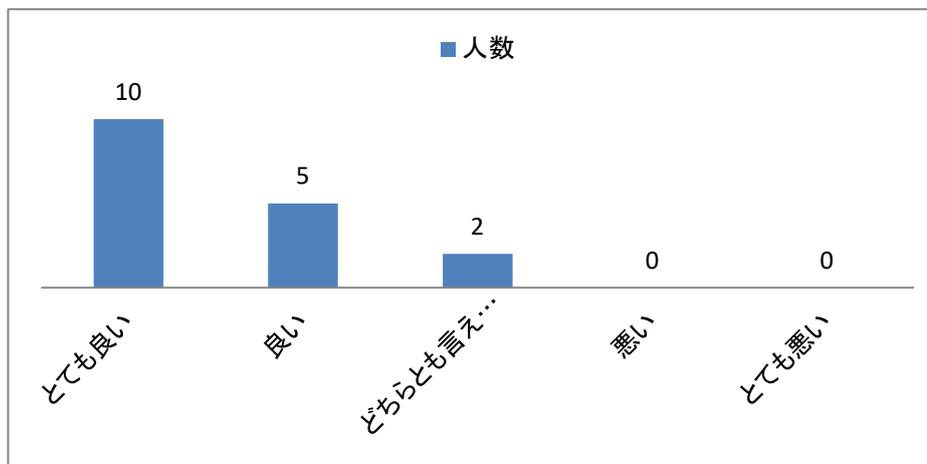


令和2年度 満足度調査アンケート結果 <ご家族様>

配布 28 回収 17 回収率 60.7%

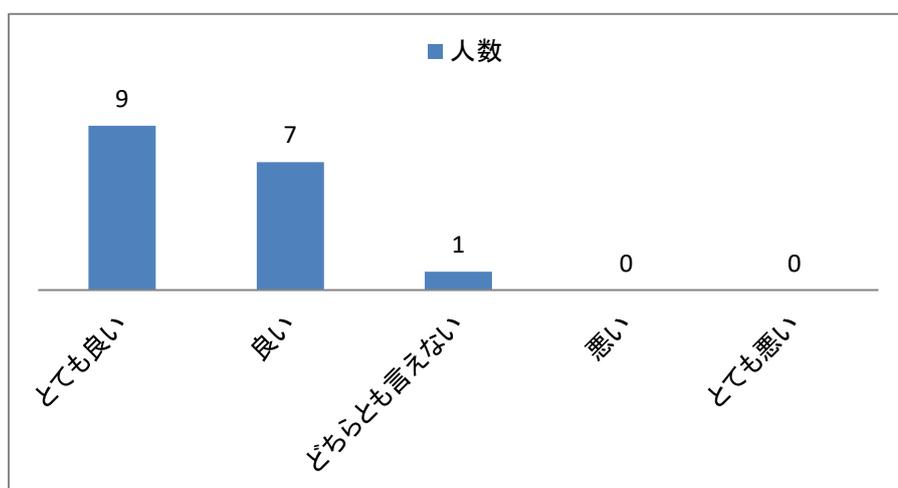
Q1.ホーム内の雰囲気はいかがですか



<ご家族様の声>

- ・陽当たりが良く明るい。各部屋の中心に職員さんがいるので安心できる。
- ・施設内がいつもきれいで明るい雰囲気です。
- ・コロナの影響で面会の機会が少なく何とも言えません。
- ・面会できていないのでわからない。

