

令和5年1月
社会福祉法人晋栄福祉会
高山ちどり 短期入所生活介護
施設長 近藤 光

サービス満足度調査ご協力のお礼（短期入所生活介護）

平素は格別のご高配を賜り、謹んでお礼申し上げます。

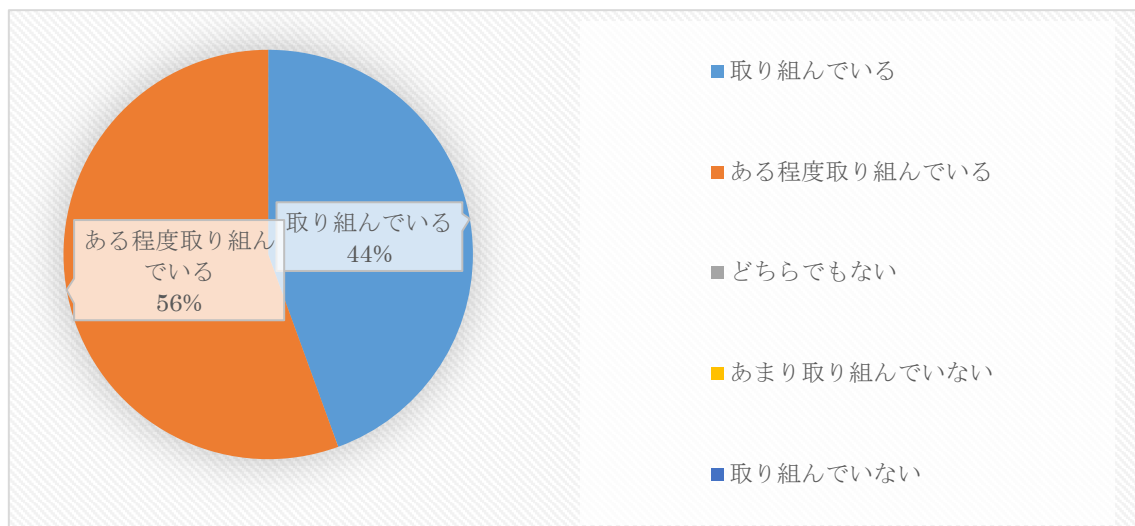
さて、先日はサービス満足度調査についてお答えいただきありがとうございました。皆様より頂いた貴重なご意見は、今後の運営において参考にさせていただきます。

今後もより一層のサービス向上に努めて参りますので、ご支援・ご協力の程お願い申し上げます。

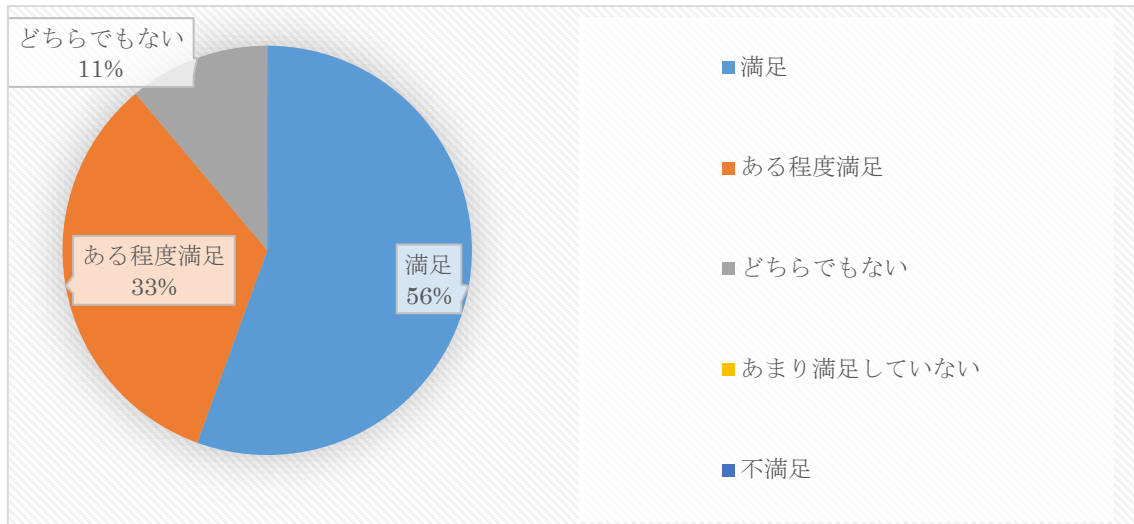
アンケート案内数・・・短期入所本館・別館：18件、回答者：9件（回答率：50%）

