

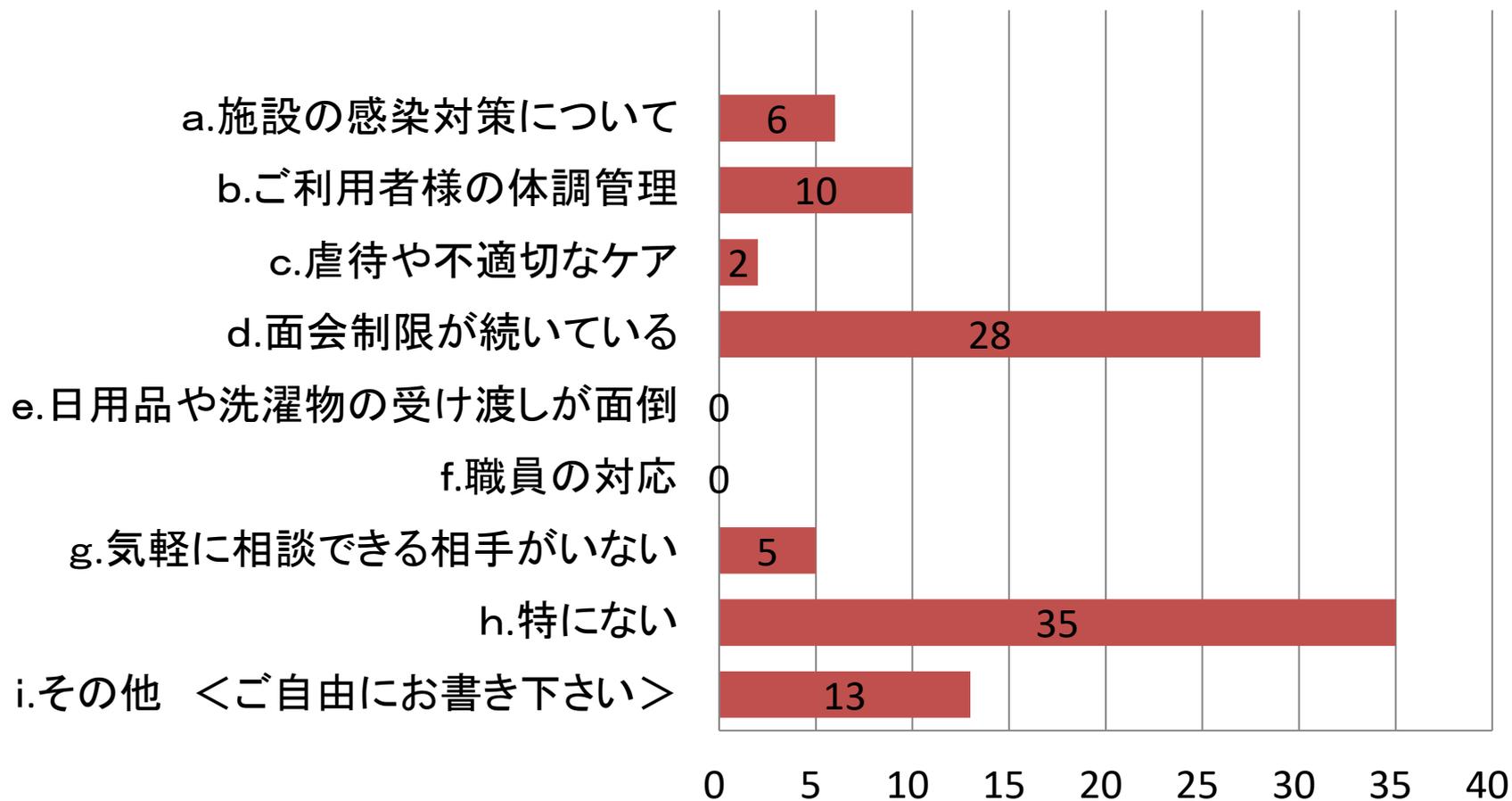
# 2021年度 サービス利用者満足度調査

対象フロア 2／3／4階

実施時期 2021年7月

回答率:62.3%

# 1) 現在、当施設サービスをご利用頂いている上で心配事や不満等がありますか。



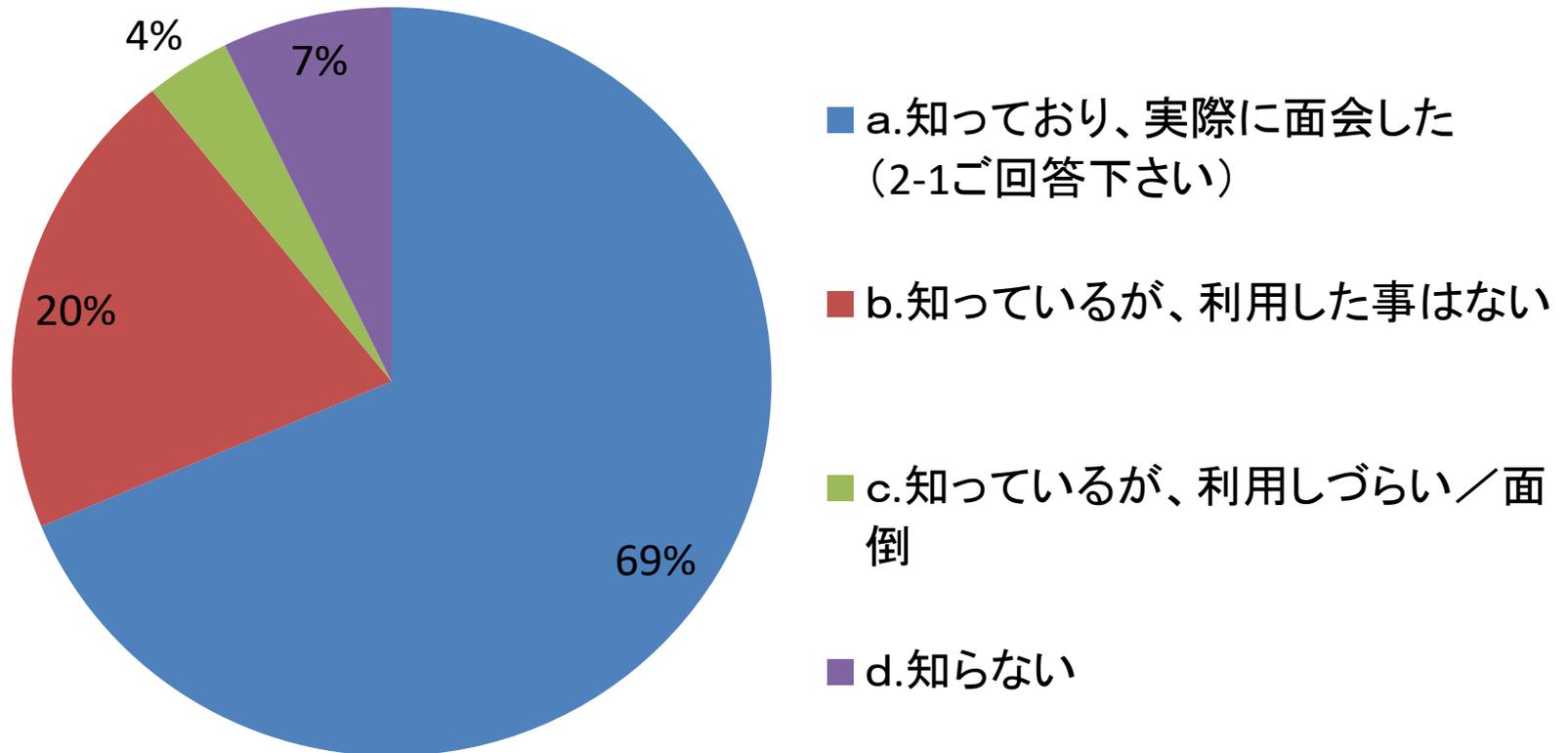
## 1) i. その他(原文ママ)

