

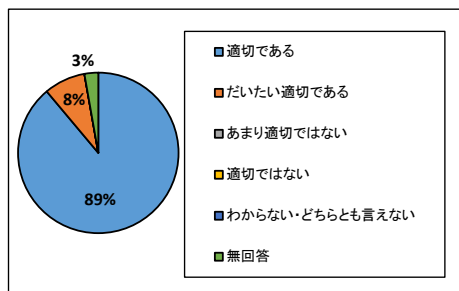
## 令和5年度 施設サービス向上のためのアンケート結果

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6年2月) 配布数58名  
(回答していただいた方 36名・・・ 回答率 62%)

### ①『ご来苑時の職員の対応について』

適切である	32
だいたい適切である	3
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

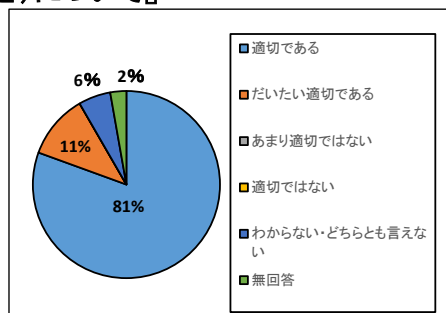


#### <ご意見>

- ・いつもニコヤカに対応してくださり安心できます。
- ・笑顔での対応の為。
- ・丁寧な対応に感謝しております。
- ・いつも笑顔で対応してくださり嬉しかったです。
- ・あいさつもちゃんとしてくれて、身だしなみも出来ていると思う。
- ・いつも親切に対応してください。
- ・忙しいせいか、挨拶の返事が小さい時がある。
- ・毎回丁寧な対応をしてくださっています。
- ・良く対応してもらっています。とても感謝しています。

### 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	29
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	2
無回答	1

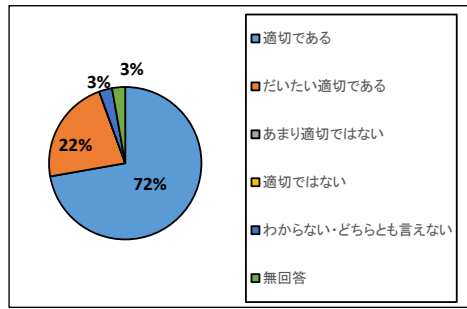


#### <ご意見>

- ・明るく清潔感がある。おやつや催し事が貼りだされているのも好感が持てる。
- ・ホール等、物が綺麗です。庭も綺麗です。
- ・中に入らないので分からない。
- ・汚れやみだれ等もない。
- ・職員さん同士のコミュニケーションが取れているように感じました。
- ・整理されている。
- ・特に感じる事はない。
- ・玄関エントランスは綺麗にされていると思います。
- ・面会時等で掲示物を見させていただいております。

### 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	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	1
無回答	1

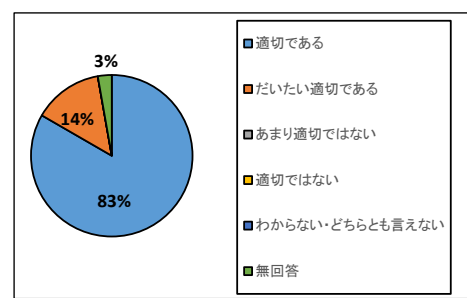


#### <ご意見>

- ・時に感染者が出ること。
- ・よくされていると思います。
- ・コロナは出たようですが仕方がない部分があるので、信頼しています。
- ・苑はきびしい状態で、家族にとってはもっと逢いたいと思っても出来ないのが残念ですが、対策を厳しくしてもらっているので、苑が安全に保たれていると理解しています。
- ・面会等にも気を使われている。
- ・出来ていると思う。
- ・100%防げるものではないですが、努力していただいていると思います。
- ・現状に合わせて対応を考えられていると思います。
- ・完璧すぎる事は面会謝絶となり悩ましいところ。
- ・適切だと思う。

### 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	30
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	0
無回答	1

