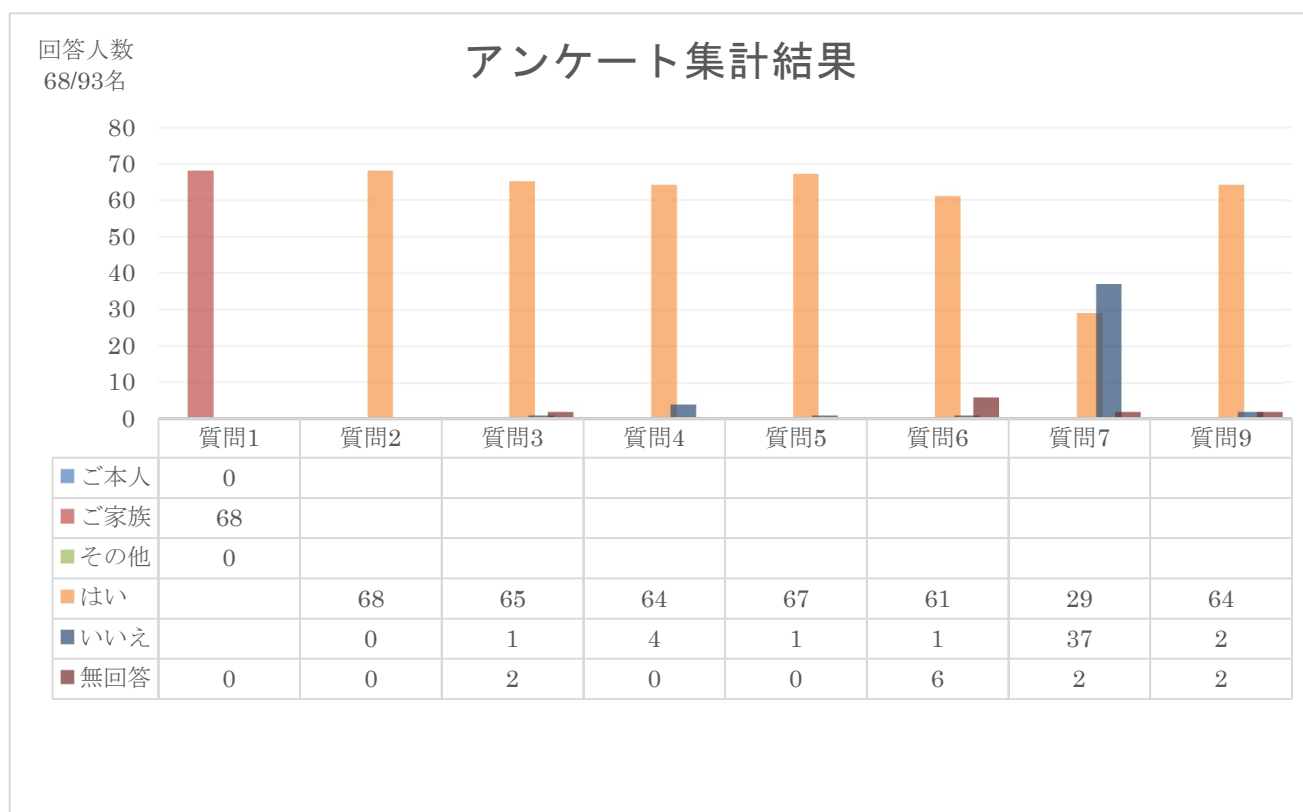


2021年度 介護老人福祉施設アンケート結果のご報告

当事業所では、ご利用者・ご家族様に対してアンケートを実施させて頂きました。

この度はその結果についてご報告させて頂きます。ご回答頂きましたご利用者・ご家族様には改めて御礼申し上げますと共に、今後も末永く当事業所をご利用して頂きますようよろしくお願い致します。



アンケート内容

質問1：アンケートの記入者はどなたですか？

質問2：スタッフは笑顔で元気にあいさつができていますか？

質問3：スタッフの対応（電話・窓口・サービス提供時）は適切だと思われますか？

質問4：困ったことや苦情・要望の相談が出来るスタッフはいますか？

質問5：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？

質問6：サービスは満足できるものになっていますか？

質問7：高槻けやきの郷のホームページをご覧いただいていますか？

質問9：面会制限の中、ご利用者の様子が分かる写真などがあれば送らせていただいてもよろしいでしょうか？

質問8：新型コロナウイルス感染症の感染防止対策等に対する施設の取組と対応はどのようにお感じですか？

⇒高齢者介護施設は、感染症に対する抵抗力が弱い高齢者等が、集団で生活する場です。このため、高齢者介護施設は感染が広がりやすい状況にあります。感染症を予防する体制を整備し、平常時から対策を実施するとともに、感染症発生時には感染の拡大防止のため、迅速に適切な対応を図ることが必要となります。現在の取り組みをご家族様もご理解いただき、日々の感染予防対策にねぎらいの言葉をいただきました。感染症を予防、拡大防止できる施設が皆様からの信頼を得ることができていると感じています。これからも、感染症を予防する体制と対策を実施してまいります。