- 衣類について、十分な枚数をお預けしてあると思うのですが(トップスは9枚程)、自分の物でない服装である事がよくあるので気になります。
- →記入後にお電話をいただき、とにかく汚れて着替えをする回数が多いと伺いました。次回、また足しておきたいと思います。よろしくおねがいします。
- 何かの時はご連絡頂いていますので助かります (2F)

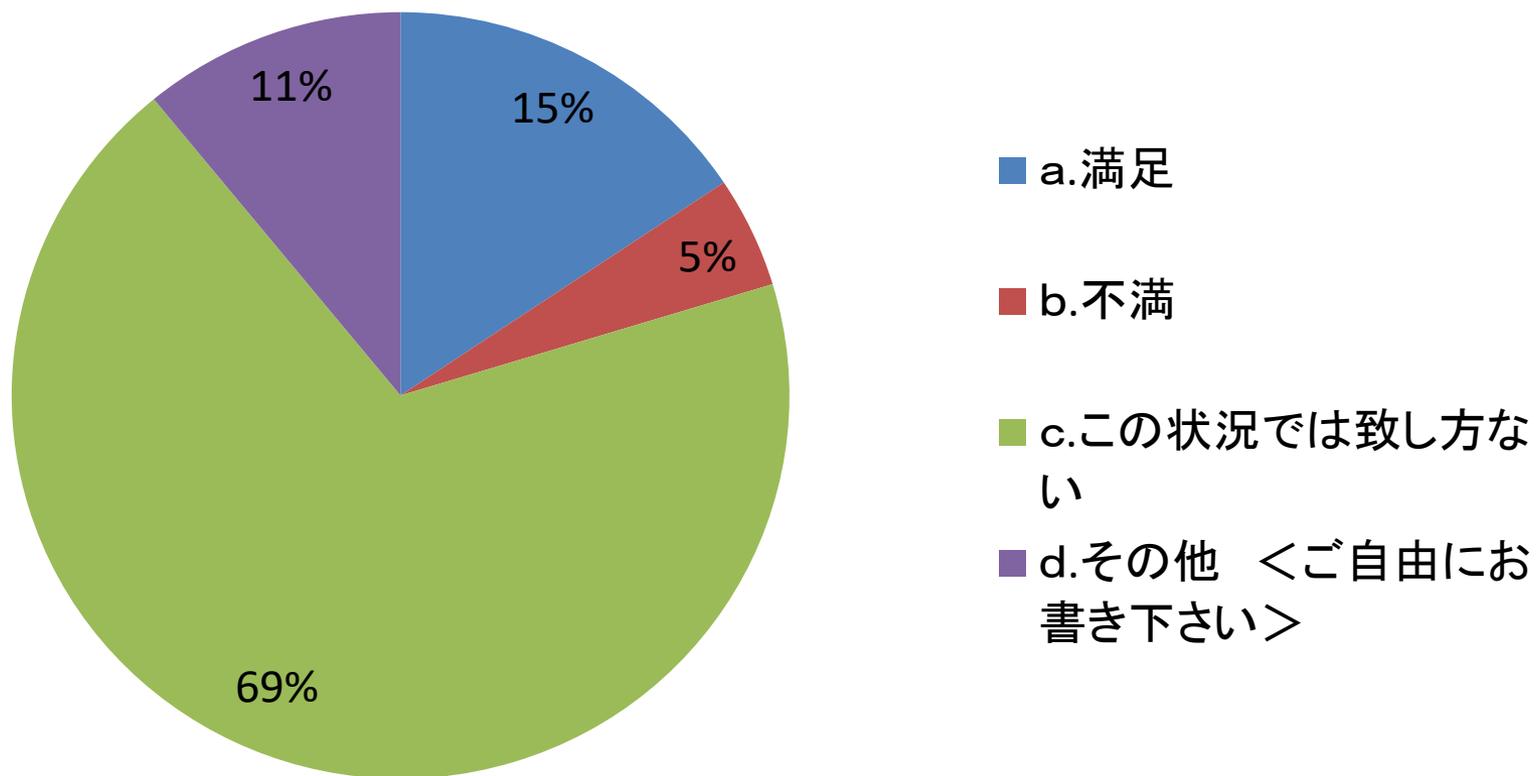
- 皆様とても感じが良いです
- 全てにきめ細やかな対応で助かります
- 不満等はまったくありません、ご苦勞をおかけしております。感謝
- もう少し面会の時間をふやしてもらいたい。土日なども。ひ孫に会わせたい
- 皆様に助けられてます。ありがとうございます。本人も良い顔してますので安心です。
- 今どの様な薬をのんでいるのか?知りたい (3F)

- 洗濯物の受け渡しの時間がPM5:30までなのが、仕事帰りに寄れないので不便
- いつもご配慮感謝致します
- ワクチン接種済同士なら、「制限緩和」をお願いします。
- 入所者の日常に触れられないので、身体的な相談をしにくい
- 歯科診療が必ず毎月あるようですが、そこまで高頻度の必要性が不明です。隔月以上でも良いのでは?
- 施設の皆様方に大変親切に対応して頂き有りがとうございます。今後とも宜しくお願い致します。 (4F)