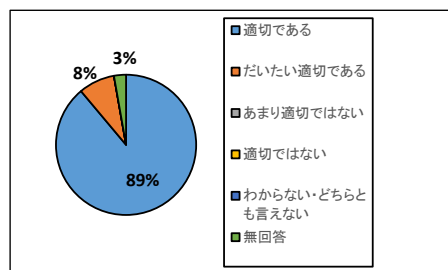


#### <ご意見>

- ・詳しく話してくれています。
- ・いつも丁寧に対応してください。
- ・言葉に気持ちがこもっている。
- ・丁寧に接していただいています。
- ・体調や普段と違った事があった時に状況や対応について連絡を受けている。
- ・病院受診後も連絡をして頂き、聞いた事にも答えてもらい有難いです。

### 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	3
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

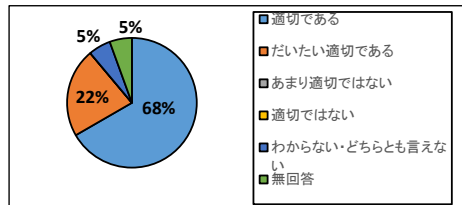


#### <ご意見>

- ・詳しく説明して下さり、書類資料もいただけるので安心できます。
- ・こちらの都合を考えてくれる。
- ・ちゃんとしてくれる。
- ・現在の対応で充分です。
- ・資料等で様子がわかるようにしている。
- ・細かく注意していただいているようである。
- ・丁寧に実施してくださっている。

## ⑥『緊急時のご連絡や対応について』

適切である	24
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	2
無回答	2

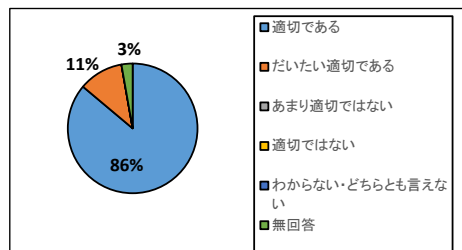


### <ご意見>

- ・看護師さんがおられ病院との連携がとれておりお任せしていますが、電話を頂いた時は出なければ、留守電に残していただけると有難いです。その上で2番目の妹か、3番目の叔母へ連絡をお願いします。
- ・日中に電話があると「ドキッ」とする時がありますが仕方ありませんね。「緊急の連絡ではないです」の言葉に「ホッ」とします。
- ・連絡をいただいたあと、その後の様子について連絡をいただけると嬉しいです。(お忙しい中だと思うので、時間があればよいです)
- ・体調の変化や応急処置の連絡がこまめ。
- ・まだ緊急時がないのでどちらとも言えない。

## ⑦『施設利用について、日頃から相談しやすい雰囲気ですか』

適切である	31
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



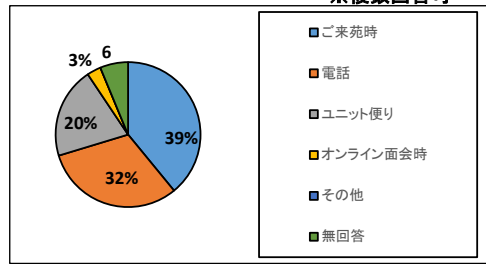
### <ご意見>

- ・相談しやすいです。
- ・誠に相談しやすいです。
- ・本人の希望も考慮していただいております。
- ・丁寧に対応していただいております。
- ・入所者よりに寄り添って頂いているためか、情報把握がしっかりしているよう。
- ・訪問時等丁寧に対応してくださっている。

