令和３年度　特別養護老人ホーム「第二胎内やすらぎの家」
施設満足度調査　利用者・家族からの意見要望

特養利用者　意見・要望

□ コロナが収束したら色々な場所へ行きたいです。
(改善案)
感染症が収束したら以前のように外出行事を行います。また、施設内で楽しめる行事やデリバリー、テイクアウトも引き続き実施していきます。

□ 風呂が好きな人にとっては、週 2 回の入浴は少ないと思う。
(改善案)
希望される方に週 3 回入浴できるよう検討します。

□ 職員の言葉づかいはあまり丁寧過ぎると通じない時がある。
(改善案)
丁寧過ぎて通じないということであれば通じる言葉で対応させていただきます。ただし、施設としては丁寧な言葉で接するということが方針であることから、ご理解をお願いします。

特養身元引受人　意見・要望

意見要望なし。

特養短期利用者　意見・要望

意見要望なし。

特養短期身元引受人　意見・要望

□ 以前、コロナウイルスワクチンの予約の日に迎えに行った時の職員の 態度は最悪だった。迎えに行った家族をまるで“何様なんだ”みたいな態度 は良くないと思う。改善してもらいたい。
(改善案)
情報共有が不十分だったこと、職員の対応で不快なお気持ちにさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。今後は情報共有の徹底と接遇向上に努めて参ります。