

# ご家族様からの看取りに関するアンケート結果

令和5年8月14日

## 1. アンケート送付対象利用者ご家族様について

●令和4年度上半期に死亡退所された利用者の家族に対して、看取りケアに関するアンケート実施。26家族に発送。

## 2. アンケート回収率について

送付数	回収数
<b>26</b>	<b>8</b>

アンケート回収率
<b>30.8%</b>

## 3. アンケート結果について

アンケート内容	満足	やや満足	不満	後悔	
1 当施設で最期を迎え（看取り）たことについていかがでしたか。	8 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	
アンケート内容	ご自宅	寿光園	医療機関	その他	
2 当施設へご家族様を入所させるにあたっては、本当は最期をどこで迎えさせたいとお考えでしたか。	1 12.5%	6 75.0%	1 12.5%	1 12.5%	
アンケート内容	話し合った		話し合うことができなかった		
3 最期を迎えるにあたっては、ご利用者様と話し合う機会は十分でしたか。	1 12.5%		7 87.5%		
アンケート内容	十分だった		不十分だった		
4 最期の迎え方（看取りケア）について、職員からの説明や話し合う機会は十分でしたか。	8 100.0%		0 0.0%		
アンケート内容	内容が理解しにくい	質問しにくい	連絡の時期が遅い	連絡の回数が少ない	不満はない
5 主治医からの状態説明や看護員や介護員からの説明や対応について、ご不満はございましたか。	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 75.0%

複数記入1名

無記入2名

## 4. アンケートにおける具体的なご要望、意見などについて

1. 当施設で最期を迎え（看取り）たことについて。

- ・コロナの為、面会できなかつた事が大変残念でした。

2. 当施設へご家族様を入所させるにあたって、本当は最期をどこで迎えさせたいとお考えでしたか。

3. 最期を迎えるにあたっては、ご利用者様と話し合う機会がありましたか。

- ・時間があまりなかつた。
- ・意思疎通ができなかつた為。
- ・本人が認知症でわからなかつた為。
- ・高齢のため会話不能。
- ・コロナ感染の為。
- ・家族が離散し、帰る家もなく、生活保護の身柄で出来れば寿光園でいいということについて、兄弟で話し合つた事などをお話ししてご相談致しました。
- ・人の話しを理解することができない為。

4. 最期の迎え方（看取りケア）について、職員からの説明や話し合う機会は十分でしたか。

- ・コロナで大変だつたと思います。（職員の方達）
- ・最初の面談時、話をしていました。

5. 主治医からの状態説明や看護師や介護員からの説明や対応について、ご不満はございませんでしたか。

- ・施設を出る時、皆様からお見送りをされた時には、感動してしまいました。ありがとうございました。

6. 施設内における看取りをご希望された理由があればお聞かせ下さい。

- ・施設内の方が安心できると思って。
- ・家では孫もまだ小さく、十分な介護やお世話が出来ないのをお願いしました。
- ・高齢になっていたし、病院に行くこともないので、重病の時は病院に行き、回復したらまた園に戻る。
- ・年齢もあり、病院ではない方が自然だと思った。

7. 当施設の看取りケアの対応について、ご家族様のご意向に添えなかった点をお聞かせ下さい。

- ・生活用品が現時点でいいのかなーと思う時があった。
- ・病気もしないで安心して毎日過ごして93歳と高齢を終える事が出来ました。

8. ご家族様が望まれる『看取りケア』について御意見があればお聞かせ下さい。

- ・特別ありません。これから暑くなりますが、皆様お身体に気を付けて頑張って下さい。
- ・意見ではありませんが、胃瘻を選択した結果、いわゆる延命治療となってしまった事に気が付けば愕然と苦しみ、意思疎通も出来ず時間が止まったままの11年でした。心にぽっかりと穴が空いたような長い月日の中で「看取る」という事を何も考える事も出来ませんでした。高清水寿光園さんで良かったと思っております。8年4カ月、長い月日に感謝申し上げます。
- ・とても良くしてもらいました。高清水寿光園の皆様に感謝申し上げます。
- ・施設の適切な対応のもとに、とどこおりなく看取って頂いたことについて、兄弟一同心から感謝いたしております。高清水寿光園の皆様をはじめ、関係してお世話様になりました皆様に心より感謝いたしております。ほんとうにありがとうございました。
- ・本人無だったので大変だったでしょう。ありがとうございました。

