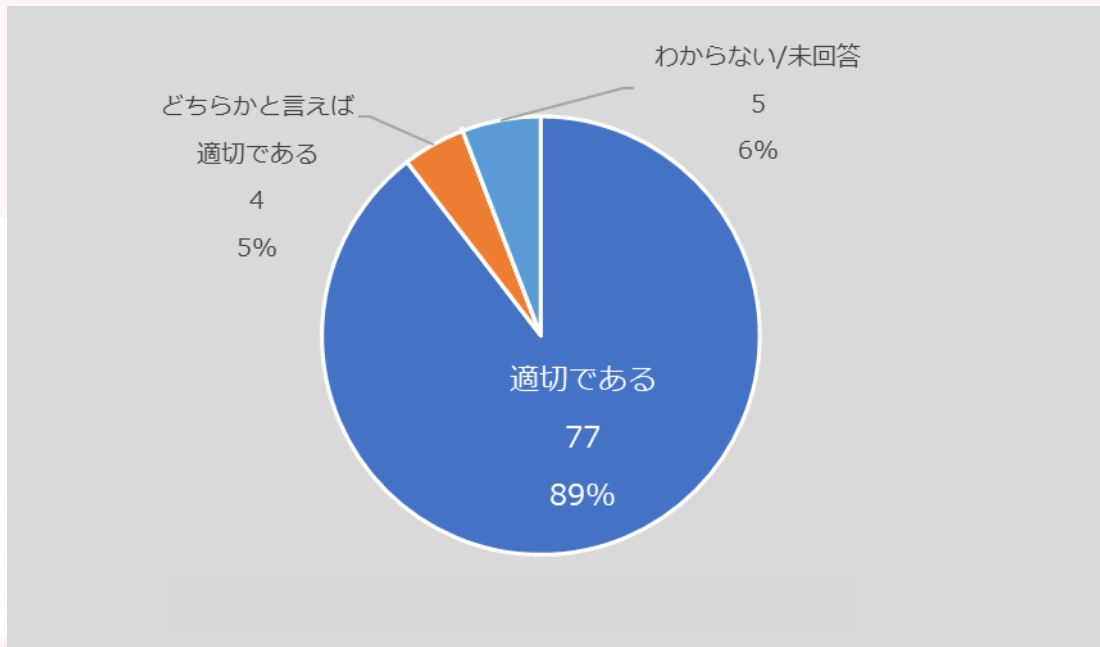


特別養護老人ホーム花友しらかわ 令和4年度満足度調査結果報告

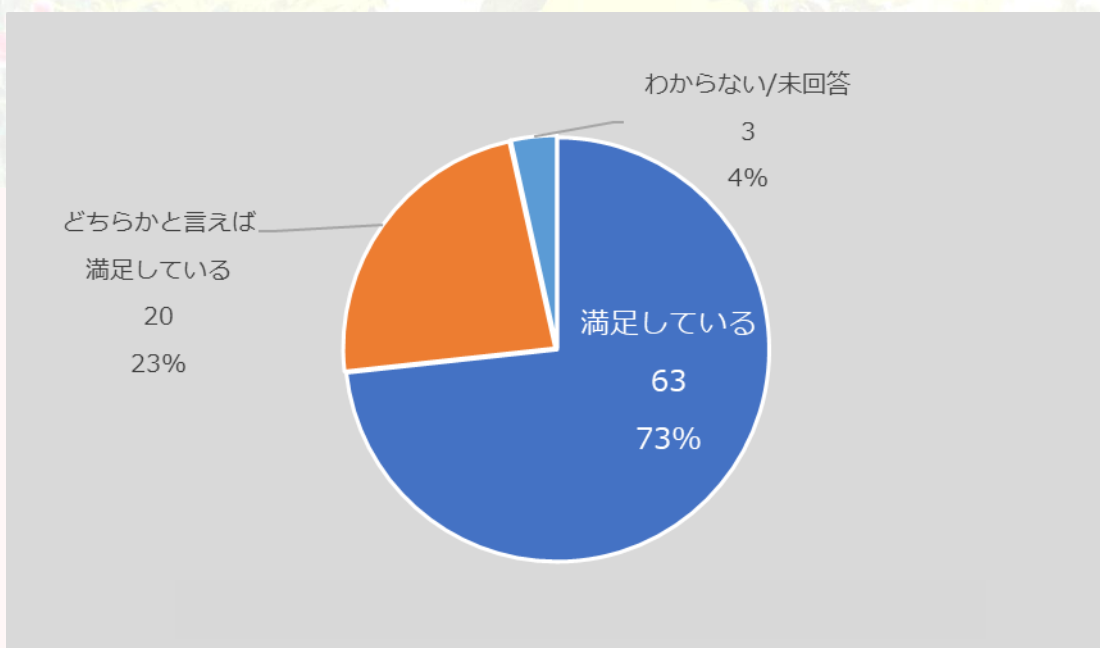
回答者:ご家族(後見人含む)様

送付日:令和5年1月25日 締め切り日:令和5年2月28日 回収率:67.7%

