

令和5年度 利用者満足度調査

(要望)

- ・ 御世話になっております。色々制約があり難しいとは思いますが、これから気候も徐々に暖かくなってくるので、少々外の空気も吸えるような散策ができると良いなと思っています。
- ・ 面会時間が午前中にもあったら最高です。PM14~PM16 は中途半端な時間ですので、せっかくの休日が台無しになりかねない。
- ・ いつも大変お世話になってます。週に一度ぐらいしか面会に行けないので、行った時に状態を教えてください。(スタッフさん忙しいのか? ふきんにいらっしゃらないので…)引き続きよろしくお願いいたします。
- ・ 現在の面会時間が午後からとなっておりますが、できれば午前にも面会できる時間を作っていただきたい。(遠方から来る親族なので)
- ・ 1月12日にも面会いたしましたが、父が必ず申す事があります。着る物をかってに持っていかれるとか、盗まれていると感じています。会う度に同じ事を言います。名前のふだを取っているとも言います。その辺のご配慮下さる様お願いします。
- ・ いつも母のお世話をいただきありがとうございます。コロナの影響がある中、面会ができるようになり、会話らしき事も満足には出来ませんが、やはり母と会えることは私達家族の楽しみです。ただ、以前のそちらからの報告では、施設内での母の状況等について記載があり、どのように世話しているのかが分かり安心していましたが、最近のお便りは事務的な文章のような気がして、もう少し面会では知りえない母の状況等について書いていただくと面会に行った時の確認や励みになりますので、お忙しいとは思いますがよろしくお願いいたします。
- ・ 大変お世話になっております。サ高住利用時に比べ、安心しておまかせできております。体重の変化や転倒時の報告などにより本人の状態を理解することができています。面会の制限も解除され、いつでも会いに行けるということにホッとしています。面会の際、本人と二人きりで数10分ゆったりと話せたり、おかしを食べたりしてみたいなあというのが今の希望です。リハビリの先生が不在となり残念ですが、せっかく本人が自分で歩く力をまだ持っているので機能訓練もよろしくお願いいたしますと思っています。
- ・ コロナ感染の心配も理解しておりますが、もう少し面会時間が長いと助かります。日々のお世話ありがとうございます。これからもよろしくお願いいたします。
- ・ 内部の様子は分からないことが多いですが、引続き過ごしやすい環境づくりをお願い致します。
- ・ これからも今までどおり母をよろしくお願いいたします。
- ・ 定期的に記入する保証人の名前と印かん記入などが、親族が少なくお願いできる方がいないため、少なくしてくれると助かります。
- ・ 足のむくみ心配しております。よろしくお願いいたします。

(回答)

- ・ **ご意見ありがとうございます。面会時間に対するご要望には、できるだけ応えたいとは思っていますが、健康管理、安全管理、対応する職員の状況などを考えると時間的には14時~16時と限定させていただけると助かります。**

- ・ また、現在面会時間を 15 分程度でお願いしておりますが、この時間制限については解除することを検討していますので、決定次第文書にてお知らせいたします。
- ・ 飲食については原則禁止としておりますが、お誕生日など面会時に一緒に飲食されたいと希望される方はご相談ください。
- ・ 入居者様の体調さえよろしければ、美容院、お墓参り、公園(散歩)、コンビニ(買物)など一緒に出掛けていただいても大丈夫です。ただし、外出中の飲食はご遠慮ください。

※いずれは面会中、外出中の飲食を制限しない方向で考えておりますが、今しばらくお待ちください。

(感謝の言葉)

- ・ 面会ができるようになり大変うれしく思います。今後とも宜しくお願い致します。
- ・ 貴施設入所までの迅速な手続き、入所後の対応など、本人の体調も良くなり感謝しております。少しでも体を動かすようフォローしていただければと思います。(前のグループホームでは全く対応してくれなかったので…)
- ・ お世話になってます。毎日ありがとうございます。何かあった時は早めに連絡していただき担当職員さんから最近の様子をお知らせしていただき、とても助かります。これからもよろしくお願い致します。
- ・ いつもありがとうございます。入居者及び家族へのきめ細かな対応に感謝しております。今後共よろしくお願い致します。
- ・ いつもお世話になりありがとうございます。これからもよろしく願いします。
- ・ 大変お世話になっております。いつも心温まる対応に感謝しています。今後とも宜しく願いいたします。
- ・ 入所して早 4 ヶ月近くになります。最初は心配で私も寝られない時もありましたが、本人も良い様子で顔の表情がとても良い顔をしており娘二人も安心しております。これからまだ長い長い時間お世話になりますので、今後も宜しくお願い致します。スタッフ様も良くお世話して下さり、感謝感謝です。大変な仕事ですが、誰一人、嫌な口のきき方をしない事には、いつも感心しております。本当にありがとうございます。
- ・ いつもお世話になりありがとうございます。今後ともよろしく願いします。
- ・ 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。本人も感謝していることでしょう。満足しています。これからもよろしくお願い致します。
- ・ いつも大変お世話になってます。月一回の外出も出来て本人や周りの人達も喜んでます。介護の職員の皆様には感謝しかないです。ありがとうございます。
- ・ 何事は栄養ケア、健康管理等、十分な計画を立てて頂きありがとうございます。職員様には大変感謝しております。引き続き宜しくお願い致します。
- ・ 食事介助に時間がかかるのにスプーンでの全介助にして頂きありがとうございます。食べる事が大好きな母でしたので、しゃべらなくても嬉しいと思います。
- ・ 家族での対応が不可能なことが多く大変助かっています。これからも宜しく願いします。
- ・ 昨年も骨折して職員皆様にはたいへんご心配、ご苦勞をおかけしました。職員皆様の献身的な看護・介護体調に合わせたリハビリ・食事の管理などをして頂いたことにより順調に回復することが出来ました。本当にありがとうございました。コロナも少し落ち着いたことにより、直接面会も出来るようにして頂きありがとうございました。母の顔を直接見て会話が出来るこ

