

# 特別養護老人ホームみどりの里における満足度調査結果

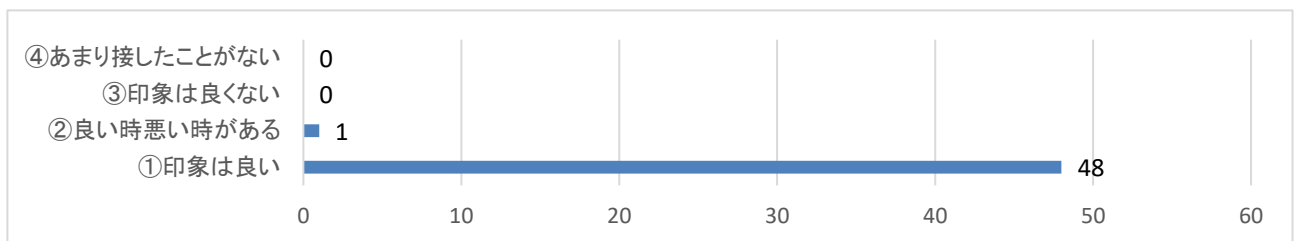
この度、特養入所者様の家族様に『みどりの里における満足度調査』を実施させて頂きました。新型コロナウイルスが流行する中、多くの方々より主旨のご賛同・ご協力頂きました。本当にありがとうございました。

調査の集計結果が出ましたので、公表させて頂きます。内容について、個人名など個人情報に関わる箇所は除き、誤字や脱字も含め書いて頂いたそのままの形で掲載させて頂いております。予めご了承下さい。

## <満足度調査概要>

- ◆調査期間：令和2年8月15日～9月15日
- ◆調査対象：特養入所者様の家族様80名（90名のうち重複やキーパーソン不在など諸事情のある10名様を除く）  
回収率 49名（61%）
- ◆調査方法：請求書へ同封での郵送調査法（無記名方式）

問1、みどりの里の職員の言葉遣いや挨拶、電話対応や接遇マナー、身だしなみの印象はいかがですか？



○きちんと対応をいただいています。

○積極的に声を掛けていただいています。

○ていねいに接して頂きました。

○何かあった時など電話で対応して頂いてます。

○悪いことはありません。

○ていねいに接して下さっています。

○電話対応がほとんどですが、親切に対応して頂いております。

○忙しい中でもこちらの質問に対して笑顔で対応して頂き感謝しています。

○男性職員の方が何事にも丁寧だと母が言っていました（笑）。

○笑顔の対応で、元気を頂いています。

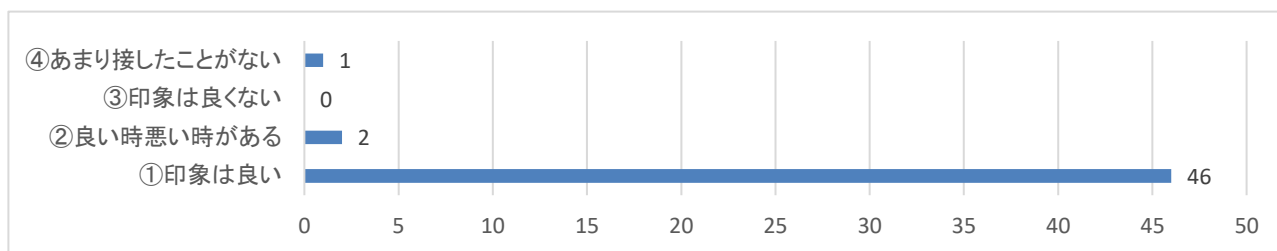
## 担当職員より

良い施設とは、そこに働いている職員によって決まると言っても過言ではありません。より良い介護サービスを行なっていくには、どれだけ職員一人ひとりが利用者様に真摯に向き合っているかが大切で、この満足度調査によって、その点が評価して頂けていると感じました。良い施設は職員の挨拶から印象が違います。明るく、ハキハキとした、元気な声。気持ちの良い接遇や笑顔、そして話しやすい雰囲気。今回のご家族様からの接遇に関する評価は好意的なものが多く、一職員としてホッとしましたが、「良い時悪い時がある」と回答された1名の方のご意見を無視するわけにはいきません。

「初心忘れるべからず」の言葉を胸に、今後も職員全員で接遇・マナー改善に取り組みます（生活相談員）。



問2、日々お世話をしている介護職員や毎月お送りしているお手紙等への印象はいかがですか？



○とても楽しみです。今月はどんな様子だったか、今どんな感じで生活できているか、一言がとても良いです。

○様子がわかりやすいです。

○毎月楽しみにしています。母の様子も書いて下さり、よく見て頂いている事に感謝しております。

●介護職員と手紙記入される人が違うせいか、毎回書かれてる内容は同じような気がします。

○いつもありがとうございます。現在は面会も出来ないので、お手紙の文章を読んで施設での生活が想像出来てありがたいです。この前のお手紙の内容は詳細で読んでいて嬉しかった。

(女性の方の名前でしたが忘れてしまいました。。。)

