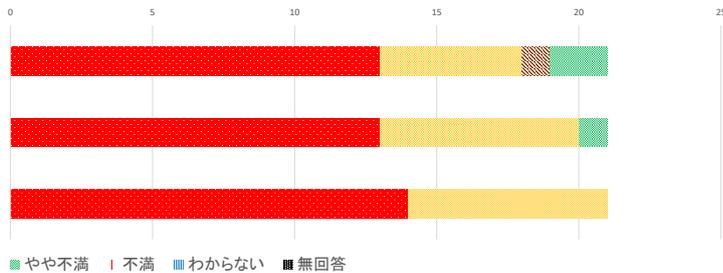


# フォーシーズン南34条 サービスアンケート調査 令和4年1月実施【入所】

回答数:21名	回答	配布 85	回収率 25%
---------	----	----------	------------

## 1. 医師・看護スタッフについて

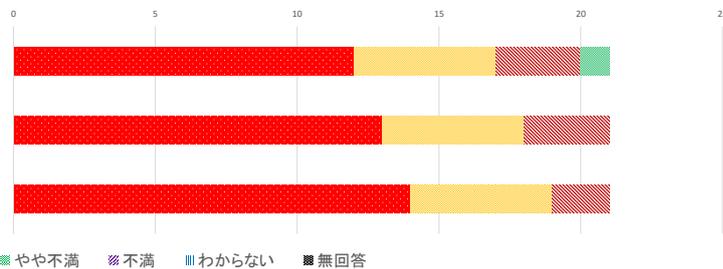
- ①ご家族様に対する病状説明などは適宜なされていますか(電話も含めて)
- ②ご質問に対する説明はわかりやすいですか
- ③説明や電話応対などで言葉つかいや態度は良いですか



回答の理由やお気づきの点など	ご意見など
①-いつもわかりやすく説明していただいています。感謝しています。(満足) ・1週間に一度洗濯物を届けているが、こちらから質問をしないと回答されない(やや不満) ・定期的に体調の変化等教えていただければありがたい(ほぼ満足) ・体調に変化があったらすぐ家族に知らせてほしい(やや不満) ②-わかりやすいです。(満足) ・状況を聞いても変わりないです、のみなので変化がわからず不安(やや不満) ③-良いです。(満足)	○難しい主人を暖かく迎えてくれる事に感謝の気持ちでいっぱいです。 ○解熱剤を使用して熱が下がっているのか、自分自身の体力のみで平熱に近いのか不安があります ○母がお世話になっております。これからもよろしくお願いします。

## 2. 介護スタッフについて

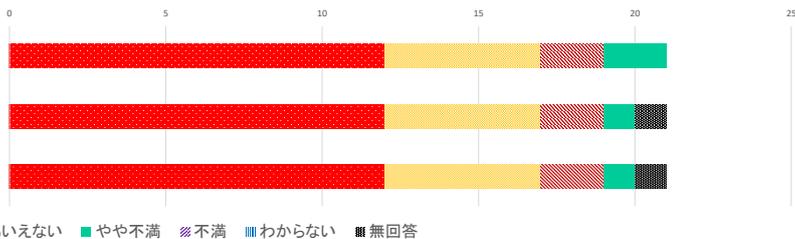
- ①定期的に施設での様子や行事などの情報提供がなされていますか(電話も含めて)
- ②ご質問に対する説明はわかりやすいですか
- ③説明や電話応対などで言葉つかいや態度は良いですか



回答の理由やお気づきの点など	ご意見など
①-今、私が施設に行っていますので、その都度聞いています(満足) ・クリスマス時の楽しい様子、とびっきり笑顔の写真を見て私まで笑顔になりました。ありがとうございます(満足) ・介護福祉士の男性の方が親身になって傾聴してくれる(どちらともいえない) ・様子が知りたいと思うがお世話になっている上に電話をかけてお手間を取らせる事にためらいがあります(ほぼ満足) ・施設の様子があまり知らせてくれない。行事も少ないのではと思う(やや不満) ・まだ日が浅いのでわからないところもありますが、今のところ問題ないです ②-わかりやすいです(満足) ・口頭で様子を知らせてくれると安心する(どちらともいえない) ③-良いです(満足)	○お世話になりながら、穏やかに生活できればと願っております。今後ともよろしくお願ひします。 ○コロナ禍のため家族との面会ができないためリモートなどで本人の様子を知らせてほしい。iパットetc使って施設での様子を見ながら話したい ○コロナの関係で面会が自由にはできないので写真を送ってくださり感謝しています。 ○わがままな年寄りにやさしく対応していただき、本当にありがたく思っています よろしくお願ひします ○母がお世話になっております。これからもよろしくお願いします。