# ご利用者様からの介護サービス意向結果

令和5年6月14日

## 1. 意向確認等ご利用者様について

各フロア3名ずつ、合計12名のご利用者様から口頭で当施設の介護サービスに対する意向などの確認を実施しています。

## 2. 意向確認等結果について

	アンケート内容	満足	まあまあ	やや不満	不満	わからない
1	高清水寿光園での生活に満足されていますか。	6 50.0%	4 33.3%	1 8.3%	1 8.3%	0 0.0%
2	施設環境に満足されていますか。	10 83.3%	2 16.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
3	職員の言葉遣いや対応に満足されていますか。 (服装や身だしなみ等含む)	6 50.0%	4 33.3%	2 16.7%	0 0.0%	0 0.0%
4	食事面について満足されていますか。 (食事内容や介助の対応など総合的に)	10 83.3%	2 16.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
5	入浴面について満足されていますか。 (入浴回数や介助の対応など総合的に)	8 66.7%	2 16.7%	1 8.3%	0 0.0%	1 8.3%
6	排泄面について満足されていますか。 (プライバシーへの配慮や介助の対応など総合的に)	7 58.3%	4 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	1 8.3%
7	自由時間の活動について満足されていますか。 (個人の趣味活動や施設行事・レクリエーションなど)	10 83.3%	1 8.3%	1 8.3%	0 0.0%	0 0.0%
8	医療面の対応について満足されていますか。 (健康状態の説明・服薬管理・体調不良時などの対応)	8 66.7%	2 16.7%	2 16.7%	0 0.0%	0 0.0%
9	施設サービス計画書(ケアプラン)や栄養ケア計画について、ご本人やご家族の意見や要望が反映されていますか。	7 58.3%	3 25.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 16.7%
10	ご本人の情報提供について満足されていますか。	8 66.7%	3 25.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 8.3%

1北～3名 1東～3名 2北～3名 2東～3名

有効回答数～12名

### 3. アンケートにおける具体的なご要望、意見などについて

具 体 的 な 意 向 内 容	食 事 面 全 般	<ul style="list-style-type: none"><li>・ ご飯はとても美味しい。</li><li>・ いつも美味しいです。</li></ul>
	入 浴 面 全 般	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 2回は少ない。</li><li>・ 丁度良い。</li><li>・ 回数が少ない。</li><li>・ もっと週に3回程度は入浴したい。</li><li>・ 週2回で大丈夫だ。</li><li>・ 満足だが、湯船に入っている時間を長くしてほしい。</li></ul>
	排 泄 面 全 般	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 人によって排泄の仕方が異なる為、統一してほしい。</li><li>・ たまに痛い時がある。</li><li>・ ナースコールをしてもすぐ来てくれない時がある。</li><li>・ こんなもんだろう。</li></ul>

	<p>医療面全般</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・説明等がなく、自分の声が届いていない。</li> <li>・説明等きていない。</li> </ul>
<p>具体的な意向内容</p>	<p>その他全般</p>	<p>①について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・集団生活に慣れない。</li> <li>・長く施設生活した為疲れた。</li> <li>・もっと運動したい。</li> <li>・毎日楽しいよ。</li> </ul> <p>②について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・家に比べたら全然良い。</li> </ul> <p>③について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員によっては、気持ちをさかなでるような言葉遣いをされることがあった。</li> <li>・皆さん和やかに話をしてくれるので大丈夫です。</li> <li>・言葉をかけても、返事しない職員がいる時がある。</li> </ul> <p>⑦について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ぬり絵をやらせてもらっていて、活動の幅が広がった。</li> </ul> <p>⑪について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・みんな優しくしてくれて、ありがたい。</li> <li>・職員の人柄が良い。</li> <li>・全部のサービスが良い。</li> <li>・職員の人たちがよく見ている。</li> <li>・たくさんいる中でも声をかけてくれる。</li> <li>・普段通り暮らしているので、ありがたいと思っています。</li> <li>・今後も担当職員は女性をお願いしたいです。</li> </ul> <p>⑫について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケートの通り。</li> <li>・特に不満に思うことはないが、息子のことが心配です。早く顔を見たいです。</li> <li>・職員の対応について時々不満に思うことがある。（例えば、あとでと話しなかなか対応してくれない等）</li> <li>・家族との連絡が取れないので、なかなか会うことができない。また衣類の入れ替えもしてほしいと思っている。</li> </ul> <p>⑬について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・寿光園が好きで利用させてもらっている。</li> </ul>

