

令和6年度 まおろしの郷サービス満足度調査結果

令和6年9月実施

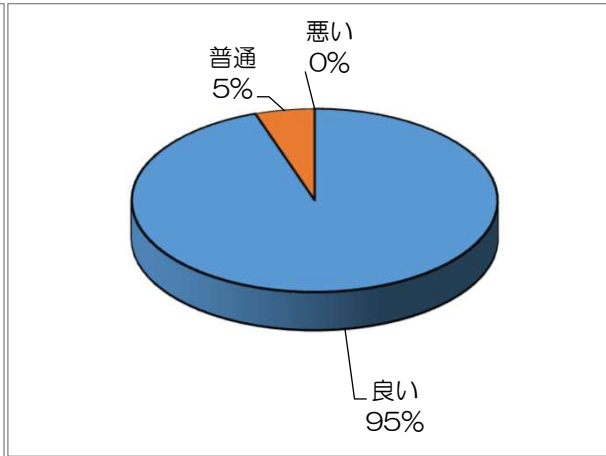
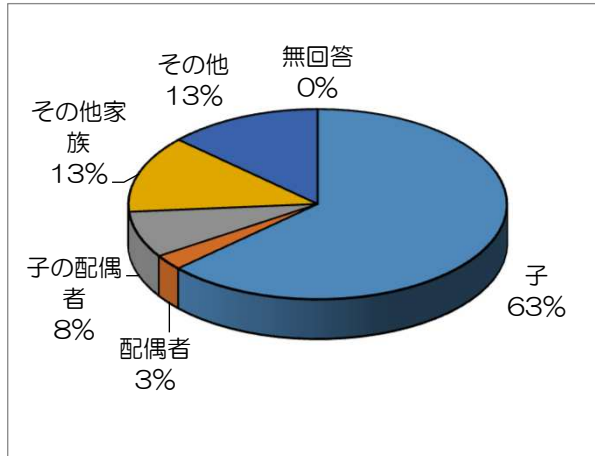
まおろしの郷：ご家族

対象者： 38名

回収率： 93%

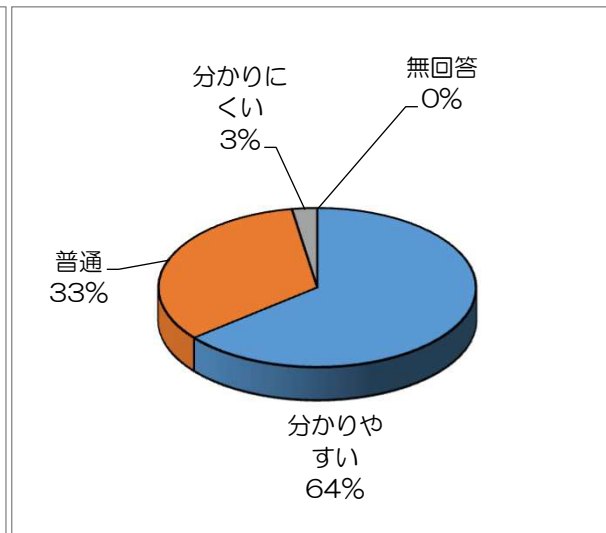
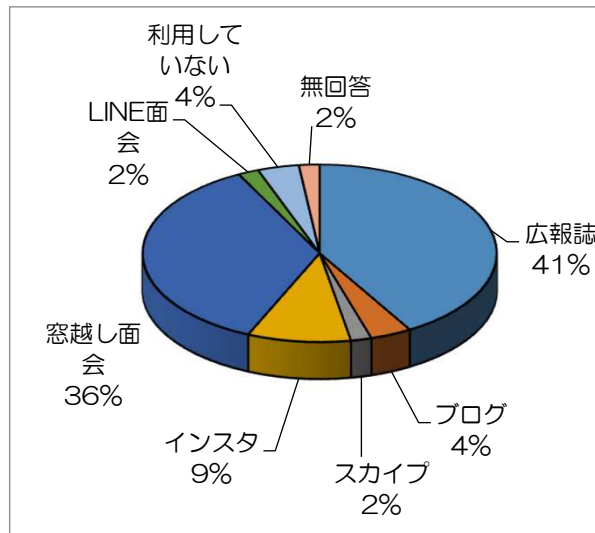
・ご記入いただいている方はどなたですか