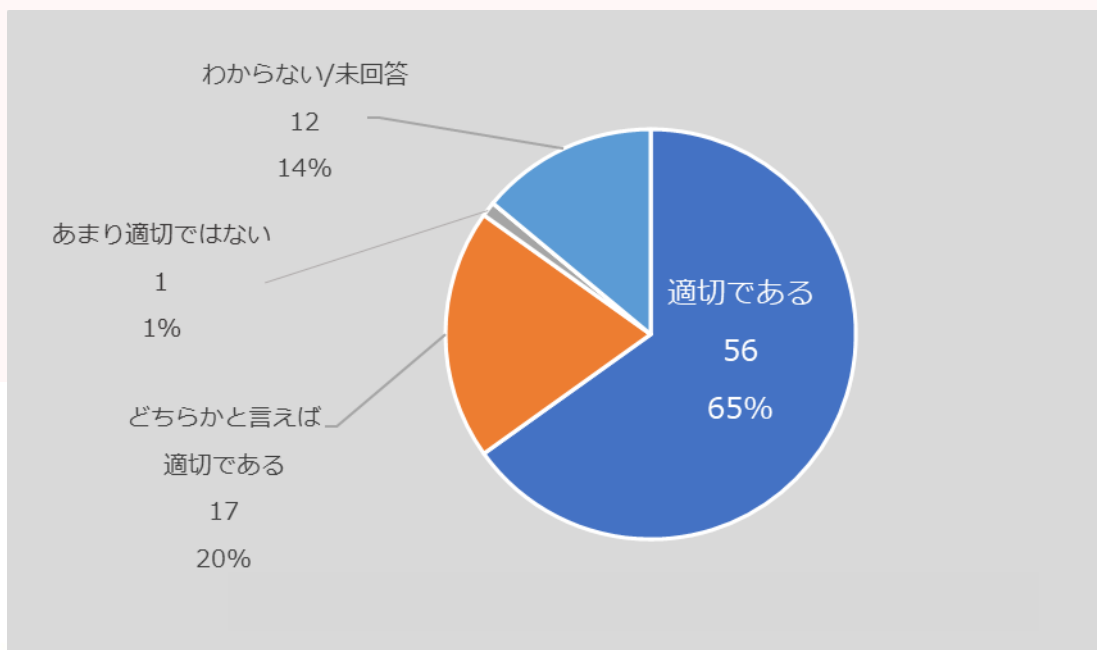
【設問1】職員の言葉づかい、身だしなみ等の接遇について適切だと思いますか。



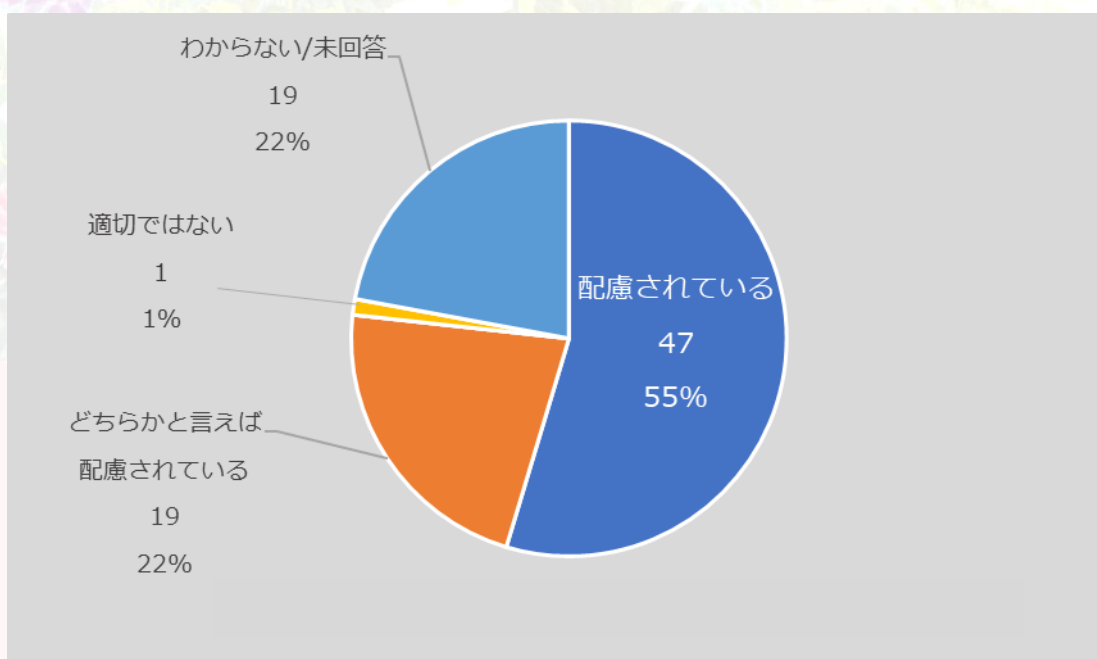
【設問2】ご本人やご家族の意見や要望を伺い、各計画書やサービス改善に結びつける等の対応に満足していますか。



