

☆御家族アンケート回答

外部の第三者評価機関によるご家族へ接遇に関するアンケート結果

1	面会に来られた際の施設の雰囲気はいかがですか？
①	忙しいのか挨拶が無くなった気がします。こちらから挨拶をしても無視されてしまうような状態です。最近施設の中の雰囲気もあまりいいように思いません。どこも、おしゃべりしている職員の方が多く、本当にちゃんと両親を見てくれるのか、不安です。
2	ご利用者の様子やホームでの生活について、職員から報告や説明を受けていますか？
①	寝ている人が多いと、つい同じことの繰り返しからいらいらとなるのは理解できますが、「さっき言ったでしょ。何度言ったら解かるの！！」と大声で怒鳴る声があります。あのヘルパーさんが？という場面に出くわし、驚きました。
②	職員の方の、衣服が私服のような感じの方もいて、こちらは制服があるのでしょうか。それとも、その辺は自由なのでしょうか。特に短パンのようなものをはいて介助している男性職員の足のスネ毛などが出ていて、とても不快です。なんとかありませんか。
3	ご本人・ご家族のプライバシーは守られていますか？
①	面会時に「〇〇さん排便があった？」と職員さん同士が大きな声で話をしているのを聞きました。個人のプライバシーがこれで守られているのでしょうか。
4	不満や要望を職員に気軽に言うことができますか？
①	職員ですかと声かけたら「私はパートですので」と言って、聞いていただけませんでした。誰が職員さんなのかわからないので、事務所の横などに顔写真と職位などを表記したものを掲示して欲しいです。誰におねがいしていいのか、誰が両親の担当なのかわからないので、お願いします。
②	小さな要望ですので職員の方々も忙しいでしょうし、どこまで言って良いのか考えています。
③	もっと職員の方の人間教育をしっかりしてほしいです。人を相手にしている仕事なのに気持ちがかもっていない気がします。