

利用者満足度調査 集計表

施設名： 特別養護老人ホーム伊保庄園

調査依頼数	89人
回答者数	78人
回収率	88%

評価項目	満足度	人数	%	主な意見・要望事項	改善方策等	改善状況等
1 施設環境（施設を訪問された時の気付き）						
1 施設の中の掃除は行き届いていますか	満足	43人	55%	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナの為、面会ができていない。 ・コロナ禍の為、施設に行けてない。 ・昨年夏のコロナ禍で入所しましたので、施設内の個室を見ていません。中の様子は判りません。 ・コロナの影響で病室への入室はできませんが、面会室はいつもきれいで気持ち良く面会をさせて頂いております。 ・トイレを利用した時、きれいだったので。 ・まだ施設中に入ったことがありません。 ・面会所のみであるがきれいである。 ・面会の時 ・どこにもゴミがない。 ・玄関に入った時から… ・事務所と面会場所しか入ってませんのでわかりません ・玄関まわり、きれいにしています。 ・コロナ禍で施設内に入れたいため。 ・見えない。 ・いつ行っても玄関が綺麗にしてあり清潔です。 ・訪問したことはありませんが、代わりに行ってくれた方がいつも話しています。 ・建物が古いのでそう見えるかも？前に利用された方の知人が、「あそこはきたない。」と、だいふ前？かよくわからない話ですが。 ・入所以来面会に行けてませんが、入所手続き代行の親族及び面会に親した知人の方よりきれいな所と聞いております。 	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的に掃除をする ・不要な物を処分する 	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍の為、ご家族が棟内へ面会に来られる事はないが、利用者の為にも清潔な施設を継続し、利用者1人1人が気持ち良く生活できるよう、定期的な清掃を継続して実施していく。 ・不要な物等は、速やかに処分出来ていた。 ・気付いた時に掃除を行った。 ・コンセント類をまとめ動線を確保していった。
	やや満足	13人	17%			
	やや不満	1人	1%			
	不満	人	0%			
	わからない	18人	23%			
	無回答	3人	4%			
2 利用者さんの居室はきちんと掃除され、過ごしやすい環境になっていますか	満足	26人	33%	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナの為、面会ができていない。 ・コロナ禍の為、施設に行けてない。 ・まだ入ったことはありません。 ・昨年夏のコロナ禍で入所しましたので、施設内の個室を見ていません。中の様子は判りません。 ・コロナの影響で病室への入室はできませんが、面会室はいつもきれいで気持ち良く面会をさせて頂いております。 ・まだ施設中に入ったことがありません。 ・入所一年前の見学時には、特別気にかかる所はなかったです。 ・前に私の母が入園している時見ているから。 ・居室に入れたいため不明。 ・今までコロナで居室まで行ってないのので、においがどこにもない ・事務所と面会場所しか入ってませんのでわかりません ・室の方へ入った事がないのでわかりません。 ・立入できないため ・利用者の居室には入った事はありません。 ・コロナ禍で入所してから部屋に入った事はありません。 ・コロナ禍で施設内に入れたいため。 ・見えない。 ・まだみていませんのでわかりません。 ・まだ一度も部屋を見ていません。 ・海が近いので、空気は良さそう ・清潔なら入所者は幸せです。 ・入所以来面会に行けてませんが、入所手続き代行の親族及び面会に親した知人の方より、きれいな所と聞いております。 	<ul style="list-style-type: none"> ・室温調整を行う。 ・床頭台を含むベッド周囲の清掃を行う。 ・床に不要な物を置かない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・冬時期には、乾燥を防ぐ為、各棟で居室毎の加湿はしっかりと行っていた。(バスタオルを湿らせ、各居室へ干す等) ・利用者の床頭台に使用していない物品が、長い期間、置かれている事があった。 ・床に不要な物は、常に置かれていなかった。 ・床頭台やタンスの上等、できる限りほこりがたまらないよう清掃している。 ・室温は、利用者が過ごしやすいよう、できる限り調整を行っている。
	やや満足	10人	13%			
	やや不満	人	0%			
	不満	人	0%			
	わからない	34人	44%			
	無回答	8人	10%			

