

令和3年3月1日

ご利用者・ご家族 各位

新潟県済生会
長和園福祉事業
総括施設長 近藤 弘

令和2年度 ご利用者満足度アンケートの結果について

皆様には、益々ご健勝のこととお喜び申し上げます。日頃より長和園福祉事業をご利用いただきまして誠にありがとうございます。

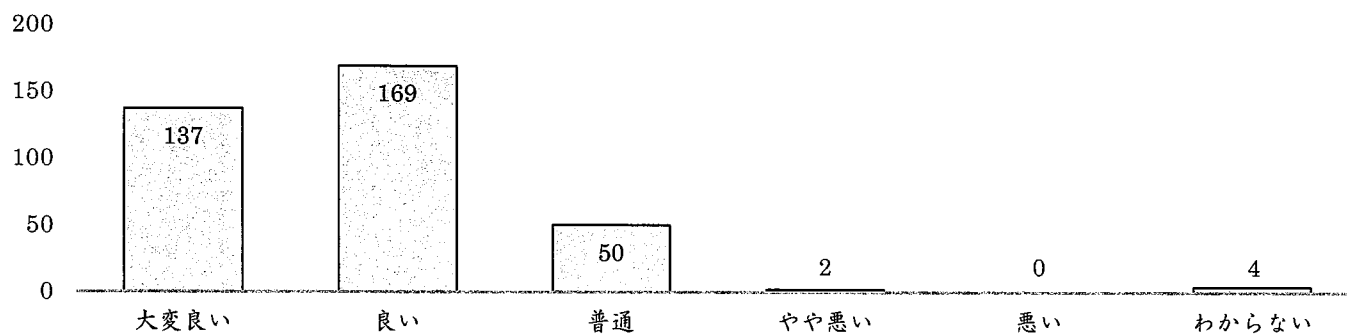
さて、先日実施いたしました令和2年度ご利用者満足度アンケートについて、結果がまとまりましたので送付させていただきます。

皆様から職員への労いや感謝のお言葉を多くいただき、職員一同大変喜んでおります。また、いただいたご意見ご要望をしっかりと受け止め、サービスの改善に努めてまいります。なお、皆様からいただいたお言葉は長和園ホームページに掲載させていただきますのでご覧ください。

長和園福祉事業では、皆様からいただきましたご意見をもとに、より一層ご利用者の皆様にご満足いただけるようサービスの質の向上を目指してまいります。

ご利用者満足度アンケート 集計結果一覧

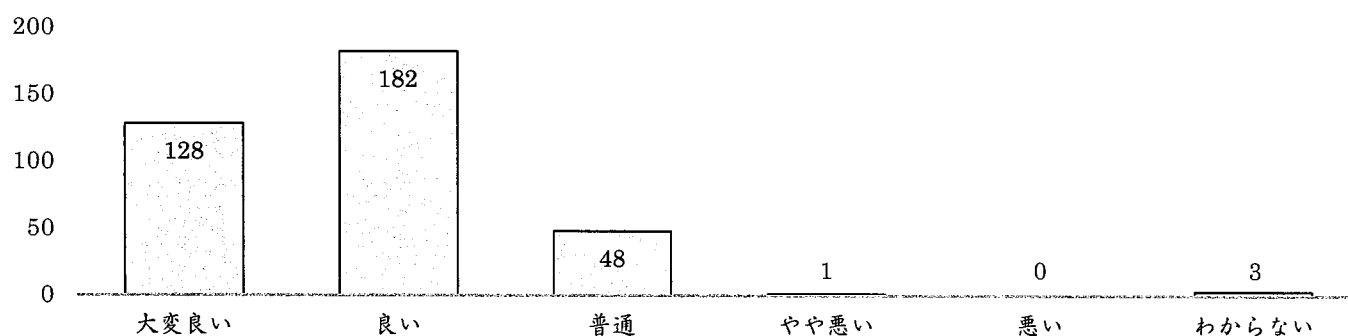
(1) 職員の表情・態度に対してどう感じられますか？



【理由】

- ・いつもニコニコと笑顔で明るく大変良いです。
- ・元気が良くて頑張る気持ちになります。優しくしてくださいます。
- ・とても良い人と人それぞれ個性があると思います。
- ・いつも明るく利用者や家族と話してくれます。
- ・皆さんの笑顔や態度で甘えさせていただいているところが大きいです。

