

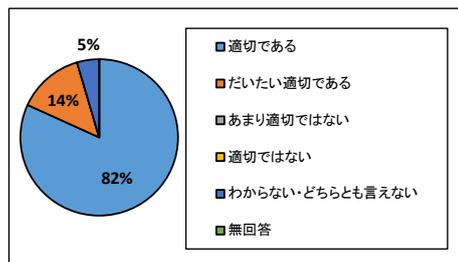
令和4年度 施設サービス向上のためのアンケート結果

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5年3月) 配布数60名
(回答していただいた方44名・・・ 回答率73%)

①『ご来苑時の職員の対応について』

適切である	36
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	0



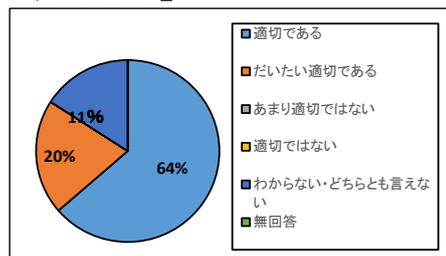
<ご意見>

- ・いいと思う。
- ・おみや苑しか知らないなので、こういう物だと思っている。
- ・苑に行く機会がないのでわからない。
- ・丁寧に対応してくれている。言葉も丁寧で笑顔で快く応じてくれている。
- ・理解しやすい
- ・丁寧な対応だと思う。
- ・笑顔で的確な対応がうれしい。
- ・たまに怖い。
- ・訪苑する際、こちらの日程を聞いてくれて大変助かる。また笑顔で対応してくれる職員さんにも感謝している。
- ・入所者に対する態度が皆さん丁寧だと感じる。
- ・笑顔で丁寧に対応してくれるので、家族側からするととても安心する。
- ・どんな事で行ったとしても優しい声で人の気持ちをくんで応えてくれる。

⇒ご利用者様、ご来苑者様に安心していただけるような対応を、今後も心がけていきます。

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	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	7
無回答	0



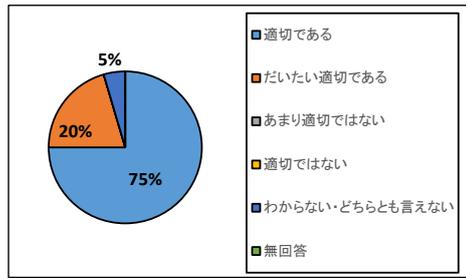
<ご意見>

- ・中に入る事が無いのでわからない。
- ・おみや苑しか知らないなので、こういう物だと思っている。
- ・今までの様に施設に行けないのでわからない。
- ・玄関先しか何う事はできないが、すっきり片付けられ、掲示板も見やすく配置されている。
- ・清潔である。
- ・暗く感じる。
- ・環境の整った中にいるのだと思うと、苑に預けて良かったとつくづく思う。
- ・短時間でベランダからの面会の為、詳細はわからないが、気になる事はない。
- ・電気代の事もあるかもしれないが、玄関が少し薄暗い感じがする。
- ・いつも綺麗にされている。
- ・コロナ対策もあり館内に入る事ができないのでわからない。

⇒今後も、皆様が心地よくご利用していただけるように努めてまいります。玄関が薄暗く感じるというご意見に関して、改善できるよう検討していきます。貴重なご意見ありがとうございます。

③『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	33
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	2
無回答	0



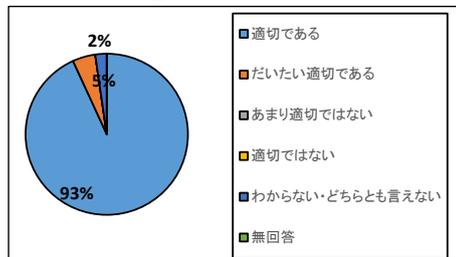
<ご意見>

- ・詳しくはわからないが、いいと思う。
- ・おみや苑しか知らないなので、こういう物だと思っている。
- ・ベランダでガラス越しの面会ですが、これも全て入所者への配慮であり、十分な対策だと理解している。
- ・クラスター等起きないように、スタッフ皆さん頑張ってくれていると思う。
- ・デイは良い。
- ・今のままで良いと思う。
- ・基本的な対策はもとより、きめ細かな対策がされていると思う。
- ・家族の面会等でも職員一人一人が気を付けているように感じる。

