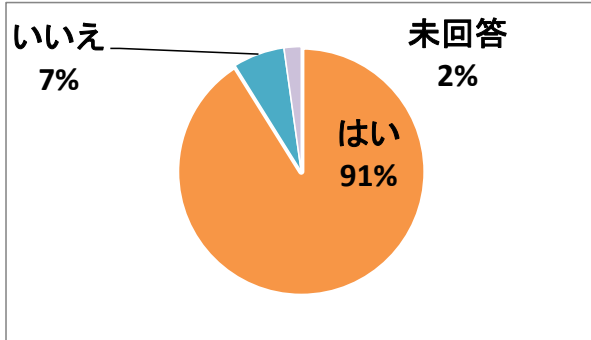


対象部署
介護老人福祉施設

配布数	50
回答数	45

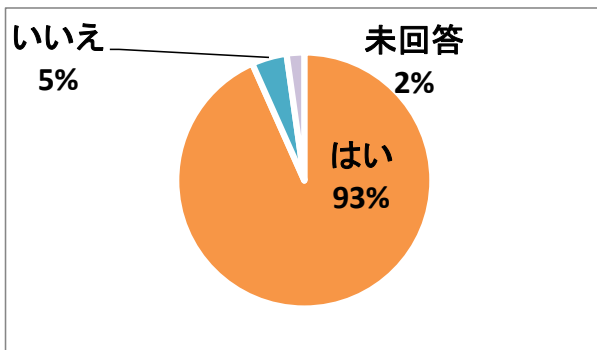
回答率	90%
-----	-----

1. スタッフの対応(電話・窓口・サービス提供時)は適切ですか？



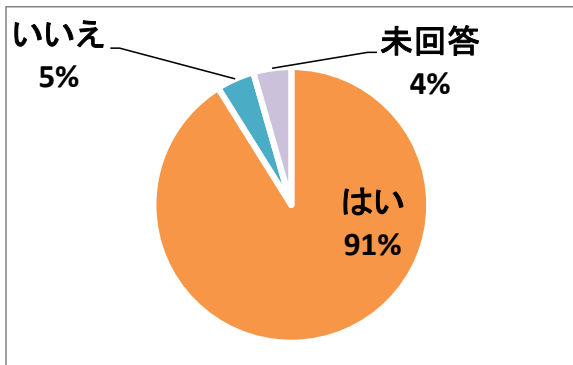
はい	41
いいえ	3
未回答	1

2. スタッフは気持ちの良い挨拶が来ていますか？



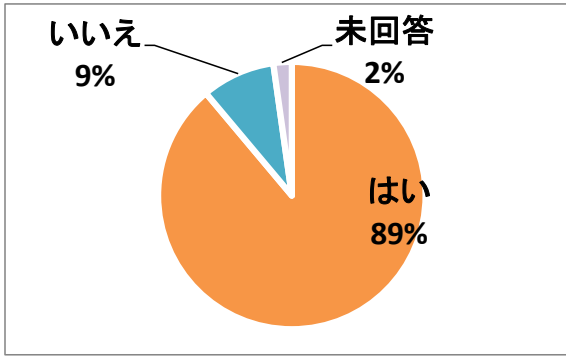
はい	42
いいえ	2
未回答	1

3. 困ったことや苦情・要望の相談ができるスタッフはいますか？



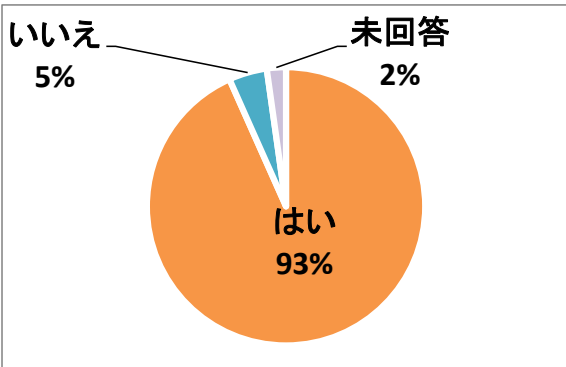
はい	41
いいえ	2
未回答	2

4. スタッフはご本人やご家族の依頼に対して責任をもって対応ができていますか？



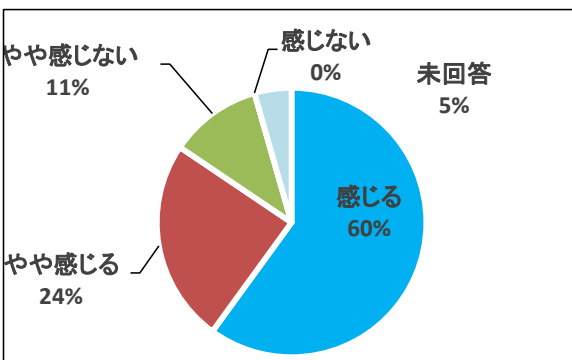
はい	40
いいえ	4
未回答	1

5. 安心してご利用いただけるサービスとなっていますか？



はい	42
いいえ	2
未回答	1

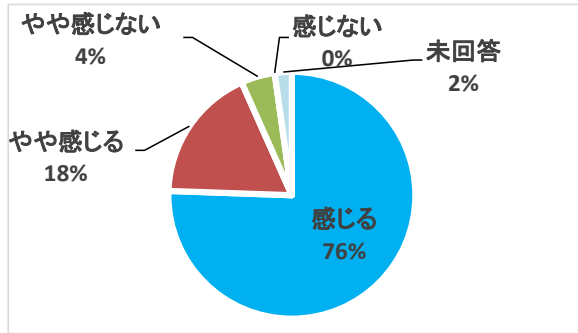
6. 健康状態や身体状況等、ご利用者のご様子の報告は適切に行われていますか？



感じる	27
やや感じる	11
やや感じない	5
感じない	0
未回答	2

- ・相談員さんと話す時以外で様子等の報告はない
- ・会えないので健康状態、睡眠、食事、普段の状況など、2か月に1度ぐらい書面で教えて頂けると安心なのですが
- ・コロナ状況下であり仕方がないと理解しております。
- ・今はコロナでスタッフの人と会う機会も少なくわかりません。心配な時はこちらからTELLして聞いています。
- ・先日ズームを申し込んでいましたが伝わってなくて時間がかかりました。
- ・簡単で良いので月に一度報告があれば安心です。
- ・環境の急変で私(家人)が不安をもっていることが原因です。
- ・大いに感じます
- ・常に健康状態を把握して下さっていて異変があれば報告頂き感謝しております。
- ・少しの事でも正確に報告して頂いています。

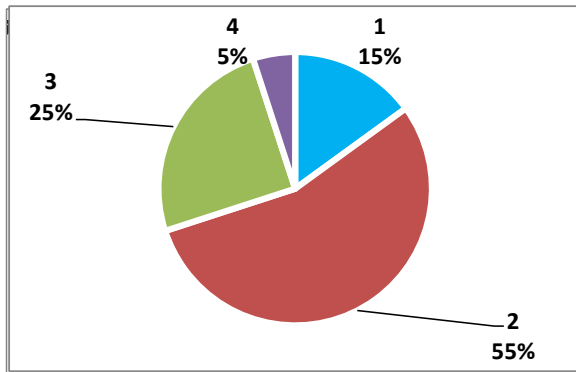
7. スタッフの言葉遣いや対応にはやさしさや思いやりが感じられますか？



感じる	34
やや感じる	8
やや感じない	2
感じない	0
未回答	1

- ・面会に行った時には日頃の母の様子をきちんと教えて下さり、明るく接して下さるので安心です。
- ・コロナ状況下であり仕方がないと理解しております。
- ・いつも感謝しております。
- ・大いに感じます

8. 新型コロナウイルス感染症対策にて面会の制限を実施していますが、今後の面会の在り方について参考のため、ご意見をお願い致します。



① 防護服を使用するなどして出来る限り面会したい	7
② リスクが高い時は、ガラス越し面会、オンライン面会の継続で仕方がない。	22
③ リスクを考えると、面会を自粛してほしい。	11
