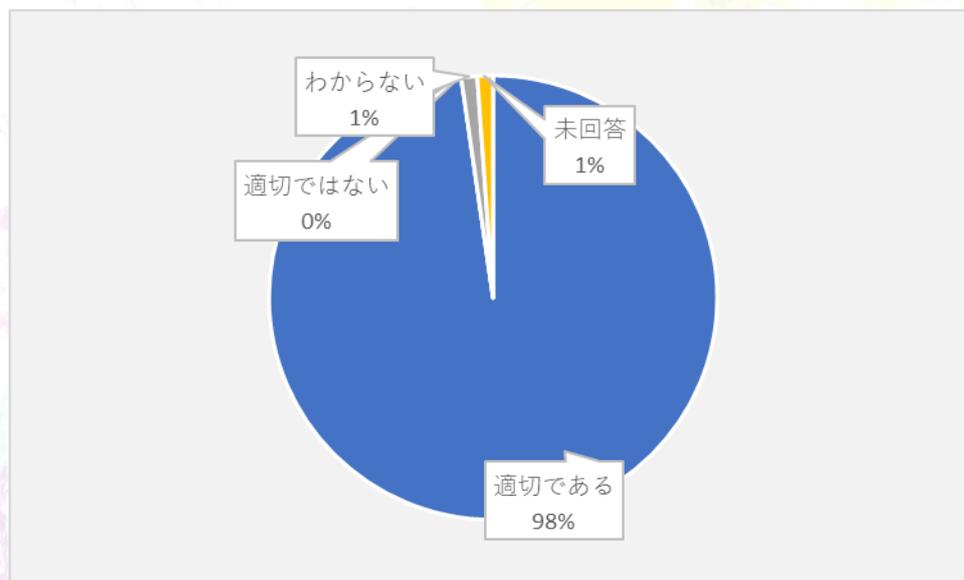


介護老人福祉施設花友しらかわ 令和5年度満足度調査結果報告

回答者：ご家族（後見人含む）様

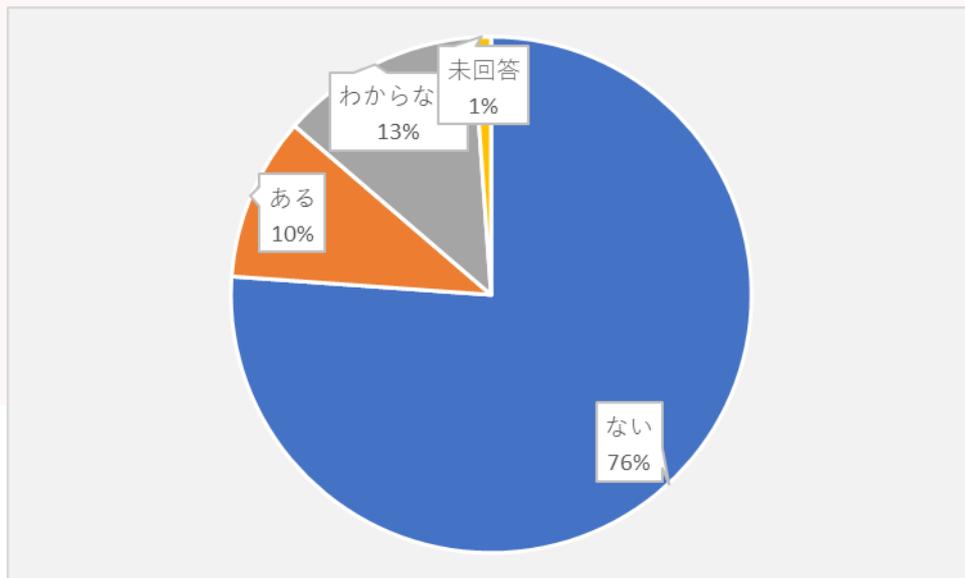
送付日：令和6年1月25日 締め切り日：令和6年2月29日 回収率：64%

【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。



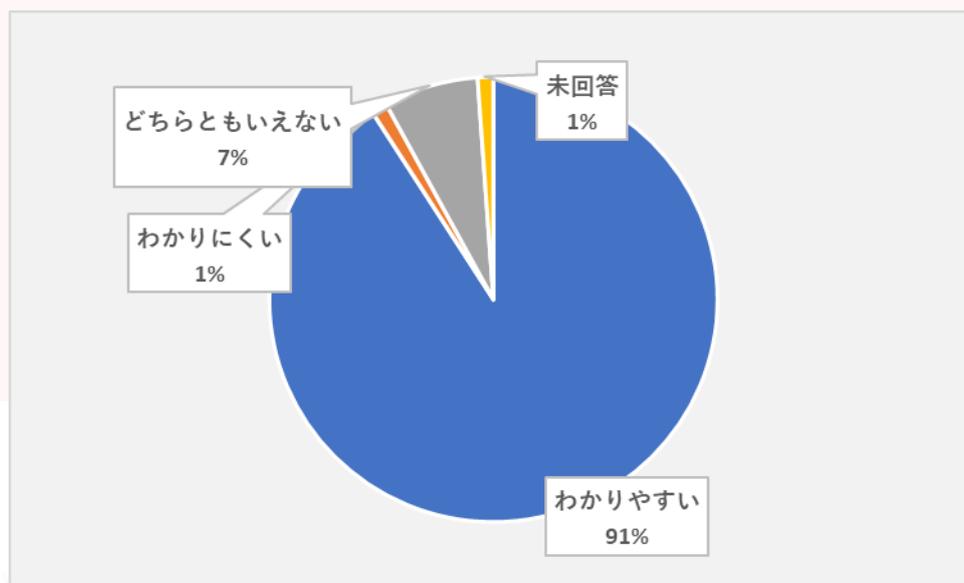
- ・いつも親切丁寧に対応して頂いていると思います。
- ・お会いする全ての職員さん親切で丁寧です。
- ・いつも笑顔で対応して頂き、本人も満足している様子が分かります。
- ・身だしなみはきちりされています。
- ・面会時帰りにタクシーを待っていると職員の方が椅子を持ってきてくださり、ありがたく思いました。やはり気の付く所が違いますね。
- ・面会に行ったときは出会った職員の方全員笑顔で挨拶をしてくださいます。私が気づかずにいても背中から声を掛けてくださることもあり、恐縮する一方で大変気持ちがいいです。
- ・面会時に椅子を出して頂いたり（通院時に）車いすを貸して頂き大変助かっています。