## 2) 当施設では予約制で面会を実施しております。ご存知でしょうか。



## 2) - 1 予約面会をご利用された方にお聞きします。面会をされた感想はいかがでしたか。

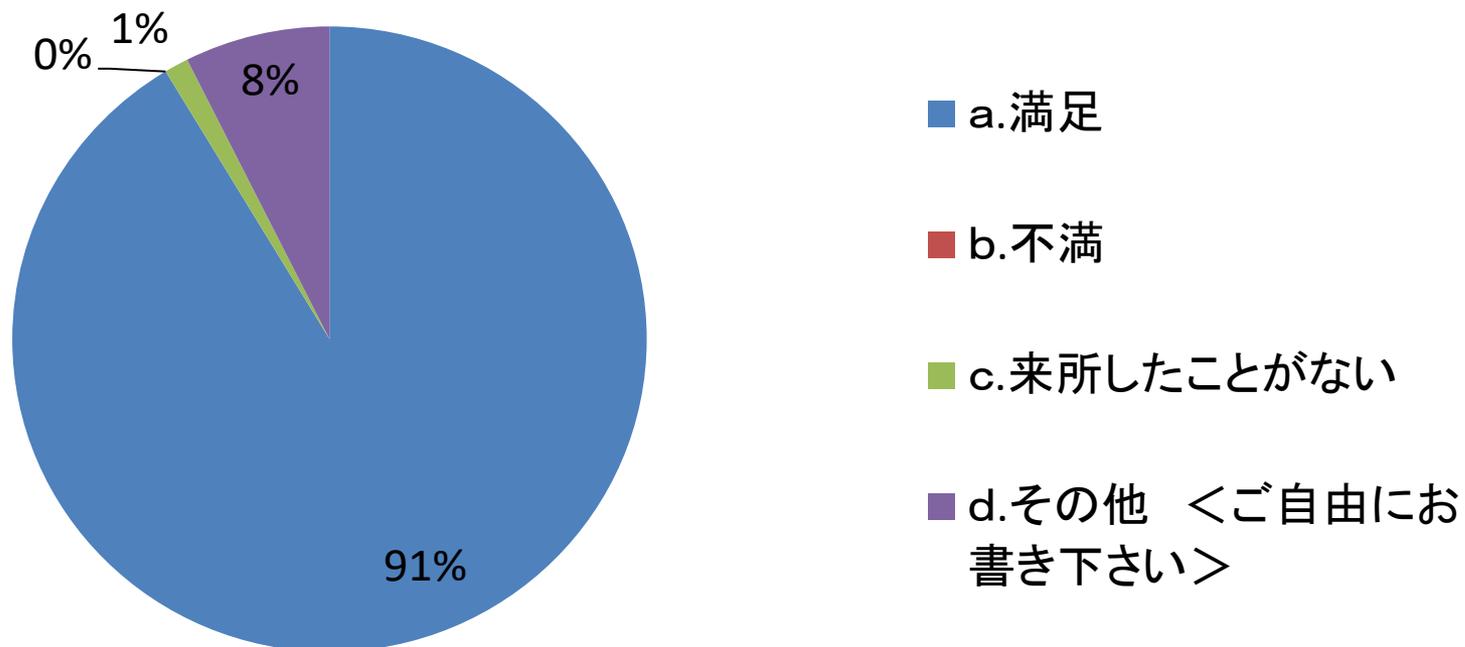


## 2) - 1 d. その他(原文ママ)

- 感染が心配なので
- 先日伺った時間が久しぶりでしたのでフロアに一組、しかも遠すぎて大声を出さないと母が聞き取れないと思いました。
- コロナではありますが時間が短い、ワクチン接種後はもう少しのばしてほしい (2F)
  
- 感染予防で仕方の無い事とは思いますが、意思の疎通が難しい現状で触れる事が出来ないのはとても残念です。
- 認知症が進んでいるので忘れられそうで寂しい
- ワクチン接種が済んでいたら、もう少し近い距離で面会がしたいです
- 母が耳が遠い為コミュニケーションが取るのが難しく残念な気持ちになります
- 時間を長く、回数も増やしてほしい
- コロナ禍になってからは、しかたがない。私共も理解しております。
- 耳も目も不自由で離れてる(4~5m)ので意思疎通が出来ない
- 時間が少ないので... (3F)
  
- 耳が遠いので会話は不十分ですが、顔を見れるだけでも安心。
- コロナで逢っていません
- 「面会」に関する“ふれあいの渚”様のこれまでの御努力・尽力には、感謝しておりますが、このまま、制限が続いていくことは避けて頂きたいと思えます。せめて、ワクチン接種率50%とか「まん延防止法」が解除された時などの具体的な指針を示して頂けると幸いです。
- 自宅管理や(将来の保守・補修等)金銭のかかる重要案件の相談が(本人が耳が遠い事もあり)近くでないと話せず大変困っています。
- 面会者がワクチン接種をしている場合、回数や時間を検討して欲しい。 (4F)

