

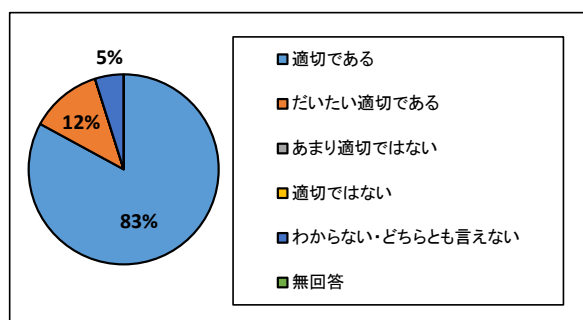
# 令和3年度 施設サービス向上のためのアンケート結果

平素は、おおみや苑をご利用いただ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4年3月) 配布数60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	34
だいたい適切である	5
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	2
無回答	0

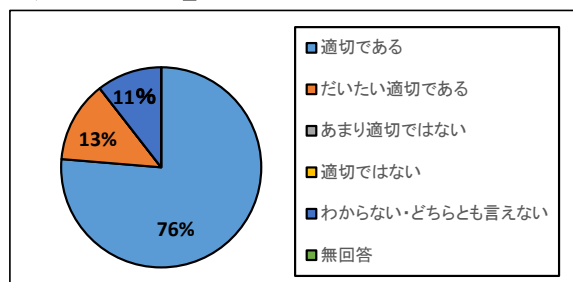


### <ご意見>

- ・いつも親切にして頂け、助かっています。
- ・皆様、親切にご挨拶・声かけて下さいます。
- ・すぐ席を立ちきて下さいます。
- ・対応が良い。
- ・いつも笑顔で丁寧に対応して頂けている。
- ・頭が低く、親切。
- ・あいさつしてくださる感じがおだやか。
- ・いつも笑顔で対応して頂けます。
- ・接客が親切であると思います。
- ・現在、面会がなかなかできないので。
- ・対応が丁寧。
- ・面会制限あり来苑していない為。

## 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	29
だいたい適切である	5
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



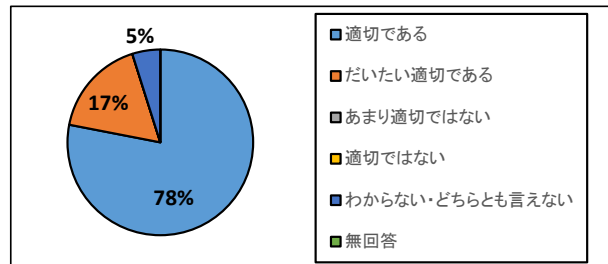
### <ご意見>

- ・温かみを感じるばかりでした。
- ・いき届いている。
- ・利用者さんが心地よく利用されている印象を受けている。
- ・全体の内容がわかりませんが、清潔感はずいいです。
- ・適切で良いと思います。
- ・現在面会がなかなかできないので。
- ・来苑していない為。
- ・玄関が心もち暗く感じる。

⇒上記のご意見につきまして改善できるよう今後も取り組みます。

### 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	32
だいたい適切である	7
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	2
無回答	0



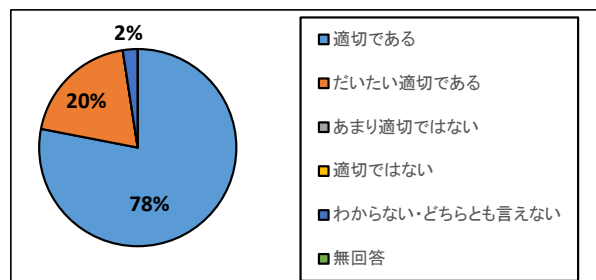
#### <ご意見>

- ・クラスターが発生していない。
- ・適切にすぐ対応してくださってます。
- ・対策は良くされていると思います。
- ・適切になされていると思います。
- ・コロナ禍の中で適切にされていると思います。
- ・マスク着用は当然のことですが、面会についても大目に見ず適格な対応でした。
- ・現在面会がなかなかできないので。
- ・対応が早い。
- ・来苑していない為。