- ・入室時にノックをしていただきたい。
- ・いつも明るく挨拶をくださり、母の今日の様子などイベントの時の様子などを話してくださいます。

【設問 2】 居室の中で気になる点がありますか。



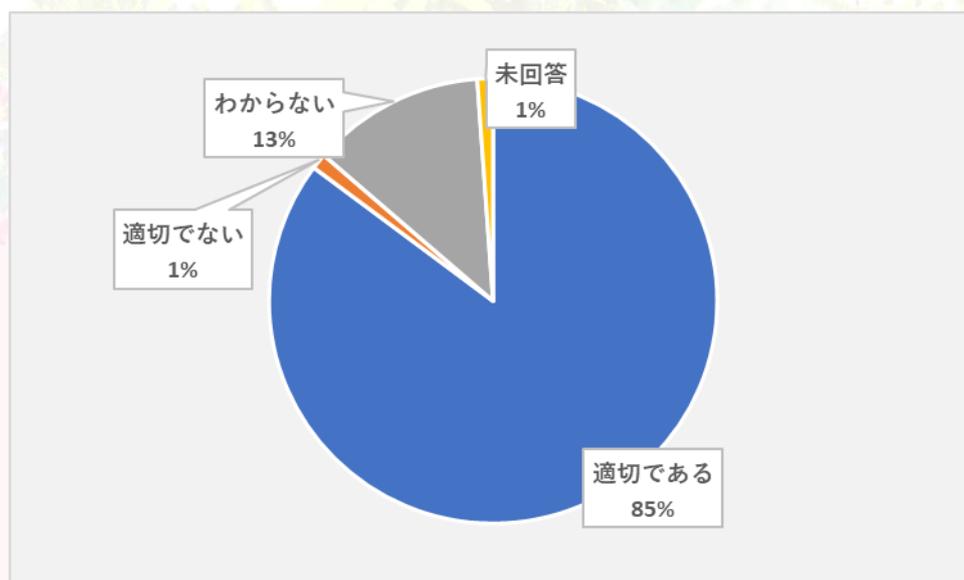
- ・面会の際に部屋や廊下の空気が乾燥がすごくて目も乾いて痛くなりました。
- ・部屋のボードは家族が使ってもよいでしょうか
- ・臭いが気になりました。
- ・机が汚れている。
- ・きれいに整理して頂いています。
- ・昨年末初めて居室の中を見ることが出来ました。あたたかくて良い部屋でした。
- ・明るくて居心地がよさそうで満足しています。
- ・居室のボードに色々貼って下さっていてかわいらしくし貰っています。
- ・窓があって昼間は明るいのですが、レースのカーテンがあればいいと思います。
室内のトイレを使用した時真正面の窓が開いていて落ち着きません。本人はトイレの時は
トイレを囲むカーテンを閉める余裕はなく気にもしていないかもしれませんが・・・。
- ・コロナ対応で大変だったのは理解できますが、部屋に埃がつもっていた。
- ・ゴミ箱が崩れそうな素材でつぶしそうになりました。

