

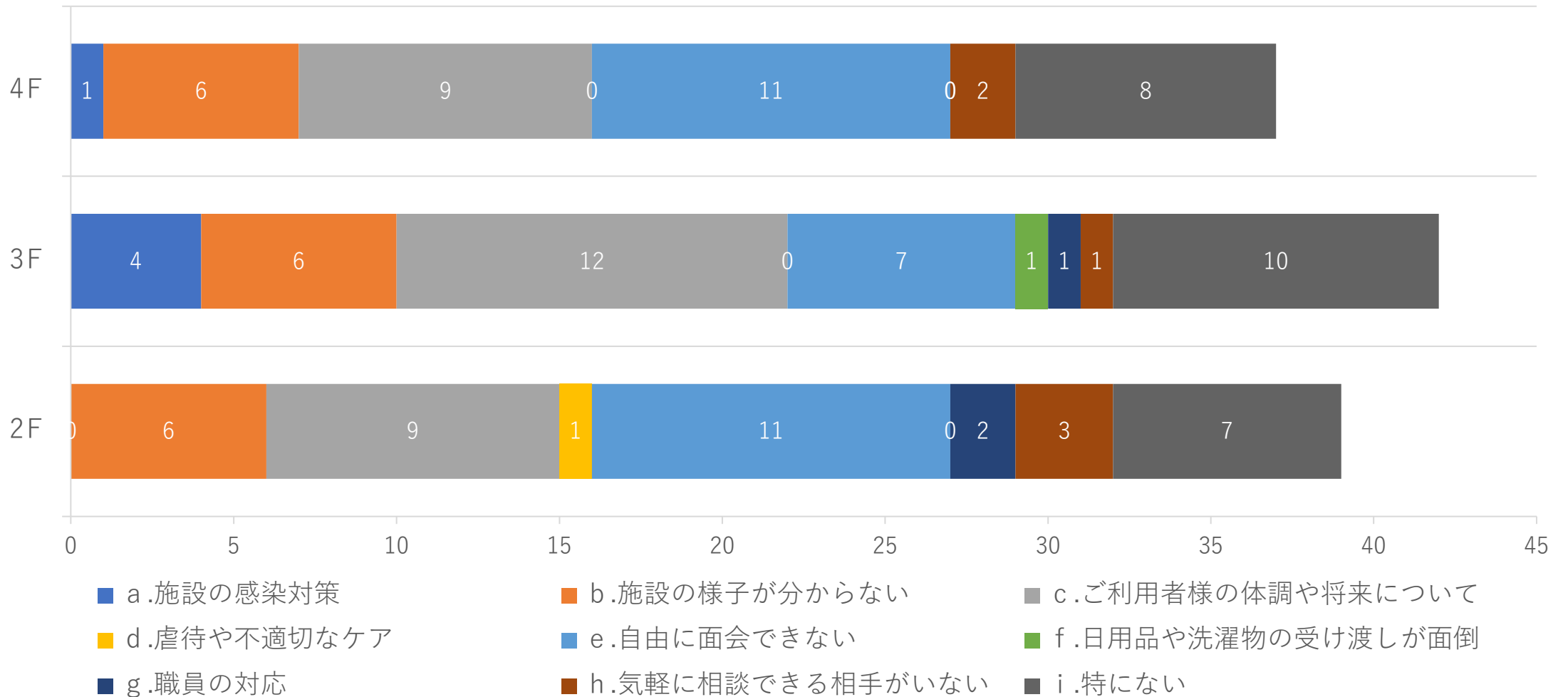
# 2022年度 サービス利用者 満足度調査

## (入所サービス)

調査期間 2022年7月

回収率 60.1%

# 1) 現在、当施設サービスをご利用頂いている上で心配事や不満等がありますか。

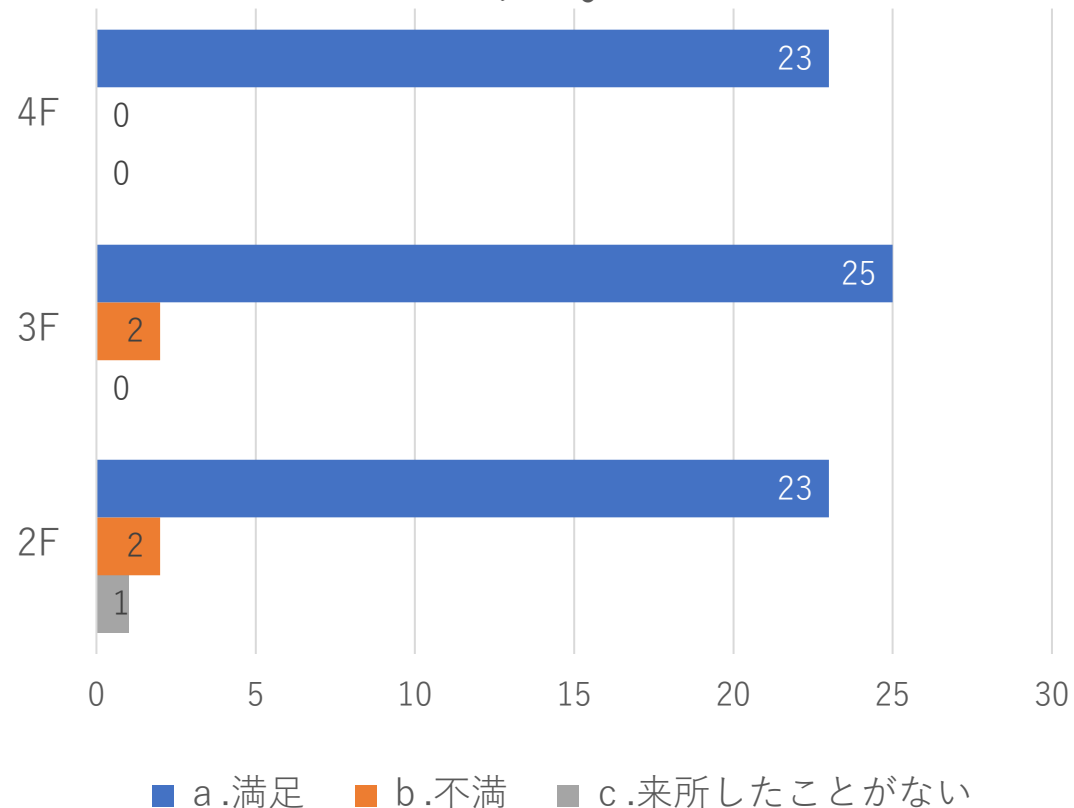


## i.その他<ご自由にお書きください>

- いつもお世話になっております。何かあればすぐにお電話頂いて対応して下さっている内容を説明して下さるので助かっています。
- いつもていねいに対応して頂いています。大変感謝しております。
- いつも大変お世話になっております。ありがとうございます。
- 短い文章で構わないので、3カ月から半年に一度、請求書などと一緒にケアー状況、本人の普段の様子や状態を、教えて頂けるとありがたいです。
- 職員があまり対応して頂く事がなかったとの事
- 面会の時職員の人から普段の生活の様子説明が欲しいです。(2F)
- 専門家におまかせする安心感が何よりです。個人で四六時中の目くばりは不可能でした。
- コロナ禍で施設の対応としては仕方がないこととは思っていますが、入所して月も浅く、施設での夫の様子が分からず、先の不安もあります。
- 質問をしないと説明が聞けない。面会日等に定期的に現状の様子を概略説明して頂くと安心出来ると思います。
- 将来の費用について
- コロナが落ち着かない限りしかたありません(3F)
- 制限された面会であっても続けて頂いている施設のご尽力には感謝しておりますが、このように長く（ワクチン導入後も）面会制限が続くとは思っていませんでした。是非、もう少し自由な面会に移行して頂きたいのですが…宜敷く。
- 入所している母との面会が、なかなか制約が多いため、父が落ち込んでいます。早くコロナがなくなると良いです。
- こちらが聞いてなかったのかもしれませんが、担当がこの方というのを知りたい。
