

ハーモニー聖和 入所サービス ご家族様向けアンケート結果報告

早春の候、ますますご健勝のこととお慶び申し上げます。

平素は並々ならぬお力添えにあずかり、心より感謝申し上げます。

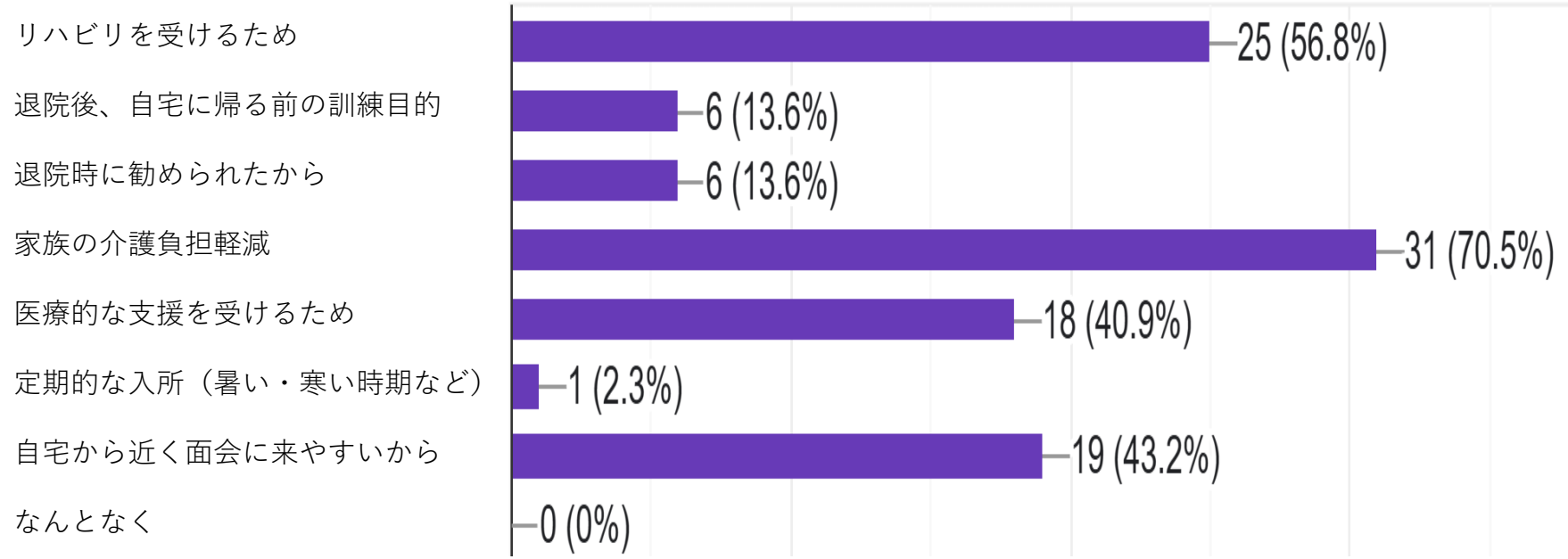
今年1月に実施させていただきました、「ご家族様向けアンケート」にご協力いただき誠にありがとうございました。

貴重なご意見をもとに、今後の取り組みやサービス改善に活かしていきたいと考えております。皆様よりご意見いただいた点につきましては、こちらの書面にて回答させていただきます。

まだまだ、新型コロナウイルスやインフルエンザと落ち着かない日々が続いております。ご利用者様、ご家族様におかれましても、くれぐれもご自愛くださいますようお願い申し上げます。