下記報告につきましては、家族様とご本人様の回答数を含みます

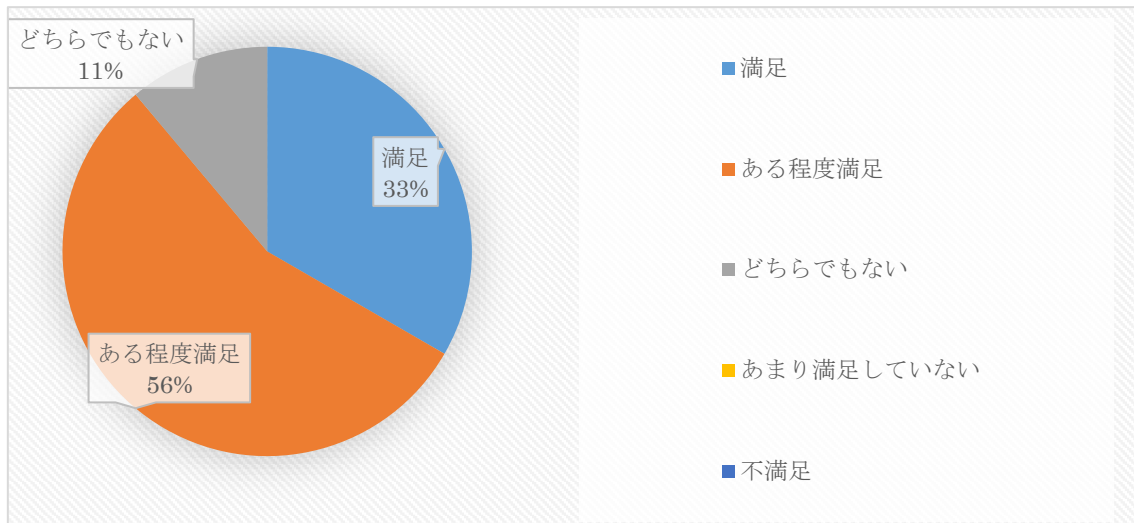
① ご本人が満足した生活を送れるように取り組んでいると思いますか。



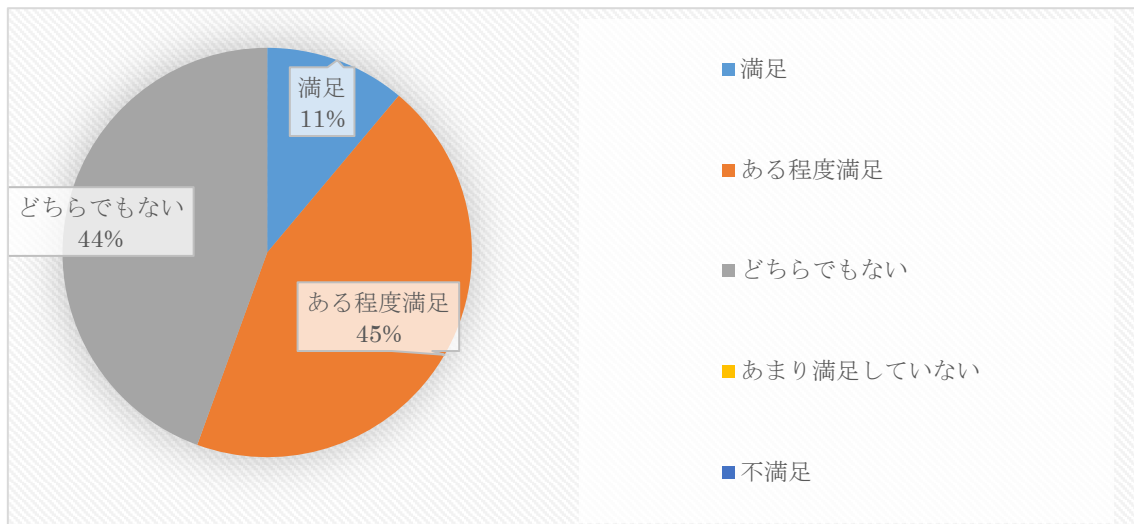
② 職員の接遇、身だしなみはいかがでしょう。



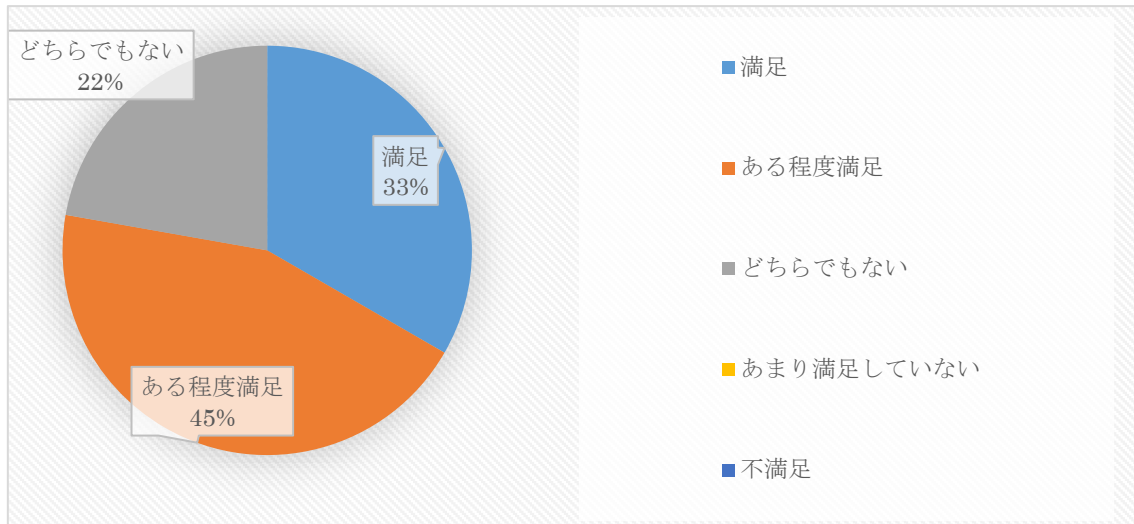
③ ご本人やご家族からの意見に対して、迅速に対応できていますでしょうか。



