

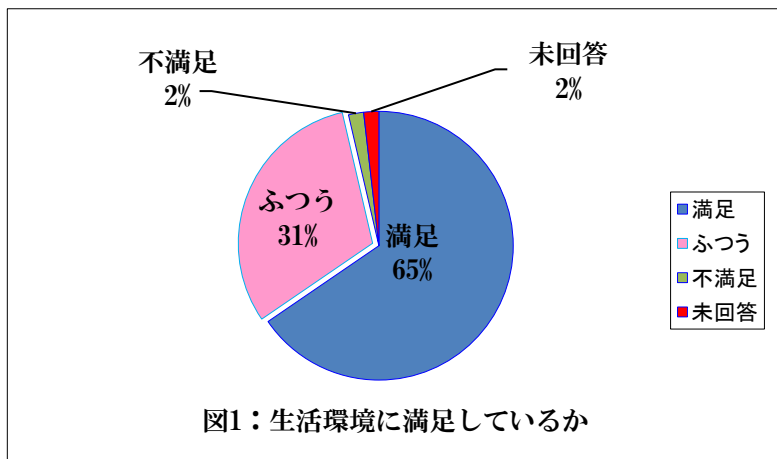
◎令和3年度に長期入居者のご家族、長期入居者のご利用者に向け、アンケートを実施しました。結果を以下のようにご報告致します。

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55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	36
ふつう	17
不満足	1
未回答	1

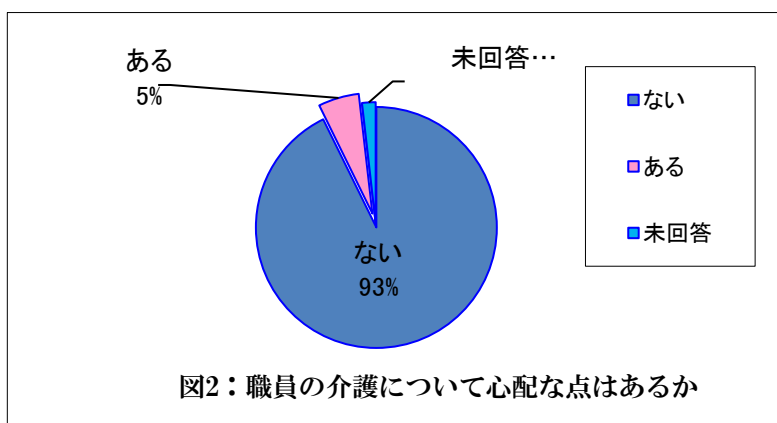


- ・ここ2年会えていない為、お答えできかねます。
- ・家族の面会が十分にできず、言葉では表現していませんが、表情とかは不満そうな印象が伺えます。リモートでも 会話ができると良いと思います。
- ・11月に本人の妹が面会した際に、大変幸せそうな表情であったと伝え聞きました。

ご意見：この件について本人と話した事はないので分かりませんが、私は満足しているのではと思っています。
 ・本人も持病は受け入れているはずですが、糖質制限されると時に不穏状態になり、職員さんに暴言、ご迷惑をかけますこと申し訳ありません。元来、人が好きですので宜しくお願い致します。病院受診の際や正月には特別に配慮いただきありがとうございます。
 ・面会はできていませんが、ケアマネさんからお話していただいて感じている所です(認知症のこともあり、分からない部分もあります)
 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にご不便、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。少しでもご利用者、ご家族との交流が図れるよう、引き続きオンライン面会等の実施、日頃の様子を少しでもお伝えできるよう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	51
ある	3
未回答	1



- ・排泄などで職員さんの介助を拒否することがあると思いますが・・・迷惑をかけますが宜しくお願いします。
- ・本人と直接話しておりませんのでお答えできかねます。

ご意見：信頼しております。ありがとうございます。
 ・職員の皆様には「ありがとうございます」との言葉しかありません。
 ・いつもお世話になりありがとうございます。排泄ですが、便器に座ること、ズボンの上げ下げ、後始末が本人ができていますか？職員さんの手を煩わせていません心配です。

ご家族の方々のご心配がおりかと存じます。ご利用者の方々の状態にあわせて、可能な限りご自分で出
答：来る所はしていただき、出来ない部分には支援させていただくよう心掛けております。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。