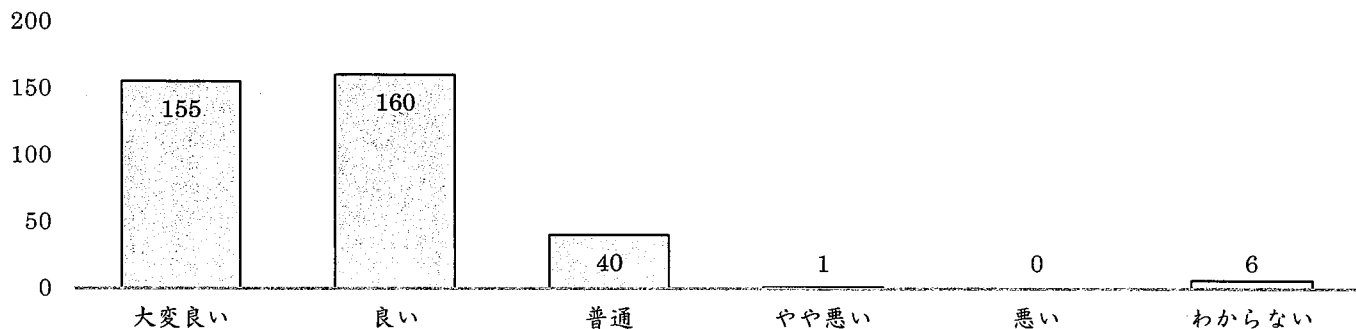
(2) 職員の言葉遣いに対してどう感じられますか？



【理由】

- ・はっきりと利用者がわかるように話してくれます。
- ・レクリエーションのときに説明をしっかりと教えてくれてわかりやすいです。
- ・同じ質問に対しても何回も答えてくださる。
- ・私も見習いたいくらいです。
- ・優しく大きな声で気持ちが良いです。
- ・とても良い人と人それぞれ個性があると思います。
- ・とても丁寧で穏やかな言葉遣いです。
- ・皆さんと話しているとき、方言が出てくるときがあります。職員の方と一緒に大笑いをして楽しい時間を過ごしています。
- ・いつも丁寧に話していただきありがとうございます。

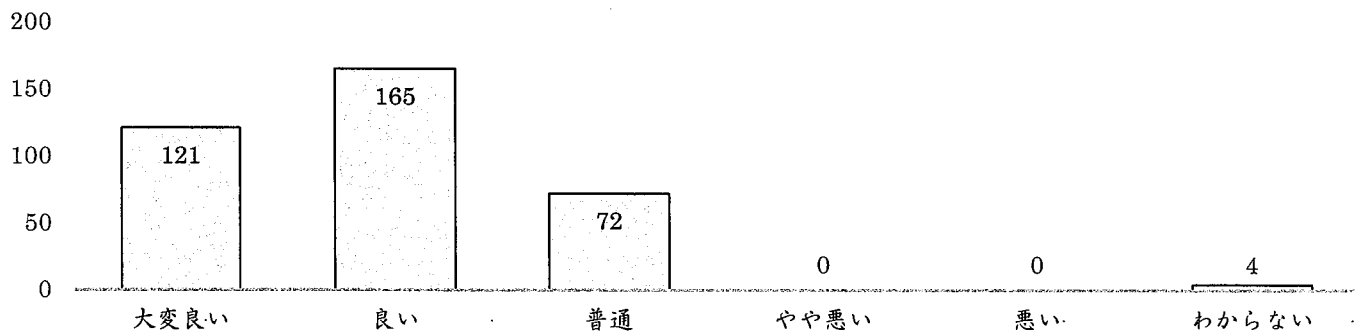
(3) 職員は挨拶をしっかりと行えていますか？



【理由】

- ・大きな声であいさつをしていただき、感じが良いです。
- ・さわやかで良いです。
- ・いつもにこにこされています。
- ・大きな声で「ごめんください」から始まります。有難いです。
- ・これ以上にない接し方です。
- ・迎えの時は本人の顔を見てしっかり元気よく声掛けをしてくれます。
- ・とても良い人と人それぞれ個性があると思います。
- ・声が小さい方がいます。

