

ご入居者様・ご家族様各位

京都市本能特別養護老人ホーム  
 施設長 井上章  
 (担当：西村・中森・岡本)

## 京都市本能特別養護老人ホームご利用満足アンケート集計結果についてのご報告

平素は当施設の運営に対しまして、格別のご理解・ご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、先日ご協力いただきましたご利用満足アンケートについて、その集計結果及び今後の取組みに関し、下記のとおりご報告させていただきます。

記

### 1 アンケートの回答状況について

配布数:90通 有効回答数:52通 (回答率 57.8%)

### 2 職員の言葉遣いも含め普段の対応について

丁寧に対応できている	46
普通	5
もう少し丁寧にしてほしい	1
丁寧ではない	0

丁寧に対応できている、普通という回答が大半を占めていますが、もう少し丁寧にしてほしいが1名おられました。

- ・電話をかけた際(特に折り返しの電話の際に)待たされることが多く、手がふさがっている旨を伝えてくれたら折り返すなりするのになと思うことがよくあります。
  - ・いつも電話でご丁寧な説明、対応をありがたく思っております。
- という回答もありました。

全ての方に対して「丁寧な挨拶、丁寧な言葉使い、丁寧な対応」が継続できるよう、定期的にチェックリストを使用し点検を行っていきます。

### 3 ご入居者様の整容や身なり及び身体状況について

気になるところはない	44
気がかりな点がある	6
未回答	2

気になるところはないという回答が大半を占めましたが、

- ・髪型は2カ月に1度の散髪をお願いします。
- ・入浴後の髪の毛が中途半端な乾燥が度々ありました。
- ・本人が会話できない分、身だしなみが気になります。
- ・髪も毛や爪は早く伸びるように思います。口元の産毛も濃くて数本目立ちます。ご面倒おかけしますが処理していただくようお願いいたします。何度か口頭でお伝えしておりましたが、引き続きお願いいたします。支払いの件などはお任せします。請求願います。
- ・よく食べこぼすのでしょ。洗濯して下さっても、染みが大きく残っています。病院など外出の時はできましたら、着替えさせてください。服が足りないようでしたら、お知らせください。
- ・衣服の中に他人の物が混ざっていたことがある。

- ・衣類や下着の更新状況が気になる。
- ・面会ができないのでわからない。
- ・面会ができない今の状況です。部屋には入室することがないので様子がわかりません。ただ、本能様を信頼申し上げております。
- ・現在、面会が不能な為、十分は解りませんが。
- ・今の所、自身で着ているようですが、相談に乗ってやってください。
- ・今、コロナ禍で中に入れないうえ、衣類がどのような状態になっているか気になっている。(例えば下着等の生地劣化)

という回答もありました。

ご入居者様が清潔に気持ちよく生活していただけるよう配慮をしていきます。

#### 4 ご本人、ご家族へのプライバシーの配慮がないと感じたことはあるか

ある	1
ない	50
未回答	1

ないという回答が大半を占めましたが、あるという回答もいただいています。施設では研修として定期的に『権利擁護』について学ぶ機会を設けております。今後も、ご本人様、ご家族様のプライバシーを守っていただける対応を心がけていきます。

#### 5 ご本人、ご家族の意向や要望は実際のケアに反映されているか

反映されている	47
反映されていない	1
その他	2
未回答	2

ほぼ反映されているという回答でした。

- ・一日の交代時の伝達事項の不徹底。
- ・わからないというのが正直なところです。
- ・きちんと応えていただきありがとうございます。
- ・私も兄もなかなか、面会に行くことができず、以前より指摘があったように「他の入居者のおやつに手を出すので、何か持ってきてください」と介護士の方から言われていたのですが、実行できていません。特に私は、自分自身、病気のため、施設に行くことができません。もし、現在でも「他の入居者のおやつに手を出す」ことでご迷惑をお掛けするのであれば、勝手に申しますが、母の為に何かを用意していただくことはできませんでしょうか？お菓子代、パン代が増額されてもかまいません。以上お願い申し上げます。

という回答もありました。

今後も多職種で話し合い、要望に応えられるように検討していきます。

#### 6 新型コロナウイルス感染症予防や対策について

多くのご意見、温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。

- ・感染防止に引き続き、万全を期するようにお願いします。
- ・職員の皆様は感染予防対策としての消毒作業など、通常業務以外に時間を費やされるなど大変だと思っております。私達家族も面会し、会いたい！と思う気持ちは強いですが今は我慢だと思っております。これからもどうぞよろしくお願いいたします。
- ・コロナ禍のなか、今まで以上に気をつけて接してくださっているのだと思います。会いに行けないのはさみしいけれど、無理をしてクラスターなどおこってしまうのはどうしようもないので、収まるまで待つしかありません。