○体重とかは特に気になり、あまり減っていないとちゃんとご飯を食べているのだと安心します。

○親身になってお世話してくださっています。きけばその都度でいねいに説明して下さいました。

○色々とお手紙を書いて頂いて、楽しみにしています。

○いつもお世話になりながら、あいさつが遅れ申し訳ありません。

○いつも楽しみに拝見しております。

○お手紙等見てみますと、サラッと書いてありますが、気ままな年より相手にご苦労なさっているのではと思います。

○母の日常の様子や出来事等、食事のやり取りのこと細やかに書いて下さるので、健康状態もわかりやすく安心しています。

○こんな(コロナ)時には、園の事がよくわかります。

## 担当職員より

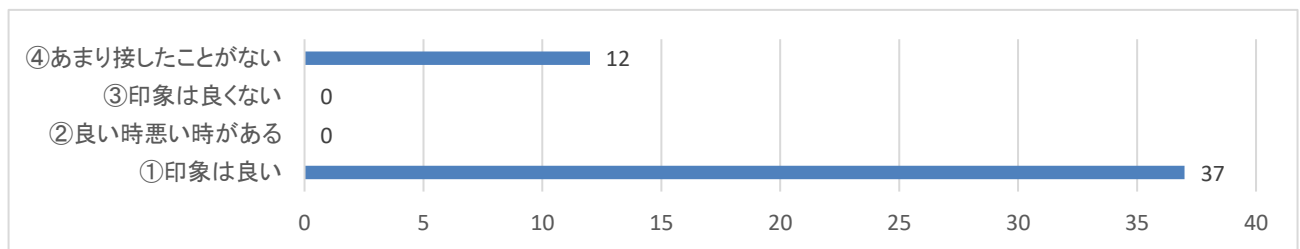
温かいお言葉ありがとうございます。毎月の私たちからのお手紙を楽しく読んで頂いている家族様の様子が想像できました。このコロナ禍で面会も中止となり、施設での様子が皆様にきちんと伝わらないのではと心配していましたが、感謝の言葉をたくさん頂戴し、職員一同、大変うれしく思っています。

そんな中で「毎回書かれている内容が同じ」というご意見がありました。まるで定型文のような印象を持たれてしまったのかもしれないね。ほんの些細な出来事でも、一人ひとりいろんな施設での様子をお伝えしていきたいと思えます。

また、職員の印象が悪い時があると回答された方も数名いらっしゃいます。どういう時にそれを感じられたのか、別の機会にお伝え頂ければ幸いです(4階介護チーム)。



問3、ご利用者様の健康管理を担っている主治医や看護職員の対応についての印象はいかがですか？



○適切にいただいていると思います。

○みどり診療所主治医先生や看護職員様とは、一度もお会いしたことはないのですが、入所者本人の報告や報告書から見て、よくやっているとと思っています。

○無理のないメニューを作成していただいています。

○足の骨折の際は、気付いて頂いて感謝しています。安心しておまかせできると思えました。

○優しく対応して下さっていると思います。あまり会う事がないですが？

○面会は土日の方が多いので、なかなかお会いすることがない（平日は働いているので）。

○患者の体調の悪い時もすぐ対応してもらっているので安心です。

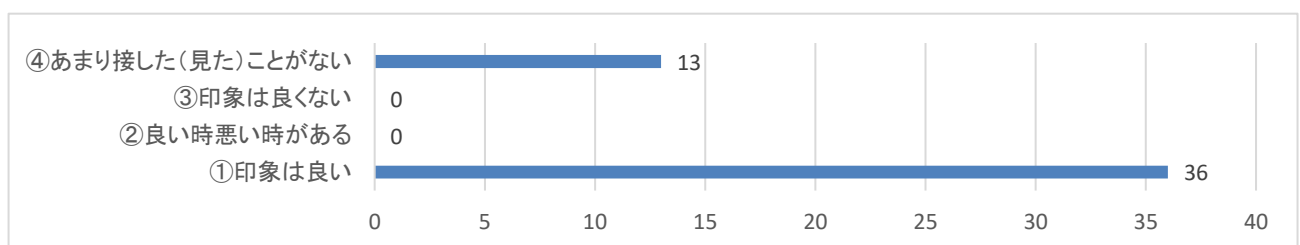
○睡眠障害もあって、夜中にご迷惑をおかけしていますが、いろいろと調整して下さってありがたいです。

## 担当職員より

ご意見ありがとうございます。私たち、医師・看護職員一同は入所されている皆様の健康管理に日々努めさせて頂いております。外部受診の付き添いも行なっていますが、家族様にも付き添いのご協力を頂き、ありがとうございます。また、本人様についてのご不明な事や心配事等ありましたら、お会いする機会があまりありませんが、毎日誰かが2F医務室におりますので、お気軽にお問い合わせ下さい（看護職員一同）。



問4、献立の立案を行う管理栄養士の対応や実際に提供されるお食事についての印象はいかがですか？



○本人からのうったえもないですし、良いと思います。

○いろんな場面を想定いただけてます。

○デイサービスを利用している時に献立を拝見しており、家ではなかなか用意できないので、とても満足しています。

○献立も季節感あり、栄養面も考えてもらっているのが、良い。食事の量も書いてあるし、大変良いと思う。

○入所間もなく、食事はまだ見ていません。本人は食欲がないようで、おかずも残しがちなので、それは食事のせいだとは思いません。好きなごはんをたべたくて、おかずはそれほど欲していないようです。