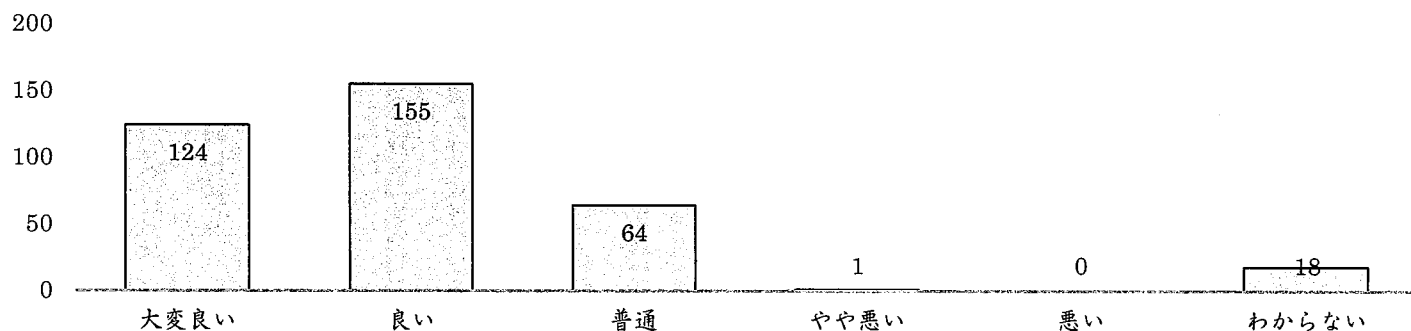
(4) 職員の身だしなみについてどう感じられますか？



【理由】

- ・清潔感があり良いと思います。
- ・きちんとしていて良いと思います。
- ・いつもきれいです。
- ・いつも半袖で頑張っているらしいです。
- ・良くなってきている。

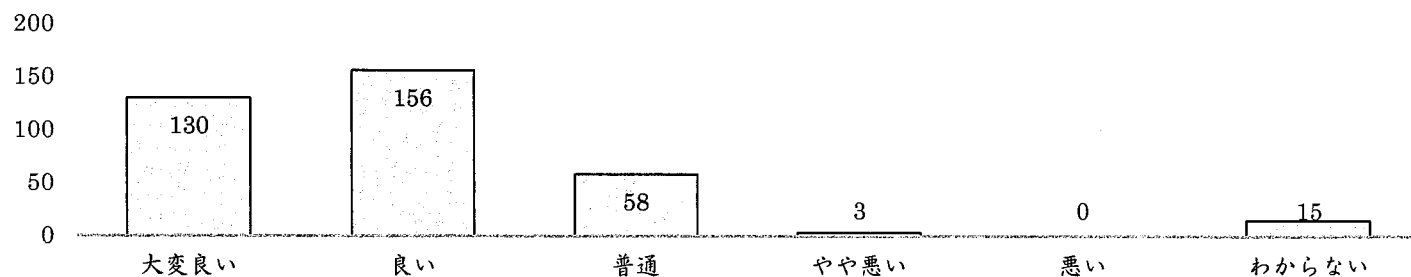
(5) 職員はプライバシーに配慮して対応していますか？



【理由】

- ・日常生活のことも話しています。
- ・有難く感謝しています。
- ・父のプライバシー保護を依頼したらほとんどの職員の方たちと情報共有をしてくれた。
- ・こちらが思っている以上に気を付けてもらっています。
- ・日中独居のため家の中に入っただきますが、配慮して下さっている様子が伺えます。