今後ともよろしくお願ひいたします。

- ・職員の方の努力で無事に過ごせていると思って感謝しています。これからもよろしくお願ひします。
- ・万全な対策を取られている事は十分承知しております。日々、職員様には大変なご苦勞をお掛けしております。なんとか1日も早くコロナが終息する事を願うばかりです。
- ・手をきちんと洗えないと思いますので、食事前の手の消毒をお願ひします。
- ・感染予防の為、色々と手段を講じて施設内にウイルスが入らぬよう考え実施していただきありがたく思っております。我々家族といたしましても「菌を持ち込まぬこと」を第一に、今は思うように面会ができなくても、また可能になる時が来ることを信じ、待っている日々です。日々お世話様になりありがとうございます。感謝いたしております。
- ・コロナ禍のなか、入居者の感染予防を第一に考え、ご尽力いただきありがとうございます。心から感謝申し上げます。
- ・感染予防にいろいろ心をくだいてくださり感謝しております。日頃のご多忙の上、さらに業務が増え、大変ご苦勞がたえないと存じます。ありがとうございます。
- ・入居者及び職員の皆様方の安全を第一に考えて実施いただければと思っております。
- ・今後も十分にご注意ください。お願ひいたします。
- ・感染対策は十分にされていると思います。安心しております。
- ・今この時期に職員一同様、スタッフの皆様には大変な御苦勞をお掛けし心から感謝しております。皆様も新型コロナの感染にお気をつけられますように！！こちらこそ今後も何かとご迷惑をお掛けすると思っておりますが、よろしくお願ひ申し上げます。
- ・緊急事態宣言が出ていますが、延長されても面会の方も安全になるまで、こちらはそのむねをわかっておりますが、徹底して施設内は最後まで注意してください。本人に会うのはその日まで我慢します。こちらの方で迷惑をお掛けしております。感謝です。今後もよろしくお願ひ申し上げます。
- ・コロナの要件ではないですが、胸部の痛みがあると聞いておりますが、診察の方はどうなっているのか気になります。
- ・12月17日にそちらにお世話になりまだ1カ月単位なので、主人がそちらの生活に馴染むことができていないと思います。コロナで会う事もできない時なので、1カ月に2回位当分の間、主人の心境を知らせていただけたらありがたいです。
- ・先の見えない新型コロナウイルスとの闘いで、職員の皆様がどれほど日々気を使って生活をし、また入居者に接して下さっているのか、本当に感謝の言葉しかありません。感染が拡大するまでは居室に出入りして、身の回りに気を配ることもできましたが、この約一年間は職員の方にお任せするしかなく、申し訳なく思っております。入居者である母の様子を伝えてくださったり、必要なものを伝えてくださり、ありがたく思っております。また、母が楽しみにしているお出かけができない生活のなかで、何とか楽しみを見つけるようにご配慮くださり、コロナへの対応だけでも大変なのにそれ以上の働きや責任が押し寄せているのをお察しております。それでも長いコロナ対応の生活を強られるなかで認知症が進まないかと心配で、より一層、母の話し相手になっていただけるようお願ひするしかなく、大変なお仕事の上に大変なお願ひをしますが、よろしくお願ひいたします。
- ・緊急事態宣言時の安全、安心の完全看護、大変ご苦勞様です。平時の二倍も三倍も気づかいが肉体的にも精神的にも気疲れがたまり、ストレスのかたまりで安らぐ時間もないぐらい緊張の毎日、仕事と家庭生活の両立・・・ただただ頭の下がる思いです。心より感謝、感謝の気持ちで一杯です。お互いがクラスターにならないように感染が終息するまで私達も辛抱しますので、施設の皆様ももう一度心を引き締め、がんばりましょう。

心の底からご苦勞様です。ありがとうございます。皆々様のご健勝を祈り、再会を楽しみにしています。

- ・長期に渡る予防対策となりますが、ゆるみが出ない様、対策いただければと思います。ご苦勞もあるかと思いますがよろしく願いいたします。
- ・毎日大変な御負担をされておられる職員の皆様に感謝します。面会も当面中止としておかれた方が良くと思います。
- ・予防もしっかりしてくださっていると喜んでます。皆様、いつも以上に大変かと思ひます。お身体ご自愛くださいませ。
- ・施設内でクラスター感染がひとたび発生すると平常を取り戻すまでに大変な勞力を要することは十分理解しております。今後とも感染防止には嚴重な対策を取られることを願ひします。
- ・Zoom での面会や離れての面会について、忙しいなか対応いただくことに躊躇してしまい、電話にて様子を伺うだけでこの 1 年余り過ごしてきました。本人がどんな様子なのか写真で顔が見られたらな・・・と思うことは時折あります。
- ・感染予防の為、面会が予約要になっているため、なかなか以前の様に面会に行くことができていない。そのためスタッフの方々にお世話になる一方で申し訳なく思っています。(行ったから何かお手伝いができるわけでもないですが)
- ・みなさまいつもありがとうございます。
- ・大変な時期、職員の皆様には色々とお世話いただき、感謝しております。今後共、よろしく願いいたします。

