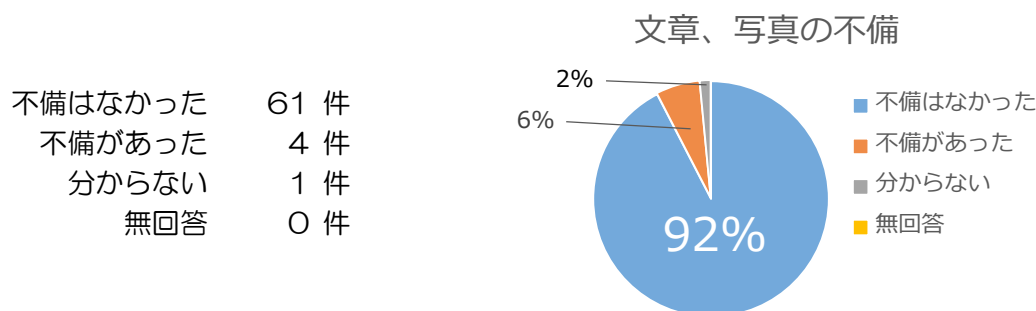


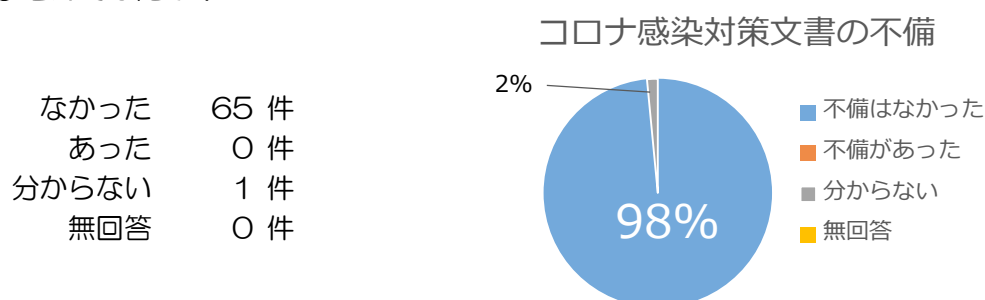
## 《 令和4年度顧客満足度アンケート集計 》

### 【コロナ感染対策中の対応について】

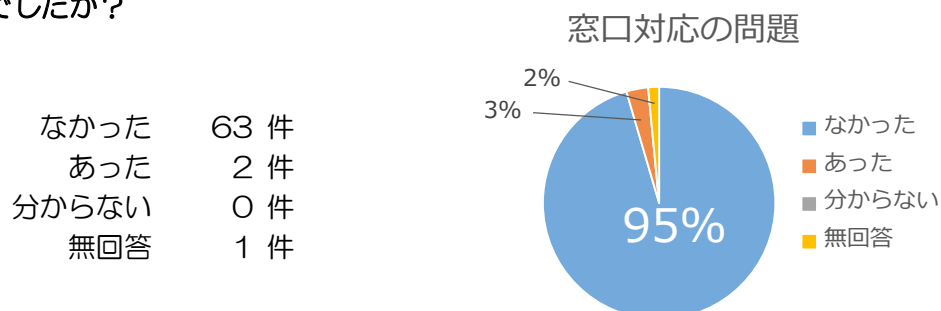
問1. 面会の制限に伴って、ご入居者の状況が分かるように文章、写真送付していますが、不備はありませんでしたか？



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？



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すか？



#### ＜ご意見に対しての取り組みについて＞

●施設窓口での対応について、ご家族様に対して不愉快な態度での接客があったとのご意見を頂きました。窓口では多数の職員が対応するため、各会議内で周知改善に取り組みました。

●写真の送付につきましては、面会制限を実施している期間の取り組みとさせて頂いております。面会制限も情勢を見ながら緩和していきたいと考えております。それまでは引き続き、2か月1回の送付となりますのでご理解をお願いします。

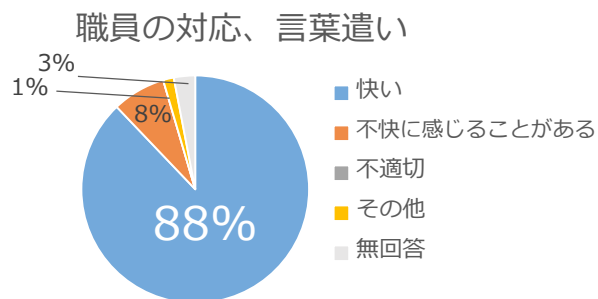
また、写真へ日付を入れてほしい、居室内の写真を送ってほしいとのご意見につきましては、個別に対応をさせて頂きます。ご要望につきましては、担当主任までご相談ください。

●1年間のご入居者様の写真をCD-ROMに入れて、写真のデータを毎年(5月頃)にお渡するようになります。時期になりましたら、改めて詳細をご連絡致します。

## 【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？

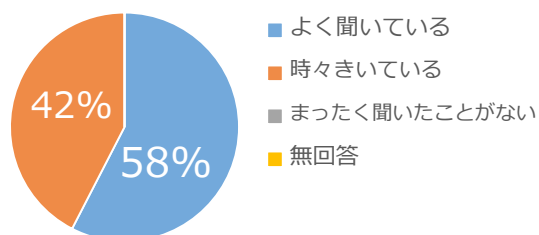
快い	58 件
不快に感じることもある	5 件
不適切	0 件
その他	1 件
無回答	2 件