- コロナ禍で面会や部屋の様子を見たり出来ないのではどのような生活状態なのか詳しくはわからない。外出時（コロナ接種）に耳をみたらアカが皮のようになって入口まで出ていた。何も持ってなかったので指で少し取り除いた。1か月後位に外出（診察）をした際、同じ状態だったので持参したピンセットで取り除いた。
- コロナで仕方がないとは思いますが、月一回しかない面会のうえふれあえないというのはとてもつらいです。(4F)

## 2) 職員についてお伺いします。

### － 1 面会、洗濯物や日用品の受け渡し等で来所された際の対応はいかがですか。

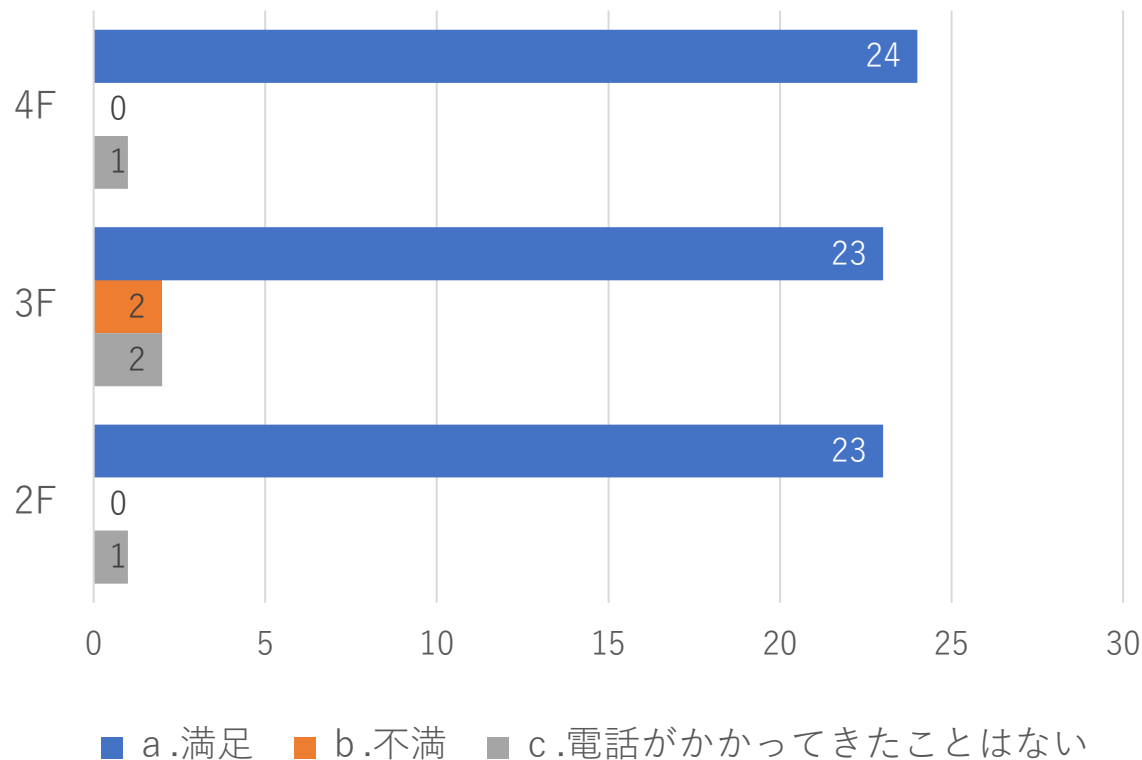


#### d.その他<ご自由にお書きください>

- 本人の希望で新しい衣類を差し入れた場合、積極的に着させてほしい。洗濯物で判断。
- 看護師（受け渡しをしにいらした）によっては、母の様子についてのこちらの質問に詳しく話して下さい、母の日常が伺えて有難いです。これからもお仕事に支障のない範囲で対応して頂けますよう、よろしくお願いします。
- 面会時間が短いです10分位では。20分位ほしいです。椅子の距離が離れすぎなのでお話が出来ないです。（2F）
- 但し時々不満、やや満足です。
- これはダメとか、対策のアドバイスもなく、一方的に言われる。理由／対応の仕方を説明してください。特に下着、衣類の時、入替えの場合に多い。苦勞して準備するので親切に説明して頂きたい。
- 私の都合の良い時間にお伺いしても、皆忙しい時間にかかわらず親切に対応して頂いて感謝します(3F)
- 面会時の施設のご対応については、満足しております。
- 室着が上手くフィットしていますでしょうか？不足しているものはないでしょうか？かっかが分からないため、不安です。
- まだお世話になったばかりで良いと思います。
- 職員さんによっては、ひと言でも母の様子を伝えてくれるのがうれしい。(4F)