評価項目		満足度	人数	%	主な意見・要望事項	改善方策等	改善状況等
3	施設の中のおい が気になることは ありませんか	満足	37人	47%	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナの為、面会ができていない。 ・コロナ禍の為、施設に行けてない。 ・まだ入ったことありません。 ・面会会場内は匂いはしません。 ・スリッパ等もきれいです。 ・まだ施設中に入ったことがありません。 ・臭にならない。 ・居室に入れないため不明。 ・面会の時 ・事務所と面会場所しか入ってませんのでわかりません ・特にありません。 ・立入できないため ・コロナ禍で施設内に入れないため。 ・ついたにおいは、なかなか取れないので、設備が古そうなのであるかもしれません。 ・入所以来面会に行けてませんが、入所手続き代行の親族及び面会に覗いた知人の方よりきれいな所と聞いております。 	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的に換気をする。 ・オムツ交換後は換気をする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的に換気を行っているため、排泄介助などにおいて居室内に残っているということはありません。 ・また、空気の入替えも実施した。 ・コロナ対策もあり、常時換気を徹底した。 ・汚物入れには、フタをして臭いがしないよう努めている。
		やや満足	13人	17%			
		やや不満	4人	5%			
		不満	人	0%			
		わからない	19人	24%			
		無回答	5人	6%			
2 職員							
4	職員は、丁寧な言葉遣いで親切に温かく接していますか	満足	69人	88%	<ul style="list-style-type: none"> ・訪問（面会）時も、電話もとても感じが良く、毎回、気持ち良く帰宅（終了）しています。 ・事務所の方には、私どもの勝手なお願いをしますが、いつも表情よく親切に対応してもらっています。ありがとうございます。 ・面会時及び電話での対応時には、いつも親切・丁寧に対応して頂いております。 ・いつも丁寧で接してくれます。 ・面会所で対応が非常に良い。 ・面会の時 ・面会時等 電話で近況報告し下さったりと感謝です。 ・はい、いつも気持ちよく接しています。 ・スタッフの皆様、ゆっくり会話をまた、わかりやすく助かります。 ・わかり易く説明して下さいます。 ・いつも親切に対応してるとおもいます。 ・受け付けで、いつも丁寧に対応して頂いていると思います。 ・お電話での対応とても親切で満足しています。ありがとうございます。 ・電話のみですが、いつもいねいに親切に対応頂いております。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者や利用者の家族の立場に立ち行動する。 ・自分だったら、自分の親だったらどうして欲しいか考える。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者に対しての言葉遣い等、丁寧に対応出来ており利用者・職員間で気持ち良く接する事が出来ていると感じる。 ・利用者に対しては、慣れなれしい事も一部見られたが、概ね丁寧な対応が出来ており、お互い気持ち良く接する事が出来ていたようである。 ・利用者への声掛けや言葉遣いは、わかりやすく丁寧に行った。
		やや満足	7人	9%			
		やや不満	人	0%			
		不満	人	0%			
		わからない	人	0%			
		無回答	2人	3%			
5	何か相談したいことがあった時、職員に相談しやすい雰囲気ですか	満足	63人	81%	<ul style="list-style-type: none"> ・親身になって対応してもらっています。毎回、ありがとうございます。 ・何でも相談しやすいです。 ・面会の時 ・スタッフの皆様、ゆっくり会話をまた、わかりやすく助かります ・わかり易く説明していただいております。 ・電話のみですが、いつもいねいに親切に対応頂いております。 	<ul style="list-style-type: none"> ・家族へ近況等電話連絡した際には、こちらから用件のみではなく、家族に対して「何か他に聞きたいことなどないでしょうか？」と投げかける。 ・家族からの相談には真摯に向き合い、分かりやすい言葉を選び丁寧に対応する。 ・近況報告で電話連絡した際には園サイドの用件のみ伝えるのではなく、家族側からの話を聞くようにする。 ・家族からの相談には、業界用語は避けて、分かりやすい言葉を選び対応する。 ・可能な限りコミュニケーションをとる 	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ過という事もあり、面会制限がある現在、ご家族の要望・感じている不安を、ご家族へ近況連絡を入れる際等に、介護員から積極的に聞きたい事を投げかける事が必要だと思う。 ・コロナ禍の状況で、なかなか直接お会いする機会が減っているため、電話での対応にて、声のトーンや言葉遣いなど、できるだけ親しみやすい雰囲気づくりに努めている。
		やや満足	12人	15%			
		やや不満	1人	1%			
		不満	人	0%			
		わからない	1人	1%			
		無回答	1人	1%			