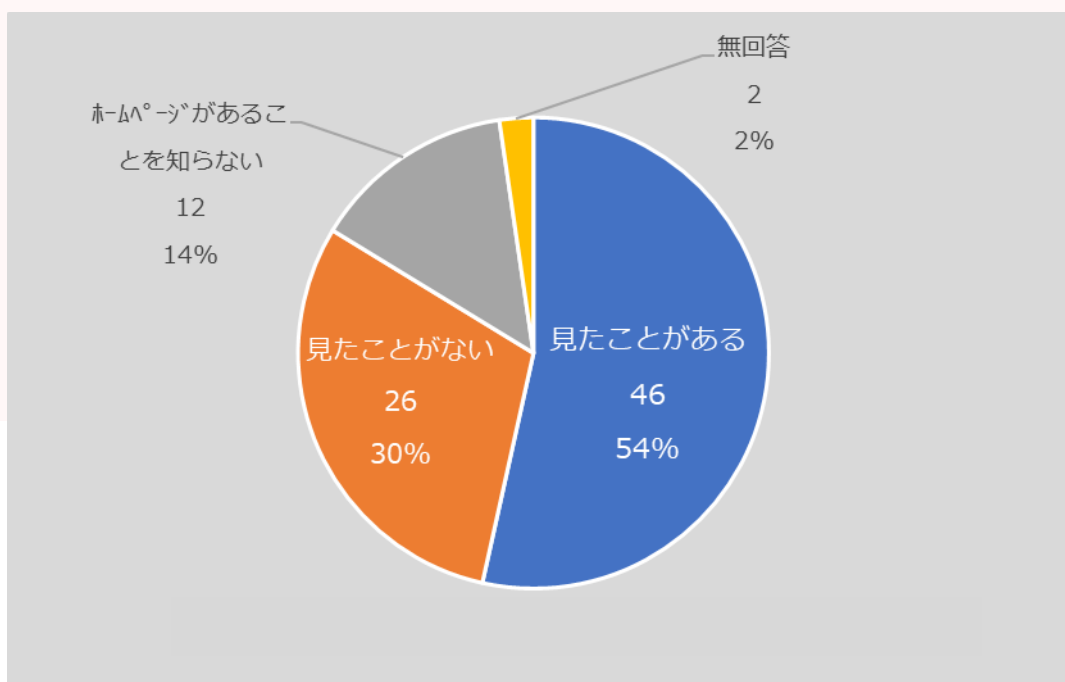
【設問 3】コロナウイルスやインフルエンザ、ノロウイルス等の感染症予防や衛生面への配慮は適切だと思いますか。



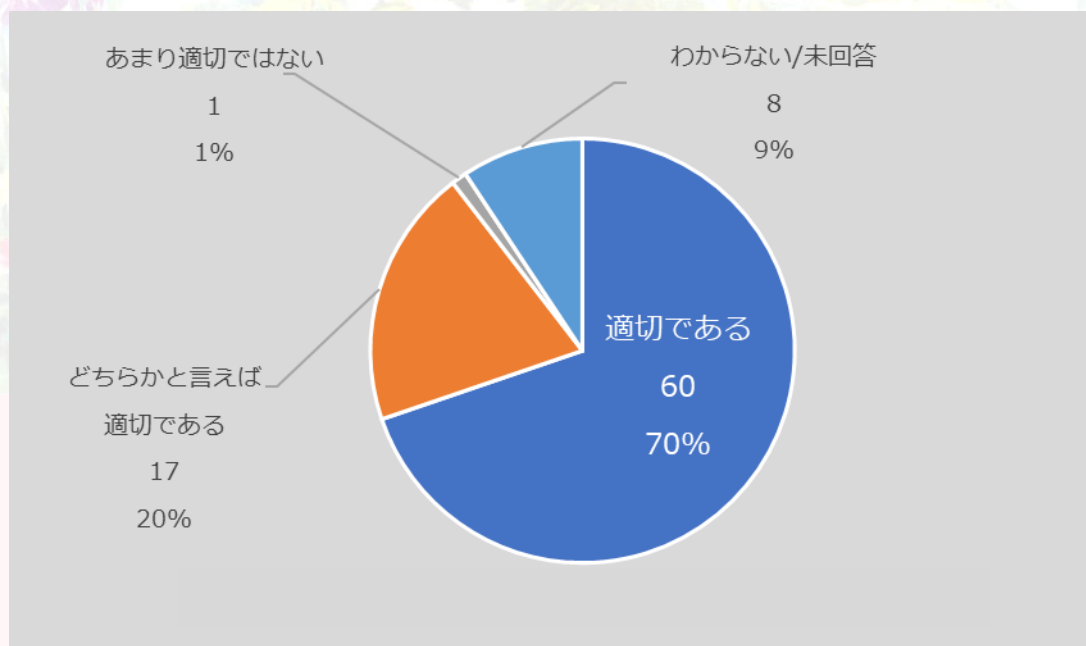
【設問 4】ご本人の身だしなみは、清潔であり個々の希望に配慮したものになっていますか。