## 2) 職員についてお伺いします。

－ 2 事故が起きた時や体調が悪い時など、お電話をすることがございます。対応はいかがですか。

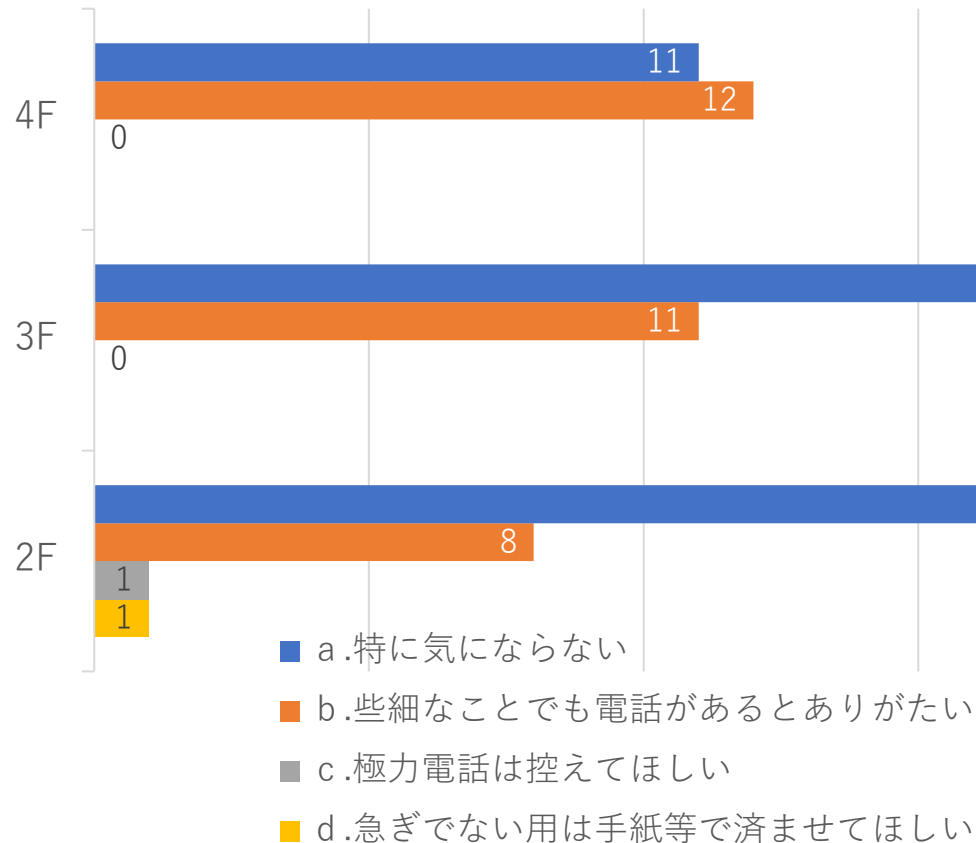


### d, その他<ご自由にお書き下さい>

- 病院の受診の連絡の際、どういう状況でどういう経緯でという説明が少なく不安に感じた。電話対応した看護師によって、説明が違うこともあり、情報共有出来ていないのかな？と思うことがあった。
- もう少し早く連絡が欲しかった（何にしても）
- これまでどおり、よろしくお願いします。(2F)
- 経過の報告がない
- 体調が悪い、検査をして、後日連絡しますとあっても、お忙しいのは承知してますが、こちらが聞かないと連絡がない。
- 事故や体調の変化の後の対応の後の様子を伝えていただきたいと思います。(翌日とか)こちらからお聴きすればよいのですが時間帯など考えているとお電話をお掛けそびれてしまいます。
- 先日母がコロナ陽性となった時も、すぐに適切な対応をして頂いたお陰で、熱も下がり、元気に過ごしていると聞き、大変嬉しく思います。(3F)
- 電話を頂くと却って安心致しますので、宜敷く。(4F)