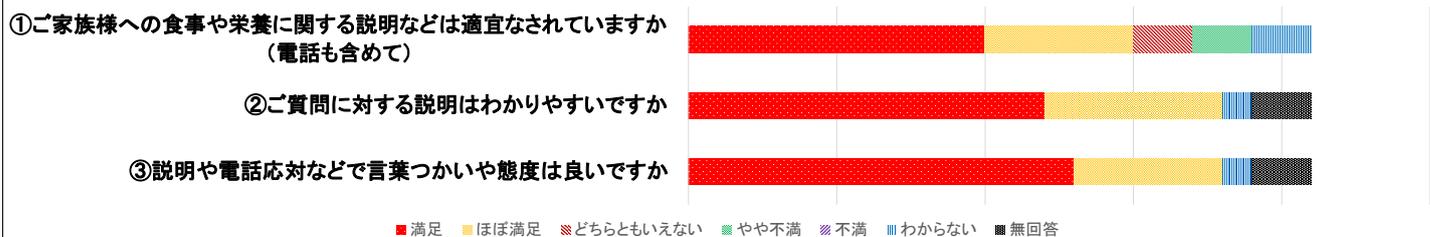
## 3. リハビリスタッフについて

- ①ご家族様へのリハビリに関する説明などは適宜なされていますか(計画書や電話も含めて)
- ②ご質問に対する説明はわかりやすいですか
- ③説明や電話応対などで言葉つかいや態度は良いですか



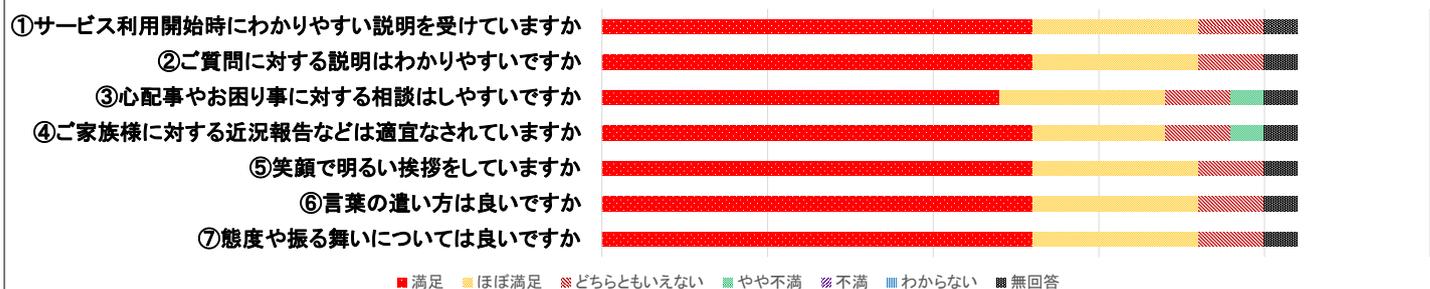
回答の理由やお気づきの点など	ご意見など
①-あまり具体的ではない。もう少し目標設定してほしい(どちらともいえない) ・リハビリの様子をくわしく知らせてほしい(やや不満) ②-わかりやすいです(満足) ③-良いです(満足)	○どのように関わっていくとか、こうしたらこう変化がしているとか日常の関わりを教えてほしい ○母がお世話になっております。これからもよろしくお願いします。

