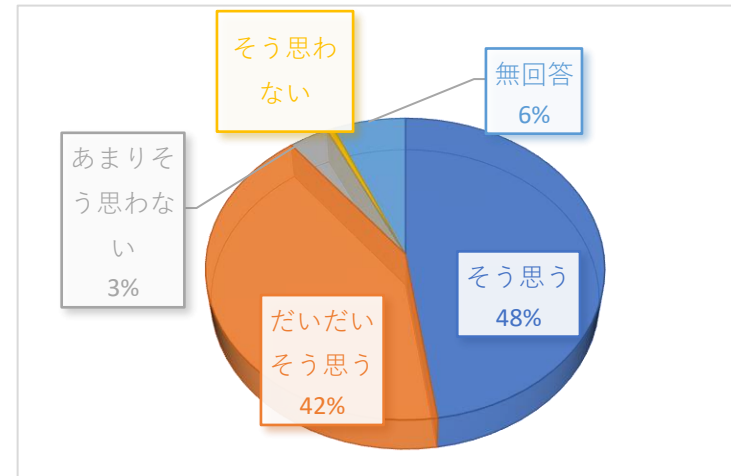


2020年利用者満足度アンケート（本入所）

①サービス内容

1.3か月に1回 写真付きのお手紙を送付していますが、ご本人様の様子は伝わっていますか

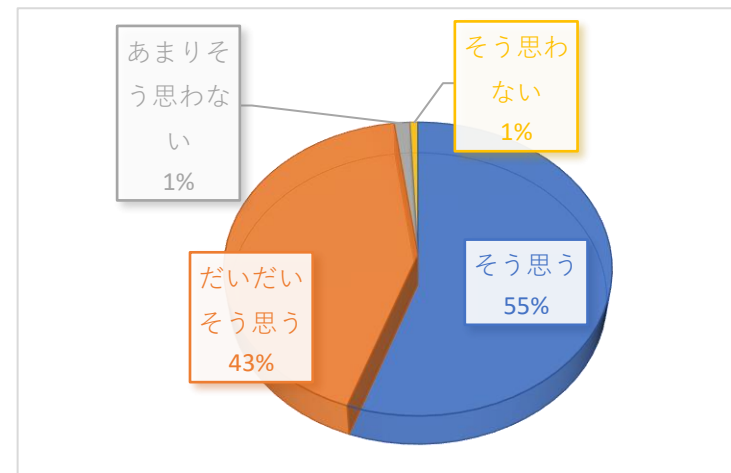
| | |
|-----------|-----|
| そう思う | 81 |
| だいたいそう思う | 71 |
| あまりそう思わない | 6 |
| そう思わない | 1 |
| 無回答 | 11 |
| | 170 |



2.体調変化の報告、受診の相談についての説明はわかりやすかったですか *該当者のみお答えください

*有効回答者数 139

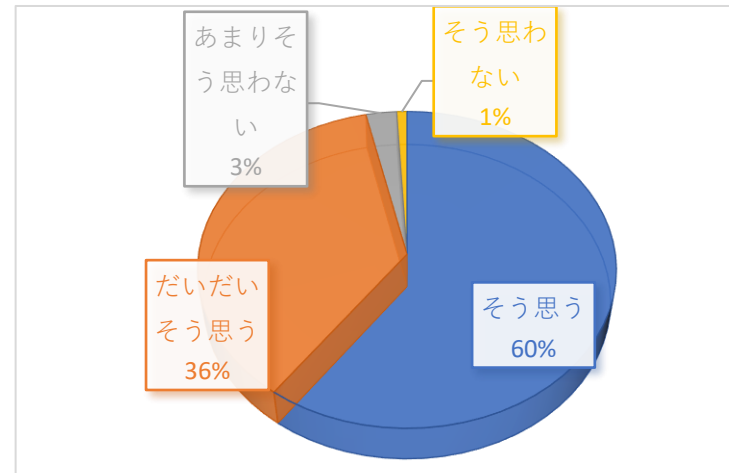
| | |
|-----------|-----|
| そう思う | 77 |
| だいたいそう思う | 59 |
| あまりそう思わない | 2 |
| そう思わない | 1 |
| | 139 |



3.内服薬、臨時薬処方時には報告していますがその説明はわかりやすかったですか * 該当者のみお答えください

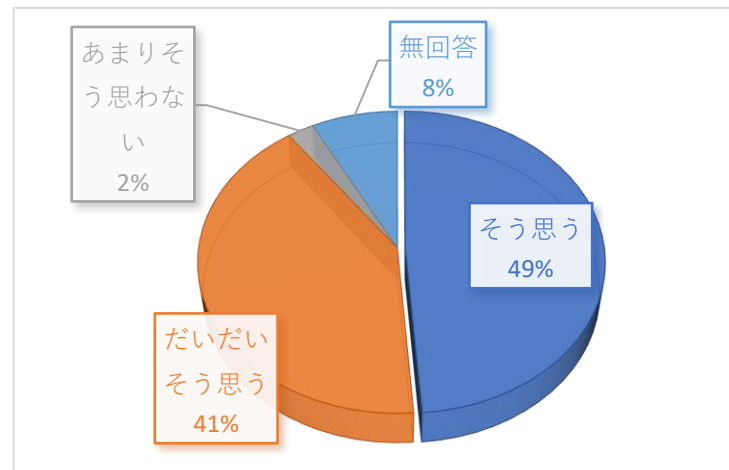
* 有効回答数 115

| | |
|-----------|-----|
| そう思う | 69 |
| だいたいそう思う | 42 |
| あまりそう思わない | 3 |
| そう思わない | 1 |
| | 115 |



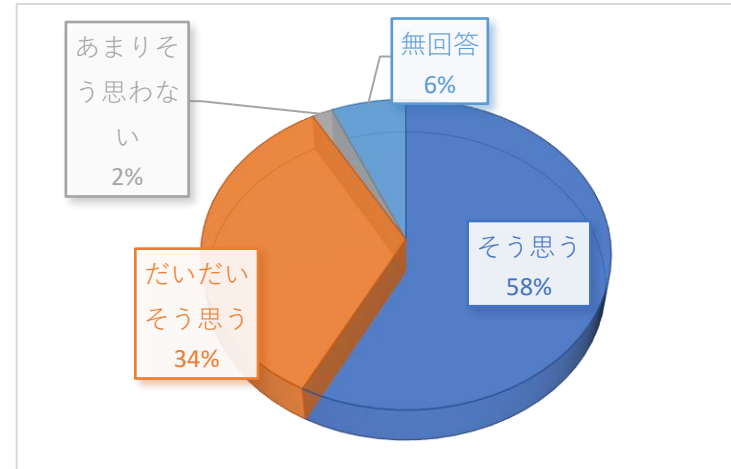
4.ケアプラン作成、変更の際にはご本人やご家族のご要望を十分に聞いてもらっていますか

| | |
|-----------|-----|
| そう思う | 83 |
| だいたいそう思う | 70 |
| あまりそう思わない | 4 |
| そう思わない | |
| 無回答 | 13 |
| | 170 |



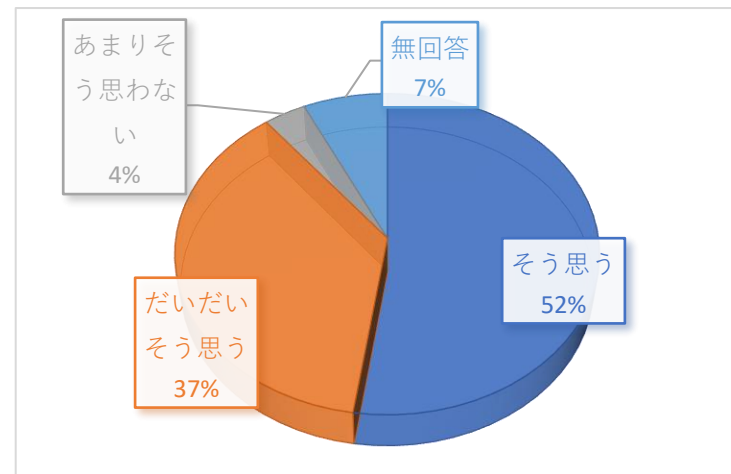
5.3か月に1度送付している個別機能計画書の内容は伝わっていますか

| | |
|-----------|-----|
| そう思う | 98 |
| だいたいそう思う | 58 |
| あまりそう思わない | 3 |
| そう思わない | |
| 無回答 | 11 |
| | 170 |