とはとてもうれしいことでした。今年もより長く出来ることを願っています。職員の皆様も感染対策で大変だと思いますが、今年もよろしく願いいたします。

- ・ いつも大変お世話になっております。面会時には母の表情がとても穏やかで心身共に健康な毎日を過ごしていると娘一同心より感謝しております。今後共宜しくお願い致します。
- ・ 大変満足しています。よろしく願いします。
- ・ 家庭ではできない介護、施設では足りない家族とのふれあい。両方を満たすことはとても難しいことだと思っています。なので施設や職員の方々にはとても感謝しています。本人が心穏やかにすごせるのが一番だとは思いますが、本心はわかりません。色々と迷惑かけたり嫌な思いもさせてしまうかもしれませんが、今後も宜しく願いします。
- ・ いつも大変お世話になっております。先日の面会時にはご対応ありがとうございました。清潔感のある施設で手入れが行きとどいていることから職員様の日頃のご苦勞をうかがうことができました。またうかがいますので、よろしく願いいたします。
- ・ 面会に行った際、毎回職員の方たちが優しい声がけをして下さり感謝しております。
- ・ いつもありがとうございます。面会も受け入れて頂き華族とも感謝しております。毎月様子を知らせてくださる紙も安心して読ませて頂いております。まだまだ感染症対策はかかせない時節ですが、スタッフの皆様もご自愛してください。今後とも宜しくお願い致します。
- ・ 御世話になっております。なかなか面会に行けず申し訳ありません。今後も宜しくお願い致します。
- ・ 相談員さんをはじめ家族の意見や状況に耳を傾けて下さっていると感じています。介護職員さんも忙しい中大変かと思いますが、どうぞ今後共よろしくお願い致します。
- ・ 何かあった時とか変更する時にはご丁寧に連絡いただき感謝しています。いつもなでしこ苑に入居させていただき良かったと思っています。これからもよろしくお願い致します。
- ・ 「最近の様子のお知らせ」の手紙を頂き本人の様子を知る事ができ感謝致します。

(回答)

- ・ **たくさんの感謝の言葉ありがとうございます。社会的にマンパワーが不足しているにも関わらず、介護保険上課されることは増えおり、当苑の介護士も看護師も疲弊しています。そんな中、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、新たな人材の確保と離職防止に努めながら職員一同力を合わせて処遇の向上に努めてまいります。**

(その他)

- ・ 実際に見れない場面が設定されていて家族には分からない質問項目がいくつかあります。(⑥分からない)(想像で回答)いつも母のお世話ありがとうございます。生活に必要な備品(タオル、毛布、洗面、特に服など)足りないモノ、あった方がよいモノ、逆に設置してあっても必要ないモノ(季節替えも含めて)情報がほしいです。(本人認知で伝えられないため)今年も宜しくお願い致します。
- ・ 人は、人に会った時、大事な事は第一印象。絶対に大事。その大事な笑顔がない、人間としての人柄、話し方、言葉遣い、温かみを感じない看護師が居る。相手に違和感を与えない。

(回答)

- ・ ご意見ありがとうございます。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。皆様から頂いたご意見は、処遇委員会、運営会議などを通じて職員全員に伝え、注意を促しております。また、職員には、毎年年度初めにコンプライアンス研修を行っており、処遇、接遇に関する話もしておりますが、より力を入れてまいります。

【おわりに】

全般的に高評価をいただき大変感謝しております。

コロナ禍においては面会に関するご要望が多かったのですが、昨年8月から面会制限を大幅に緩和したことにより皆様のご希望に添うことができたのではないかと考えております。

しかし、まだ制限を緩和したに過ぎません。今回いただいた面会に関するご要望に対し、一日も早く応じることができるよう嘱託医、産業医とも相談してまいりますので、今しばらくお時間を頂けたら幸いです。また、本年は第三者評価を受審する予定でおります。どのような結果になるか分かりませんが、第三者による厳しい視点で評価していただき、改善すべきことを明確にすることがサービスの質の向上に繋がるであろうと考えております。第三者評価の結果につきましては、ホームページへ掲載していく予定です。