評価項目		満足度	人数	%	主な意見・要望事項	改善方策等	改善状況等
6	利用者さんの近況報告や行事の案内、広報誌の送付等施設からの連絡は十分だと思われませんか	満足	48人	62%	<ul style="list-style-type: none"> ・情報が少ない。 ・写真も添えてもっています。面会時では見られない笑顔を撮ってもらっています。 ・十分だと思えます。 ・園から近況報告の電話があり安心しています。 ・職員さんから報告ですと連絡をいただき安心しています。(コロナ禍で面会ができない。) ・安心してます。 ・行事の内容がわかる報告をいただいています。 ・写真(本人の写真)を同封。 ・担当職員さんからTELや写真を送っていただき様子がわかります。 ・いつも電話で、近況を知らせて頂くのでどのように過ごしているのか分かり助かります。 ・毎月の報告にて十分分かります。 	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍につき、特に、県外のご家族の面会は難しい状況にあるが、今後も、定期的な近況報告等を継続することで、少しでも安心して頂くよう努めたい。 ・担当介護員より毎月家族へ近況を報告していることを継続する。 ・写真を送付することで、顔や表情が分かり家族が安心できるように対応する。 ・web面会をより多くの家族が利用できるような取り組みを行う。 ・担当介護員より家族へ近況を報告する。 ・web面会やカーテン越し面会を家族が利用できるような取り組みを継続する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続きご家族への近況報告を行っていき、送る機会があれば写真を添えて安心してもらえるようにしていく。 ・ご家族には、ほぼ毎月近況報告のため、電話連絡をしている。
		やや満足	11人	14%			
		やや不満	2人	3%			
		不満	人	0%			
		わからない	2人	3%			
		無回答	15人	19%			
3 食事							
7	利用者さんの状況に合わせた食事(嗜好への配慮、形態等)が提供されていると思われませんか	満足	37人	47%	<ul style="list-style-type: none"> ・量を毎回観察してもらっているようで安心しています。 ・栄養ケア計画書を通して判ります。 ・どのような食事なのか見えていないため。 ・本人が満足していると言っています。 ・おいしいと言っています。 ・入所の時の希望通りにしていただいています。 ・本人は満足かどうかわからないが、基礎疾患があるので我慢はしていると思う。 ・見えていない。 ・訪問したことはありませんが、良くして頂いていると思います。 ・未確認 	<ul style="list-style-type: none"> ・嚥下状態や嗜好に合わせ、食事を提供する。 ・施設内にご家族が入る事ができない期間が継続しているため、ご家族が提供する食事を見る機会がなくなっている。栄養だよりの作成も中止しているため食事内容をお知らせする機会を検討していきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・栄養だよりの作成再開と、各利用者の食事形態を写真で見てもらう等して確認してもらう機会を設けると良いと思う。 ・実際どのような物を日頃食べているか、写真作成やメニューを送付して大まかでも把握してもらるようにしたらよいのではないか。
		やや満足	6人	8%			
		やや不満	1人	1%			
		不満	人	0%			
		わからない	18人	23%			
		無回答	16人	21%			
4 入浴							
8	訪問された際に、利用者さんはきちんと入浴ができていますと思われませんか(身体の一部が汚れたまま、不潔感等がない)	満足	28人	36%	<ul style="list-style-type: none"> ・面会時に特に汚れも見かけません。靴下もちゃんと履かせてもらいありがとうございます。 ・面会時は、いつも清潔感があり、入浴等が行き届いていると感じております。 ・コロナでなかなか会えてなので分かりません。 ・不潔感はないです。 ・ゆっくり落ち着いて入れると言っています。 ・何時もさっぱりした様子。 ・とてもきちんとしております ・立入できないため ・コロナ禍の為まだ会っていません。 ・見た感じ面会時なかったです。 ・見えていない。 ・訪問したことはありませんが、良くして頂いていると思います。 ・未確認 	<ul style="list-style-type: none"> ・日頃から整容面に気を使い対応する。特に面会の際は衣服の汚れや口の周り、足元の状態にも目を配り対応する。 ・入浴時の着替えは季節に合った衣服を準備し、きちんと着用する ・面会の際は、衣服の汚れや整容面にも目を配り対応する。 ・入浴後は季節に合った衣服を準備し、着るようにする。 ・保清をきちんと行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・面会時の整容は特に配慮して行っている。又日頃から目や口の周りは清浄綿等を用いて優しく拭き取り、整容に心掛けている。
		やや満足	8人	10%			
		やや不満	人	0%			
		不満	人	0%			
		わからない	25人	32%			
		無回答	17人	22%			
5 排泄							
9	利用者さんのオムツ交換やトイレ介護等排泄に関する事で気になることはありませんか	満足	24人	31%	<ul style="list-style-type: none"> ・ありません。 ・面会時に話していません。 ・本人より、特に不満はないと聞いております。 ・本人は不満ないよう ・訪問したことはありませんが、良くして頂いていると思います。 ・パウチの汚れ 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者、もしくは家族からの要望があった場合は速やかにオムツ交換、トイレ誘導を行う。 ・利用者に尊厳に配慮した支援を行う。 ・利用者、もしくは家族からの要望があった場合は対応できるようにする。 ・パウチ内の便の性状の観察を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続きプライバシーに配慮した排泄介助を行う。 ・要望があった時は速やかに排泄介助を行う。 ・パウチの交換を適切に行った。 ・利用者やご家族から要望があった際は、できる限り対応している。
		やや満足	9人	12%			
		やや不満	1人	1%			
		不満	人	0%			
		わからない	28人	36%			
		無回答	16人	21%			

