ゆめハウス特養　利用者様

ご家族様アンケート結果

目次

[**調査概要 1**](#_Toc502314512)

[**質問1：職員のあいさつ、言葉遣い、電話応対、面会時の対応について不快に感じた事はありますか。 2**](#_Toc502314513)

[**質問2：**](#_Toc502314515)**コロナウィルス対策として、面会の制限等継続させて頂いておりますが、コロナ感染対策につきまして、ご不明な点がございますか。　　　　　　　　　　　　　　　2**

**質問3：****日頃からお感じになっているご意見、ご要望等　　　　　　　　　 　 　2〜3**

この度実施したアンケートの結果を報告します。

# **調査概要**

＜調査方法＞

特養利用者様・ご家族様アンケート

＜調査時期＞

令和3年11月15日～令和3年12月10日

＜回答者数＞

29名回答　対象者数40名　回収率　72.5％

## **質問1：職員のあいさつや言葉遣い、電話応対、面会時の対応について不快に感じた事はありますか。**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 回答 | 人数 | 割合 |
| 1. ある | 0人 | 0％ |
| 2. ときどきある | 0人 | 0％ |
| 3. ない | 29人 | 100％ |
| 4. 未回答 | 0人 | 0％ |
|  |  |  |

〈意見、要望〉

・常に丁寧に対応して頂いています。

・いつも丁寧な優しい態度でとても気持ちよく、嬉しく思っています。

・面会時にも、職員の皆様から声を掛けて頂きとても嬉しいです。

・明るくハキハキとした挨拶で気分が良いです。

・職員の方から、家族の事を分かりやすく伝えて頂いており、感謝しています。

## **質問2：コロナウィルス対策として、面会の制限等継続させて頂いておりますが、コロナ感染対策につきまして、ご不明な点がございますか。**

・面会の際、距離が多少ある事で、写真等本人に見せにくいです。

・土曜、日曜の面会も可能にして頂ければありがたいです。

・職員の方も健康管理に気を付けて生活していると思います。感染予防に注意され今後共よろしくお願いします。

・外部からの感染予防の為、引き続きよろしくお願いします。

・予防対策今のままで良いと思います。少しの油断がクラスターに繋がると思います。

・特にはありませんが、面会制限が早くなくなりますよう願っています。

・コロナ対策に関して、長い間気遣いされ、大変な事を毎日ありがとうございます。

・玄関での面会だったのが、中でアクリル板越しになって良かったです。

## **質問3： 日頃からお感じになっているご意見、ご要望等**

・入所してから一度も居室に入っていないので、中が見てみたいです。

・家族は毎日忙しくしています。お世話になっている事感謝しています。おかげさまで色々な役割が果たせています。

・居室がどんな風になっているのか、以前のように入れないので残念に思っています。

・ゆメールいつも拝見しております。いろいろな行事をされ関心しています。来待小学校の子供太鼓の写真が載っており、以前ひ孫が話していました。

・面会の際に本人から事前に話を聞いて、頼み事など確認しておいて欲しいです。

・歯科受診ありがとうございました。

**沢山の貴重なご意見ありがとうございました。**

**一部ご意見に対しての回答**

〇面会の際、距離が多少ある事で、写真等本人に見せにくいです。

〇土曜、日曜の面会も可能にして頂ければありがたいです。

A：面会、またその方法につきましては、地域等の感染状況を注視しながら、今後の検討課題とさせていただければと思います。

**〇**面会の際に本人から事前に話を聞いて、頼み事など確認しておいて欲しいです。

A：本人様の要望に関して、事前に可能な限り担当から連絡が出来るよう対応をしてまいります。

頂いたご意見を参考にさせて頂き、サービス向上に努めて参ります。

ご多忙の折、アンケートにご協力いただきましてありがとうございました。