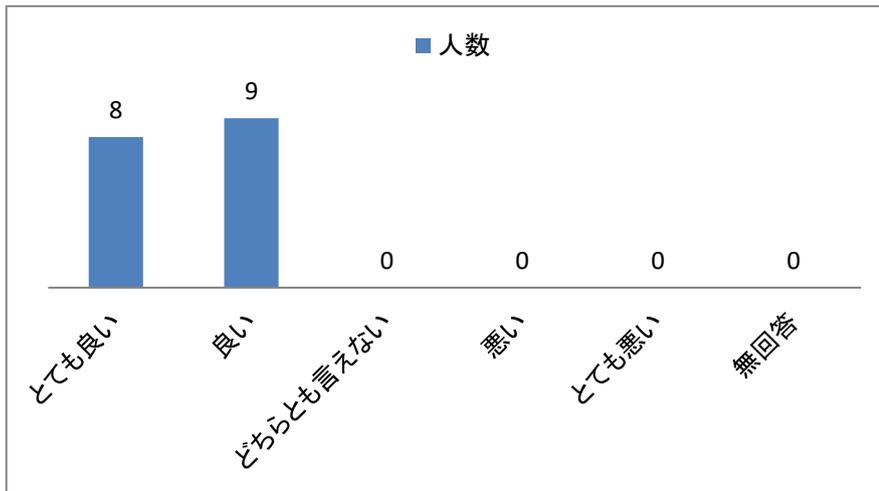
Q2.職員の挨拶や言葉遣いはいかがですか



<ご家族様の声>

- ・いつもていねいに対応していただいています。
- ・コロナの影響で面会の機会が少なく何とも言えません。

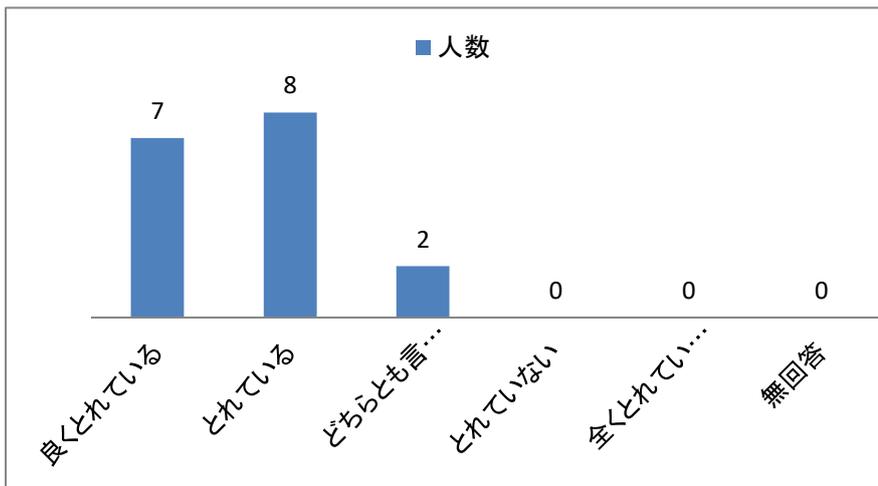
Q3.職員の服装・対応はいかがですか



<ご家族様の声>

・清潔感を感じます。対応もていねいです。

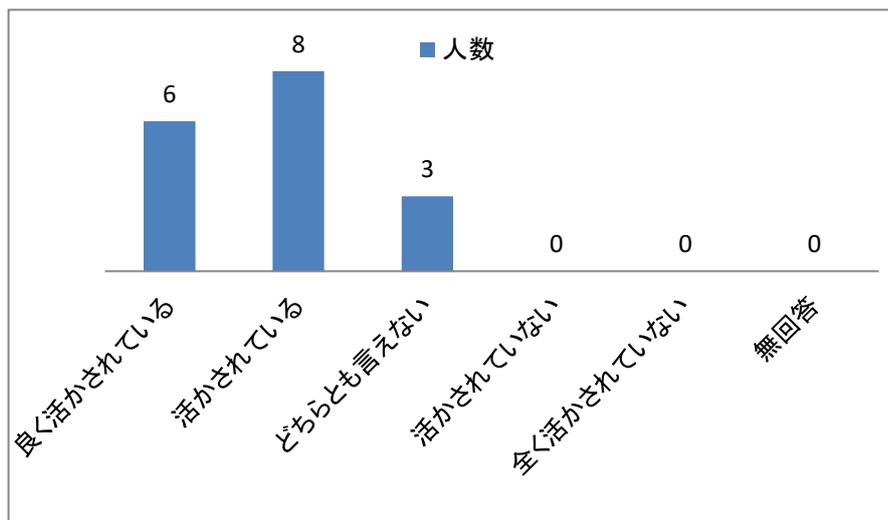
Q4.職員とのコミュニケーションはとれていますか



<ご家族様の声>

- ・体調や食事の様子を話していただくととてもありがたいです。
- ・コロナの影響で面会の機会が少なく何とも言えないです。

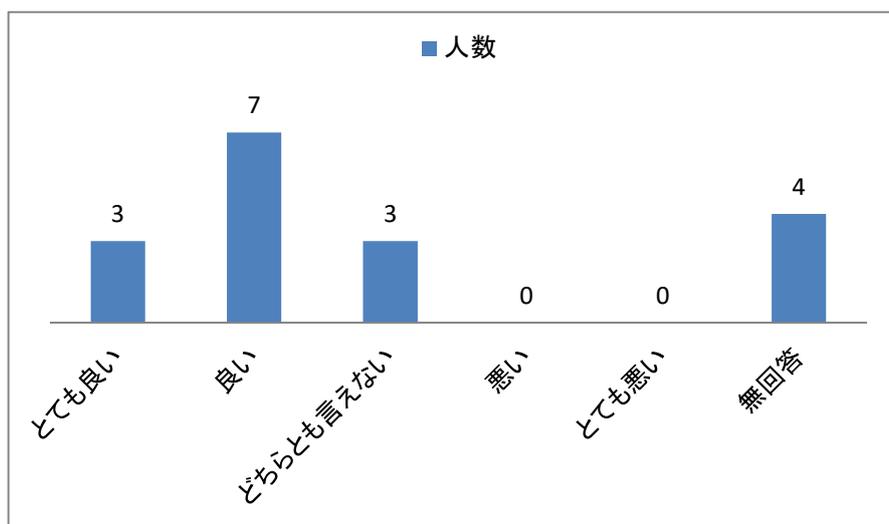
Q5.ご家族様の声がホームでのサービスや入居者様のケアに活かされていると思いますか