# ご家族様からの介護サービスアンケート結果

令和5年8月14日

## 1. アンケート送付対象利用者ご家族様について

例年であれば、新入所後1、2年程度利用されている方々へアンケートを実施していましたが、回収率が悪く昨年は60%程度しか回収できていませんでした。今年度も昨年度同様令和5年6月30日現在在園しており、かつ令和5年の新入所者を除くすべての入所者のご家族様へアンケートを実施させていただきました。

## 2. アンケート回収率について

送付数	回収数	アンケート回収率
101	66	65.3%

## 3. アンケート結果について

	アンケート内容	満足	やや満足	やや不満	不満	
1	高清水寿光園での生活に満足されていますか。	58	5	1	0	未回答 2
		87.9%	7.6%	1.5%	0.0%	
2	施設環境に満足されていますか。 (適切な温度や明るさ、感染症予防や衛生面等)	54	10	0	0	未回答 2
		81.8%	15.2%	0.0%	0.0%	
3	職員の言葉遣いや対応に満足されていますか。 (服装や身だしなみ等含む)	57	8	0	0	未回答 1
		86.4%	12.1%	0.0%	0.0%	
4	食事面について満足されていますか。 (食事内容や介助の対応など総合的に)	53	6	0	0	未回答 7
		80.3%	9.1%	0.0%	0.0%	
5	入浴面について満足されていますか。 (入浴回数や介助の対応など総合的に)	49	10	0	0	未回答 7
		74.2%	15.2%	0.0%	0.0%	
6	排泄面について満足されていますか。 (プライバシーへの配慮や介助の対応など総合的に)	50	9	0	0	未回答 7
		75.8%	13.6%	0.0%	0.0%	
7	自由時間の活動について満足されていますか。 (個人の趣味活動や施設行事・レクリエーションなど)	52	8	0	0	未回答 6
		78.8%	12.1%	0.0%	0.0%	
8	医療面の対応について満足されていますか。 (健康状態の説明・服薬管理・体調不良時などの対応)	55	7	0	1	未回答 3
		83.3%	10.6%	0.0%	1.5%	
9	施設サービス計画書(ケアプラン)や栄養ケア計画について 、ご本人やご家族の意見や要望が反映されていますか。	58	4	1	0	未回答 3
		87.9%	6.1%	1.5%	0.0%	
10	ご本人の情報提供について満足されていますか。 (毎月の寿光園だより、3ヶ月毎の預り金収支報告など)	57	7	1	0	未回答 1
		86.4%	10.6%	1.5%	0.0%	

#### 4. アンケートにおける具体的なご要望、意見などについて

具 体 的 な 内 容	<p>①・一日の生活様子を見学してみたい。 ・本人のわがままと思われる。 ・充分満足で過ごせてます。 ・面会時の本人の話の中で、落ち着いて生活できていると言っており満足していると思う。 ・個人的に介護はあります。けど、もう一度学生時代の学びでケアの方を考えてほしい。 ・信頼しております。 ・利用している本人ではないのでわかりません。利用している家族が満足できるようお願い致します。</p> <p>②・コロナで中に入れないので正面のフロアしか見てません。 ・室内に入る事はないので、はっきり分からないのですが、玄関ホールなどから十分な環境にあると思います。 ・いつも寒いと訴えますが、動かないので、又、痩せていますので仕方のないことではありますが、首周りにマフラーや厚着等々どういうものでしょうか。 ・室内にエアコン等はあるのでしょうか。熱中症に気を付けてください。</p> <p>③・どの方もいつも明るく親切に対応していただいております。 ・もう少し入所者のファイルを見てどうなのか一度打ち合わせだけで無く、入所者の現状をみて把握してほしい。 ・用事で訪れた時の皆様の対応は穏やかで心が和みます。</p> <p>④・具体的状態を見ていないのでなんとも言えない。 ・本人の状態に対応して頂いており、本人からの食事に関する苦情は全くありません。 ・時間はかかるけど、時間と行動の行いは介護の一人一人の考えで行っているかをもう一度考え直してほしい。 ・計画表を見せていただいておりますが、入所者に合った食事を考えてくださって有難いことです。 ・食事は美味しいと言っています。 ・本人に合った食事を提供して頂き満足しています。</p> <p>⑤・夏場だけでも1回増やしてほしい（大変だと思うが）。女性職員には女性のスタッフが対応してほしい。介助的にも力が必要かもしれませんが。 ・週2回の入浴ですが、夏は汗をかくので身体を拭く対応などして欲しいと思います。 ・いつもお風呂に入れていただきまして有難いと思っております。 ・本人は何も言いませんので満足していると思います。</p> <p>⑥・女性には女性スタッフが対応してほしい。介助的にも力が必要かもしれませんが。 ・本人からの話しは何もありませんので満足していると考えます。</p> <p>⑦・全て安心してお願いしておりますので、満足以外はないと思っています。 ・母は介護5なので、自分でできることは少なく、エプロンたたみをさせていただいておりますが、他にもっとできることがありましたら有難いと思います。</p>
----------------------------	---