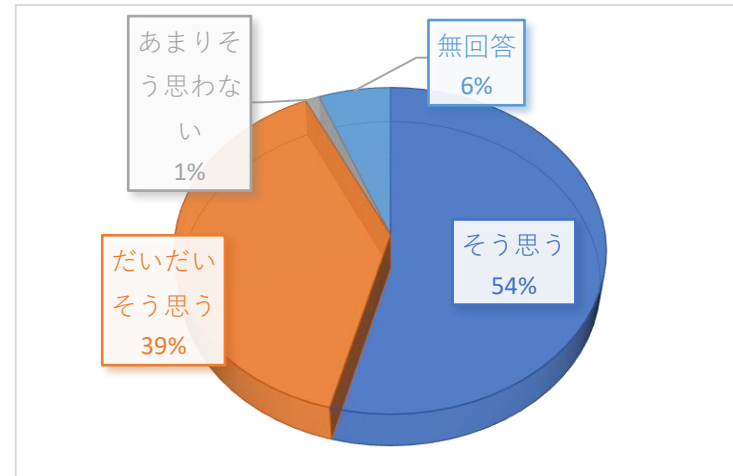
6. 食事・摂取状況についての説明には満足していますか

| | |
|-----------|-----|
| そう思う | 89 |
| だいたいそう思う | 63 |
| あまりそう思わない | 6 |
| そう思わない | |
| 無回答 | 12 |
| | 170 |



7.相談課から毎月発行している「恒春の丘からのお知らせ」はわかりやすいですか

| | |
|-----------|-----|
| そう思う | 92 |
| だいたいそう思う | 66 |
| あまりそう思わない | 2 |
| そう思わない | |
| 無回答 | 10 |
| | 170 |



*「サービス内容」で、3.4とお答えした方、またご意見がありましたらご記載ください。

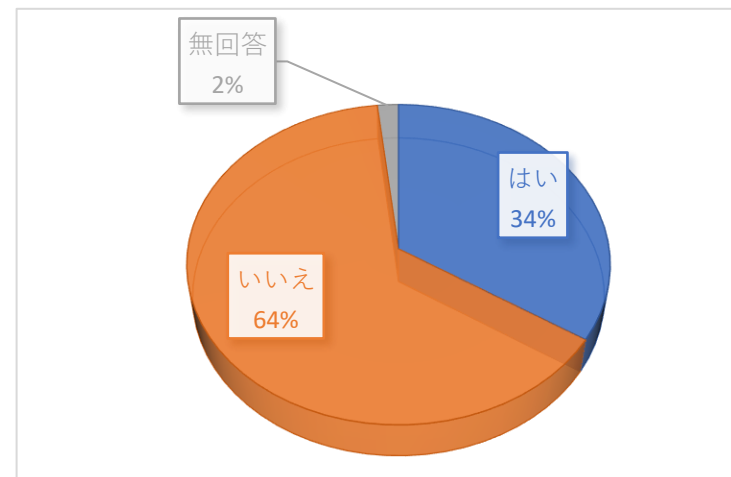
- ・入所して3か月未満なので該当しません
- ・食事摂取についての希望。お忙しい中大変でしょうが出来るだけ時間をかけてゆっくり食べさせてください。
- ・写真付きの手紙は離れて暮らしている身分にも送ってみてもらっています。お忙し中ありがとうございます。
- ・恒春の丘のお知らせについて各課からの活動内容の記事が欲しい
- ・いつも素晴らしい介護して頂き感激です。
- ・既往症を省略しすぎて解りにくい
- ・食事の状況についての説明は具体的に聞いていない。
- ・食事内容については申し訳ありませんが、私が認識できていないだけかもしれませんがどこで確認するのかわかりません。
- ・食事他など親身な対応に感謝しております。
- ・写真付きお手紙をまだもらっていない。
- ・本人の写真ですか。今回もないと思いますが。

- ・恒春の丘のお知らせが通り一遍のお知らせに聞こえます。
- ・状況がゆるされる様になればガラス越しでも直接会えると良いと思います。（施設・スタッフの皆様には大変負担をかけると思うのですが）面会者は外で構いません。宜しくお願いします。
- ・内服薬の話はあまり気が付いておりませんでした。
- ・入所して間がないので分かりません。
- ・面会禁止で様子がわかりません。毎週のように事務室にお伺いしていますが受付して下さる方が本人の様子をご存じない。
- ・変更があまりない。要望が聞かれることはありません。
- ・全体的にはよくケアして頂いていると感じております。一方個別機能訓練書などは形式的なものになっていると思っておりもう少し実行性（計画に対して）を上げてもらいたい。

②オンライン面会について

1.オンライン面会を活用されていますか

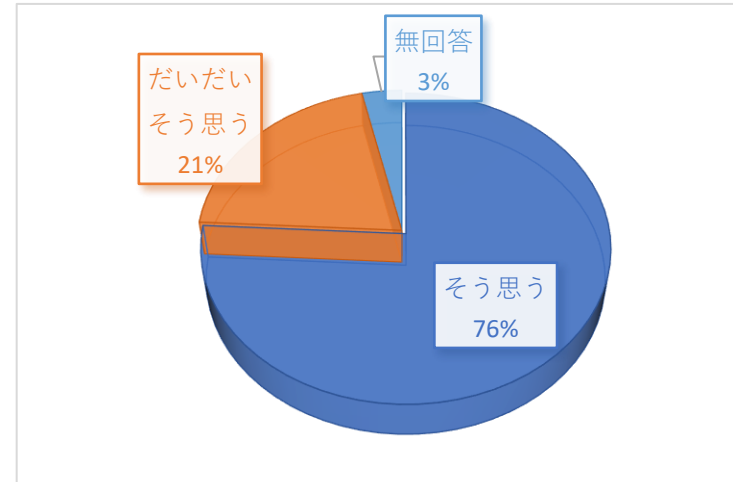
| | |
|-----|-----|
| はい | 58 |
| いいえ | 109 |
| 無回答 | 3 |
| | 170 |



2. 活用されている方に伺います。オンライン面会を活用されて良かったですか

* オンライン面会活用者58名対象

| | |
|-----------|----|
| そう思う | 44 |
| だいたいそう思う | 12 |
| あまりそう思わない | |
| そう思わない | |
| 無回答 | 2 |
| | 58 |



3. 活用されていない方に伺います。オンライン面会を活用されていないのはなぜですか

- ・ スマートフォンの操作不得手。
- ・ 利用者がスマホやタブレットを持っていない。家族が平日の日中仕事で利用できない
- ・ 本人にうまく伝わらないのではと思っています。
- ・ 対面でないと本人があまり理解できないと思う為。
- ・ 携帯で声は聞いているしPCにあまり詳しくないので。
- ・ パソコンを持っていない。スマホで見にくいため。
- ・ お互いに顔を見れるということは安心があります。対話がどうしてもある程度準備がいらいます。時間の中で何となくの会話が難しい。
- ・ 土日祝日はオンライン面会の設定がないため
- ・ ターミナルケア中の為