● 当事業所をご利用されている主な目的、選ばれた理由は何ですか。

複数選択可



● 当事業所をご利用されている主な目的、選ばれた理由は何ですか。

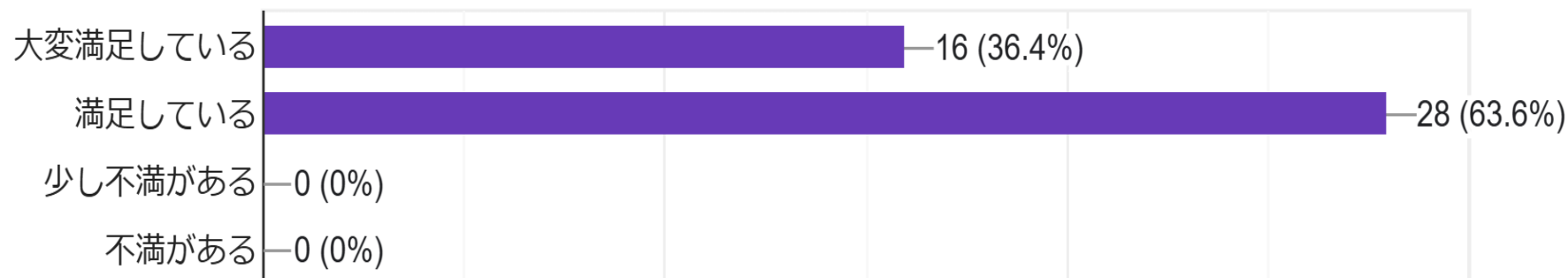
<具体的な内容>

- ✓ コロナ禍のため荒尾の病院にも見学に行けない。面会時間少ないし話も出来ない。
- ✓ リハビリが一番大切と聞いておりましたので、この病院を選ばせていただきました。本当にこの病院を選んでよかったです。
- ✓ 母親の病気療養もあり両立できない。
- ✓ リハビリを受ける体力もなくなってきていると思いますが出来るだけやらせてほしい。嘔吐のため栄養とりにくいと思いますが出来るだけ不足しない様にしてほしい。
- ✓ 入所困難な今日他の病院から転院しハーモニー聖和にスムーズに入所出来たこと本当にありがたく思っております。
- ✓ 自宅に帰る希望を持ってリハビリに取り組む。
- ✓ 筋肉萎縮症により一時入院期間中、貴施設の方のご対応で入所を決めさせていただきました。
- ✓ プロの方をお願いして長生きしてもらいたいため。聖和記念病院に昔からお世話になって入退院を何度か繰り返して慣れている。自宅からも近く皆さんに良くして頂き安心できる為、現在私達長男夫婦は長崎に住んでいるので入所直前5年前一緒に住んでいた。
- ✓ 不自由なく衛生的に毎日を過ごしてもらうため。
- ✓ 駅近くで面会しやすい。
- ✓ 施設の雰囲気がとてもいいので。

貴重なご意見いただき、ありがとうございます。

皆さま、様々な目的をもってご利用いただいておりますので、今後ご期待に応えられるよう尽力致します。

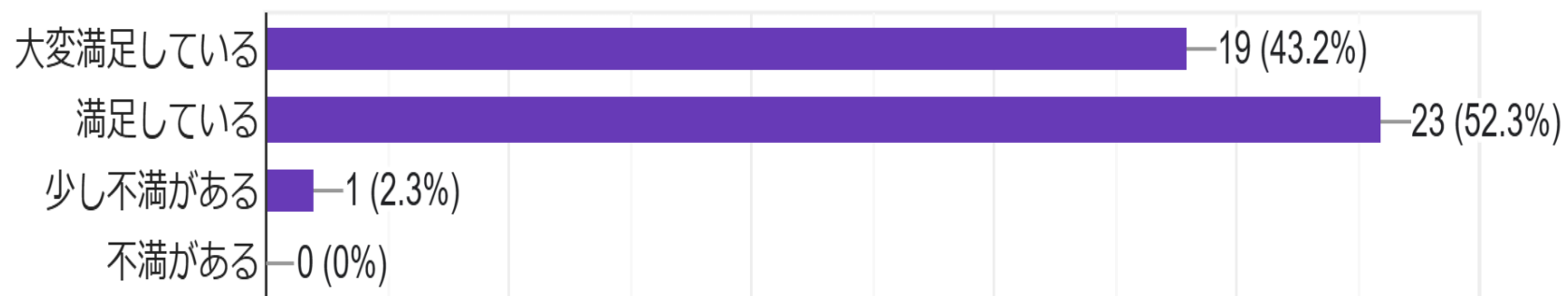
● 日常生活（食事、リハビリ、レクリエーション、入浴）の様子など各部署からの報告や説明をさせていただいておりますが、満足されていますか



<具体的な内容>

- ✓ 人とのふれあいが好きなのでとても楽しんでおります。
- ✓ 都度説明を受けるが、定例を期待。
→面会の際や来所予定日に、日常の様子等含め報告出来るよう各部署で検討していきたいと思えます。
- ✓ 1カ月の予定表を頂いていましたが、近頃もらってない様に思います。
→大変申し訳ありません。ケアプラン第3表の事かと思われまますので、担当ケアマネジャーにお申し付けください。
- ✓ 知りたいことはたくさんありますが、コロナ禍の現状であればやむを得ないと思っています。スタッフの方は時間が許す限りご対応いただき、報告や説明をしていただけます。
→今後も遠慮なくお声掛け頂ければ、各部署担当にて出来る限り対応させていただきます。
- ✓ みなさんにお世話になり安心しています、ぬり絵他工作等どんどんさせていただけたらと思っています。折り紙とハサミを持たせたら喜びます。
→定期的なレクリエーションにて、塗り絵等も取り入れさせて頂いています。以前のご趣味や得意な事など提案頂ければ、レクリエーション活動に取り入れていきたいと思えます。