【設問 3】 施設サービス計画書（ケアプラン）はわかりやすいですか。



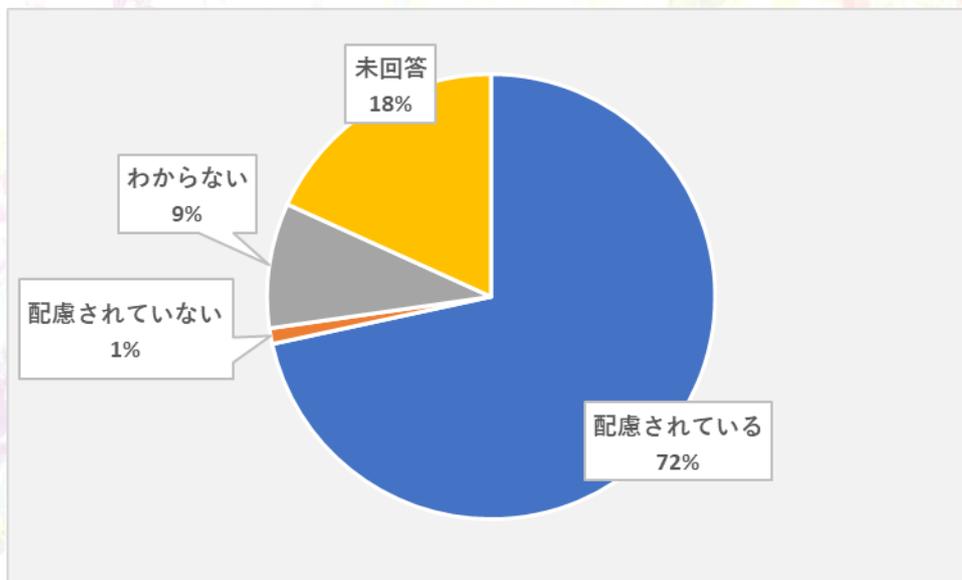
- ・ 具体的なケア内容をプランに入れて頂いています。
- ・ 充分伝わっています。
- ・ きめ細かい配慮に感謝しています。
- ・ 細かく書いて頂き大変わかりやすいです。
- ・ 各係の方が親切に説明をしていただきわからない時でも丁寧に教えてくださいます。

【設問 4】 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配慮は適切だと思いますか。



- ・コロナ感染の時は迅速に対応して頂きありがとうございました。
- ・きっちりされていると思います。
- ・感染対策を徹底して継続されているので安心しております。
- ・ここ数年ほんとうに大変だったと思いますが、よくして頂いたと思っています。
- ・いつもご配慮ありがとうございます。
- ・嚴重に配慮されているともいます。母は人との関わりが大好きなので早く面会も自由になり多くの人が入り出りできるようになればいいなと思います。
- ・感染症予防の為現在は面会が週1回と定められていますが。親族の気持ちもご配慮下さり、週2.3回の面会を強く要望します。
- ・他の面会者がマスクをしておらず、そのことを職員が注意することがなかった。
- ・まったく心配していませんし、不安になることもありません。