- ・スマホは設定できない。パソコンではだめですか。
- ・重度の認知症のため、意思疎通が難しく何とか顔を見れても面談は困難。
- ・家族がそろそろ時間が遅い。個人的にパソコンの利用が少ない。苦手。
- ・当人がオンライン面会に対応できるとは思えないため。
- ・利用してみたいとは思いますが、少し敷居が高くて。近いうちお願いしたいと思います。
- ・やり方が分からない。準備する設備があるなら面倒。
- ・息子、娘が5人おり全員が集まることがない。1回線のための登録ですか。例えば、毎月5人が交代で申し込むことはできますか
- ・本人が理解できないため
- ・認知症で会話ができない。この間チーム長の方が顔を見るだけでも大丈夫ですと言ってくれました。たしかにそうは思いました。
- ・活用の仕方がわからない
- ・本人が動けない、話せない状態なので写真などで良いと思っている。
- ・利用者は目が悪く声のみになるのでそれなら直接面会がいいです。
- ・どのようにすればいいのかわからないので使用していません。
- ・オンラインでは大切な話が出来ないから。
- ・本人がオンラインでの会話を逆に不安に思ってしまうと考えるから。
- ・会話が成立しないため
- ・使い方がわからない
- ・本人が動揺してしまうといけないから
- ・設備がない
- ・オンライン面会のやり方をちゃんと理解していないので今後もチャレンジしてはいきたいと思っていますが耳が不自由な母が画面越しに見た顔に困惑しないかも少し不安はあります。
- ・本人が携帯電話を持っており家族と電話で話ができるので。
- ・直接会える日がそう遠くとはおもっていないので
- ・オンライン面会が10分から15分ならした意味が余りないから
- ・電話そのものを持参しておりません。
- ・家族に会えない不満からオンラインをして里心がついては。こちらの勝手な思い過ごしかもしれませんが

- ・ 本人と直接連絡が取れる。
- ・ スマートフォンを持っていないため妹にオンライン面会してもらっています。
- ・ 小さい画面の中の人間が自分と知っている人だと認識できないだろうという思いと以前いた施設で活用してみたもののやはり難しかった経験から。
- ・ 面会可能な時間帯が仕事の為活用ができていない。何を話してよいのかわからない。
- ・ オンライン面会では本人はわからないと思う。
- ・ オンライン面会できる機会がない
- ・ 今後活用したいと思います
- ・ 母が寝ていることが多くて
- ・ オンライン機器がないから
- ・ コロナ明けが近いと思い面会の機会を待ちたいと思います。
- ・ パソコン・スマホなどを使用していないため。
- ・ 本人との意思疎通はもう無理なので。
- ・ 電話で十分です。
- ・ 設備を整えていません。
- ・ 本人目が悪いので面会した時のおやつを楽しみにしているため。
- ・ 特に体調に問題がなさそうなので
- ・ 本人が家族を認識していないため
- ・ 平日のみの為利用できない
- ・ 会えた場合、万が一（波があるのでいつ帰れるなど言われた場合）スタッフの皆様にご迷惑と思われまた、私も忍びないです。
- ・ 予約なので、都合がつけにくい。オンライン画面だと人の認識、声が聞こえるか会話が成立しないのではなど不安
- ・ 時間の設定が難しい
- ・ 去年1度活用しましたが私1人では出来ないため身内に時間をさいてもらわないとならないため、休日のオンライン面会ができれば嬉しいです。
- ・ 携帯電話で話しているとき
- ・ 実際に面会がしたい

- ・オンラインでは本人には（母）こちらが誰かわからない。その様子を見るのが気持ちの上で辛い。面会の意味が感じられない。
- ・直接本人に会って伝えたい。（主人がなくなった事）ので、オンライン面会に私の方が自身がありません。又、本人に話すべきかなのかも悩んでいます。
- ・私のところにオンライン環境がないため近々妹が来てオンライン面会を一緒にする予定でいます。4月頃予定。
- ・昨年7月の面会の際にすでに私たちの認識が出来ていないと思ったので。
- ・やはり回数と短時間を増やしていただきたい。
- ・LINE使っていない
- ・これからお願いしたいと思っています。
- ・毎日電話しているので
- ・もう少し恒春の丘に慣れた頃に活用したいと思います。
- ・パソコンにカメラがついてないためパソコン操作があまりよくわからない。
- ・1度だけオンライン面会をしたことがあるのですが母は泣いてばかりいて話などすることなく時間が過ぎ現実に会えない切なさが残りそれっきりになってしまいました。
- ・個人差があると思いました。うちの場合は耳も遠く理解が出来ないので、皆様も大変なのと家族は会えていないから一目でも姿を見たいという思いでしたが、（前もって計画を立てて）かえって本人を混乱させてしまったなど。でもありがとうございました。
- ・家族がパソコンの使い方を知らないため。
- ・帰宅願望が出てしまいそうだから
- ・オンライン使用がわからない
- ・多忙の為
- ・入所者がオンライン会話ができませんとおっしゃっています。
- ・パソコン設置されていない
- ・今のところ携帯電話を渡してあるので電話で会話ができるので十分だと思っている
- ・いつもありがとうございます。オンラインで会っても悲しくなりそうだから使っていません。本人はオンラインがわからないのではと思います。
- ・機会がなかったので今後活用したい。
- ・活用したことがないので

- ・機能を使用したことがないので
- ・写真よりも本院の声が聞こえると様子もわかるので大変ありがたいです。
- ・スタッフ皆様の手間を取らせたくない。父はオンラインが良くわからないので。
- ・お電話での説明で母の様子が安定しているのが分かります。感謝とともに安心しております。オンライン面会を申しこもうと思うのですが、そのためのご準備を考えるとコロナ禍で唯でさえ大変な所に更に職員さん方々にご負担を増やすようで迷いつつ躊躇しております。
- ・私自身がオンラインの操作が出来ないので。
- ・特別な想いはありません。たぶん直接でない相手も？と思います。
- ・平日になかなか時間が取れないから
- ・オンライン面会のシステムがわかりません。
- ・活用方法がない
- ・直接会って話したいから
- ・是非利用したく近々に申し込みさせてください。
- ・まだ、入所の間がない。将来その気はありません。
- ・オンライン面会を活用する手続きなど技術不足ですみません。
- ・ご案内頂いておりません。
- ・時間的都合がつかない
- ・定期的に病院を受診しておりその際に付き添いしているため。
- ・本人が対話できる状況ではないと思うため。お手数をとらせて申し訳ないため。
- ・設定が限られているから。

*** オンライン面会についてのご意見がありましたらご記載ください。**

- ・先日は2度通話ができない事がありました。私の携帯スピーカーの機能していないかもしれません。ご迷惑をかけました。
- ・上記のように書かせて頂きましたが施設の皆さまのお休みの関係もございますから、土日祝日に設定がないのは致し方ないと存じております。本当に必要な時は直接面会の配慮していただければ
- ・パソコンでも出来るといいのですが

- ・面会禁止が解かれ、直接会える日を一日千秋の思いで心待ちしております。
- ・付き添いの方の説明を介して本人とよく会話できた。
- ・活用したい。パソコンもスマホもも持っているが、貴所とどう接続したらいいのかわからない。お知らせをお願いします。
- ・今後も利用しないと思われます。
- ・遠方に住む娘が2人おりオンライン面会の権利は1回線のみなので、せめてあと1回線ぐらいは面会できるようにして頂きたいです。
- ・コロナ禍の中、中々会えないので、画像越しではありますが顔が見られる為ありがたいです。
- ・大変いいことだと思う
- ・コロナ唯一の面会の機会であり様子がよく理解できます。2月予約を失念したため面会不可でした。スケジュールがタイトかもしれませんが面会機会を是非セットすることを検討ください。
- ・オンライン面会以外にガラス越し面会、受付玄関から居室との面会など他の方法も考えて欲しい。
- ・希望です。オンラインではなく面会が出来る日を首を長くして待っているのが実情です。
- ・写真付きの手紙は入居後まだ受け取っていない
- ・早くオンライン以外の面会も可能になればと願うばかりです。
- ・話の内容が耳、目が悪いので分かっていない。すぐ疲れる。
- ・オンラインでは認知されない可能性があるため
- ・様子がわかり大変助かっています。
- ・オンライン面会で面会が成り立つ方は続けられたらいいと良いと思いますが、短い時間でもパーテーションで個別面会を望みます。
- ・遠方で生活する次男やその娘（孫）にもオンライン面会させてやりたい。その手配をお願いできればと思います。
- ・現在、がん治療の為、体重減少毛髪も毛根から抜けてしまい、母の前に姿を現すのはつらいので。
- ・顔が見えるだけで安心。厳しい姿勢の中、多くの負担を家族の変わりに「ありがとうございます」の一言です。
- ・週末も毎週ではなくてもよいので可能だともっと活用できます。1回のみ生活支援員さんのご厚意で土曜日につなげて頂いたおかげで話ことができました。
- ・オンライン面会と言うことが分からなくて活用できませんでした。
- ・一度利用致しました。貴重な時間を作ってくださいありがとうございました。母の様子が見れて嬉しく思いました。
- ・土日がないのでなかなか会社員の息子に会えない
- ・オンラインでの対面よりも普段の様子を撮影してみせて頂けたら嬉しいです（食事の用意・起床・就寝時の様子など）宜しく

