

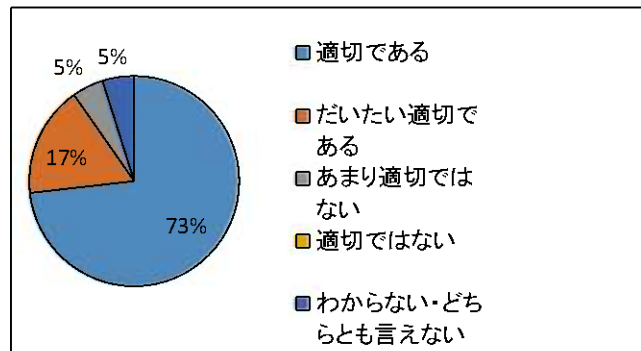
令和2年度 施設サービス向上のためのアンケート結果

平素は、おおみや苑をご利用頂きありがとうございます。
ご協力いただきましたアンケートの集計結果を公表させていただきます。この結果を踏まえて、今後とも、よりよいサービスを提供できるように心がけていきたいと思っておりますのでよろしくお願い致します。

◎アンケート結果 実施月(令和3年2月) 配布数62名
(回答していただいた方41名・・・ 回答率66.1%)

①『ご来苑時の職員の対応について』

適切である	30
だいたい適切である	7
あまり適切ではない	2
適切ではない	0
わからない・どちらとも言えない	2
無回答	0



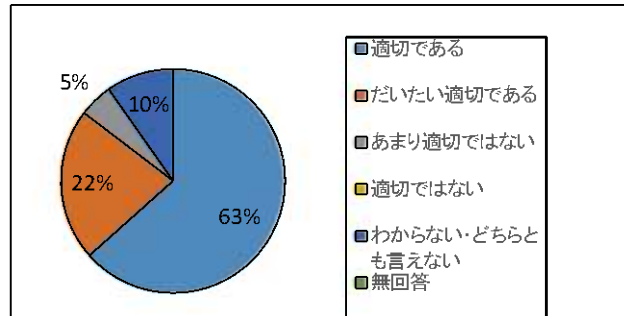
<ご意見>

- ・面会制限の為行っていない。
- ・対応態度が良いです。
- ・すぐに対応して下さる。
- ・丁寧な対応で非常に良い。
- ・訪問時、不快感を感じた事がない。
- ・はっきりと対応されている。
- ・笑顔で親切。
- ・笑顔が多い。
- ・親切である。
- ・現在、面会が出来ていないので。
- ・温もりを感じ好感が持て有難く思っています。
- ・いつ尋ねても笑顔で接していただけます。その上、丁寧に物事を説明され安心してます。
- ・毎回早い対応をして頂いています。
- ・コロナ禍のこの時期、来苑自粛中に適切な趣旨説明、検温等を実施していただきました。
- ・介護スタッフの方々は、明るく、あいさつされ、いい感じです。インフォメーション、事務の方々は怪訝そうな様子で、こちらから声をかけてやっと対応して下さるような様子が毎回続いています。
- ・前回アンケートに回答したが余り改善されないように思われる。自分にかかわりのない利用者家族には無視される。家族としては、おおみや苑職員の皆様にお世話になっていると思っております。