#### 4.管理栄養士について



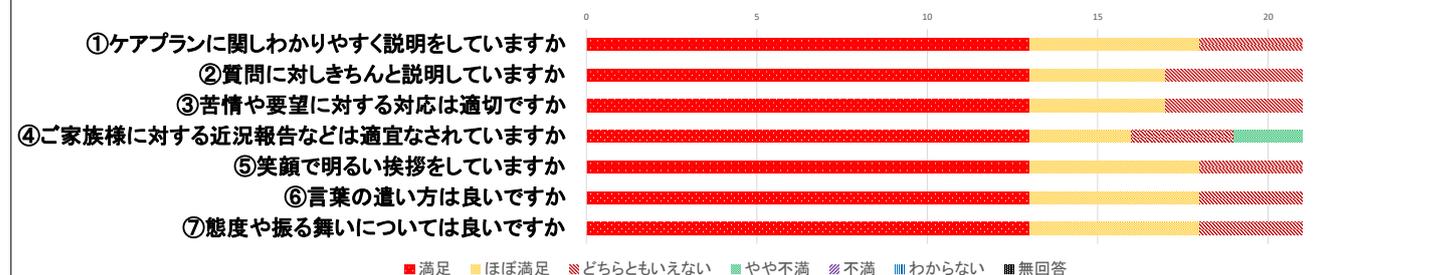
回答の理由やお気づきの点など	ご意見など
①・食事や栄養についてあまり知らせていない。家族に様子を知らせてほしい(やや不満) ・献立表を見たのは今回初めてです(わからない)	○主人のわがままを聞いていただいているようでいろいろなことでお世話になっていると思います。 ○全くわからない。説明がないので。胃がんで全摘している。洗濯物を見たときに、吐いているんだな、とか、つまんだんだな、と状況を察するのみ。 ○生のフルーツを出してもらえればありがたいです。

#### 5.支援相談員について



回答の理由やお気づきの点など	ご意見など
②・わかりやすいです(満足) ③・しやすいです(満足) ④・してくれています(満足) ・近況報告の回数が少なすぎる(やや不満) ⑤・してくれます(満足) ⑥・良いです(満足) ⑦・良いです(満足)	○どうぞ今後ともよろしく願っています。 ○明るさを感じない。1週間に1回顔を出しているが、女性の受付の方は素晴らしい。他は声掛けがない。 ○コロナの影響あったのであまりお会いする機会が少なかったです。

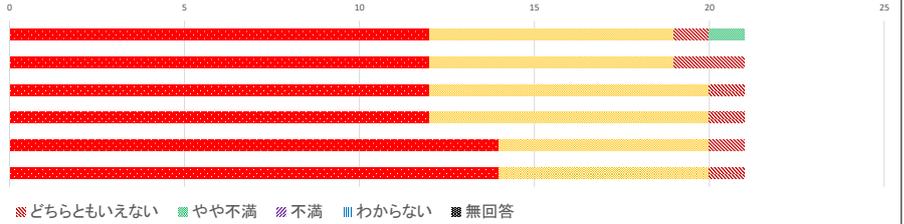
#### 6.介護支援専門員(ケアマネジャー)について



回答の理由やお気づきの点など	ご意見など
	○どうぞ今後ともよろしく願っています。 ○少し早口で聞き取れないことがあります。先日、11時に病院で待ち合わせたのですが、10時25分頃到着されてびっくりしました。連絡頂ければありがたいかったです。(私は10時にいたのでよかったです)

### 7.事務員について

- ①請求書の発行や事務手続きへの対応はいかがですか
- ②質問に対しわかりやすく説明していますか
- ③電話の対応については良いですか
- ④笑顔で明るい挨拶をしていますか
- ⑤言葉の遣い方は良いですか
- ⑥態度や振る舞いについては良いですか



