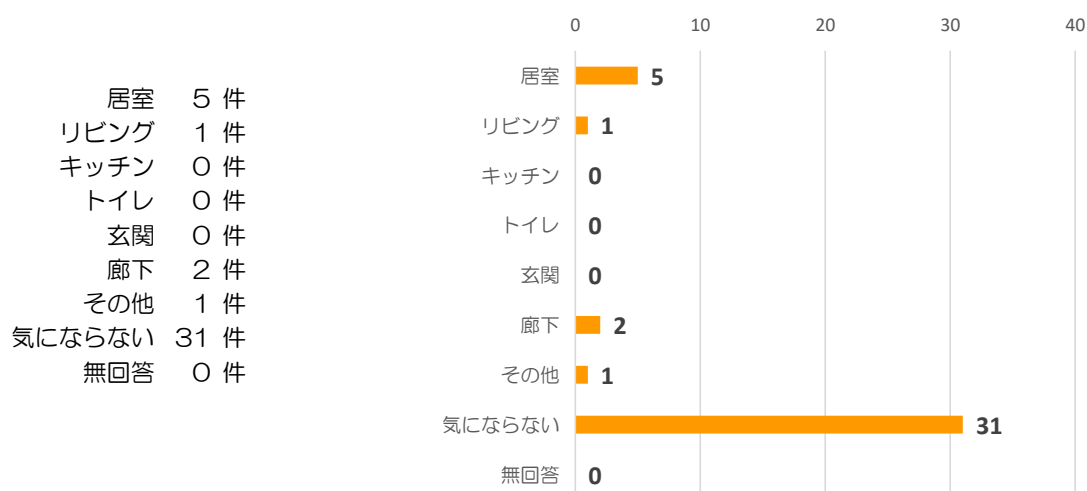


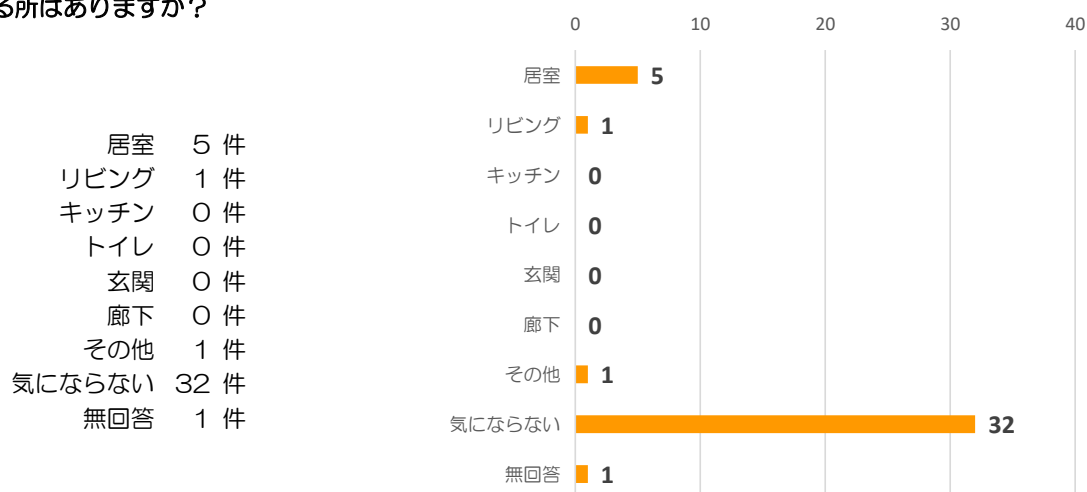
《 令和6年度顧客満足度アンケート集計 》

【I. 職員の対応について（全職員対象）】

問1. においについて気になる所はありますか？



問2. 汚れが気になる所はありますか？



<ご意見に対しての取り組みについて>

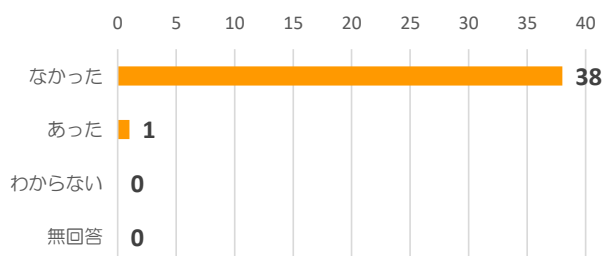
●居室内の埃、棚や台、洗面台、ゴミ箱内のビニル袋の汚れなどが気になったとのご意見をいただきました。寝具交換、リネン交換後に清掃をしておりますが、清掃員を中心にユニット職員も日々の中で清掃をする時間を設けて清掃が行き届くように改善していきます。

