

集計結果報告（事業所名：そせい苑）

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 (20人) 4 (6人) 3 (5人) 2 (人) 1 (人) 不明 (人)

② お便りをお送りする頻度は、適切ですか。（毎月1回）

5 (23人) 4 (3人) 3 (5人) 2 (人) 1 (人) 不明 (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 (24人) 4 (3人) 3 (2人) 2 (2人) 1 (人) 不明 (人)

② お写真や手紙をお送りする頻度は、適切ですか。

5 (25人) 4 (2人) 3 (2人) 2 (2人) 1 (人) 不明 (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 (4人) いいえ (16人) 不明 (11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 (2人) 4 (2人) 3 (人) 2 (人) 1 (人) 不明 (人)

- ③ ブログの更新頻度は、適切ですか。

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

- ④ ブログはどのくらいの頻度で確認されていますか。

1. 毎日 (人) 2. 1、2週間ごと (1人) 3. 1ヵ月ごと (1人)
4. その他 (気が向いた時) (1人) 不明 (1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 (11人) 4 (4人) 3 (5人) 2 (人) 1 (人) 不明 (11人)

- ② 職員は、ご家族のお話をきちんと聞いていますか。

5 (12人) 4 (4人) 3 (3人) 2 (1人) 1 (人) 不明 (11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 (9人) 4 (3人) 3 (5人) 2 (2人) 1 (人) 不明 (12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 (10人) 4 (4人) 3 (5人) 2 (1人) 1 (人) 不明 (11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 (16人) 4 (3人) 3 (6人) 2 (1人) 1 (人) 不明 (5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 (16人) 4 (4人) 3 (6人) 2 (1人) 1 (人) 不明 (4人)

③ 職員は、ご入居者の日頃の様子を伝えていますか。

5 (15人) 4 (4人) 3 (6人) 2 (1人) 1 (人) 不明 (5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。

※複数回答者あり

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)	(20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	(1人)
3. テレビ電話 (スマートフォン同士) での対応	(7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	(1人)
5. その他 (電話で結構です)	(1人)
6. 不明 ()	(5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、具体的なお意見についても併せてお願い致します。

- お世話になり本当にありがとうございます。
- 面会禁止の間、写真はとても様子がわかってほっとしましたし、うれしかったです。
- 職員の方々皆様、このような時期ですので大変だと思いますがどうか体調には気を付けて頑張ってください。早く終息することを祈っています。
- 大変な介護に頂いておりその上大変恐ろしいコロナウイルスで皆様のご苦勞に感謝いたしております。
- 食事の量が少なく目も見えなくなって来まして大変なことですがその点配慮していただければと思います。
- 病院への付き添いや軽食の差し入れなどはこれまで同様で構わないでしょうか？
- 部屋の様子 (散らかし具合) 日用品、着替え、タオルなどの状態も気になります入室させていただく事は難しいでしょうか？
- 写真や手紙で大変助かっています。職員皆様には感謝いたします。これからも宜しくお願い致します。
- 最近体調が悪くなったりケガをする報告が、時間がだいぶたってから報告されています。コロナで逢えないのですごく心配です。もう少し家族に早く連絡を頂けると嬉しいです。
- 別になしです。早くコロナが沈静する様思えばかりです。
- この時期施設の方皆様も大変だと思いますが、今後とも宜しくお願い致します。
- これまでの対応で十分伝わっています。