⇒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。今後もご不便をおかけすることと思いますがよろしくお願い致します。

### 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	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

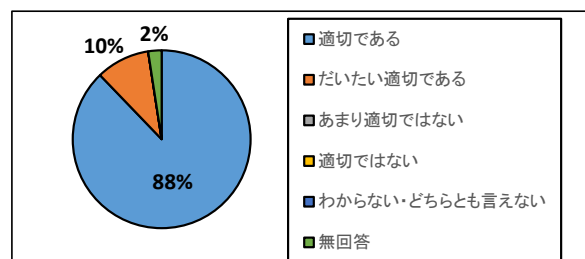


#### <ご意見>

- ・どんな時も有難い対応をして頂け感謝しております。
- ・不快に思ったことはありません。
- ・何か病気があればすぐ、電話下さりすぐ対応してもらっています。ありがたいです。写真などおばあさんの様子が良くわかります。
- ・良いと思います。
- ・丁寧に対応して頂いている。
- ・少しの変化でも連絡していただけます。
- ・丁寧にされていると思います。
- ・来苑していない為。

### ⑤『担当者会議の方法や対応について』

適切である	36
だいたい適切である	4
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	0
無回答	1

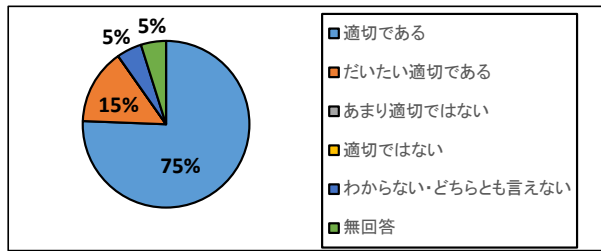


#### <ご意見>

- ・コロナでこの一年は無かった？かと思えます。それはそれで適切だと思います。
- ・コロナでなかなか会議もできない中、電話とか下さりいいと思えます。
- ・良いと思えます。
- ・うまく対応して頂いている。
- ・説明がていねいです。
- ・丁寧になされていると思えます。
- ・コロナ対策として仕方ないと思えます。電話にて事前に要旨をお聞きしていたので安心です。
- ・丁寧である。
- ・コロナ感染状態の為、顔をあわせての対応は出来ない為仕方ないと思えます。

## ⑥『緊急時のご連絡や対応について』

適切である	31
だいたい適切である	6
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	2
無回答	2

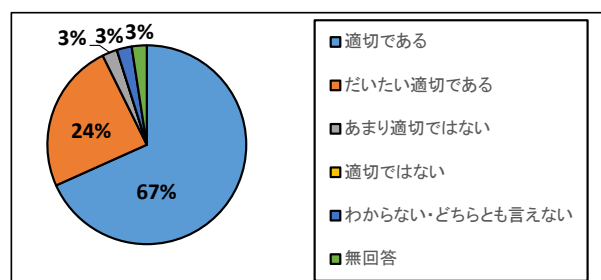


### <ご意見>

- ・申し分ありません。完璧です。
- ・今まで緊急時がなかったのでわかりません。書類の緊急時の場合は柔軟性が良いです。
- ・緊急時については今のところ該当無いが、変わったことがあれば、まめに連絡をしていただいている。
- ・余裕を持ってされています。
- ・早急に対応してもらえていると思う。
- ・緊急時に遭遇した事がなくわからない。
- ・今のところ緊急時の状況がない為。

