

特別養護老人ホーム塔南の園 2020（令和2年度）ご家族様アンケート集計

昨年度（令和3年1月）に実施させて頂きましたアンケートの結果をご報告致します。
皆様から頂きましたご意見は、サービスの向上のために役立てて参ります。

1. 職員の接遇対応

○ご面会に来られた時の職員の対応について

ア. 満足できる 33 イ. 普通 1 ウ. 不満足である 0 無回答 4

- ・いつも丁寧な対応してくださいます。
- ・いつもやさしく対応していただき感謝申し上げます。
- ・現場のスタッフさんより「元気ですよ」と言われても、日常の生活を面会時に細かく伝えてほしい。10月23日に初めて太田さんより電話があり、日常生活の説明がありました。
- ・面会に行くと駆けつけてくださり、親切に対応してくださりとてもうれしく思っています。

○電話連絡した際の職員の対応について

ア. 満足できる 38 イ. 普通 0 ウ. 不満足である 0 無回答 0

- ・気持ちよく話が出来る。
- ・職員さんによってはしやべりにくい時があります。

○施設の職員の言葉使いについて

ア. 満足できる 38 イ. 普通 0 ウ. 不満足である 0 無回答 0

コロナ禍のため気軽に面会に行きにくい、館内で寄り添っての面会ができない、手も握れない等、「もどかしい。」とのお声を多くお聞きしています。職員一同、ご家族様に少しでも日々のご様子をお伝えし、ご安心していただき、気持ちの良い対応で少しでももどかしいお気持ちが和らげばと思っております。

職員の対応、言葉使いについて、引き続き親切丁寧な対応を心がけてまいります。
どうぞお気軽にお電話、お声掛けください。

2. 新型コロナウイルス感染防止対策

○施設の感染症対策の取組について

ア. 満足できる 36 イ. 普通 2 ウ. 不満足である 0 無回答 0

- ・大変よかったです。家にいたらどうなったか? そう思うとありがとうございます。
- ・施設の中でどのような対策をとられているのか見ることができないので不安です。

感染予防の対策としましては、まずは外部からウイルスを持ち込まないことに注意しております。面会の場所、時間の指定（ガラス越し：ご不便、ご心配をおかけしております。）、フロアには外部の方（業者など）の出入りは必要最小限となるようにし、時間ごとのこまめな換気を実施しております。

職員につきましては、毎日出勤時の健康チェック、体温測定、手洗い、消毒の徹底、毎週のPCR検査（京都市）の実施をおこなっております。

発熱者がいた場合は、個人ごと、居室ごと、ユニットごと、フロアごとと段階を追った隔離対策を講じ蔓延防止に努めております。

○面会について

・面会の頻度について

ア. 満足できる 31 イ. 普通 4 ウ. 不満足である 0 無回答 3

・面会の場所について

ア. 満足できる 22 イ. 普通 11 ウ. 不満足である 1 無回答 4

・面会の時間について

ア. 満足できる 25 イ. 普通 8 ウ. 不満足である 0 無回答 5

・会話のしやすさについて

ア. 満足できる 19 イ. 普通 12 ウ. 不満足である 2 無回答 5

具体的な内容などがございましたら記入をお願いします。

- ・ガラス越しでは認知なのでわかつてもらう迄に時間がかかるし横に座ってお話ししたい。電話ではなかなかわからない。
- ・認知症があるため、コミュニケーションが取れない状況です。
- ・5時30分～夕方があれば嬉しい。

- ・会話が成立しなかつたり誰だかわからない様で面会で1階まで連れていってくださるのが申し訳ないと思う。
- ・ガラス越しだと会話しづらいところもありますが、今の状況では仕方がないと思います。面会できる（顔を見る）だけよいと思います。
- ・午前中の面会もしていただいたらうれしいです。
- ・コロナ禍の中で細心の注意を払い最大の努力をして頂いているととても感謝しています。
- ・面会に行くと淋しそうな表情をしているのでもう少し近くに寄り添って会話してやれるといいなと思うこともありますが、今の現状では仕方がないと思っております。

○オンライン（web）による面会について

ア. 利用した 2 イ. 利用してみたい 2 ウ. 利用していない 30 無回答 4

- ・パソコンを使っていない。
- ・会話とかができない。
- ・使い方が分からぬ。
- ・一応 zoom は入れました。施設で試してみましたが、本人が納得しないかと思い面会に行っています。

