

令和4年度 利用者満足度調査

(面会)

- ・ 新型コロナウイルス感染症対策があり面会に行くことやラインの面会を申し込むことに躊躇してしまっています。早く普通に面会できるようになると良いと思っています。父の介護に対する対応とても助かりました。本当にありがとうございます。
- ・ コロナの感染で顔を見に行くことができなくて心配しています。早く会いに行けるようになれば嬉しいです。
- ・ 働いていると面会の条件が合わないので予約を取ることをあきらめています。あと何回母に会えるのだろうか…。高齢者には限られた日々なので可能な限り会いたいですし、会わせたい人達もおります。
- ・ リモート面会等でお手数おかけしますが孫達が顔だけでも見ることで満足しています。
- ・ **(回答) ご意見ありがとうございます。土日祝日の面会については日頃より多くのご希望をいただいておりますが、週末と祝日、年末年始等は職員がギリギリの人員体制となっており対応がむづかしいため、お断りさせていただいております。また、今年5月よりコロナは2類から5類へと変わると閣議決定されましたが、罹患した時に高熱を出したり、食欲が低下したり、呼吸器症状が重症化するリスクがあることは何ら変わりありません。社会は「with コロナ」へ舵を切っておりますが、病院や施設は大切な「命」を預かっているだけに容易に「with コロナ」へと舵を切れないということをご理解下さい。面会につきましては、感染状況を見ながら制限を緩和していきます。まずは週末と祝日、年末年始の面会を1日に一組でも実現していくつもりでございます。**

(手紙)

- ・ いつも大変お世話になっております。コロナ禍でなかなか面会もできずにいますが、毎月様子をお知らせいただき、何かあった場合ご連絡いただきありがとうございます。早く面会ができるといいと思っております。
- ・ コロナで面会ができずとても残念ですが、それは仕方のないことです。毎月の様子を記入して送って下さる手紙に色々とお書きいただき、とても嬉しく思います。お忙しい中での記入で大変だとは思いますが、できれば引き続きお願いしたいと思います。職員の皆様は体調管理とても大変だと思っておりますがよろしくお願いたします。
- ・ コロナで面会もままならない中、職員の方々には気を遣ってお仕事されて本当に感謝しています。「最近の様子をお知らせします」のお手紙が様子を知る何よりの手段で、有難くまた安心もしています。担当の職員さんには本当に感謝しています。このような中で母は穏やかに過ごせていると思います。色々とお迷惑かけることも多いと思いますが、何かあればご連絡いただくようよろしくお願いいたします。
- ・ いつもありがとうございます。「最近の様子」のお手紙をいただき安心はできるのですが、あまり文章が変わっていない時があるので大変だとは思いますが、面会もできないので、もう少し普段の様子が分かると嬉しいです。
- ・ コロナの影響で面会もままならず本人の状況をお手紙でお知らせいただけて助かっています。ありがとうございます。この状況が緩和される時がくれば本人はもちろんスタッフの方々ともコミュニケーションがとれればありがたく思います。これからもよろしくお願いいたします。
- ・ いつも丁寧な対応をして頂いてありがとうございます。お手紙等わかりやすく親族に伝えや

すく非常に助かります。これからもよろしくお願い致します。

- ・ **(回答) ご意見ありがとうございます。担当職員としては、面会できない分、少しでも皆様に安心していただけるよう日々様子を綴っておりますが、報告や連絡が中心となり、味気ない文章となってしまうかもしれません。大変申し訳ございませんでした。コロナ禍ではありますが、できるだけ苑内に行える季節の行事は行うようにし、写真を添えてお手紙するよう周知していきます。**

(要望)