○母のことを考えて頂いています。

○面会に行けた時に献立表を貼っているのを見て、栄養バランスの取れていて多種多様な献立内容で、家ではなかなかできない内容なので、感謝しています。

○本人の無理なく食べやすくして頂いていると思います。

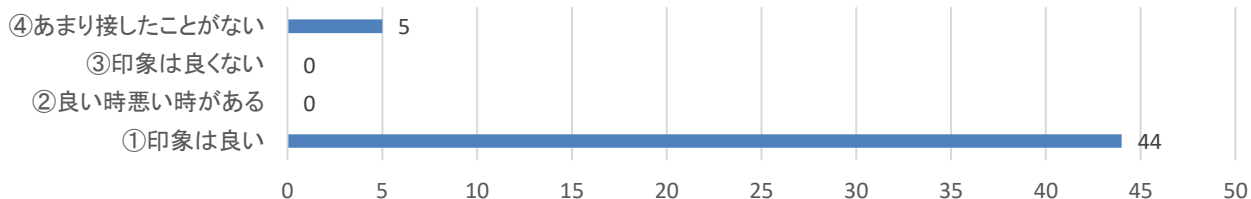
## 担当職員より

貴重なご意見ありがとうございます。みどりの里では日頃の利用者様の食事摂取状況や栄養面の把握はもちろん、年に2回嗜好調査も行い、献立に反映するよう努めております。なお、施設のお食事内容についてはみどりの里新聞のほか、Facebook※でも定期的に掲載しておりますので、是非ご覧下さい。今後もより美味しく、心身共に健康につながるような食事提供に努めて参ります（管理栄養士）。

※Facebookは施設ホームページよりリンクを貼ってあります。スマートフォンをお持ちの方はアプリをインストールしてご覧下さい。



問5、ご利用者様のケアプランを作成したり、今後の介護方針を話し合うために半年に一度カンファレンスを主催している施設ケアマネージャーについての印象はいかがですか？



○とても良くみていただいています。

○各部署ごとに指示していただき助かっています。

○日々の母の様子を把握して下さっており、伝えて頂いている事にありがたく思っています。

○ていねいな報告と計画で満足している。

○カンファレンスはこれからなので、ケアプランはよく考えて下さっていると思います。

○会うと声をかけて頂いてますが、コロナで現在は話す事ができないですが、TELなどでお話することがあります。対応は良くして頂いています。

○今年はあまりお会いする機会がありませんが、いつも電話などでていねいに母の様子を伝えて下さって感謝しています。

○私の体調によって、伺えない事が多いですが、安心しておまかせしております。

○よくお世話して頂き、ありがたく思っています。

○テキパキと進行して下さるので、こちらも話しやすく、お任せ出来て安心しています。

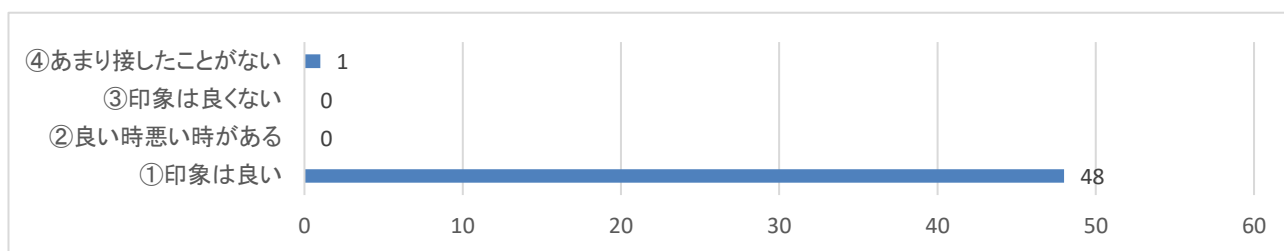
## 担当職員より

貴重なご意見ありがとうございます。コロナ禍により新規入所された家族様と殆どお会いできておらず、3月からは家族様参加のカンファレンスも中止している為、あまり関わりが持てない中、正直どのようなアンケート結果が出るのか心配していました。

プラン作成時や送付時に、本人様のご様子等をなるべく詳細にお話やお手紙で伝えるように心掛けています。今後も安心して頂けるように努めたいと思います（施設ケアマネージャー）。



問6、皆様からのご意見やご要望、ご相談などに対応する生活相談員の印象はいかがですか？



○きちんと聞いていただいています。

○的確な提示をいただき、ありがとうございます。

○心配りが感じられ、細かい気使い（食事の量のチェック等）又入れ歯や口の中のケアは本人はしないので、助かります。

○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。

○どんな事でも、わかりやすく答えて下さいます。

○とっても良いです。

○明るく接して下さいます。

○電話での対応もこまやかに接して話して下さいて分かりやすいです。

## 担当職員より

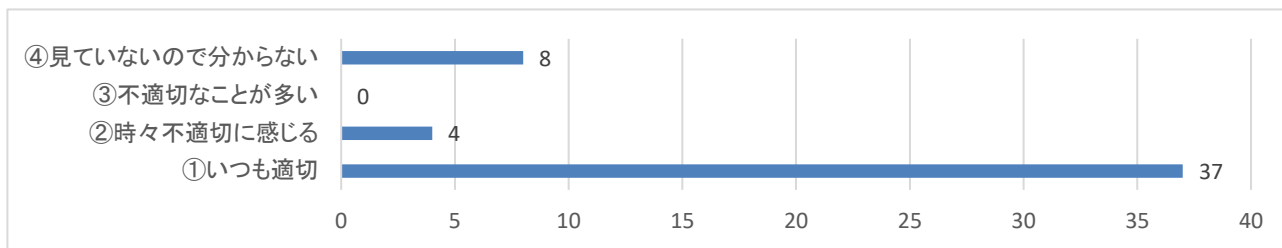
施設の玄関として、ご家族様に連絡することが多い私たちですが、ここ半年程は新型コロナウイルスの影響を受け、面会を中止させて頂くなど、家族様にどこか申し訳ない気持ちで接することが多かったように思います。しかし、ご家族様はそんな施設の方針に文句も言わず、逆に私たち職員を気遣う温かい言葉をたくさんかけて下さいました。本当にありがとうございます。