● 病気への対応や健康状態・服薬管理などへの説明に満足されていますか。①




<具体的な内容>

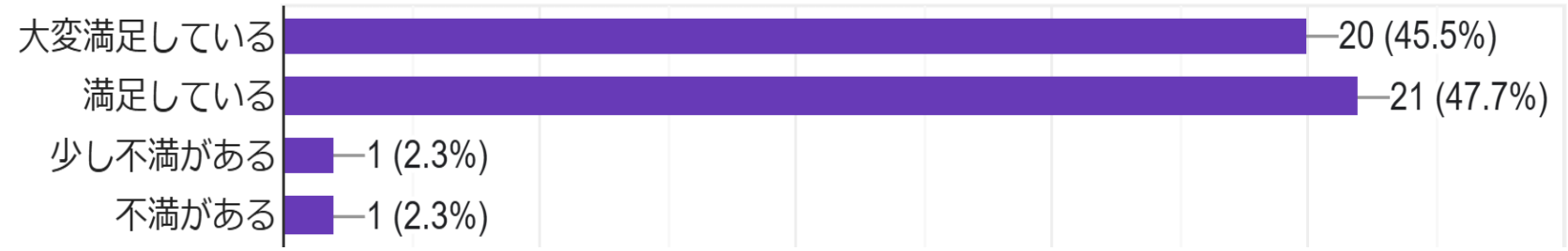
- ✓ 健康状態を必ず説明して下さることが一番わかりやすいことです。
- ✓ 父がコロナ感染や、今回創傷の治療して頂き大変満足しています。
- ✓ 病院への送り迎え病気の発見大変助かりました。お忙しいところいつもありがとうございます。

● 病気への対応や健康状態・服薬管理などへの説明に満足されていますか。②

<具体的な内容>

- ✓ 本人の生活態度みていなくてどんなにしているかわからない。昼間はどうか一人でいるのか？
→面会時などにお伝えすることもできますのでお声かけ下さい。また、各フロアや1階にてイベントなどの写真の掲示や、ホームページにブログも掲載しておりますので、ご覧いただければ幸いです。
- ホームページはこちらからどうぞ
- 
- ✓ 持病の検査状況と現在の状態を知りたい。
→気になる点がございましたら、いつでも職員へお尋ねください。またお時間がございましたらご面会も可能ですのでお問い合わせください。
 - ✓ 本人が健康状態、痛いとかきつい、とか、職員さんに言った時に家族の人に病院に連れていってもらって、と言われる事あるんですか？何かしらそう言っているから気になっています。
→ご心配おかけして申し訳ありません。体調不良などの時は、施設医師にて診察しております。もし、他科受診が必要な時はご家族様にお願いすることもあります。ご心配なことがあれば、いつでもご相談ください。
 - ✓ 異常があれば連絡いただきますので安心出来ますが服薬の管理情報を書面でいただければと思います。
(日常服薬の種類と理由など) 自宅保管用として。
→お渡しすることも可能ですので、一度お声かけいただければと思います。

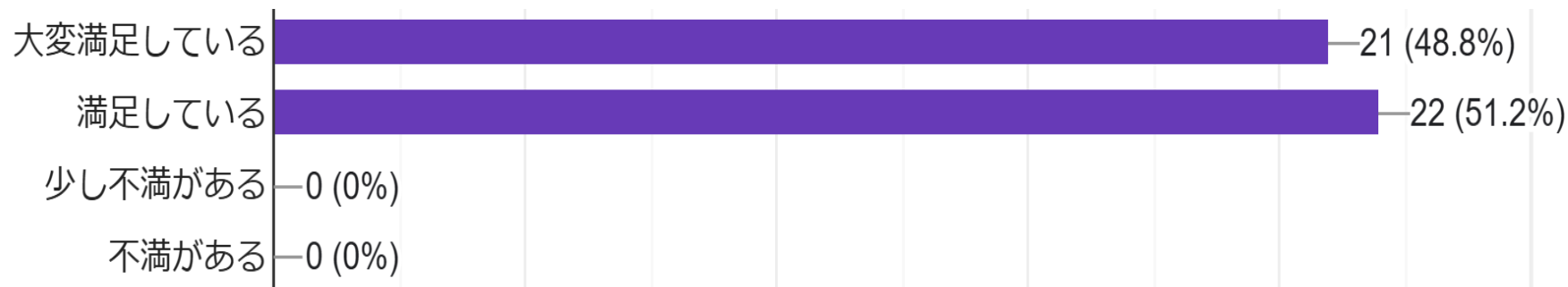
● 居室や共有部分の衛生面、環境設備に満足されていますか。



<具体的な内容>

- ✓ 数名でくらししているので本人も話しづらい。
→ご利用者様と話しやすいような環境づくりに努めたいと思います。
- ✓ 半年間に2回もコロナ感染があったのでとても不安。
→ご心配をおかけして申し訳ありません。ご利用者様の体調変化の報告やアルコールで手摺りやテーブルなどを拭いて、感染予防に努めてまいります。
- ✓ 共有部分に少し異臭がするような気がする。
→ご指摘いただきありがとうございます。また、不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。
オムツ交換後やトイレ誘導後などの換気や消臭スプレーや消臭剤を置いたりして異臭にならないように注意していきたいと思います。
- ✓ 明るくて清潔で本人も喜んでいると思います。歩行器に鈴がついてなるほど、、、と思いましたありがとうございます。
- ✓ 色々工夫していただいて居室は清潔が保たれている。
- ✓ 細部まではわからないのでその他で回答致しました。全体的にすっきりと整頓されている様感じます。