- ・ 早く面会できるようにと願っています。今の一日のサイクルが分かると安心できます。
- ・ 父にテレビをと言われまして、すぐに用意しようと思えます。もう少し早くいってほしかったです。最初に言われた時に入れるべきと反省しております。ほしい物があつたらすぐ連絡下さい。
- ・ いつも大変お世話になっております。私たち家族に代わって看護して頂き感謝しております。評価が“わからない”と回答しましたが、全介助の為、全て任せてある為で評価が悪いという意味ではございませんので誤解なさないよう宜しくお願いします。引き続き宜しくお願いします。面会・リモート面会の予約が土・日・(祝)でもできるとありがたいです。
- ・ **(回答) ご意見ありがとうございます。テレビにつきましては誠に申し訳ございませんでした。ご家族様にご用意していただきたいものがある時や、ご家族様にご相談したいことがある時は、担当者から速やかに連絡させるようにいたします。また、ご家族様と連絡が行き違いになってしまった際にご迷惑をお掛けしないよう、担当者が不在であっても何の用件でご連絡させていただいたのか分からなくなるようなことがないよう職員間での連携を図ります。**

(コロナ関係)

- ・ コロナ第8波に突入し、高齢の感染者と死者が増加しているようです。なかなか終息が見通せない中、職員の皆様のご苦勞は絶えないと思えますが、引続き感染防止対策に留意していただき入所者の皆様が健やかに過ごせるような環境づくりをお願い申し上げます。
- ・ **(回答) ご意見ありがとうございます。コロナは感染症としての扱いが2類から5類になったとしても感染症としての脅威は何ら変わりありません。面会・外出・イベントなど社会情勢に合わせてところは「with コロナ」へとシフトしていきますが、基本的な感染症対策は引き続き徹底してまいります。そのため、もしかすると社会の動きと施設の動きにズレが生じるかもしれませんが、私どもが一番大切にしている入居されている皆様の「命」に危険を及ぼす恐れがある時は、「命」を守ることを何よりも優先させていただきます。**

(アンケートについて)

- ・ 当苑の日常生活を実際に目に触れていませんので、細かいところまで分かりません。よろしくお願いたします。
- ・ コロナの面会制限以後訪問できておらず、分からないことが多くなりました。十分な回答ができず申し訳ありません。
- ・ 今は会えないし中に入ることもできないので全てが分かりません。スタッフのことも見られないのに、この時期にこのアンケートは無意味だと思います。ただ、玄関にある事務室にいる女の人はいつも感じが悪いです。もう“だいぶ”いい対応をしてほしい。

- ・（回答）ご意見ありがとうございます。来苑時に不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。事務室は小鹿なでしこ苑の「顔」であることを再度周知してまいります。また、接遇マナーの向上を図るため職員研修を企画実施していきます。
- ・ 面会制限により生活の様子が分からないというご意見はもともとだと思います。しかし、コロナが2類から5類へと変わっても全ての制限を解除することは難しいと考えています。そこで、皆様の過ごす様子の「見える化」を図るためにも個人情報に配慮しながら広報誌の他、ブログ・インスタグラムなどのSNSも活用していこうと思います。