<ご家族様の声>

- ・十分なサービス、ケアを受けていると思います。
- ・コロナの影響で面会の機会が少なく何とも言えないです。

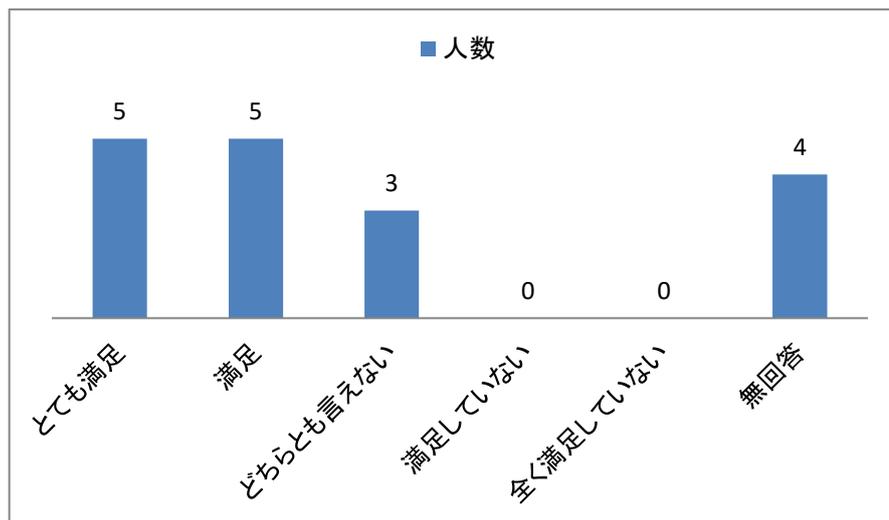
Q6.入居者様の身だしなみへの気配りはいいかがですか
(目やに・爪・ヒゲ・寝癖・服装など)



<ご家族様の声>

- ・細かいケアどうもありがとうございます。
- ・面会の機会が少なく何とも言えないです。

Q7.ホームでの行事や活動に満足されていますか



<ご家族様の声>

- ・食事、おやつが楽しみなことだと思います。毎日ありがとうございます。
- ・面会の機会が少なく何とも言えません。

◎下記の質問についてご意見がありましたら空欄にご自由にお書きください。

Q1.帛の郷において良い点はどのような点かご意見があればお書きください

<ご家族様の声>

- ・事務室、医務室、各ユニットの連携がとれていることが、とても良いと思います。
- ・細部まで対応して頂いており助かっております。
- ・いつも明るい笑顔と挨拶をいただきありがとうございます。入居者に対しても変わらぬことと思いますので安心してしています。
- ・気軽に話ができ対応していただける。
- ・入居者本人自身満足している様子。
- ・心配りができていると思います。
- ・建物が良い。居心地も良く間取りも工夫されていると思います。職員の皆様もいつも笑顔でいきいきされているので安心です。いつも親切にいただいています。
- ・コロナの影響で面会が少なく何とも言えません。

Q2.帛の郷において不満や不安を感じるのはどのような点かご意見があればお書きください

<ご家族様の声>

- ・コロナ禍の今、何事もなければいいなと思います。
- ・まだまだ続くコロナウイルス、入居者への対応が不安です。
- ・できれば年度初め(4月)に年間の主な予定等を教えていただけると見通しが持てます。(現状ではコロナで難しいかもしれませんが変更もあるという予定で結構です)

Q3.食事・入浴・排泄に関して何かご意見があればお書きください

<ご家族様の声>

- ・十分なサービスを受けていることに感謝しております。
- ・本人自身、入所に違和感を持っていないので家族としては喜んでます。

Q4.今後帛の郷に期待することがございましたらお書きください

<ご家族様の声>

- ・なるべく本人の肉体的、精神的、苦痛のないよう快適な生活の送れるようお願いします。
- ・今コロナ禍の中で面会ができないことも理解していますが、家族の中にはインターネットを利用していない者もいてネット上で繋がらない場合、広いスペースと換気をした上で、もちろん感染対策した上で面会できるようにと願っています。難しいとは思いますが家族と会えないと、ストレスやいらぬ心配をすることになり思考が悪い方向にしかいかないようになりますので。
- ・入所者が安全、安心して暮らせるように。
- ・コロナがおさまり早く面会ができるようになることを願っています。
- ・引き続き、今まで通りでいいのではと思っています。
- ・「職員の方の働き方改革によりサービスの充実を図る」人員を増やしたり賃金改定等は難しいですが、日常の記録の簡素化や、やり方の工夫、職員の方々の心のケアなど小さな改革がサービスの充実を生むと思います。
- ・今後も入居者、家族の“思い”“心”を忘れずに対応して頂きたい。