●施設玄関のスリッパの埃が付いていたとご指摘いただきました。毎朝掃除の時間を設けておりますので、スリッパ、下駄箱も含め、確実に清掃をしていきます。また、3階エレベータ前の廊下に関しても、毎日の清掃業務になっておりますので確実に実施していきます。

【Ⅰ. 職員の対応について（全職員対象）】

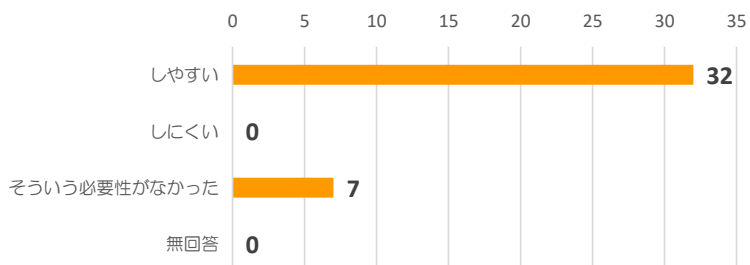
問1. 職員の対応に問題はありませんでしたか？

なかった 38 件
あった 1 件
わからない 0 件
無回答 0 件



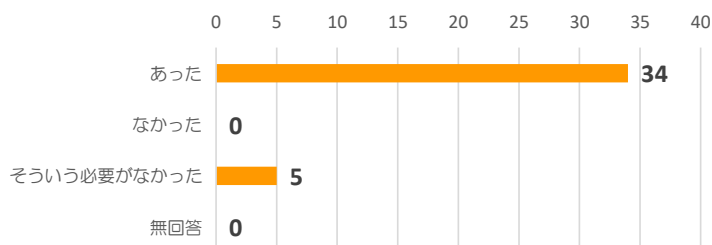
問2. 苦情や相談がしやすい雰囲気になっていますか。

しやすい 32 件
しにくい 0 件
そういう必要性がなかった 7 件
無回答 0 件



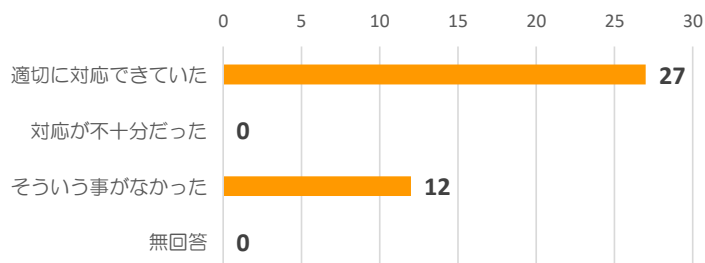
問3. 施設から事故や病気などの状態変化の報告が速やかにありましたか。

あった 34 件
なかった 0 件
そういう必要がなかった 5 件
無回答 0 件



問4. 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 27 件
対応が不十分だった 0 件
そういう事がなかった 12 件
無回答 0 件



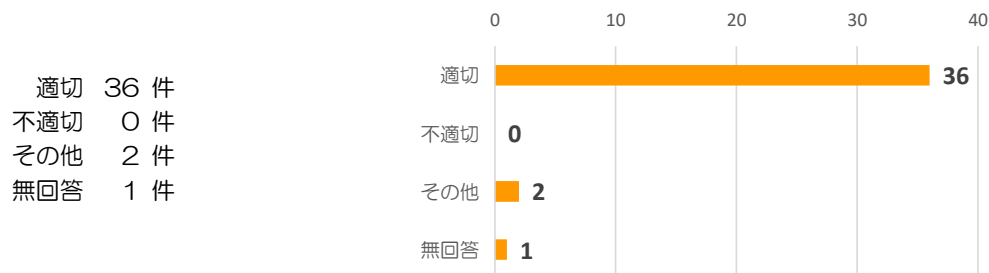
<ご意見に対しての取り組みについて>

●協力医療機関以外での受診の場合、家族の意向を確認してほしいとのご意見をいただきました。その時の症状や緊急性、診療科目、病院の受け入れ体制等の関係で協力医療機関以外での受診となる場合があります。受診する場合は、基本的に受診が必要な理由や受診先の病院をご家族へ連絡し受診するようにしております。緊急性がある場合、受診先を調整後にご家族連絡する場合がありますのでご理解いただけますようお願いいたします。