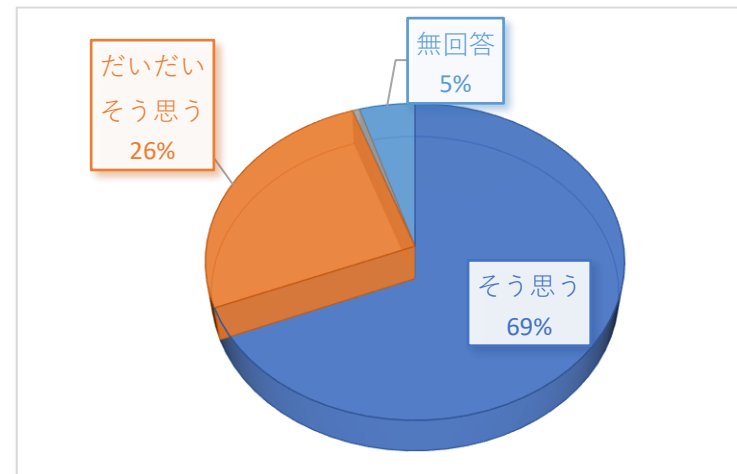
お願いします。

- ・ 職員皆さまに配慮して頂きお忙しい中このような機会を作って頂いていることを本当に感謝しております。いつもありがとうございます。元気な顔を見ることができ嬉しく思います。
- ・ 業務が増え負担が大きい中ご対応ありがとうございます。
- ・ どちらのミスかわからないがうまく繋がらないことが度々あった
- ・ 自宅のWi-Fiのつながりが悪くて残念なこと
- ・ 実際にはオンライン面会で様子を推察するのは難しいですが、あまり間が空かなくと本人も家族の顔も声も忘れてしまいそうです。
- ・ 元気な顔を見られる分ありがたいです。

③職員対応

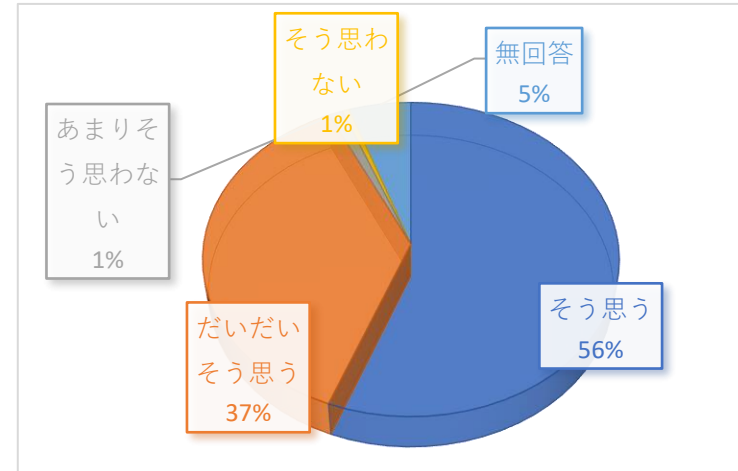
1.電話での職員の声は聞き取りやすいですか（話すスピードや声の大きさ）

| | |
|-----------|-----|
| そう思う | 117 |
| だいたいそう思う | 44 |
| あまりそう思わない | 1 |
| そう思わない | |
| 無回答 | 8 |
| | 170 |



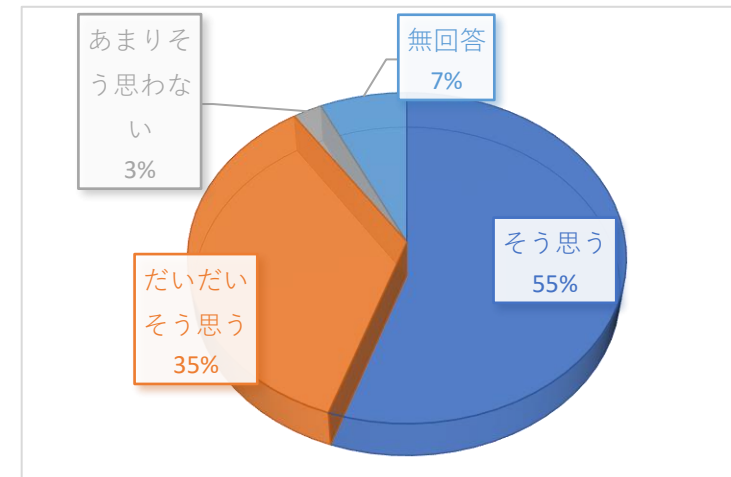
2.職員からの電話の中で、ご本人様の様子についての説明はわかりやすかったです

| | |
|-----------|-----|
| そう思う | 95 |
| だいたいそう思う | 63 |
| あまりそう思わない | 2 |
| そう思わない | 1 |
| 無回答 | 9 |
| | 170 |



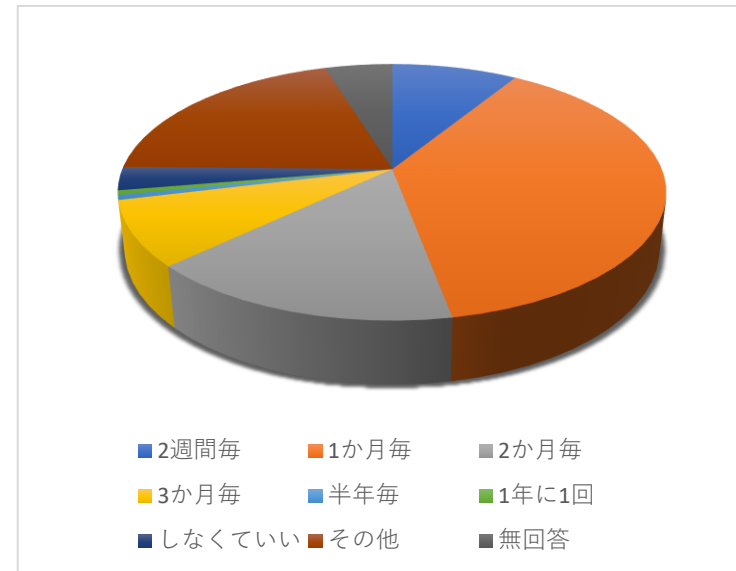
3.電話中にご本人様の様子について職員に聞きやすい、または質問しやすいですか

| | |
|-----------|-----|
| そう思う | 94 |
| だいたいそう思う | 60 |
| あまりそう思わない | 4 |
| そう思わない | |
| 無回答 | 12 |
| | 170 |



4.職員からの電話連絡はどのくらいの頻度がいいですか

| | |
|--------|-----|
| 2週間毎 | 15 |
| 1か月毎 | 65 |
| 2か月毎 | 27 |
| 3か月毎 | 14 |
| 半年毎 | 1 |
| 1年に1回 | 1 |
| しなくていい | 5 |
| その他 | 34 |
| 無回答 | 8 |
| | 170 |