具 体 的 な 内 容	<p>⑪・月初めに家族に送られてくるお便りに、居室担当職員からのコメントで、日々の過ごし方の様子の一場面をわかりやすく伝えて頂き、ありがたく読ませてもらってます。 ・事務連絡等充実している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・健康状態や気になっている情報提供として写真をプリントしてくれたり、とてもお気遣いいただいております。 ・時々写真を送ってくれるので、様子がわかって嬉しいです。</li> <li>・とても親切で感謝しています。行事もあり、写真なども送ってくれるので元気そうなのがわかって安心しています。</li> <li>・本人は面会時にいつもニコニコしていて元気です。報告通り穏やかに過ごしていると思います。</li> <li>・職員の方が優しいのが有難いです。</li> <li>・毎月、担当者さんから近況報告があり、そこから情報を得ています。温かみがあり、すごくうれしく思っています。 ・軽度の転倒などにも、その都度連絡を頂きありがとうございます。</li> <li>・本人の生活能力に対応した支援が行われていると考えてます。 ・親身になって対応してくれる。</li> <li>・面会の時、母の様子をいろいろ話してくれるのでありがたいです。</li> <li>・日頃から気持ちよく過ごせているようです。</li> <li>・玄関先の面会では、職員の方々が親切に対応して下さい、寿光園だよりでのお知らせも含めて、大変よくしてもらっていると感じています。これからもよろしくお願いします。</li> <li>・天気の良い日など、屋外へ散歩してくれたり、イベントもたくさんあること。</li> <li>・行事やレクリエーションの他にも自由にのびのびとさせていただいているようで、本人もとても満足している様子でありがたく思っております。</li> <li>・介護士さんからのお手紙で、毎月施設での様子を教えて頂きありがたいです。医療面でも必要時適切に受診等の対応をとっていただいております、安心しています。</li> <li>・毎月担当さんよりお手紙を頂き、とても嬉しく読ませて頂いております。又、写真も同封され、様子がわかり、お心遣いに感謝しています。</li> <li>・面会時、又は、毎月の園からの便りの中で日々の様子がよくわかるので大変ありがたいです。</li> </ul> <p>⑫・面会時間を30分くらいにしてほしい。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・天気の良い日に外へ出る機会が増えればいいと思います。 ・爪切りをお願いしたいです。</li> <li>・一人ぼっちで淋しいと感じる時に、声掛けなどしていただけたらありがたいです。</li> <li>・体調を崩した時も、すぐ病院の手配をしてくださったり、いろんな面でご連絡を頂いておりますので不満は一切ありません。 ・現状のままでよろしくお願い致します。</li> <li>・玄関先での10分間の面会。フィルムは外され良かったのですが、できれば個室でその時間を有意義に面会出来たらいいと思いました。</li> </ul> <p>⑬・職員の方、スタッフの方には大変お世話になり、いつも感謝の気持ちでいっぱいです。これからもよろしくお願い致します。 ・母親の介護のため、そちらへ行けないのでとても有難いです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・休みを取って面会に行くようにしますので、今後ともどうぞよろしくお願い致します。いつもありがとうございます。 ・ケアマネージャー様、担当様、他スタッフ様に感謝しています。</li> <li>・毎月の介護費、自動引き落としをはやく使えるようにしてほしい。小遣いも入金できるようにしてほしい。 ・入居者の気持ちに合わせて対応の方お願いします。</li> </ul>
----------------------------	--