### 3) 職員についてお伺いします。

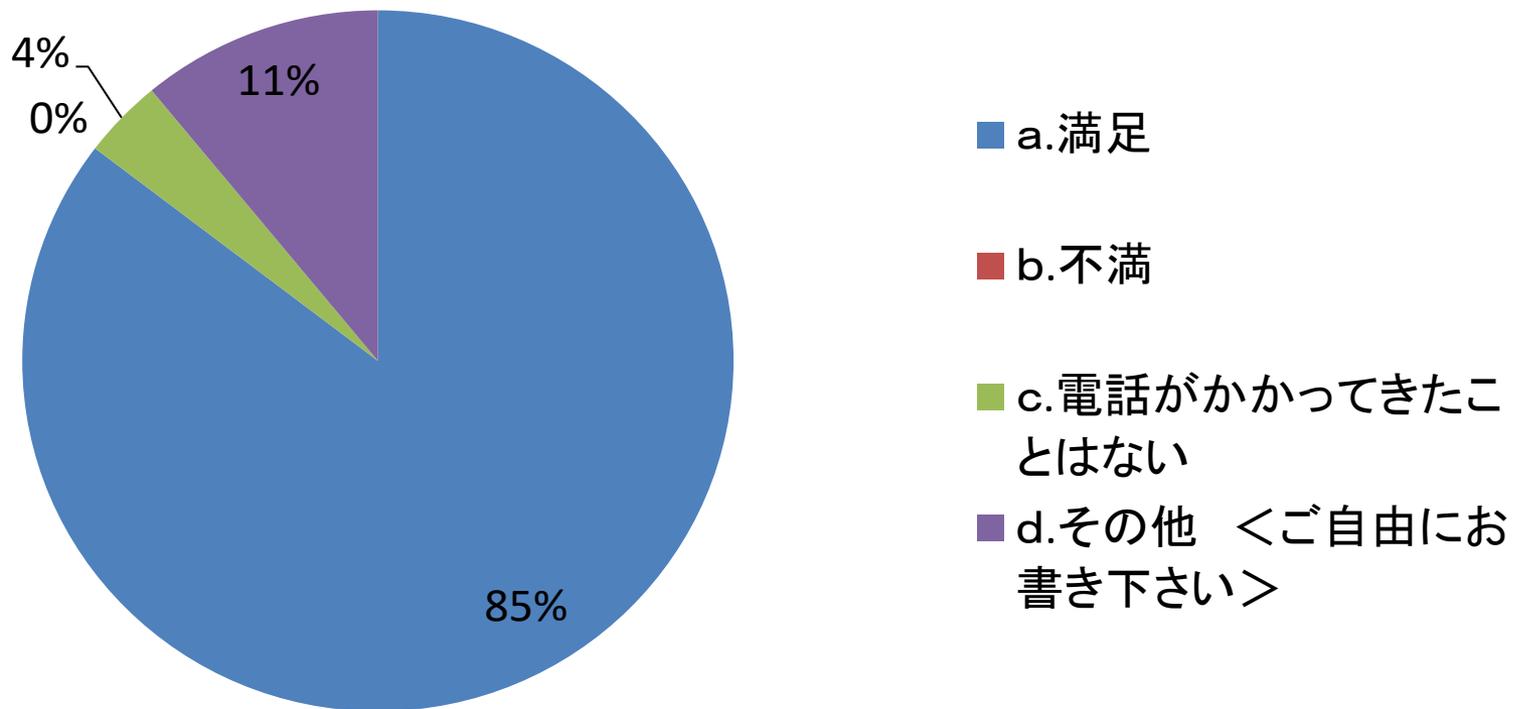
ー1 面会、洗濯物や日用品の受け渡し等で来所された際の対応はいかがですか。



### 3) - 1 d. その他(原文ママ)

- 洗濯物を交換する時、看護師の方によってお世話として頂いている母の様子を詳しく話して下さい、有りがたいと思います。
- 適切な対応である (2F)
- 普通
- 職員の方々も大変なのに。いつも対応が良いので安心しております。
- 相手との距離がありすぎて会話が聞こえない、みえづらい
- 特にない (3F)
- 忙しい中ありがとうございます
- 対応はとても良いと思います。感謝しております。
- 衣類を届けた時、親切に対応して頂きありがとうございました。  
(4F)

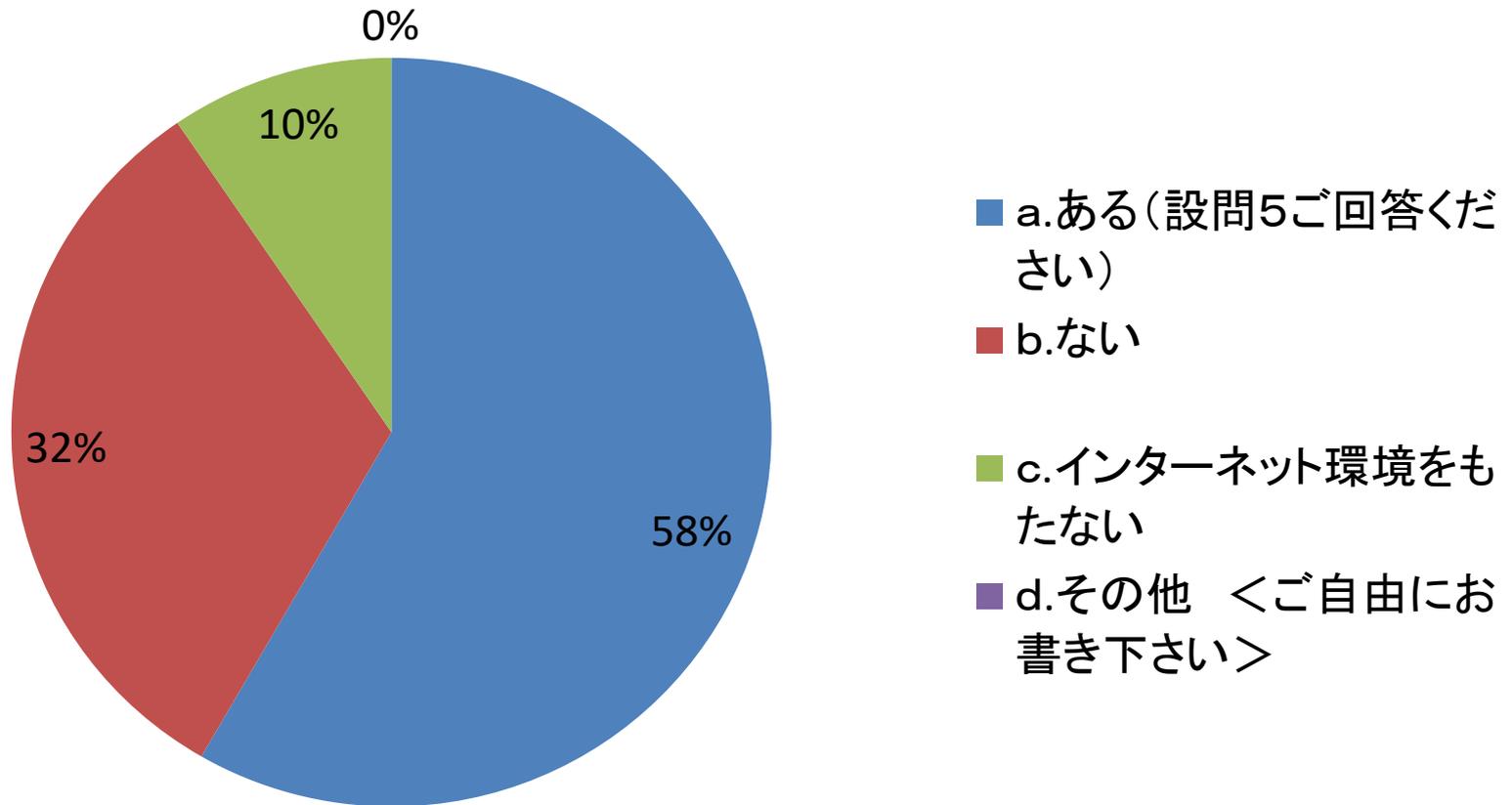
## ー2 事故が起きた時や体調が悪い時など、お電話をする事がございます。対応はいかがですか。



### 3) - 2 d. その他(原文ママ)

- 今まで何度かお電話頂いています。幸い、大事には至らず、ほっとするのですが、大変詳細にご説明頂き、とても注意を払って下さいとても感謝しております。
- 適切な対応である (2F)
- それなりに対応していただきありがとうございます。
- その時の状況をくわしく説明欲しい
- 普通
- 小さな事でも連絡頂いてありがたいです。連絡がない時は元気にしているんだろうなと安心しています。 (3F)
- 体調の変化が分かるので、安心する
- 丁寧な処置で有難く思います(電話頂くと、却って「安心」します) (4F)