その他

- ・何かあったらで良いのでは
- ・必要時
- ・急を要するとき
- ・必要があればその都度
- ・用事があるならいつでもOK
- ・今までと同じ職員さんの判断でよいと思う
- ・ひつような都度
- ・1週間

- ・ 必要時
- ・ 必要な時に連絡をくだされば幸いです。
- ・ 必要に応じて
- ・ 連絡がある時はたびたび願います。
- ・ 無理のない頻度でよいです。
- ・ 感染対策などの業務でお忙しさが増したと思いますので体調変化や必需品など今までと同じで良いと思います。
- ・ 必要時
- ・ 何かあった時点で連絡をくれればよい
- ・ 必要に応じて
- ・ 父を預かって頂いて安心しています。先ほどと同じくスタッフの皆様大変な作業が沢山あってなるべく手間を取らせないように思っております。必要時にご連絡頂いております。
- ・ 必要があった時

*** 「職員対応」で、3.4 とお答えした方、またご意見がありましたらご記載ください。**

- ・ 耳が悪いので電話の声はなるべく大きくお願いします。
- ・ 私共の場合毎週土曜日は夕刻に父が必要な荷物を持参しておりますので、その折に急を要さない事項があれば当番の職員の方に今まで通りご伝言下されば幸いです。
- ・ お忙しいと思うので当方からは電話は掛けづらい。本人に必要なことはなんでもやりますので遠慮なく電話をかけて来て欲しい。
- ・ 何か問題あった時に連絡を頂ければ幸いです。そんなかわり、顔写真入りのお便りをぜひ続けてください。月に1回ぐらい欲しいです。
- ・ 忙しい中電話をかけては申し訳ない様な気もしますが、たまに体調など教えて頂きたいです。
- ・ 職員の方からの電話連絡はあるのですか。定期的に。何かあったときだけでなく。母の様子をご連絡頂けるならば、お忙しい所申し訳ございませんが、必要な食品、日用品などの消耗品などを月1回まとめて送れるようにお知らせ頂けたら嬉しいです。
- ・ 本人の様子についてのみの電話はほとんど無いです。こちらから用があり電話した時様子を聞いても「変わらないです」で終わってしまうのでこんなものかと思っています。
- ・ 働きながら家事をしていますので私の場合は今まで通り何か私に伝えたい事がある時で大丈夫です。すぐに電話に出れないときは

折り返します。

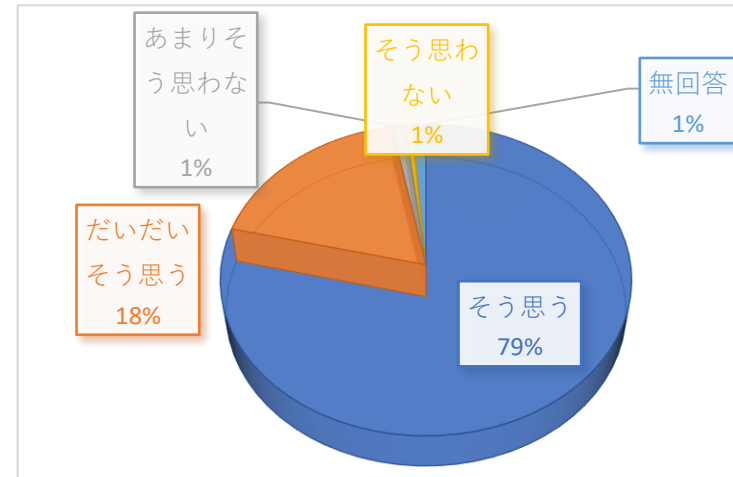
- ・ いろいろな課に所属している方々からも情報を頂きたい。例えば作業療法士さん。
- ・ 何か異変があった場合連絡していただければ特に頻度は職員さんも大変だとは思いますが、のでけっこうです。
- ・ 変わったことがあった時に頻度に関係なく連絡を頂ければいいと思います。
- ・ 2月ころから急に食事が摂れなくなり職員の皆様には色々お世話になりました。また、お電話で連絡を下さり様子がとても良くわかりありがたいです。
- ・ 職員の方は大変だとは思いますが、何か変わった事がなければ2か月毎くらいでいいと思います。
- ・ いつもエピソードなど交えて様子を伝えて頂けるのでとても良く様子がわかり有難いです。
- ・ 個々人の人間性によりけりです。
- ・ コミュニケーションの手段は訪問時及びオンライン面会で本人の様子を伺っております。正直電話を頂くと具合が悪いと不安になります。難しいですね。
- ・ オンライン面会で職員から本人の様子など聞いています。
- ・ 声を聞けば安心しますので
- ・ 少人数での対応で忙しいのではと遠慮があり、質問しにくいので出来れば施設側からの報告を希望します。又は電話対応OKの時間帯を知りたいです。
- ・ 通常は1週に1度面会に行ってますので、疑問があればその都度聞くようにしています。
- ・ 特に電話連絡（平時）に受けた記憶はないのですが、オンライン面会時に連絡事項も兼ねていると思っています。
- ・ 緊急時の連絡時に様子をみましょうという話が多い。症状によっては考えられる悪いケース症状などを教えて欲しい。
- ・ 現状で十分です
- ・ 何かあった時その都度で良いと思います。
- ・ メールで連絡が取れると助かります。急ぎでない問い合わせとか
- ・ 体調変化時に電話連絡を頂いています。変化内容、対応処置、現状と今後の対応を報告下さり安心しております。
- ・ 一度ケアマネさんとのやり取りで父の様子の説明に疑問を持ったことがありました。コロナ禍小さい施設から大規模施設へ移り心配している家族の気持ちを伝えたところ理解して下さったようでした。
- ・ 可能であればあと（+1回）あると、現在月1回父の診療の付き添いがあります。今のところそれが唯一の定期的なやり取りです。
- ・ 変化があれば、いつもお電話頂いているので様子はわかりました。

- ・具体的に母の病状を話して頂いてイメージが浮かびます。「変わらない」という内容でもいいのでより多いと嬉しいです。
- ・今はオンライン面会時にお聞きします。
- ・これまで定期的な電話連絡はありませんが、物品が不足した時やトラブル発生時であればこちらから電話しています。これからは定期的に電話があるのでしょうか。
- ・個室の用具が必要となった時
- ・オンライン面会で様子が分かることと定期的な写真付きお手紙で近況報告をして頂いているので。また、体調の変化があった場合はいつもすぐにお電話をくださるので。
- ・特に病気などせず暮らしているようで感謝しています。
- ・コロナの為、様子がわからないので教えて頂けたらありがたいのですが、コロナの為職員の皆様大変忙しいかと思っておりますので、負担にならない範囲で宜しくお願い致します（写真や添えて頂いた文章など電話対応など大変感謝しております）
- ・本人が性急のせいか話が通じないまま終わってしまうことがある
- ・用がある時でよい
- ・結婚以来、この人の仕事ぶりは素人ではないと思いつつ過ごして来ましたが、ある時（2010年）から息子の精神的発達に障害があることが判明し専門家からアスペルガーと判断されました。加えてひどい神経症もあり、私の手に負えないこともあり、サ高住に住ませ、やっと特養にたどり着いた感があります。これで私の負担も軽減されることを期待しております。
- ・今までもありましたっけ。緊急以外。
- ・何とか機会を見つけて会話してゆきたく存じます。調整をお願いします。
- ・コロナ禍で面会が出来ないので本人の様子を知りたい。
- ・話される時が忙しい時が多いのか話し方が面倒くさそうじ感じております。質問するのもしにくく必要最低限のお話以外は話しくいです。