⇒おみや苑の感染対策に、ご理解、ご協力いただきありがとうございます。感染状況や社会情勢等を考慮し感染対策を行ってまいります。ご不便をおかけしますが、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	41
だいたい適切である	2
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

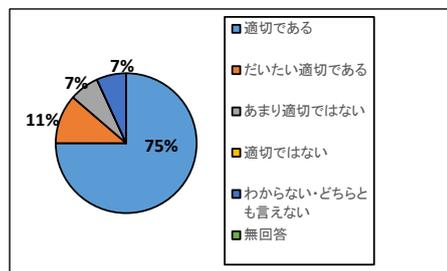


<ご意見>

- ・何も不満はない。
- ・おみや苑しか知らないなので、わからない。
- ・何かあっても直ぐに知らせてもらえて安心。言葉使いも丁寧で心のこもった対応をしてくれていると感じる。
- ・親切である。問題ない。
- ・適切な説明で分かりやすい。
- ・対応が早くて助かる。
- ・定期的に電話をしてくれて安心している。
- ・問題ないと思う。
- ・電話がないことが何もなく暮らしていると思っている。手紙に近況を書いてもらったり写真で様子を見せてもらえてほっとしている。

⑤『担当者会議の方法や対応について』

適切である	33
だいたい適切である	5
あまり適切ではない	3
適切ではない	0
わからない・どちらとも言えない	3
無回答	0



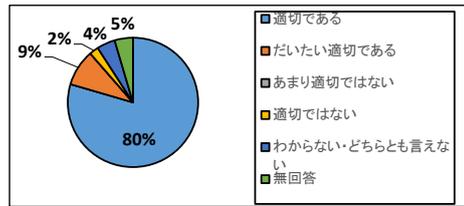
<ご意見>

- ・会議の連絡から当日までが2週間もなかったのもう少し余裕が欲しいと思った。
- ・現在は郵送での記入になっているため。
- ・半年に1回ではなく、3~4カ月に1回にしてほしい。
- ・感染防止対策はやりすぎと思われる程度でいいと思う。会議の方法・対応は今まで通りで適切だと思う。
- ・入所者への気配り・心配りありがとうございます。
- ・この数年は担当者会議ができないのは残念に思うが、苑側のコロナ対策の一つであり配慮だと思っている。
- ・コロナ対策で今のやり方で仕方がないと思っている。
- ・内容がよくわからない。
- ・適切である。

⇒会議開催方法と連絡については、コロナウイルスの感染状況等を考慮した上で、今後検討して行きたいと思っております。連絡に関して、ご迷惑のかからないよう出来る限り早くお知らせさせていただきます。内容については、皆様に分かりやすくお伝えできるように努めてまいります。

⑥『緊急時のご連絡や対応について』

適切である	35
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	1
わからない・どちらとも言えない	2
無回答	2



<ご意見>

- ・こちらがすぐに電話に出れない事が多いが、丁寧に対応してくれている。
- ・必要に応じて必要な対応をしてくれているので、十分満足している。
- ・早めに連絡がある。
- ・実際にまだ緊急時になったことがないのでわからないが、マニュアル通りでいいと思う。
- ・ここ数年緊急事態がないので、大丈夫だと思う。