⇒ 不快な気持ちをさせた事、申し訳ございませんでした。おおみや苑職員が一丸となり挨拶できるよう努めます。

②『施設内全体の雰囲気(清潔感・掲示物など)について』

適切である	26
だいたい適切である	9
あまり適切ではない	2
適切ではない	0
わからない・どちらとも言えない	4
無回答	0



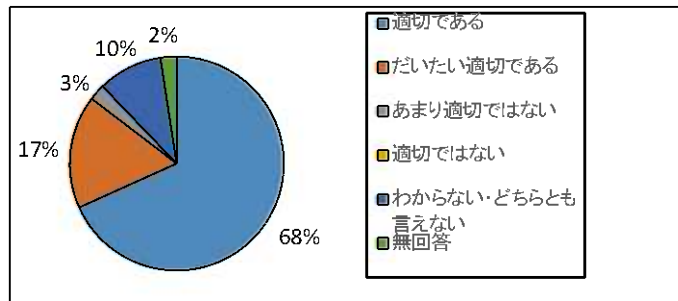
<ご意見>

- ・面会制限の為行っていない。
- ・行き届いていると思います。
- ・とても良い。
- ・掲示物はあまり見た事がないが、見た目はすっきりしていて気持ちが良い。
- ・清潔感については、全体的に良いと感じているが、下駄箱周辺とか傘立て周辺等、部分的に汚いと思う所あり。
- ・常備の毛布、シーツ等のタンスの引き出しが開いている時をみる、玄関やホールは美しくされている。
- ・コロナの為、施設内に入ることが出来ないのかわからないです。
- ・よく整理されている。
- ・チームワークが良い。
- ・不潔だと思えたことは一度もありません。
- ・掲示物についてはわかりませんが、清潔感については抜群に良いと思います。
- ・通路等邪魔な物もなくすっきりと清潔だと思います。
- ・最近では来苑していないので詳しくは申しわけありませんが、適切であると思います(以前の事)。
- ・良く感じます、ありがとう。
- ・家族が持ち込んだベッド周辺の写真や孫が作ったものを飾っていただいておりますが、ホコリをかぶっています。行った時にきれいにしてほしいのですが、こちらもなかなか出来ません。廊下の掲示板とか作品が長期に掲示されていて、なかには、はがれたり、こわれていても、そのままの状態ですね。

⇒ 廊下の掲示物(必要に応じて)貼り替え・居室の掃除を意識して取り組みます

③『おおみや苑の感染症対策は、どのように思われましたか』

適切である	28
だいたい適切である	7
あまり適切ではない	1
適切ではない	0
わからない・どちらとも言えない	4
無回答	1

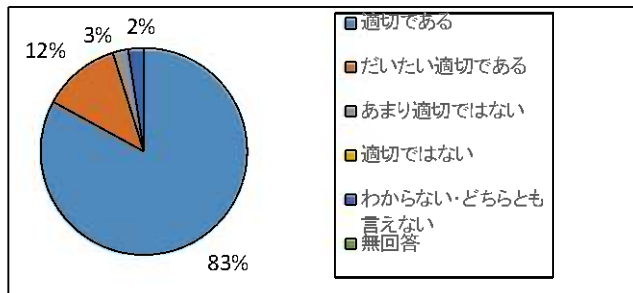


<ご意見>

- ・面会制限の為行っていない。
 - ・今のままで良いと思います。
 - ・良いと思います。
 - ・マスクや消毒液がよく見えるところにある。
 - ・対策の詳細を理解していないのでコメントできません。
 - ・消毒液、マスク着用等、適切に処理されている。
 - ・全体に良い。
 - ・素直に従いたいと思います。
 - ・姉がお世話になっていますが、少し熱が高くなるとすぐに対応してもらい有難いです。
 - ・この時期に無理を言って利用者との面会をお願いしました。直接の面会を避けベランダからの短時間で希望を叶えて頂きました。
 - ・見えない部分もありますが、頑張ってください。ありがとうございます。大変お疲れ様です。
 - ・取り組みの情報を家族にも知らせてほしい。個々の対策はされていると思いますが全体の取り組みを開示してほしい。
- ⇒ 感染症対策については面会制限を含め、基本的な部分、施設としての考え、京都府(国)からの指導・要請等を踏まえて実施しております。上記のご意見にありますように今後は皆様にわかりやすくお伝えできるように努めます。