・職員の対応や言葉遣いはいかがですか



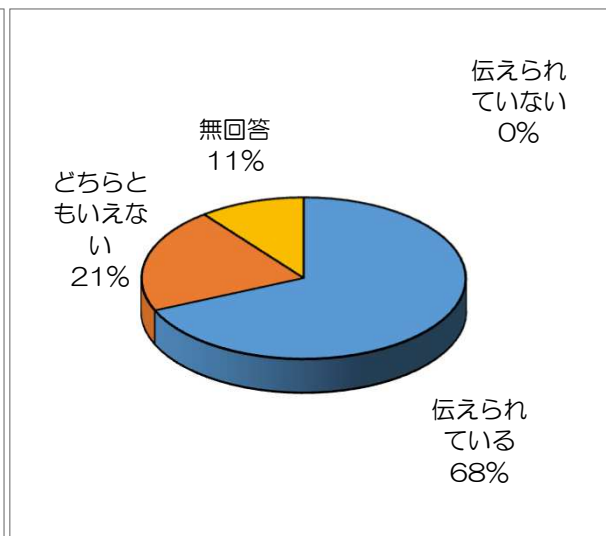
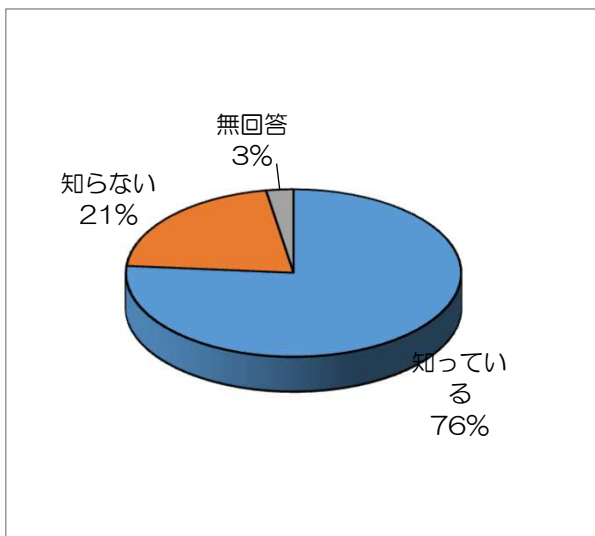
・コロナ禍で施設の様子やご家族の様子を知る為に、何を利用されていますか

・各種計画書の内容についていかがですか



・相談や苦情の窓口、または担当者をご存知ですか

・相談や苦情、ご意見ご要望があった場合、職員へ伝えられていますか



○施設での新型コロナウイルス感染症予防対策について、どう思われますか？

ご意見ご要望などございましたら、ご自由にお書きください。

- ・窓越し面会ができなかった期間が長かったけど、厳しかったから感染予防に役立ったと思います。
- ・感染症予防対策については、万全の態勢で対応されていると思います。
- ・コロナ感染時も毎日電話で様子を教えていただきありがとうございました。
- ・施設入居者には認知症等を患っている人も多いと思いますが、施設内の状況を連絡していただき安心しております。

○その他ご意見ご要望などがございましたら、自由にお書きください。

- ・身の周り品など購入時、本人も同行させてもらえることで環境の変化を味わえ刺激になりありがたいです。
- ・インスタグラムや広報誌で楽しく過ごしている様子がよく伝わってきます。
- ・いつも身だしなみを整えてもらい耳の中も綺麗にさせていただきありがとうございます。
- ・職員の皆様が日頃の様子等を教えてくださり、とても良い雰囲気です。
- ・窓越し面会では表情が良く見えるようにしていただいています。
- ・コロナ、インフルエンザ等、大変な時でも一生懸命環境作りをしてくださりありがたいです。
- ・直接本人と話をしたいが、感染予防のためには仕方がないです。
- ・窓越し面会時は職員の対応が良く、顔も見れて声も（マイク）で聞かせてくれてとても良いです。

- ・面会の時間をもう少し長くして欲しいです。

⇒ご意見ありがとうございます。感染リスクが高い施設となりますので、このような対応を取らせていただいています。今後の感染状況によっては、検討させていただきたいと思います。

各種計画書の内容について

- ・専門的な用語で書かれている所が少しあるので、注釈があると分かりやすいです。
 - ・細部に渡って計画書はわかりやすいと思います。フローチャート上に作成していただくことが可能であれば、よりわかりやすいのではないかと思います。
- ⇒ご家族の皆様にもわかりやすい言葉、内容を心掛けて参ります。不明な点があれば、いつでもお問い合わせください。

- ・相談や苦情の窓口、担当について知らないという回答が多くありました。

⇒苦情相談解決責任者：菊入 理

苦情相談受付窓口：刈田 智之

受付時間：8：30～17：30 緊急時は時間外でも対応いたします。

何かありましたら、いつでもご連絡ください。 TEL 0250-47-1070

- ・その他たくさんの感謝のお言葉をいただきました。ありがとうございました。

アンケートへのご協力ありがとうございました。皆様から頂いた貴重な意見をもとに、サービス向上に努めていきたいと思っております。今後もご意見やご要望等がございましたら、遠慮なく、職員にお伝え下さい。今後ともまおろしの郷をどうぞよろしくお願い致します。