⇒緊急時等は出来る限り迅速に対応させていただきます。

⑦『新型コロナウイルスの感染症法上の分類を『5類』に引き下げが予定されていますが、今後の面会方法や面会制限についてどのように思われますか』

<ご意見>

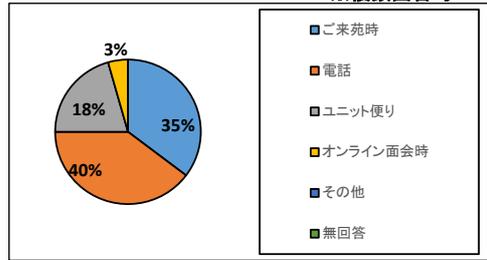
- ・おみや苑の方針に任せる。
- ・特に感染者が増えたりした場合は面会制限をした方がいいと思うが、5類に引き下げられればインフルエンザと同じ対応でいいと思う。
- ・コロナが流行するまでは、自由に手や肩に触れる事ができ、会っている事が実感できていた。最近は会う事も減り寂しく思っている。状況がよくなれば、また会えるようにお願いしたい。
- ・面会方法はマスク着用の対面で、15分程度と時間制限を設ける。
- ・施設の考えに応じる。希望として、基本的な感染予防対策はして室内面会。10分程度。
- ・部屋に行ってみたい。
- ・苑の決められた方針に従う。しばらくの間は今の方法で行い、様子を見ていく形が良いのでは。
- ・引き下げになれば、検温にてユニットの方で面会できればうれしい。
- ・健康な人に対しては5類引き下げも仕方ないと思うが、高齢者の皆さんにとっては今まで通りの対応が必要なのではないか。感染者数の発表も今はないので近隣の状況がわからないだけに、面会はより慎重に入所者の健康第一に考えてほしい。以前のように近くで体に触れながら言葉を交わす事ができたらと思うが、今はまだコロナが怖い。
- ・難しい。
- ・窓越し面会は今まで通りでかまわないが、声が聞き取り難いのでスピーカーを用意してほしい。
- ・できるだけ早くシールドなしの面会ができればと思う。手を握ったり、背中をさすったりできるようになってほしい。
- ・状況に応じた対応になると思うが、出来れば室内でお願いしたい。
- ・5類に引き下げられても手指消毒、マスク着用での面会がいいと思う。間仕切り(アクリル板)も1年くらいは様子見が必要だと思う。
- ・今まで通りでいいと思う。
- ・できれば直接会いたい。
- ・直接会いたい、苑の事を考えると、そちらの判断に任せる。
- ・直接会って声をかけて手を握って面白い話をして笑顔が見たい。ただ、その気持ちよりも苑で感染者が出た時の職員さんの大変さを心配してしまう。3年前とは大きく状況も変わっているし、玄関から向かって奥のロビーまで降りてきて面会ができればいいと思う。
- ・ガラス越しではなくマスクをしての面会にしてほしい。
- ・難しい事だと思う。場所、時間帯、施設、年齢等一律には難しい。苑については高齢者である事から個人としては今まで通りの面会方法、制限でかまわないと思う。2類より緩くなる事から感染者も増えると思う。正直何がいいかわからない。
- ・以前のように面会室で直接会う事ができればと思う。部屋で面会できればもっと良いです。回数も多くしてほしいと思う。
- ・当面は現状のまま要望に応じて若干の制限を考慮してみてもどうか。面会時間延長等。
- ・社会情勢に合わせてもらえればよい。
- ・消毒とマスクの着用が徹底していれば、苑内での面会を希望する。
- ・月に1回くらい面会したい。
- ・コロナ対策で窓越しの面会という事だが、声も聞こえないし少し寂しい気持ちになる。しかたない事だが。

⇒たくさんのご意見ありがとうございます。面会制限につきましては、ご利用者様、ご家族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。今後も苑内の感染症対策に関しては、これまで同様徹底して行ってまいります。面会方法・面会制限については、新型コロナウイルス5類への引き下げやマスク着用の個人判断等の世間の動き、感染状況を考慮した上で、緩和できるか検討したいと思っております。出来る限り皆様のご希望や想いにお応え出来るように努めてまいりますので、ご理解とご協力をよろしくお願い致します。

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	24
電話	27
ユニット便り	14
オンライン面会時	3
その他	0
無回答	0



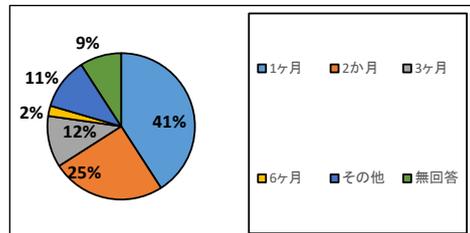
<ご意見>

- ・今まで通りでいい。
- ・何かあった時に連絡をしてくれればいい。
- ・今まで通りに何かあれば電話をお願いします。
- ・電話がいい。すぐにわかるから。
- ・報告の内容やその時の状況に応じて臨機応変で大丈夫。
- ・オンラインでは顔などはわかるが、会話は少々難しい。職員さんの近況報告が生だと思う。