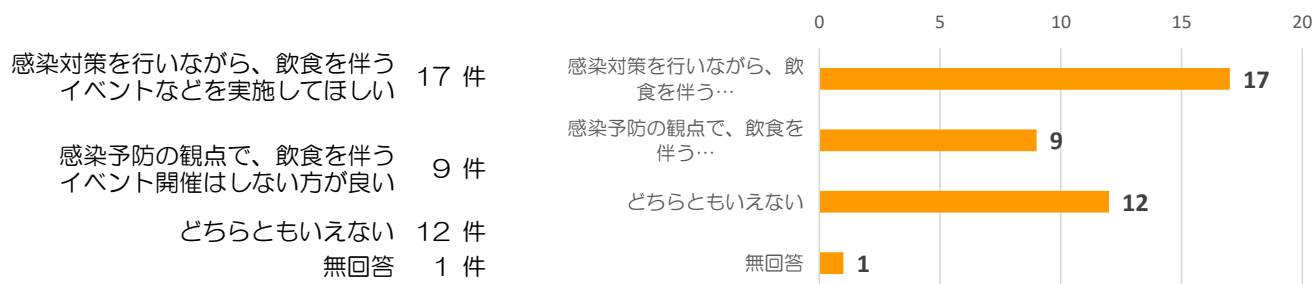
●事故や状況変化において、事後で状況説明が不明な点があり不安があったとご指摘がありました。事故の状況説明、原因、対策に関して、口頭で分かりづらい場合は資料や実際のユニット内の場所で説明をするなど改善してまいります。ご不明な点がありましたら、ご遠慮なくお声かけください。

【Ⅱ. 面会、行事について】

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

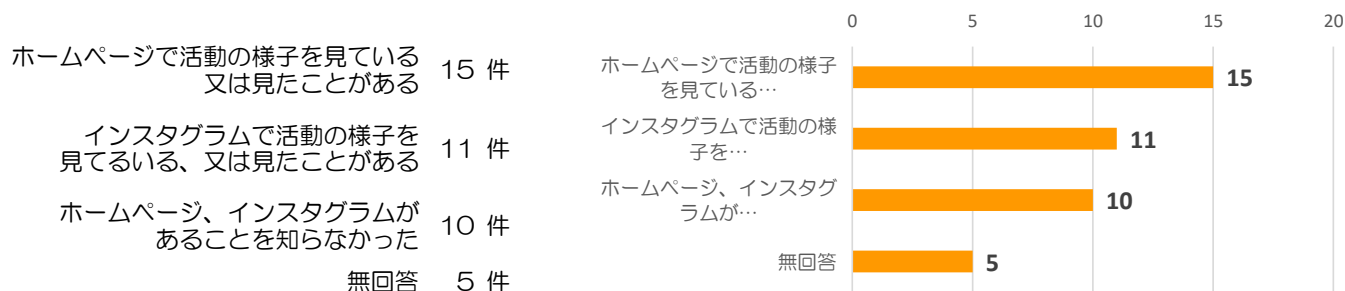


問2. ご家族を含めての飲食を伴うイベントの開催については、感染予防の観点とご入居者の楽しみの提供において、どのようなお考えをお持ちでしょうか？



【Ⅲ. その他】

問1. 現在ホームページやSNS（Instagram）に力を入れて、定期的に活動の様子を掲載しております。ご覧になったことがありますか？



【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>

●コロナ感染症、インフルエンザ感染症が散発的に発生しクラスター化している状況が近隣施設でもっております。面会に関しては段階的に緩和をしておりますが、大人数の居室内面会は密集するため感染リスクが高くなるため人数制限をおこなっております。大人数(4人以上)の面会に関しては、地域交流スペース等、ユニット外で面会場所を設けておりますので、職員へご相談いただきますようお願いいたします。

●今後は、ユニット単位でご家族参加型の行事や家族会を実施し、日頃の様子などもご報告できたらと考えております。

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まいります。

今回も面会方法についてご意見を賜りました。今後も感染対策をしながら、ご家族のご要望にお応えできるように都度協議していきます。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