#### 4) 当施設ではホームページを開設しております。ご覧になったことはありますか。

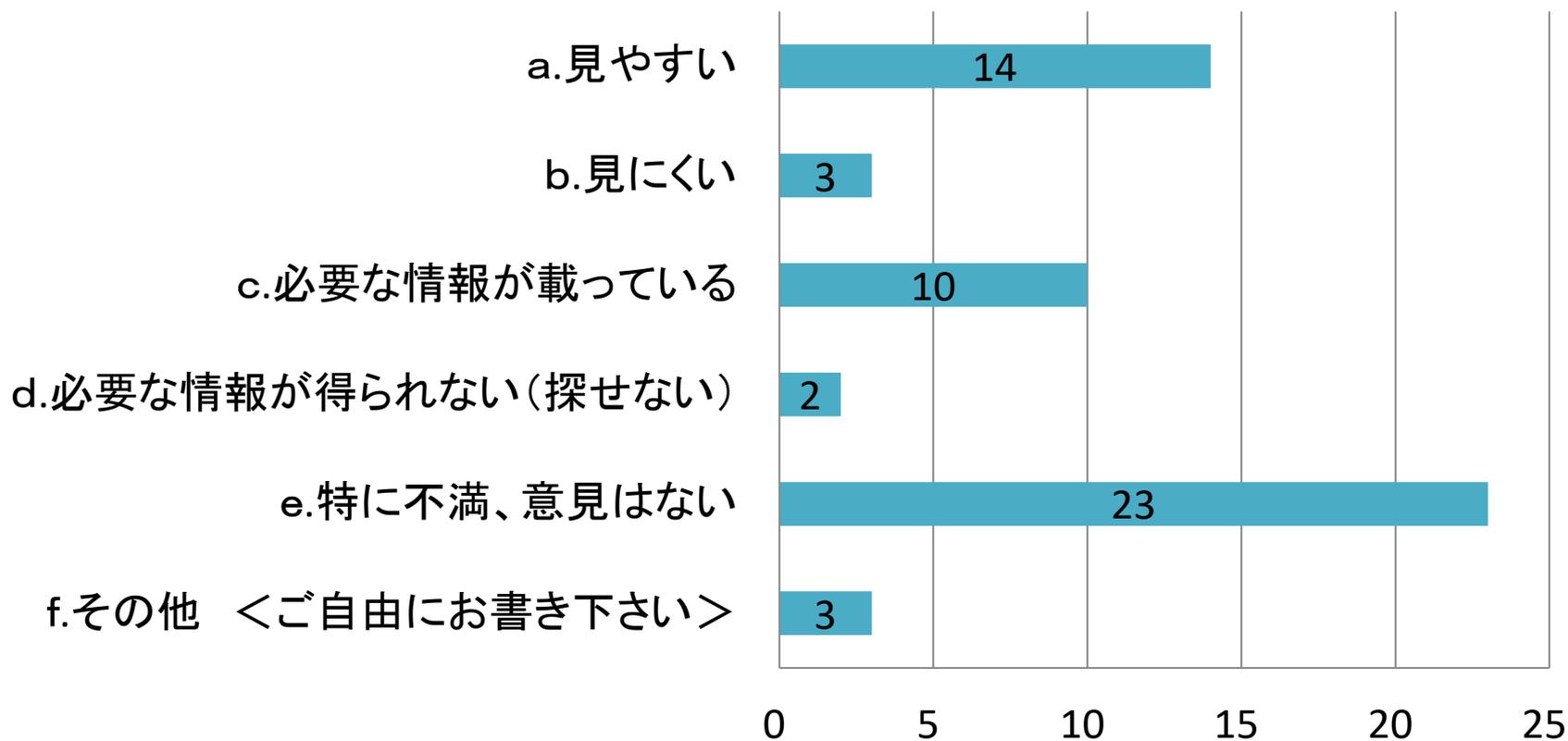


d. その他  
今後利用させていただきます

(3F)

5) 設問4で“ある”とお答えになった方にお聞きします。

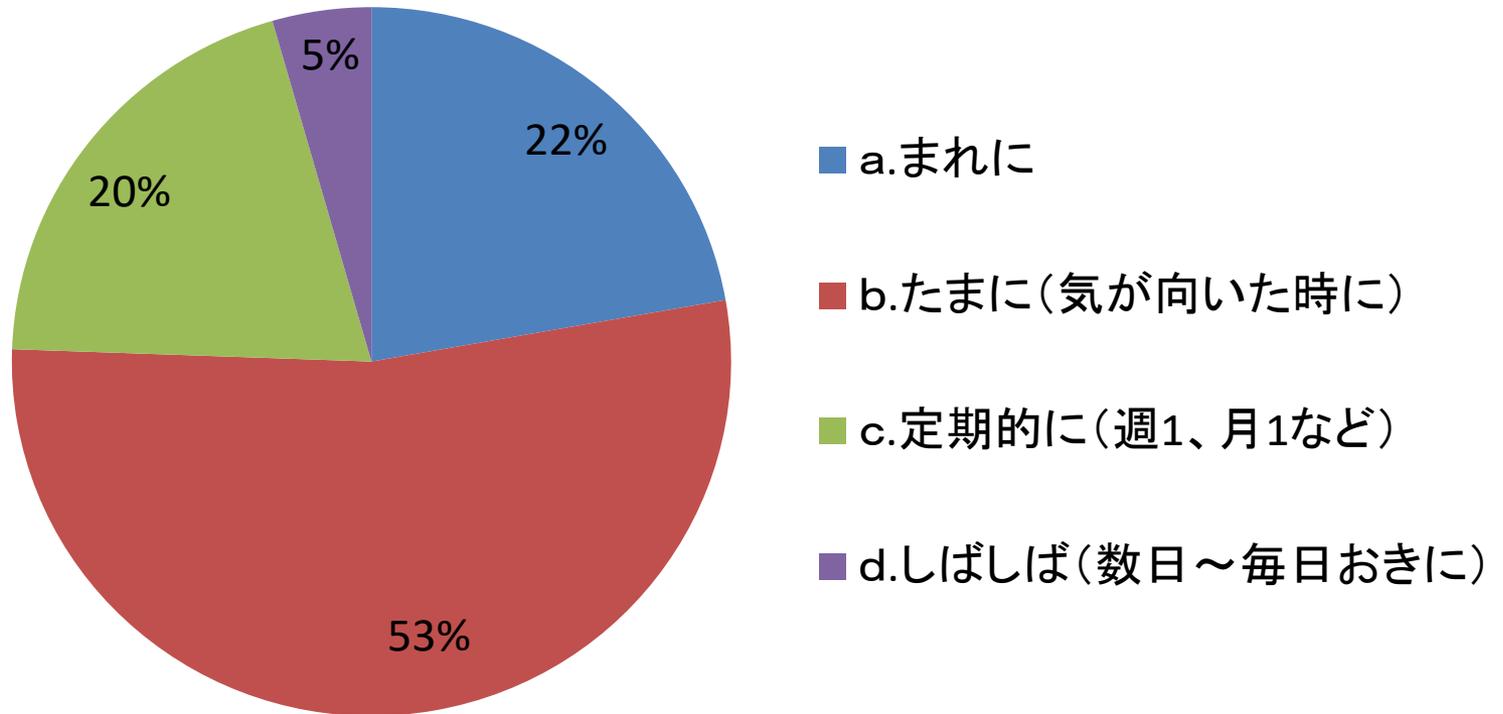
ー1 ご覧になった印象はいかがでしたか。



## 5) -1 f. その他

- 面会についての情報の更新をもう少しして下さると良いと思います。予約の受付開始日など
- コロナワクチン接種の件が市より送られてきた時等ホームページに対応の方法「施設へ送って下さい」とか情報があると助かります。(今回は電話で伺いました) (2F)
- 入所中の写真をいっぱい載せてもらえると様子が見れてうれしいです (3F)
- 面会についてチェックしています
- 常々タイムリーにupdateされており、有難く思います。 (4F)