## 2) 職員についてお伺いします。

- 2 事故が起きた時や体調が悪い時など、お電話をすることがございます。対応はいかがですか。



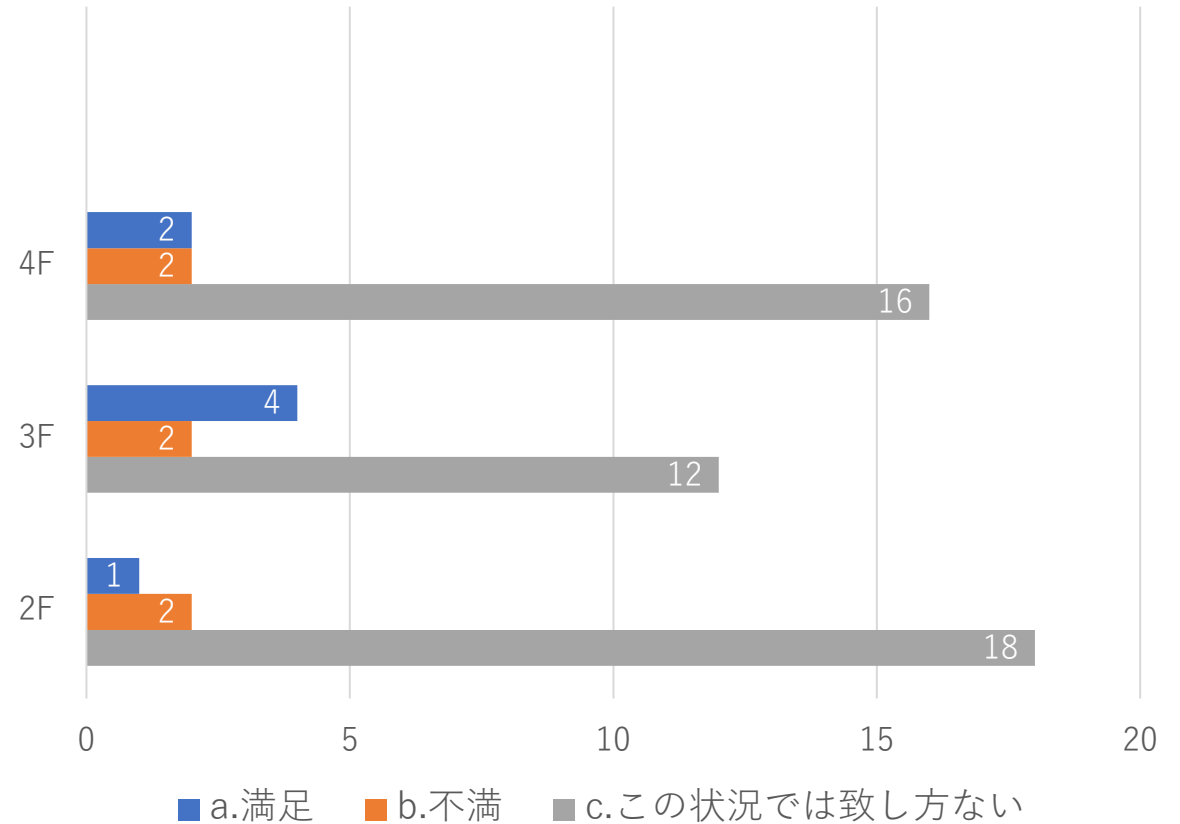
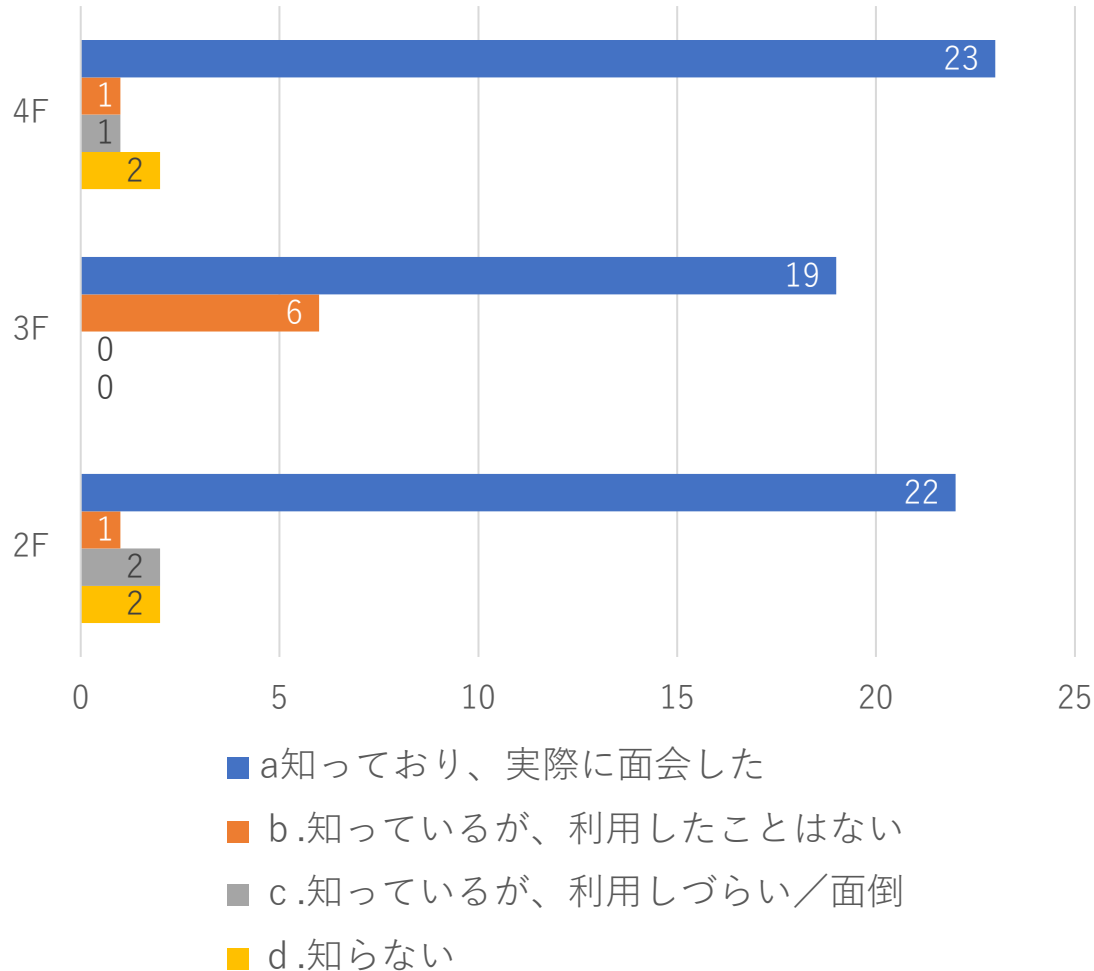
### d. その他<ご自由にお書き下さい>

- もちろん重要なことはいつでも架電お願いします。(2F)
- ご都合の良い方をお願い致します。
- 多忙で大勢の人の世話をするだけでも大変なのに、この2年半コロナで本当に気を使われているので、施設内の事以外は気を使わなくてそちら第一でよろしくお願い致します。(3F)
- 今まで通りでよい(4F)