④総合的な評価

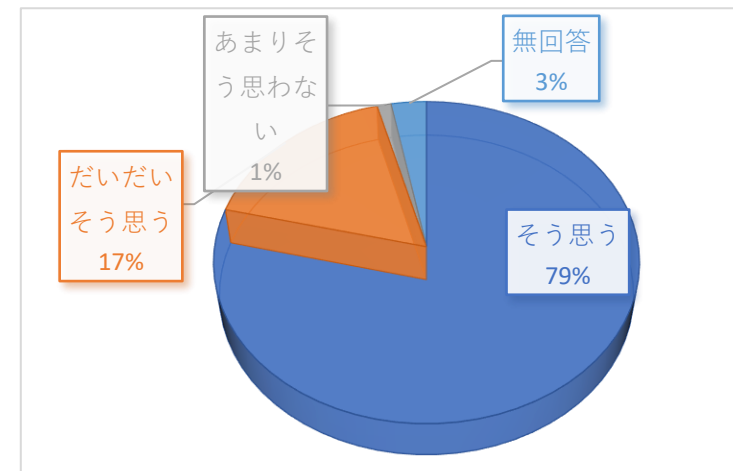
1.恒春の丘を利用して、ご本人・ご家族の心身の状態や生活の不安は軽くなりましたか

| | |
|-----------|-----|
| そう思う | 134 |
| だいたいそう思う | 31 |
| あまりそう思わない | 2 |
| そう思わない | 1 |
| 無回答 | 2 |
| | 170 |



2.恒春の丘を利用して良かったでしょうか

| | |
|-----------|-----|
| そう思う | 134 |
| だいたいそう思う | 29 |
| あまりそう思わない | 2 |
| そう思わない | |
| 無回答 | 5 |
| | 170 |



3.今後の施設に求められる事はなんですか

- ・コロナで面会ができませんが、ガラス越しで良いので顔を見ると少しは安心するかと思いますので、そういったことができれば嬉しいです。
- ・難しいことではあるが何とかパーテーションなどを利用して月1度程度対面面会できるようにして頂きたい。特に季節の変わり目など衣類や布団の整理をしたいのだが
- ・安楽に天寿を全うさせて頂くことです。
- ・看護、介護、相談員の皆様には大変お世話になり感謝しております。本人も理解しております。時々、入所時に提出した「生活歴記入表」の「性格」「希望・要望」など参考にして頂ければありがたいです。
- ・父が開設に携われていた分施設に対する思いも強いと存じますが、食事面などを中心にお手間を煩わせることもあるかもしれせんけれども、現状の父の体調では自宅で過ごすことは困難でありまして、恒春の丘に入所させて頂き家族としては大変助かっております。引き続きお世話になりますが、何卒宜しくお願い申し上げます。
- ・本人の様子をもっとお知らせ下せれば安心です。
- ・本人の常備品の不足になるべく不自由がないよう心掛けていますつもりですが、間に合わないときがあって申し訳ございません。遠慮なくご連絡を頂けると助かります。
- ・きちんとしたコロナ対策を引き続き継続してください。
- ・窓越しでの対面をできるように企画頂ければと思います。
- ・いつもご負担をおかけし申し訳ございません。できるだけ穏やかに過ごさせて頂けますよう今後とも宜しくお願いします。
- ・今以上のサービスは求めない。
- ・一日でも早く面会の機会を設けてください。
- ・母は約10年前に倒れて以来、リハパーク舞岡と恒春の丘で大変お世話になり感謝しておりますが、ここにきてコロナに感染ということは残念なことです。今後は一層職員の皆様始め気を付けて頂きたいと思っています。コロナ感染拡大で何かと住みづらい世の中になりましたが皆様におかれましては体に気を付けて今後とも頑張ってください。
- ・コロナ対応で大変だとは思われますが今後とも宜しくお願いします。早く普通に面会可となつてほしいです。
- ・コロナが落ち着いたら面会者と楽しめるティールームなどがあると嬉しいです。
- ・ガラス越しでいいので顔を見に行きたいです。
- ・毎月送っていただく「恒春の丘からのお知らせ」を充実して欲しいと思います。

- ・介護職員の人数がもう少し増えゆとりある体制が整えば良いと思っています。
- ・家族のような施設であって欲しいと思います。
- ・車の運転をやめ2年になりましたが、ここの急坂がだんだんと大変になりどうにかならないでしょうか
- ・今までも十分にケアして頂いておりますので、このまま継続して行って頂きたいと思います。
- ・家で生活していたら1人の生活が多かったと思います。ユニットの人たちと交流し周りに人がいるという楽しさを味わえる生活が送れたら幸せだと思います。（現在はその幸せを噛みしめていると思います。今後とも宜しくお願いします。）
- ・現在コロナ禍で本人と直接面会できないのでやむを得ないのですが生活上の必需品のニーズの把握が難しいです。
- ・コロナ感染者を出さない。面会が早くできるようになってほしい。
- ・コロナが終了したら早く面接を出来るようにしてもらいたい。また、イベントなど多くしてもらったり、利用している人が楽しく明るくなると思うので
- ・特にコロナ禍での厳重な管理に感謝しております。引き続き宜しくお願いします。
- ・施設訪問に交通の便が悪いので出来れば施設側の送迎バスの定時利用など考慮してください
- ・引き続き母の事宜しくお願いします。
- ・ご苦労ですが宜しくお願いします。
- ・現在の対応で有難いと思っております。大変な状況下で手厚い介護をして下さり誠に有難うございます。
- ・コロナ禍、クラスター発生防止に職員の皆様方のご苦労を大いに察しております。今後も引き続きお願いする反面、左記のとおり1日も早くオンライン外での面会も叶うことを切に願っています。
- ・すぐに立って対応して下さることにとても感謝と安心感があります。
- ・ワクチン接種後のすみやかな面会禁止解除をお願いします。
- ・面会が出来るようにして頂きたい。
- ・家族生活の不安はおかげさまでほぼないと思います。頼りきりで恐縮です。
- ・ワクチンを受けてからは可能であれば面会も可能になることを望みます（個室・個別で）
- ・施設に対しては感謝しかありません。ただ主人が亡くなって私も年金生活になってしまったので、これから先の費用の事を考えると少し心配になります。
- ・安心・安全
- ・本人の平穏な生活。

- ・身勝手かもしれませんが、特別なことは求めません。静かに時を過ごせるようにしていただければ嬉しいです。
- ・今までのご対応で充分満足しております。これからもよろしく申し上げます。
- ・感染対策及び歩行、体操など運動指導を宜しく申し上げます。
- ・とても良くしてくださり安心しております。今後もよろしくお願い致します。
- ・身体介護など大変なことも多い中で介護をして頂き感謝しております。本人も穏やかに過ごしているようで安心しております。
一つだけお願いですが94歳の高齢者に対してため口のスタッフさんがいらっしゃいました。その方だけかもですが、できれば尊敬を持って接して頂きたいと思います。孫でもため口を使いません。
- ・面会が出来ないので、HPでホームの様子を伝えて頂けたらと思います。
- ・ころある安心、安全な支援・介護を願います。
- ・本年6月で丸10年経過します。これからも宜しく申し上げます。
- ・94歳になり体力の低下（2度脳梗塞していますし）などで今後は看取りの介護になるかと思えます。昨年からコロナ対策もあり、スタッフの皆様大変お忙しいかと思えますが、今後ともどうか宜しくお願い致します。
- ・面会再開に向けて工夫をして頂けたらと思います。短時間・自宅で。
- ・施設費用が非常に高い。何で国の施設なのに。とても年金だけではできません。
- ・面会が出来るようになること。（コロナで許されないことは十分理解しております）
- ・必要と思われる事はやってもらえていると思っているので今後もこの状態を続けてもらえたら良いと思います。早くコロナ禍が過ぎ去って面会に行ける日を待っています。
- ・特にありません。穏やかに暮らせて母も幸せだと思えます。これからも宜しく申し上げます。
- ・職員の方々の待遇改善でしょうか。余裕をもってお仕事に取り組める状況であれば良いと思います。
- ・（今でも十分気を付けて頂いております。要望に特に変わりありません）日々穏やかに安全に過ごせること（本人が安心して過ごせる事）
- ・コロナ禍における施設の開放（ボランティア・地域）のタイミング
- ・身体介護の大きさを思うと施設での介護士の方々のご苦労も察するところです。いつも暖かく笑顔で対応していただいているので本人も安心できるので引き続き今まで通り長い日々を続けて下さること心より申し上げます。
- ・写真付きの手紙はとても良いと思います。家族も楽しみにしております。
- ・コロナ次第だが早く面会ができるよう