・食事はおいしいと言っていた。

ご意見：・家に居る時からなんでも良く食べられたので、変わらず食べれたらいいと思います。

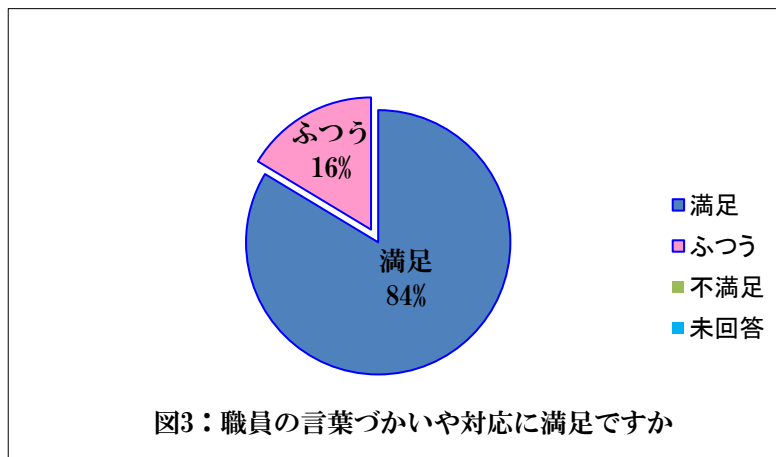
・食べる事が困難と聞いてますが、食べたい時、頑張っって食べて欲しい。

今後も食事を無理なく美味しく食べられるような食事の提供に努めて参ります。また、食べ難い方には、食

答：事内容を検討調整させていただき、少しでもお食事を楽しんでもらえるよう、お好みの食べ物などにも配慮
致します。

3. 職員の言葉づかいや対応に満足されていますか？

満足 46
ふつう 9
不満足
未回答



ご意見：・いつも優しく対応してくださって感謝しています。これからもよろしくお願い致します。

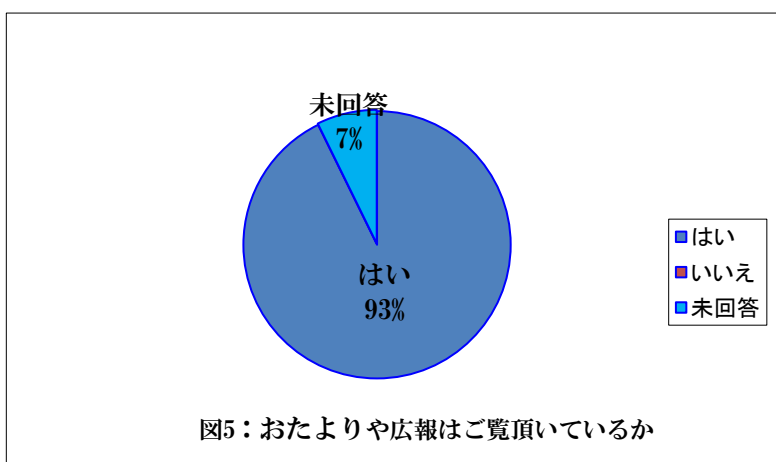
・ロビーで母と面会していると、職員の方が横を通られますと、皆様方必ずお声を掛けて下さいます。男性
の方も女性同様にお声を下さいます。職員教育が徹底しているなとつくづく感心しております。