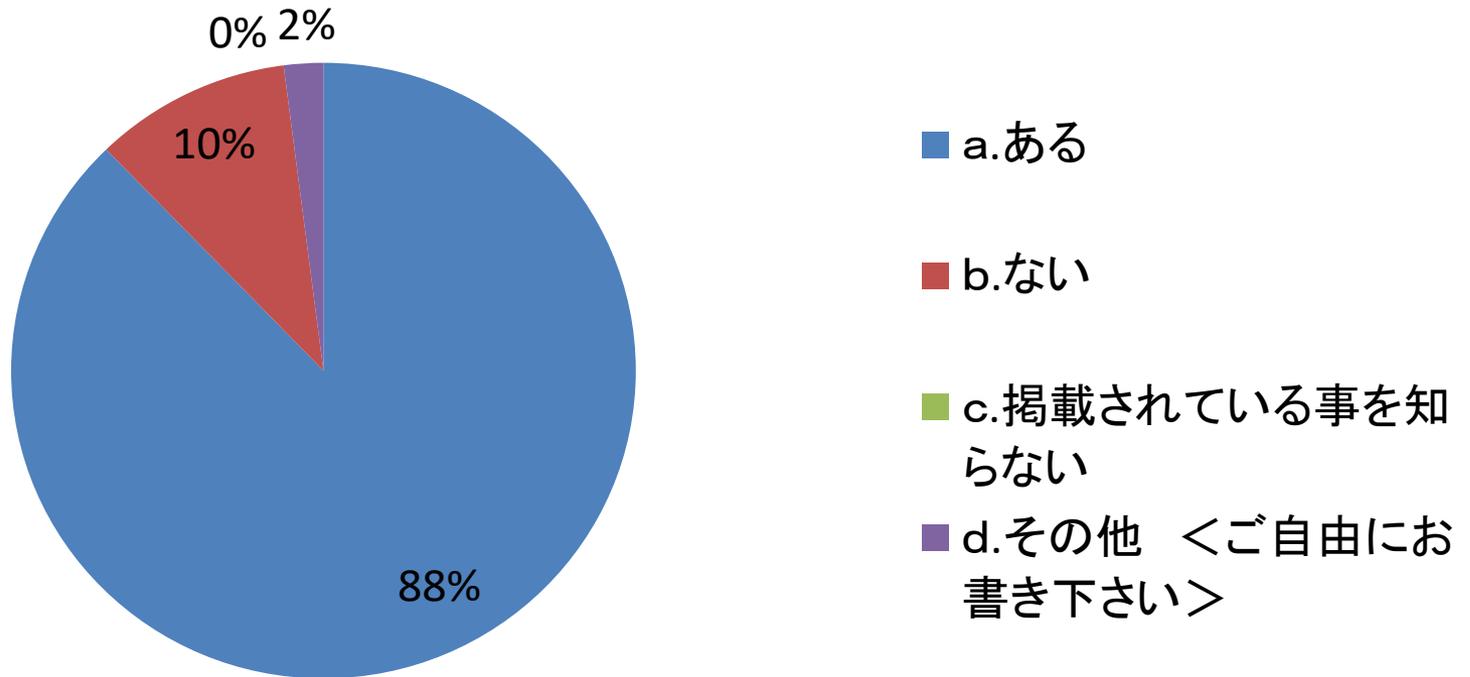
## ー2 どれくらいの頻度でご覧になっていますか



・知りたい事ができた時に見てみる。載っていればお電話してお手数かけなくてよいと思うので (2F)

・自由に面会が出来ない中、ホームページ情報は大変有難いものです (4F)

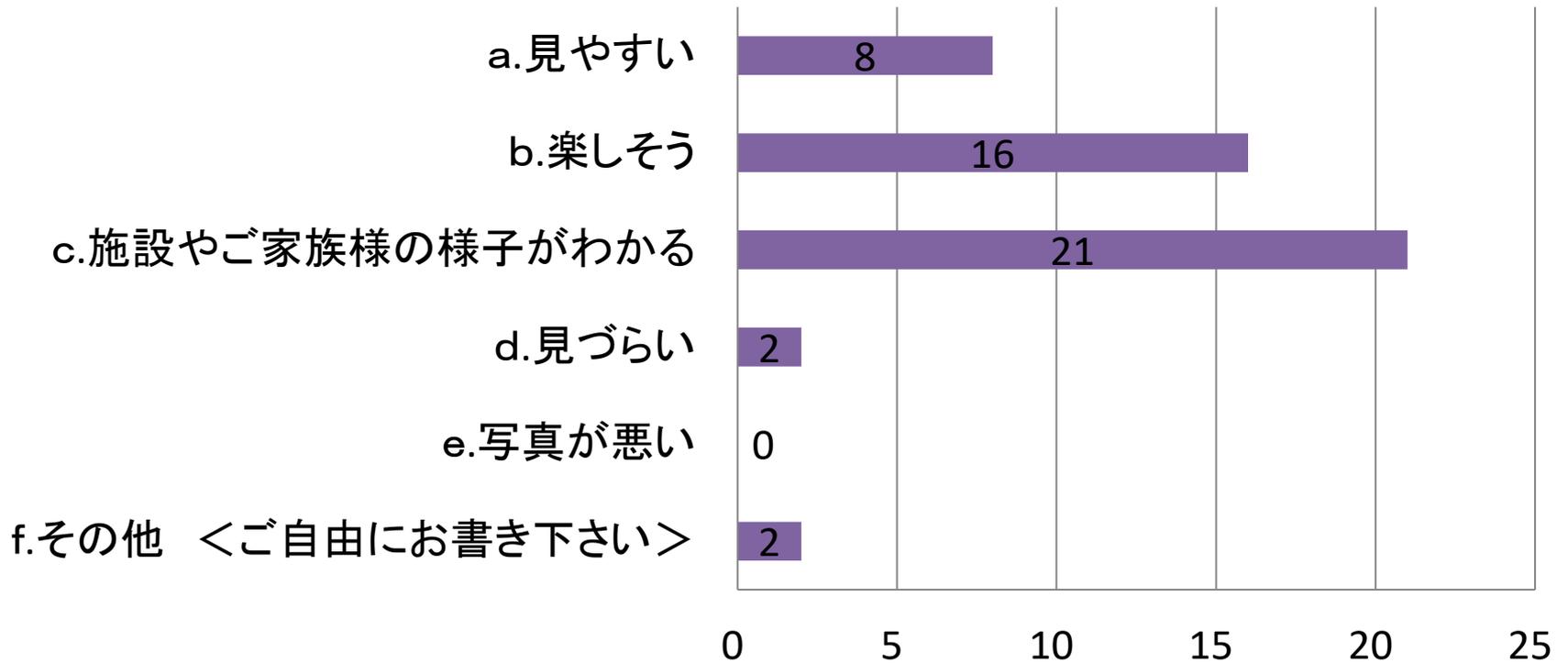
### ー3 行事やレクリエーションの様子を、写真を交え毎月掲載しています。ご覧になった事がありますか。



