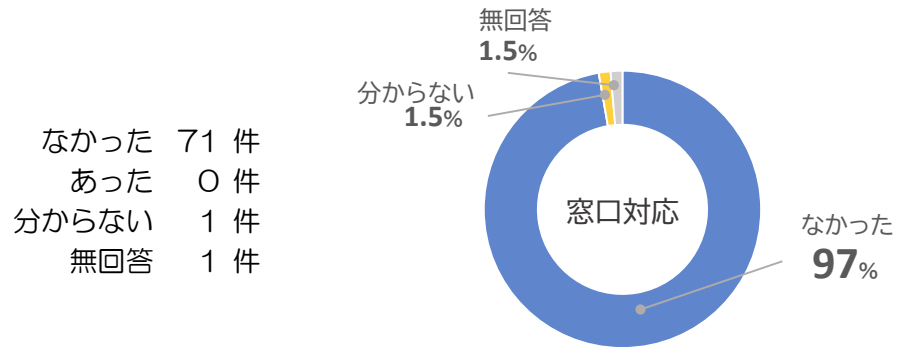


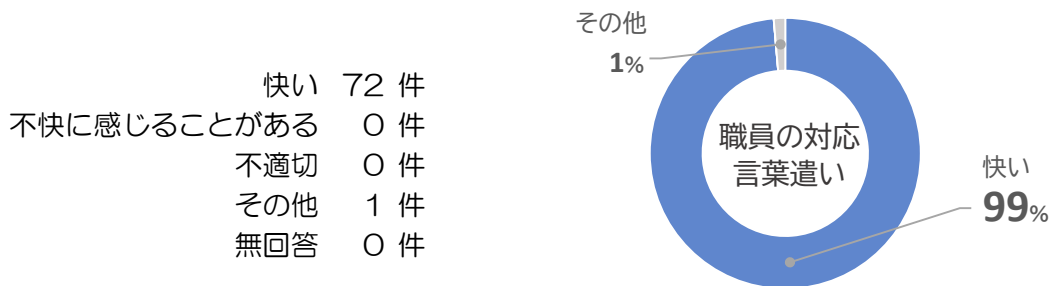
## 《 令和5年度顧客満足度アンケート集計 》

### 【 I. 職員の対応について（全職員対象） 】

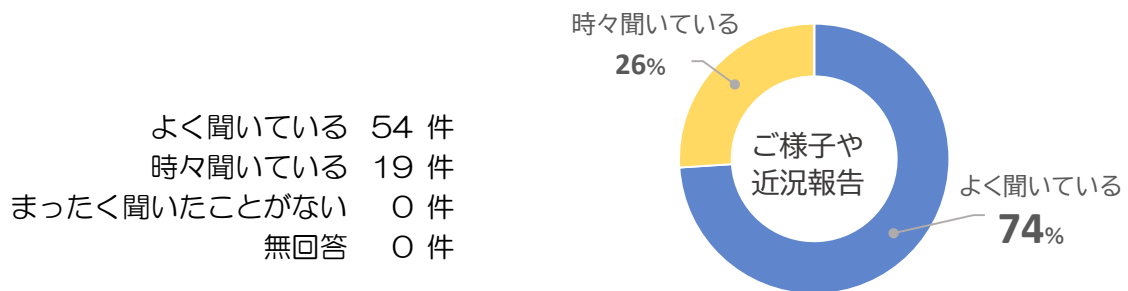
問1. 施設の窓口で差し入れの荷物や書類などを預ける際に、職員の対応に問題はありませんでしたか。