- ・適切だと思います。・今の時候で広がっていないので安心している
- ・現状ではやむを得ないと思います。もう少し面会が増えるといいと思います。
- ・中に入れないので詳細不明・感染者は出ていないので防止策はされていると思っております。
- ・きちんとした対応をしていただいているので安心しています
- ・コロナウイルスを持ち込んでしまわないためにも適切な対応だと思います
- ・高齢者施設でクラスターが発生していないだけでも十分に対応していただいていると思います
- ・良くしてくださっていると思います。ありがとうございます。
- ・先日、本人と面会をしたのですが、アクリル板越しで触れることもできず少し寂しく感じたのですが仕方がないのかなと思います。
- ・コロナ渦で色々な制限があるのは致し方ないと思いますがやはりさみしく感じます。生活が見えず、不足分の補充がむずかしいです。
- ・ご多忙の時、コロナ情報を把握して早急な対応で連絡くださり面会が可能になり大変感謝いたしております。多謝。
- ・今の状況では無理でしょうが、食事の様子など早く見たいです。
- ・新型コロナウイルスが始まってからの対応で十分だと思っていますのでこれからも宜しく願いいたします。
- ・本人の認知度が悪くなっていく中、コロナ対応で面会できないのは残念だが、コロナ対応の取り組みでどうしようもなかったと思う。本人の写真など、現状のわかるものが欲しい。
- ・様々な制限の中、良く対応されていらっしゃると思います。いつもありがとうございます。
- ・コロナ渦が長引き厳しい状況の中、制限などが多い中、懸命にご対応いただき感謝しております。おかげさまで本人も安心して過ごせていると思います。
- ・施設内でコロナ患者が出た時、広がらずに終息したこと、大変なご努力だったと思います。お疲れさまでした。
- ・しっかり対応されていると思います。面会もできるので感謝しています。
- ・コロナ渦、クラスターが出たり不安を持ちながらも適切な感染対策を行っていただき安心しております。まだ油断はできませんが、このまま感染対策を続けていただきたいと思っております。
- ・徹底された素早い対応だったと思います。リモートやズームなどオンラインでの面会など配慮していただき、こちら側の知識不足のため活用することが出来ず、対応できるようにならなければと反省しました。
- ・大変な時を施設の皆様がしっかりと対応されているので家族にとって安心しています。
- ・問題なしと判断しております。現状の中最善を尽くされています。
- ・とてもいいと思っております。会えないのはさみしいですが、水際対策が大事、判断を間違えたら大変、少々厳しくとも安全が大事です。よろしく願います。
- ・面会の時、体や手に触れられないのが残念です。感染防止のためには仕方ないことだと思っております。

- ・面会・帰宅など、考慮をお願いしたいです。
- ・面会をもう少し多くしてもらいたい、例えば10日に1度くらいとか、今の月1回は少ないです。もしくは月1度の日帰り帰宅など、考えてほしいです。
- ・対応はよくわからない
- ・感染防止対策が適切に行われているためクラスターも起こらず本当に良かったです。また、ビデオ通話や1回でのアクリル板越しの対面など快く行っていただき感謝しています。
- ・感染が広がる可能性があり面会など制限があるのは当然のことと思います。入居者のことを考えた最善の取り組みとっております。
- ・コロナで会えていないので着替えなどの内容が不明
- ・大変なご心痛だと存じます。ありがたいことだと思っております。早く自由に面会できる日が来ることを願っています。
- ・いつも対応ありがとうございます。難しいとは思いますが、スタッフの感染防止をよろしく願います。・今までのようにお願いいたします。
- ・コロナはもとより、インフルエンザにしても利用者の集団感染が抑えられているということが当たり前のように実はスタッフの皆様の日頃のご尽力のおかげと思っております。余分な労働が増えているとお察ししますが、今後ともどうかよろしくお願い申し上げます。
- ・新型コロナウイルスが蔓延し、さらに変異株の増えてきている中で感染リスクと闘いながら命がけで介護に携わってくださることに心から感謝いたします。通常でも大変なお仕事とは思いますがこのコロナの影響でより多くの仕事や気配りが求められていることと思います。感染して広げないようにと常に不安を抱え休みの日もずっと緊張したままだと思えます。自分優先の世の中で自分より他人のことを思いやり頑張り続ける皆様は本当に素晴らしいと思えます。一生懸命に働いてくださる方々に感謝をお伝えしたいと思います。いつもありがとうございます。