（感謝の言葉）

- ・ 大変満足しております。これからもよろしく願いいたします。
- ・ いつもありがとうございます。
- ・ 身の回りのこと、栄養のこと、医療的なこと、いつも丁寧に見ていただいてありがとうございました。全介助でしたので大変お世話になりました。最後の時まで見守ってくださり、本人も家族も感謝の気持ちで一杯です。穏やかに旅立つことができましたこと、小鹿なでしこ苑の皆さまのおかげです。ありがとうございました。
- ・ 細やかな配慮と過ごしやすい生活に大変満足しております。
- ・ コロナ禍で大変ご苦労されていると思います。職員の皆様もご自愛ください。いつもありがとうございます。よろしく願いいたします。
- ・ コロナで大変ですがよろしく願います。
- ・ いつもお世話になっております。今後もよろしく願いいたします。
- ・ 母の元気そうな様子を見て安心しました。これからも母のことよろしく願いいたします。
- ・ コロナ禍ですが、特養ではない他の施設の入居者に面会の機会があり、その玄関脇ホールで面会しました。その時、どこがどうとは言えないのですが、我が家はなでしこ苑に入れていただいて良かったなと感じました。ありがとうございます。これからもよろしく願い致します。
- ・ コロナ禍において小鹿なでしこ苑の皆様におかれましては日々のご苦労お気遣い大変感謝しております。母が穏やかに生活できているのも皆様のお陰と思っております。また、体調に変化があった時や、お気付きの点は連絡をいただけるのでこちらも安心しております。今後ともどうぞよろしく願いいたします。
- ・ 大変お世話になっております。日々のご対応、施設の方針等、大変満足しております。帰宅願望がある母、決して楽な患者ではないと思います。ご迷惑を掛けてることに申し訳なく、そして有難く思っています。スタッフの皆様にも心より感謝しています。これからも宜しく願い致します。
- ・ 新型コロナウイルス感染時には大変お世話になりました。適切なご対応に感謝しています。日常の食事摂取も安定しているとのことで安心してあります。引き続きよろしく願いいたします。
- ・ 良き見守りに感謝しています。今後もよろしく願い致します。
- ・ お世話になっております。日々の介護本当に有難うございます。本人にかわり感謝して大変満足しております。これからもよろしく願い致します。
- ・ けがをした時の医療機関への受診が遅くなったことはほんとうに残念でしたが、退院後の母を職員皆さんが献身的に介護して頂いたおかげで母も元気を取り戻し、入院前の体に近づくまでに回復出来たことにとっても感謝しております。ありがとうございました。今後いろいろな

ご迷惑をおかけするかと思いますが、よろしく願いいたします。

- ・ 大変お世話になっています。毎月、手紙や写真を送っていただきありがとうございます。手紙や写真で見る母親の笑顔に居心地よく生活できていることが感じられ安心しております。先月より父親もお世話になり、少し気難しいところがあるかと思いますが、今後ともよろしく願いいたします。
- ・ いつもお世話になりありがとうございます。大変なお仕事かと思いますが、家族に代わりよろしく願いいたします。
- ・ 支えて下さっている全ての職員様、いつもお世話になってます。本当にありがとうございます。最近の様子など知らせて下さるので、とても安心でき感謝しております。コロナ禍で本当に大変な中ですが、今後とも楽しい時間が過ごせますようよろしくお願い致します。職員の皆様もお疲れだと思いますがお身体に気を付けて下さい。いつも本当にありがとうございます。
- ・ 大変満足しています。今後ともよろしく願いします。
- ・ いつもお世話になります。コロナ禍の終息もなかなか見えない中、職員の皆様も大変だと思います。安心して利用させていただいているのも皆様の苦勞あつてのことだと思います。今までもこれからも安心して利用させていただきたいと思いますのでどうかよろしくお願いいたします。天候やコロナ禍の変化などいろいろなことがございますが体調等にもお気を付け下さい。
- ・ 大変お世話になっています。ありがとうございます。
- ・ **(回答)たくさんの感謝の言葉ありがとうございます。コロナの感染による隔離対応など通常業務の倍以上に神経と体力を消費するため、皆様の温かいお声掛けが何よりの励みになります。引き続き職員一同力を合わせて処遇の向上に努めてまいります。**

【おわりに】

- ・ 全般的には、当苑のサービスに対して、高い評価をいただくことができ、ご家族様にご理解いただけていることを感謝申し上げます。
しかし、厳しいご回答、ご意見をいただいていることも事実です。また、コロナ禍ということもあり、面会制限をしているため食事・入浴・排泄などの処遇関係や、苑内の清掃状況など見えないため「わからない」と回答せざるをえないことも事実です。見えない状況にあるからこそ、いかに皆様に安心していただけるかを考えてまいります。今後も、一人一人の入居者様、ご家族様の声に耳を傾け、より良いサービス提供、サービスの改善に努めてまいります。