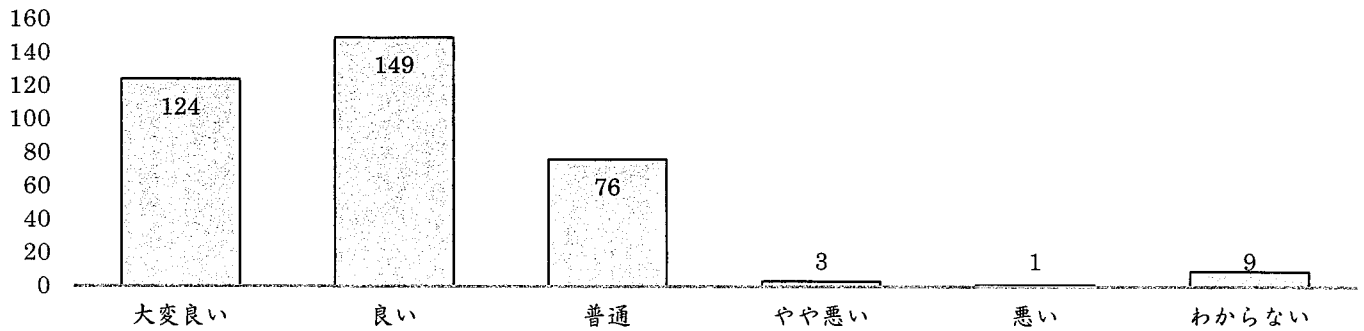
(6) 職員は利用状況について必要に応じてわかりやすく説明してくれますか？



【理由】

- ・言葉がうまく出てこないときでも、よく話を聞いて説明してくれます。
- ・おむつ交換の方法等、いろいろ教えてもらって助かりました。
- ・入浴の時、親切に体を洗ってもらっています。
- ・介護記録として残っているのでわかりやすいです。
- ・必ず何か一言、言って下さる。
- ・素晴らしい。
- ・聞いたことは答えてくれます。
- ・体の状況がいつもと違うときは、お電話くださり説明してもらえます。

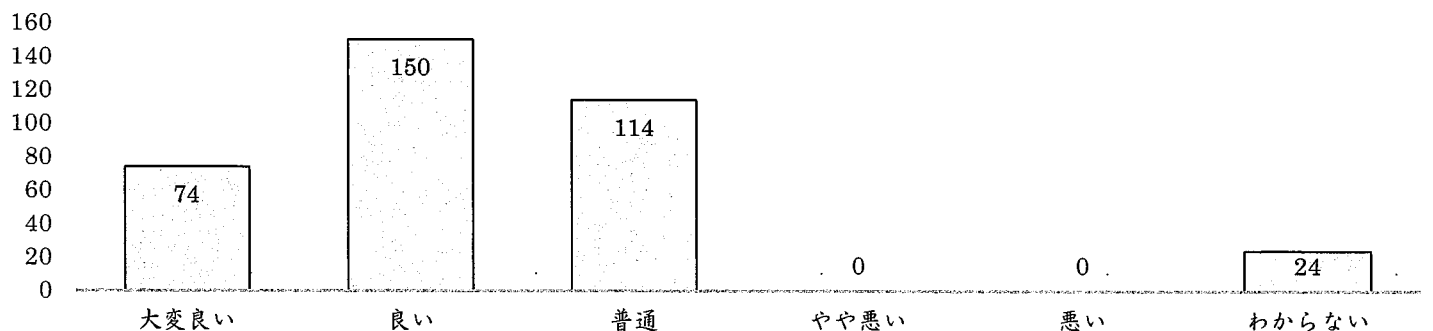
(7) 職員に要望・依頼が言いやすいですか？



【理由】

- ・よく話を聞いてくれて、いろいろ相談させてもらっています。
- ・こちらの質問に丁寧に説明してもらっています。
- ・塗り薬が変わっても要望通りに対応してくれます。
- ・本人、家族の体調などを記入するところが良いと思います。
- ・なんでも頼んでいます。
- ・きちんと聞いてもらって話しやすい。
- ・信頼していますので何でも話しやすいです。
- ・入所させていただいてまだ少々ですのでよくわかりませんがとても良好です。
- ・お話しすることが少ない。全てやっただいているから。
- ・送迎の際にお願いすることが多く、申し訳なく思っていますが、助かっています。
- ・利用回数が少ないのでまだよくわかりません。
- ・忙しそうで言いにくい。