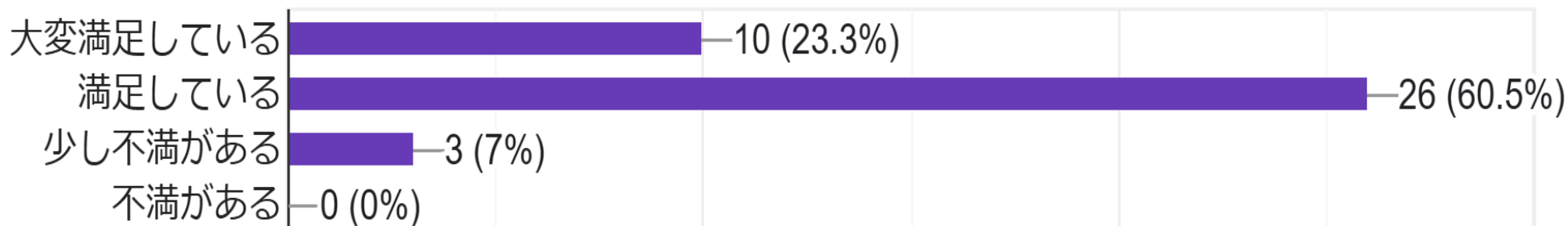
● 職員の身だしなみや言葉遣いなどには満足されていますか



<具体的な内容>

- ✓ 職員とてもやさしく言葉がけて下さいます。
- ✓ 丁寧な対応で接していただいています。身だしなみもいいと思います。
→どの職員も同じ対応、身だしなみ、言葉遣い出来るよう、職員間で注意しあえる環境作りに取り組みます。
- ✓ 同じ話の繰り返しで大変とは思いますがよろしく願います。話が好きなのでどんどん声かけ変わらずよろしく願います。
→ほかのご利用者様とのコミュニケーションも取れるよう、職員が間に入ったり、話の合う方同士で過ごせる様、定期的に席替えをさせて頂いています。

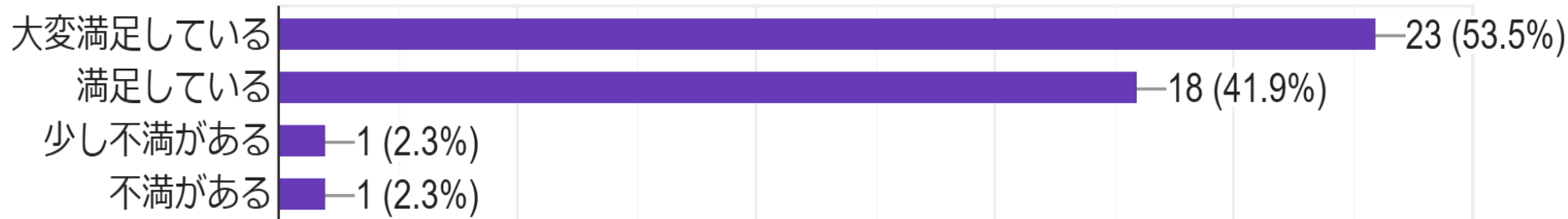
● 洗濯物関係の対応に満足されていますか



<具体的な内容>

- ✓ 夏物と冬物は同じですか？
→季節ごとに衣替えをお願いしています。また、オールシーズン使用できる洋服などをご用意していただくこともあります。
- ✓ クリーニングさんのお願いしておりますので安心してます。
→クリーニングについて、何かございましたらご相談ください。
- ✓ 汚れた物については別袋に入れてありメモ等もあるので助かります。
→今後も継続して参ります。
- ✓ 週2回引き取りに来ていますが水洗いをして頂いてお手数かけています。ありがとうございます。
- ✓ 他と比較することができず、その他で回答致しましたがこれと言って問題はないです。汚れた時は手洗いしていただき感謝致しています。コロナ禍でなければ何かいい回答が出来ていたかもしてません
- ✓ おかげさまで助かります。
- ✓ 父親が、生前洗濯物を持っていったりしていたので。
- ✓ 時間指定がこちらもいつ到着するかわからなくて困る事もある。品物を持っていただけなので。