※ご家族様からの具体的なご要望や意見について、介護サービス自己評価委員会における返答については、ホームページにて掲載します。

#### 4. アンケートにおける具体的なご要望、意見などについて

質問内容	
①	高清水寿光園での生活に満足されていますか？
②	施設環境に満足されていますか？（適切な温度や明るさ、感染症予防や衛生面など）
③	職員の言葉遣いや対応に満足されていますか？（服装や身だしなみなど含む）
④	食事面について満足されていますか？（食事内容や介助の対応など総合的に）
⑤	入浴面について満足されていますか？（入浴回数や介助の対応など総合的に）
⑥	排泄面について満足されていますか？（プライバシーへの配慮や介助の対応など総合的に）
⑦	自由時間の活動について満足されていますか？（個人の趣味活動や施設行事・レクリエーションなど）
⑧	医療面の対応について満足されていますか？（健康状態の説明、服薬管理、体調不良時の対応など）
⑨	施設サービス計画書（ケアプラン）や栄養ケア計画書について、ご本人やご家族の意見・要望が反映されていますか？
⑩	ご本人の情報提供について満足されていますか？（毎月の寿光園だより、3ヶ月毎の預り金収支報告など）
⑪	現在のサービスで良い所、好ましい所など。
⑫	現在のサービスで改善して欲しい所、不満な点など。
⑬	その他、自由なご意見、ご要望など。

①高清水寿光園での生活に満足されていますか？	
具体的な内容	回答
① 充分満足で過ごせています。	ありがとうございます。今後も、安心・安全なサービス提供に努めて参ります。
① 毎月居室職員からの連絡で、状態が解り助かって居ります。	引き続き、ご家族様へ分かりやすい説明を心がけて参ります。
① 利用している本人ではないのでわかりません。利用している家族が満足できるようお願い致します。	ありがとうございます。引き続き、ご満足いただけるサービス提供に努めて参ります。
① 面会時の本人の話しの中で、落ち着いて生活できていると言っており、満足していると思う。	ありがとうございます。今後も、安心・安全なサービス提供に努めて参ります。
① 信頼しております。	ありがとうございます。引き続き、ご満足いただけるサービス提供に努めて参ります。

②施設環境に満足されていますか？（適切な温度や明るさ、感染症予防や衛生面など）

具 体 的 な 内 容		回 答
②	室内に入ることはないので、はっきりわからないのですが、玄関ホールなどから十分な環境にあると思います。	ありがとうございます。引き続き、ご満足いただけるサービス提供に努めて参ります。
②	コロナで中に入れないので正面のフロアしか見てません。	このような情勢のため、申し訳ありません。引き続き、ご満足いただけるサービス提供に努めて参ります。
②	いつもきれいです。充分です。	ありがとうございます。引き続き、ご満足いただけるサービス提供に努めて参ります。
②	室内にエアコン等はあるのでしょうか。熱中症に気をつけて下さい。	エアコンの設置はございます。夏の適正温度は25～28度（外気との温度差7度以内）、冬の適正温度は17～22度とされています。引き続き、管理していきよう努めて参ります。
②	部屋を見ていないが、私が実際見ている環境の範囲では満足しています。	ありがとうございます。引き続き、ご満足いただけるサービス提供に努めて参ります。

③職員の言葉遣いや対応に満足されていますか？（服装や身だしなみなど含む）

具 体 的 な 内 容		回 答
③	どの方もいつも明るく親切に対応していただいております。	ありがとうございます。引き続き、ご満足いただけるサービス提供に努めて参ります。
③	もう少し入所者のファイルを見てどうなのか一度打ち合わせだけでなく、入所者の現状をみて把握してほしい。	ありがとうございます。一人一人の生活スタイルが異なるため、入所後の皆様の生活状況を見させていただきながら、状態の把握に努めて参ります。
③	用事で訪れた時の皆様の対応は穏やかで心が和みます。	ありがとうございます。引き続き、ご満足いただけるサービス提供に努めて参ります。