### 3) 当施設では予約面会を実施しております。

ご存じでしょうか。

－ 1 予約面会をご利用された方にお聞きします。面会をされた感想はいかがでしたか。

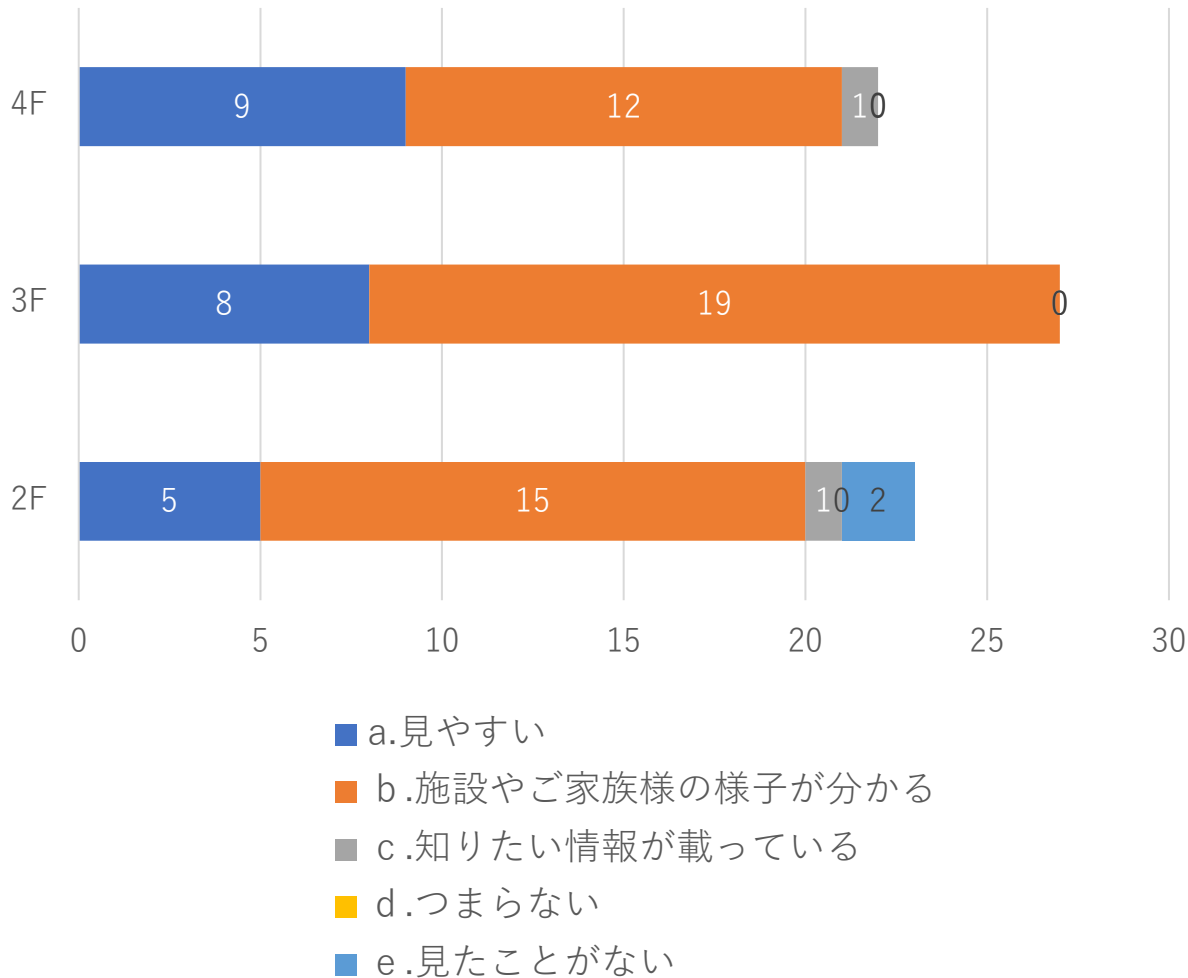


### 3)-1 d.その他<ご自由にお書きください>

- 4回のワクチンとマスクを前提にすればもっと自由に面会できるのでは？
- 土日も面会をやってほしい。平日は仕事で、仕事を休んでまではなかなか面会には行けない家族がいるため
- 最近復活したことを知りました。看護師の方と母の体調と確かめるところから利用したいと考えています。
- 近くで会いたがるのでかえって会わない方が良いのでは？と思ってしまう。本人おこり出したりイライラしたり、精神的に良くないかと思ったりする。
- 先日初めて面会させて頂きました。父との距離が遠すぎて、会話がままならず、残念でした。受け付け前のホールで周囲の人達が気になり、大きな声を出しての会話でしたし、大した内容は話せませんでした。(2F)
- 出来れば面会時間を15分にして頂きたい。
- この大変な状況の中、たとえ10分でも、親の姿が見られただけでも有り難いと思います。
- 3m離れていると、声が聞き取りにくい時があるのが残念に思いますが、10分間の面会が終わった後に施設がとても優しく車椅子を押して行って下さる姿を見ると、安心して帰ることが出来、感謝しております。
- 出来れば静かな所で会話がしたいです。(3F)
- 現状(22.7末)では、面会出来るようにして頂いているだけでも感謝に値しますが、今後第7波が明けた以降も、老齢施設のみが面会制限が続くことが危惧されます。面会制限緩和に向けて、宜敷くお願いいたします。
- Webを利用した面会、例えばZoomとかTeamsとかが出来ると良いですね。+αの料金でPCを利用できるとか、でもよいです。
- 窓ごしに犬や孫とも会わせられるようご配慮いただき、ありがとうございます。
- (この状況では致し方ない)とは思いますが、会話が成立しない状態なので、距離を取っての面会は会っている実感が無い。ふれあいたい。
- コロナ禍なので仕方ないのですが、距離がありすぎて、会話にならないと思います。屋内式のワイヤレスインターホンを置くなど何か方法があれば良いかと思えます。
- 土・日・祭日に面会が出来ないので会社勤務の家族が会いに行くのは難しい。(15分間の為に1日休みを取るのは厳しい)
- 耳が遠いので、(コミュニケーションがとれない)伝わらない中、職員の方々の“通訳”がありがたかったです。
- ロビーにある販売機の飲み物をあげたいと思いました。喜ぶと思うので。
- お互いの声が聞こえないくらいさがない時があるので、静かな場所があれば良いと思います。(4F)



