

◎令和2年度に長期入居者のご家族、長期入居者のご利用者に向け、アンケートを実施しました。結果を以下のようにご報告致します。

① 長期入居（従来型・ユニット型）ご家族

長期入所ご家族全員へ発送
返信数53通でした。

1. 面会時などの様子で、ご利用者様は笑寿苑での生活に満足されているご様子ですか？

満足	42
ふつう	11
不満足	0
未回答	0

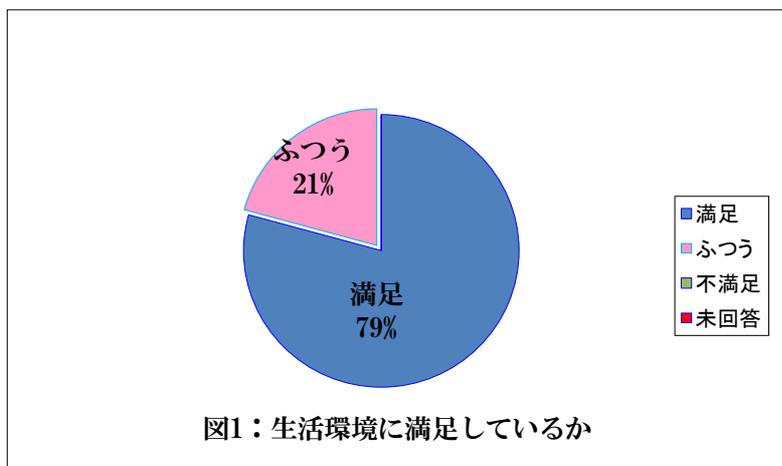


図1：生活環境に満足しているか

ご意見：

- ・面会できないので様子を確認できないが、職員の方からの説明で変わりなく過ごしていると思っている。
- ・コロナの中で面会に行くことができなく残念です。何かあれば電話をしていただきうれしく思っています。宜しくお願いします。
- ・在宅時から本当にわがままでした。家族も困っておりました。そのの所を職員様方によく対応していただきておりまして感謝しております。ありがとうございます。
- ・元気でおだやかな生活が送れている様子。安心しております。

現在も面会制限中となっており、ご利用者ならびにご家族の皆様大変ご不便、ご迷惑をおかけしております。すこと、改めてお詫び申し上げます。面会が制限される中で、ご利用者の方々の日頃の様子を少しでもお伝えできるように、今後もご家族の皆様にご連絡等差し上げたいと思っております。

2. 食事・入浴・排泄など職員の介護について心配な点はありますか？

ない	48
ある	2
未回答	3

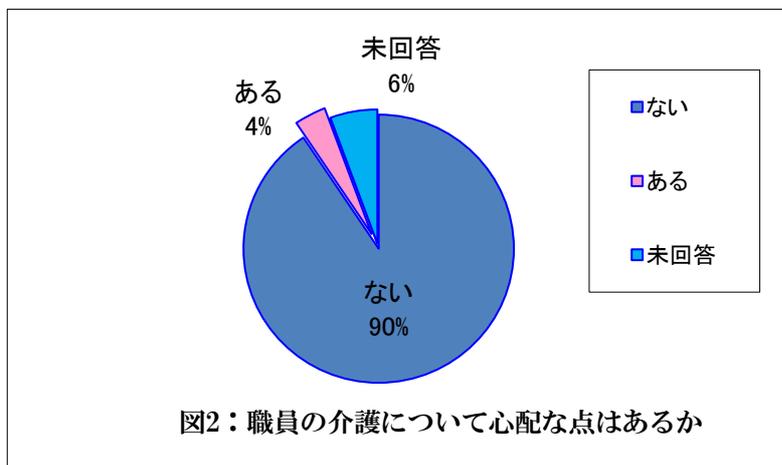


図2：職員の介護について心配な点はあるか

ご意見：

- ・だんだん身体機能が低下しているのは、本人からの訴えもあり職員さんも介護、関わり大変とは思いますが宜しくお願い致します。視力、食事制限、持病を理解しているつもりでも我がまま言って申し訳ないです。
- ・人工肛門で大変だと思いますがよろしくお祈り致します。
- ・本当にお世話になっているとしか言いようがありません。本当に申し訳ありません。
- ・食事は一人で少しでも食べる様で職員さんに手伝ってもらおう事があるとの事。寝たきりなので入浴排泄などする時に大声を出すと言われ迷惑かけて心配です。