質問10：ご意見やご要望などお聞かせください

⇒面会をはじめ様々なことが制限されるなか、アンケートを通じて、ご入居様の生活の様子を知りたいという皆様の思いを強く感じました。日々ご入居様と接している施設スタッフとご家族様のコミュニケーションの機会や写真・お便りでの情報の発信の機会を増やして行きたいと思えます。

- ・季節の入れ替わりに衣服などの入れ替えで部屋には入れないものかと思えます
- ・コロナが過ぎれば一度今後の件をゆっくりご相談になってください。
- ・いつも親身になっていただき感謝しております。これからも、宜しく願います。
- ・コロナ渦でのスタッフと家族のコミュニケーションをもっと頻繁にとれる手段を考えてほしい（入所者の施設での様子、家族からの要望など）
システムの充実で入所者の健康管理をデータベース化し、介護計画に生かし、データベースは、インターネットから家族が閲覧できるようにするなど時間と金がかかるが、中期的課題として検討してください。
- ・別に無し、現在のままでよい
- ・コロナが落ち着いてお部屋に入ってもよくなる日が一日も早く来ますように願っています
- ・これからもよいホームでありますようお願いいたします。
- ・穏やかに毎日を過ごしてくれるのが一番と感じています。
- ・面会禁止、制限はやむを得ないと思えますが、月に一度くらい通信費はこちら持ちで電話で話す機会もあればいいのにと感じています。入所出来て心に余裕ができ、感謝しています。

- ・勝手なことです、本人は右耳が聞こえてなく、左側より声掛けお願いいたしたく存じます。（面会の折に感じ、申し訳ございません）
- ・薬代、歯科代をもう少し減らすことはできますか？
- ・現在の体調が維持できて精神的に穏やかな生活を送ってくれるよう願っています。
- ・お世話になりありがとうございます。本人も毎日安心して楽しく暮らしていることだと思います。今後ともよろしくお願いいたします。・主人がお世話になり感謝しています。
- ・いつもありがとうございます。本人だけでなく、家族もいつも助けられています。
- ・日常生活において、歩けるようになってほしいので支援お願いします。
- ・写真などがあれば普段の様子がより分かりやすく安心します。写真送付お手をかけるとは思いますが嬉しいお話です。
- ・これからも大変な時もあるかもしれませんがよろしくお願いいたします。早くコロナが治まって以前のよう母にたびたび会える機会が増えれば良いと思います。
- ・新型コロナウイルスの対策で大変だと思いますが、職員の皆様も気を付けてください。家族の面倒を見ていただき、感謝しています。今後ともよろしくお願いいたします。
- ・飲み物提供（持参は限られたものになってしまう、重たい）
- ・新型コロナウイルスのなかスタッフの方々が普通以上に関わっていくのが大変だと思っており、感謝しております。
- ・ケアプランについて押印、返送を求められているにも関わらず返信用封筒が毎回入っていない。何度かお願いしたが、全く改善されない。
- ・いつも丁寧で親切に対応していただき感謝しています。ありがとうございます。
- ・面会を増やしてほしい、現状月1回→2~3回程度
- ・なかなかコロナも落ち着かずいつになったら部屋まで入っていけるのだろうと気になっています。必要なことや必要な物などは適宜連絡していただけるので感謝しています。
- ・介護の現場は大変だと思いますが今後も宜しくお願いいたします。
- ・特になし。早くコロナ渦が収まって自由に面会ができる日が来るよう願っています。
- ・母が安穩に過ごしてくれることを心より願っております。
- ・なかなか会えないので、写真などで状況が分かれば嬉しいです。
- ・満足いたしております。今後ともよろしくお願いいたします。
- ・2021年も終わりの見えない激務の日々が続いたと思いますが来年2022年コロナウイルスの終息を祈り引き続きお世話になりますがよろしくお願い申し上げます。

《最後に》

平素は格別のご高配を賜り、誠にありがとうございます。

この度は師走のお忙しい中アンケートにご協力いただきまして、ありがとうございました。

アンケートで頂いたご意見は今後の運営に活かしてまいります。

また、アンケートにおきまして、沢山の感謝のお言葉を賜りました。

これを励みに、より一層皆様に寄り添ったサービスの提供に尽力していく所存です。

これからも何卒、よろしくお願いいたします。

2021年度 高槻けやきの郷 介護老人福祉施設 アンケート概要

調査期間：2021年12月1日～12月31日

調査対象：当事業所をご利用頂いている全ご利用者・ご家族

調査方法：アンケート用紙の郵送による配布・回収

調査担当者：高槻けやきの郷 介護老人福祉施設 壽山 佳秀

調査責任者：高槻けやきの郷 施設長 中島 康博