## 4) 渚だよりを2ヵ月に一度お送りしています。ご覧になった感想はいかがですか。

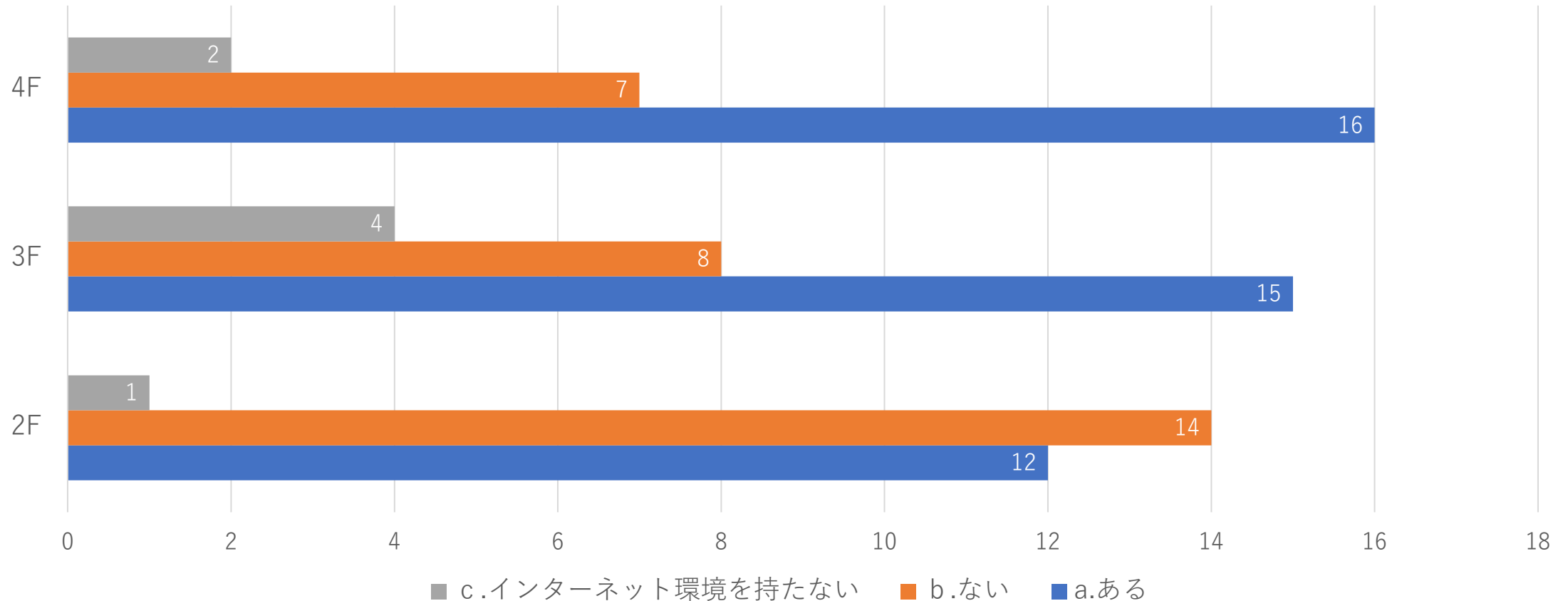


### f.その他<ご自由にお書きください>

- もっと写真をたくさん載せてほしい
- イベント中心の情報が多いように見受けられます。もう少し、利用者さんたちの日常の姿が伝えられると有難いです。
- 普通だと思います。(広報の方は大変だと思いますが)
- 字が小さいので見えづらいとの事(2F)
- 時々お世話になっている本人の写真に逢い、一安心
- 特定の記事ばかりでなく、各階の様子、近況報告を入れてくれると良いと思います。
- 身内の写真が笑顔で載っていると、楽しく過ごしているんだなと安心します。
- 特にナシ
- もう少し家族の写真があるとうれしいです。
- 面会があまりできない間本人の様子がもう少しわかるとありがたいです。電話で様子を伺うのもお手間を取らせてしまう気がするので。(3F)
- 自分の体調が悪いので元気になったら必ず読みますのですみません。
- 写真をもう少し大きくしてほしい
- 特になし
- 写真や文字をもう少し見やすいものにしてほしい(4F)

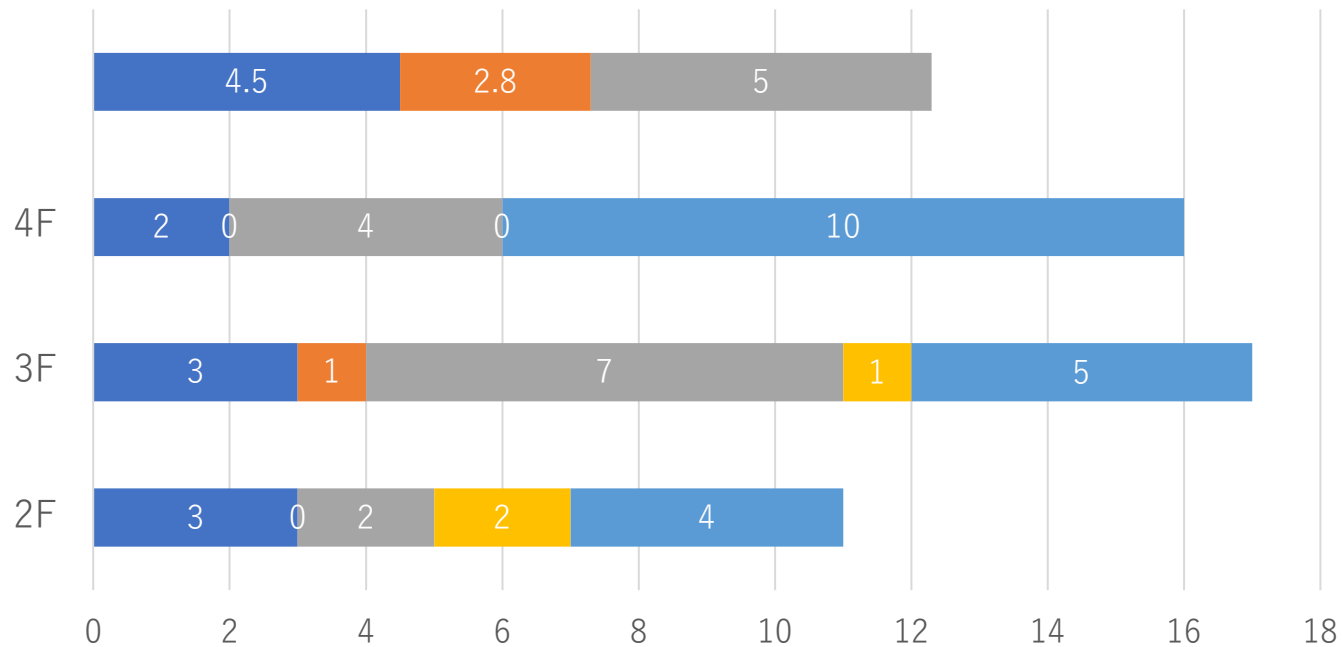
# 5) 当施設ではホームページを開設しております。(2022年よりリニューアル)