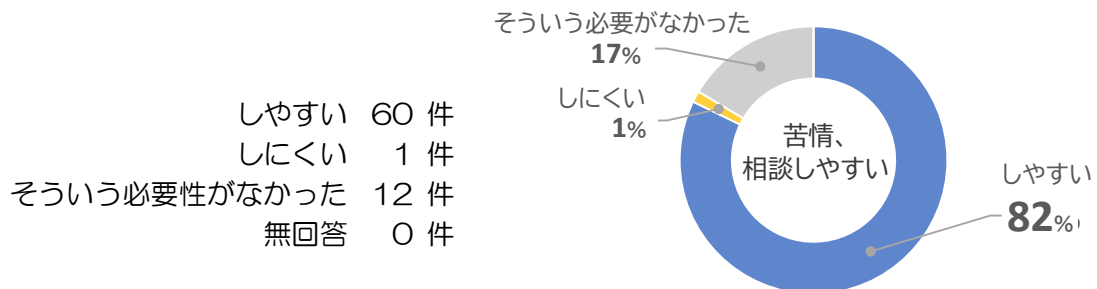
問2. ご入居者やご家族に対しての、職員の対応や言葉遣いはいかがですか。



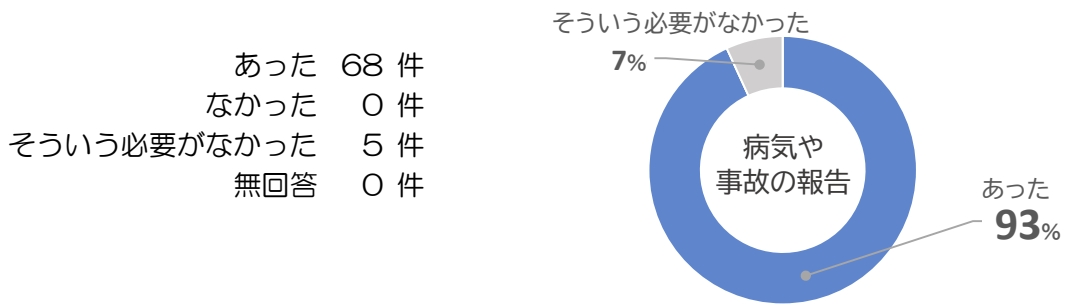
問3. 職員よりご入居者のご様子や近況などを、電話や来設された時に聞いたことがありますか。