## 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	10
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	1



### <ご意見>

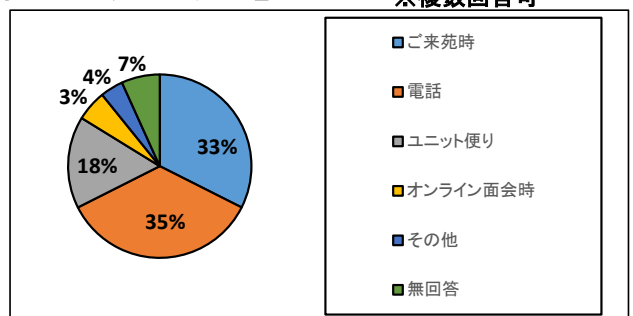
- ・コロナ対応でない場合は、人数が多くなっても面会させてほしいです。姉妹が来るので。
- ・もっと面会を行って母親にハッパをかけたいが、今は仕方ないことと認識している。
- ・12月に1回面会ができ顔がみれて嬉しかったです。
- ・しかたない。
- ・適切な対応だと思う。
- ・まだ利用させて頂いた事がないのでわからない。
- ・あまり会えないけれど安心でもある。
- ・コロナ禍の中で適切であると思いますが、換気・場所等で対策で面会が出来ればと思います。
- ・LINE通話はなかなかむずかしい。
- ・時節がらしかたない。
- ・コロナ感染状況を考えると仕方ないと思います。

⇒LINE通話の時は必ず職員が寄り添い、日頃の様子をお伝えしご家族様とご利用者様との会話のお手伝い等対応をさせていただきます。

## ⑧『近況報告する際の方法について、ご希望はありますか』

ご来苑時	24
電話	26
ユニット便り	12
オンライン面会時	4
その他	3
無回答	5

※複数回答可



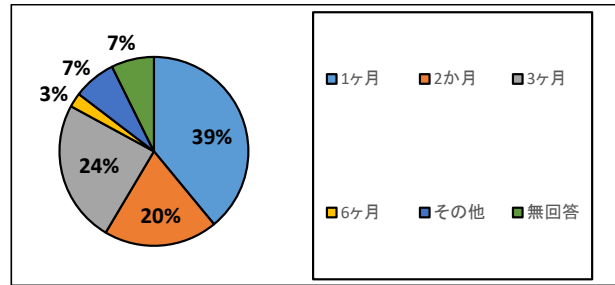
### <ご意見>

- ・異常時、他にこちらが求めた時を含みます。
- ・ユニット便りでの●●様のメッセージはすごく嬉しいです。読ませていただくことをとても楽しみにしています。
- ・毎月の会報写真入りの所に様子を書いてもってよくわかります。
- ・面会がなかなかできず、行った時などで聞くこと
- ・できる限り利用者本人と近い形の方が良いと思う。
- ・特にありません。よろしく願います。
- ・現在そのまま特にない。
- ・電話での近況をお聞きしたいと思います。
- ・LINEで文字で頂けるとありがたい(緊急以外)。

⇒日常のご様子やご不明な点などありましたら、お手数ですが随時、お問い合わせいただくと幸いです。

## ⑨『近況報告する際のご希望頻度はございますか』

1ヶ月	16
2か月	8
3ヶ月	10
6ヶ月	1
その他	3
無回答	3

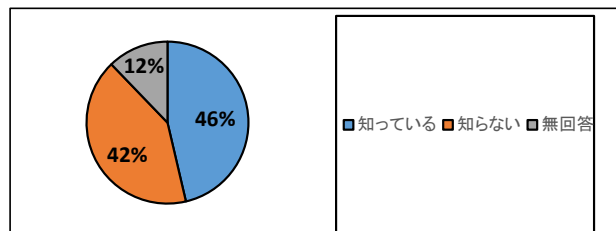


### <ご意見>

- ・変化の見られる時等適宜。
  - ・現在のままで良い。
  - ・別になし。
  - ・今までの様でいいです。
  - ・連絡事項、変化のあった時でよいです。(お忙しいと思いますので)連絡のない時は変わりなく過ごさせてもらっていると  
思っています。毎日ありがとうございます。
  - ・2週に1回くらいは希望(電話にて)。
  - ・体調等が気掛かりです。
  - ・健康状態が悪くなった場合は、もっと短くしてほしい。
  - ・1ヶ月くらいで物事が変化する事が多いから。
- ⇒できる限りご家族の想いに添えるような形でお伝えできるよう努めます。