● 事務・相談室の対応に満足されていますか



<具体的な内容>

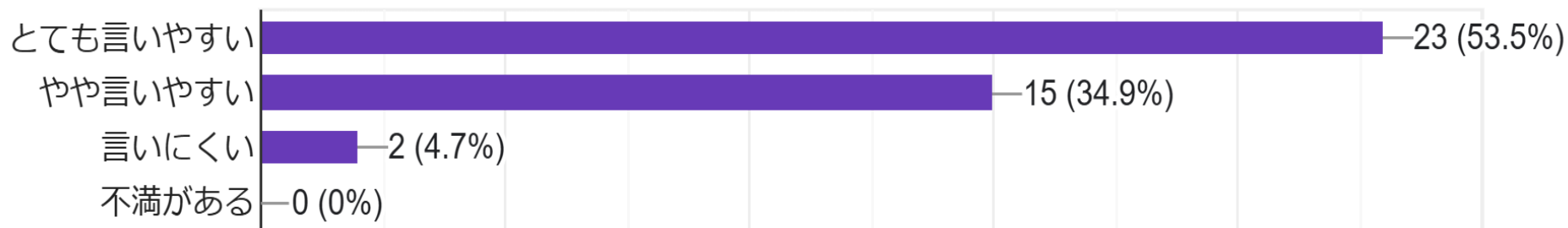
- ✓ いつもTELしていただいている。話は通じる。去年は手術ばかりだったので(姉が)TELの相談ばかりで申し訳なく思っている
- ✓ 窓口、相談、電話いつも笑顔でして下さっています。
- ✓ こちらの質問に誠心誠意答えて頂いております。
- ✓ 丁寧で対応も迅速。
- ✓ スタッフの方には大変よくしていただき感謝致しています。担当部署でないスタッフの方も良く挨拶をしていただいています。
- ✓ 良くしていただきありがとうございます。離れて長崎にいますがみなさんの笑顔に感謝しています
- ✓ 窓口の方はいつも笑顔で対応して下さいます。電話でもいつも優しいです。

● 事務・相談室の対応に満足されていますか

<具体的な内容>

- ✓ 面会受付で自分でタブレットなど操作をするのができない。時間がかかる。早く受付対応ができるように事務員で対応してほしい。
→お手順をおかけして申し訳ありません。タブレット操作が苦手な方は、事務所職員へ声掛け下さい。
- ✓ 相談、電話対応など満足しています。窓口で今日は機嫌が悪いのかなあ、とか時々思ったりして帰ったりしてます。
→ご指摘ありがとうございます。ご相談しやすい窓口の雰囲気づくりに努めてまいります。
- ✓ コロナ感染者が出た事を報告してもらえなかった。
→コロナ感染者が出た際の対応を含め、再度検討してまいります。

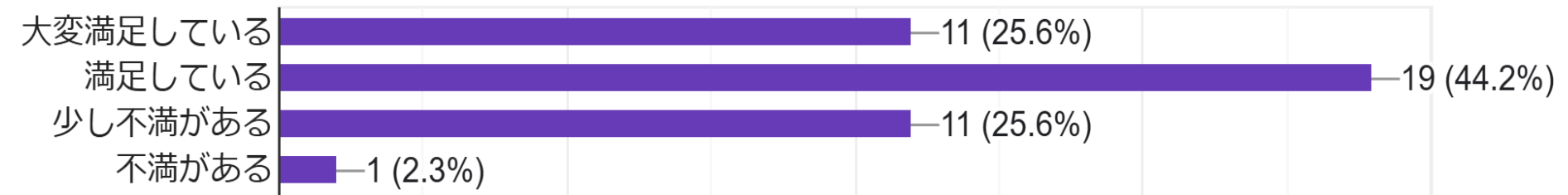
● 苦情や要望、意見などが言いやすい環境ですか



<具体的な内容>

- ✓ 要望はほとんできいて載ってる感謝している。
 - ✓ 何でもお願い出来てありがとうございます。
 - ✓ 苦情や意見など、言いたいと思った事がない。
 - ✓ 元々、苦情等ありませんので。
 - ✓ 対応が適切で処理も的確。
 - ✓ 本人からの不満を聞いたことがなくいつも感謝の気持ちいっぱいのおばあちゃんです。
 - ✓ 苦情や要望はやや言いやすいくらいが丁度良いかもしれません。相互に理解し良い方向に向かうような関係性である事が望ましいと思っています。
- ご意見等ございましたら、いつでも職員まで声をおかけください。

● 面会の回数や時間、人数制限などについて満足されていますか①



<具体的な内容>

- ✓ 食事中に患者さんの中通っていくので申し訳ない私たちも通りたくないけど。
- ✓ 長期に渡り入所しているので今の時間帯で満足度しています。

- ✓ 受付で使用されているタブレットがとても使いにくい。
→お手数をおかけして申し訳ありません。タブレット操作が苦手な方は、事務所職員へ声掛け下さい。

- ✓ コロナやインフルエンザ流行で仕方ないですが、外泊できるとよい。
→ご意見ありがとうございます。感染症対策が必要ではありますが、検討させていただければと思います。