④『近況報告や電話連絡など職員の言葉遣いについて』

適切である	34
だいたい適切である	5
あまり適切ではない	1
適切ではない	0
わからない・どちらとも言えない	1
無回答	0

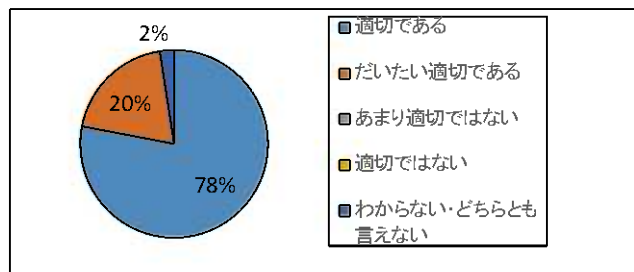


<ご意見>

- ・理解しやすい言葉遣いで良いです。
 - ・近況報告を受けていないから。
 - ・近況報告は行くたびに聞けて有難い。
 - ・会話していて不快に思った事がない。
 - ・とても良い。
 - ・行き届いておられ素晴らしいと思っています。
 - ・とても丁寧に詳しく説明して頂けます。
 - ・逐一ご連絡くださり、特に担当の●●さんには母の細かい様子をお知らせいただき安心しています。
 - ・特に問題ありません。
 - ・ほとんど連絡はないですが、きちんと話されています、ありがとう。
 - ・病気になった時に看護師さんから連絡をいただく事は有難いですが、その他、日常の事は一切ないです。電話対応している時、職員さん以外の会話がよく聞こえてきます。
- ⇒ 電話対応については場所を考える等、不快感のないように努めます。
 日常のご様子やご不明点などあれば、お手数ですが随時、お問い合わせいただくと幸いです。

⑤『担当者会議の方法や対応について』

適切である	32
だいたい適切である	8
あまり適切ではない	0
適切ではない	0
わからない・どちらとも言えない	1
無回答	0



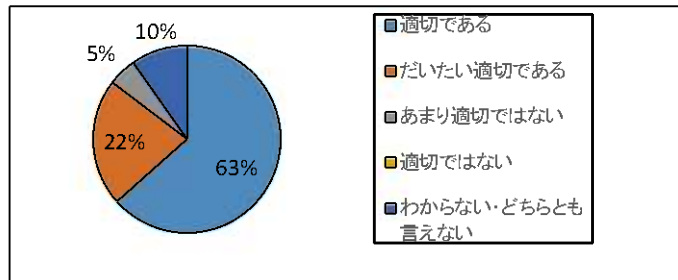
<ご意見>

- ・コロナ禍の面会制限で担当者のみで会議するとの連絡あり。
- ・現況でよく理解できます。
- ・まだ会議をしていないから。
- ・丁寧に仕事されている。
- ・今のままで良いと思います。
- ・わかりやすく良い。
- ・申し訳ないほど、丁寧にしていただき有難いばかりです。
- ・適切であると思います。
- ・日々の利用者の状態を細かく管理されておりデータ表示もわかりやすい。
- ・前回、介護スタッフの方が、とても疲れていらっしゃる様子で気になりました。皆さま、きちんと、頑張ってください。
- ・コロナ禍なので開催されるのは難しいと思われませんが事前の連絡が欲しい。

⇒ 感染症の状況により、随時、開催方法など検討しているところです。出来るだけ早めに連絡できるようにします。

⑥『緊急時のご連絡や対応について』

適切である	26
だいたい適切である	8
あまり適切ではない	0
適切ではない	0
わからない・どちらとも言えない	6
無回答	1



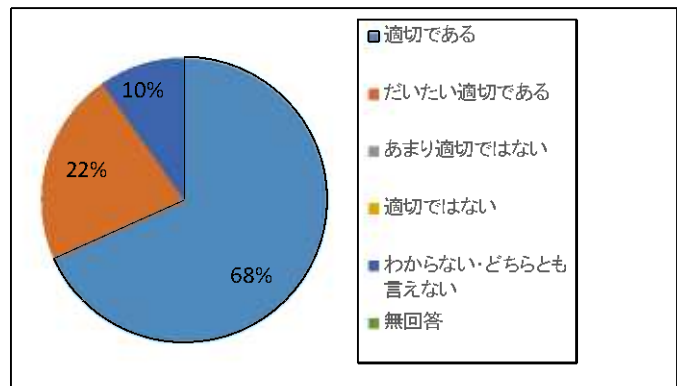
<ご意見>

- ・よく理解できて良いです。
- ・まだ連絡を受けた事がないから。
- ・丁寧に仕事されている。
- ・今のところ経験がないのでわからないのですが、適切であると思います。
- ・連絡ないので(わからない・どちらともいえない)。
- ・全体に良い。
- ・いつの時もわかりやすく連絡をして頂け助かります。
- ・適切であると思います。
- ・ベッドから降りる際少し転んだ等「ちょっと気になって連絡しました」と細かい事でも連絡いただいています。
- ・そんなになので、今までの連絡は、よくしてくださっていると感じました、ありがとう。
- ・職員間の横の連絡が取れていないようです。家族は不安になります。確実にお願いしたいです。