#### d. その他

- ・毎回母が写っていないか探します (2F)
- ・いつもありがとうございます、参加していないのか、家族が見つけられず残念
- ・入居者の方の表情が分かるのでとてもいいと思います。いつも楽しみにしています
- ・皆さん、いい笑顔で楽しそうです (3F)
- ・いつも楽しみにしております (4F)

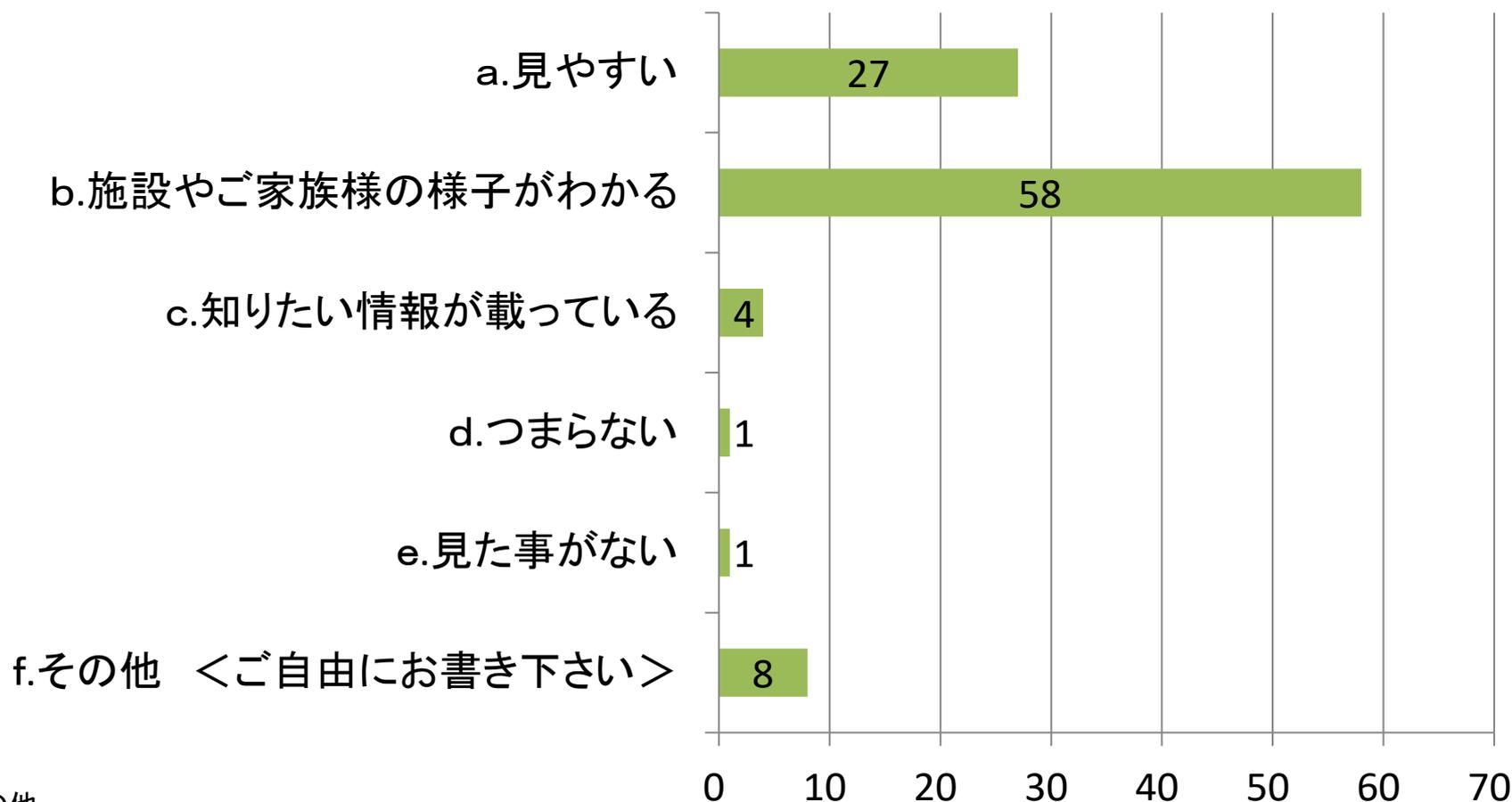
## ー4 行事・レクリエーションのページの感想はいかがですか。



### f. その他

- ・温かみは感じない
- ・本人が参加しているか、参加して欲しいと思います (3F)
- ・丁寧に造られており、有難いと思います。 (4F)