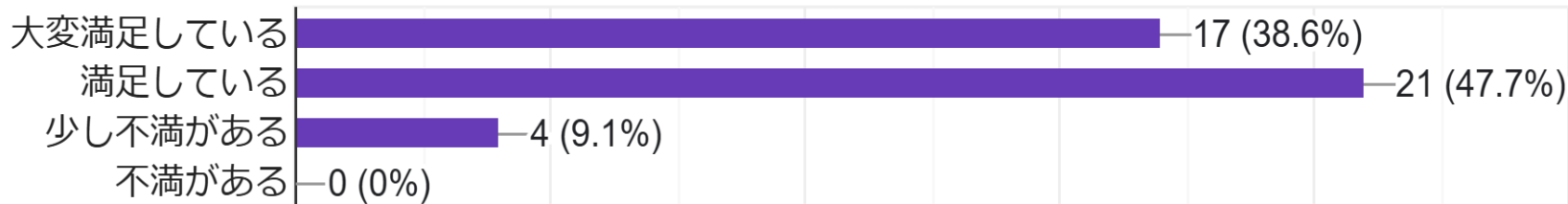
● 面会の回数や時間、人数制限などについて満足されていますか②

<具体的な内容>

- ✓ もう少し時間が欲しいです。15分～30分ぐらいに希望です。
- ✓ 急に面会をしたい時(当日)の面会をしてほしい。前日予約しかできない。面会人数 (3人～4人)が一緒に面会できるように希望したい。(多人数の時があるので)
- ✓ 面会時間が短い。
- ✓ 面会時天候も本人の体調も良い時は車椅子で外を散歩させてやりたい(たまにでよいです)週1回2人15分ですが3人以上は(家族、親族、親しい友人)でも面会できるとありがたいです。時間や場所も検討いただければ(年に1-2回で充分です)
- ✓ 面会時間が短く30分程度を希望
- ✓ 面会時間ぎ15分は短い。洗濯ものの入れ替えとかしていたらすぐ時間がたちます。
- ✓ 現状を考えると満足になるかもしれませんが個人的希望のみであればもう少し増えればとその他に致しました。
- ✓ 時間、人数制限は、やはり不満あります。できれば30分～60分、人数は3人までなら可とにしてほしいです。無理とは思いますが。
- ✓ 回数(週3回)と時間(15分)を増やすことは不可能ですか？
- ✓ あっという間の15分間 時間がたつのが早いです。ひ孫に会えないのが残念。仕方ないと言いつけてますが。
- ✓ 子どもも面会出来るといいです。

貴重なご意見ありがとうございます。まだまだ、感染症対策が必要ではありますが、少しでもご家族様のご要望に沿った面会対応ができるように、検討を進めてまいります。

● ご本人はハーモニー聖和の療養生活に満足されていますか

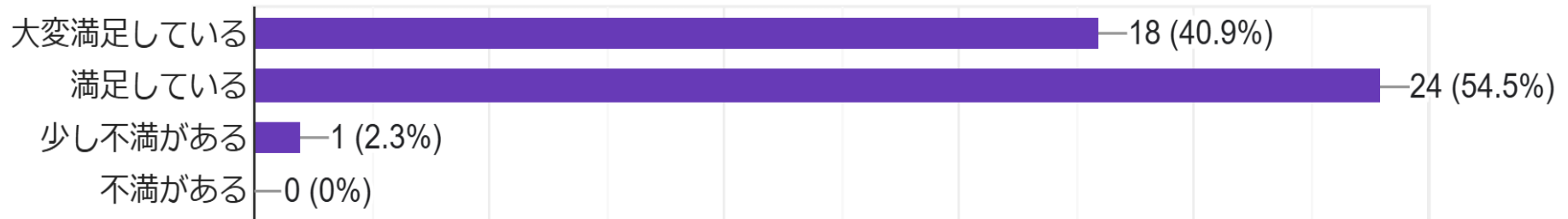


<具体的な内容>

- ✓ 私たちはお世話になる方だからいいけど少々遠方で1人で行けないのが困る。
- ✓ 本人はわかりませんが、家族から見るととても満足していると思います。
- ✓ 面会に行くといつもいい所に入れてもらってよかった～と言っています。
- ✓ 食事がとても美味しい、と言っております。
- ✓ 近頃は「ありがたい」と感謝しています。
- ✓ 面倒を良く見ていただき、ありがたいと言ってます。
- ✓ 本人に確かめることが出来ないのものでその他で回答致しました。スタッフの方は親切に接して頂いています。
- ✓ 衣食住みなさんからの声かけ本人も感謝していると思います 私いつ帰れるねと言ったことはあります。