評価項目		満足度	人数	%	主な意見・要望事項	改善方策等	改善状況等
6 日常生活							
10	利用者さんにとって、施設は安全かつ快適な環境で、健康管理やプライバシーへの配慮がされていると思いますか	満足	36人	46%	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍での状態しか知りませんが、充分だと感じます。 ・入所間もないので分かりません。 ・思います。 ・面会時に話していません。 ・本人より、特に不満はないと聞いております。 ・本人がお世話になりよくやってもらっていると面会時言っていた。表情がおだやか。 ・毎月の連絡から、その様に感じております。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ケア時にはカーテンを開める 	<ul style="list-style-type: none"> ・日々の検温実施や、排泄介助時のプライバシーへの配慮、衝撃緩和マットの設置等で安全面への配慮を引き続き行っていく。 ・ケア時は必ずカーテンを開めた。 ・多床室においては、カーテンを開め、できる限りプライバシーに配慮している。 ・コロナ禍の状況で、毎日検温を行い、感染の早期対応に努めている。
		やや満足	9人	12%			
		やや不満	人	0%			
		不満	人	0%			
		わからない	20人	26%			
		無回答	13人	17%			
11	身だしなみや理・美容について、利用者さんの好みや御家族の意向に配慮されていますか	満足	44人	56%	<ul style="list-style-type: none"> ・服については本人よりも介護者、介助者の方が扱いやすい生地やデザインをこちらにどんどん知らせて下さい。 ・その中から、本人の好きな色や柄が選べますので。 ・散髪も定期的にお願ひしていますので助かってます。 ・本人も満足しています。 ・良いと思います。 ・私達が言うより、定期的にスタッフの方が気にして頂けてありがたいです。 ・会った時、いつもきれいにしております。 ・以前、パジャマ等に着がえている様子がなかったが出来れば着がえさせてほしい。 ・面会時、きちんと散髪して頂いていてきれいに下さっていると思います ・写真をみて。 ・お風呂に入ったばかりと面会時に言っていた。髪が散髪されきれいだった。 ・毎月の連絡から、その様に感じております。 	<ul style="list-style-type: none"> ・園で行う理容と訪問美容のどちらかを選んでもらい散髪を行っている。 ・着衣も本人に問って負担の無い着心地の良い物を着てもらおうよう配慮していく。 	
		やや満足	9人	12%			
		やや不満	人	0%			
		不満	人	0%			
		わからない	11人	14%			
		無回答	14人	18%			
12	利用者さんや御家族の希望どおりに外出・外泊ができますか	満足	10人	13%	<ul style="list-style-type: none"> ・利用外なので判断できません。 ・コロナの影響で外出（泊）が出来ておりません。 ・コロナで制限があるので分かりません。 ・コロナ禍のため外出不能。 ・動けないので出来ません。 ・希望通りしていただいています。 ・その機会がありませんでした。 ・お願いした事はありませんので。 ・コロナ感染症のため今はできる状況ではないから。 ・コロナ禍で難しい。 ・外泊はすることが出来ませんのでわかりません。 ・コロナ禍でその様な状況にない。 ・これまで、外出・外泊はありませんでした。 ・本人が外泊できない状態なのでしたことがない。 ・コロナで無理 	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ過につき、外出・外泊はできていない。 	
		やや満足	4人	5%			
		やや不満	1人	1%			
		不満	2人	3%			
		わからない	42人	54%			
		無回答	19人	24%			
13	施設で利用者さんの金銭管理を行っている場合、取扱いの説明や定期的な報告はありますか	満足	64人	82%	<ul style="list-style-type: none"> ・収支の報告をちゃんと受けています。 ・少額なので、半年毎で通知が良いが、明細がなく、残高のみでわかりづらい。疑う訳ではありません。消耗品を買ってもらっているか？わからないので。 ・良好 ・園から報告があります。 ・金銭出納帳をもって報告をいただき安心していきます。（預り金残高） ・随時ありますので安心してます。 ・報告をいただいております。 ・定期的な報告は充分だと思ふ。 ・出納帳に1本化出来ないでしょうか。見にくくてしょうがないのですが。それと管理料の徴収は筋が違うと思います。 ・毎月の連絡にて報告頂いております。 ・定期報告がリアルタイムじゃない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍により、面会が困難な状況にて、こまめに説明をしていくのは困難な状況にあるが、医療費以外の日用品の購入や、医療費でも、特別に出費が多かった際には連絡していくことを継続していく。 	<ul style="list-style-type: none"> ・予約制のカーテン越しの面会時に出納帳を説明しサインを頂いているが、コロナ禍の中、全家族には説明はできていない。 ・必要な物品に関しては家族へ電話連絡し家族からの承諾を得てから購入し対応できている。
		やや満足	6人	8%			
		やや不満	1人	1%			
		不満	2人	3%			
		わからない	3人	4%			
		無回答	2人	3%			