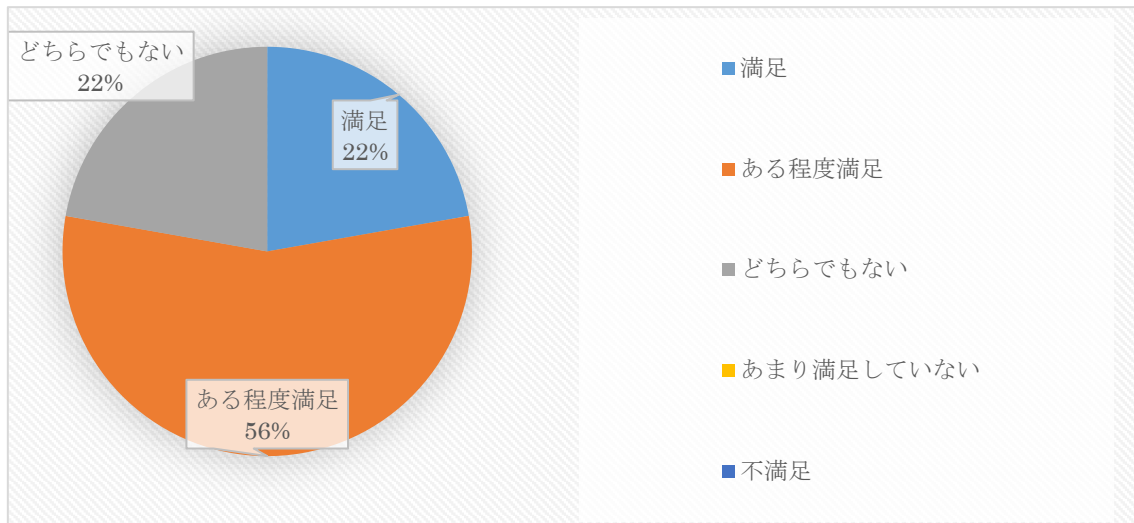
④ 食事内容についてご満足でしょうか。



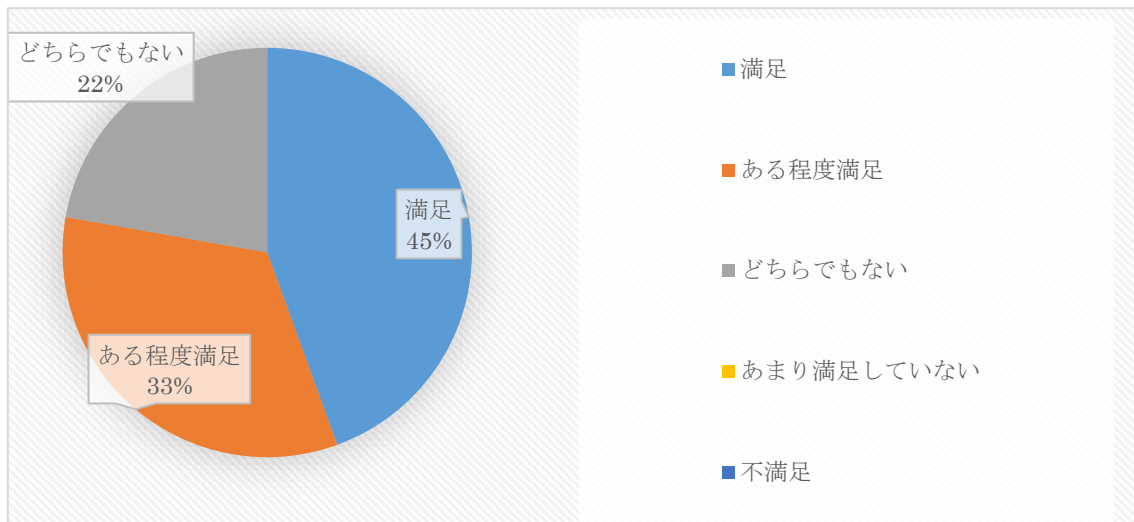
⑤ ケア内容にご本人やご家族の意向が尊重されていますか。



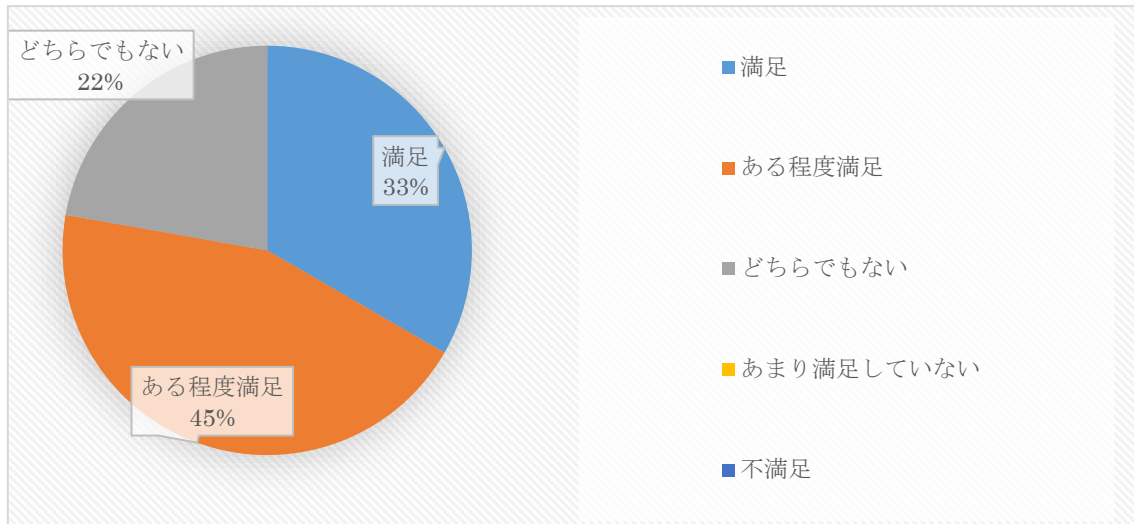
⑥ 整容・清潔についてご満足でしょうか。



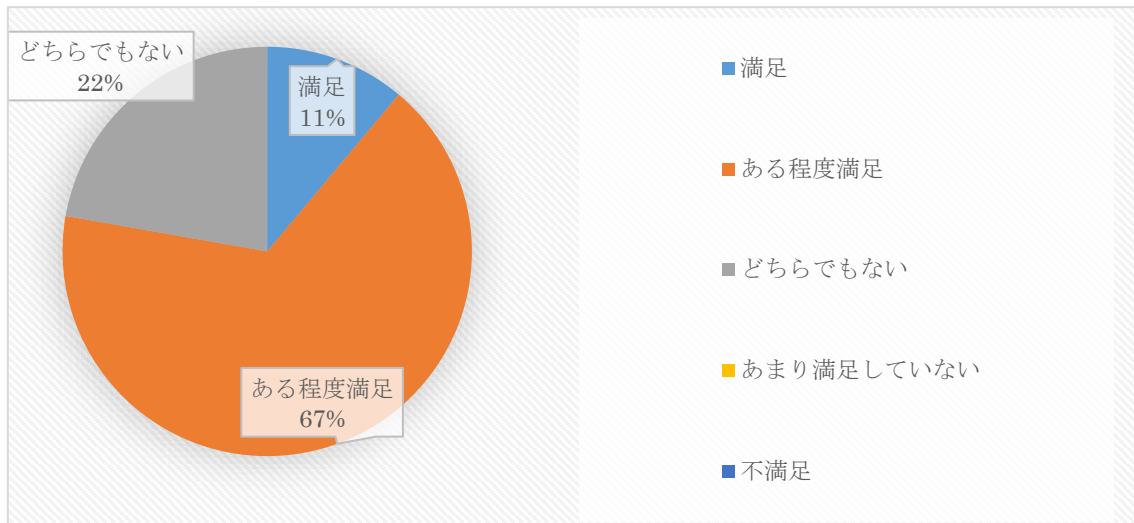
⑦ 健康状態の変化などの緊急時や事故が発生した時の対応についてご満足でしょうか。