## 7 その他のご意見

- ・1 月中に新年のご挨拶を兼ねて面会にと思っておりましたが、緊急事態宣言が発令されましたので、遠慮させていただくことにしました。新型コロナウイルス感染症が終息されましたら、面会をさせていただきたいと存じます。それまでどうかお元気で過ごしていただければと思います。
- ・事故報告（本来あってはならないのですが）でも、細かいところまでチェックしていただいているのでかえって安心できます。
- ・コロナに感染しないよう、ただでさえ忙しいなか十分対応していただき感謝しております。
- ・コロナでスタッフの方々のプレッシャーは大変だと存じます。精神面も含めて体調を十分管理されますように。
- ・外出できず、家族にも会えないので、少しでもいいので時々話しかけていただければ嬉しいです。
- ・発熱したとき、適切に入院させていただきありがとうございます。
- ・大変お世話になりましてありがとうございます。私には何もできません。感謝の気持ちでいっぱいです。これからもご迷惑をお掛けすると思いますが、よろしく願い申し上げます。
- ・今まで通り、今後ともよろしく願いします。
- ・コロナウイルスのなか大変お世話になりありがとうございます。
- ・本能職員、皆様大変でしょうがよろしく願いします。
- ・貴施設のご職員様、スタッフ様、全員の皆様のご健康を心からお祈りし、一日も早くこの感染症が終息するよう願っております。無理をなされずに身体を大切になさってください。心より厚く御礼申し上げます。
- ・車椅子の生活では姿勢の傾きが見られる。それは、毎回施設へ行くたびに、その事はよくわかっている

るのですが、私はベッドに寝かせてくださったらなと思っていましたら、その後寝かせてもらっているとのことで良かったと思っています。(本人はこれでええのやと言っていました)が私はその度に姿勢をととのえてなおしておりました。お願いします。

- ・何時もご親切にさせていただいてありがとうございます。入所させていただいて早 10 カ月になります。面会と電話で数回会いました。この頃は機嫌よくしているようですが、皆様のおかげです。私は未だに部屋も知りませんし、係の方に会った事も名前も知りません。さびしいです。今後ともよろしく願いいたします。
- ・現状通り手厚い介護をしていただき、ありがたく感じております。母に直接会えないことのみ仕方ないと思っております。
- ・家の問題で早く確認(本人)したい事があり、大変困っております。本人に会わない限り前進しない案件なのでご配慮いただきたいと思っております。
- ・先日、電話で久しぶりに声を聞かせてもらいました。ありがとうございます。
- ・Zoom 面会の手続きを始めたいのですが、方法をご案内ください。忘れてしまったので、すみません、もう一度お願いします。
- ・今まで家では散歩(近く)をしておりました。今は外に出られませんので 4 階のフロアで散歩をしていただきたいのですが(お忙しいと思いますが) よろしく願いいたします。
- ・設問の②、③、④はまだ入所したばかりなのでハッキリとわかりませんので何も丸をしませんでした。
- ・担当の職員さんはすごく親切な対応でした。
- ・職員の皆様のご健康をお祈りしております。母も常々、本能への感謝を口にしておりました。私共、家族の期待と感謝をモチベーションとして何卒この難局を乗り切っていただきますようお願い申し上げます。追伸、引き続き母の体調(肺)の見守り、よろしく願いいたします。
- ・本当に良くしていただき感謝しております。教えてほしいのですが、10 分間の面接で何を話すかわからず孫に「はあ」か「うん」しか言えないと言われ、先日紙に書きましたが良い方法がありましたら教えてください。
- ・いつも母親のお世話ありがとうございます。職員さんの母親への介護、ただただ感謝しかありません。看取りになり職員さんの負担が増えた事、申し訳ありません。職員さんのおかげで母も頑張ることができていると思っております。
- ・いつも御親切にお世話になりありがたいと思っています。こちらも 80 歳を超え、コロナに感染して迷惑をかけないように日々気をつけています。3 月には 104 才となります。親族一の長寿で皆に言ってみてびっくりしてくれると楽しんでます。100 才で入所させていただきました。母は会いに行っても安らかな笑顔を見せてくれ、皆様がやさしく介護してくださっているおかげと感謝いたしております。これからもどうぞよろしく願い申し上げます。日用、消耗品、届ける時期かと思っております。急ぎの時は連絡ください。
- ・面会もなかなかできないのでお忙しいでしょうが、ホームでの様子・近状等、書面 or 電話でお知らせいただければと思います。電話がかかってこないのは元気にしている事と思っております。
- ・感染防止で面会は長らく途絶えておりますが父が望むもの、スタッフの皆様が必要と思われるものがあれば持参いたしますので、お気軽にご連絡ください。よろしく願いいたします。
- ・この難しい局面で日々変わりなく過ごせる環境を整えてくださっているスタッフのみなさまにいつも感謝しております。ありがとうございます。1 年を超え、まだ終息について方向性もないなか、体調にご留意されるのは本当に大変かと存じます。どうぞご自愛くださいますように。これからもよろしく

お願いいたします。

- ・休日だけでも、10分でも駐車スペースがあればありがたい。(コロナ明けでの話です)

といったご意見をいただきました。今後も、ご入居様様が安全で安心した生活が送れるよう職員一同努力させていただきます。

**アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。**