・丁寧に対応していただきありがとうございます。

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 4
未回答



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	42
ふつう	9
いいえ	
未回答	4

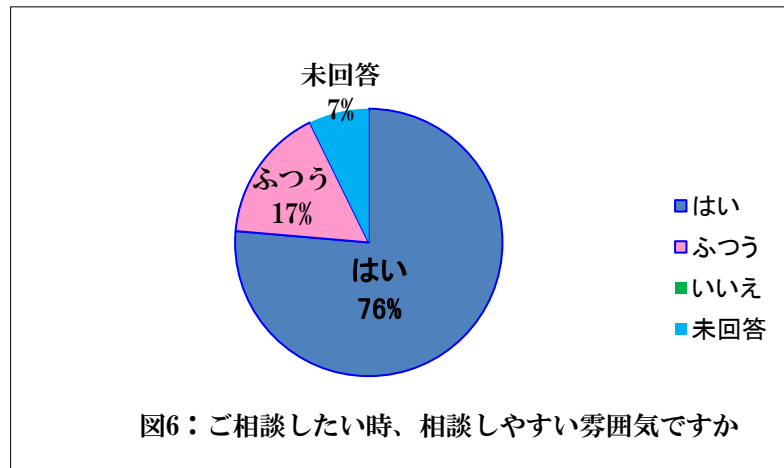


図6：ご相談したい時、相談しやすい雰囲気ですか

6. サービス内容と料金が妥当ですか？

はい	36
ふつう	13
いいえ	
未回答	6

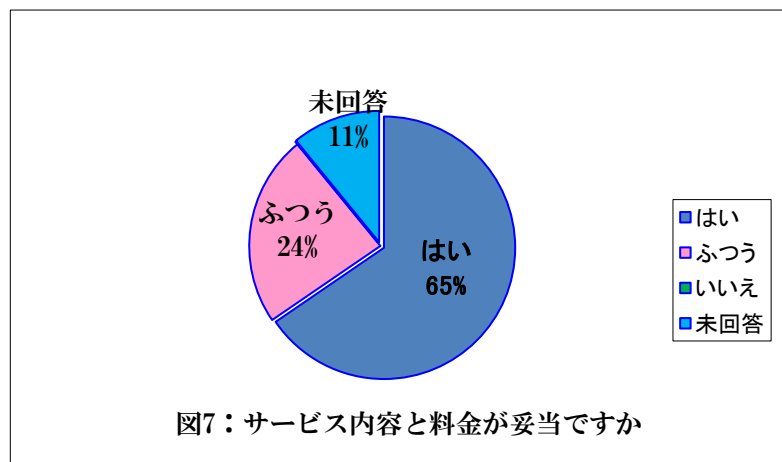


図7：サービス内容と料金が妥当ですか

ご意見：他と比較した事がないので分かりません。

答：笑寿苑で良かったと思われ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。

- ・面会は個室が良いと思います。
- ・特にありません。お世話になっております。
- ・LINEビデオ通話面会を、また本人の体調の良い時にお願いします(希望は土曜日、日曜日)に都合がつけば。
- ・お世話になりありがとうございます。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。コロナでなかなか両親に会えませんがどうぞ宜しくお願いします。
- ・いつもお世話になっております。今後ともよろしく申し上げます。
- ・先日は歩行器の使いにくさを伝えた所、すぐに別のものに交換していただきありがとうございます。また、預かり金の中から好きなおやつを買ってもらっているようで安心しております。
- ・とても良くしていただいていることをとても感謝しています。
- ・ご親切な対応ありがとうございます。本人も表情が良く気持ちよく生活している様子を感ずります。宜しくお願い致します。

ご意見:

- ・レシートを見まして、お菓子でも食べるんだな、家に居た時と同じような物を欲しているんだと安心しました。買い出しに行って下さる事、本当にありがとうございます。
- ・今後とも宜しくお願いします。コロナが少し落ち着いたら面会を希望します。
- ・日々大変お世話になっており、ありがとうございます。入所した頃よりも話し方や顔つきがしっかりしてきたように思います。職員の皆様が温かくお声をかけて下さるおかげと感謝致しております。本人の身体面や感情面が、調子の良い日とそうでない日とあると思いますが、今後も宜しくお願いします。
- ・なかなかコロナで面会に行けなくて残念です。皆様お世話をおかけしていますが宜しくお願いします。
- ・コロナの状況が落ち着く事なく、いつ直接会えるのか不明な所、体調の変化など特に連絡を頂いておりませんので、施設でのみなさまのおかげで元気に過ごしている事だろろうと思っております。制限が多い中、いろいろな工夫をして頂き、感謝しております。今後も宜しくお願い致します。
- ・笑寿苑の皆様には、一生懸命接して下さる事に感謝しています。ありがとうございます。母は入所するまで、長い間一人暮らしをしていましたので、集団生活に慣れない事、自分で出来ない事など多少の不満はあるかと思ひます。しかし、日々安心して過ごせていますので、これからも宜しくお願いします。
- ・お蔭様で7年間続いた介護から解放され、改めて皆様方に感謝している次第です。今後共よろしく申し上げます。

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、オンライン面会の継続、そして、新たな面会方法について調整させていただいている所でございます。調整後に皆様にもご案内させていただきたいと思っておりますので、何卒ご理解ご協力の程、お願い申し上げます。

ご意見: コロナ対応による面会制限の為、通常のコミュニケーションがとれず、終末期の看取り介護における本人の基礎情報に不安(不良気味)を感じる状況が生じているように思ひます。何か良い方法はないでしょうか。令和3年4月から、請求書の宛先が本人⇒家族になった事務上の事情を説明してやって下さい。

答: 貴重なご意見ありがとうございます。職員間でも再度情報共有を行い、方法について話し合いを持ちたいと思ひます。ご家族にもご相談させていただく事があると思ひますので、その際には宜しくお願い申し上げます。また、請求書の宛名の変更につきましては、令和3年4月より請求システムの変更があった為、上手く引継ぎができていなかったようです。大変申し訳ございません。こちらから再度ご相談させていただきたいと思ひますので、宜しくお願い致します。

ご意見: 医療費の件ですが、11月は4回にわたって薬が出ていますが(トイレの件は聞いていますが)他に体調に変化があったんでしょうか? 今まで同一医院で4回というのはなかったの少し心配になりました...

答: ご心配をおかけして申し訳ありません。お薬の件につきましては、こちらからご連絡ご説明させていただければと思ひますので、宜しくお願い致します。