃の暮らし、お部屋の様子等、写真等も活用しながら、ご家族様に少しでも見て頂ける工夫を今後も考えてまいります

Ｑ．面会は今後どうなりますか？

Ａ．4月からガラス越しの面会を検討しておりますので、詳細が決まりしだいお知らせさせて頂きます

Ｑ．コロナウィルス対策中は外部のサービス(リハビリ)は、入れないですか？

Ａ．今後の新型コロナウィルスの感染状況にもよりますが、現時点(2021年3月時点)ではリハビリ等の外部サポート、訪問者等の入室は、ご遠慮頂いています

Ｑ．コロナウィルスの影響により、面会が制限されているのは残念であるが、仕方ないと思っています。今後は、面会に関して、ＷＥＢ面会以外に、直接会える方法(感染対策を施して)など、検討していただけるとありがたいです。有効な手立ては思いつきませんが、よろしくお願いします。スタッフの皆さまには、身体には充分留意していただき、介護に努めてほしいと思います

Ａ．貴重なご意見をありがとうございます。多くの方から、面会についてのご意見を頂いております。4月からガラス越しではありますが、予約制にてガラス越しの面会を開始していく予定です。詳細が決まりしだい、お知らせさせて頂きます

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．ご意見ありがとうございます。4月からガラス越しの面会を予定しています。現時点では予約制であり、時間に限りもありますが、今後の参考にさせて頂きます

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

Ａ．貴重なご意見をありがとうございます。なかなか会えないこの状況の中で、範囲に限りはありますが、出来る限り顔が見られる機会は少しでも多く持ちたいと考えておりますので、参考にさせて頂きます

Ｑ．コロナの影響で、職員さんたちとコミュニケーションが取れない中で、申し訳ありませんが、各担当の職員さんの一覧表等があれば、覚えやすいのですが

Ａ．貴重なご意見ありがとうございます。各階に職員の写真、名前を掲示しておりますが、施設に入室できない現状では、確認する事が出来ない為、大変ご不便をおかけしております。今後の参考にさせて頂き検討してまいります