

# 2022 年度 運営推進会議

## アンケート集計結果

皆様にアンケートをお送りさせていただきました時よりも、現時点では新型コロナウイルスの感染者数も落ち着いてきており、まだまだ収束とはなりません、今まで開催を見合わせていたイベントなども少しずつ開催できるようになってきました。まだまだ油断は出来ませんが、ご利用いただいている皆様楽しんでいただけるようなデイサービスにして参ります。

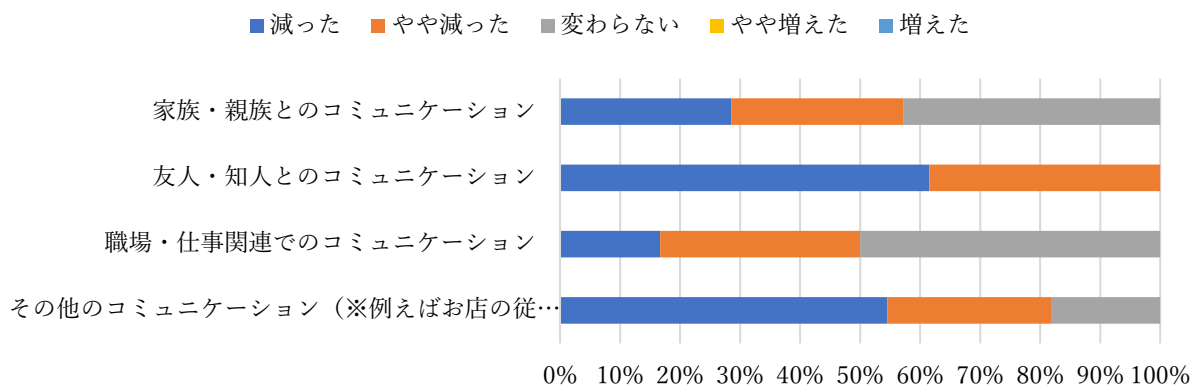
さて、今回は<コロナ禍でのコミュニケーションについて>を議題とし、アンケートを実施致しました。コロナ禍でのコミュニケーションは、コロナ前や発生直後と比較し、“減少～変わらない”というご意見が多くありましたが、対面以外にも色々なツールを使いコミュニケーションを取られている事、マスクを着用している中で心がけている事・気を付けている事は、私達も共通する部分だと再認識し、より一層心がけながらご利用者様の対応に努めていかなければと感じております。