- ・コロナ対策を十分にしてください
- ・人員の少ない中、色々工夫してください。ありがたいです。転倒防止対策など。
- ・コロナ禍での面会の在り方を一歩進めてください。
- ・フロアスタッフ様の異動が多いと感じられるので定着を望みます。
- ・以前の職員さんの方がお話しやすかったです。相談しやすい雰囲気づくり

***「総合的な評価」で、3.4とお答えした方、またご意見がありましたらご記載ください。**

- ・本人も穏やかに過ごしている様子なので感謝しております。
- ・利用者一人ひとりの個性を尊重して欲しい
- ・面会と外泊の再開を希望します。
- ・一日一日年を取るたびにわがままさが増していることと思います。施設の方々のご配慮で本人も家族も助かっております。ありがとうございます。
- ・いつもありがとうございます。心から感謝しております。
- ・本当に良くお世話してくださって居ると感謝しています。
- ・一日でも早く家族が本人に会えるようにして欲しい。ワクチン接種後の施設の対応。
- ・お世話になっております。今後とも何卒宜しくお願い致します。

⑤自由記述 *施設に対するご質問などがありましたらご記入ください。

- ・コロナ禍で職員の皆様も大変かと存じますが、どうか工夫して入所者と家族が対面で会えるようにして頂けたらありがたいです。窓越しでもいいので方法をご検討いただけたらありがたいです。
- ・3/21は本人の誕生日ですが、「誕生日会」などの行事はどの程度行えているのでしょうか。日光浴はやっているのでしょうか。
- ・いつもありがとうございます。面会ができないので足りないものなどご連絡頂けたら助かります。
- ・上にも記載したが衣替え、布団の入れ替えなど初めての季節を迎えるので気になります。
- ・コロナ禍、職員の皆様には日々ご尽力いただきありがとうございます。職員の皆様、家族も健康に注意し利用者すべての人が穏やかな日々を恒春の丘で送れることを望みます。
- ・いつも優しく接してくださいまして感謝しかございません。ありがとうございます。

- ・コロナ禍の中、皆さまには平時以上の緊張とご努力を賜り心から感謝しております。ようやく待望のワクチン接種も始まります。今後も宜しく願い申し上げます。
- ・いつも安心してお任せしております。今後とも宜しく願い申し上げます。スタッフの皆様どうぞお体を大切に。
- ・コロナ禍で大変だと思いますが頑張ってください。姉も私もとても助かっております。宜しくお願いします。
- ・いつもありがとうございます。
- ・大切な家族がお世話になっている事、日々感謝しております。コロナ禍で自由に会えないか、家族のように接して頂けると嬉しい
- ・入所してから1度も本人に面会が出来ていないので良いか、悪いのか判断がつきません。ただ皆様にお世話していただきありがたい。
- ・コロナ禍の中でいろいろと大変だと思いますが宜しくお願いします。
- ・いつもありがとうございます。感謝、感謝です。
- ・以前そちらから電話があり戸塚にある病院で待ち合わせしたとき、退職されたケアマネから封筒を渡され内容は書いてありますのであとはよろしくと言われました。一緒に生活していないのでまるなげではまったくわかりません。これはひどいと思いました。D/S時代のケアマネは親切だったので、特養はこんなものかと思いました。私以外の利用者家族の方はどう思っているのか気になります
- ・皆様の努力に感謝しております。
- ・1階ロビーにオンライン面会の場を設けて欲しい。
- ・いつも大変お世話になっております。家族とも感謝しております。今後とも宜しくお願いします。
- ・コロナで大変と思いますがスタッフの皆様頑張ってください。いつもありがとうございます。
- ・先日ご連絡いただいた感染拡大の件はどうなったのでしょうか。終息ですか。
- ・入所して半年ほどになりますが、最近は笑うことも増えたと聞いております。色々出来ることも増えたようです。穏やかに明るい施設の印象（1回しか入っていませんが）なので、母にはとても合っていたのだと思います。良い施設にめぐり合えて良かったと思います。コロナもあり色々大変なこととは思いますが、これからも宜しくお願い致します。
- ・リハビリがもっと多く出来るようにしてもらいたい。
- ・令和2年12月の写真は20年9月頃の写真と思われるので最新の写真を願います。利用料が高額になり負担に感じます。
- ・コロナ明けの面会が早く解除されるといいですね。一緒に外回りを散歩してあげたい。
- ・足りないものがあったら連絡をください。
- ・職員の皆様のお顔と名前がわかるような物があれば嬉しいです。お世話になっている皆様への親しみと感謝の気持ちをより強く持てます。

- ・母の写真は励みになります。ありがとうございます。施設長、日森様には母が施設内で骨折入院から退院の際に施設迎えてご丁寧なごあいさつを頂いたこと強く記憶に残っております。入所者への姿勢を拝見しましたご退職後もどうぞお元気にお過ごし下さいませ。
- ・この折の質問はありませんが、恒春の丘皆様方が大変なご奮闘されていることに頭が下がります。
- ・いつもありがとうございます。引き続き宜しくお願いします。
- ・早く面会が出来るように願っています。1Fフロアの窓越しにでも面会できればと思っています。
- ・コロナ禍の中皆さんの誠実なお仕事に大変感謝しております。
- ・いつもお世話になっております。各スタッフ様に感謝しております。
- ・あずけっぱなしで大変心苦しく思っております。早く面会ができることを望んでいます。直接会って背中や手をさすりながら話をしたいです。
- ・流石にコロナ禍とはいえ面会ができない期間が長すぎる。できれば、窓越しでも配慮頂ければ。
- ・いつもありがとうございます。今後とも宜しくお願いします。
- ・いつもありがとうございます。お陰様で本人も家族も安心して過ごしております。これからも宜しくお願い致します。お手数をお掛けします。
- ・もっと早くに申し込みをすればよかったと思います。
- ・3月10日の関係者会議に出席して各担当者の皆様がとても暖かく母を見守って下さっているのを感じうれしく思いました。これから持てます。宜しくお願いします。
- ・一日でも早く感染拡大がおさまり元の生活に戻れますようお祈りしております。いつもありがとうございます。
- ・今後もこれまで通り宜しくお願い致します。
- ・先日は怪我による対応をお世話になりました。幸い大事に至らず回復しありがとうございました。
- ・コロナの禍大変ご苦労が多いことと思います。家族としては父との残された時間が目に見えない所でどんどん過ぎていってしまっている無念さと不安を少しだけ組んで頂けると嬉しいです。
- ・合えなくても様子を知ることが出来るまたは顔が見られる（できれば会話ができる）方法を増やして頂けるとありがたいです。オンラインで。などもしお手伝いできることがあればお声かけください。宜しくお願いします。
- ・コロナ禍の中、皆様本当にありがとうございます。本人、世の中の状況が理解出来ないの家族としてもとても歯がゆい毎日でした。会いに来ないなと誤解しているんだろうなと思っていました。認知症も進み年齢的なことを伝え面会できたらと思って

