

集計結果報告（事業所名：まどかⅡ番館特養）

該当番号の内容について・・・

5. 満足 4. やや満足 3. 普通 2. やや不満 1. 不満

【1. お便りについて】

毎月月末に発行しております施設のお便り（広報誌）についてお伺いします。

① お便り（広報誌）で施設の様子は伝わっていますか。

5 (10人) 4 (5人) 3 (4人) 2 (0人) 1 (0人) 不明 (0人)

② お便りをお送りする頻度は、適切ですか。（毎月1回）

5 (9人) 4 (5人) 3 (4人) 2 (0人) 1 (0人) 不明 (0人)

【2. お写真・手紙について】

新型コロナウイルス感染拡大予防期間、少しでもご入居者のお元気な様子をお届けしたいと思い、お写真や手紙をお送りさせて頂きました。

① お写真や手紙で様子は伝わっていますか。

5 (10人) 4 (7人) 3 (1人) 2 (0人) 1 (0人) 不明 (0人)

② お写真や手紙をお送りする頻度は、適切ですか。

5 (10人) 4 (4人) 3 (4人) 2 (0人) 1 (0人) 不明 (0人)

【ブログについて】

お便り（広報誌）以外にも、ブログを活用してご入居者の様子や施設からのお知らせなどを掲載しております。

① 施設のホームページやブログをご覧いただいたことはありますか。

はい (6人) いいえ (10人)

※ホームページ・ブログの案内

- ② ①で「はい」とお答え頂いた方にお伺いします。ブログでご利用者の様子は伝わっていますか。

5 (1人) 4 (0人) 3 (3人) 2 (2人) 1 (1人) 不明 (2人)

- ③ ブログの更新頻度は、適切ですか。

5 (0人) 4 (1人) 3 (3人) 2 (2人) 1 (0人) 不明 (2人)

- ④ ブログほどのくらいの頻度で確認されていますか。

1. 毎日 (2人) 2. 1、2週間ごと (3人) 3. 1ヵ月ごと (1人)
4. その他 (0人)

【電話対応について】

今年度は法人全体で接遇マナーのスキルアップを目標にしています。

- ① 電話での言葉遣いは、適切ですか。

5 (8人) 4 (6人) 3 (1人) 2 (0人) 1 (0人) 不明 (3人)

- ② 職員は、ご家族のお話をきちんと聞いていますか。

5 (9人) 4 (5人) 3 (0人) 2 (1人) 1 (0人) 不明 (3人)

- ③ 職員は、ご入居者の日頃の様子を伝えていきますか。

5 (10人) 4 (3人) 3 (0人) 2 (1人) 1 (1人) 不明 (3人)

- ④ 施設からの連絡や報告はわかりやすく説明していますか。

5 (8人) 4 (4人) 3 (1人) 2 (0人) 1 (0人) 不明 (3人)

【ご面会について】

6月17日からご面会を一部解除しており、その際の職員の対応についてお伺いします。

- ① 職員は明るく、はきはきと挨拶をしていますか。

5 (10人) 4 (5人) 3 (3人) 2 (0人) 1 (0人) 不明 (0人)

② ご面会時の注意事項を丁寧に、分かりやすく説明していますか。

5 (8人) 4 (9人) 3 (1人) 2 (0人) 1 (0人) 不明 (0人)

③ 職員は、ご入居者の日頃の様子を伝えていますか。

5 (6人) 4 (9人) 3 (1人) 2 (2人) 1 (1人) 不明 (0人)

④ 新型コロナウイルス感染拡大対策として面会を中止しております。

将来的なご面会の再開に向けて、今後のご面会方法についてどのような考えをお持ちですか。

1. これまでの対応方法 (予約制・1組2名まで・15分・飲食禁止 等)	(11人)
2. ZOOM (ズーム) などのインターネット上のコミュニケーションの活用	(4人)
3. テレビ電話 (スマートフォン同士) での対応	(3人)
4. タブレットなどでのコミュニケーションアプリで対応	(2人)
5. その他 ()	(1人)

以下は、施設に対するご意見、ご要望などご自由にお書きください。

また、上記に○をされた項目の中で、具体的なご意見についても併せてお願い致します。

- ・職員の方が感染されないように頑張っておられる事に有難く思います。家族はやはり面談出来ないのが辛いです。ブログ等は入居者全員を載せて頂いているのでしょうか？一部の人達 (部屋) がよく載っているように思われますが？
- ・職員の皆様には、負担になり申し訳ないと思いますが、なるべく今ある機能が衰えない工夫をお願い致します。(リハビリ、声掛け)。面会については、短時間でもいいので、週2回程度を希望します。エントでの様子を知りたいです。離れた所からでも、様子を見られればと思います。
- ・入居者に対して気配り、気の抜けない日々お手数をおかけします。
- ・いつも大変お世話になり、感謝致しております。日に日にスタッフの皆様の手を煩わせる事が多くなっている様子を申し訳なく思っております。でも、いつ行きましたも、皆さまが優しく接して頂いている様子を家族と致しましては「まどか」さんにお世話になって良かったと安心しております。また、施設で考えられておられます、色々な面会方法につきましては私共は本人の混乱を招き、色々な面で大変だと思っておりますので今まで通りお便りでお知らせ頂きましたら、幸いです。
- ・各ユニットの写真・プロフィールを1階に展示して頂きたいです。孫等の面会は、20代で、東京・大阪方面に行っているのです、いつでも会える事が出来ないのです、2番か3番の方法がこれから先には、いいのではないのでしょうか。
- ・昨今のコロナ状況で、中々本人と会えず、心配ですが施設内の徹底した配慮感謝しております。
- ・⑤内部がアクリル板によって、2室に仕切られた面会室はどうですか？隔離が不十分でしょうか？

- ・今までみたいに、気軽に面会できる日を待っています。部屋の様子、肌着と洋服がどうなっているか知りたいです。
- ・感染予防や各フローでのお楽しみ等ご尽力頂き感謝しております。これからの電話を取り次いで頂き少し話が出来ただけでも良いかと思えます。
- ・職員さんが、いつも丁寧で親切に下さっているので、安心してあります。ありがとうございます。面会は今まで通りの方法が良いかと思えます。画面越したと母は多分、理解出来ないのではないかと思えます。
- ・何が一番正解か分かりません。会いたいけど、自分が菌を持っているかも知れず、会えません。電話で元気な声が聞けたら今は安心します。忙しい時間にかけても心良く話せて頂いて有難いです。今はホームに全てお願いします。楽しく過ごせたら、それが家族の一番の願いです。
- ・①の方法で一度面会をしましたが、3ヵ月程会わなかったからか、私の事が理解出来ていないようでした。母のように高齢で認知症のある者は3ヵ月会わなかっただけで、こんなにも進んでしまうのかと悲しい思いをしました。入居者の感染対策が大変な中、日々お世話して頂き大変有難く思っております。一日も早い収束を願っています。