④食事面について満足されていますか？（食事内容や介助の対応など総合的に）

具 体 的 な 内 容		回 答
④	時間はかかるけど、時間と行動の行いは介護の一人一人の考えで行っているかをもう一度考え直してほしい。	ありがとうございます。食事内容や介助の方法をチームで検討し、ご本人に対して最善を尽くしております。これからも経口摂取が継続できるよう努めてまいります。
④	本人の状態に対応していただいております、本人からの食事に関する苦情は全くありません。	ありがとうございます。引き続き、ご満足いただけるサービス提供に努めて参ります。
④	計画表を見せていただいておりますが、本人に合った食事を考えてくださって有り難いことです。	ありがとうございます。引き続き、ご満足いただけるサービス提供に努めて参ります。
④	食事は美味しいと言っています。	ありがとうございます。引き続き、ご満足いただけるサービス提供に努めて参ります。

⑤入浴面について満足されていますか？（入浴回数や介助の対応など総合的に）

具 体 的 な 内 容		回 答
⑤	夏場だけでも1回増やしてほしい（大変だと思うが）。	入浴回数は法律上最低週2回と定められています。汗をかいた場合は、清拭し着替えをするなどの対応しております。状況に応じ検討させていただきます。
⑤	いつもお風呂に入れていただきまして有り難いと思っております。	ありがとうございます。引き続き、ご満足いただけるサービス提供に努めて参ります。
⑤	本人は何も言いませんので満足していると思います。	ありがとうございます。引き続き、安心していただけるサービス提供に努めて参ります。

⑥排泄面について満足されていますか？（プライバシーへの配慮や介助の対応など総合的に）

具 体 的 な 内 容		回 答
⑥	女性には女性スタッフが対応してほしい。介助的にも力が必要になるかもしれませんが。	ありがとうございます。プライベートな部分であり、出来る限りの配慮をさせていただきたいと思っております。
⑥	本人から不満を聞くことがないので、大丈夫だと思います。	ありがとうございます。引き続き、ご満足いただけるサービス提供に努めて参ります。

⑦自由時間の活動について満足されていますか？（個人の趣味活動や施設行事・レクリエーションなど）

具 体 的 な 内 容		回 答
⑦	全て安心してお願いしておりますので、満足以外はないと思います。	ありがとうございます。引き続き、楽しみの持てる活動を提供して参ります。
⑦	母は介護5なので、自分で出来ることは少なく、エプロンたたみをさせていただいておりますが、他にもっとできることがありましたら有り難いと思います。	ありがとうございます。ご本人の状態を見ながら出来る限りの対応をさせていただきます。

⑧医療面の対応について満足されていますか？（健康状態の説明、服薬管理、体調不良時の対応など）

具 体 的 な 内 容		回 答
⑧	お手紙等で状態にふれ報告して下さるので安心しております。	ありがとうございます。今後も迅速な対応に努めて参ります。
⑧	異常があれば連絡してくれています。有り難いです。	ありがとうございます。引き続き、都度の説明や連絡をさせていただきます。
⑧	現状では全てお願いしておりますので、特に問題は感じておりませんので満足しております。	ありがとうございます。引き続き、健康管理に努めて参ります。

⑨施設サービス計画書（ケアプラン）や栄養ケア計画書について、ご本人やご家族の意見・要望が反映されていますか？

具 体 的 な 内 容		回 答
⑨	丁寧な対応をしていただきありがとうございます。	ありがとうございます。ご要望等ございましたら、ご遠慮なくお伝えください。
⑨	計画書があり、このようにやってくれているんだと安心しております。	ありがとうございます。ご要望等ございましたら、ご遠慮なくお伝えください。
⑨	どういう日常を送っているか、もう少し詳細に教えていただければと思います。	ありがとうございます。ご要望があれば個別に対応させていただきます。来園時もしくはお電話でも対応させていただきますので、遠慮なくご連絡ください。

⑩ご本人の情報提供について満足されていますか？（毎月の寿光園だより、3ヶ月毎の預り金収支報告など）

具 体 的 な 内 容		回 答
⑩	写真などにより近況がわかり有り難い。	ありがとうございます。引き続き、ご満足いただけるサービス提供に努めて参ります。
⑩	預り金が少なくなった場合に連絡願います。	担当より連絡させていただきます。よろしくお願い致します。
⑩	なかなか本人との面会に行けないので、毎月の情報があり助かっております。	ありがとうございます。今後も毎月のお便りにて、生活状況をご報告させていただきます。