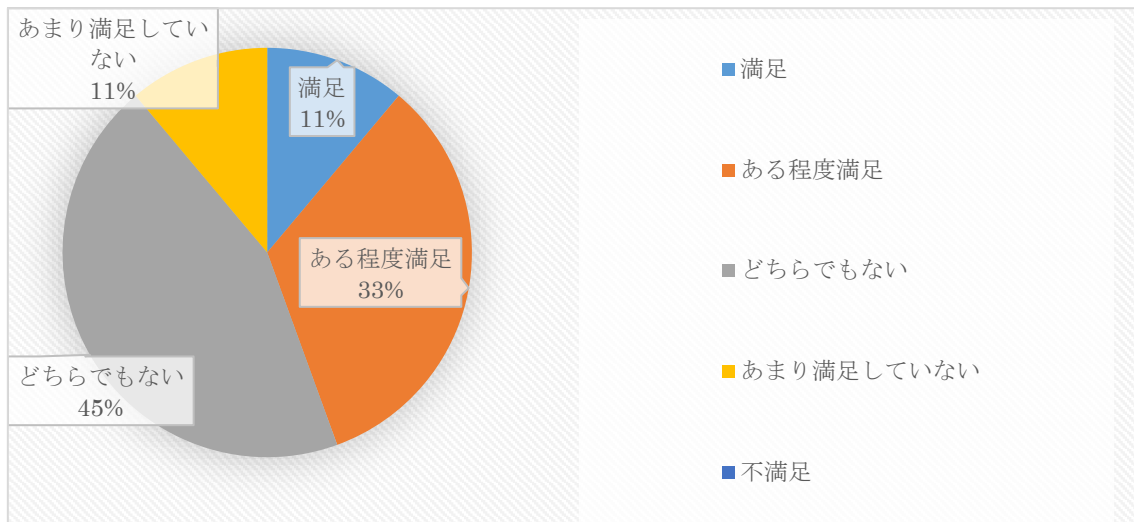
⑧ 生活相談や施設からの情報提供について、ご満足でしょうか。



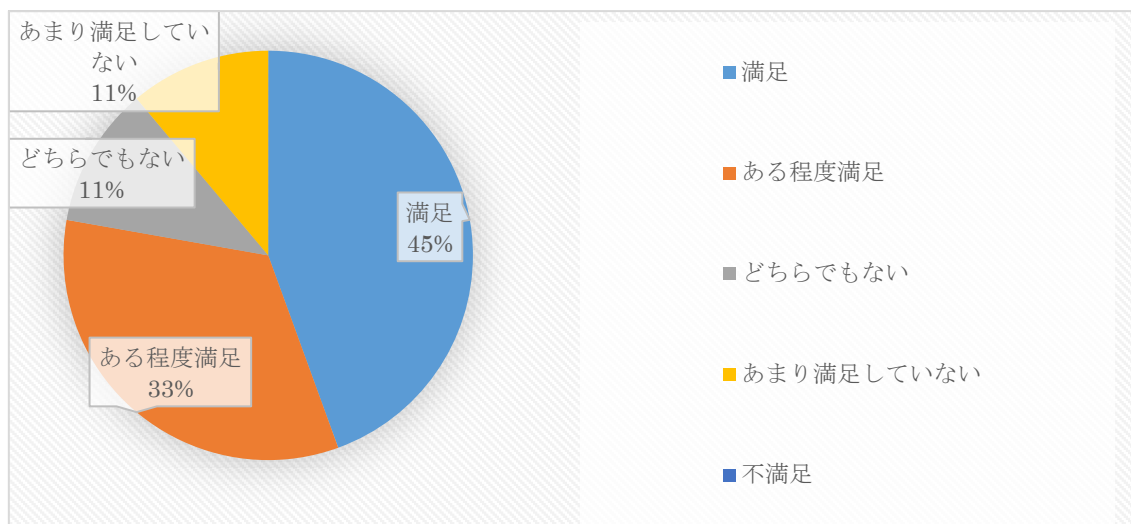
⑨ 施設全体が生活の場として配慮されていると思いますか。



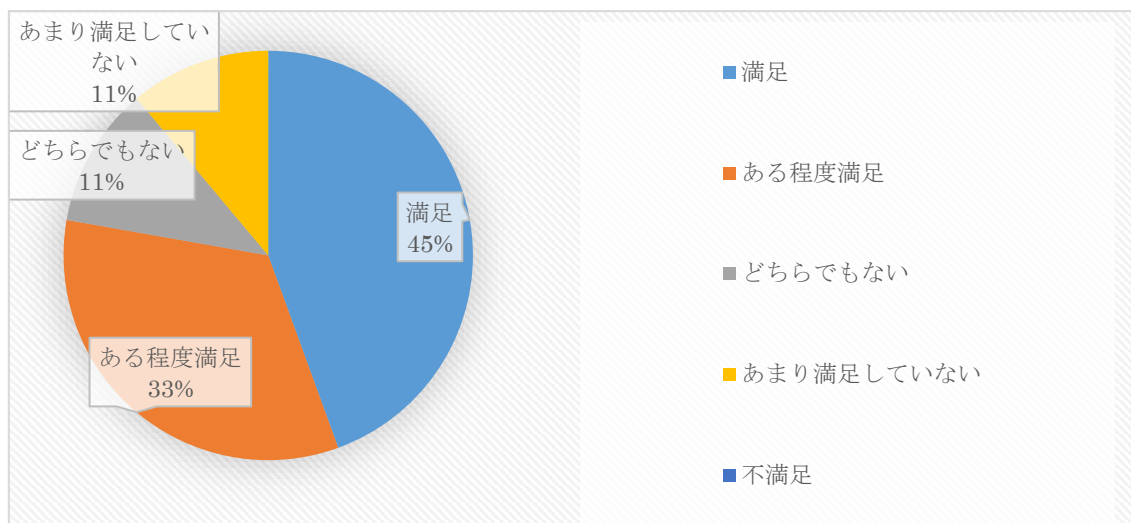
⑩ レクリエーションやアクティビティの取り組みについてご満足でしょうか。



⑪ 利用報告書の内容・説明についてご満足でしょうか。



⑫ 送迎時間や送迎時の対応方法についてご満足でしょうか。



⑬ その他、ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。

- ・利用中の様子の内容が健康状態・食事・排泄の様子のため、本人の様子が分かることが書いてあればうれしいです。レクリエーションの様子も記載がなく、取り組みが分かるようにしてほしいです。
- ・食事内容について、家族にもわかるようにしてほしい。
- ➡献立表のご用意がありますので、対応等検討させていただきます。
- ・利用中にレクリエーション活動の時間があると過ごし甲斐が高まると思います。
- ・コロナ禍でむずかしいと思いますが、人との交流時間が少しでも増やせたらと思います。
- ・レクリエーションやアクティビティの取り組みを増やし、活動的に過ごせるようにしてほしい。
- ➡検討させていただきます。
- ・おぼつかない足元を考慮し、支えて頂き感謝しています。

- ・丁寧すぎず親しみのある言葉かけも好感が持て、清潔感のある対応です。
- ・痛みがある場合や2日続いての入浴だとしんどいと思われる場合は、体調を考慮していただき感謝しています。
- ・時折、入浴後着替えずに持参したまま着替えが戻ってくるがありました。
- ➡申し訳ございません。同様のことが無いよう職員間に周知を図り対応させていただきます。
- ・転倒時や血圧異常の際にもすぐに連絡を頂きましたので、帰宅時の対応を測れるのでありがたいです。
- ・送迎時間は前もって連絡を頂くので段取りしやすく、車両の昇降時の心配りにも感謝しています。
- ・認知症で何度も同じことを繰り返しますが、穏やかにご対応頂きありがとうございます。日々できないことが増えていますが、今後ともよろしく願いいたします。
- ・利用が習慣化して、介護疲れを癒す時間を持つことができます。ありがとうございます。

この度は、貴重なご意見を賜りありがとうございました。

皆様からのご意見をもとに、改善を図り安心してお過ごしいただける施設づくりに努めてまいります。今後とも、これまで同様のお引き立てを賜りますようお願い申し上げます。

サービス満足度調査ご協力のお礼（特別養護老人ホーム）

平素は格別のご高配を賜り、謹んでお礼申し上げます。

さて、先日はサービス満足度調査についてお答えいただきありがとうございました。

皆様より頂いた貴重なご意見は、今後の運営において参考にさせていただきます。

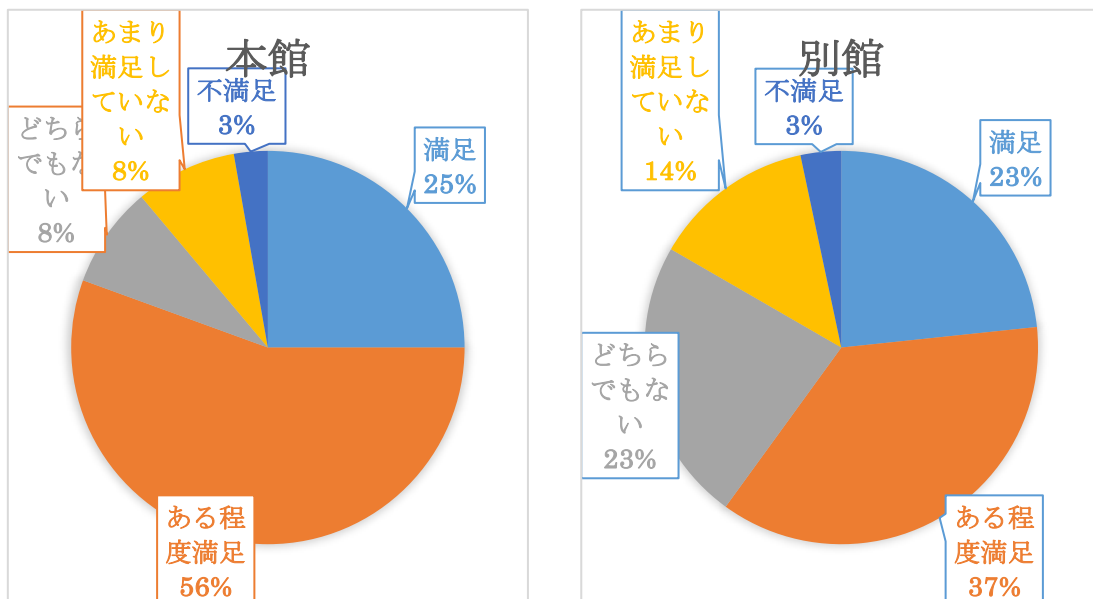
今後もより一層のサービス向上に努めて参りますので、ご支援・ご協力の程お願い申し上げます。

アンケート案内数・・・別館：50件、回答者36件（回答率：72%）

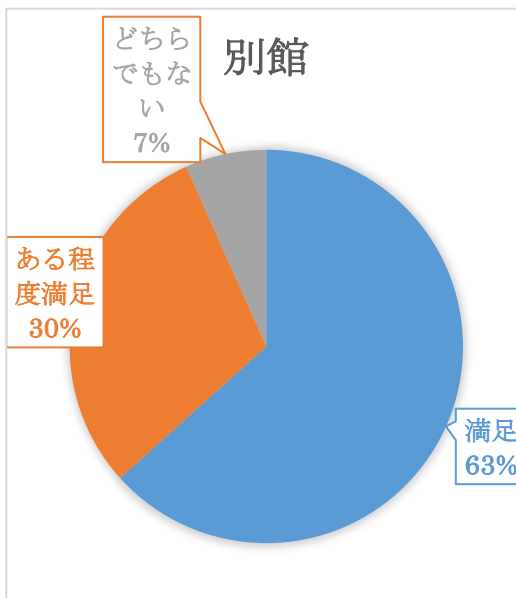
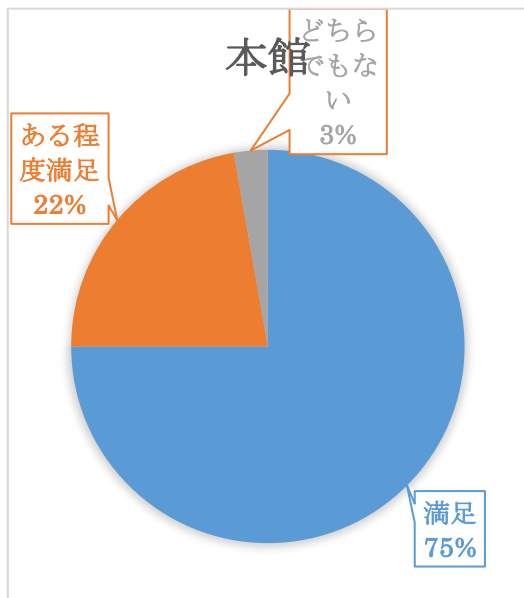
本館：50件、回答者30件（回答率：60%）