- ✓ 本人の思い込みや被害妄想が強いので本当かどうか不明ですが呼んでもすぐ来てくれない。職員さんの対応で差があるようで好き嫌いが強いようです。
→このような際は、ぜひ声をかけてください。職員の聞き取りを行い、ご家族には詳細をご説明させていただきます。また、面会や来所の際には、普段の状況をお伝えできるように努めてまいります。
- ✓ 自分が元気なので話す相手がほしいそうです。
→リビングで過ごされる事が多いご利用者様、居室でゆっくり過ごされたいご利用者様と、その方に合った席、相手の配置に努めています。またトラブル等あればその都度席替えを実施してております。居室でゆっくり過ごされたい方も、レクリエーションにはお声掛けさせて頂き、ほかのご利用者様との交流を定期的に図っております。

● ご家族はハーモニー聖和の療養生活に満足されていますか



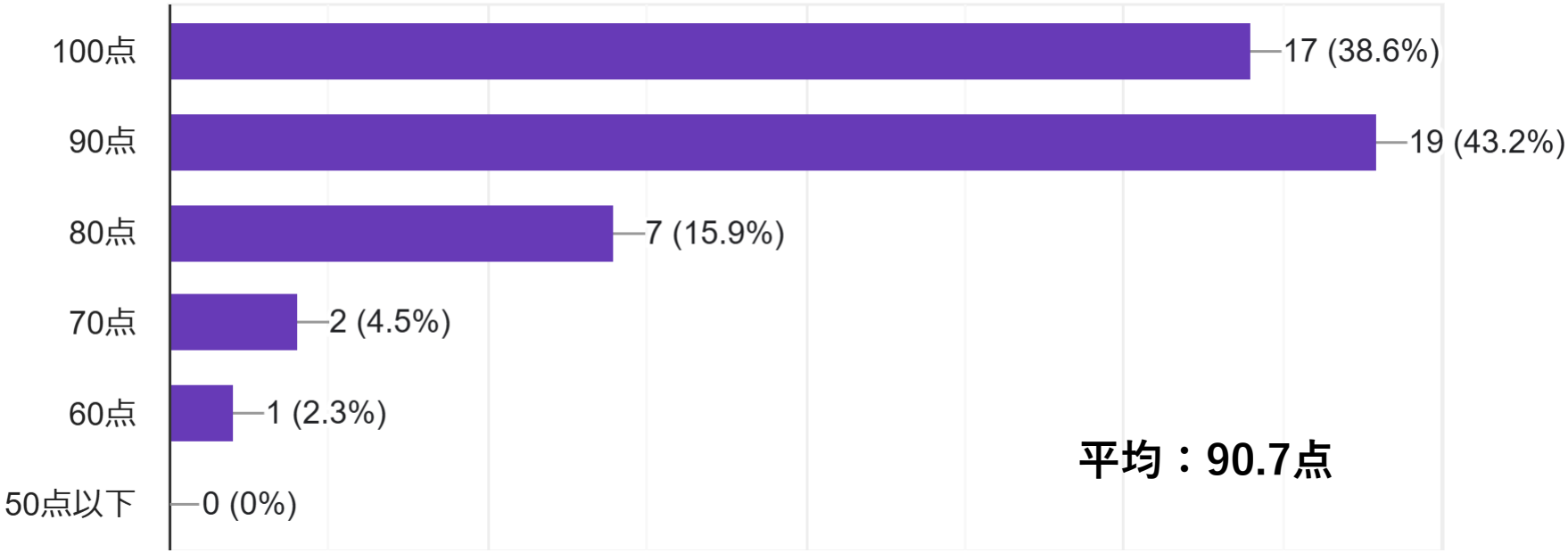
<具体的な内容>

- ✓ 私たちにできないことが多分にあるのでほんとうに助かっています。
- ✓ スタッフの皆さんに感謝。
- ✓ コロナ禍での入所であったため回答することが大変難しくその他を選びましたがよくしていただいていると思います。以前がどうであったかと知りたくもあります。
- ✓ 遠方だけで困ってる他は何もない。
- ✓ 家族は職員の方はよくして下さいます。感謝しております。

- ✓ 面会時の人数、内容(面会のところに記載)・人手不足、業務多忙で大変とは思いますが現在自分1人では何もできなくなり会話(しゃべること)が楽しみと思います。いっぱい話をしていただけたらうれしいです。昔のことを聞いてください。
→様々なツールを使ってご利用者様に楽しみをもって過ごしていただけるように努力していきます。

- ✓ 有難いことです。長崎と福岡行ったり来たりでハーモニーで元気でいてくれるのが助かります。安全に長生きして欲しいです。
→今後もお家族様に満足していただけるように努力してまいります。

● ご利用の事業所に点数をつけるなら何点



- ✓ 本人から苦情はきかないので。
- ✓ 比較する経験がなく基準となる判定が分かりませんが上記の回答と同様なところがあります。
- ✓ あらゆる方々によくしていただいて本人も居心地がいいと思っています。先生看護師介護士栄養士相談員事務の方他みなさまのおかげです。