⇒ 情報の共有の範囲が状況によって変わりますが、「横の連絡」を意識し共有に努めます。

⑦『面会方法(LINEビデオ通話含む)や面会制限について』

適切である	28
だいたい適切である	9
あまり適切ではない	0
適切ではない	0
わからない・どちらとも言えない	4
無回答	0

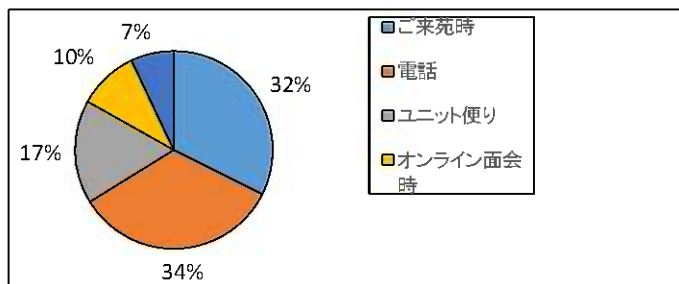


<ご意見>

- ・現状で良いと思います。
- ・受けてないから(わからない)。
- ・丁寧に対応されている。
- ・面会したいが今は仕方ないと納得している。
- ・これからもよろしくお願ひしたい。
- ・この時勢、仕方がないと思います。
- ・していない(LINEビデオ通話をしていないのでわからない)
- ・現在の状況ではやむを得ない。
- ・コロナ禍の為、面会制限は大事だと思います。
- ・他に方法はないと思う。
- ・面会制限は仕方ない事です。電話での連絡を頂いたり、これらもしたりでいいと思います。
- ・コロナ過で、出来る事はして下さっていると感じます、ありがとうございます。

⑧『近況報告する方法について、ご希望はありますか、※複数回答可』

ご来苑時	23
電話	24
ユニット便り	12
オンライン面会時	7
無回答	5



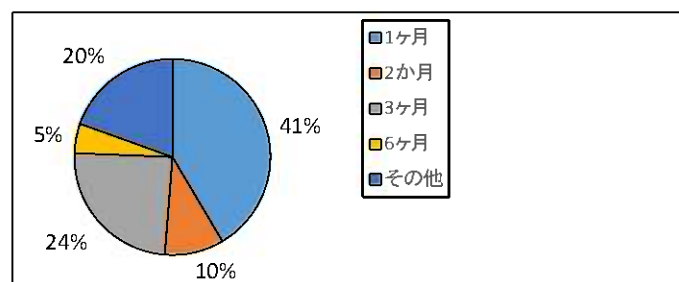
<ご意見>

- ・対話、電話対応も好感が持てて良いです。
- ・電話だけで満足されている。
- ・近況報告は、自宅留守電、スマホ留守電でよいです。
- ・本人との面会。
- ・今のままで充分です。職員様の無理にならないようにして頂けたらで。
- ・定期的に報告いただければ、どの方法でも良いです。
- ・ユニット便りをされているところや全くされていないところがあり家族としては便りはしてほしいです。

⇒ ユニット便りにつきましては、便りを休止しているユニットがあります。面会制限中でありご家族の想いに寄り添えるよう何らかの形でご様子をお伝えできるよう取り組みます