(8) 広報誌等の情報発信についてどう感じていますか？



【理由】

- ・わかりやすく有難いです。
- ・普段の様子が分かって良いと思います。
- ・広報誌でとても楽しんでいる様子が分かり安心していきます。
- ・知らないことが多いのでとても勉強になります。
- ・初めて拝見し、おやつも高級そうで美味しそうでした。入所されている皆様の表情が楽しそうでほっとしました。
- ・皆さんの笑顔の写真があり、楽しく拝見しています。
- ・施設を身近に感じられる。行間が広く読みやすさの配慮が感じられる。
- ・広報誌の情報発信は、何のことかどういふのを指してかわかりません。

(9) その他、お気づきの点などの自由記載欄

入所 (現在は、コロナウイルスの流行により窓越し面会は中止させていただいております。)

- ・11月17日新潟市の介護施設でクラスターが発生しました。長和園様におかれましては日々の細やかなご配慮の目元配り、気配り、心配で入所者を接客され園内でのコロナ発生はございません。大変喜ばしいことです。今後におかれましても一層のご配慮のほどお願い申し上げます。そして更なるご発展を申し上げます。
- ・今まで入所していた施設よりも大変良くしていただいています。職員の対応、毎月の料金等、入所している本人も喜んでいと思います。
- ・いつも大変よく働いてもらっています。私の要望によく対応してもらって感謝しています。これからも長く同じように働いてもらいたいと思います。よろしくお願ひします。
- ・入所時、最初に説明してくれた相談員は料金について十分に説明してくれず、引き継いだ職員がそれに気づき十分に説明してくれました。
- ・お世話になり、いつもありがとうございます。母をよろしくお願ひします。
- ・職員の皆様には、とても良くしてもらい、いつも感謝しています。なかなか会いに行けません。がこれからもよろしくお願ひします。
- ・何かあるとすぐに対応していただきありがとうございます。
- ・新型コロナ対策の中、入居者との面会をお願いしています。関係者の方々のご苦勞されている様子を見るに、大変感謝申し上げます。
- ・安心して母をお願いしています。コロナでより大変だと思ひますが宜しくお願ひします。
- ・親が長和園にお世話になっております。とても感謝しております。
- ・いつもお世話になっております。コロナ禍大変ご苦勞様です。体調に気をつけてください。
- ・コロナ禍の中、皆様も感染症対策大変だと思ひます。その中でも家族をととても良くみて頂き有難い気持ちでいっぱいです。本当にありがとうございます。職員の皆様もお体にお気をつけてください。
- ・コロナ禍の中、皆様には大変ご苦勞されていると思ひます。皆様が徹底された感染対策をとられているので安心しております。まだまだ終息の目途が立たないのでこれからも宜しくお願ひします。くれぐれも皆様もお気を付けください。
- ・新型コロナウイルス感染症の終息ができない状況下において、今後とも十分な対策を講じていただきながら対応をお願いいたします。
- ・面会時間を毎日ではなくてもいいので午前中にもしてほしいです。
- ・ばあちゃんは目が見えないし、耳も聞こえないし、認知症も進んで私たちがわからないので、テレビ電話をしてもわからないと思ひます。コロナが落ち着いて、また会えるようになったら会いに行きたいと思ひます。職員の方、大変良くしていただきありがとうございます。
- ・以前電話で話した際に、骨折したことがあるとか、入所の時に注意してほしい旨を知らないようでした。情報の共有をしっかりといただけると更に安心します。説明などは分かりやすいのでとても良いです。お世話になります。引き続きよろしくお願ひします。
- ・入居者の荷物を届けるために長和園に来園した際に、事務所が不在となっており、用事が足りませんでした。(数10分程度不在となっていた)事務所が長時間不在になることは防犯の面でも考えてほしいと思ひます。
- ・できれば父との面会の際、体の具合・精神状況・他の入所者さんとの折り合いなど、おおまかでいいので教えてもらいたい。コロナ禍ということもあるかと思ひますが、父が暮らす部屋を以前のように尋ねられるようになる見通しはいつ頃になるのか大体でいいので教えてほしい。