下記報告につきましては、家族様とご本人様の回答数を含みます

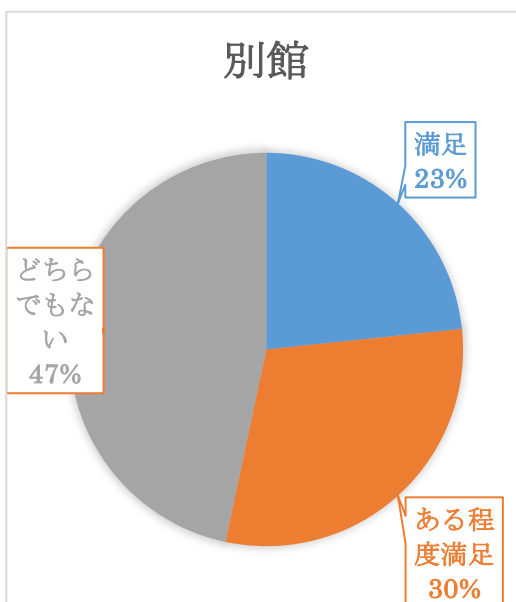
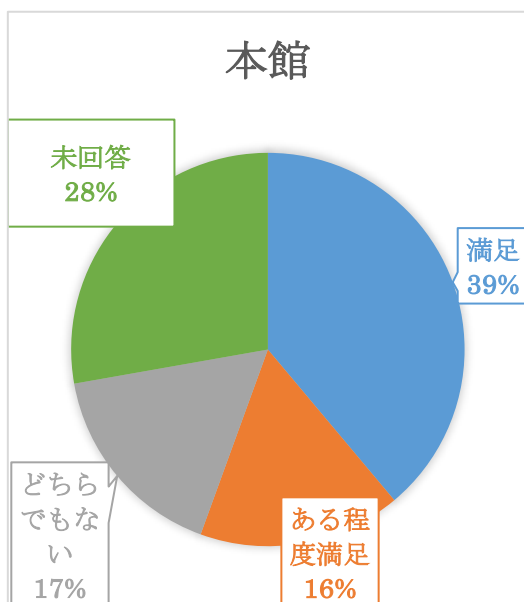
① 現在の面会方法についてはいかがでしょうか。



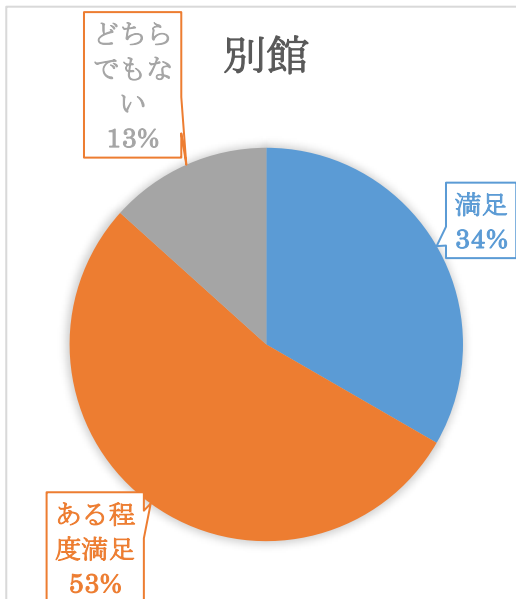
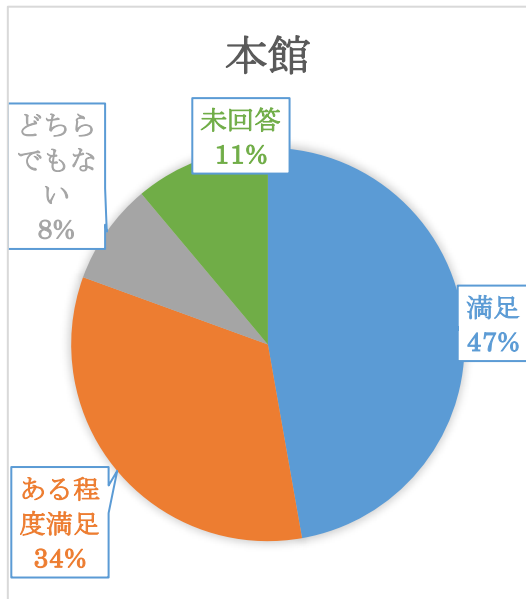
② 職員の挨拶・言葉遣い・身だしなみはいかがでしょう。



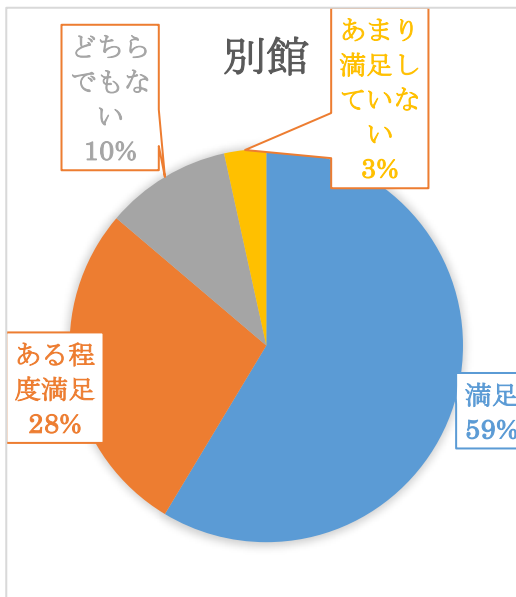
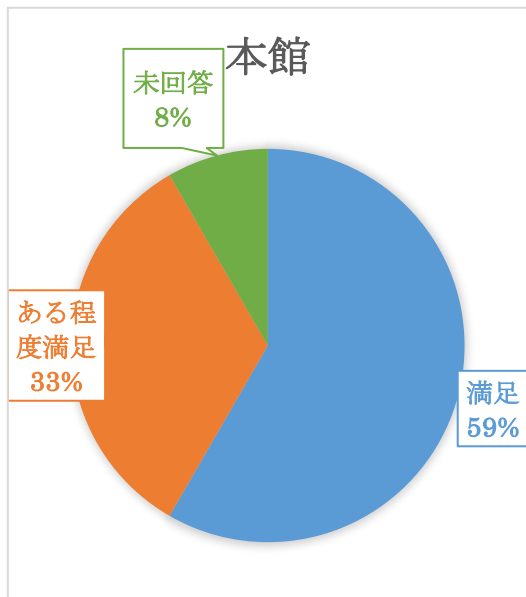
③ ご本人やご家族からの意見に対して、迅速に対応できていますでしょうか。



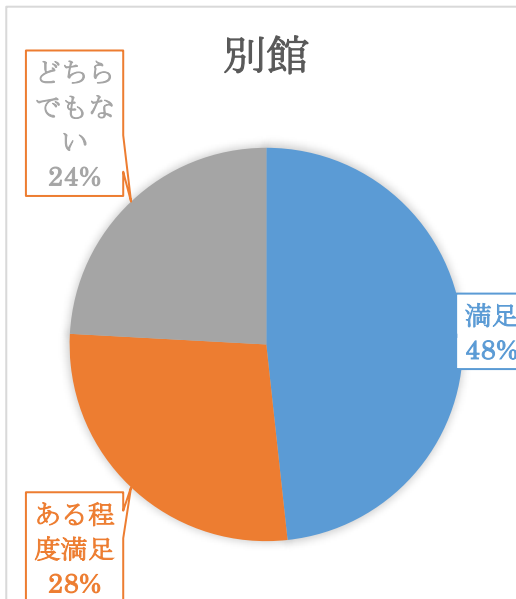
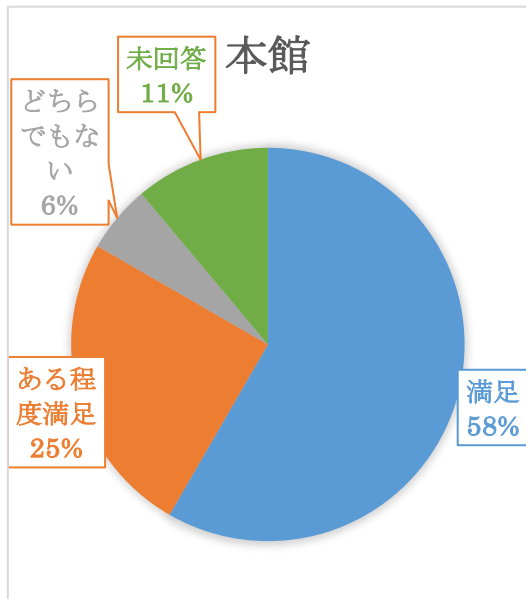
④ 食事内容についてご満足でしょうか。