⑨『近況報告する際のご希望頻度はございますか』

1ヶ月	17
2か月	4
3ヶ月	10
6ヶ月	2
その他	8

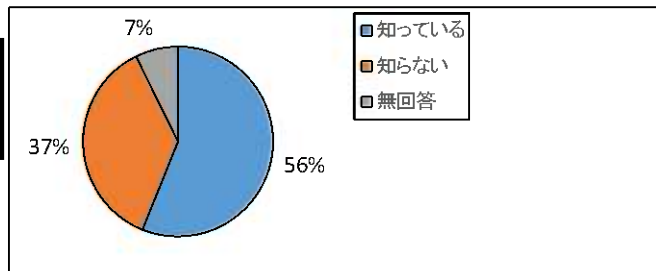


<ご意見>

- ・その都度報告して頂ければよいです。
- ・年寄りだから本当はもっとこまめに知りたい。
- ・半年ぐらいでよい。
- ・ユニット便りでも良いが様子が変われば報告して頂ければよいと思います。
- ・緊急時には電話が入ると思うので。
- ・面会が出来ないので、どうしているのか？と気になります。1ヶ月に一回の頻度は嬉しく思います。
- ・特になし。
- ・職員の負担を抑える。
- ・本人との面会が出来ない為、報告が必要。
- ・特にありません、頻度は今より長くなっても構いません。
- ・入所者本人の変化する時に随時に。
- ・入所者の調子がよければ2か月に一回で良いと思います。
- ・日々は電話でのやり取りで今は結構かと思えます。ユニット便りは、嬉しい便りです。
- ・よろしく願います。
- ・顔が見られないので1ヶ月に一度くらいが有難く思います。

⑩『おおみや苑のホームページやFacebookはご存知ですか』

知っている	23
知らない	15
無回答	3



<ご意見>

- ・パソコンがないので知らない。
- ・見ていない。
- ・使っていない。
- ・存在は(知っている)。
- ・当方がインターネット等使わないものですから。
- ・全く使えません。
- ・入所が決まった際に拝見しました。
- ・パソコンが見られる環境になっていないです。

⑪『その他、どんなことでも構いませんので何かあればご記入お願いします』

- ・コロナの終息が一日も早く来て家族と自由に面会できる事を願っております。
- ・訪問出来ないし何もわからない、もっと会いたい。
- ・皆様の介護に感謝しています。
- ・事あるたびに連絡をいただき嬉しく思っています。親切で行き届いた対応をしていただいていると感謝しています。面会できないので部屋の様子、苑の様子がわからずあの点、この点等の希望を言うことが出来ません。苑内で面会できる日を心待ちにしております。
- ・面会が出来ず本人の顔色等、近況がわからないのが残念です。又部屋の様子が知りたく思います。1日も早くコロナが治まり面会できますよう願ってやみません。
- ・インフルエンザ、コロナで、なかなかおばあさんと会えませんが、いつもお便りで様子をお知らせ、ありがとうございます。
- 何か病気があった時は、早くにお知らせしてもらい安心しています。これからもよろしく願います。面会できる日が早く来ますように。
- ・いつもお世話になります。職員の皆様の日々の努力に感謝しております。
- ・今後ともよろしく願います。
- ・いつもお世話になり本当にありがとうございます。
- ・今まで同様、よろしく願います。
- ・コロナ禍の中対応ありがとうございます。長く面会が出来ないので、どうしているのかと、とても気になります。都会の方の施設等で見かけたのですが、ガラス越しと外での面会ブースがあれば良いのかなーとか思います。
- ・お世話になっております。どんな時も全てに何の不满もありません。本当に家族共々身内の者全員おおみや苑の皆様にご心より感謝しておりますし、コロナ禍の中、会えなくても丁寧なお便りを頂き安心しております。ありがとうございます。
- ・親身な介護に対し感謝申し上げます。
- ・家庭ではいくら頑張っても出来ないお世話をして頂きありがとうございます。おおみや苑の皆様方の心遣い感謝の言葉以外にありません。
- ・少しでも笑顔で過ごしてくれればいいと思います。
- ・職員の方々には誠に感謝しておりますコロナ禍のこの時期以前に比べ、ご心労の事と思います。遠方に居る事で近況報告を頂くとホッとします。今後とも、何卒よろしく願ひ致します。
- ・コロナ禍の中、スタッフの皆様方のご苦勞は、どれだけ大変かと思ひます。心を尽くし、アンケート等を行ってより良い介護を行って下さること、感謝申し上げます。ありがたく思っています。