これほどの長期に渡り面会を止めたことは今までなく、ご理解頂いているご家族様への感謝の気持ちと、その不安なお気持ちに少しでも寄り添えたらと思い、これまで2回ほど相談員で利用者様の写真を1枚1枚プリントアウトして、請求書等と一緒に郵送させて頂きました。今後も家族様と施設の「架け橋」となって、一人でも多くの方に安心をお届けし、皆様に信頼して頂けるように努めて参ります（生活相談員）。





問7、ご利用者様の衣類管理（汚れ・食べこぼし等）や身だしなみへの配慮はいかがですか？



○良いです。きちんとしてもらっています。

○職員の方々にお世話いただき助かっています。

○洗濯もきちんとして頂き、ありがとうございます。

○パジャマから普段着に変える時に本人が選んで着ているのでしょうか？もう季節感がないので（何を着ていいのか判らない）下着をTシャツと思って着ている事があったり、短めのズボンを冬に着ていることがあった。

●面会でできていないので、気になっているところです。

●あまり面会には行かせてもらえていないのですが、久しぶりに面会に行った時に母の爪に便が入っていました。たまたまだったのかとは思いますが、少し時間が経ったものだったので。

○まだ面会も入所間もないので、よくわかりません。

●食べこぼし等あったりしますが、これは仕方がない事です。

○いつもきれいにしてもらっています。感謝しております。

○面会の時、身だしなみや服装も清潔感あって良いと思っています。

○コロナの影響で面会に行けないので、衣類の状態（汚れ、不足分など）が自分で確認できないのが残念。連絡がないということは、足りていることかと思っております。

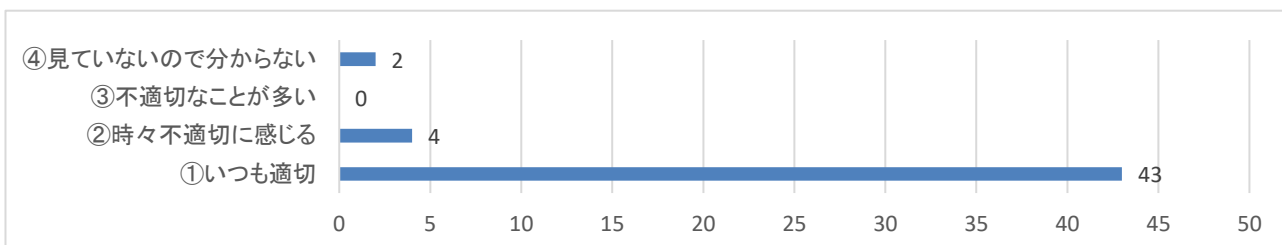
○段々と介助してもらっているのですが、食べこぼしが多いと思います。お世話になります。

**担当職員より**

ご指摘ありがとうございます。新型コロナウイルスの影響下、面会の制限もあり、なかなか顔も見ることができず、悶々とされている方も多いと思いますが、こんな時だからこそ、いつも綺麗な環境で過ごして頂くことを心掛け、身だしなみなどの細かい所にも意識していけるよう、努めて参ります（3F介護チーム）。



問8、施設内の廊下やトイレ、各居室など汚れや破損、臭いもなく、環境整備は適切だと感じますか？



○お忙しいでしょうに、いつもきちっとされていると思います。

●たまたま訪問した時に（不適切に）感じたことがありました。

○面会出来ていた時はいつも綺麗で、清潔感を感じていました。他施設に比べても綺麗だと思います。

●室内の床に細かいゴミが落ちていることがよくある。

○まだお部屋はみてませんので、わかりません。施設の感じではよくきれいにされていると感じています。

●たまに臭いがありますが、これも仕方がない事です。

○きれいにしておられます。

○最近伺っていないので分かりませんが、前に伺った時、玄関入った時に感じた事はきれいな所、良い所でお世話になっていると感じました。

○入所前の見学で、とてもととのっていると感じました。

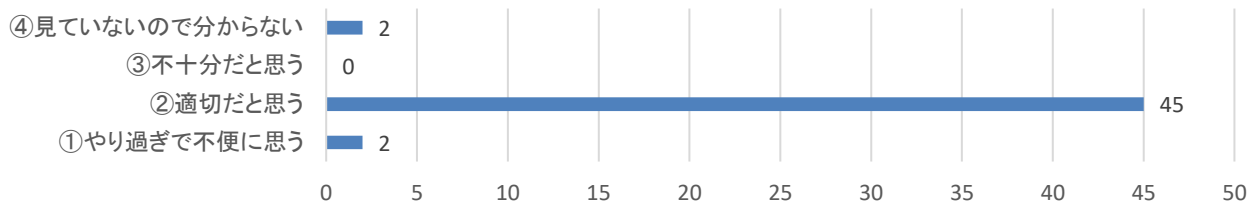
○トイレは本当に臭いもなくキレイだと思います。居室も職員の方が床掃除をされていて、とても良い環境の中で過ごさせていただいていると思いました。

