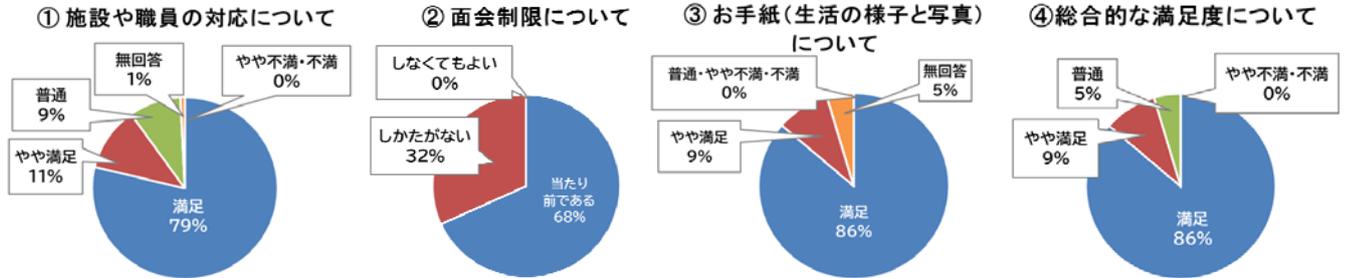


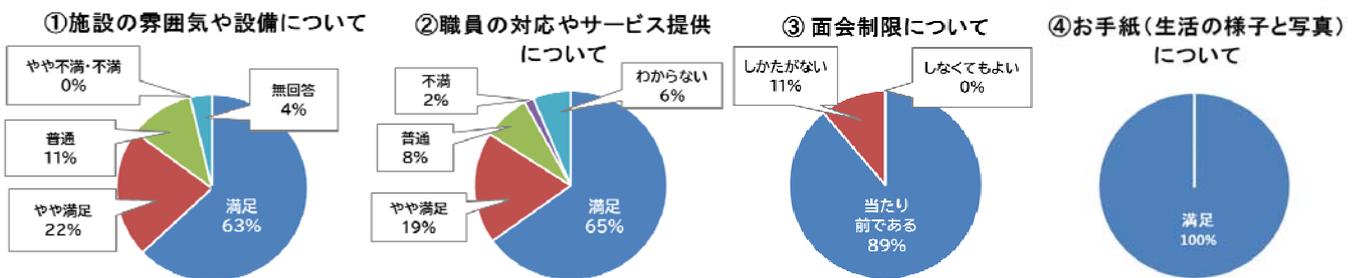
## ◆施設利用者満足度アンケート集計結果◆

家族様方にはお忙しい中アンケートにご協力を頂き、ありがとうございました。  
嬉しいご意見も、厳しいご意見も真摯に受け止め、今後のサービスの質の向上に努めて参ります。  
また、このコロナ禍において、面会制限に関して大変ご不便とご心配をおかけしております。

### 特 養



### グループホーム



### \*家族様からのご意見（抜粋）

- ・コロナで規制されるまでは度々面会に行かせてもらっていました。世の中が落ち着いたら面会希望します。
- ・コロナ禍に於いて面会が難しいですが、近況を担当者様からのお便りで知らせてもらっていますので良く分かり安心です。変わらないということが、どんなに大変な事か。たいへん嬉しく思います。
- ・体調の変化があった場合は速やかに連絡をいただいているので家族としては何も不安は持っていません。
- ・コロナ対応には本当に職員の皆様には大変な状況でご苦労されていることに対し感謝しております。
- ・担当者の方からの手紙ありがたいと思います。笑顔で行事に参加されている様子を見るとこちらもほっこりした気持ちになりますし、私も前向きな気持ちになれます。写真も多く、元気そうな姿を見れて安心しています。
- ・母の写真をを見せていただくと、大変楽しく暮らしていると思います。職員の皆様の努力をありがたく思っています。
- ・私達にはとても出来ないことを、いつも良くして頂いて、穏やかな母が、穏やかなままで居てくれるのを見ると、とても嬉しく思います。
- ・母の思いとは違うかもしれませんが、私たち家族としては、安心してきららで生活させていただいて、沢山の方々に囲まれて生活できていることに感謝しております。ありがとうございます。
- ・丁寧なお便りや写真も楽しく拝見しております。様子がよく分かって嬉しいです。

### \*Q&Aより（抜粋） 『オンライン面会について』

○オンライン面会を利用されなかった理由は？

：画面では本人の様子がわかりにくい。直接本人に出会えないので意味がない。感染予防を考えると来訪することが申し訳なく思う。

○家族様より：職員の方も本人と一緒にオンライン上で近況等を話してほしい。家族側のネット環境によってスマートフォン等で使えるアプリ等を使ってもらいたい。

○施設より：ご意見ありがとうございます。職員の対応について大変申し訳ありませんでした。頂戴したご意見を職員に周知し、面会制限下での家族様の不安が少しでも解消できるよう努めて参ります。また、オンライン面会については、各ご家庭のネット環境の都合もありご迷惑をおかけしております。現在施設においては、『Skype』及び『Zoom』を活用させていただいております。これらもスマートフォンにアプリをダウンロードできますのでお手数をおかけしますが、ご理解の程よろしくお願いたします。他のアプリについては、セキュリティーの事もあり、現在は考えておりません。ご不便をおかけしますが、上記のアプリにて対応願います。面会制限の解除等につきましては、コロナウイルス感染の状況を考慮しながら柔軟な対応に努めさせていただきます。