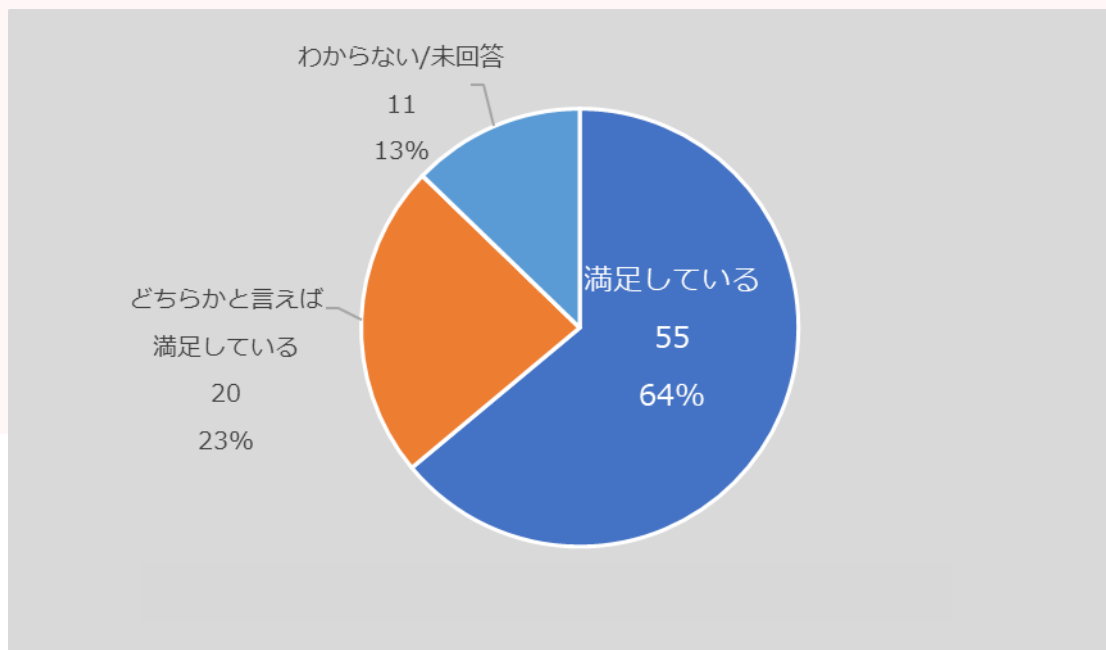
【設問 5】当施設のホームページは御覧になられたことがありますか。



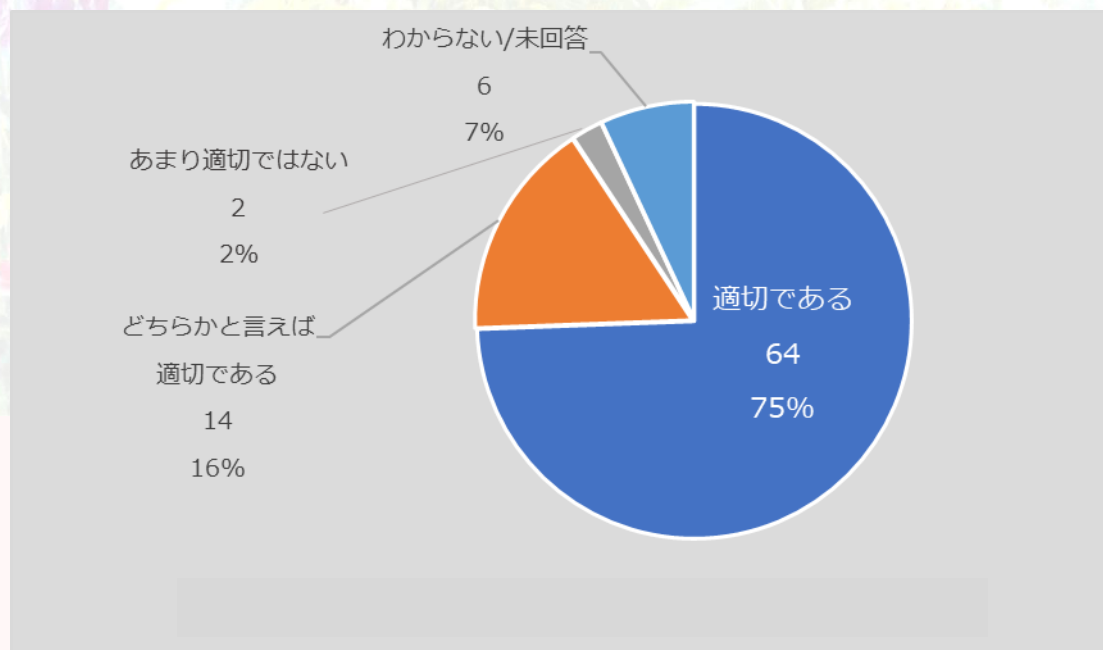
【設問 6】疾病への対処や健康状態の説明、薬の管理等、健康管理の配慮は適切と思いますか。