## 担当職員より

率直なご意見ありがとうございます。職員一人ひとりが、臭いはないか、ゴミが落ちていないか等の気付きが出来るようにしていきたいと思います。そして、今回ご指摘頂いた点は今後の課題として真摯に受け止め、改善に向けて日々取り組んでいきたいと思います（2階介護チーム）。



問9、アルコール消毒やマスク、加湿器の設置などに加え、コロナ禍における面会制限などを含めた施設の感染症対策について、適切だと感じますか？



○とても良いと思います。安心です。頼っています。

○施設で感染が確認されると大変なことになるので、制限は必要です。早期に収まることを願っています。

●面会の方法を考えて、月1回でも面会できるように検討して欲しい（ガラス越しなど）。アルコール消毒、マスクなどは適切に思います。

○とても大切だと思います。やり過ぎても良いと思います。寂しいですが、感染防止が今は一番大切であり、全ての方にとっても感染対策は大切なことだと思います。面会も他者の方とも離れていたり、透明な板があって安心しました。予約等もきちんとされていてありがたいです。

○人命第一と考えられていると思います。

○会えないのは悲しいですが、面会制限は適切です。

○感染対策、大変良いと思う。

○万一の事を思えば、やりすぎくらいで良いのではないのでしょうか。

○見ていないですが、適切ではないかと思っています。

○面会制限の中で6月頃に面会が出来た時は少し不安もありましたが、テーブルのセッティングが十分に取れていて、感染防止策が素晴らしいと思いました。ありがとうございました。

## 担当職員より

貴重なご意見ありがとうございます。今回の結果を拝見するまでは、当施設の感染症対策に対して①「やり過ぎで不便」という回答が多いのではと心配しておりましたが、ほとんどの方はご理解、評価頂けているようで胸をなでおろしています。

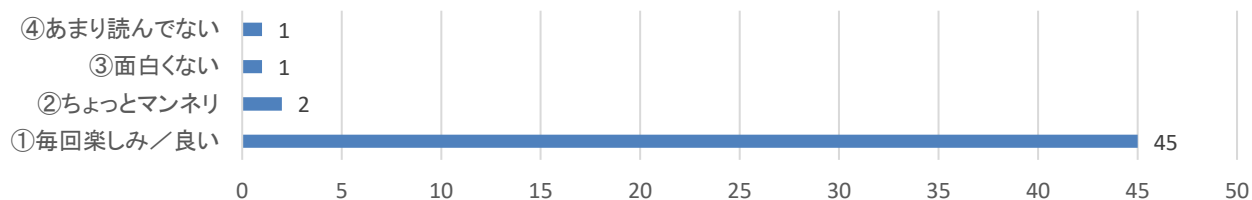
心臓、肺などの疾患や糖尿病などの基礎疾患を持つ方が多数を占める高齢者施設としては、何よりも未知のウィルスを施設内に持ち込まないことが重要です。みどりの里でも、アルコール消毒やマスク着用の義務化を含め、職員への感染症予防策の周知を徹底し、まずは自分たちが感染しない、させないことを徹底して参りました。職員同士での飲み会や家族での外出なども自粛している職員が多いと聞いていますし、努めて不特定多数の人と3密にならないような新たな生活様式を徹底してくれているようです。

そして家族様のコメントからも、大切な家族に会えないことよりも、大切な家族を守ることを最優先に、施設の方針に従って下さっているのがよく分かります。皆様のご理解・ご協力に本当に感謝しています。その中で、ガラス越しの面会というご意見も頂戴しましたが、現在施設側としても、きちんと予算を確保し、セキュリティ対策も施した上で、オンラインで面会ができる体制を構築する準備をしております。