⑪現在のサービスで良い所、好ましい所など。

具 体 的 な 内 容		回 答
⑪	月初めに家族に送られてくるお便りに、居室担当職員からのコメントで、日々の過ごし方の様子の一場面をわかりやすく伝えて頂き、有り難く読ませてもらってます。	ありがとうございます。引き続き、ご満足いただけるサービス提供に努めて参ります。
⑪	健康状態や気になっている情報提供として写真をプリントしてくれたり、とてもお気遣いいただいております。	ありがとうございます。引き続き、ご満足いただけるサービス提供に努めて参ります。
⑪	本人は面会時にいつもニコニコしていて元気です。報告通り穏やかに過ごしていると思います。	ありがとうございます。引き続き、ご満足いただけるサービス提供に努めて参ります。
⑪	玄関先の面会では、職員の方々が親切に対応して下さり、寿光園便りでのお知らせも含めて、大変よくしてもらっていると感じています。	ありがとうございます。引き続き、ご満足いただけるサービス提供に努めて参ります。
⑪	行事やレクリエーションの他にも自由にのびのびとさせて頂いているようで、本人もとても満足している様子でありがたく思っています。	個人の趣味活動や小集団でのレクリエーションなど、その時々状況に合わせて過ごされております。生活状況等、ご要望があればお伝え致しますので、ご遠慮なくお申し付け下さい。

⑫現在のサービスで改善して欲しい所、不満な点など。

具 体 的 な 内 容		回 答
⑫	面会時間を30分くらいにしてほしい。	このような情勢のため、ゆっくりとご家族の時間を取れず申し訳ありません。今後は少しずつでも緩和していけたらと思っております。検討課題とさせていただきます。
⑫	天気の良い日に外へ出る機会が増えればいいと思います。	天気や気温を見ながら園庭を散歩したり、外出レクリエーション等の企画をしていけたらと考えております。
⑫	ひとりぼっちで淋しいと感じるときに、声かけなどしていただけたら有り難いです。	ご心配をおかけしております。日常的な関わり、職員が近くを通りかかったり、居室に向いた際にお声をかけさせて頂いております。ご安心していただけたらと思います。
⑫	体調を崩した時もすぐ病院の手配を下さったり、いろんな面でご連絡をいただいておりますので不満は一切ありません。	ありがとうございます。引き続き、ご満足いただけるサービス提供に努めて参ります。

⑬その他、自由なご意見、ご要望など。

具 体 的 な 内 容		回 答
⑬	職員の方には大変お世話になり、いつも感謝の気持ちでいっぱいです。これからもよろしくお願い致します。	ありがとうございます。引き続き、ご満足いただけるサービス提供に努めて参ります。
⑬	母親の介護のため、そちらへは行けないのでとても有り難いです。	ありがとうございます。引き続き、ご本人はもちろんご家族の皆様も安心して生活が送れるようお手伝いをさせていただきます。
⑬	自分にできないことを丁寧に介護して頂いております。全面的に安心してお任せしております。	ありがとうございます。引き続き、ご本人はもちろんご家族の皆様も安心して生活が送れるようお手伝いをさせていただきます。
⑬	他の方で、1階の方と窓越し面会と思うのですが、結局窓を開けて子供さんと直に触れているのを見ました。私どもや他の方が感染に気を使っている、万一何かあったらと	大変申し訳ありませんでした。職員間での申し送り、ルールの確認を再度徹底致します。
⑬	何か必要に応じて一方いただき助かります。今後も連絡はよろしくお願い致します。	ありがとうございます。引き続き、ご満足いただけるサービス提供に努めて参ります。
⑬	施設行事等楽しんで過ごしている様子が伺えて安心しております。本人が気持ちよく楽しんで生活できるのが一番なので、これからもよろしくお願い致します。	職員や他利用者様との日常的な関わり、フロア活動や、行事等の実施にて楽しく過ごされるよう努めて参ります。
⑬	本人の他に、家族の私たちにも寄り添った対応に感謝しております。いつも気持ちを汲んでくださりありがとうございます。	ありがとうございます。引き続き、ご満足いただけるサービス提供に努めて参ります。
⑬	窓口での丁寧な対応に感謝するとともに、面会時、多忙にも関わらず付き添って頂き、本当に感謝致しております。	ありがとうございます。引き続き、ご満足いただけるサービス提供に努めて参ります。