ご多忙中、アンケートへのご記入、ご返送をいただき誠にありがとうございます。

今後もご利用者の皆様により良いサービスをご提供できるよう精進してまいります。

### <コロナ禍でのコミュニケーションについて>

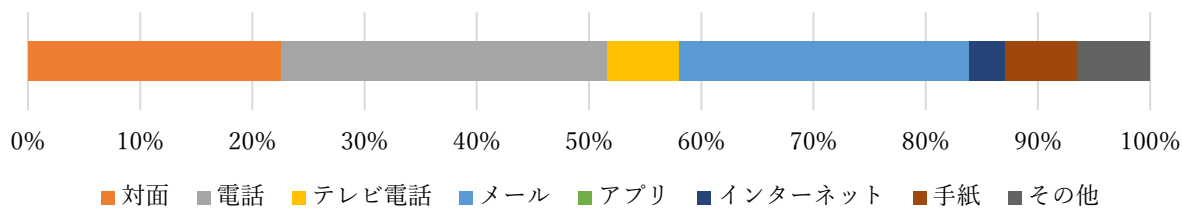
#### ■ コロナ禍でのコミュニケーション量の変化



・ 親族とはやや減ったが、家族間是不変わる。

## ■コミュニケーションの取り方

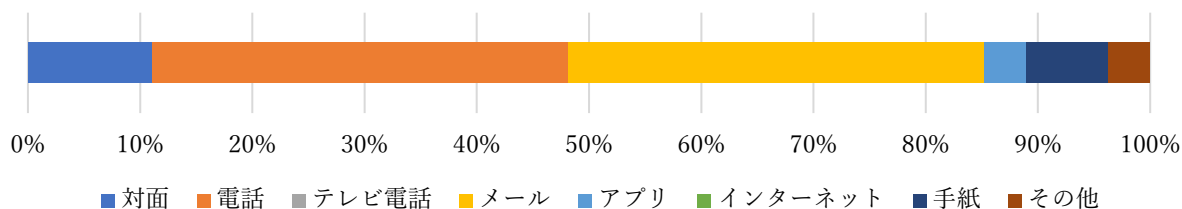
### 家族・親族



その他

- ・FAX
- ・LINE

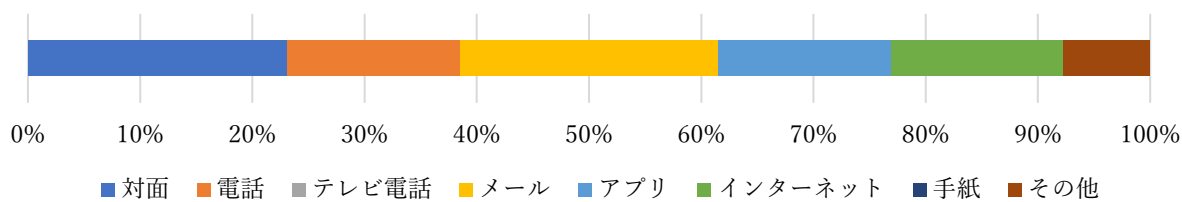
### 友人・知人



その他

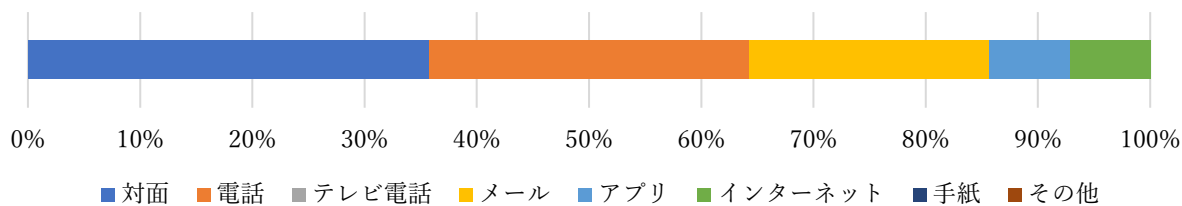
- ・LINE

### 職場・仕事関連



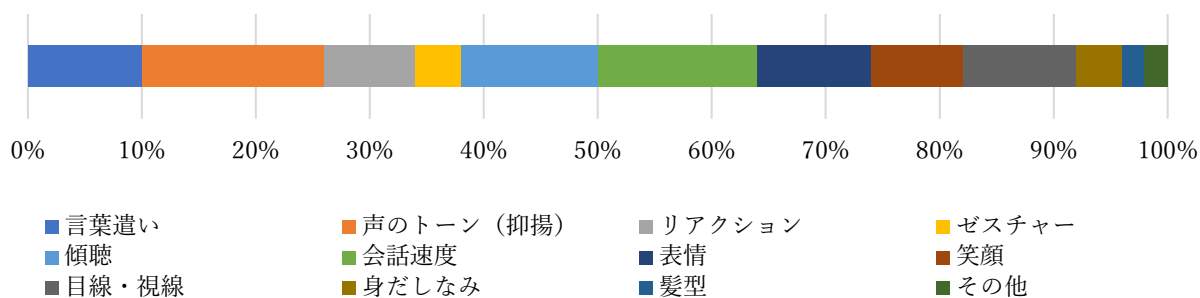
### その他

※例えばお店の従業員など



## ■マスク着用でのコミュニケーションを取る際に

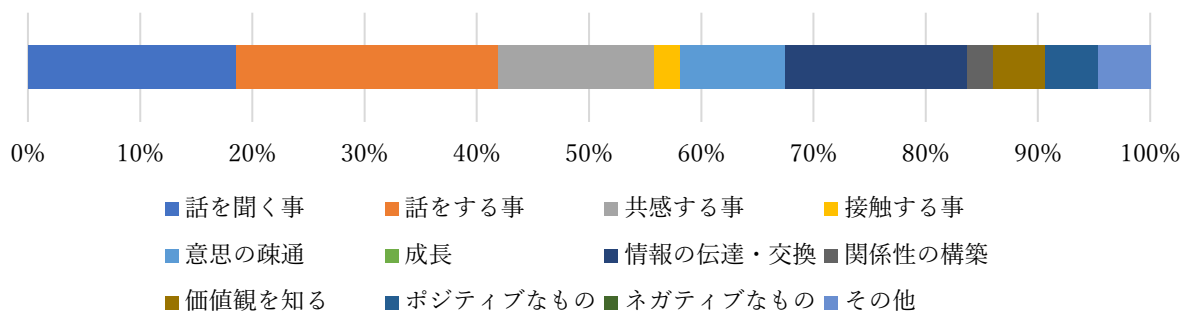
心掛けている事・気を付けている事



その他

- ・近付きすぎない。会議での窓開け。

## ■“コミュニケーション”とは、どういうものだと思いますか



その他

- ・双方向のもの 相手への伝達だけでなく、相手からの情報をいかに上手に（正確に）受け取るか
- ・相手を思いやる。

## <その他 ご意見ならびにご要望・ご助言>

### ■活動報告についてのご意見

- ・笑顔でゆっくり話を聞く。

・母は特養でお世話になっているのですが、今は窓越しでの面会になっています。こちらがマスクをしていると、あまり顔がわからないようで、少しの間マスクをはずして話をします。やはり顔の表情が見える方がいいようです。でもコロナがおさまるまでは仕方のない事ですね。

