

## 集計結果報告（事業所名：まどか二番館 GH）

該当番号の内容について・・・

5. 満足    4. やや満足    3. 普通    2. やや不満    1. 不満

### 【1. お便りについて】

毎月月末に発行しております施設のお便り（広報誌）についてお伺いします。

① お便り（広報誌）で施設の様子は伝わっていますか。

5 (6人)    4 (0人)    3 (1人)    2 (0人)    1 (0人)    不明 (0人)

② お便りをお送りする頻度は、適切ですか。（毎月1回）

5 (6人)    4 (0人)    3 (1人)    2 (0人)    1 (0人)    不明 (0人)

### 【2. お写真・手紙について】

新型コロナウイルス感染拡大予防期間、少しでもご入居者のお元気な様子をお届けしたいと思い、お写真や手紙をお送りさせて頂きました。

① お写真や手紙で様子は伝わっていますか。

5 (6人)    4 (0人)    3 (1人)    2 (0人)    1 (0人)    不明 (0人)

② お写真や手紙をお送りする頻度は、適切ですか。

5 (6人)    4 (0人)    3 (1人)    2 (0人)    1 (0人)    不明 (0人)

### 【ブログについて】

お便り（広報誌）以外にも、ブログを活用してご入居者の様子や施設からのお知らせなどを掲載しております。

① 施設のホームページやブログをご覧いただいたことはありますか。

はい (4人)                      いいえ (2人)                      不明 (1人)

※ホームページ・ブログの案内

② ①で「はい」とお答え頂いた方にお伺いします。ブログでご利用者の様子は伝わっていますか。

5 (3人)    4 (0人)    3 (1人)    2 (0人)    1 (0人)    不明 (0人)

③ ブログの更新頻度は、適切ですか。

5 (2人)    4 (1人)    3 (1人)    2 (0人)    1 (0人)    不明 (0人)

④ ブログはどのくらいの頻度で確認されていますか。

1. 毎日 (0人)    2. 1、2週間ごと (1人)    3. 1ヵ月ごと (3人)

4. その他 (       ) (    人)

### 【電話対応について】

今年度は法人全体で接遇マナーのスキルアップを目標にしています。

① 電話での言葉遣いは、適切ですか。

5 (5人)    4 (0人)    3 (0人)    2 (1人)    1 (0人)    不明 (0人)

② 職員は、ご家族のお話をきちんと聞いていますか。

5 (5人)    4 (0人)    3 (3人)    2 (0人)    1 (0人)    不明 (0人)

③ 職員は、ご入居者の日頃の様子を伝えていきますか。

5 (4人)    4 (0人)    3 (3人)    2 (0人)    1 (0人)    不明 (0人)

④ 施設からの連絡や報告はわかりやすく説明していますか。

5 (4人)    4 (0人)    3 (1人)    2 (2人)    1 (0人)    不明 (0人)

### 【ご面会について】

6月17日からご面会を一部解除しており、その際の職員の対応についてお伺いします。

① 職員は明るく、はきはきと挨拶をしていますか。

5 (5人)    4 (0人)    3 (0人)    2 (1人)    1 (0人)    不明 (0人)

② ご面会時の注意事項を丁寧に、分かりやすく説明していますか。

5 (5人)    4 (0人)    3 (1人)    2 (0人)    1 (0人)    不明 (0人)

③ 職員は、ご入居者の日頃の様子を伝えていますか。

5 (5人)    4 (0人)    3 (1人)    2 (0人)    1 (0人)    不明 (0人)

④ 新型コロナウイルス感染拡大対策として面会を中止しております。

将来的なご面会の再開に向けて、今後のご面会方法についてどのような考えをお持ちですか。

1. これまでの対応方法 (予約制・1組2名まで・15分・飲食禁止 等)	(4人)
2. ZOOM (ズーム) などのインターネット上のコミュニケーションの活用	(0人)
3. テレビ電話 (スマートフォン同士) での対応	(0人)
4. タブレットなどでのコミュニケーションアプリで対応	(2人)
5. その他 ( )	(0人)

以下は、施設に対するご意見、ご要望などご自由にお書きください。

また、上記に○をされた項目の中で、具体的なお意見についても併せてお願い致します。

- ・特にありません。介護施設でのコロナ感染が増えて来ていますので、対策の強化宜しく願います。
- ・厳しい中、よくして下さいの皆様方、スタッフの方。私共では出来ない事をして下さって心から感謝の念でいっぱいです。私は面会にはよく行っているのですが、少し寂しい気持ちですが、皆様方のよくして下さいの事を思えば贅沢です。私共で出来る事があれば、申しつけ下さいませ。よろしく願い致します。
- ・質問4では、⑤、その他を選択。個別の事情に応じた柔軟な対応が必要と考える。