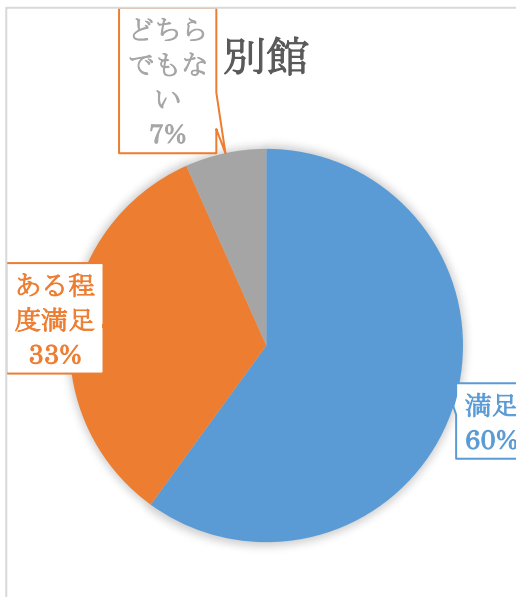
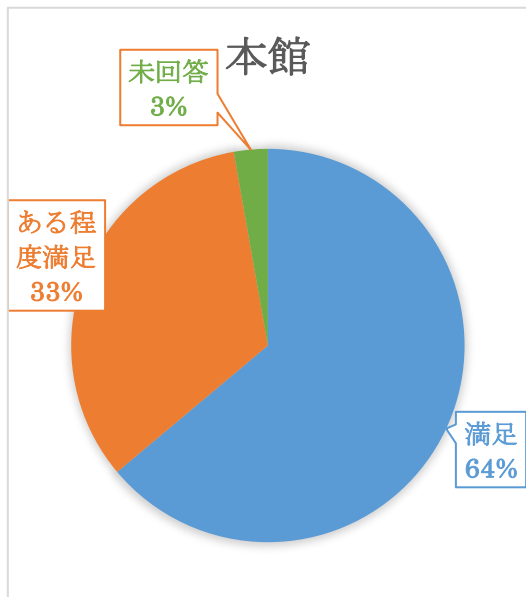
⑤ ケア内容にご本人やご家族の意向が尊重されていますか。



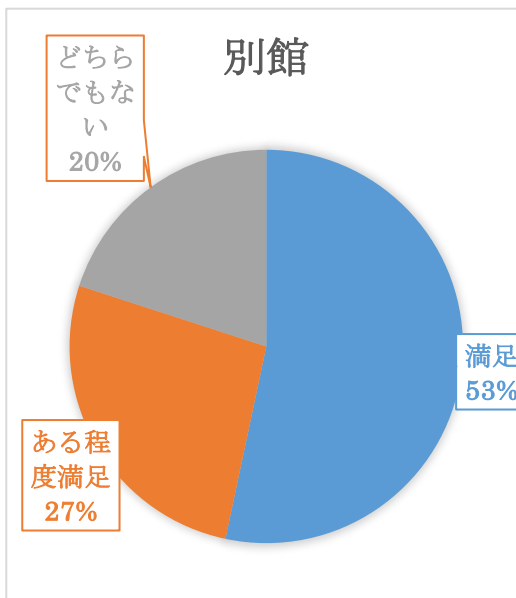
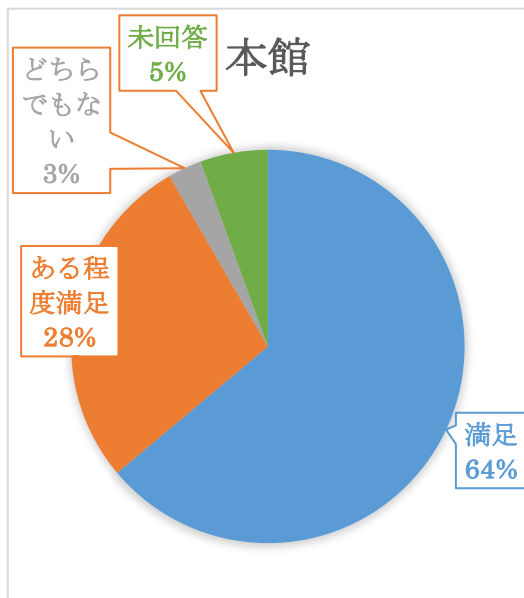
⑥ 整容・清潔についてご満足でしょうか。



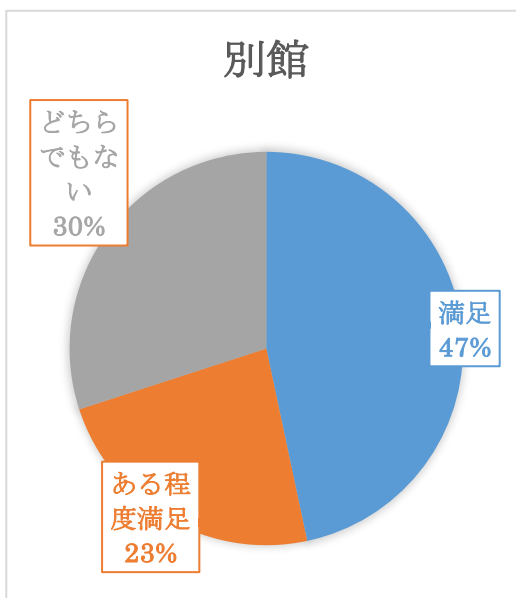
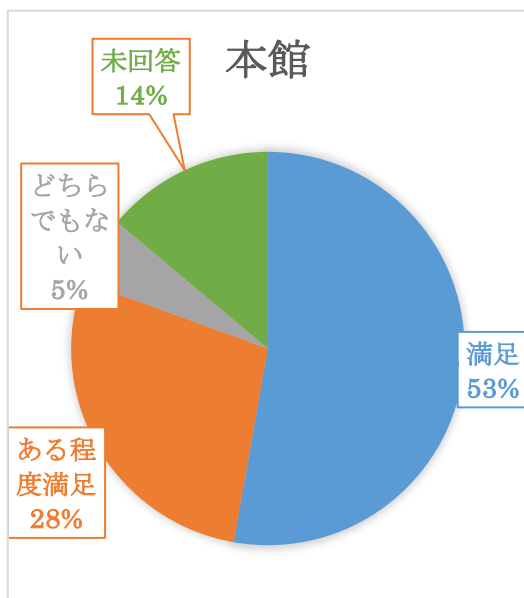
⑦ 健康状態の変化などの緊急時や事故が発生した時の対応についてご満足でしょうか。



