

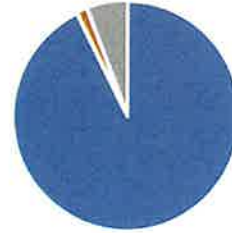
《 令和3年度顧客満足度アンケート集計 》

【コロナ感染対策中の対応について】

問1. 面会の制限に伴って、ご入居者の状況が分かるように文章、写真送付していますが、不備はありませんでしたか？

| | |
|---------|------|
| 不備はなかった | 63 件 |
| 不備があった | 1 件 |
| 分からない | 4 件 |

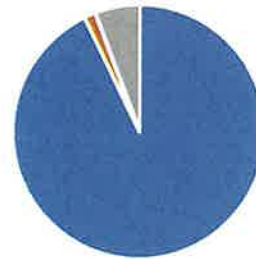
文章、写真の不備



■ 不備はなかった ■ 不備があった ■ 分からない

問2. コロナ感染対策の対応（面会方法など）が変更になる都度、文章で案内していますが不備はありませんでしたか？

| | |
|-------|------|
| なかった | 64 件 |
| あった | 1 件 |
| 分からない | 4 件 |

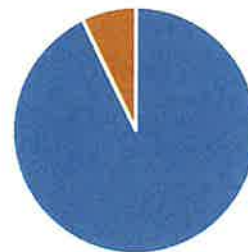


■ なかった ■ あった ■ 分からない

問3. 施設窓口で差し入れの荷物や書類などを預ける際に、職員の対応に問題はありませんでしたか？

| | |
|-------|------|
| なかった | 64 件 |
| あった | 5 件 |
| 分からない | 0 件 |

窓口対応の問題



■ なかった ■ あった ■ 分からない

＜ご意見に対する取り組みについて＞

●物によっては、数時間～2.3日程度経過しても菌が検出されるという情報でしたので、差し入れなどの持ち込み物品に関しては感染予防の観点より消毒をさせて頂いております。

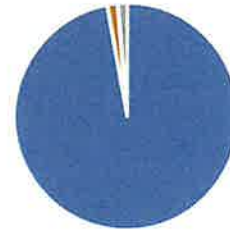
●食品の差し入れの際は、食べる際に適温でお出しするように職員に周知させて頂きました。

【職員の対応について】

問1. 入居者様やご家族様に対して、職員の対応や言葉遣いはいかがですか？

| | |
|-------------|------|
| 快い | 68 件 |
| 不快に感じることもある | 1 件 |
| 不適切 | 1 件 |
| その他 | 0 研 |

職員の対応、言葉遣い

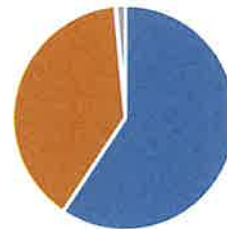


■ 快い ■ 不快に感じることもある ■ 不適切 ■ その他

問2. 職員よりご入居者のご様子や近況などを、電話や来設された時に聞いたことがありますか？

| | |
|--------------|------|
| よく聞いている | 41 件 |
| 時々きいている | 27 件 |
| まったく聞いたことがない | 1 件 |

ご様子や近況報告

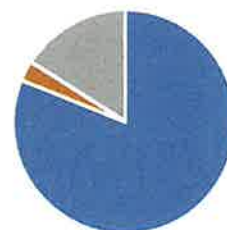


■ よく聞いている ■ 時々きいている ■ まったく聞いたことがない

問3. 苦情や相談がしやすい雰囲気になっていますか？

| | |
|-------------|------|
| しやすい | 56 件 |
| しにくい | 2 件 |
| そういう必要がなかった | 11 件 |