ご家族の方々にご心労がおありかと存じますが、ご利用者の方々の支えとなるようなサービス提供に努めて参ります。ご心配な面などございましたら、ご遠慮なくご相談下さい。

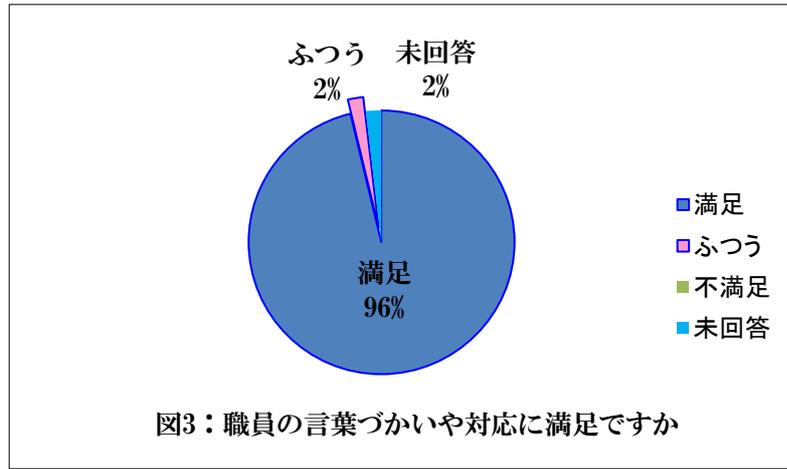
ご意見：

「そろそろパンが食べたかろうね」と母と話をしていましたら、今回購入して下さった様子。嬉しかったです。

答：ご希望等ございましたら、これからもご遠慮なくご相談下さいませ。

3. 職員の言葉づかいや対応に満足されていますか？

満足	51
ふつう	1
不満足	0
未回答	1

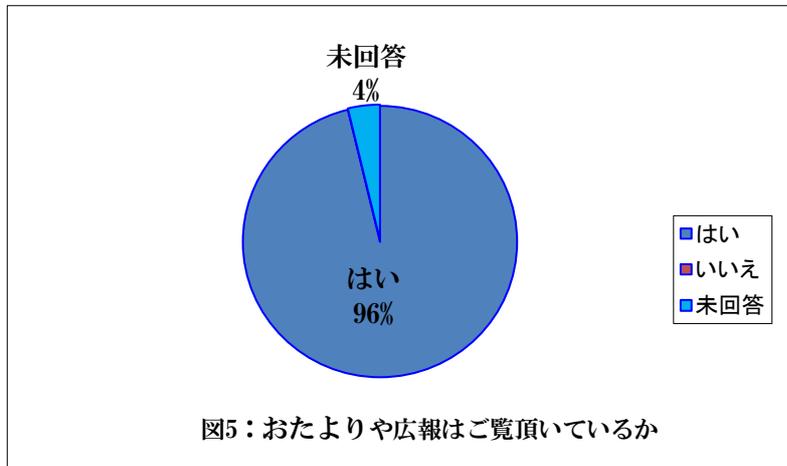


ご意見： 昨年の入所時に、顔を合わせる職員様方が挨拶をしていただき「ああ職員様の教育が行き届いているな」と感じました。

答：お褒めの言葉をいただきありがとうございます。今後も職員一同精進して参ります。

4. 笑寿苑からのおたよりや広報誌などご覧になられていますか？

はい	51
いいえ	0
未回答	2



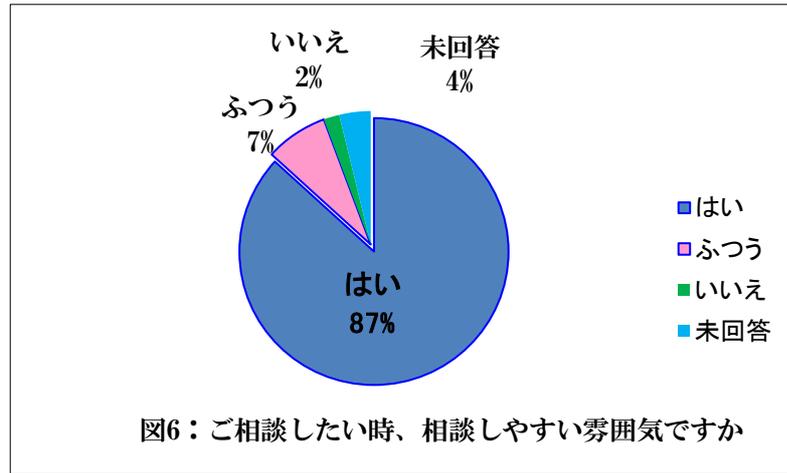
・コロナでお義母さんの姿を見る事ができなく広報誌に小さくても良い姿が写ってないか捜しながら見てい
楽しみにしております。

ご意見： いつもお世話になっております。日々お忙しい中、広報なので家族の様子を伺う事ができうれしく思っております。このような状況で直接会いに行く事ができませんが、スタッフの方々、体調にお気を付け下さい。また、今後とも宜しくお願いします。

答：おたよりや広報誌を通じてではありますが、多くのご家族の方々が御覧になり、楽しみや喜びに繋がっている事に大変嬉しく思います。これからもそのように感じてもらえるような広報誌であり続けたいと思います。