評価項目		満足度	人数	%	主な意見・要望事項	改善方策等	改善状況等
7 活動							
14	施設での行事は、御家族にとって楽しいものとなっていますか	満足	27人	35%	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍のため判断できません。 ・入所間もないので分かりません。 ・コロナ禍のため行事なし。 ・コロナ禍なので。 ・楽しそうな写真を送ってもらっています。 ・本人の意志が聞き取れないため。 ・その様な状況にない。 ・まだ一度もないので、本人が笑顔になれたら嬉しいです。 ・参加したことがございませんので、分かりませんが、多分満足の行くものだと思います。 ・コロナで無理。 ・未確認 ・多分（満足） 	<ul style="list-style-type: none"> ・現在、コロナ禍により、ご家族に施設行事に参加頂くのは困難な状況にあるが、行事を行うとすれば、利用者の年齢や重度化等も考慮し、長くとも30分以内で考えていきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍の中、施設内の行事への参加については促すことはできないが、利用者の写真を家族へ送付またはweb面会の映像によって、園での様子を伝えることはできている。
		やや満足	5人	6%			
		やや不満	人	0%			
		不満	人	0%			
		わからない	33人	42%			
		無回答	13人	17%			
8 サービス計画							
15	計画を作成する際、意見を取り入れてもらっていますか	満足	59人	76%	<ul style="list-style-type: none"> ・入所時の希望を聞いてもらっています。又、計画書内容で良く理解できています。 ・電話等で連絡される事もある。 ・入所の時の希望を入れてもらっています。 ・毎年郵送されて来ただけです。 ・毎月の計画書・報告により、この様に感じております。 	<ul style="list-style-type: none"> ・作成前には必ず本人、家族の意向を確認し、それに添ったサービス計画書を作成する。 ・ケアプラン検討会において他職種と意向の確認や内容等検討し本人にあった適切なサービス計画書を作成する。 ・作成前には必ず本人、家族の意向を確認後作成する。 ・ケアプラン検討会において意向の確認や内容等検討して作成する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ケアプラン作成時には、必ず家族へ電話連絡し意向の確認を行い、サービス計画書を立案することができている。
		やや満足	7人	9%			
		やや不満	人	0%			
		不満	1人	1%			
		わからない	6人	8%			
		無回答	5人	6%			
16	職員は、計画の内容を分かりやすく説明していますか	満足	59人	76%	<ul style="list-style-type: none"> ・入所時の希望を聞いてもらっています。又、計画書内容で良く理解できています。 ・説明いただきました。 ・毎年郵送されて来ただけです。 ・毎月の計画書・報告により、この様に感じております。 	<ul style="list-style-type: none"> ・説明時には分かりやすい言葉でゆっくり丁寧に説明する。また具体的な表現を用いて補足説明をする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ケアプラン検討会後、サービス計画書を作成したのち、面会時に家族へ説明する際は分かりやすい言葉で丁寧に説明できているが、面会がない場合は送付する為、丁寧な説明ができているとは言えない。 ・コロナ禍のため、直接お会いする機会が少なく、プランを送付することが多いため、わかりやすい説明はあまり行っていない。
		やや満足	9人	12%			
		やや不満	1人	1%			
		不満	1人	1%			
		わからない	5人	6%			
		無回答	3人	4%			
9 危機管理							
17	苦情や要望への対応や体制は十分と思われますか	満足	58人	74%	<ul style="list-style-type: none"> ・こちらの無理なお願いには、どうぞ無理ものは無理、駄目なものは駄目とごめんなさい。もしかしらという甘い考えがこちらにもあるものです。 ・今まで何も困った事はありません。 ・良、悪何でも言ってもらえたら安心します。 ・連絡、又対応していただいています。 ・満足しています。 ・別に苦情等ありません。 ・目安箱的な物を用意したらどうでしょうか。 ・何かあれば連絡を頂いていますし、充分満足しております。 ・多分（満足） 	<ul style="list-style-type: none"> ・何かあれば早急に対応する 	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情があれば速やかに聴き取りを行ったり、会議を開催し、原因や要因を明確にし、対応方法や今後に向けての取り組みについて検討することができている。 ・必要時は情報を共有し対応出来たのではないかと。
		やや満足	7人	9%			
		やや不満	1人	1%			
		不満	人	0%			
		わからない	8人	10%			
		無回答	4人	5%			