⇒緊急時や何かあった際は今まで同様、ご連絡させていただきます。日頃の事でご不明な点等あった際は、お手数ですが随時お問い合わせいただければと思います。

⑨『近況報告の際のご希望頻度はございますか』

1ヶ月	18
2か月	11
3ヶ月	5
6ヶ月	1
その他	5
無回答	4



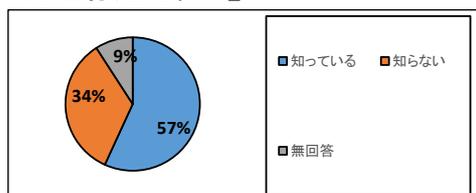
<ご意見>

- ・今まで通りでいい。
- ・何か変わった時に連絡をしてくれればいい。
- ・聞かせてほしい時は、1か月でなくてもこちらから連絡している。
- ・何かあればの報告で良い。ユニット便等で見せてもらっているので様子等は知らせてくれている。
- ・高齢になっているので1か月に1回もしくはそれ以上面会に行こうと思っている。その際ちょっとした事でもいいので何か聞けたらと思う。
- ・高齢の為できるだけ短期で連絡がいい。
- ・間隔が短いと状況がわかりやす。

⇒出来る限りご家族様の想いに添えるように、今後も努めてまいります。

⑩『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	25
知らない	15
無回答	4



<ご意見>

- ・今後見ていこうと思う。
- ・特に利用はないが見たことがない。
- ・知ってはいるがインターネットがないので見ていない。
- ・検索したことがない
- ・見ている。

⑩『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』

- ・良くして頂いていると思います。これからもよろしくお願ひ致します。
- ・コロナが早く終息し以前のように面会制限もなくなり、苑での催しも開催される事を願ひます。
- ・久しぶりに母に会う事が出来てうれしかった。以前と変わらない様子が安心すると共に、感謝の気持ちでいっぱいです。コロナが落ち着いてきたらまた会いたい。
- ・いつもお世話になり感謝しています。今後皆様がストレスを蓄積されないよう仕事に勤しまれる事をお祈りしています。
- ・お世話になりありがとうございます。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。職員の皆さんにいつも丁寧な対応をしていただき感謝しております。今後よろしくお願ひ致します。
- ・写真入りのユニット便りを楽しみにしています。「こんな風に生活してるんだ」とか「元気そうでよかった」と家族で喜んで見えています。
- ・常に面会ができればいいですね。
- ・外出をさせてやりたい。
- ・いつもお世話になりありがたく思っています。
- ・いつもお世話になって感謝に絶えません。スタッフの皆様もお身体を大切にしてください。今後よろしくお願ひ致します。
- ・こちらも勉強不足なのですが、介護料等についてももう少し説明がほしかった。
- ・電話の着信があれば折り返しするようにしていますが、特養なのが、デイサービスなのか、事務からなのか電話番号が変わってれば分かるのと思う。
- ・おみや苑の皆さんには感謝しかありません。いくら仕事とはいえ高齢者の介護をするのはなかなか出来る事ではないと思います。家族に代わって介護をしていただき頭が下がります。皆さんもギリギリの所でお仕事をいらっしゃると思ひます。無理をせず身体を大切にしてください。
- ・ユニット便りとてもうれしく壁にはって毎日見えています。いろいろな行事、普段の様子も添えてあり、本当によくして頂きありがたく思っています。面会が出来るようになったら部屋で会わせてほしいです。
- ・職員の皆様には本当に感謝しております。ありがとうございます。
- ・コロナ対策中なのでユニット便はとてうれしいです。写真を見てこのような行事をやっていたらいいのだなとわかります。書かれているメッセージもうれしいです。オンライン面会でWi-Fiのつながりが悪いようなので改善してほしいです。ベランダ面会の場所を反対側にして頂けると日当たりもいいのでほかほかするのと思ひます。大切にしたいのでお願ひしております。
- ・毎日お世話になりありがとうございます。日常のスタッフの方の取り組みに感謝しています。
- ・職員皆様のご苦勞に感謝しております。今後ともよろしくお願ひ致します。
- ・いつもわずらわしい事でも笑顔でやっていたらありがとうございます。

⇒皆様からの温かいお言葉とても嬉しく思ひます。コロナウイルス感染症の流行から、おみや苑でも感染対策を実施し、皆様にはご不便をおかけしております。その中でも苑の方針や対策に、ご理解くださりありがとうございます。ご家族様のご協力あってこそと思ひております。今後、感染状況や社会情勢がどのように変化していくか不明ではありますが、ご利用者様、ご家族様が安心して過ごしていただける様に、職員一同誠心誠意努めてまいりますので、今後ともよろしくお願ひ致します。