- いつもお世話になりとてもたすかっております。感謝しております。これよりも本当に、宜しくお願いいいたします。
- 当方よりお願いした事が伝わっていないことがあるようです。今後お気をつけ下さい。
- いつも丁寧な対応に感謝しています。これからもよろしくお願ひします。
- いつもお世話になりましてありがとうございます。写真で元気な様子がわかり安心してあります。インターネットも使えないのでお手紙や写真がとても有り難いとお忙しいと思ひますが今後も宜しくお願ひします。
- お世話になっています。全てお任せして申し訳ございません。感謝しかございません。ありがとうございます。
- コロナ過で職員の皆様方は本当に大変ですしよく見てもらっていると感謝しております。ただ、母に会えないのは寂しさを感じます。また面会できる日が一日も早く来る様に切に願っています。
- 以前は面会時におやつ用のお菓子など持参して本人も喜んでおりましたが、このような状況になり、非常に残念に思ひます。他の老人ホームの館内感染がニュースになっておりますが貴苑でこの感染が発生しないことをただ祈るばかりです。今後は永山会のホームページを熟読することにしました。
- 実際の面会は職員の方の不安や負担が大きいと思ひます(家族としては会いたい気持ちが大きいです)その点、テレビ電話やネットなら感染の心配がなく顔を見れる回数も増える。※とにかく苑の方全ての方が健康に気を付けてください！心から感謝しております。何かお手伝いできる事がありましたら言っして下さい。母の事宜しくお願ひします。
- コロナウイルス感染拡大の為、面会にも寄せていけない状態ですがいつも写真を送って頂いて元気に過ごしている様子は伝わっております。皆様も感染しない様に気を使いながら大変だと思ひますがこれからもどうぞよろしくお願ひ致します。
- 4月9日コロナ真っ最中にお世話になり沢山説明して頂きその時は大変良くわかりましたが…やはり忘れていたことも多分にあると思ひます。その一つかもしれませんが…アンケートにてブログの存在…慌てて拝見しスマートフォンに「ホームの画面に追加」しました。又、空いた時間に見せて頂きます。コロナで居酒屋も大変でテイクアウトなどなど4か月はシックハックでバタバタしております。気が付かない所が多々あると思ひます。又広報誌などで遠慮なく書いて下されば助かります。これからも宜しくお願ひします。
- いつもお世話になっています。コロナでよりお仕事が大変になっておられると思ひますが職員の皆様に日々感謝しております。体調に気を付けて。皆様も元気で母や利用者さんに生きる元気を分けてくださいね。写真やブログも楽しみにしております。今後も宜しくお願ひします。
- テレビ電話を予約制にして一日何人までは決める。遠方の人、関東の人とも話ができる。ラインがあればラインビデオだと誰でも使っているからできるかも。受け月の方(若い女性)態度は悪くないのですが声が小さいので聞き取りにくい(電話対応の時も)反応が無いので伝わっていないのか心配のなる時があります。いつもありがとうございます。
- 先日、電話に出られた女性の方の音が極端に小さくほとんど聞き取れませんでした。その後の保留の音楽と男性の方の音はちゃんと聞こえたので混線などではないようです。
- 電話での受付声がすごく小さく、7月面会に行きましたが、面会の注意事項も大変声が小さくまた、どのようにするのか何度か聞いて理解できました。

- 受付の若い女性の方は声が小さすぎ(透明のシールもあり)ほとんど聞こえません、大人としての対応もどうかと…うちは、本人何もわからないのでコミュニケーションの活用はいいです。スタッフの皆様総力をあげて日頃から感染に気を付けられていると思います、感謝申し上げます。家の者は何もできずただ日が過ぎております。苑に任せきりで申し訳なく思っています。今後ともよろしくお願い致します。
- 職員(女性)の方で受け答えの音がとても小さくお返事も聞こえないことが多い方に電話対応の時、理解されているのか?伝わっているのか?とても心配になります。対面の時も同じ状況です。性格だと思うのですが「仕事」の基本ですのでコミュニケーション能力を鍛えて頂きたいです。頼みごとをしても沈黙されたり、こちらが聞き返しても返事が聞こえないのです。人手不足だと思うし、難しいとは承知していますが、努力はできる部分だと思います。お人柄は優しい方だとは感じます。よろしく申し上げます。
- 受付の人(女性)の電話対応に少し問題があるように思います。
- 施設からの電話が聞き取りにくい時があります。部署と名前をもう少しゆっくり、ハッキリ言って頂ければありがたいです。