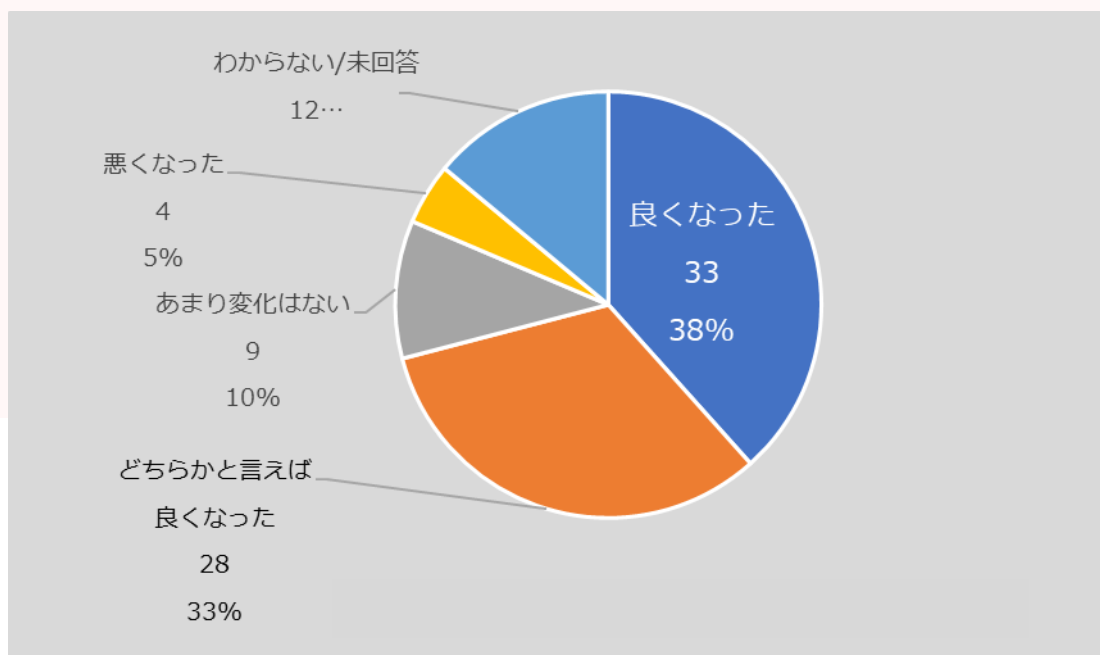
【設問 7】職員の介護や看護に関する専門知識や技術等に満足されていますか。



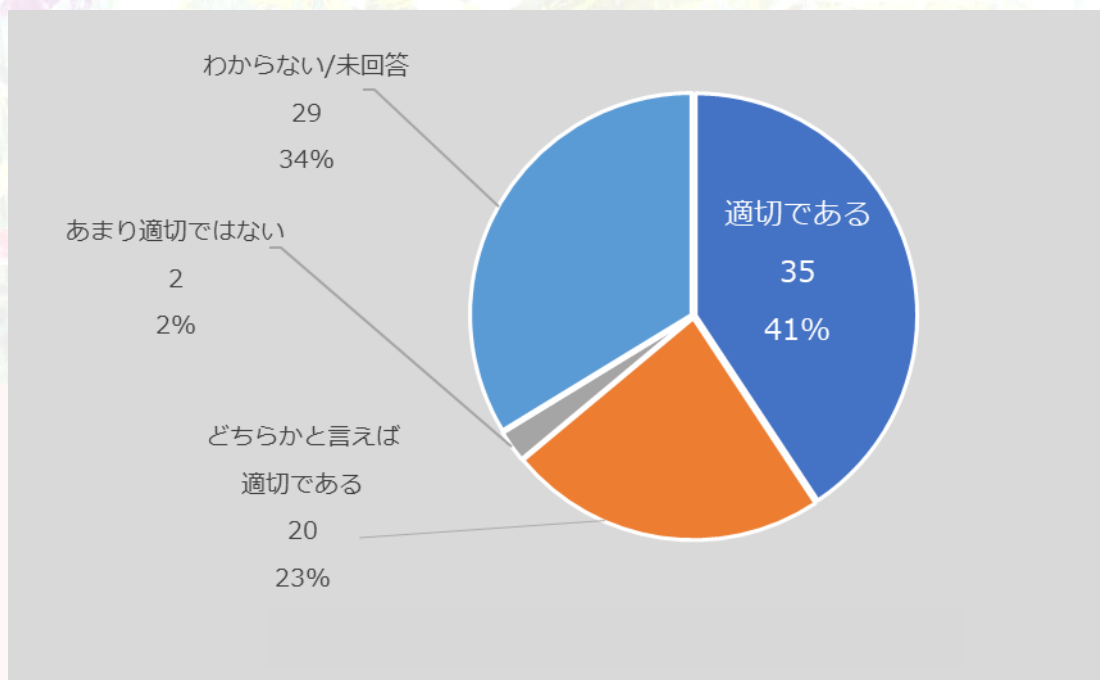
【設問 8】面会制限のなか、職員の電話での対応は適切と思いますか。



【設問 9】花友しらかわに入所されてからご本人の状態に変化がありましたか。



【設問10】WEB面会の方法や案内については適切と思いますか。



ご意見・ご要望

《感染対策等について》

- ・面会の制限がある割には中での感染が終息しないのはなぜでしょうか？
- ・今回クラスターが発生し、終息まで2か月ほどかかったのは他の施設に比べると長かったように思う。
- ・(感染対策は)適切だとは思いますが、表玄関はいいとしても、裏の出入り口での予防的配慮はいかがでしょうか。
- ・施設内のことはよくわからない。
- ・玄関などきちんとされています。
- ・コロナ罹患時の対処に不安を覚えた。(入院先が見つからず、救急車対応で受け入れ先が見つからなかったのだ)
- ・施設の中の事は一度も見ていないので、わからないけれど、コロナになってからどこもいろいろな配慮がなされていると思います。
- ・このご時世では致し方ないと思います。
- ・大変な状況の中、皆さま最善をつくしてくださっているのだと存じます。