評価項目		満足度	人数	%	主な意見・要望事項	改善方策等	改善状況等
18	緊急時（体調急変・感染症・事故）には、直ぐに御家族に連絡が入りますか	満足	53人	68%	<ul style="list-style-type: none"> ・幸いそのような事になった事がないのですが、虫歯1本小の抜歯に対しても、万が一、自然にとれた時誤飲しないためにどうしますかと電話をもらった事があります。細部にまで配慮してもらっています。 ・入所間もないので分かりません。 ・まだ緊急時になった事がないのでわかりません。 ・連絡いつもありがとうございます。 ・連絡、又対応していただいています。 ・変わりなく過ごしていますので。 ・その様な状況にない。 ・緊急時になった事がないので、ただ津波が起こった時の事を考えると地形的に不安です。 ・何かあれば連絡を頂いていますし、充分満足しております。 ・多分（満足） 	<ul style="list-style-type: none"> ・毎月のモニタリング後にも、電話にて近況を伝えていく。 ・必要時には直ぐに連絡する。また、結果も連絡する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・必要に応じて、担当介護員や看護師から家族へ電話連絡し、家族の意向を確認することができている。 ・状態報告が必要な時は直ぐに電話連絡をしていった。
		やや満足	8人	10%			
		やや不満	1人	1%			
		不満	人	0%			
		わからない	12人	15%			
		無回答	4人	5%			
19	緊急時（体調急変・感染症・事故）の施設の対応は十分だと思いますか	満足	41人	53%	<ul style="list-style-type: none"> ・幸いそのような事になった事がないのですが、虫歯1本小の抜歯に対しても、万が一、自然にとれた時誤飲しないためにどうしますかと電話をもらった事があります。細部にまで配慮してもらっています。 ・入所間もないので分かりません。 ・まだ緊急時になった事がないのでわかりません。 ・病院などにて対処して頂き感謝しています。 ・すぐ連絡していただいております。 ・元気に過ごしていますので。 ・何かあれば連絡を頂いていますし、充分満足しております。 	<ul style="list-style-type: none"> ・必要時には直ぐに連絡する。また、結果も連絡する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・必要に応じて、担当介護員や看護師から家族へ電話連絡し、家族の意向を確認した上で利用者を支援することができている。 ・状態報告が必要な時は直ぐに電話連絡をしていった。
		やや満足	8人	10%			
		やや不満	人	0%			
		不満	人	0%			
		わからない	10人	13%			
		無回答	19人	24%			
10 その他							
20	施設のサービスで、特に良いと思われることを教えてください	/					
21	その他、何かお気づきの点がありましたらお聞かせください	/					