もうすぐご案内できると思いますので、楽しみにお待ち下さい（生活相談員）。



問10、毎月お送りしている「みどりの里新聞」について、率直な感想をお聞かせ下さい。



○楽しそうな笑顔や、真顔で何かと取り組んでいる姿がみれる家族は安心されると思います。

私共も安心しています。

○毎月楽しみに興味深く拝見しています。身内の顔写真がのっていると安心、ホットします。

○イベント等わかるので良いです。

○毎月、いろいろな内容を考えて頂いており、楽しみにしています。

○なかなか会えない親族に写メールして送っています。お世話の方のコメントもそえてるので、喜ばれています。

○家族が写っているとやはり嬉しいです。面会できていないので、お写真はありがたいです。

特にカラーなので、施設の内容がよく分かります。



○いつもたのしみにして居す。

●私の母が写っていない。個々を写すより全員で写してはどうか！

○中での様子がわかるので、楽しみにしています。入所すぐお誕生日を祝ってもらったんだなあとうれしくなりました。ありがとうございます。

○楽しみにしています。

○個人の事も良く観察しておられるので、手に取るようで分かりやすい。

○本当に楽しみになっています。大変な中でイベントの様子のお写真も拝見できますし、どういふ風に過ごしているのか、伝わって来ますのでありがたいです。

●義兄が本年7月に亡くなり、一度も面会に行っていない。孫のところに届いていますので、私は読んだことがありません。

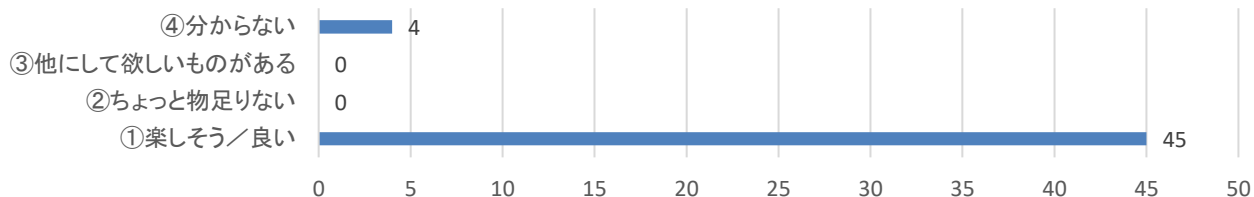
## 担当職員より

貴重なご意見ありがとうございます。今回頂きましたご意見を参考に、今後の新聞づくりに生かしていきたいと思ひます。

今のコロナ禍のため、面会もできず、さぞ心配になられている事と思ひますので、現在の方針としては、可能な限りご利用者様の皆様の元気なお姿を見て頂けるよう、写真を多く取り入れ、日頃の様子をお伝えしたいと思っております（生活相談員）。



問11、夏祭りや遠足、さくらカフェや音楽ケア体操などの施設行事や毎月行っているイベントやレクリエーションの内容について、率直なご意見・ご感想をお聞かせ下さい。



○さくらカフェの営業を以前のようにもっと増やして欲しい。

○大変ご苦労されて取り組んでいただいている事、汗かきながら一生懸命ありがとうございます。

○いつもと違う一面が見れて良いです。

○家だけの生活ではこのような楽しみはなく、回りの友達もすでに亡くなって訪れる人もなく、早い時期に痴呆の形になったと思ひます。皆さんに声かけしてもらえ、日々楽しく過ごしていると確信しております。

○本人もとても楽しんで居ます。施設での生活の生きがいになっていると思ひます。

○まだよく知らないので、でもきつとみどりの里新聞でどんな様子かわかると思ひるので、きつとよくしてもらっているんだろうと思ひます（母の時、夏祭りは毎回楽しませて頂きました）。

○週に2回くらいラジオ体操（3分の短い時間でストレッチ効果もあり）を取り入れて欲しいと思ひます。

○母にとっては少しでも良いと思えます。

○一緒にお茶をのんだり、食事したりするのを楽しみにしていました。早くコロナが終息して、いろいろなイベントが開催されるのを楽しみにしています。

○続けて行って欲しいです。音楽ケア体操も母の楽しみの1つだと思います。

## 担当職員より

今年度の行事はコロナ禍の影響をまともに受け、これまで普通に行なっていた遠足や外出デー、買い物などには行けなくなり、音楽ケア体操やボランティア、ドッグセラピーなど外部から人を招いて開催されるイベント、家族様とご利用者様の接点であった「さくらカフェ」も中止を余儀なくされてしまいました。しかし、みどりの里の職員たちはそんな中にあっても、ご利用者様に楽しんでもらおうとレクや行事の企画、運営を頑張ってくれています。みどりの里新聞などで紹介されていますので、ぜひご覧ください（生活相談員）。



問12、「特別養護老人ホームみどりの里」に入所してから、もしくはこの1年間で心に残った出来事、介護職員たちへの応援メッセージ、施設に対するご意見・ご感想、叱咤激励などありましたら自由にお書き下さい。

○家族のお世話をして頂き、いつも感謝しております。ありがとうございます。

○父がいつもお世話になりありがとうございます。なかなか面会にいけず、不安な気持ちをおたよりにより安心させていただいています。どうぞ、よろしく願いいたします。

○いつも感謝しています。

○一人一人の健康状態も気にして頂いて、すぐ連絡して下さい、説明もきちんとして下さって、安心しています。

○イベントへの参加がなかなかできていませんが、皆様スタッフ様たちが頑張って汗かきながら本当に大変だと思います。通常の食事から、朝起きてケア、昼食のケア、3時のおやつ、お風呂のお世話、夕食ケア、身体の様子、分散してお仕事としてというよりは本当にお世話を有難うございます。いやな事もいっぱい言うでしょう。親子ならケンカです。今後共宜敷くお願い致します。

○日頃は御世話なりっぱなしで、ありがとうございます。私達家族に対する職員さんの接し方にとっては、とっても印象が良く、これからも現在の職員様を継続して下さい。とっても清らかな施設で、明るく、ろう下も広々で最高の施設です。コロナ感染拡大で、面会ができなくなっている為、できる限り手紙を活用して、意見交換を続けていきたいと考えています。

○何かあった場合はきちんと連絡下さり、信頼してお任せできます。昨今の状況で、職員の方々におかれましては大変な中頑張って下さっていると思いますし感謝しかありません。しばらくはこの状況も続くのでしょうか、皆様くれぐれもお身体に気を付けてご自愛下さいませ。いつもありがとうございます。

○いつもお世話になっております。今後もよろしくお願い致します。

○コロナで面会もできず、心配していましたが、6月に久しぶりに面会できるようになり、母に会いに行った時、笑顔も多くすごく元気な様子だったので、とても安心しました。みどりの里の職員の皆様がしっかり母を介護して下さっているおかげだと思いました。また、面会もできなくなってしまいました。また母に会いに行ける日が待ち遠しいです。職員の皆様にはいつも感謝しています。今後ともどうぞ母のこと宜しくお願い致します。

○いつもお世話になりありがとうございます。入所させて頂いてから、正直家での負担が減り、時間に余裕が出来ました。面会等で訪問した際に職員の方々の仕事を拝見し、頭が下がります。腹の立つこともあるでしょうが、全くおこることなく対応され、仕事とは言うものの、きつい仕事と思います。これからも何かとお世話になりますが、どうぞよろしくお願い致します。ありがとうございます。