【設問5】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



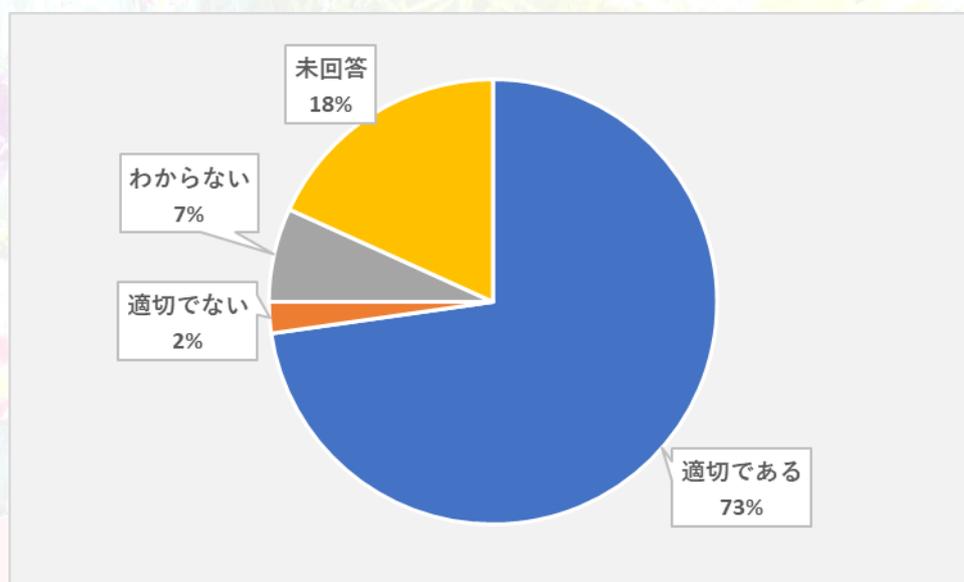
- ・エアコンの設定温度、本人は寒がりなので厚着をさせて欲しい
- ・衣服の準備はどのような服がよいか教えて欲しい。
- ・しっかり配慮されています。
- ・通院時の外出の際寒さ対策がされていない。
- ・食べこぼしがついていることがある。
- ・爪を切ってやって下さい。
- ・配慮されているとは思いますが、入浴ができない時などは着替えなど充分されてるでしょうか
- ・洗濯も大変なことと思いますが、汚れたものが居室に置かれているところは1度も見たことがありません。
- ・衣類の名前が消えていてわからない時があるそうです。
- ・冬の面会時にシャツの袖が上の方まで上がっており、ズボン下も上の方に上がっていて寒そうなので自分では下げることができないので気にかけて頂けたら助かります。
- ・着替えは何日ごとにおこなわれていますか？
- ・面会時に洋服が汚れていることがないので食事時や着替えの配慮をいただいていると想像しています。
- ・居室にあるはずの衣類がほとんどなくなっており、問い合わせたが一月半を経て保管している

- と返答があった。夏に冬用のパジャマをきていたり、履くパンツがないと本人から電話があった。
- ・室温にあった合わせた服を着せて頂いています。

【設問 6】 献立に対してご希望があればご記入下さい。

- ・野菜中心でいろいろな栄養素も取れて大満足です。
- ・好き嫌いの多い母が食べられていること、とてもうれしく思っています。
- ・大変品数が多いのでうらたましいくらいです、なかなか家ではそうはいきません。
- ・本人の状況に合わせてして頂いていると思います。
- ・いつも季節の物を取り入れていただいているようでありがとうございます。
- ・いつもおいしくいただいています。
- ・お出汁のきいた薄味が好みななので母は満足している様です。
- ・献立表を見せて頂くとおいしそうなものばかりで喜んでいると思います。
母は暖かいうどんが好きなのでうどんが出てきたら喜ぶだろうと思います。
- ・食事はもし単調になるようでしたら、本人の希望メニューを取り寄せることは可能ですか
- ・個人的にはカレーライスの回数が増えれば本人も喜ぶでしょう。
- ・一口も食事が出るように色々工夫して頂き現在の健康が維持できていることに感謝します。