《面会に関して》

- ・WEB面会に関しては苦手意識が強く利用しようと思えない。
- ・面会開始予定を知らせてほしい。WEB面会はWEBがお互いに使えない。
- ・面会の方法や回数の見直しをお願いしたいと思います。部屋や持ち物(荷物)を確認させていただきたいです。
- ・認知症ということもあり、本人は画面を見せられても意味が解らないと思いますので、家族としても対面での面会を希望しています。
- ・面会も窓越しで再開出来るようになり、少しずつ平常を取り戻しつつあるようで、良かったです。なかなか難しいかとは思いますが、土日祝でも面会が出来るようになればいいのになあ、と思っています。今後ともよろしく願いいたします。
- ・窓越し面会も仕方のない方法だと思っていますが、早くコロナの終息を願うばかりです。
- ・入所以来、ずっとコロナ禍の状況で未だに本人の部屋まで行くことができません。なるべく早い時期に面会制限が解かれて、部屋での様子等を見られるように願っております。
- ・施設内でコロナが流行した時期に面会できず、心配しています。
- ・(WEB面会について)現状では今の所仕方ないと思います。

- ・感染予防のため、しばらく会えていませんが、早く面会ができればと思っています。
- ・WEBは時間通りにつながらないと困るので、前もってスタンバイしていましたが、直前で切れて慌てたり、タイムラグがあって話しにくくて苦手ですが、窓越し面会が出来なくなればWEB面会でも会えないよりは顔が見られて安心なので頑張ります。
- ・ガラス越しでの面会は仕方ないと思いますが申し少し時間がいただければ幸いです。20分程度いただくとありがたいです。
- ・身の回りに必要なものが本人から直接聞けないので、困っていないかいつも心配です。大変な中、大切な母を介護していただき深く感謝しております。一番に望むのは以前のような自由な面会ができることです。その日が一日も早く訪れることが最大の喜びです。
- ・(WEB面会については)私自身いまいち理解していない。利用したことがないので…今年ゴールデンウィーク後にマスク等コロナ対応も少しずつ変わっていくと思いますので、以前のようになることを待っています。
- ・コロナが5類になれば面会の規定を広げてほしい。
- ・時間・曜日を増やしてほしい。
- ・面会は土曜日でも出来るようにしていただきたい。面会時間も5時くらいまでしていただきたい。
- ・コロナ禍の以前の面会方法は分からないが、早く自由に会えることを願っています。
- ・目も見えにくく耳も遠い為、ガラス越しの面会ではなく、一日も早い普通の面会が出来ることを願っています。
- ・部屋の状態が気になるのと、5月にコロナが5類に引き下げになった時の対応が決まったら知りたいです。

《ご本人の身だしなみ》

- ・会えていないのでわかりかねます。
- ・本人の着るものが破れたりしていそう。買っていきたいと思います。
- ・長いコロナ禍のため本人の身の回りを把握できないのが気になっています。
- ・心配をして頂いてありがたいです。
- ・本人の希望通りに髪も定期的にカットして頂いています。
- ・会う事ができず、「お便り」の写真で見るだけなのでわかりません。
- ・面会が長期間ありませんのでよくわかりません。送られた写真で判断しています。
- ・本人の希望だと思っている。
- ・窓越し面会等なので、ちょっとわかりにくいかと思います。

- ・あまり面会出来て居ないため『どちらかと言えば配慮されている』に○をしました。
- ・面会のできる時や毎月のお便りで見させていただいている限り、よく見ていただいていると思います。明るい担当職員さんで感謝しています。
- ・入浴ができる体調を維持してほしい。
- ・3年間位母の部屋も整理できていませんので、どのようになっているのか状態がわかりません。
- ・いつもそばにいませんので詳しくはわかりませんが、お便りの中の写真を見せてもらうたび、色々服などをかえてオシャレしているな、と思います。
- ・コロナで中の様子がわからないので施設にお任せするしかありません。衣服の件ですが、何年も同じ下着（肌着）で過ごしていました。ようやくパジャマはこんな感じ、薄手のズボンでとか連絡いただけました。それまで本人は気持ち悪かったかな、寒かったのかな、暑かったのかなと悪いことしたな・・・と感じました。中に入って見られないので早めに教えていただけると助かります。今後ともよろしく願います。
- ・特に気になりません。あまり本人が入浴したがるなと言われていたこともありましたが、大丈夫だと思います。

《本人の状態や健康管理等について》

- ・目が悪くなっていて楽しみな事が分からなくなっているように思われる。
- ・コロナの関係もあって自室にすることが多いと寝る時間も長くなるので、手足の運動を促すような機会を作っていただきたいと思います。
- ・悪くなった。⇒加齢によるものなので、特に問題ありません。
- ・良くなったり悪くなったり。良くなった面、悪くなった面あるとは思いますが…
- ・何かあれば連絡してもらっている。
- ・色々ご配慮いただきありがとうございます。特に歯科については万全を期して頂いておりますが、内科についてもお願いしたいです。所内の内科にお世話になってはいますが。
- ・おかげさまで元気に過ごしています。
- ・毎月のお便りの写真を見せていただいておりますが、おだやかで幸せそうに思います。本当に感謝しております。
- ・年齢と共に悪くなるのは仕方ないのかな、と。
- ・本人の症状に波があるので、面会時に不調な時もあると通しての状態がわからないようです。
- ・コロナ禍で会っていないので、わからないことがあります。
- ・年々やはり体も弱ってきていると思いますが、大変皆さまには良くして頂いていると思って感謝しております。

