

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 河本 歩美
 (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:48通 (回答率 53.3%)

2 職員の電話でのご連絡やご報告の対応について

丁寧に対応できている	44
普通	3
もう少し丁寧にしてほしい	0
丁寧ではない	0
未回答	1

丁寧に対応できている、普通というご回答をほとんどの方よりいただいています。今後も、電話を含め全ての方に対して「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 個人情報の管理とプライバシーの配慮がないと思うことはあるか

ある	0
ない	46
未回答	2

ないというご回答をほとんどの方よりいただいています。施設では研修として定期的に『個人情報保護』、『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。

4 ケアプラン、栄養ケア計画書、個別機能訓練計画書にご本人・ご家族の意向は反映されているか

反映されている	43
反映されていない	1
その他	2
未回答	2

反映されているというご回答が大半を占めましたが、

- ・ときどき感想がずれている。
- ・本人と面会できていないので不明。

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するとともに、各計画書をもとに支援が行われているか確認していきます。

5 新型コロナウイルス感染症予防や対策について

- ・終息の見えないコロナ禍の中、職員様、現場スタッフの方々には感染対策に努めていただきありがとうございます。外出や面会のできない分、建物内や屋上の散歩や外の空気が少しでも感じられるようにしていただければ幸いです。
- ・対策について充分対応されていると思います。
- ・日頃の予防対策ありがとうございます。高齢者には厳しい毎日ですが、早く通常の日常が戻ってくる事を願っています。
- ・よく感染予防対策をこうじていただき、ありがとうございます。大変なご苦勞をおかけ致しました。私共には感謝の一言しか有りません。
- ・充分であります。
- ・本能様にお世話になっている以上、対策を考えておられると思いますのでよろしくお願ひいたします。
- ・今のままで充分です。
- ・感染症対策も大切ですが、面会もリモートも出来ないのは非常に残念です。窓やベランダ越しでも顔をみられるようにできないでしょうか？
- ・職員の皆様もご心勞が絶えず、気の休まる暇がないことと存じます。どうかご自愛の程お願ひ申し上げます。この状況が一日も早く解消されるように願っております。
- ・電話で声だけでも聞けたら嬉しかったです。(希望です。)
- ・大勢の方が生活する中で感染が広がることもなく、終息できたことは皆様が頑張っておっしゃっているおかげと思っています。そして面会、ZOOMを再開していただき、大変うれしく思っています。今は父の手を握ってあげる事はできませんが、少しでも面会やZOOMをして頂ける現状が続きますように願っています。
- ・本人は一人暮らしの気ままな暮らしの性格で時々きつい言葉が出ますが、面会行くところは安全で心配ないから、あなたの方が気を付けてといつも言っていました。
- ・他施設ではクラスターが出ていたところもあるなか、頑張っておっしゃっていると思います。職員の皆様方ありがとうございます。
- ・新型コロナウイルス感染症の予防、特に陽性者が出た後の対応に、たいへん心を砕いて頂きありがとうございます。皆様のご健康を祈っています。
- ・目視できない、嗅覚を感じない、ウィルスのため、人の力では今以上の予防や対策は難しい状況だと思わず。本能様でも最大限の対策予防をいただいております。今後共よろしくお願ひ致します。
- ・少し改築が必要ですが、面会がガラス越しにできれば(声はインターホンで近づいて話ができるように雰囲気になるか)と思います。テレビでそういう施設を見たことがあります。今回のコロナが治っても、またぶり返したり、インフルエンザが流行っても対応が必要になるのではないのでしょうか。
- ・コロナ陽性の方が出た時は適切、迅速に対応して戴き、我々家族は何もすることが出来なかったが、安心してお世話になれて感謝しております。

多くのご意見、温かいお言葉ありがとうございます。

新型コロナウイルス感染症の感染の拡大と施設での感染者が出たこともあり、面会を中止せざるをえなくなり、ご入居者様、ご家族様には淋しい思いやご心配をおかけすることになり大変申し訳ございませんでした。現在は面会を再開させていただいておりますが、引き続き感染予防対策を行ってまいりますので、ご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

6 本能の暮らしで気になること、心配なことはあるかについて

特に気になることはある	35
気になること、心配なことがある。	12
未回答	1

- ・面会で直接顔を見られること、また、ふれ合える日が来ることを期待しています。
- ・認知症が進まないか？
- ・部屋で生活している状況が見られないのはやはり不安です。コロナ感染対策で仕方ない事とはわかっておりますが。
- ・日々、弱っていつているように思います。年のせいでは仕方ないのはわかりますが、本人の状態や介護の様子が電話で伝えられるだけなのがもどかしいです。
- ・仕方がない事なのですが、新型コロナウイルスが流行しだして約 2 年、本人の側で寄り添って話しかけることができない今、本人の認知機能が低下していく中で、自分の存在を理解できていないのではないかと気になっています。
- ・皆様に親切にしていると思っておりますが、部屋の様子とか気になりました。そして顔が見れないので少しさみしいですね。
- ・母の身の回りの気遣いができないのでとても心配です。
- ・疾患の関係で熱の続く日が多く、体調、食欲等気になる。
- ・大きな声を出したりしてご迷惑をお掛けしているらしいので。
- ・認知症の症状が進まないか心配しています。
- ・小さな青あざまで報告されているので、信頼して感謝しています。
- ・気になることはたくさんあります。朝から夜までの生活のリズムや心身の具合などゆっくり会話、部屋の様子など私共の勝手都合でキリなく思います。出来る限り、介護士の皆様に迷惑をかけることなく、本人が笑顔で過ごせることを願っております。本能の皆様には感謝しております。ありがとうございます。
- ・直接会って話ができないために、認知症が進まないかと思っています。