○コロナの対応が頑張っていただき、ありがとうございます。

○いつも母がお世話になりありがとうございます。日常お世話頂けることに感謝しております。コロナ禍で面会制限もあり会えない日々ですが、介護職員の皆さまに優しく接して頂き、安心しております。コロナ禍での介護職員の皆さまのご苦労は大変な事と思います。お体大切にお過ごし下さいませ。大阪モデルを毎日チェックしています。安心して面会できる日を待っております。

○家族で世話できない分、いつもお世話いただきありがたく思っています。これからもよろしくお願ひいたします。

○コロナウィルス騒動にて、より一層皆様への感謝がつのりました。私共も老人の域におり、自分達の予防だけでも大変な気使いの中、もう少し上の世代では余計に心配もつのり、助かっております。まだまだ続くコロナウィルスの恐さを一時も気の抜けない皆様の立場を思いますと、より大変なお仕事と感謝の一言です。一日も早い治療薬を望むばかりです。

○体力的にも精神的にも大変な仕事だと思いますが、面会に行った時など家族にも笑顔で接していただき施設での様子など伝えて頂き、感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございます。

●特にありませんが、コロナの関係で面会に行けてないので、どうしてるのか気になります。

スマホでリモートなどで顔がみれたらなあって思ったりします。

○今年4月から入所させて頂いたのですが、コロナの流行で部屋も知らないし、食事の様子も見てないので、余り分からない。こんな状況の中で施設の人は良くして下さいませ。ありがたく思っています。

○毎日、特に今年はコロナ禍の中、お世話になり大変ありがたく思っています。本人はじめ家族も今生活出来ているのはみどりの里様の職員の方々のおかげさまで。本当にありがとうございます。お電話の応対にしてもいつも優しく対応して頂いています。〇〇さんや□□さんにもいつもお世話になり、きちんと話を聞いて下さったり、すぐに対応して下さいませ、本当にありがとうございます。ご迷惑をおかけしていることも多々あるかと思ひます。たくさんの利用者様を抱えておられる中、お忙しいかと思ひます。まだまだ暑い日が続きます。職員の皆様もどうぞご自愛くださいませ。人を相手にする、ただただ介護に接する皆様には感謝と尊敬しかありません。ありがとうございます。

○体調などの連絡にはいつも元気に過ごしている事がよかつたわりありがたいです。職員の

みな様にたすけられ、いつもたいへんだなと思って居す。これからもよろしくお願いします。

○コロナ感染が流行する中、今のところみどりの里ではコロナの感染ないとのことなので、この状態が続き、早く面会できることを願います。職員の方がいろいろ気づかって介護していただいていることに感謝しています。今後もよろしくお願いします。

○職員のみなさまがコロナにならないように、これからも注意して下さい。ガンバレ！！

●あまり面会には行けておらず、お世話になっている立場として申し上げにくいのですが、ベッドへ横にして頂く時の対応がとても強引で、母が痛いと言っているのに割とそのまま寝かせていました。認知があり、とても大変だと思えますが、少し気になり、書かせて頂きます。

○私の母が入所中、大変お世話になりました。安心してお任せすることができました。病気の時も適切に処理して頂きました。それで、叔母も入所できた時、とても安心しました。これで叔母も安住の地を得たと思えます。あとは話し相手さえできれば、叔母は満足だと思えます。母が亡くなった時、来て頂き、またたくさんの写真、メッセージありがとうございました。母の笑顔に出会え、家族みんな感謝しています。本当に良くして頂いたと思っています。

○今年はコロナで本当に大変だと思えます。私達家族も規則正しい生活を心掛けてます。職員様本当にありがとうございます。皆様も身体に気を付けて下さい。そしてよろしくお願いします。

○残暑お見舞い申し上げます。いつも母がお世話になっております。食事面や体調面で色々気を付けて頂き感謝しております。これからもよろしく願い致します。コロナの件で、面会がしばらく出来ていない為、家族の事を忘れかけていないか心配しています。

○いつもお世話ありがとうございます。私も若い時は体調不調な方にお声掛けして喜ばれました。この半年入院通院と思ってもよらぬ日々を過ごしており、皆様のお世話本当に感謝致しております。先日もバス待ちしておりましたら、全然見知らぬ方のお声掛け“これから暑くなるから気をつけなさいよ”中年男性からの思いもよらぬはげましのお声、若い頃を思い出しました。介護の皆さん、老後きつといいことありますよ。頑張ってお世話して下さいネ。暑い折、熱中症気を付けて下さいネ。

○コロナウィルス感染症緊急事態の中、介護現場に従事されている皆様に感謝と尊敬の念が絶えません。自分の健康が一番大事になりますので、どうかお身体に気を付けて下さい。

○個人個人のせいかく、むつかしいのに、よくめんどろ見てもらい、本人も楽しそうにして喜んでおります。有難うございます。今まで色々な施設を回りましたが、良い所に入れてもらえて喜んでおります。

○皆さん、けんめいに働かれていますごくいいと思います。これからもがんばってほしいです。

○コロナ、コロナで大変な時ですが、職員の皆さんが過労にならないようにと願っております。いつもお世話になり、感謝です。まだまだコロナ暑さ続きますが、お身体に気を付けてがんばってください。