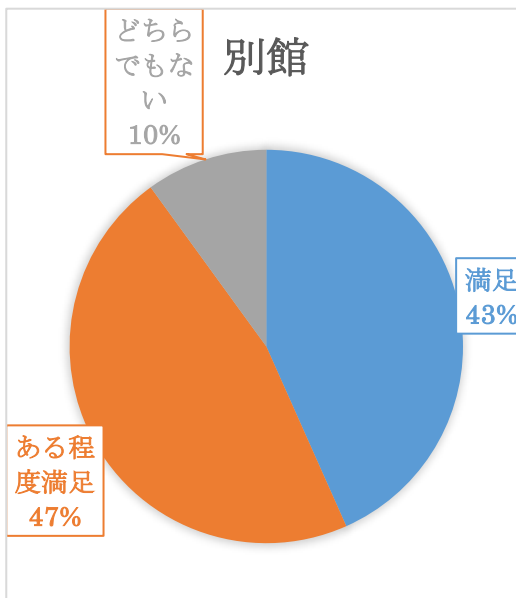
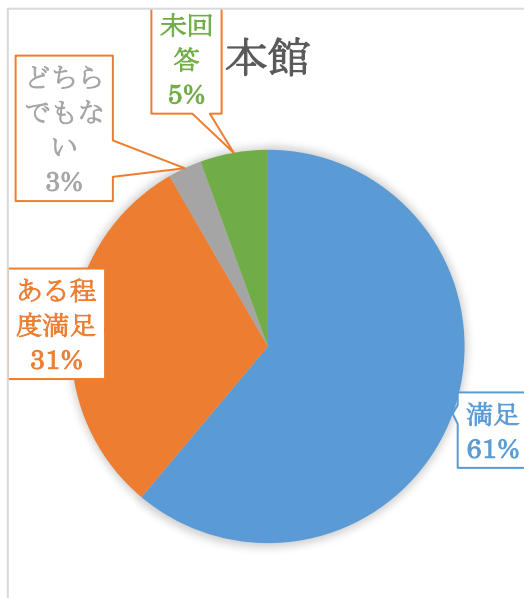
⑧ 生活相談や施設からの情報提供について、ご満足でしょうか。



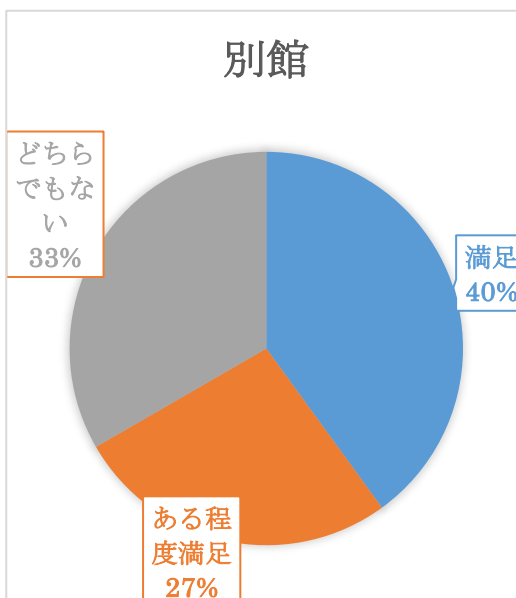
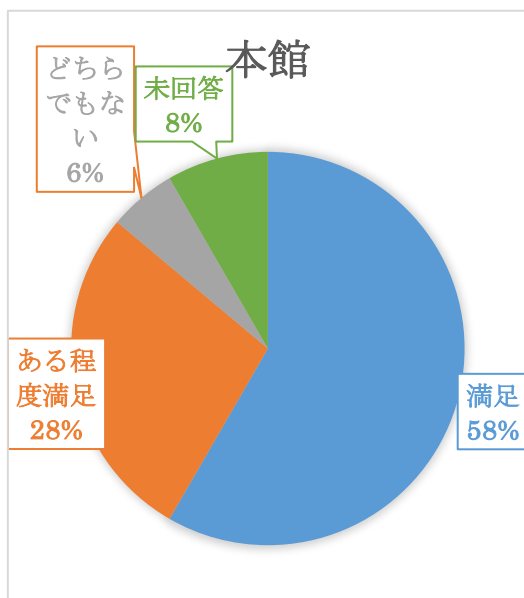
⑨ 施設全体が生活の場として配慮されていると思いますか。



⑩ 施設サービス計画書の内容・説明についてご満足でしょうか。



⑪ サービス担当者会議にご出席された感想はいかがでしたでしょうか。



⑫ その他、ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。

① 面会について

- ・コロナ禍で仕方ないと思いますが、本人に触れられないことが残念です。職員様がついて頂き、レシーバーでの会話をフォローしていただき感謝しています。
- ・満足ではないが、コロナ禍の為仕方がないですね。聞こえていないので、横で声掛けしてほしいです。

- ・万が一のことを考えると、早くコロナが終息して直接会えるといいですね。
 - ・コロナ禍で本当に配慮されており感謝しています。
 - ・早く対面で面会できるようになってほしいです。
 - ・コロナが続く限り思い通りに面会できずさみしい限りですが、仕方ないと思っています。もう少しだけ回数を増やしていただければ嬉しいです。
 - ・早く部屋で面会できる日がくるといいですね。
 - ・コロナ禍で無理はないが、遠方の為数少ない面会のチャンスが生かせず残念です。
 - ・長い間、直接会話できないのはもどかしいが状況を考えると仕方がないと思います。
 - ・顔を見れるだけでもうれしいし、有難いことなので、現在の面会方法で満足です。
 - ・入所後一度も部屋に入ったことが無いので、コロナ禍ではあるが入室の機会をお願いしたいです。
 - ・扉の内外だと離れすぎていて実感がわかりません。本人も全く理解できていないと思います。
 - ・早く部屋で面会ができ、欲しいものを一緒に食べれる日が来るよう祈っています。
 - ・ワクチン接種を行っていない孫やひ孫ともマスクをして、直接会えたらうれしいです。
 - ・休日、祝日含めての面会が可能で、1日5回の機会があり、インターフォンもよく聞こえ配慮されていると思います。
 - ・直接会えませんし、部屋にも入れないため残念です。
 - ・コロナが終息して早く面会が自由に出来たらと思っています。
 - ・直接会って、手のぬくもりを感じたいです。
 - ・準備等もあるかと思いますが前日まで予約の期限を頂きたいです。
- ➡検討いたします。
- ・コロナ感染のリスクは誰にでもある中で、いつまでも家族のみが本人と隔離されることに疑問を感じます。今後も続くコロナ禍を踏まえて議論いただきたいです。施設内に外部の目がないことも、閉鎖された環境を危惧・不安があります。
- ➡心中お察しいたします。ただ、施設内では感染対策を講じていてもコロナが発生している現状です。少しでもご入居者の皆様が安全にお過ごしいただくためとご理解のほどよろしくお願いいたします。
- ・入居者は耳が遠いのでドア越しのマイクでは意思疎通が困難と感じています。
- ➡必要時には職員が同席しお声掛けさせていただきます。

② 職員の挨拶や言葉遣いについて

- ・皆さん、明るく対応してくださるので気持ちが和みます。とても良い雰囲気だと思っています。
- ・コロナ禍で難しいと思いますが、居室内の片づけをしたいと思います。
- ・とりわけ挨拶の良さを最初に感じました。

・ニュースで介護職員のいじめ等を見ると、とても不安になります。大事にされていると信じてお任せしております。

・いつも感じよく接していただいていると思います。

・職員さんの挨拶・言葉等に問題はありません。よく教育等されていると思います。

・職員の皆さん、本当に明るく優しく対応してくださるのでうれしいです。

・清潔感を持った親切・丁寧な対応でありがたい限りです。

・いつも親切な対応で喜んでいきます。

・いつも清々しい挨拶で、高山ちどりに母を入居させて本当に良かったと思っています。

・他の施設では家族が施設に入って面会をしているところがあると聞いています。同様の対応を希望します。

➡ご不便をおかけして申し訳ございません。今後の課題として検討いたします。

・1か月ほど前に荷物を届けに行った際に、喫煙所で座っていた方に挨拶をしたのですが、どなたも挨拶が無く悲しく感じました。

➡不快な思いをさせて申し訳ございません。職員教育に努めてまいります。

・玄関でインターホンを何度押しても応答がないなど、事務所の窓口対応の人による差があると感じます。

➡ご不便をおかけして申し訳ございません。同様のことが無いよう職員間で対応の改善を図って参ります。

③ 食事について

・好物が出たときはうれしい電話がかかってきます。ときどき「また、豆腐や」との声もあり体にいいからしっかり食べてねと伝えています。もう少し肉類が増えると良いなと思います。