### 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	19
知らない	17
無回答	5



### <ご意見>

- ・拝見したことがない。
- ・使い方がわからない。

### 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』

- ・とにかくコロナの終息を願っています。
  - ・長いコロナ過で面会が以前のようにむずかしくなっている中、どのように過ごしているのかとても気になります。LINE通話もなかなか本人が会話として成り立たないと思うので、間がもたなくてむずかしいのではと思い現在は使ってない状態です。ガラス越しの面会など何か良い方法があればと思います。コロナで大変な中、変わらずお世話をして頂いておりありがとうございます。今後どうぞ宜しくお願い致します。
  - ・看取り時期に入り(今は解除)心配ではありますが。できれば細めに連絡をいただければ幸いです。
  - ・何時も大変ありがとうございます。
  - ・とても良くして頂いています。
  - ・近況報告をまめに出来ればお願いしたいです。
  - ・母がお世話になりありがとうございます。職員の皆様にはよくしていただき感謝しております。コロナ禍ですので面会に行けませんが、お便りを見せていただき、楽しそうな様子もうかがえ安心しております。これからどうぞ宜しくお願いいたします。
  - ・特になし。
  - ・急なお願いをしても聞いていただけて助かっています。LINE通話時、通話を切る時に傍に職員の方がおられるのかわからない時があり少し困ります。
  - ・面会が出来るのをまっっている。
  - ・早くコロナがおさまり、面会できる事を願ってます。よろしく願います。
  - ・オンライン面会で母親に会うと、言葉は少ないですが、いつも良い表情をしています。大切にしているといつも感謝しています。先日は、イヤホンを耳に付けていただきました。少し母親の声をたくさん聞けたように思います。1回/週で面会に行っていた頃、いつもとても優しい対応をしていただいています。ありがとうございます。いつも犬を連れて面会に行くのですが、職員のみな様に声をかけていただいています。
  - ・いつも母を温かく大切にかいごしていただきありがとうございます。親切でいいねいな対応をしていただき感謝して居ります。母は家にいる時は「私はアメが大好きだから食べさせて」と言っていましたので、身体がわるく(糖尿病の為)気にはなりましたが、与えていました。「うれしいわ!!心が満足しているわ」と母は喜びました。身体は糖尿病ですが、心の満足なら精神的にも良いと思って与えていました。施設では不可能でしょうが書いてみる事にしました。検討いただける様ならアメはこちらで用意します。のどに詰まることもあるので(私が与えていた頃からすれば老いているので)思ったことを書かせて頂きました。ごめんなさい。
  - ・日頃は入所者の世話を頂き職員の方には頭の下がる思いです。今後とも宜しくお願い申し上げます。
  - ・毎日、よくして頂いて感謝しかありません。ありがとうございます。
  - ・看取りをお世話になりました。行き届いた配慮に、何とお礼を申し上げたら良いのか言葉が・・・ありがとうございました。2016年6月に入所してから6年近く最初から最後まで感謝の気持ちでいっぱいです。本当にありがとうございました。
- ⇒面会制限におきましてはご家族様、ご利用者様には大変ご迷惑をおかけしている中、ご理解とご協力をいただきありがとうございます。上記のご意見につきまして、LINE電話の際には職員が最後まで寄り添うようにさせていただきます。
- 又、鉛等の差し入れにつきましては、喉に詰められる危険性もありますのでチョコレートやビスケットなど口の中で溶けるものが嬉しく思いますが、ご利用者様の身体の状態などにより、食べていただく事が難しい場合もありますので事前にお問い合わせください。今後ご利用者様に心の満足をしていただけるように色々な形で対応ができるよう努めて参りますのでよろしくお願い致します。