いました。ですが、皆さま本当にありがとうございます。感謝の毎日です。日森施設長さまありがとうございました。お疲れさまでした。お体に気を付けてください。

- ・いつもありがとうございます。これからもどうぞ宜しくお願いします。
- ・コロナ禍で大変と思いますがオンラインではなくガラス越しでも本人と会いたい
- ・いつも親切に対応して頂きありがとうございます。コロナ禍で職員の方たちも大変だとは思いますがご自身の体も大切にお過ごしください
- ・しっかりとやっていただいております。ありがたく感謝しております。毎月の利用料が何とかありませんか。
- ・コロナワクチン接種が終わったら、窓越し面会や1階ホールでの面会を希望したい（月1回程度で良いので）
- ・コロナ禍の中、母をお願いしっぱなしにしてしまい申し訳なく思っています。恒春の丘の幸福な環境の中穏やかに暮らしている事と思います。すっかり安心してしまうのですが、これからも末永く宜しくお願いします。
- ・暖かいお世話にいつも感謝しております。今後とも宜しくお願いいたします。
- ・本人の様子に合わせて細かく色々に対応してくださりありがとうございます。
- ・母がこのような状態ですが、ご対応ありがとうございます。ご迷惑をおかけしますが、母の最後までどうぞお願い致します。
- ・コロナ禍で大変な日常となっておりますが施設全ての皆様には心より感謝申し上げます。オンライン面会で本人の笑顔を見ていつもほっとしております。今後ともどうぞ宜しくお願い致します。
- ・ご迷惑をご面倒をおかけしてすみません。これからも宜しくお願い致します。ありがとうございます。
- ・このコロナ禍で職員さんお一人お一人がご苦慮されていらっしゃると思います。母がお世話になっていることとても感謝しております。ありがとうございます。皆さんご無事をお祈りしております。
- ・①サービス内容の1問は無回答になります。入所2か月あまりで写真付きのお手紙の送付がまだないため。
- ・いつも大変お世話になっております。コロナ禍で何から何まで頼りきりになっており、恐縮しております。早くコロナが明けて以前のように週末伺いたいのですが今後とも宜しくお願いします。
- ・まだ、入所して日が浅いため特に意見はありません。
- ・いつもお任せっぱなしでお世話になります。体調に気を付けて下さい。
- ・受付には内部の様子、入所者の様子が分かる方を配置してください。あるいは現場個室に電話をつなげてください。対応が冷たすぎます。
- ・ウィルス対策を施した面会ブースを早く設置して下さるようお願いいたします。

* コメント欄については一部抜粋させて頂いております。

【Q & A集】

①サービス内容について

○食事形態や摂取状況についての説明を具体的に聞いていない。

答え：食事形態や摂取状況については栄養ケア計画書に記載しております。最新の状況については都度お問い合わせください。

また、毎月の献立表（常採食）を恒春の丘HPに掲載しております。食事メニューなどそちらをご参考ください。

○写真付きお手紙をまだもらっていない。

答え：2020年はコロナ禍の為、3か月に1回ぐらい（4月・7月・9月・12月）写真付きのお手紙を送付させて頂きました。

入院中の方・新規入所して間もない方などタイミングによっては送付されない場合、写真の掲載がされていない場合もございます。

○全体的にはよくケアして頂いていると感じております。一方個別機能訓練書などは形式的なものになっていると思っており、もう少し実行性（計画に対して）を上げてもらいたい。

答え：個別機能訓練計画書においては厚生労働省および横浜市の指導に従った項目・内容で作成させて頂いております。

日々の生活の中でのリハビリに関しましては、リハビリ職員が月に1回各利用者様の評価を行い、他職種と情報共有を行い、

ご本人の心身機能の状態合わせたりハビリメニューの見直しや提供を行っています。計画書の内容表記につきましては

リハビリ実施時のご様子が伝わりやすい様な表現、文章が記載できるよう努めていきます。

②オンライン面会について

○パソコンでも出来るといいのですが

答え：パソコンでもLINEの登録は出来ませんが、テレビ電話を行うためには、スピーカー、マイク、カメラの周辺機器が必要になります。

なお、これらのデバイスがパソコンに内蔵されていない場合は、別途ヘッドセットやマイク付きイヤホン、ウェブカメラなど外付け機器の用意が必要となります。詳しくは販売店などにお問い合わせください。

○活用したい。パソコンもスマホも持っているが、貴所とどう接続したらいいのかわからない。お知らせをお願いします。

答え：「オンライン面会のご案内」を身元引受人の方にお渡ししていますが、必要な場合はお手数ですが施設までご連絡ください。

また、ご利用者様自身の携帯電話は必要ではありません。施設のオンライン用タブレットを使用しご家族様とライン電話するようになります。

○遠方に住む娘が2人おりオンライン面会の権利は1回線のみなので、せめてあと1回線ぐらいは面会できるようにして頂きたいです。

答え：ご不便をお掛けし申し訳ございません。管理の問題上ご利用者様1名につき1アカウントの登録をお願いさせて頂いております。

○平日のみの為利用できない

答え：ご不便をお掛けしすみません。現在は平日のみの予約制でお願いしております。

③職員対応

○少人数での対応で忙しいのではと遠慮があり、質問しにくいので出来れば施設側からの報告を希望します。又は電話対応OKの時間帯を知りたいです。

答え：2021年7月中旬の封入物の中に、「2020年度アンケート集計結果について」の中に記載させて頂きましたが、9：00から18：00の間は、電話での問い合わせに対応させて頂きます。

○メールで連絡が取れると助かります。急ぎでない問い合わせとか。

答え：緊急連絡先にはメールアドレスの記載欄はありますが、あくまでも緊急時や災害時にお電話で連絡がつかない際に使用させて頂くもので、基本は電話での対応とさせて頂いております。

○話される時が忙しい時が多いのか話し方が面倒くさそうに感じております。質問するのも、しにくく必要最低限のお話以外は話しにくいです。

答え：ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。コロナ禍の中、電話でのやり取りが今後も続くかと思えます。

職員一同電話での接遇に今まで以上に注意させて頂きます。

④総合的な評価

○車の運転をやめ2年になりましたが、ここの急坂がだんだんと大変になりどうにかならないでしょうか。

答え：送迎についての希望は他の方にも聞かれました。施設として対応が出来るのか順次検討させていただきます。

○面会が出来ないので、HPでホームの様子を伝えて頂けたらと思います。

答え：恒春の丘のHPでは各ユニットでのレクリエーション活動の様子を掲載させて頂いております。また、ツイッター上でも行事食や研修風景など掲載しておりますので、そちらをご覧ください。

○コロナ対策を十分にしてください

答え：【手指の消毒】【館内の消毒や換気の徹底】【ご利用者様、職員の体温測定や健康管理】 【ソーシャルディスタンスの徹底】などの感染予防策に引き続き努めてまいります。

○受付には内部の様子、入所者の様子が分かる方を配置してください。あるいは現場個室に電話をつなげてください。対応が冷たすぎます。

答え：ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。土日祝日は日直体制を取らせて頂いており、必ずしも担当職員が配置されているわけではございません。ユニットへの電話の希望時にはお手数ですが、受付にその旨お伝えください。

⑤自由記述

○3/21は本人の誕生日ですが、「誕生日会」などの行事はどの程度行えているのでしょうか。日光浴はやっているのでしょうか。

答え：誕生日会を兼ねたレクリエーションを月1回程度各ユニットで企画し行っております。また、日光浴については定期的ではありませんが、天候やユニット内の状況に合わせ不定期にて行うこともあります。

○衣替え、布団の入れ替えなど初めての季節を迎えるので気になります。

答え：現在、コロナ禍の為ご入館は出来ませんが、事務所にて衣類のお預かり、お引き取りは可能です。また、布団の入れ替えについては、業者にて夏掛け、冬掛けの入れ替えを行っております。

【面会について】

面会については多くのご要望やご意見を頂きました。面会制限・入館制限の解除に関しては今後も厚生労働省・神奈川県・横浜市等から発出される通知や市中の感染状況をもとに検討させていただきます。ご利用者様・ご家族様におきましては大変ご不便をおかけいたしますが、恒春の丘の感染症対策へのご理解をお願い致します。