- ・いつも大変お世話になっております。とても手のかかる人で申し訳ないと思います。本来であれば面倒を見てあげることが必然のことながらお願いしているのが現状です。コロナ等で寂しい思いをしているのかは不明ですが、感染症が一番恐ろしいと思います。高齢者のためのお世話をして下さる方には過分なお気遣い感謝申し上げます。わがままですが、LINE等で写メ動画を見られれば嬉しいのですが。今後ともよろしく願いいたします。

短期入所

- ・コロナで大変ですが、我が家でも家族でコロナにならないように気を付けています。職員の皆様も大変でしょうが宜しく願います。
- ・以前は洗濯物の袋が開いたままバッグに入っていて、取り出すときに困ったりしておりましたが、今はそういう事がなく、きれいにバッグに入っています。
- ・短期入所を利用し、洗濯物がきれいに畳まれ袋に入れてあり驚きました。これから何が起こるかわかりませんが宜しく願います。
- ・体調不良の時、大変丁寧に対応していただき、また説明もよくとても感謝しています。
- ・毎回丁寧に状態などを報告していただき、言葉遣いも丁寧です。
- ・利用日の前日にお迎えの時間の連絡があり、大変ありがたいです。
- ・今までより良くなっています。私の方が迷惑を懸けまいと思っています。いつもありがとうございます。願います。
- ・通所の家族見学会はないのでしょうか。
- ・アンケートの内容が「満足度」に合わないような気がする。
- ・帰宅時間が遅くなる場合、電話連絡を入れてほしい。

三条市デイサービスセンター

- ・日頃お世話になりますが、話してもとても感じが良く、気持ち良く何でも話せます。
- ・スタッフの皆様の力を借りて、本人と家族もありがたいと言える、優しい言葉が出てくる介護ができるようにしたいと思います。よろしく願います。
- ・皆さん大変親切で、有難く思っています。いろいろと、わがままを言うこともあると思います。これからもよろしく願いいたします。感謝しております。
- ・月曜日待って居ます。
- ・訪問を心待ちにしています。
- ・デイサービス利用時に部屋まで送迎していただき助かっています。行きたくないときも上手に優しく声掛けして連れていってくれて本当に有難いです。
- ・利用者本人も喜んで通っており、「みんなが親切にしてくれる」と喜んでいます。利用日の朝は早くから服を着替え、楽しみに待っています。服薬のこともメモ帳にしっかり記入していただき誠実さを感じます。
- ・デイを利用しています。昼食を美味しくいただいています。自分の誕生日の際に、皆さんから祝っていただき、色紙までいただきました。居間に飾っています。午後からの運動もやりやすいです。今年はコロナにより外出もあまりできななのでデイサービスで皆さんと会えるのが楽しみになっています。
- ・皆さん笑顔でいつも挨拶されます。ソファから落ちて一人でどうしようもできなくて困っているときも、笑顔で手伝ってくださいました。本当に助かりました。