- ・入所して2ヵ月で体重が6kg落ちました。顔もずいぶん変わり、できていたこともできなくなっているようで、認知症なので思っている事や考えも言葉に出来ないのが難しい所ですが、本人としては良くなってはならず、アルツハイマーだからと言われれば仕方ないのでそのへん残念には思いますが、それぞれのスタッフの方はいろんな工夫を沢山して下さっているのは感謝しています。
- ・大腿骨骨折がありましたが、また歩けるようになりこれからもこのままいければと思っています。
- ・本人の状態は悪くなったが、なるべくしてなったとは思っています。弱ってきたのだと感じます。本人の気持ちが聞けないのが残念です。
- ・コロナ禍で歩行器利用の歩行から車いすになったのは残念でしたが、それでも足腰を動かして車いすを操作するように促してもらったり、いろいろ工夫してくださっていると思います。年をとりだんだんできないことが増してくると思いますが、出来ることを考えてくださっていることに感謝しています。
- ・足の爪の異常に早く気づいてほしかったのと、白癬菌の治療もお願いします。
- ・体力的には歩行器移動から車いすになってしまったので弱っていると思いますが、本人としてはどうなのかよくわかりません。
- ・中での生活の様子はわかりませんが、おだやかに過ごせていると思います。
- ・本人はいつも介護の方に感謝していることを話しますので、良くなっていると思います。
- ・いつもそばで見えていないのでわからないと思います。
- ・骨折したため歩行器から車いすへとなくなってしまったのですが、リハビリの方をはじめとする皆さまに支えられここまで良くして頂いていると思っております。
- ・年も年ですが、肺炎で入院したり、このところ体調が悪いことが続いていますので、どうかな？と思っています。
- ・あまり会えない中ですが、会った時は元気で穏やかです。
- ・入院等では大変お世話になりました。無事に現在までこれたことに感謝しています。笑顔が戻り、楽しそうに皆さんと会話している姿を見られて良かったと思っています。
- ・高年齢で視力もない中、本人は辛いと思っているのですが、カバーしていただき、笑顔が見られてホッとしています。
- ・少し認知症が進行したように思います。毎日電話で家に帰りたいと言われ困ることがあります。
- ・コロナのためかあまりよくない。

《職員の対応等》

- ・(職員の身だしなみについて) オシャレな方が多いので、本人も楽しいと思います。
- ・お話することがほとんどなく、わかりかねます。

- ・面会など制限がある中、もう少し職員の方とお話できる機会があればと思います。仕事があるので、面会時間には中々いけず、様子がわからないので。
- ・面会に行けない（コロナ）ためわからない。担当の方に連絡をして情報を聞いています。
- ・皆さん親切です。年に1~2回カンファレンスをしていただいておりますので、その折に色々。
- ・いつも丁寧に対応していただき感謝しています。担当者会議について、面接の日程等について、コロナ等の関係で少し曖昧な所があります。疾病への説明について、あまり連絡がありませんのでわかりません。
- ・コロナで施設に入れていないので中の事はわかりませんが、電話対応はきちんとされています。一度だけ電話をかけた時にぶっきらぼうに話され違う方に代わられた時がありました。びっくりしましたが、少しの間でしたので、その方はその日は気分が良くなかったのかなと思いました。
- ・施設内で職員さんたちや本人とも接する機会がないのでわかりません。早くコロナが終息することを望んでいます。
- ・入所してからコロナの影響で面会ができません、先日2ヵ月ぶりに母に会う事ができましたので、家族皆不安もあったのですが、やっぱり顔を見ると安心しましたし、ケアマネさんはじめスタッフの方たちのお話が聞くことができ安心しました。
- ・特に気づいたこともなかったので…笑顔でいつも親切にお話してくださいます。
- ・何年か前よりかはよくなった。
- ・いつも細かく連絡くださり、又こちらからの連絡もすぐに対応してもらっています。
- ・いつもきちんとされています。連絡も丁寧にされています。
- ・ほとんどお目にかかれていないので、常がわかりません。
- ・優しい態度で接してくださいます。満足しています。
- ・職員の皆さまにはいつも親切に対応していただき、とても感謝しております。
- ・コロナ禍の中努力していただいていると思います。

《献立》

- ・全体的にいい施設だと思います。特に献立メニューは素晴らしいです。
- ・おにぎりにすると食べる、とご配慮いただきありがたい。
- ・栄養面などご配慮いただきありがたく思っております。
- ・メニューを送ってもらい、特に問題なし。
- ・食事も残さず食べているみたいなので満足していると思います。
- ・献立を見て、とてもよく考えられておられます。母も美味しく頂いて喜んでおります。
- ・施設の方が品数が多いのにびっくりします。家ではあれだけの種類はできません。ありがたいです。