苦情、相談がしやすい

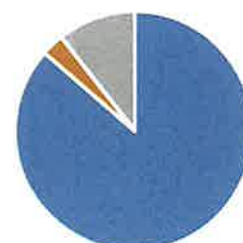


■ しやすい ■ しにくい ■ そういう必要がなかった

問4. 施設から事故や病気などの状態変化の報告が速やかにありましたか？

| | |
|-------------|------|
| あった | 57 件 |
| なかった | 2 件 |
| そういう必要がなかった | 7 件 |

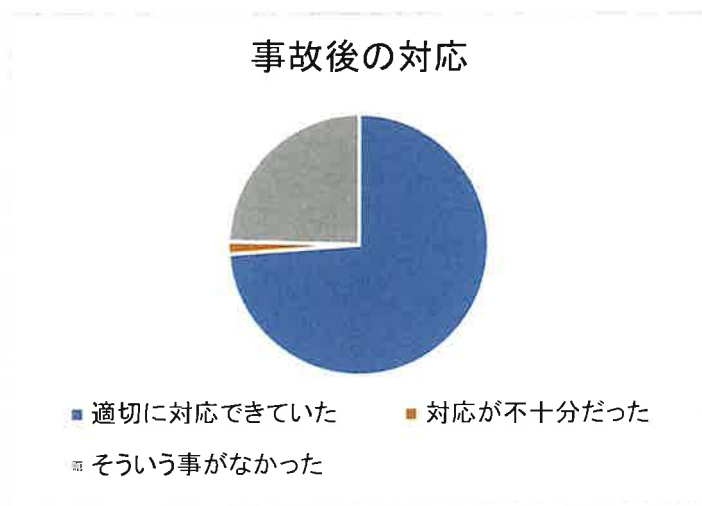
事故や病気の報告



■ あった ■ なかった ■ そういう必要がなかった

問5. 事故(転倒・転落・誤薬など)が発生した時の対応がしっかりできていましたか？

| | |
|------------|------|
| 適切に対応できていた | 48 件 |
| 対応が不十分だった | 1 件 |
| そういう事がなかった | 16 件 |



<ご意見に対しての取り組みについて>

- ご入居者様のご様子などのお問合せについては、主任、ケアマネ、相談員、ユニット職員からお伝えができるように対応致します。担当が不在時、すぐに電話に出れない場合は、折り返しさせて頂くこともございます。
- 事故や受診のご報告は当日報告を基本としています。再度、徹底をするように改善を致します。
- 窓口対応については、接遇マナー指導を会議内で実施し改善をさせて頂きました。

<ご意見に対しての取り組みについて>

- 基本的に受け持ち担当職員がご家族へご連絡させて頂きますが、担当が不在時や緊急性を要する場合は、その他の職員よりご連絡させて頂くことがございます。
ご入居者様には、担当介護職員(身体介護)、担当ケアマネ(介護計画を立てる)、栄養士(栄養計画を立てる)、介護主任、相談員、介護長が対応させて頂いております。多職種でご入居者様のサポートをさせて頂いておりますので、ご不明な場合はお尋ねください。
- 気になることは、受付窓口で職員に気軽にお申し付けください。

【その他のご意見・ご要望】

＜ご意見に対しての取り組みについて＞

- 二カ月に一度、写真を郵送させて頂いておりますが、写真などをもう少し多く希望される場合は、担当主任までご相談ください。
- コロナ禍でご来設を制限させて頂いている中、新しく担当になった職員と直接お話する機会が少なく、不安な思いがあると思いますが、お電話や荷物をご持参された時などに、ご様子などを主任、ケアマネジャーからお伝えできるように改善していきます。
ご不明な点や不安なことは、お気軽に主任や担当ケアマネジャーまでお問合せください。
- コロナ感染予防を進める中での、ご入居者様とのご面会方法については多数のご意見、ご要望を頂きました。
全国、福岡県、福岡市内の感染状況の推移を見ながら、段階的に面会ができよう努めていきます。
ご高齢者の方の集団生活の場において、ご高齢者が感染すると、命に係わる事態になりかねません。感染源を持ち込まないようにリスクを最小限にとどめる措置を講じながら日頃の介護にあたっております。
職員や職員の家族内でも体調不良があれば、仕事を休んで頂くようにし感染リスクを減らしたり、面会についても防護シート越しでの面会で飛沫感染や接触感染を防ぐなどの対応をして参りました。
今後も感染状況を見ながら、国が示す基準などを参考に、面会方法や日頃の生活様式を検討してい

アンケートのご協力有り難うございました。

皆様からのご指摘の内容につきましては、一つひとつ改善を行い、入居者様、ご家族様が安心・満足を実感して頂けるような施設づくりに努めていきます。

ご家族様のご協力とご理解のもと、施設のコロナ感染予防ができております。

今後とも皆様のご理解、ご協力をお願いします。