・食事管理をしていただきありがとうございます。食欲が落ちているようですが、引き続きよろしく願いいたします。

・食欲旺盛で体重も増え、バランスの良い食事で満足と思います。

・楽しく食べているようです。

・量・栄養、いろいろときちんとしていただきありがとうございます。

・毎日完食できていると聞いています。これからもよろしく願いします。

・本人がおいしいと言っているが、時々不満の声があります。

・母から一切不満を聞いたことはありません。

・入居者本人の食欲が懸念されます。

・希望すれば献立表などいただけるのでしょうか。

④ 身だしなみ・清潔について

・面会時ですが、髪の毛もきれいに整えて頂きすっきりしていましたので普段も清潔にしていると思っています。

・ござっぱりして、髪の毛もなく、よくお世話をいただいていると感じます。

・入浴など大変だと思いますが、これからもよろしくお願いします。

・信頼してお任せしています。よろしくお願いします。

・こちらで用意したものが不足している場合はお伝えください。

・面会時、いつもきれいにさせていただいております。

・季節や気温に適した服装に気を遣っていただいていると思います。

・面会時に「目ヤニ」がこびりついていました。細かいことですが、気を付けてみてほしい。

➡誠に申し訳ございません。今回のご指摘を受けて、さらに職員の指導を徹底する必要性を痛感しております。今後、同様のことが無いよう、サービス向上に努めてまいります。

・顔は毎日洗うか拭いていただいていますか。

➡介助が必要な方については、起床時に整容として顔の清拭を行っています。

⑤ 緊急時の対応について

・ケガの具合も気を付けてみていただいています。

・現在までと今後について連絡をさせていただきますのでありがたく思っています。

・体調に変化があったときは連絡して下さるので安心してお願いできます。

・発熱の折にはお世話になりありがとうございました。

・こまめに情報提供を頂き助かりました。

・いつも迅速なご連絡、ありがとうございます。

・深夜でも親切に対応していただき感謝しています。

⑥ 相談事項や不明点について

・いつもきちんと連絡・ご報告いただき安心してしています。

・本人から「歯が欠けた」との声を受けてお伝えしたところ、早速みていただき継続して歯科医の治療を相談していただきました。ありがとうございます。

・必要なものと素早く連絡をくださるので助かります。

⑦ ご家族の手紙について

・よく見て下さっていて様子がよくわかります。

・笑顔の写真がみれてうれしいです。誕生日の写真プレゼントありがとうございました。いつも楽しみにしております。

・十分すぎるくらい、また理解しやすい文章で記されており感心しました。

・同居しているかのように思われるほど詳しくご報告いただき、様子がよくわかります。ご担当の方に感謝いたします。

- ・様子がよくわかりとてもありがたいです。また、差し入れについても何を喜んでくれたのかわかりますので今後の参考になります。
- ・いつも写真付きで様子報告を頂き、家族皆で拝見し祖母の部屋入口に貼って祖母のことを思い出しています。ありがとうございます。
- ・写真を添えていただき、施設での様子や行事が分かり安心していきます。
- ・日常の様子がよくわかる内容で感謝しています。笑顔の写真があるとうれしいです。
- ・本人が発した言葉を記載いただきたい、その時の表情等もわかる内容をお願いしたい。
- ・以前のように毎月あれば良いなと思います。情報が古すぎる内容になっているので。
- ・入所後見学もできていないので楽しみにしています。
- ・生活の様子がよくわかります、遠方に住んでいる家族にもメールで送付しています。
- ・入居者の様子をよく見て書かれている。
- ・「今」の状況ではなく、1~2か月前の状況なのでもう少し今の状況にあわせた内容があればいいかなと思っています。

⑧施設サービス計画書の内容・説明について

- ・いつも丁寧に報告を頂き喜んでいきます。
 - ・言葉足らずな書き方をされているときもあるので不安になるときもありますが、電話で質問すると、丁寧に対応して下さるのでありがたいです。
 - ・体力維持のため、ベッド上で何かしらリハビリをしていただけることを期待していたのですが無理なのでしょうか。
- ➡移乗動作等で負荷をかけるなどは行っていますが、機能訓練を実施する専門職の雇用ができておらずご期待に沿った対応が行えておらず申し訳ございません。

⑨ サービス担当者会議について

- ・お忙しい皆様が現況を伝えるために時間を作っていただき本当にありがたく思っています。
- ・普段の施設での様子などを教えて頂けるので、いろいろな職員の方と話せる機会があるのはうれしいです。
- ・皆様の意見を聞きありがたく思っています。
- ・普段祖母に接して下さっているスタッフの方々とお話しできる良い機会だと思っています。
- ・ご対応に喜んでいきます。定期的に施設の取り組み内容を共有いただけるとありがたいです。
- ・年に2~3回程度行っていただければと思っています。
- ・多くの方からそれぞれの説明を頂き大変お世話になっております。

・受診回数を減らす提案をした看護師がいたが、受診は本人と会える機会にもなるし本人も外出の機会になると思っていたので残念でした。

➡ご家族のご意向に沿った声掛けが行えておらず申し訳ございませんでした。ご入居者やご家族のご意向に沿った対応を心がけて参ります。

・普段どう対処してほしいのか理解していただいているので、それを確認している感じですが。逆に、そのために時間をとっていただき申し訳ないです。

⑩ ケア内容について

・本人の意向が尊重されているかが分からない。
・本人を交えて会議をしていただけるとわかりやすいのですが、自分の状態を理解したくない様子もあり難しいですね。

・家族ではできない行き届いたケアをしていただき感謝しています。

・満足しています。満足に上限はないのでこれからも本人の意向を聞いて対応をお願いします。

・すっかり施設になじんで安心しているようです。毎日ケアしてくださっている皆さまありがとうございます。

・誠意をもって対応いただいていると感じています。

・常に温かい気持ちで接してくだされば結構です。

・聞きたいことは都度伺いお答えいただいています。

⑪ ご本人・ご家族からの意見への対応について

・面談時や電話で対応頂けています。本当に良いところに入所させていただいたと感謝しています。

・意見要望については即座に対応してくださっていると思います。

⑫ その他

・数カ月に1度、短時間で良いので本人を撮影した動画を見たいです。

・何事も全力で世話をいただき感謝しています。

・母のことをとても大切に下さり助かっています。母が前より元気で居てくれてうれしいです。これからもよろしくお願いします。

・面会、差し入れの制限がなくなることを望みます。コロナ禍でもより良い方法で家族としての会話をしたいと思います。

・入浴させていただくと、とてもうれしそうに電話をくれます。これからもよろしくお願いします。

・一時帰宅可能な時期が分かりましたら教えてください。

- ・持参している衣類が古くなりましたら連絡ください。母に対して新しいものぐらいしか提供できませんので。もともと服の好きな母でしたのでよろしくお願いします。
 - ・一向にコロナが終息する気配がなく職員の方々にはご心労をお掛けし申し訳なく思っています。本当に感謝申し上げます。
 - ・いつもよく面倒を見てもらっているので感謝しかありません。
 - ・コロナ禍で面会もままなりません、通院のたびに本人が元気そうにしているのを見て、良くしていただいていることが分かります。これからもよろしくお願いします。
 - ・認知症の精神障がい者手帳取得を考えると、祖母が外出せずに施設内で手続きを進められれば良いなと思っています。
 - ・伝言がうまく伝わっていないときがあります。
- ➡誠に申し訳ございません。口頭だけでなく文書も活用して周知を図って参ります。
- ・健康診断や血液検査の結果などで、悪いところがあれば知りたいです。
- ➡必要時には相談員や看護師から連絡させていただいております。引き続き、同様の対応をさせていただきます。
- ・日用品や衣類の状況が全く分からないので、不足品や汚くなったものがあれば都度ご連絡いただけるとありがたいです。
 - ・寝たきりにもかかわらず褥瘡が無いのは、常日頃体を動かすようにしてくださったり、観察していただいているおかげだと思えます。

この度は、貴重なご意見を賜りありがとうございました。

皆様からのご意見をもとに、改善を図り安心してお過ごしいただける施設づくりに努めてまいります。今後とも、これまで同様のお引き立てを賜りますようお願い申し上げます。