## 6) 渚だよりを2ヶ月に一度お送りしています。ご覧になった感想はいかがですか。



### f. その他

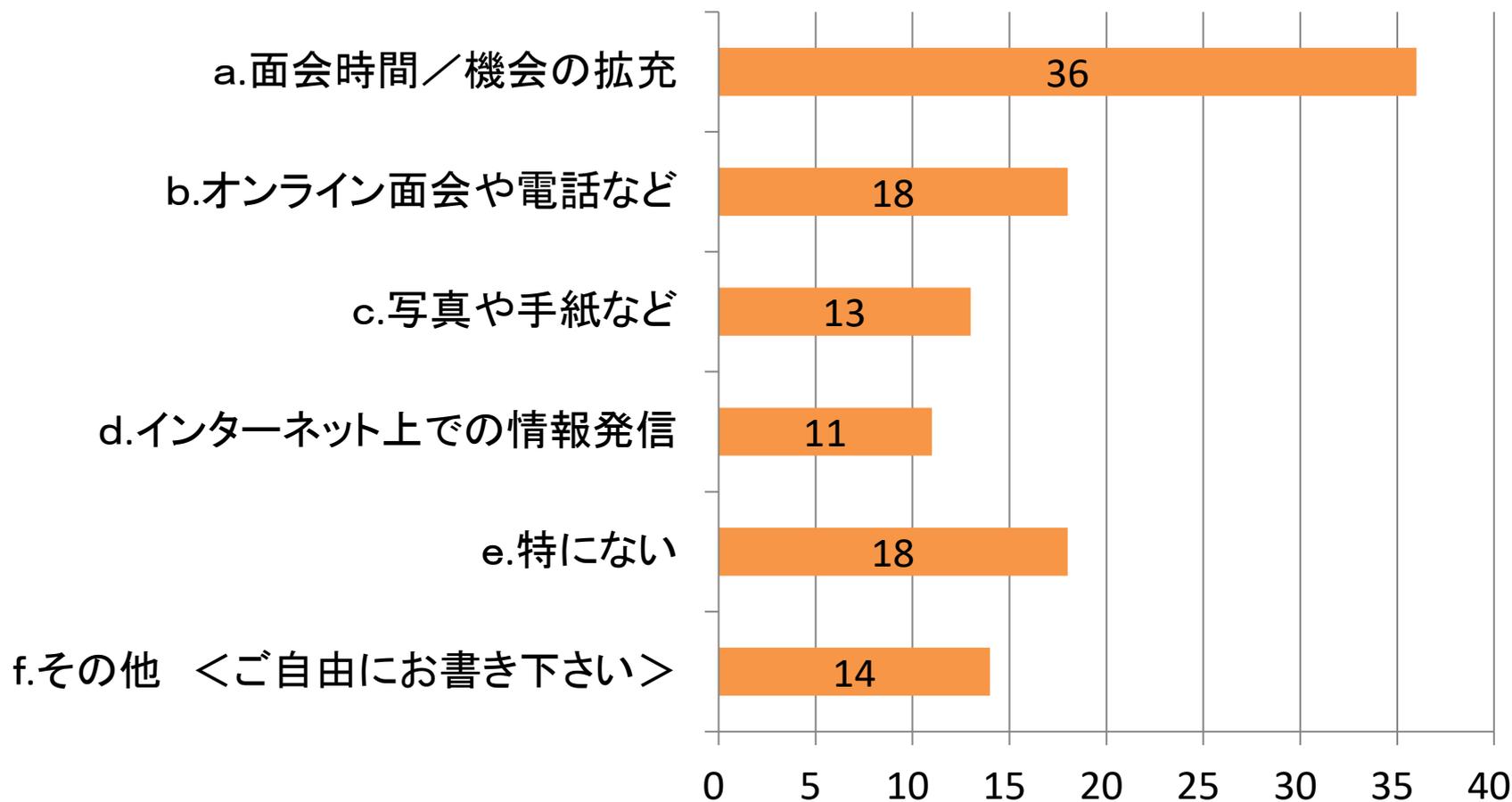
- ・母らしき人が写っていると父がとても喜びます！
- ・いろいろ企画をしていただき皆様が喜んでい様子が見えうれしく思いました。大変ですが毎月お願いします。(2F)

・家族の写真はNGにして頂いているが施設の様子はわかって良いと思います。

・普通

(3F)

7) 今後も感染対策が必要な状況が続くと予想されます。ご家族様のご要望があればお聞かせ下さい。



## 7)f. その他 (原文ママ)

- 認知症があるのでなるべく多く面会したいと思います。面会者がワクチンを受けている場合近くで面会出来ますようにお願いします。
  - 栄養ケア、サービス計画、リハビリ実施計画等で、だいたいの様子を把握する事は出来ています。ただ、良くなっていく事は無いと承知はしていますが、面会に行く事が出来ない、(感染が心配なので)何か連絡方法があればと思う事があります。
  - 今、コロナ禍の中で仕方が無いと思っています。私の方も多種多様な方と接していますので、施設に行くのを遠慮している状態が続いております。引き続き宜しくお願いします。
  - いつもお世話になりありがとうございます。又この度は足の事で大変ご面倒をおかけし申し訳なく思っております。皆様のあたたかい介護のおかげに本人、家族もふれあいの渚様には感謝の言葉しか有りません。今後とも宜しくお願い致します。
  - 面会が可能になったら教えていただきたい (2F)
- 
- 大変な状況の中でしっかりやって頂いて感謝しています。ありがとうございます。
  - 仕事をしているため、平日のみの面会はかなり大変。土日のどちらかでもいいので、面会日にして欲しい。
  - 面会したいのですが、予定ができずお世話をおかけしています。時々、お電話で体調など様子を伺い安心している次第です。
  - ワクチン接種が済んでいる家族等は柔軟に対応するなど考えて頂けたらと思います。
  - お世話になっている家族としても、病原を施設に持ち込む事が第一。多少のわがまま等は我慢すべき、不満はまったくなし。
  - オンライン面会が行えると良いですね！
  - いつもありがとうございます。職員の方々に感謝いたします
  - 毎回伺うたびに、良い顔で会えます。お手数かけてますが、ありがとうございます。
  - いつもいつも、ありがとうございます (3F)

## 7)f. その他 続き

- 面会はしたいが、精神面で不安定になってしまうのではないかと心配
- お菓子等の差し入れが出来ると喜ぶと思いますが
- (面会時間)土日追加希望
- コロナで中々面会も出来ないと思うので、写真で様子がみれると安心します
- いつもお世話になっています。このご時世、面会の制限は仕方ないなあ...と常々思っているところですが、母は面会時にいつも寝ている状態で、ただ10分間がすぎてしまうことがしばしばです。(呼び掛けても全く起きず、耳も遠く目も悪い為、全く反応がみられません。)連れてきて下さるスタッフの方々に10分間の付き添いをお願いしたくもお忙しいと思います。せめて、エレベータで降りる際に覚醒を促して頂けると嬉しいです。宜しくお願い致します。
- 入所者の状況を良く理解できるためには、直接会話し、又、居室に訪れて日常会話出来る事が是非必要と思います。一日も早く実現して下さい。
- 特記:「ふれあいの渚」の職員・看護師・介護士の皆様の対応は、丁寧で申し分ないと思います。ただ、一つ、お願いがあるのですが、日常、「名前」が大きく書かれたカードを付けて頂きたいのですが...、(IDカードは字が小さくて、又、向きによっては読めません)自分の病院入所経験では、名前がわかると安全感が出ると共に、近親感が出て来るものと思いますので、是非お願いします。
- 本人、面会者共コロナワクチン2回接種後2週間経過した証明があれば従来のようなアクリル板越しに話しが出来るようにして頂きたい。
- (面会時)従来は窓・ドアが開いていたが、前回、前々回は閉まったままなのが気になりました。
- 面会時間10分間だけでは、普段の母の様子は分かりません。面会の際に、ロビーに連れて来て下さるスタッフの方からも、日常のちょっとした母の様子を話して頂ければ、私達も安心しますので、メモに書いたものを渡して下さいとか、ちょっと説明をして欲しいです。お忙しいとは思いますが、よろしく申し上げます。
- 2021年7月14日(水)○田●子(9▲才)が天に旅立ちました。最後の3日間、私たち娘3人がずっとそばで見守ることができました。施設の方々皆様がとてもていねいに対応してくださり受け入れてくださった事に感謝します。ありがとうございました。
- 可能であれば、土日どちらかでも面会ができるようになるとありがたいです。いつもありがとうございます。

(4F)