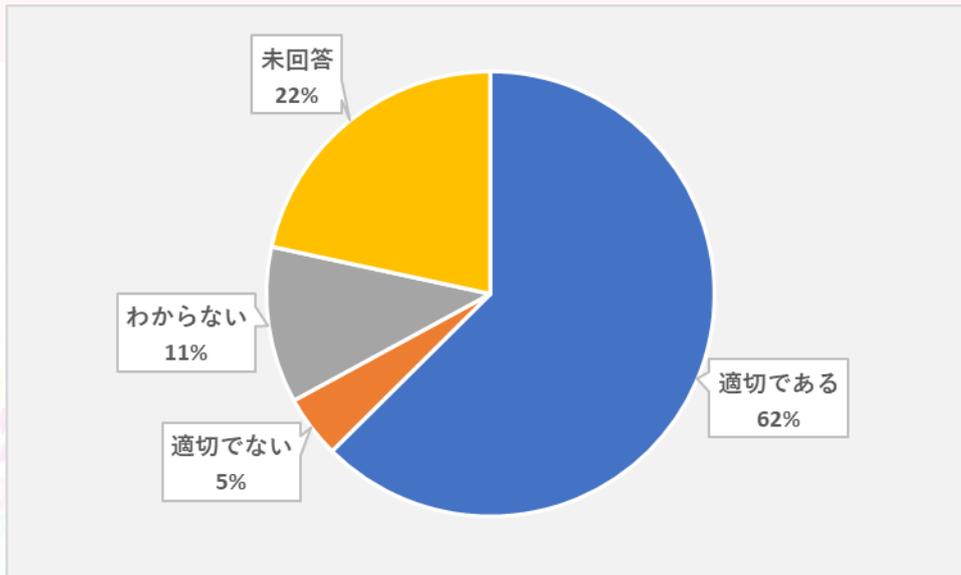
【設問 7】 健康状態の変化、緊急時や事故が発生した時の対応はいかかでしたか。



- ・いつも素早い対応して頂きありがたく思っています。
- ・連絡先や時間など、なかなか依頼通りにならない。
- ・迅速丁寧に対応して頂きました。
- ・お知らせを頂いた時が、始まりなのか、経過なのか事後なのかわからない時があります。
- ・骨折時、また発熱等がございましたがご連絡頂き冷静にかつ家族である私どもの心配までして頂きありがとうございました。
- ・すぐにいけない時でも対応して頂きありがたいと思っています。

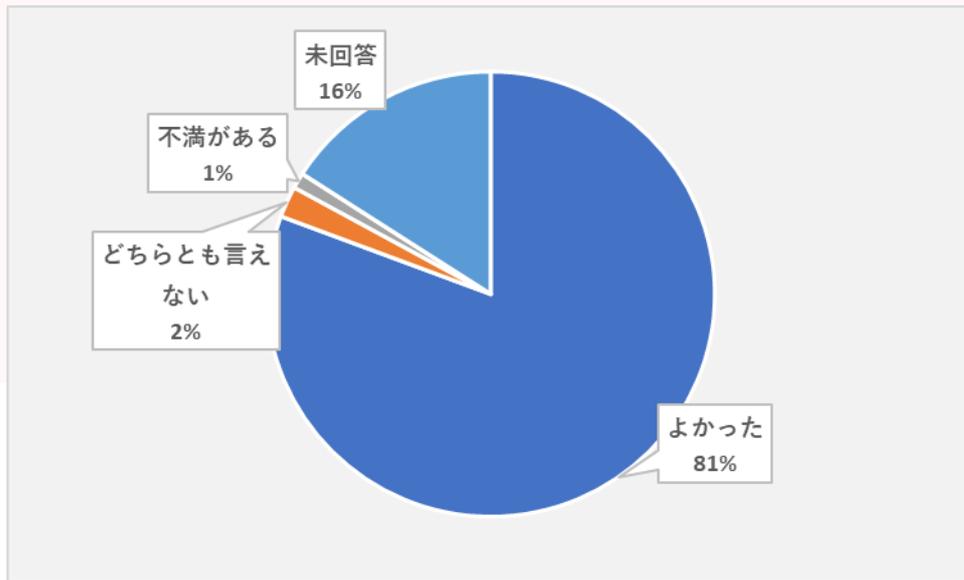
- ・施設でけがをした際、病院で家族と会うと付き添いの職員さんがさっさと帰ってしまわれ転んだ状況や日常の様子などドクターに詳しく伝えることが出来ず、ドクターが困っておられた。後日面会に行った際もその後の経過説明などこちらが尋ねるまで一切なかった。
- ・面会時に状態を細かく話してくださいました。