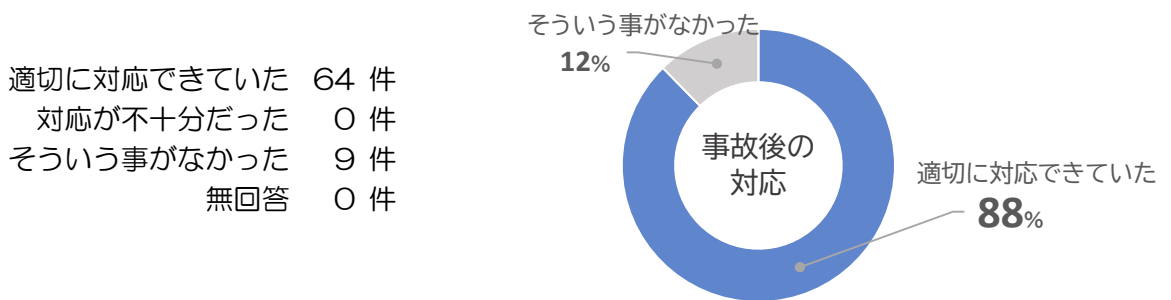
問4. 苦情や相談がしやすい雰囲気になっていますか。



問5. 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。

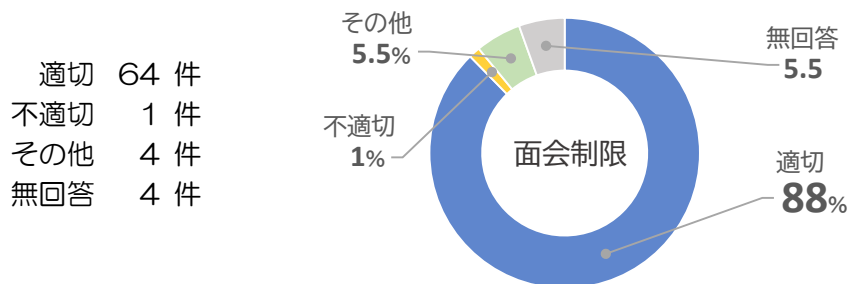


問6. 事故(転倒・転落・誤薬など)が発生した時の対応がしっかりできていましたか？

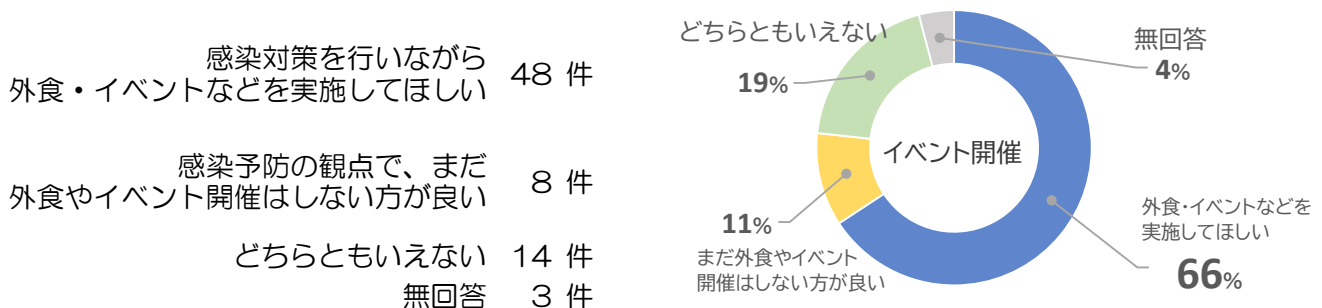


【Ⅱ. コロナ禍の対応について】

問1. コロナ感染症予防の観点より、面会時間、人数制限、回数制限等を設けて面会実施しておりますが、面会制限対応についてご意見がありますか。



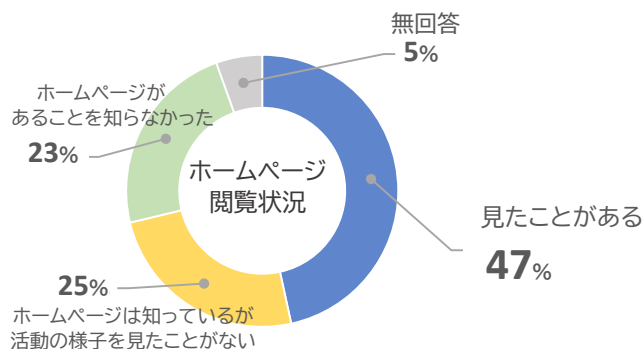
問2. 飲食を伴う外出(外食含む)、ご家族を含めてのイベントの開催については、感染予防の観点とご入居者の楽しみの提供において、どちらも大切なことと思いますが、どのようなお考えをお持ちでしょうか？



### 【Ⅲ. その他】

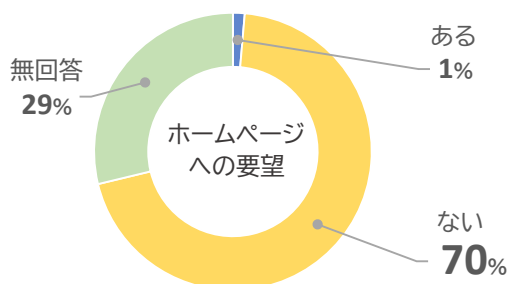
問1. ホームページで定期的に活動の様子（スタッフブログ）を載せています。  
ご覧になったことがありますか？

見たことがある	34 件
ホームページは知っているが 活動の様子を見たことがない	18 件
ホームページがあることを 知らなかった	17 件
無回答	4 件



問2. ホームページの内容や閲覧のしやすさについてご意見がありますか？

ある	1 件
ない	51 件
無回答	21 件



#### <ご意見に対するの取り組みについて>

●多くのご家族様に、面会の制限緩和のお声を頂きました。施設としても、ご入居者様の生活がコロナ禍以前の状況に戻ることを念頭におき、検討させて頂いております。面会につきましては、感染状況を確認し、面会頻度、時間、人数の緩和を実施していきます。現在、コロナ感染症だけではなく、インフルエンザ等も流行しておりますので、慎重に制限緩和のタイミングや内容を判断していきたいと考えています。面会方法につきましては、変更があれば随時お知らせを郵送させて頂きます。

●イベントにつきましては、感染対策を取りながら施設内外のイベントを実施しております。ご入居者様が笑顔で楽しそうにされている姿を拝見させて頂くと、非日常的なイベントごとは、とても大事なことだと感じております。

●現時点では、飲食を伴わないご家族同伴の外出を可能とさせて頂きました。施設職員へご相談いただければと思います。感染対策にご協力を頂きながら、ご家族様との時間を過ごして頂ければと思います。

## 【その他のご意見・ご要望】

＜ご意見に対するの取り組みについて＞

●施設からご家族様への連絡方法で、電話以外でのメールやライン等を使用しての連絡手段を検討して頂きたいとのご意見を頂いております。現在、施設では電話連絡やお知らせ文書での連絡を主としておりますが、連絡の内容によっては、電話以外での連絡手段も有効であると思われれます。今後、ご家族様の多様なニーズにお応えできるように検討のお時間をいただければ幸いです。

●ホームページやInstagramで、夢実現企画や行事の様子を載せさせて頂いております。定期的に『スタッフブログ』の更新をしております。是非、ご覧いただければと思います。

アンケートへのご協力誠に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、一つ一つ改善を行い、ご入居者様、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参ります。

また、コロナ感染対策での制限等でご心配とご不便をおかけしております。今回もたくさんの方から、面会方法などについてご意見を賜りました。今後も感染状況を見ながら適切な時期に緩和をして、少しでも以前のような生活に近づけていけるよう対応を考えて参ります。ご不明な点やご要望につきましては、遠慮なく職員へ申し付けください。

今度とも皆様のご理解とご協力をお願いします。

特別養護老人ホーム ラ・ポール有田