- ・毎回丁寧に状態などを報告していただき、言葉遣いも丁寧です。
- ・体温の他に排尿排便の記入欄を作ってほしい。
- ・時間を持て余している時がありますので、その場合テレビが2台ありますが、配置の場所を考えてもらえればありがたいです。
- ・紙おむつをしています。風呂に入れて頂く時は、おむつ替えして下さり感謝しています。しかし血圧が低いと風呂に入れられなく、朝出かけたままのおむつです。風呂に入れない時も、おむつ替えをお願いします。おむつ持参しています。
- ・ベッド数が足りないのにエコひいきされている人がいるように思います。昼食後の休憩中は静かにしてもらいたいのので注意してほしいです。
- ・コロナ禍で大変な時代ですが、利用者の中でマスクを付けずに大きな声を出している方がいます。話の声を小さくしていただき、マスクも着用してほしいです。

西四日町デイサービスセンター

- ・コロナ禍の中、皆様大変ご苦労されていると思います。三条市での感染者が少しずつ増え、いつ自分たちが感染してもおかしくない状況です。毎日仕事に行っている間、デイサービスを利用させていただくことで安心できているこの生活が、できなくなるのではという不安もつきまといまいます。早くこの状況が終息したらと思います。毎日入れ替わりのあるご利用者やご家族とのやり取りの他、感染予防に努めてくださり、利用させていただき感謝しております。
- ・いつも楽しく行っています。家では一人で一日過ごしていますが、デイサービスに行くといろいろなことをやらせてもらえ本人は喜んでいきます。これからも宜しくをお願いします。
- ・職員の皆様美大変良くしていただき喜んで通っております。わがままな父ですが今後ともよろしく願いいたします。
- ・なんでも聞きやすく、話しやすいので気持ちが良いです。
- ・日々、頑張っていたいただきありがとうございます。責任ある業務の中、大変かと存じますが、感染症対策をくれぐれもよろしく願いいたします。お互いあらゆる場面で気を付けて頑張りましょう。
- ・いつも迎えに来てくださり、ありがとうございます。お変わりありませんかと聞かれたとき、本人が車に乗ってから何かあるときはお話ししたいと思います。耳が悪いので聞こえないかもしれませんが。

デイサービスセンター四季の庭

- ・徐々に変わっていく認知症のアドバイス、送迎方法等の相談に心よく聞いて頂き、本当にありがたいです。朝が早いのに、遅くまで作業されていて大変ですね。感謝感謝です。これからもよろしく願い致します。
- ・どなた様でも大変良くして下さいまして大変満足しております。
- ・いつもありがとうございます。満足しています。
- ・仕事とはいえ年寄りの介護は大変だと思います。宜しくをお願いします。
- ・施設入所しています。そこの御飯がおいしくなく、四季の庭さんの御飯がおいしいおいしいと話しています。将棋もカラオケもたのしいと話しています。これからも続けて下さい。ありがとうございます。
- ・楽しい行事をたくさんお願いします。

- ・マスクをしていない人が多く、コロナが近づいて来ているので心配です。協力して下さい。職員の皆様からは良くしていただいていますので喜んで居ます。ありがとうございます。
- ・いつも優しく接していただきありがとうございます。希望ですが散髪屋さん（出張）が入っていただけると助かります。
- ・塗布薬をきちんとあったように入れて下さい。大変かと思いますがお願いします。楽しく過ごさせて頂いて、頭の下がる想いです。皆様も身体に気をつけ、楽しく続けてください。

三条市ホームヘルプサービス

- ・いつも親切に接していただいています。毎日感謝の日々です。家にも掃除に来てくださっています。感謝です。
- ・ヘルパーさんがいつも親切で本人も大変喜んで居ます。これからも宜しくお願い申し上げます。
- ・いつも丁寧に入浴介助をしていただきありがとうございます。
- ・いつもよくしていただき感謝です。
- ・気軽に使わせて頂いて嬉しいこととございます。
- ・買い物に行つて欲しいそうです。私（息子）は、時間の関係があるので無理にとはいけませんので、行けたらでいいので行ってあげて下さい。お風呂の回数を減らして。