- ・適切に心細やかに献立されていますので、お任せします。

《その他》

- ・コロナの関係もあって自室にいることが多いと寝る時間も長くなるので、手足の運動を促すような機会を作っていただきたいと思います。差し入れをどの程度したらよいかいつも迷います。母の場合、おやつ回数が少ないので、差し入れで補えているのか。食についても気になっています。
- ・毎月のお便りに本人の写真など、様子を明記して下さると大変安心します。
- ・毎年、このアンケートがあるが、他の方々の要望、またはアンケートによって改善された点など調査結果があまりわからないのが残念。
- ・衣類など不足しているものがあったとしてもわからないので、古いものの破棄を含めお手数ですが面倒を見てほしい。
- ・コロナの制限が始まってからの入所のため部屋の様子も見る事が出来ず、毎日の生活を想像する事が難しいです。スマホも耳が遠いこともあり、身体的にも取りにくいのか繋がる事が難しいです。もう少しコミュニケーションが出来たらいいのにとおもいます。また家族と少しの外出も出来たらいいのにと願うばかりです。
- ・本人と外食が出来るようになればありがたい。
- ・入所者の方々の交流の場を増やしてほしい。ビデオを見たり、カラオケを行ったり等。
- ・コロナ禍で面会も出来ず、職員の方ともお話ができない中、アンケートの返答のしようがありません。
- ・面会もなく、ホームからの便りから推察することしか出来ませんので不安を感じております。おやつを届に行ったときに様子を伺うことにしていますが、この方法がご迷惑なのではないかと思ったりもしています。週に1度程度こちらから電話でお尋ねするとすれば何時頃が一番いいのでしょうか。お知らせ頂ければ嬉しいです。
- ・毎月写真を送って頂き、本人の様子を知ることが出来、大変ありがたく思っております。ありがとうございます。
- ・長々と続くコロナ禍の中職員の皆さまの大変さは本当に感謝しかありません。そんな中でも出来ることに対応していただきありがたく感じています。その反面、家族としてもいつまでも変わらない現状に不安を感じることも事実です。この3年、日々の母本人の変化や身の回りのことを目に出来ない不安は正直あります。これは私自身の気持ちの問題です。職員さん達は出来る限りのことを出来る範囲して下さっていることは充分わかって本当に感謝しています。一日も早く以前の生活に戻れるよう切に願っています。
- ・コロナ禍の以前の面会方法は分からないが、早く自由に会えることを願っています。

- ・未だコロナ感染の終わりが見通せない現状ですが、日々職員さんのご努力に敬意を表します。よろしく願い申し上げます。
- ・新型コロナウイルス感染症によって、面会が制限されるなど大きく変わりましたが、幸い大きな問題となるような感染にはいたらず大変安心致しました。これも施設の皆様の大きなご努力があったおかげによるものと心から感謝致しております。今後ともよろしく願い申し上げます。
- ・母が安心して毎日を楽しく過ごせるのも、私たち家族が安心できるのも職員さんのおかげです。とても感謝しています。母に会ってお喋りをしたり、散策をしたり、一緒に体操をしたり、手足をマッサージ（さする）したり出来る日が来るのを楽しみにしています。これからもよろしく願いします。
- ・できるだけ体を動かす機会を作ってほしい。食が細くなった時、こまめに差し入れ等、食べるように促してください。入所依頼一度も部屋の様子などがわからないので、着る物も十分なのか足りないかわからないので困ります。
- ・毎日楽しく過ごせるようよろしく願いします。身の回りに必要なものが本人から直接聞けないので、困っていないかいつも心配です。大変な中、大切な母を介護していただき深く感謝しております。一番に望むのは以前のような自由な面会ができることです。その日が一日も早く訪れることが最大の喜びです。
- ・日々いろいろ、ご迷惑なこともありますが、よく見てくださいます。ありがたく思っております。どうぞ関わっていただいている皆さまにお礼を申し上げます。
- ・安心して預けられるので感謝しています。
- ・困りごとはとくにありません。制限の中、良くやっただいております。
- ・コロナ禍、花友しらかわのスタッフの皆さまには、大変がんばっていただいております、感謝の気持ちでいっぱいです。私が一番心配しておりますのは、皆様がコロナ禍において、入居者をはじめ、ご自身ご自身のご家族様にも気を遣われ、お疲れになられていらっしゃるだろうということ。スタッフの皆さまが健康であられ、元気に接していただけることが入居者にもその家族にも一番嬉しいことです。どうぞ、スタッフの皆さまお一人お一人を大切になさっていただきますよう切に願います。
- ・今年のゴールデンウィーク後にマスク等コロナ対応も少しずつ変わっていくと思いますので、以前のようなことを待っています。
- ・コロナが落ち着けば自宅へ外出も可能でしょうか。美容院でパーマをさせてあげたいです。

令和4年度満足度調査にご協力を賜り、誠にありがとうございました。

今年度もコロナ禍で面会制限をせざるを得ない状況の中、皆様には大変ご心配をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。本年5月8日より2類から5類に移行されましたがインフルエンザ等と同じく高齢者に感染が広がれば重症化リスクがあることには違いありません。今年度は感染対策委員会で十分に検討し、また医師や医療スタッフに意見を求めながら慎重に日常を取り戻していきたいと考えておりますのでご理解とご協力のほどよろしくお願いいたします。

今年度はこれまで制限をかけていた入居者様の外出やサークル活動、ボランティアを受け入れての催しなども徐々に再開し、入居者様の日常も取り戻していけるよう検討しております。施設であっても楽しく暮らしていただけるようスタッフで協力して参ります。

入居者様の現在の様子をお伝えする方法として、近況報告に行事の写真をお付けしたり、ホームページや Facebook 等で情報発信していきたいと考えております。また衣類やご準備いただきたい品物等が出てきましたらご連絡させていただきますのでよろしくお願いいたします。

尚、面会方法については徐々に緩和の方向で対策を考えておりますので別途お知らせいたします。

最後になりましたが、皆様から頂戴しましたご意見につきましては施設サービスの向上のため全部署で共有し、1つずつ改善してまいりますのでよろしくお願いいたします。

敬具