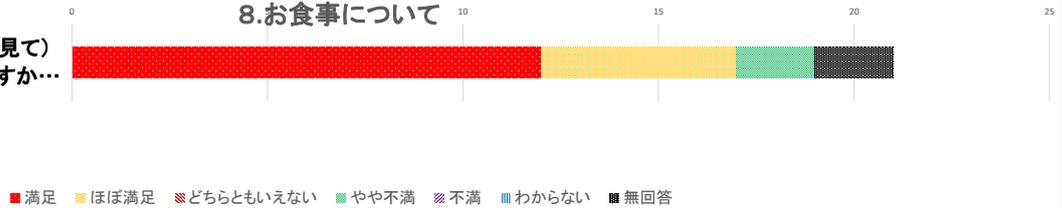
#### 回答の理由やお気づきの点など

#### ご意見など

○皆さんが良くしてくださるので何も言うことはありません  
 ○12月中に入所し、振込用紙を提出したばかりだったので、引き落としができないという事を直接知らせてほしかったです

### 8.お食事について

- ①(別紙添付の献立表を見て) 献立についてはいかがですか...



#### 回答の理由やお気づきの点など

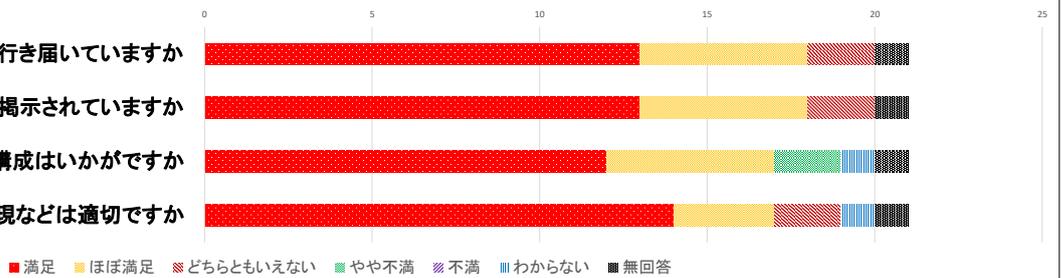
#### ご意見など

①・見たことがないのでわからない。何をたべているのかもわからない(やや不満)  
 ・パン食を取り入れるか選択制にしてほしい。麺類も取り入れてください。果物も少ないようです(生のフルーツ)(やや不満)

○献立をきちんとしていただいているに本人が食べないようで申し訳なく思っています  
 ○献立表を送っていただき、ありがとうございます。父は食欲がある方なので行事食を楽しんでいる様子が目にうかびます。  
 ○缶詰が多いのにビックリしました。  
 ○家では食が進まず苦勞していたので、毎日全部食べていると本人が言っていて驚きました。おいしさ、雰囲気など良いのだと思います。ありがとうございます

### 9.施設の環境について

- ①玄関・ホールなどの清掃は行き届いていますか
- ②掲示物は見やすく掲示されていますか
- ③玄関での販売物について商品構成はいかがですか
- ④季刊誌(春夏秋冬)について内容や表現などは適切ですか



#### 回答の理由やお気づきの点など

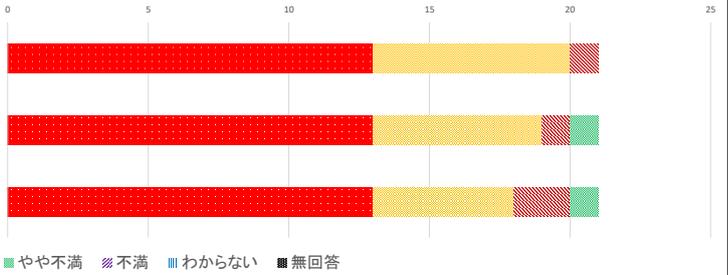
#### ご意見など

①・行き届いています(満足)  
 ②・います(満足)  
 ③・良いと思います(満足)  
 ・正面玄関に食品があるのは不衛生だと思っている。一番人が出入りする所だからせめてホール内(やや不満)  
 ・時々、違ったものを入荷してほしい。いつも同じものです(やや不満)  
 ④・良いと思います(満足)  
 ・カメラ視線がピントが合っていない、不安そうな写真しか見ていないので、もう少し工夫が必要と感じていた(どちらともいえない)

○とてもきれいで、臭いなども気になる点がなくすてきだと思います

### 10.当施設での新型コロナウイルス対策について

- ①新型コロナウイルスに対する感染予防対策については適切と感じますか
- ②感染予防対策として、ご面会の制限について適切と感じますか
- ③感染予防対策として外出や外泊を中止していることについて適切と感じますか