というご意見いただいております。

新型コロナウイルス感染症の感染予防のため、面会や外出などが制限され、生活の刺激の減少により、認知症の進行に対しての危惧のご意見をいただいております。規則正しい生活や定期的な声掛けなどを行い、ご入居者様の生活にメリハリができるようにしていきます。

また、ご入居者様に何かあれば小さなことでもご報告、ご相談させていただければと思います。

7 その他のご意見

- ・良い事も、悪い事も、特に悪い事は必ず知りたいと思っています。現在はそのようになっていると思うので、このままでお願いします。何かこちらで協力できる事があれば知らせて頂きたいと思っています。
- ・これからもよろしくお願いします。
- ・家にいた時と同じように座れば寝てしまう、時間がわからなくなって、夜中でも起きてしまうという昼夜逆転の日々が続いているようです。またそのせいかイライラする事も多いらしくご迷惑をおかけします。
- ・一カ月に一回は様子を聞かせてくださいますので、こちらでも安心していきます。とてもうれしいです。大変だと思っておりますが、どうぞよろしくお願い申し上げます。感謝。

- ・コロナ対策は大変だと思いますが、頑張ってください。
- ・家族との連携を深めていただくために、面会者に無料駐車券を配布するなどのご配慮があると嬉しいです。例えば、家族会の会費を活用する等とご検討いただけませんか？よろしくお祈いします。
- ・母が活着ているということに皆様に大変感謝してあります。ありがとうございます。
- ・日々、大変お世話になってあります。感謝申し上げます。
- ・いつも母がお世話になり、ありがたく思っています。職員様、スタッフの方々にお礼を申し上げます。いつもご丁寧に対応していただきありがとうございます。これからもよろしくお祈い申し上げます。皆様もお身体に気を付けなされますようご自愛くださいますように。
- ・コロナ禍の中でも何かあればすぐに電話を頂き、病院への対応をして頂いています。特に心配はしていません。ただ、ただ一日も早く直接会える日が来ることを願っています。
- ・本能施設の開所時からデイの利用、入所と長年に渡り、お世話になり本当にありがたく感謝しかありません。初期のときから思えば職員様も少なく、大変ご苦勞な事と存じます。今後とも相変わりがせず、よろしくお祈い申し上げます。
- ・父の終末期、日々意識が遠のき、ものを口にするのでできない父に、毎朝声を掛け、苦勞して食事を摂らせ、体を清潔に懇切丁寧に介護くださいました。退院後 10 日を超えて、皆さまの心温まる見守りの中で過ごすことができ、最後の時まで親身に寄り添い看取って下さいました。家族、みんな心から感謝し、貴施設の対応に感服してあります。ありがとうございます。
- ・長期のコロナ対策で認知の進んでいる親とこれだけ長く会えないのは納得しかねます。3 回予防接種終了、入館前のテストが陰性であれば、時間、回数制限はしても直接身近で会えるように組織するべきだと思います。ビニールカーテンを挟んでなど認知が進んでいる人には混乱するだけです。
- ・月に一度、食欲など体調のご連絡いただいております、安心してあります。今後ともどうぞお祈いいたします。
- ・毎日楽しく暮らさせてもらっている様で大変感謝してあります。ありがとうございます。面会につきましては、本人が必要な時に知らせていただければ行かせていただきますのでご連絡ください。これからも宜しくお祈いいたします。
- ・いつもありがとうございます。
- ・コロナ禍で外出は無理だと思いますが、少しでも外気に触れることができればと思います。ベランダで日光浴とか部屋の窓を開けるとか可能でしたらお祈いしたいです。
- ・コロナ禍の中、入居者のために日々ご尽力いただき、ありがとうございます。おかげさまで、変わらず元気に過ごしているようで、安心してあります。ですが…単調な生活（コロナ禍で）が続いている事が少し気がかりであります（年齢の事もありますが…）
- ・良くしていただいております。ありがとうございます。
- ・コロナ禍でスタッフの方々の気苦勞ははかり知れないほどだったと存じます。このまま収まってほしいですね。
- ・前回、面会の際はビニールカーテンが理解できない為か、本人から「もういい」と言った言葉が辛く、手を握ることもできない状態で、面会をさせていただいても、本人が喜んでくれるかどうか不安です。
- ・昔から人との付き合いがうまくないようです。魚釣りの話などよく話をしてくれました。

多くのご意見、温かいお言葉ありがとうございます。

面会につきましてはご入居者様、ご家族様にご不便をおかけしており、大変申し訳ございません。現在

もコロナウイルス感染症は蔓延しており、引き続き、ご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

今後も、ご入居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。