5. 何かご相談があった際に、相談しやすい雰囲気ですか？

はい	46
ふつう	4
いいえ	1
未回答	2

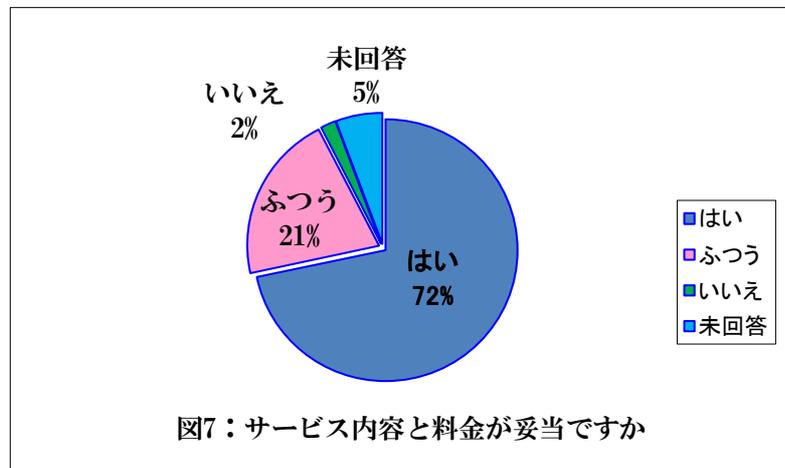


ご意見： 相談員さんによくしていただいております。

答：ご質問などございましたら、ご遠慮なくご相談下さいませ。

6. サービス内容と料金が妥当ですか？

はい	38
ふつう	11
いいえ	1
未回答	3



ご意見： 妥当というより十分良くしていただいているという印象です。

答：ありがとうございます。今後もそのような評価をいただけるようなサービス提供に努めて参ります。

7. その他、ご意見ご要望などございましたら何なりとご記入下さい。

- ・早くコロナ禍が終息し、面会解除される事を祈ります。職員さんのご苦勞、氣遣い大変なものと思ひ感謝のみです。
- ・コロナで面会制限があり、外出は出来ませんが、早く自由になり、元氣な内に外出できたらと願っている所です。
- ・電話での対応等、職員の皆さんの接客、接遇マナーは氣持が良い。コロナ禍にある現在、入苑者のストレスがたまらない様な対応等を今後もお願いしたい(この現状は長期間続くと思われるので)
- ・12月には面会の機会をありがとうございました。また、時折様子を連絡いただきありがとうございます。今後も宜しくお願い致します。
- ・色々とお世話になっております。これからもよろしく申し上げます。
- ・コロナでなかなか会えませんが、会った時の様子が変わりなく元氣で、楽しそうに話しをしていて安心しています。耳が遠くなかなかリモートは利用できそうにないですが、又、会えるのを楽しみにしています。職員の皆様、大変と思いますが、どうぞ宜しくお願い致します。
- ・すみません。お守りを同封しますので、本人のかばんか何かに入れてやって下さい。
- ・両親共にお世話になることになりました。本当にありがたい事だと感謝の氣持ちでいっぱいです。どうぞ宜しくお願い致します。
- ・母への対応について、親切に対応していただき感謝しております。引き続き宜しく申し上げます。

ご意見:

- ・とても良くしていただき本人も喜んでおりますので、これからも宜しくお願い致します。
- ・いつもお世話になり、私と主人も喜んでおります。ありがたいといつも元氣でうれしいです。これからも宜しく申し上げます。
- ・家族としてはお世話になり大変申し訳なく思っております。10年の介護の末の入所で今は本当に樂をさせていていただきありがとうございます。わがまを言う事もありますが、悪い点などありましたらどんどん注意してやって下さい。これからどうぞよろしくお願ひいたします。
- ・面会の件ですが今双方元氣の内に一度でも会うよう努力して下さいませ。
- ・無線LANが設置できないでしょうか。
- ・大声など出して大変迷惑をかけてすみません。よろしく申し上げます。
- ・いつも大変にご心配をいただき感謝申し上げます。厚く御礼申し上げます。新型コロナ流行の中、職員の皆様には本当にご心勞の事と思いますが、どうか身体にお氣を付けになっていただきますようお祈り申
- ・要介護4になられ、食事、入浴、排泄、その他全部職員、スタッフの皆様の手をにかけていただく事となり申し訳ありません。感謝しております。これからも宜しくお願い致します。
- ・大声など出して大変迷惑をかけてすみません。よろしく申し上げます。
- ・入所して1年3ヶ月になります。皆様方のおかげで毎日元氣で過ごさせていただき有りありがとうございます。迷惑をかけますが宜しくお願ひいたします。
- ・面会時には丁寧に応じていただきありがとうございます。

答: 皆様から多数のご意見、感謝のお言葉を賜り、誠にありがとうございます。このような貴重なご意見は、職員の励みに繋がり、さらなるサービスの質の向上に繋げて参ります。また、現在も面会制限中ではありますが、感染防止対策を講じながら、今後の感染発生状況に応じて、面会制限緩和に繋がるよう協議して参ります。何卒ご理解ご協力の程、宜しくお願ひ申し上げます。