ご覧頂いた事はございますか。



# 5)で“ある”とお答えになった方にお聞きします。

－ 1 ご覧になった印象はいかがですか。



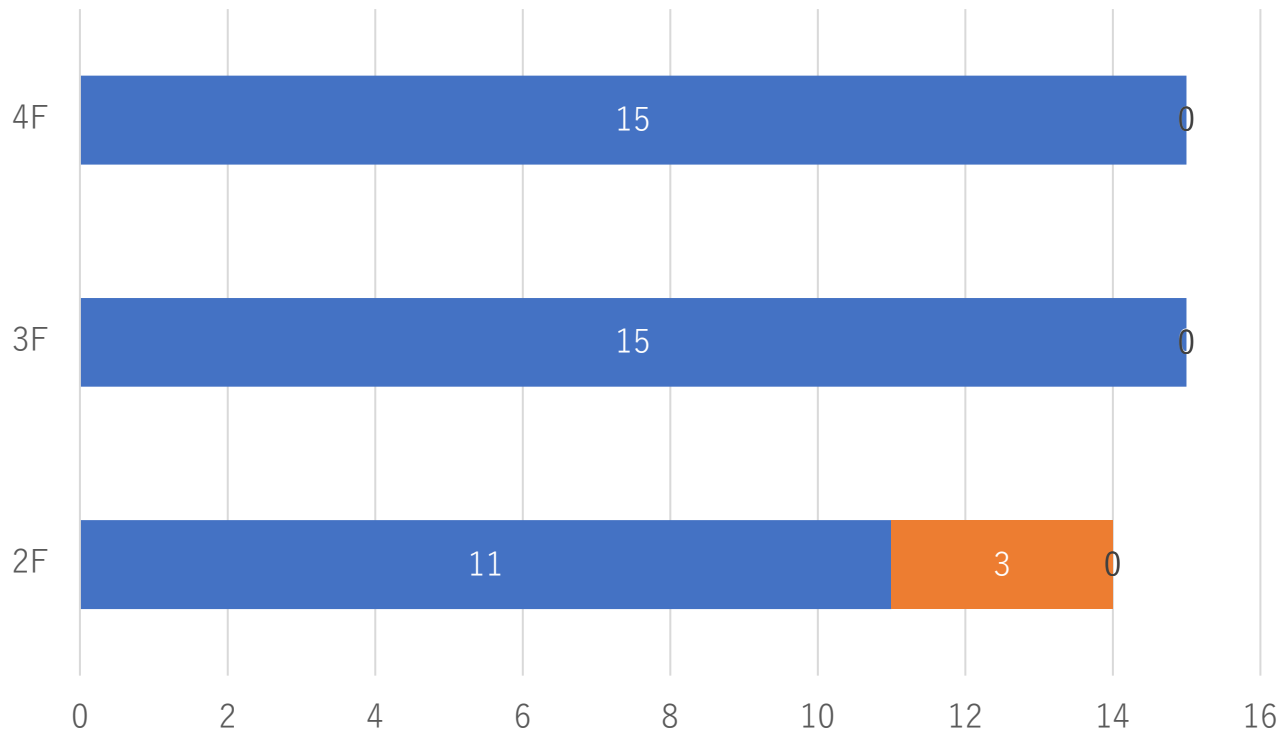
- a.見やすい
- b.みにくい
- c.必要な情報が載っている
- d.必要な情報が得られない (探せない)
- e.特に不満、意見はない

f.その他<ご自由にお書きください>

- 自分の見方が悪かったのか、情報が分かりづらく感じました。(2F)
- ショートメール式に便りをしてみようと思っております(3F)
- 良くメンテナンスされており、感謝です。(4F)

# 5)で“ある”とお答えになった方にお聞きします。

－ 2 ご覧になった目的を教えてください。

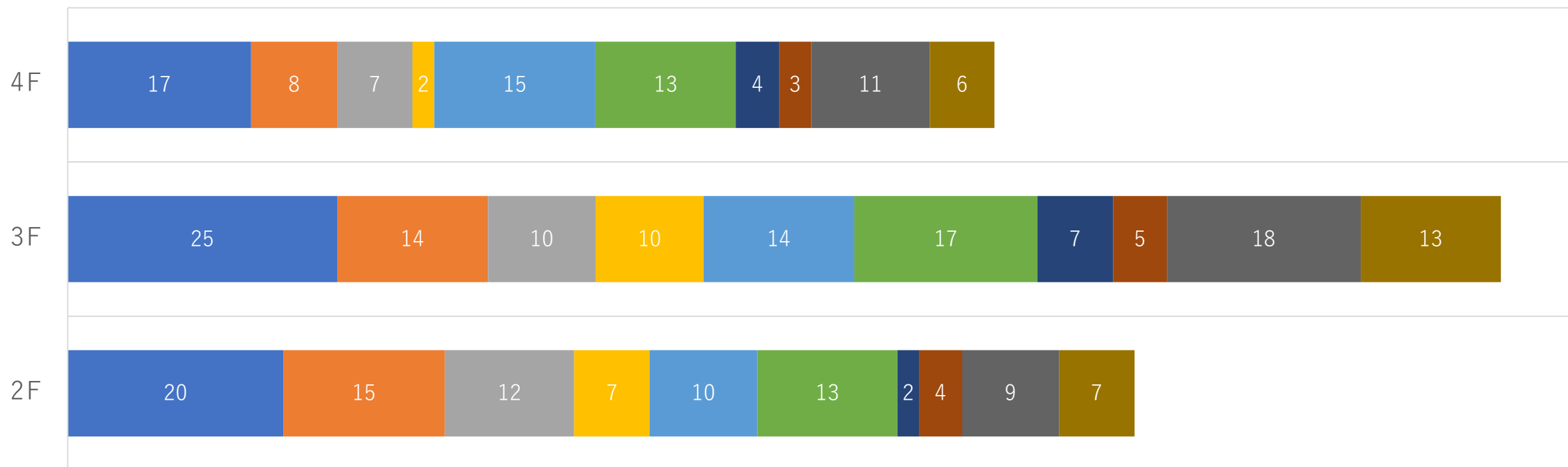


- a.施設からの情報を得るため
- b.行事・レクリエーションのページを見るため
- c.渚だよりをみるため
- d.なんとなく

## e.その他<ご自由にお書きください>

- 入所前
- 「お見舞いメール」も活用させて頂いております。取扱いしていただいている職員の方々に感謝します。(4F)

