お客様アンケート

メドック東浦　特別養護老人ホーム4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(１２)　　イ.やや思われる(２)　　ウ.全く思われない(０)

≪ご意見：良かった点≫

・色々、対処が早く喜んでいます。色々、情報交換がされている事を感じます

1. 周りの環境は清潔感を感じられますか？

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

≪ご意見：良かった点≫

・どこを見ても清潔感をかんじます

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)

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(０)　ウ.できていない(０)　エ.分からない(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(１２)　　イ.どちらとも言えない(０)　　ウ.不快(０)　　分からない(０)

≪ご意見：良い点≫

・テレビ電話の際、母に対して、いつも尊厳を持って、とても丁寧に優しく接して下さいます

・外出する場合、帰ってきてからの迎える言葉

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　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(９)　　イ.やや整えられている(１)　　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≫

・本人より良くしてもらっていると聞いておりますので、引き続きよろしくお願いします

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(１)

≪ご意見：良かった点≫

・病気での対処、病院の案内、車の手配、大変助かりました。月々、頂く、本人の行動をよく見て頂いて、報告頂くのが、身近に感じることができて安心します

・体調が悪い時、持ち物に不足がある時など、まめに連絡を頂いております。とても安心できます　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　等

1. 職員からの連絡、説明は分かりやすく感じますか？
2. 分かりやすい(１２)　イ.やや分かりづらい(０)　ウ.分かりにくい(０)

≪ご意見：良かった点≫

・毎回、丁寧に説明して頂いております

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(１０)　　イ.なんとなく伝わっている(２)　　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(２)　　イ.ない(７)　　ウ.今後利用したい(３)

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(１)　　イ.やや満足(１)　　　ウ.不満(０)

≪ご意見：良かった点≫

・テレビ越しでも、元気だったり、眠たそうだったり、その日の様子がわかり、とても安心できます

1. 限定企画の面会は利用したことがありますか？

 ア．ある(４)　　　　　イ.ない(８)

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(３)　　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≫

・コロナ対策で、大変のなか面会させて頂き、感謝しております。是非、2回目の企画をお願いいたします

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　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(１１)　　　イ.やや満足(１)　　　ウ.不満(０)

≪ご意見：良かった点≫

・現在、対応して頂いているので、良いと思います

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.面会制限は感染リスクを考えると仕方ないという気持ちもありますが、ガラス越しでも良いので、面会したいという思いもあります

A.新型コロナ感染対策にてご協力、ご理解を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。詳細は決まりしだいお知らせさせて頂きます。ご利用を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≫

・コロナの中、大変な点が多いと思いますが、いつもと変わりなく過ごさせて頂いているのも、スタッフの方々のおかげだと思って、感謝しています

・入居して直ぐに病院に入院することになってしまったため、そちらでの生活は数日しかないですが、入居前の面談や、こちらからの問い合わせに対し、いつも丁寧に対応して下さり感謝しております。私たちの思いをよく理解して下さるので嬉しいです

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　等々

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.コロナ感染対策で大変だと思いますが、健康チェックできている家族は、月に1回でも良いから、お部屋以外で面会することができると良いと思いました

A.新型コロナウィルスへの感染対策にご理解、ご協力ありがとうございます。4月より、予約制にて時間制限はありますが、ガラス越しの面会を予定しています。詳細、決まりしだいお知らせさせて頂きます。ご利用をお待ちしております

Q.看取り期の面会時間の変更をお願いしたいです。14時～14時30分ですと、仕事をしている者としては、なかなか会いに行くことができません。夜にも面会できるようにして頂けないでしょうか

A.大変、ご不便をおかけしており、申し訳ございません。看取り期に関する面会時間に関しましては、現在、見直しを行っております。詳細が決まりしだい、対象のご家族様にはお知らせをさせて頂きます