#### 回答の理由やお気づきの点など

- ① 適切だと感じます(満足)
  - ・どのように管理しているかわからない(どちらともいえない)
  - ・現状では仕方ないとあきらめています(ほぼ満足)
- ② 私はコロナ中、特別に入れていただいていますので感謝しています(満足) *※看取り中*
  - ・リモート(IPパット使っての)での面会を検討してください(やや不満)
- ③ 中止ばかりしていても進まないで、その中でできることは何かを明らかにして企画してほしい(どちらともいえない)

#### ご意見など

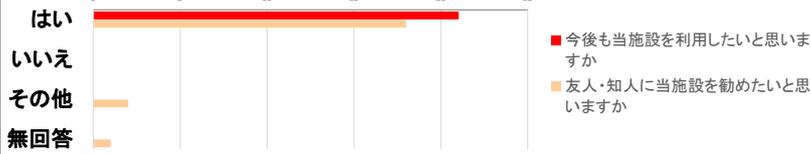
- 1か月に1回は部屋での訪問、面会ができれば様子が伺える。本人のストレスがないような面会を考えてほしい。風呂の介助が1か月に1回できるとか、食事の介助ができるとか、企画してほしい。
- やはりもう少し感染リスクが下がらないと面会や外出、外泊は厳しく思います
- 誰一人として陽性者を出さずにいるこという事は大変な事です。とてもありがたいと思っています。私も気を付けます

#### 総合評価

総合評価点数(10点を満点とした場合)



#### 総合評価



#### 【その他、皆様からいただきましたご意見について】

- お医者さん、1階、2階の皆さんには大変お世話になってます。私も嬉しく思っています。これからもよろしくお願いします。
- 1) 施設に来院した家族には挨拶や声かけが必要と思う。特に受付にいる方は来院者に見られているので印象が強い。
- 2) 定期的な家族面談や電話相談が必要。特に看護師・介護士とかとのコミュニケーションが必要
- 3) 家族本人、施設との目標共有(どのような生活を送っていきたいか、今の段階にいるのか、家族本人の不安等把握する)
- 4) 施設の大事にして取り組んでいることは何か？年間目標等知りたい(ポリシー、特に利用者に対して)
- 施設の中の様子がわからないため、知人に勧めることができません。行事や催し物、レクリエーションを増やして趣味などでもできるようにしてほしいです
- いつも色々とお見守りいただき感謝しております。ありがとうございます。ご迷惑をおかけしますが宜しくお願いします
- (総合評価の友人知人に当施設を勧めたいと思いませんか、について)この質問は迷います。自分自身がお世話になる時、満員だったら...と思うと迷います。
- 毎月送っていただく母の様子に皆様のあたたかな接し方が伝わってまいります。「写真の笑顔」が全てを語っております。本当に有難うございます。感謝の気持ちで一杯です。今後とも宜しくお願い致します。
- 面会の回数を増やしてほしい。面会の時間を15分→30分にしてほしい。
- 施設での様子を写真付レポートで報告して下さりとても楽しそうな様子に安心しました。作製にお手間もかかるとは思いますが、お心遣いがありがたく、安心して母をお願いできると思えました。
- 何時、事務員さん始め、看護師・医師の皆様方に心より感謝しています。ありがとうございます。これからも母の事、お願いいたします。
- コロナ禍の中で大変なことと察し感謝申し上げます。入居者が期待する運営を促進してさらなる発展を祈ります。
- 全てにおいて感謝しかありません。お世話になりました。ありがとうございます。
- いつも母を大切に思って下さり心から感謝しております。私自身がそばに居てやれないのは思うところがありますが、皆さまのおかげで母は幸せだと思っております。これからもよろしく願いいたします。

お忙しい中、当施設のサービスアンケートにご協力いただき、大変感謝しております。今後につきましては、いただいた貴重なご意見をもとに、施設サービス向上にむけて、努力いたします。

フォーシーズン南34条 施設長 石村 美樹  
職員一同