館内に入れないので、寄り添えない、手を握れない等、距離を取らなければいけないもどかしさ、また施設生活の様子がわかりにくくなつた等、多々ご心配をおかけしていることと思います。面会機会の確保と、できるだけ普段のご様子をお伝えできればと思っております。少しでも会話や意思の疎通が取りやすいように、職員が隣に付き添わせていただいております。付き添いなしでお話できる方につきましては、ご家族との時間を気兼ねなく過ごせるよう、はなれてご様子を確認させていただいております。

面会時間につきましては、職員の付き添える人員体制、対応できる職員に限りがありお昼からの2時間20分、7枠となっております。ご理解をよろしくお願いいたします。

○広報誌・ホームページやブログについて

・広報誌（ほのぼの塔南）について

- | | |
|--------------------------------|----|
| ア. 興味の持てる内容であった。見応えがある。参考になった。 | 31 |
| イ. 内容がいまいちであった。見にくい。改善した方がいい。 | 0 |
| ウ. 見たことがない。わからない。 | 4 |
| 無回答 | 3 |

・11月号No31に職員日記には感動し勉強になりました。

・職員日記を読むと日々どんな思いで関わってくださっているのかがわかります。

・ホームページ、ブログについて

- | | |
|--------------------------------|----|
| ア. 興味の持てる内容であった。見応えがある。参考になった。 | 11 |
| イ. 内容がいまいちであった。見にくい。改善した方がいい。 | 0 |
| ウ. 見たことがない。わからない。 | 16 |
| エ. 見られる環境（パソコン・スマートフォン）がない | 5 |
| 無回答 | 6 |

・ホームページ有るの知りませんでした。早速見ます。

・面会になかなか行けないのでどのような雰囲気の中で生活されているかが感じられありがたいです。

施設内行事やクラブ等の催し物について、写真付きでご紹介しています。スマートフォン、パソコン等を見る機会がありましたら、ぜひ「塔南の園」と検索してみてください。

職員日誌へのご感想ありがとうございます。これからも生活の様子が伝わる記事、楽しい記事等、内容の充実に努めてまいります。

○上記の質問以外で何かあれば、ご自由にご意見を記載ください。

また今後の施設運営の中で取り組んでほしい、力を入れてほしいことなどございましたらご記入ください。

- ・いろいろな催しをされていることを知って感動いたしました。皆様にはいつもお世話になっていること感謝致しております。
- ・母が好きな映画等のDVDを持っていけば大画面スクリーンで上映とかしてもらえますか？
- ・以前犬を飼っていたので、動物を見ると気持ちが明るくなるようで、そういう取り組みがあればと思います。

外出行事や外部講師に来てもらってのクラブ活動等が実施できないので、館内ができる範囲のお楽しみを考えております。

隔週の日曜午後に、大画面スクリーンで「映画の日：シネマ上映会」を開催しており時代劇や寅さん等、ご好評いただいております。

施設玄関にインコを2羽飼っており、ときどきフロアから職員と降りて見にきてくださっています。コロナの制限がなくなれば、またドッグセラピー等を呼びたいと思っております。

・早くコロナが終息して普通の面会、外に母を連れていけるようになりたいです。

・写真を送ってもらってありがとうございます。

・聞き取りにくいとは思いますが、なるべく本人の話を聞いてやってください。

ご利用者様、職員一同も、首をなが~くして再び普通の面会、外出をしていただける日を待ちしております。「お花見いきたいなあ～。」「外の空気が吸いたいわ。」などのお声をよくお聞きます。来年こそは！！

おおきな行事や季節ごとに、お手紙やお写真でご様子をお伝えできればと思つております。

- ・家族の要望にも都度適切な対応をして頂き安心しています。とても良くして頂き感謝の言葉しかありません。
- ・面会に行ったときに事務の方が対応してくださいますが、実際お世話をおかげしている皆さんにもお礼を伝えたいです。
- ・こういう対話のあることに感謝しております。私たちが出来ない毎日の施設の方のご苦労にこの上ない思いです。おかげ様で家内が元気になり感謝申し上げます。

感謝のお言葉をいただき、職員一同大いに励みになります。ご利用者様のたくさんの方の笑顔がみられるよう、また一日一日を頑張ってまいります。

4階ショートステイ、3階2階特養と医務室、1階デイサービスと事務所、どの階、部署でも塔南の園スマイルで、気持ちの良い対応、安心していただけるケアの提供を心がけてまいります。今後ともよろしくお願ひ致します。