オープンテラス花そーて

- ・以前から思っていました。気がついたら2階に上がる時、職員さんが後ろからついて来て頂いています。途中職員さん2人入れ代わり2階まで一緒です。感謝しております。有難うございます。
- ・大変お世話になって居ます。いつも有難く思つて居ます。今後もよろしくお願い申し上げます。
- ・たのしい時間を過ごさせて頂き喜んでおります。
- ・気軽に話しかけて下さり、私の様な人見知りする者は助かります。有難うございます。宜しくお願い致します。
- ・毎回楽しみにしています。ありがとうございます。お陰様で元気になりました。これからもよろしく申し上げます。

なでしこ嵐南

- ・いつも利用者のことを心配してくれる心遣いに感謝しています。
- ・いつも丁寧な対応をしていただき、ありがとうございます。
- ・ケアマネとの連絡方法を、LINEやメールでできるようにしてもらえると助かります。

居宅介護支援事業所長和園

- ・とても良く説明してもらえし、私はアルツハイマーになっているのですが、嫌な顔もせず、何回でも説明もして下さるし次の行き先があつても、私の話を聞いてくださったり、週3回来てもらっているのですが、ほんとうに私は来てくださる日を楽しみに待っています。ありがたく思つております。夫も心臓が悪く、病院にかかっているのです。家に来てくださると、お父さんの血圧等を必ず測つてくださるので、本当に感謝しております。ありがとうございます。

- ・スタッフの皆さんに感謝します。不衛生な自宅の訪問は不快な思いをされたと思いますが、そこは微塵も出されず人間的に尊敬します。プライベートには詮索せず、心身の回復に的確にアドバイスをいただき勇気をもらいました。
- ・私は何でも頼みますがいつもニコニコとしてやってくださいますので本当に助かっています。来てくださる日を楽しみにしています。素晴らしい方ばかりです。よろしくをお願いします。
- ・とても良く対応していただいております。
- ・今年はコロナで大変な年でしたが1年間良くやっていただきました。
- ・いつもお世話になっております。特に送迎、入浴サービスには大変感謝しております。
- ・ケアマネさんに大変お世話になっております。無理ばかり言ってありがとうございます。

地域包括支援センター嵐南

- ・常時助けていただいております。感謝です。特に包括の皆様・・・
- ・送り迎えをしていただき有難く思っています。送り迎えがなかったら続けさせてもらえないと自分の体調もかんがみて心から思っています。少しずつ仲良しの方も増え元気をもらったりしており、年相応の自分に納得して前向きにするよう努力しております。
- ・いつも親切にいただきありがとうございます。
- ・いつも丁寧に対応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。うれしく、しあわせを感じています。
- ・いつもお世話になっております。特に送迎、入浴サービスには大変感謝しております。
- ・日頃はセンターご担当者には何かと行き届いた気配りをいただき感謝申し上げます。有難く御礼を申し上げます。
- ・デイサービスで必ずお風呂に入ってもらいたい。家族からの切実な要望。

西四日町デイ、ヘルプ、居宅、地域包括を利用

- ・認知症が急激に悪化し、利用サービスもどんどん減っていく中でケアマネが必要なサービスを探し、訪問介護を紹介してくれました。尿意を感じず、おむつを外してしまい、毎日布団の中が尿で濡れ、シーツの交換・洗濯・掃除・トイレ誘導・着替え・食事作りとヘルパーさんには過酷なお世話をフル稼働して助けていただき感謝しています。家族の精神的、身体的、時間的にも助けていただきました。デイの利用日は安心できる一日でした。職員の皆さんの笑顔と優しさのおかげで一番大変だったこの半年に、長和園の介護サービスが利用でき、質の高さと優しさを感じました。大変お世話になり、ありがとうございました。

短期入所、三条市デイ、西四日町デイ、ヘルプ、居宅、なでしこ嵐南を利用

- ・職員の客に対する態度に施設の教えが行き届いていると思います。客が不安を感じない。

事業所不明

- ・他人様と比較する事は出来ませんのでこのままの対応でよろしいです。私方の不安増すばかりの年にて迷惑生じなければと思うばかりです。
- ・お風呂の利用1回ですが、少なくとも2回位お願いしたいと思っています。