高い評価をいただき、嬉しく思います。
引き続き皆様に満足していただけるサービスを提供して参ります。

● その他、ご意見・ご要望①

- ✓ 満足しているかどうかはわからない
- ✓ ユニット内清潔さがあります
- ✓ 忙しい中職員の皆様がいつも笑顔で接してくださっていること本当に感謝致します。
- ✓ (家ではなかなかできません)今後もよろしく願いいたします
- ✓ いつも大変お世話になっております。ありがとうございます。なるべく長く2人一緒にお世話になりたいです。
- ✓ 高齢者の介護は、本当に大変だと思いますが、これからも宜しく願い致します。
- ✓ いつもご迷惑をかけていることと思いますが今後もお願いいたします。
- ✓ 本人の持病管理をお願いします。
- ✓ 楽しそうに見えるから。
- ✓ 本人は家に帰りたいたい思いもチラッとは思っていると思います。まだまだ死にたくない気持ちもはっきりしているので明るく広々した。
- ✓ ハーモニーでみなさまに見守られ時には面会もしながらあと何回かお誕生日を迎えることが出来ればと願っています。
- ✓ 対応も丁寧で利用者も喜んでます。
- ✓ 施設の利用料金が今以上に上がらなければいいと願っています。
- ✓ 民間の有料老人ホームではないため、難しいと思いますが。
- ✓ 居室環境も母にあっていて、職員の方々もよくお世話をして下さり、安心して入所させて頂いております。状況にあった先々の方向性を示して下さい、当方の希望も親身になって聞いて下さり対応して頂き大変感謝しております。毎日の介護は、想像以上に大変な事と承知しております。本当に感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございます。どうぞ今後とも宜しく願い致します。
- ✓ 職員の皆様に大変良くしていただき本人も私も感謝の言葉しかありません。特に本人は面会のたびにみんながよくしてくれると私に話します。身近に見ていて大変なお仕事だなと痛感します。本当にありがとうございます。

今後とも、ご利用者様に喜んで楽しんで頂き、活動及び個人に合った対応とご家族様にも安心して頂ける様に努めて参ります。

● その他、ご意見・ご要望②

- ✓ 療養棟と事務所の連携が取れてない時があった
→大変申し訳ありません。再度、事務所との連携を徹底して参ります。
- ✓ もう少し面会の回数増やし本人の不安軽減につとめたいと思いますが、なかなか出来ずにいます。そこに介護スタッフの援助がある様で大変感謝しています
→直接面会は、回数等の制限がありご迷惑をおかけしておりますが、LINE面会もご案内できますので、ご相談ください。
- ✓ 体操、食事、リハビリ中などの面会をしたい。
→食事中は感染症対策上の観点から調整が必要ですが、リハビリ中のご様子は、対応可能ですので、お気軽にお声がけ下さい。また、ご希望があれば、普段のご様子を動画で撮影し、面会時にご覧いただくことも可能ですので、相談ください。
- ✓ コロナの流行でなかなか外出が出来ないのは仕方ないと思いますが流行が治ったら、短時間の外出が許可されれば本人も喜ぶと思います
→感染状況によって難しいところもありますが法人内でも外出に関して検討させていただきます。ご利用者様に楽しみを持っていただくためにも職員対応での外出行事なども計画しております。
- ✓ 面会人数を4人に出来ると嬉しいです。また、子供の面会も可能になると来やすいです。
→今後の面会人数などについては、感染症対策の状況も含め、検討させていただきます。
- ✓ 入所の方が楽しく安全に生活できるように私たち利用者側も施設側と協力して良い方向に向上することを希望します
→ケガや病気に注意していきながらケアに努めて、職員一同もご利用者様が楽しく安全に生活できるようにご家族様と協力していきたいと思ひます

● その他、ご意見・ご要望③

- ✓ 父は謡曲の歌うほうを長年習っており、かなりの腕前です。本人が希望したら披露する場や迷惑にならない程度の練習ができると目標ができ、日々意欲的に過ごせると思いました。
→ご提案ありがとうございます。ご利用者様とご相談しながら披露できる環境を検討していきたいと思
います。
- ✓ 家族としても相談員さんや職員さんはお話や相談がしやすいです。特に古川さん看護師の藤木さん
にはキーマンの気持ちにも理解してもらい、強い味方が出来た様で心強いです。
→温かいお言葉有難うございます。今後も相談などができるように心がけていきたいと思
います。

この度は、貴重なご意見ありがとうございました。

年始のお忙しい中、アンケートにご協力いただき誠にありがとうございました。
今後も、ご利用者様に良いサービス提供できるように努めてまいりますので、
今後ともよろしくお願い申し上げます。