### ⑧-1『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	25
電話	20
ユニット便り	13
オンライン面会時	2
その他	0
無回答	4

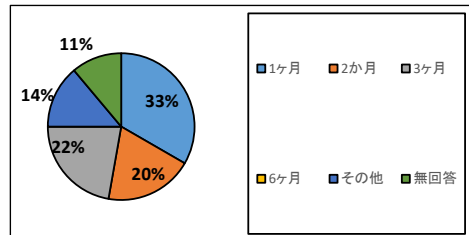


#### <ご意見>

- ・何かで教えていただければ嬉しいです。
- ・面会時も。
- ・状況によって色々な方法から対応していただけるように、考えてもらえば良いと思います。

### ⑧-2『近況報告の際のご希望頻度はございますか』

1ヶ月	12
2か月	7
3ヶ月	8
6ヶ月	0
その他	5
無回答	4

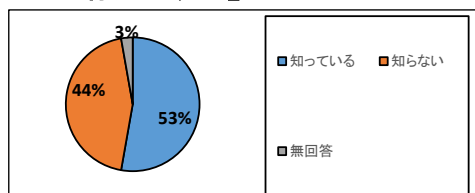


#### <ご意見>

- ・1ヶ月くらいで大丈夫なのですが、面会時もしくは面会が叶わない時は電話した時に伺いますのでお応え頂ければ幸いです。
- ・何か変わった事があれば。
- ・元気になっている間は2か月くらいの間隔でいいと思います。
- ・面会時に報告を受けているのでよいです。
- ・様子が変わった時に連絡をいただければと思います。
- ・今の頻度で大丈夫です。
- ・気候の変化や体調の変化等考えて適度な期間だと思います。必要な場合は期間を問わず連絡をいただいているので。
- ・できれば1ヶ月ですが忙しいと思うので2~3か月でも仕方ないと思います。
- ・1ヶ月でも2か月でもその都度で報告をしていただければ頻度の希望はありません。
- ・高齢である為、1ヶ月の頻度を希望。

### ⑨『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	16
無回答	1



#### <ご意見>

- ・拝見しようと思います。
- ・LINEの開設も考えてほしい。連絡の聞き間違いがなくなると思います。
- ・まだ見たことがないですが、見てみようと思います。
- ・見た事はないがある事は知っている。
- ・初めて知った。
- ・インターネット設備がない。

## ⑩『感染対策や制限を緩和していく中で強く希望される事がありますか』

- ・今まで通りで良い。
- ・お部屋での面会が叶うようになればうれしいです。毎回でなくていいです。一度どんな所で過ごしているのか拝見したいです。
- ・遠方から会いにくる家族もいます。人数が多く迷惑をかけますが、合わせていただけたらありがたいです。
- ・感染対策について大変気を使っていたらいいので有難いです。今後もよろしくお願い致します。
- ・たまには外に連れ出してやってほしい。
- ・いつ、どこで感染するか分からないので、その中で職員の皆さんも日々大変だと思います。予防対策をしながら気を付けていく事しかないのかと思います。
- ・面会を予約なしで出来るようにしてほしいです。時間を決めてすれば問題ないかと思います。
- ・施設側の意向に合わせます。

⇒感染症予防に日頃から、ご協力いただきありがとうございます。事前予約や人数制限など、面会が自由にしていただけない状況が続く、ご不便をおかけしております。面会方法につきましては、今後の感染状況等を考慮し、適切に対応できる方法を検討していきたいと思っております。よろしくお願い致します。

## 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をお願いします』

- ・感染症の流行で面会が難しく、まるでお世話になりっぱなしの状態です。心が痛みます。いつもありがとうございます。
- ・満足しています。引き続きよろしくお願い致します。
- ・皆様の日々のご尽力に感謝しております。
- ・お世話になっており、感謝しております。
- ・いつも良くして頂いてありがとうございます。穏やかに過ごせてましたら嬉しいです。足が立たないので寝ている事が多いとは思いますが、起きて皆さんと交流がさせてもらえたら有難いです。お世話掛けます。職員の皆様も大変でらっしゃると思います。寒い日も続きます。ご自愛ください。
- ・面倒を見て頂いているおおみや苑の職員の皆様には心より感謝しております。高齢の為、面会時に寝ていて目を開けてくれなく残念な思いで帰る事もありました。面会の度にきれいにしてもらい連れてきてもらう時は涙があふれます。まだ生きてくれていると思うと日々お世話くださる方々のありがたさに感謝の気持ちでいっぱいになります。今後ともよろしくお願い致します。
- ・何時も大変良くして頂きありがとうございます。
- ・大変丁寧に対応していただき、職員の皆様には心から感謝しております。
- ・おおみや苑の皆様には感謝の言葉しかありません。余生をそちらで過ごせることを家族はもちろん本人も嬉しく思っていると思います。そちらで過ごせる日が1日でも長く続くように願うばかりです。
- ・入所でパタパタして、何も分からない中、適切な対応をして頂きありがとうございます。

⇒皆様からの温かいお言葉、とても嬉しく思います。日頃より、おおみや苑の方針や対策等に対し、ご理解、ご協力くださり誠にありがとうございます。今後も、皆様に安心してご利用して頂けるように努めてまいります。