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	38 件
時々きいている	28 件
まったく聞いたことがない	0 件
無回答	0 件

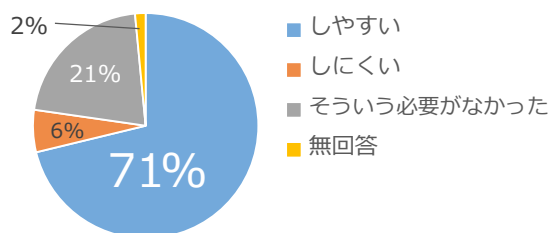
ご様子や近況報告



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	47 件
しにくい	4 件
そういう必要がなかった	14 件
無回答	1 件

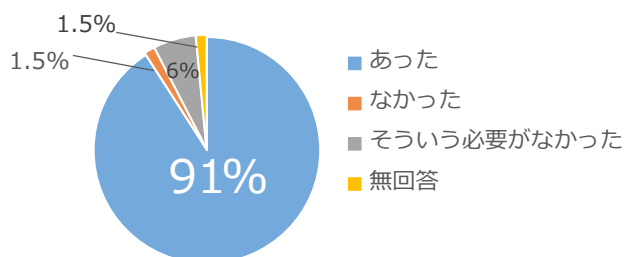
苦情、相談がしやすい



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？

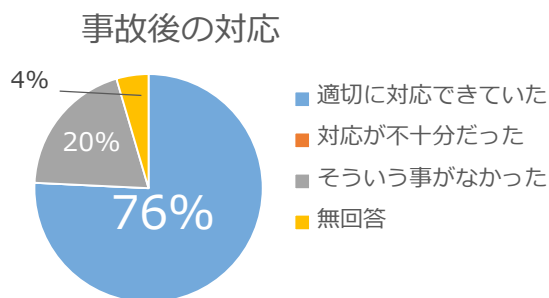
あった	60 件
なかった	1 件
そういう必要がなかった	4 件
無回答	1 件

事故や病気の報告



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？

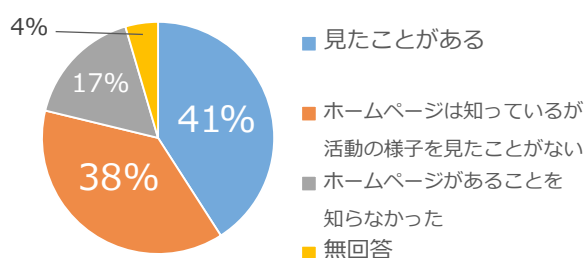
適切に対応できていた	50 件
対応が不十分だった	0 件
そういう事がなかった	13 件
無回答	3 件



問6. 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	27 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	25 件
ホームページがあることを知らなかった	11 件
無回答	3 件

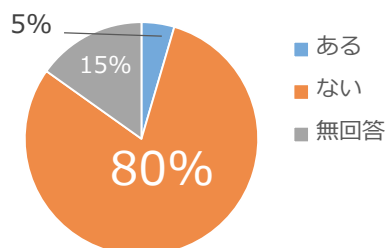
ホームページの閲覧状況



問7. 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	3 件
ない	53 件
無回答	10 件

ホームページへの要望



<ご意見に対しての取り組みについて>

●コロナ禍でご家族と職員が顔を合わせる機会が少なくなっています。介護主任、ケアマネ、ユニット職員は、日ごろからご家族様への連絡などのやり取りを行い、信頼関係が作れるように努めています。また、日ごろのご入居様のご様子なども、お電話等でお伝えできるように改善を行います。

●色々な担当者から連絡があり、連絡窓口を一元化してほしいとのご意見については、勤務がシフト制となっているため、担当が不在の場合もあります。緊急を要する場合などは、他職員から連絡が入ることもあるかと思っておりますのでご了承ください。

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、介護長が対応をさせて頂いております。多職種でご入居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。

## 【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＞

- コロナ禍での面会制限等のご協力ありがとうございます。5月頃から、コロナ感染症が第5類へ変更になるとの報道があり、社会情勢は緩和の傾向を見せております。ただし、感染症そのものは、ご高齢の方にとっては脅威であることには変わりありません。福岡市の指導を受けながら慎重に面会方法(時間・頻度)や、活動方法についても検討をしていきたいと考えております。
- 居室内の整理整頓について、職員の対応に不備がありました。担当介護職員が責任をもって居室内の環境整備を行うように周知しております。居室の環境整備にて、不足な物がありあましたら担当職員よりご連絡させていただきます。
- リハビリのご要望につきましては、生活内で歩行をする機会を増やしたり、立位の機会を増やす、役割を作りできることをしてもらうなど、生活内の動作を通して機能維持ができるように努めております。気になることやご要望につきましては、担当のケアマネジャーへご相談をお願いします。

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いきます。

また、コロナ禍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、面会方法などのご意見がありました。今後の情勢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に対応を考えております。

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