・丁寧な報告ありがとうございます。

・丁寧に記載していただきありがとうございます。

・コロナ禍、工夫をこらして、また感染の危険にさらされながらよくやっておられます。

・マスク着用で相手の表情がわかりづらいので、「目が物を言う」といいますが、笑顔で話し安心してもらうことが大切だと思います。

・毎月イベントがあり職員さんは大変だと思いますが、ご利用者様達にとってはたのしめるものばかりだと思います。

## ■ミスヒヤリ事故苦情報告についてのご意見

・どんなに注意を払っていてもミスやヒヤリは生じてしまうと思います。職員の方々の仕事振りには頭が下がります。ありがとうございます。ただ、事故の送迎の際の見落としは重大事故に繋がらず良かったと思いましたが、熱中症などにも繋がりますので、声掛け、人任せには充分気を付けていただきますようお願いいたします。(幼稚園の事故もありました)

・情報の共有とドライバーを含む同乗者の命を運んでいます。どうぞ、安全に。

・限られた人数でのご対応で大変だと思います。施設、利用者、利用者家族、ケアマネージャーで日々の変化を確認しながら「ホウレンソウ」を継続する事の大切さを改めて実感しました。

・「ミス・ヒヤリ・事故・苦情」を読むと、一時も気の抜けない、大変なお仕事だと頭が下がります。特に苦情の「写真を撮るから…」など、忍耐で胃が痛くなります。しかし、他の件も相手が普通を超えてしまった高齢者の事、やはり気が抜けませんね。お疲れ様です。皆様、健康に気を付け頑張ってください。

・たくさんの利用者の方をみなくてはいけない状態で、職員の方々も本当に大変だと思います。毎日お疲れ様です。コロナの影響でより気を使う事も増え、自身の感染にも注意をはらわなければならず、ご苦労様です。その中で事故など無いようにお願いします。

・まだコロナの感染者が多い中での介護は、職員の方々も大変ご苦労が多いと思いますが、テレビ等で幼稚園児が送迎バスの中で志望する事故など取り上げられています。送迎中も送迎後も事故が無くなるように改善策を実施して行ってください。

・一方通行の逆走は確かに交通事故につながるおそれのある事案ですが、道路事情によっては一方通行だとわかりづらい所もあるので、そういう所は職員やドライバー同士で情報を共有して行ったら良いのではないかと思います。

## ■その他（認知症対応型通所介護事業所についてのご意見）

・コロナ禍で職員の皆様は大変ご苦労されているかと思えます。皆様には感謝の気持ちしかありません。いつもお世話になり本当にありがとうございます。

・認知症対応は本当に大変だと思います。思いもかけない事が起こります。なかなか良い考えもなく悩ましい所ですね。

・大変な仕事に追われ、また、コロナ感染への気づかいの中お疲れ様です。通所より自宅へ戻られたご利用者様より、「デイに行けばゲームや入浴、そして楽しみの食事が出てくること」嬉しそうにお話されます。関係者皆様より感じられている利用者様…これからもガンバッテ！ください。

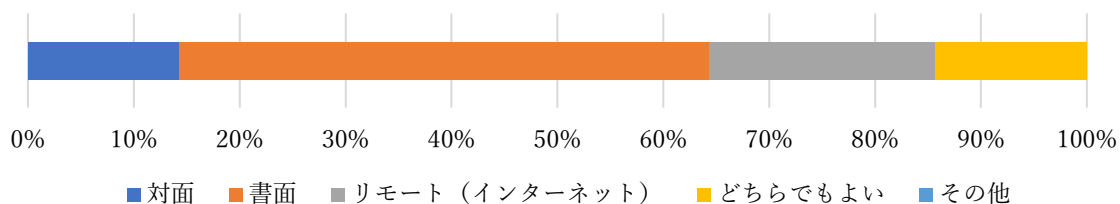
・利用者さんのペースで進めてしまう事が多い為、予定通りに出来ないことも多いと思えます。職員の方々が奮闘されている姿が目に見えます。

・コロナ禍の中、感染に気を付けながらご利用者様を楽しませるためにイベント等を考えたりと大変だとは思いますが、ご自身の体調にも気を付けて無理なさらずに頑張ってください。

・主人が大変お世話になりました、ありがとうございました。

## ■コロナ禍での運営推進会議の開催方法

コロナ禍での運営推進会議の開催方法



コロナ禍では書面やリモートでの開催を望むお声を多くいただきました。1日も早く収束する事を願いますが、来年度・新型コロナウイルスが収束していない場合に関しての開催について、参考にさせていただきたいと存じます。ありがとうございました。