

【問 17】何かご意見などございましたらお願いします。

(要望など)

- ・お願い①食事がゆっくりしか食べれなくて何かと迷惑をおかけします。②できるだけ他の入所者の方とコミュニケーションが取れるようにご配慮ください。居室はできるだけ明るい室でお願いします。
- ・面会時等、衣服の汚れがある時があり、できればきれいな衣服を着用してほしいと思います
- ・有料でいいので、受診介助依頼したい。
- ・大腿骨骨折以降一層お手数をおかけしていると思います。回復のためのリハビリ等よろしくお願いします。話をすることが好きな母なので皆さまとコミュニケーションが取れるようにお願いします。

(回答) ご意見ありがとうございます。面会時あるいは受診等の外出時の衣服については以前にもご指摘をいただいたことがあり、配慮が足りず大変申し訳ございません。入居者様の気持ちに寄り添い、衣食住、生活全般にわたって丁寧な援助を心がけてまいります。

受診の付添については、ご家族様に病状を知っていただく機会とも考えております。もしご負担な時はご相談ください。コミュニケーションや日常生活動作等の生活リハビリについては、職員一同常に心掛けております。ご家族様のご意見もいただければ入居者様も職員も励みになりますので、これからもよろしく申し上げます。

(面会)

- ・週末や休日に面会ができればよいのですが。
- ・思ったときに面会ができないのは少し残念に思いますがこの状況下において色々配慮いただいていると思います。連絡等もいただいていますので、安心してお任せできています。
- ・コロナ禍でなかなか入居者に会えない状況ですが、落ち着いたら顔を見に行きたいと思えます。お見舞いに行けない日々が約2年近くになります。早く行ってあげたいと思うのですが、リモート面会等で顔を見れるように近々予約しようと思えます。
- ・面会時の本人の穏やかな顔を見ますと、いつも安心します。
- ・コロナで大変な時に面会を受けていただき大変感謝しています。私たちだけでなく孫も会いたいと言っているのですが、若い人は仕事で大勢の人と接するので、もし感染を起こしたらと思い判断がわかりません。早くコロナが終息すればと願うばかりです。最近再びコロナの感染が増加してきているので私たちも気をつけていますが、なでしこ苑様もたいへんだと思います。くれぐれもお互いに無事であるように祈るばかりです。

(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多くのご希望をいただいておりますが、職員の対応がしきれないため、お断りさせていただいております。大変申し訳ございません。面会を制限させていただいていること、ほんとうに心苦しく思っておりますが、引き続き、ご理解とご協力をお願いいたします。

(手紙)

- ・担当職員から母の様子を報告していただきとてもうれしく思います。日常の業務で時間のない中、丁寧な報告書を作成していただき感謝しております。
- ・毎月同封されている「最近の様子」で母の状況を少しでも感じることができています。また写真が同封されている時は笑顔が見えていたりするので元気で過ごしていることに安心します。コロナで自由に会えないことに対して職員皆様が家族への配慮をしてくださることに感謝いたします。

**(回答) ご意見ありがとうございます。面会が制限されている中、入居者様の様子をお伝えする手段としてご理解いただき、苑としてもありがたく感じております。**

(コロナ関連)

- ・コロナでたいへんな中ありがとうございます。
- ・コロナ対策を適切に行ってください感謝しています。愛読書の中に「あなたには助ける力があるときに善を行うべき。相手にそうせずにはならない」とあります。看護介護の知識がある人でなければ助けられないのちがあります。今あなたには必要としている力があります。コロナ禍でお疲れのことと思いますが、どうぞお体に気を付けてください。
- ・コロナ禍の中毎日の介護本当にありがとうございます。感謝しております。今まで生活できてこられたのも職員の皆さまの支援のおかげです。
- ・感染防止対策等、職員の皆さまはたいへんご苦労されていると思いますが、引き続き父のことよろしく願いいたします。
- ・コロナ禍が想定より長く拡大している中、様々な制限のある状況でよく尽力されていると思います。他所ではクラスター等発生した場所などもあったようですが、なでしこ苑ではそのような不安もなく安心して利用できています。オンライン上ではありますが、面会の機会もありますし、何かあった際の連絡も細かくされていますので、状態もわかり信頼しております。これからは厳しい状況ですが、よろしく願いいたします。

**(回答) たくさんの励ましの言葉ありがとうございます。新型コロナウイルス感染症対策で面会禁止が続く中、大変ご心配をおかけしております。(結果的に、クラスターが発生してしまい、ご家族の皆さまにはたいへんご心労をおかけしてしまい誠に申し訳ありませんでした。)**

(アンケートについて)

- ・「わからない」の回答が多いのは、①入所から短期間のため様子がよくわかりませんので。②コロナのため面会、面談の制限があり、様子がわかりませんので。
- ・入居したのがコロナ禍の昨年3月なので、面会できたのも数回だけでアンケートの回答が「わからない」が多くなってしまいました。ただ母は全介助なので皆さまにご苦労をかけていると思います。食事一つとっても時間はかかるし注意が必要でたいへん手がかかります。これからもよろしく願います。
- ・コロナ禍で面会も難しいため、施設訪問もできずアンケートの回答に困りました。
- ・当苑の日常の生活にあまり触れていないので、わからないことが多いです。

**(回答) ご意見ありがとうございます。面会が制限、禁止されている中、ご家族の皆様には苑内の様子を肌で感じていただけない現状があり、アンケート内容も検討する必要も感じております。**

(感謝のことば)

- ・入院時の対応、また退院時にも私が行かなくても苑でしていただきありがとうございました。
- ・介護という大変なことをお願いして、本当に助かっています。私一人では到底無理なことです。帰宅願望があるとのこと。心配しております。上手になだめていただけたら幸いです。
- ・これからもこのまま母のことよろしく願いいたします。
- ・母の体調に合わせてご配慮いただいた対応にとても感謝しております。お声掛けなどもこまめにさせていただいているようで、いつもありがとうございます。
- ・小鹿なでしこ苑の職員の皆様方には本当に感謝しております。本当にありがとうございます。私の母も同じ気持ちだと思います。このコロナ禍のご時世の中、職員の皆様方も肉体的精神的にたいへんご苦勞されていると思いますが、ぜひこれからもよろしく願い申し上げます。
- ・未回答の設問についてもきちんと対応していただいていると思います。本人とのコミュニケーションが取りづらい中でいろいろ工夫していただき感謝しています。
- ・全てにおいて適切な対応ありがとうございます。
- ・身内が行き届かない分、大変よくしていただいていると思っています。

(回答) このほかにもたくさんの感謝のことばや励ましの言葉をいただきました。ありがとうございます。今後も一つ一つのご意見を大切に、皆様のご期待にこたえられるように努力してまいります。

【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。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。