【設問 8】 面会方法（予約制）については、どう思われますか。



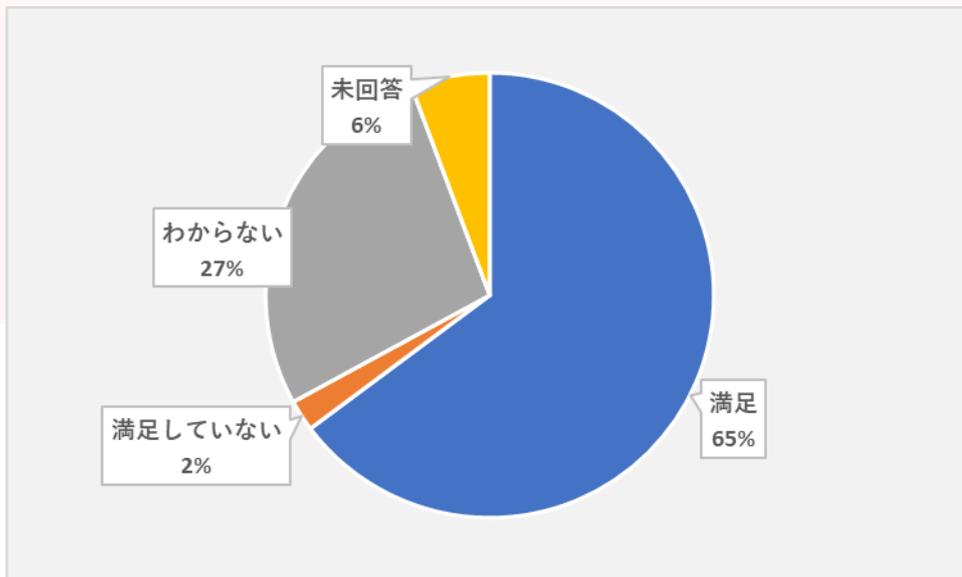
- ・予約なしでいつでも時間も自由に何日でも来られるようにしてほしい。
- ・面会の日を増やしてほしい。
- ・まだまだ不自由だなと思う所はありますが、緩和しすぎるはやはり不安があります。現状維持でいいと思います。
- ・面会時間を 1 時間に延ばしてほしい
- ・仕事があるので、土・日の面会を増やしてほしい。
- ・（4 人の面会人数枠）小学生や幼稚園児は人数以外にしてほしい。
- ・面会の終わりの帰る時、次回の予約が出来ればいいのにとおもいます。
- ・施設による違いはあって当然だと思います、花友さんの状況に応じてその時その時の無理のない方法を取って頂ければと思います。
- ・月 3 回でもよいのでは
- ・思い立った時に行けるとありがたいです。他の家族と予定を合わせるのが少し大変です。
- ・面会の際に外の空気に触れられる散歩を許可してほしい。
- ・いつでも会える様になったら嬉しいと思いますが知人から聞くと面会出来ないところもあるようでありがたいと思います。

【設問 9】 花友しらかわに入所されてよかったですか。



- ・感謝しています。安心して預けられるところです。
- ・よかったですと思っていますが、面会の際に「帰りたい」ばかりなので、何か楽しみを持って生活ができればいいのですが。
- ・表情が穏やかでよくして頂いているのが分かり本当にありがたいなあと感じます。
- ・よい御縁に感謝しています。
- ・比べようがない。
- ・本人の希望でしたので入所できとても良かった。
- ・清潔で職員の皆様がやさしくとても良いところに入所させていただいてありがたく思っています。
- ・大変な中一生懸命やって頂いていると感じておりますので花友さんで良かったと思います。
- ・職員の皆様が温かく優しい雰囲気溢れていて、ここに入居を決めて良かったと思います。面会に行ったときに広いフロアにポツン、ポツンと広さゆえに座っている人がいて、母がその一人だった時にちょっと寂しそうに見えました。
- ・入所時から何かと親切に対応して頂き感謝しています。
- ・ひとり住まいで私たちが通いで食事を運んだりしていた時は一人でテレビを観ていたぐらいだったので、お話し相手や声を掛けてくださる職員の皆様には感謝しています。
- ・色々問題があると感じた、カンファレンスで知らされていないことが残念で不信感がつのりました。
- ・場所も施設も職員の方などとても温かくお世話下さり、大変感謝しています。