調査項目「10 その他」の意見のとりまとめ表 (評価項目 21)

<p>・面会用のビニールカーテン 波打つと顔がゆがんで見えますし、本人も見えていないのでは？と感じます。 何か波打たない方法があると良いのですが、思いつきません。ご一考ください。</p>
<p>・先日、定期受診で母と会う機会がありました。金曜とその次の月曜にあったのですが、服が全く同じでした。着替えや洗濯はどのようになっていますか。</p>
<p>・早急に伊保庄園様の入所が決定して、私ども大変助かっています。 要望がありましたら、何でも言ってください。今後ともよろしくお願い致します。</p>
<p>・お世話様になっております。 リハビリ・機能訓練等、お忙しいとは思いますが、個々の身体能力に合わせて強化してほしい。</p>
<p>・面会できないので、職員さんの顔もわからず、苦勞をおかけしていると思うが、様子を家族は知りたい。コロナが落ち着けばと思います。会って話す方が、お互い誤解なく良いと思う。 皆入所者が気にかかるので、職員さんも家族も良い関係でありたい。</p>
<p>・近況の写真をいただきありがとうございます。</p>
<p>・令和2年7月28日入所して1年が過ぎ、2年目となりました。 今後ともよろしくお願い致します。</p>
<p>・安心してお願いしております。</p>
<p>・コロナのこともあり、会えない日が続きますので、面会ができるようになる条件(ワクチン2回接種等)が明確になるとうれしいです。</p>
<p>・いつもお世話になっております。コロナ禍の中、大変な事も多いと思います。よろしく申し上げます。</p>
<p>・大変な状況下、連日御苦勞様です。感謝しています。 今後とも頑張ってくださいようお願いします。</p>
<p>・寝たきりの状態ですので、背中衣類に気を付けて、伸ばして下さると助かります。</p>
<p>・施設でどういうふうに住んでいるかあまりわからない。いまコロナで会えませんので、気にはしていますが、これはどうにもならないと思ってます。聞かれてもわかりません。</p>
<p>・周りの建物が新しくなっていく中、入居者もそれぞれの人生頑張って、最後に入る所となれば、部分的なリフォームとかで 明るく、楽しく、風通しの良い空間があれば良いかも。 私もそろそろ探しておこうと考えているので、少しきびしいみかたかも知れないけど。</p>