○いつも大変お世話になっております。コロナ対策など、今まで以上に忙しい職員のみな様には感謝の言葉しかありません。まだまだおちつく気配がありません。今後ともよろしく願い致します。

○コロナの中「みどりの里新聞」と一緒に写真を送って下さり、とても有難いと思っています。

○本当に毎日職員の皆さんに助けて頂いて、母が元気で過ごしてこれていると思います。

ありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。

○近くに住んでいます私でも、なかなか出来ないお世話をして頂いて感謝しかありません。

いつ会いに行っても笑顔でいてくれる義母に申し訳なさとお心を感じております。今後とも何もできない嫁ですが、どうぞ宜しくお願い申し上げます。

○コロナがあり全く会いに行けませんが、こちらの施設様でしたら、何も心配することがないと思っています。お便りで母の様子も細かく知らせて頂き、元気な姿がよく分かります。

お世話になっている職員さんも、ずっと顔ぶれが変わらないことが何よりも安心です。コロナ対策もあり、これまでよりもずっと大変な状況の中、懸命に仕事をして下さる職員さんには感謝の気持ちでいっぱいです。今後ともよろしくお願い致します。

○コロナウィルス、猛暑の中、皆さん大変な中お世話になり、ありがたく感謝しております。

私共我が身だけでも目いっぱいなのに、頭下がる思い、頑張らないと反対に元気をもらっています。

## 担当職員より

たくさんの感謝や応援のお言葉を頂きありがとうございます。コロナで面会が出来ない日々が続いており、家族様としては不安に思われる事も多々あると思いますが、ご利用者様の健康状態や日常のご様子を出来るだけ詳しくお手紙にてお知らせし、安心して頂けるように努めて参ります。一日も早くコロナが終息し、以前のように家族様が面会に着て頂ける日が再び来るまで、みどりの里に入所してよかったと思って頂ける環境やサービスを、今後もチームで創っていきけるよう頑張ります（2F介護チーム）。

励まし、ねぎらいのお言葉をたくさん頂き、ありがとうございます。ご指摘に関しましても、私たち介護職員に足りていないところであると思っておりますので、改善に向けて職員間での周知徹底を図り、今後もより良い環境・意識作りに努めて参ります。今回頂いたお言葉、すべてが私たち介護職員の財産です。現在、面会制限中ではありますが、再開された時、喜んで頂けるよう、「よかった」と安心して頂けるように、日々の当たり前のことを一つひとつ、地道に積み重ねていきたいと思っております（3F介護チーム）。

職員に対するたくさんの感謝のお言葉とご意見を読ませて頂き、本当に力を頂きました。今、私たち職員は「自分が感染し、施設内にウィルスを持ち込んでしまうのではないか」という不安の中で仕事をしています。しかし、その不安につぶされそうになった時に力を頂けるのは、利用者様の笑顔であり、家族様からの温かい励ましです。皆様からの温かいお心を今後の糧とし、職員一同、日々利用者様と共に過ごしていきたいと思っております。これからもどうぞよろしくお願い致します（4F介護チーム）。





## 施設長より

この困難な状況の中、みどりの里満足度調査にご協力頂いたご家族の皆様には、本当に感謝しております。貴重なご意見、温かいお言葉をたくさん頂戴し、みどりの里の職員全員と共有させて頂き、心に染み入るものがありました。

未知なるウィルスが私たちの生活様式を根底から変えてしまい、これまでの「普通」が普通でなくなった今、私たちがすべきことは一つでも多くの安心を皆様にお届けし、「みどりの里に任せたら大丈夫」と思ってもらえる方を一人でも多く増やしていく努力を続けることと考えます。心で介護すること、キレイな施設を維持すること、事故を1件でも減らすこと...皆様から頂いた感謝のお気持ちをパワーに変えて、今後もそんな当たり前の努力を続けていこうと思います。

ご要望やクレームなども頂き、ありがとうございます。ご家族の皆様にも面会自粛などの我慢を強いてしまっている以上、施設に対する厳しいご意見も覚悟しておりました。リモート面会のご要望については、感染対策の項でもお伝えしましたが、現在総務が中心となり、オンライン面会ができる体制を構築しておりますので、もうしばらくお待ち下さい。また、一部職員のお母様への対応が強引だったとのご指摘もありました。せっかくの面会の機会に不快で、不安なお気持ちにさせてしまったこと、心よりお詫び申し上げます。勇気を出して伝えて頂いたことで、私たち職員一人ひとりが利用者様との接し方について自省する機会を頂くことができました。認知症があらうがなかろうが、利用者様に苦痛を引き起こすような関わり方は是正していく必要があります。今回のご指摘を今後の職員教育に活かし、より良い施設を目指して参ります。

今回の満足度調査に残念ながら回答頂けなかった皆様も、施設にあるご意見箱を利用して頂いたり、生活相談員に電話等で直接伝えて頂いたり等、どんどん思いを伝えて頂ければと思います。家族様の中には「施設（職員）に面倒をみてもらっている」という負い目から、気になることがあっても何も言えないという方もおられるかもしれませんが、それは良好な関係とは言えません。離れて暮らしていても、施設に任せっぱなしにしているも、ご家族様も施設職員もお互いに気兼ねなく要望や意見を言える。私たちはこれからも家族様とのそんな関係を目指して努力を重ねていきます。今このコロナ禍において、「感謝」の気持ちこそが私たちと家族様を繋げてくれると信じています（施設長）。

# 感謝



**お忙しい中、ご協力ありがとうございました！**