【設問 10】 広報紙・ホームページ・SNS での情報発信をしていますか施設での様子は伝わっていますか。



- ・ 郵便にて献立や写真を入れていただけるのは本人の表情がみれて安心します。
- ・ ホームページ等は見えていませんが毎月のお便りの写真や文章で良くして下さっている様子が伝わって来ます。
- ・ ホームページ・SNS の更新頻度を上げて欲しい。
- ・ 面会の人数変更など聞かないとわからない事が多い。ホームページのお知らせをこまめに使って連絡してほしい。
- ・ 毎月のお便りを楽しみに拝見させて頂いています。
- ・ 写真を送って頂くととても嬉しいです、本人の様子がよくわかります。
- ・ ホームページ・SNS は見ていない。
- ・ 更新頻度を増やして欲しい
- ・ いろいろなイベントなどありがとうございます。
- ・ 広報誌楽しく読ませていただいています。
- ・ SNS ではどんな風に発信されていますか？知りませんでした。
- ・ 写真と様子を家族で共有できとてもありがたいです。
- ・ 毎月郵送してくださり大変満足しています。

【設問 11】施設や介護、看護、リハビリテーションや栄養に関して、ご意見やご要望などございましたらご記入下さい。

- ・ 少しずつでも歩けるように、リハビリをお願いしたい。
- ・ 暖かくなったら外の空気にも触れる機会があればと思っています。
- ・ 食事好き、嫌いがありますが上手く声掛けなどで食べるようにして下さっているので良かったと思います。
- ・ 嚥下機能を向上させたいので理学療法士の指導を希望します。ペースト状の食事から固形物への食事に少しでも意向させたいのですがその働きかけがないので非常に不満です。
- ・ コロナが解放され外出が出来る事希望しております。
- ・ 出来る限り自分の足で歩ける様にして頂けたらと思います。
- ・ 身体が不自由ことから機能の維持のためのリハビリをお願いします。
- ・ 色々な業種で人員が削減されたようですが、その影響はどうなのかとったりします。
- ・ 対応頂いている方にはとても感謝しています。
- ・ 足の筋力が維持できるリハビリを希望します。
- ・ 体力が向上できるリハビリを実施して頂けたら嬉しいです。
- ・ 面会時に母を車いすに乗せて頂けたら触れることもできます。無理でしょうか？
- ・ 母はリハビリがあまりすきではないのでやらない方が多いかと思いますが、しつこく誘ってやってください。
- ・ とてもよくしてもらい感謝しています。
- ・ 判断能力が充分でない本人にだけ了承を得るのではなく、家族にも連絡や相談をして欲しい。
- ・ 現場の職員の方々のご苦勞心から感謝しかないですが、皆さん忙しくなかなか聞きたいことも声掛けすることが申し訳なく思います。

【その他】

- ・ 面会の場所を別の場所に（施設の 1 階ロビーやベランダなど）連れていければよいと思う。
- ・ 1 年に 1 回の担当者会議平日の調整が難しい、土日の開催。ZOOM 等のリモートでの開催も希望します。
- ・ これからも皆さんと歌を歌ったり体操をしたり色々な事を楽しんで満足な日々を送ってほしいと思っています。
- ・ 出来る限り外に連れ出し、外の風景、花などを見せてあげてもらえれば幸いです。
- ・ 電話の取次ぎも土日を入れてもらえれば幸いです。
- ・ 面会時に一緒にお茶を飲んだり、おやつを食べたりできたらいいなと思います。元気なうちに楽しい思い出を増やしたいです。
- ・ お聞きしたいことがあればメールを使ってもよいでしょうか？
- ・ 食事はもし単調になるようでしたら、本人の希望するメニューを取り寄せることは可能ですか
- ・ 入所者の健康維持、病気や怪我等の予防、寿命の全うは貴社の目的であり我々親族の希望するところです。
- ・ 夜間のシルバースタッフの電話対応が悪すぎる。もっときちんと接遇マナーを教えておいて欲しい。
- ・ 人手不足で大変と思いますがもっと行事を増やせばよいと思います。カラオケ大会等
- ・ 面会させていただき笑顔がみられるとホッとします。職員の皆様には大変お世話になり感謝しかありません。
- ・ 毎月の病院送迎をありがとうございます。

令和5年度満足度調査ご報告

令和5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。

お寄せいただいたご意見等は、全職員で真摯に受け止め、分析・検討した上で、改善の計画を立て、更なるサービスの質の向上に努めていくと共に、皆様が安心して笑顔あふれる日々をお過ごしいただけるよう、引き続き地域に根ざした施設として取り組んでまいります。

敬具

※ご家族の皆様から頂いたご意見は全て、確認させていただいている事と併せて、個人が特定される内容の公表については、まことに勝手ながら差し控えさせていただきたいと思っておりますので、何卒ご理解、ご了承の程お願い致します。