・入所時にすでにコロナ禍で、入所手続きも親族に代行してもらい、その後の広がりでも面会にも行けず、お願いしつ放しで 申し訳ありません。
お陰様で、貴園の暖かい対応で、離れていても安心しております。コロナの状況が好転次第、面会に行きたいと思っております。今後共何卒よろしくお願い申し上げます。ありがとうございます。

・コロナの為、面会に行くことができません。よろしくお願いします。

・事務員とスタッフの情報交換不足。

・特にございません。(2名)

・なし(2名)

調査項目「10 その他」の意見のとりまとめ表

<p>・季節の行事があるようで、戦争体験した母には、子供に戻れたようだったのではと感じます。(七夕)</p>
<p>・お世話になり始めて、まだ1ヵ月ぐらしか経っていないので、よく分かりません。すみません。 先日、母と会いましたが、顔色もよいみたいで元気そうでした。 みなさんがよくして下さるおかげで感謝しております。ありがとうございます。</p>
<p>・定期的に職員の方から連絡をいただくので助かっています。ありがとうございます。</p>
<p>・適切かつ良好に御対応頂いているものと感謝しております。</p>
<p>・問い合わせに対し、丁寧に対応してもらえる。</p>
<p>・入所して1ヵ月半しか経っていないので分からないことだらけですが、疑問があれば担当者さんからきちんと説明していただけるのでありがたいです。</p>
<p>・おやつを預かってもらえる事、食べさせてもらっている事。</p>
<p>・面会に際して、こちらの都合も受け入れて頂き、時間の調整等、大変助かっております。 今後もコロナの拡大が心配されますが、面会の継続をお願い致します。</p>
<p>・散髪がありがたいです。</p>
<p>・生活相談員の方がわからない事があれば答えてくれるのでたすかります。</p>
<p>・面会時に元気で過ごしている様で安心しています。</p>
<p>・ショートステイ等でも本当によくして頂いており感謝しております。</p>
<p>・コロナ禍で面会出来ないのですが、近況報告等いただき、家族が安心して生活しています。</p>
<p>・忙しい中、週4回電話して</p>

<p>・電話で親切に対応して下さいます。</p>
<p>・健康管理ができ、安全に生活でき、安心できる。 コロナ禍でなかなか面会できないのは残念だが、予約すればウェブ面会も可能なのでありがたいと思う。</p>
<p>・いつも丁寧な対応ありがとうございます。 それぞれの担当の方から、わかりやすい説明いただける点。</p>
<p>・親切にいただいています。</p>
<p>・色々な面に対応してもらっているので安心しております。</p>
<p>・職員の方々に親切に接していただき、相談しやすく助かっております。</p>
<p>・相談員や介護員から、こまめに連絡があるのは大変ありがたいと思います。</p>
<p>・職員の方が妹にやさしく声をかけて下さり、感謝しております。</p>
<p>・利用者はわがままな人ですが、皆様よくして下さいますので感謝しています。</p>
<p>・近況報告、広報誌を施設から送っているのが楽しみで良いと思います。</p>
<p>・職員の方に話しやすいので(ちゃんと聞いて下さるので)、色々な事をのりこえて行けそう、相談しながら。</p>
<p>・申し訳ありませんが、訪問したことがなく、多くは言えませんが、計画書を送っていただき、その内容が良く分かります。</p>
<p>・LINEテレビ電話</p>
<p>・特にございません。(2)</p>
<p>・なし(2)</p>