④ 未回答	5

8. 新型コロナウイルス感染症対策にて面会の制限を実施していますが、今後の面会の在り方について参考のため、ご意見をお願い致します。

- ・スタッフの皆さんが大変な思いで日々対応してもらっている事は感謝しています。ガラス越し面会は、本人がわかりづらかったようなので今のように少しの時間でも対面面会がしたいです。
- ・多忙の中、ガラス越し面会において、いつもご配慮頂きありがとうございます。本人・家族ともに喜んでおります。
- ・防護服は本人、家族のどちらが使用するのですか？
- ・いつもありがとうございます。コロナ禍の中、中々会えないのは残念ですが、スタッフの皆様もお身体に気をつけて下さい。
- ・③で良いと思います。面会らしい面会を希望します。1,2は基本的に気持ちの良い面会ではないと思っていますので利用し一日も早い外出も望んでおります。
- ・最近コロナで直接会えずスタッフの方とお話もできていないので、正直よくわかりません。その前までの対応についての回答です。お世話になりありがとうございます。
- ・施設内で飛沫防止パーテーションを設備しお互い会話出来る距離で面会したい。
- ・大変な状況ですが、リスクが低い時はロビーにて面会が出来たら嬉しいです。
- ・母は意思表示が出来ない為、どのような身の回り品が必要か？一度部屋を見れば非常に助かります。また食品の差、何を好んでいるのか？食べない物は何か？分かれば助かります。
- ・ワクチン表の記入について不明点有り本人及び医師様にお願い致します。
- ・なんとかコロナに見舞われないようにして欲しいです。配慮有難いです。
- ・写真や動画などで普段の様子が見られたらうれしいです。
- ・今は我慢の時期です
- ・面会が出来ない分、普段の様子を教えてください。文書でもTELでも良いので出来れば写真等で知らせて頂ければ嬉しいので
- ・まだ実態がよくわからない問題で感染で困るのは施設の方ですから、判断にまかせるしかないと考えています。こちらから言える状況ではありません。

#### 施設からの回答

◇アンケートにご協力頂きありがとうございます。本年は回答率90%という結果でした。今後も施設サービス向上のためアンケート結果を踏まえた取り組みを実施してまいりますので、お気づきの点があれば、お声かけ頂ければ幸いです。

◇スタッフの言葉遣いや対応において、面会制限で施設に足を運ばれる事が少なく、評価が難しい面もあったと思いますが、引き続き、施設内外研修や日ごろのコミュニケーション、指導を通じ教育を行うことで、ご利用者・ご家族・スタッフが安心して過ごすことができる環境づくりを行ってまいります。

◇ご利用者の体調面、身体面の状況報告について、コロナ禍のなかで不安などがあると思いますが、少しでもご家族方々にご利用者の情報を発信していけるように、どのような取り組みが出来るのか、今後検討させていただきます。

◇今回はコロナ禍の中で面会制限などでご家族の方々にご不便がないか現状の確認を致したくご質問させていただきました。ガラス越しやテレビ電話などの面会制限のなかで思うように面会ができなかったり、ご心配をお掛けする場面もありましたが、今後も感染症対策と併せて少しでも面会がスムーズに行えるように施設として検討してまいりたいと思います。