Q5.その他、ご意見・ご要望がございましたらお書きください

<ご家族様の声>

- ・コロナの状況で皆様、大変ご苦労されていると思います。面会できないのは残念ですが又、会う日が来ることを願っています。
 - ・いつもありがとうございます。今後ともよろしく願いいたします。
 - ・高齢者の入居ですので職員の皆様方のご苦労が察しられます。これからもよろしく願いします。
 - ・コロナで本当に大変な毎日のことと思います。職員の方が健康で笑顔で過ごしていただけることを願っています。
 - ・この新型コロナウイルスの中でなかなか施設も行けず、今回のアンケートを取るのはどうなんでしょうか？
- 来年は少しでもコロナがおさまって施設のほうへ足を運びたいと思います。

令和2年度 満足度調査アンケートご家族様の声に対する回答

項目	ご家族様の声	回答
不満や不安な点	<p>まだまだ続くコロナウイルス入居者への対応が不安です。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。面会制限が長期化し、ご家族様においてはご心配、ご迷惑をお掛けし大変申し訳ありません。入居者の皆さまに対しては、毎日の検温、健康観察により、体調に変化があった場合、嘱託医の指示を仰ぎ早めに対処できるよう努めております。今後も施設全体で感染予防のために尽力する所存です。</p>
	<p>出来れば年度初めに年間の主な予定等を教えて頂けると見通しが持てます。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。コロナ渦で様々な行事が中止、縮小している状況ですが、「帛の郷便り」を通してご家族様にお知らせしていきたいと思っております。</p>
今後、帛の郷に期待すること	<p>今コロナ禍の中で面会ができないことも理解していますが、家族の中にはインターネットを利用していない者もいてネット上で繋がらない場合、広いスペースと換気をした上で、もちろん感染対策した上で面会できるようにと願っています。難しいとは思いますが家族と会えないと、ストレスやいらぬ心配をすることになり思考が悪い方向にしかいかないように思いますので。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。面会制限が長期化し、ご家族様においてはご心配、ご迷惑をお掛けし大変申し訳ありません。県内の高齢者施設においてクラスター(集団感染)が発生した事案があり、一旦クラスターが発生すると約1ヶ月の間収束期間を要するとの報告もあり、慎重にならざるを得ない状況となっております。日々の感染状況をふまえながらとなりますが、入居者様とご家族様が安心して過ごせるよう、安全に対面できる方法や代替となるものが他にないか検討しているところです。その一つとして直接の対面ではありませんが、ご家族様から施設に出向いて頂いて、別室からオンラインで面会ができるよう準備を進めています。準備が整い次第お知らせいたします。何卒、ご理解いただけますようお願いいたします。</p>
	<p>「職員の方の働き方改革によりサービスの充実を図る」人員を増やしたり賃金改定等は難しいですが、日常の記録の簡素化や、やり方の工夫、職員の方々の心のケアなど小さな改革がサービスの充実を生むと思います。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。働き方改革においては、当施設においても重要課題であり、個々の業務負担の確認、業務内容の見直しや心身の健康管理に努めています。また様々なIT(通信技術)を活用することで、入居者様の安全を確保しつつ、職員の負担軽減にもつながっております。これらの取組みにより入居者様へより良いサービスが提供できるよう、日々努めて参ります。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・なるべく本人の肉体的、精神的、苦痛のないよう快適な生活を送れるようお願いします。 ・入所者が安全、安心して暮らせるように。 	<p>ご意見ありがとうございます。日々の関わりの中で入居者の皆様が安心して穏やかに過ごせるよう、これからも多職種がチームとなって支援していきます。</p>
その他・ご意見ご要望	<p>・この新型コロナウイルスの中でなかなか施設も行けず、今回のアンケートを取るのはどうなんでしょうか？</p>	<p>ご意見ありがとうございます。毎年、ご家族様からの忌憚のないご意見を伺いたく、アンケートを実施していますが、面会制限中において質問内容に配慮が欠けておりました。大変申し訳ありませんでした。ただ、面会制限中だからこそ、ご家族様から何かご要望などないかを伺う良い機会となりました。頂いたご意見は今後のサービスに活かせるよう努めてまいりますので、今後ともどうぞよろしく願いいたします。</p>

その他多数のご意見を頂き誠にありがとうございました。

特別養護老人ホーム 帛の郷