## 6) ふれあいの渚を利用して良かったところは何ですか。



■ a.安心して家族を託すことができる

■ b.心配事が減った

■ c.自由な時間が出来た

■ d.入所者様が元気になった

■ e.適切な介護ケアが提供されている

■ f.職員の対応が良い

■ g.利用者側の要望や苦情を聞いてくれる

■ h.サービス内容の説明を十分にしてくれる

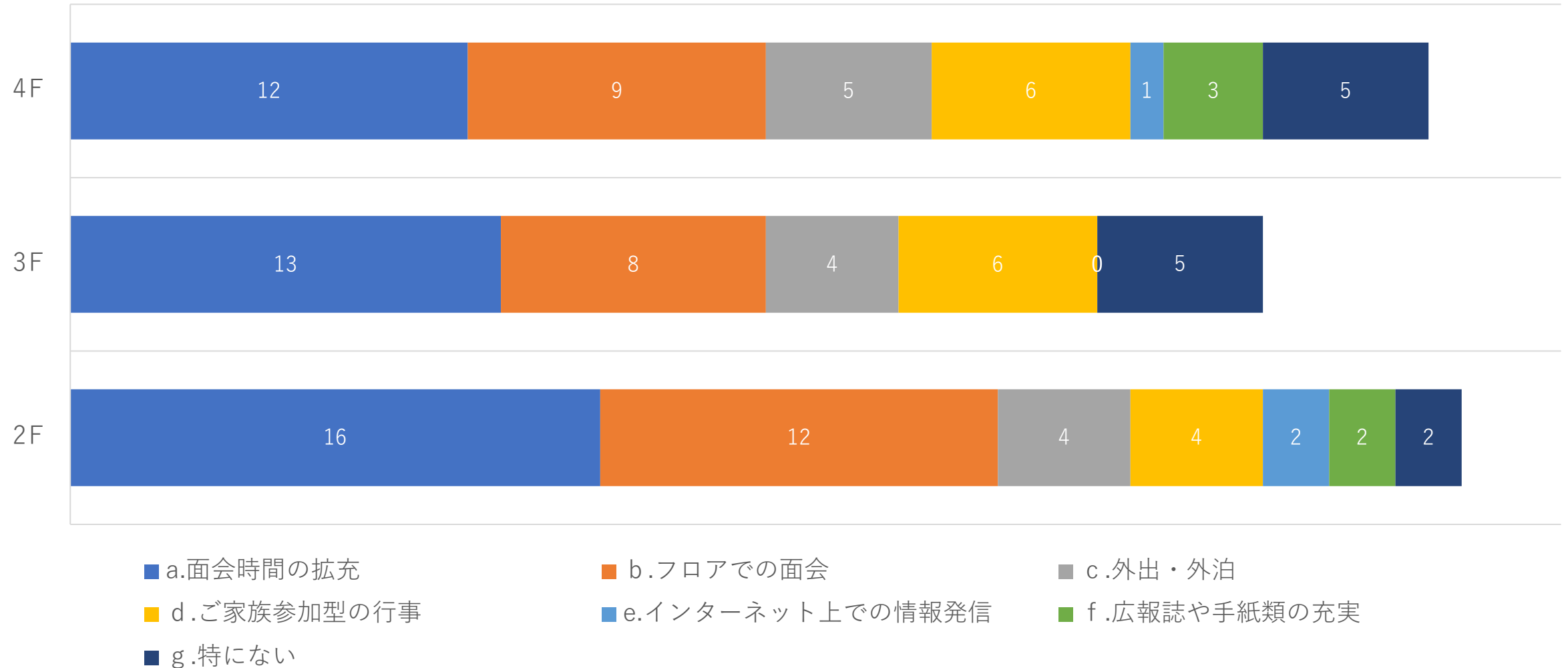
■ i.環境が良く居心地がよさそう

■ j.建物や設備の手入れが行き届いている

## 6) K.その他<ご意見があればご自由にお書きください>

- アンケートのとおりになってしまいますが、安心して母を預け託すことが出来、母への心配事がかなり減りました。職員の皆様ありがとうございます。
- いつもありがとうございます。大変感謝しています。
- 特にないそうです(2F)
- 兎に角個人では不可能なことをお願い出来ている
- いつもお世話頂きありがとうございます。ほとんどの面でありがたくおもってます。
- お世話になっております。宜しく願いいたします。
- なれてきたのか、以前より元気になった様子です。よろしく願います。本人は落ち着いた様です。
- 母が「ここにいると楽しい」と言っていたので、この施設に入所して良かったと思ってます。
- 一時期は不安になることもありましたが、今は落ち着いていて(父の死後の手続きなどでときに不穏になるようですが)スタッフの方々にもよくして頂いて本人共々、感謝しております。(3F)
- 一番有難いのは、困難な状況の中でも「面会」出来るような配慮を続けて頂いていることです。
- 面会に行ったり、診察などで外出した際、本人の状態が落ち着いていて表情も穏やかなので安心です。
- 本当に感謝しています。
- 家の近くなので行きやすい
- 質問への回答が適切
- ケガや体調を崩すことがあるので、その都度看護師の方からご連絡いただけて安心できます。いつも本当に感謝しております。ありがとうございます。(4F)

# 7) 今後、期待する施設サービスがあればお聞かせください。



## 7) h.その他<ご自由にお書きください>

- コロナの感染拡大下、まだ警戒を緩めることが出来ないとは重々承知しておりますが、体力、認知機能が衰えてゆく母と過ごす時間が限られていることに、ジレンマを感じます。僅かな時間でも、一緒にお茶を飲んだりして、本人にとって、少しでも充足感のあるひとときを重ねることができたら、と思います。
- いつも大変なお仕事をさせている皆様に感謝しております
- 日曜でも面会出来る(2F)
- 遠目でも一見したい。
- 当人の現状で介護度2が疑問に感じている。3くらいではないでしょうか。
- 新型コロナの第七波の流行が目前となった今「私達が」と言うより、入所している方々が楽しい日々を過ごせるよう願ってます。いつも大変な中ありがとうございます。
- コロナの中、とてもお世話になっていて、感謝しています。今後も母をどうぞ宜しくお願い致します。
- スタッフの皆様に「感謝」いたします。ありがとうございます。
- 面会が出来ない間、本人の様子を短い内容でも渚だよりと一緒に教えて頂けるとありがたいと思います。(お忙しいとは思いますが…)(3F)
- 7)
- 現在平日、1日4組ですが、3(テーブル)×3組(15′)=9組作るなどして、月2回等と面会頻度を拡充する等、緩和をお願いしたいのですが…。
- 永い間、入居室の状況がわからないままです、一度でも、入室の部屋の状況をみれる機会を作っていただければ有難いのですが…。
- コロナ禍では、面会の自由度は上げられないと思います。その中でも、現状でもありがたいのですが、窓越し面会アで、近くまで寄れるとか、Web面会で頻度を上げるとか、ご検討お願いします。
- 本人が穏やかで、少しでも楽しく生活できることも、望んでおります。今後ともよろしくお願い致します。(4F)