

ご家族様アンケート集計

Q.1 新型コロナウイルス感染防止対策等に対する施設の取り組み（面会制限や連絡）は、
どのように感じですか。

項目	回答数
非常に満足	55%
やや満足	32%
どちらともいえない（わからない）	11%
やや不満	2%
非常に不満	0%
無回答	0%

Q.1 ご家族様からのご意見

- ・感染防止のためにはやむを得なく、職員家族の学級閉鎖の問題も思えば仕方無い。
ただ、入所間もない為、以前のことも知らずどちらともいえない。
- ・面会制限がきついがコロナが一向に収束しないので、仕方ないと思います。
- ・今の現状、限られた人数で感染拡大を防ぎつつ、利用者のお世話をするのは本当に大変なことだと思えます。
- ・新型コロナ対応が長引き、手探り状態で限られたスタッフが万全を尽くされていると思う。
- ・口頭及び書面にてすぐに連絡があります。コロナの検査結果の連絡がありました。
- ・面会制限は仕方がなく、適切な対策だと思えます。
- ・専門家が判断し、かつ現場が対応できるギリギリのところまで運用していると思うので、その方針が正しいと思います。
- ・コロナの検査結果の連絡がありました。
- ・ガラス越しの面会でもありがたく、緩和時はロビー面会まで考えていただき、臨機応変な対応に感謝しています。
- ・面会の可否の連絡も変わる度に電話連絡があり、施設内の感染対策もきちんとされています。大変だとは思いますが信頼できます。
- ・ガラス越し面会で顔が見られて嬉しかった。また、きちんと1枚扉があって安心感がある。他の（大阪など）施設では、安全に会えない事が多かった。
- ・陽性の職員がでたにも関わらず、広がらなかったことは日頃の対策が功を奏したと思います。人手不足になり、面会ができずせめてリモートで家と繋げていただけたらと残念です。
- ・施設で働かれている方々の温かい気持ちには、いつも感謝しています。
- ・ホームページにもう少しアップしてほしいです。
- ・ガラス越しの面会は、もう少し早く再開できたのでは？
- ・ワクチン接種も早く対応し、陽性者が出ても感染予防の徹底で感染が拡大しなかった。

Q.2 職員の電話での対応は、どのようにお感じですか。

項目	回答数
非常に満足	80%
やや満足	18%
どちらともいえない（わからない）	2%
やや不満	0%
非常に不満	0%
無回答	0%

Q.2 ご家族様からのご意見

- ・こちらからのお伝え（伝言含む）させていただいたことに程なく返事があり、意図も汲み取っていただけていることが多いと感じています。
- ・非常に礼儀正しく、いつかけても丁寧な対応で満足しています。
- ・コールが鳴って電話に出られるまでが早い。応対もハキハキと爽やかです。
- ・いつも手際良く接してもらっています。
- ・接遇がきちんとしています。様々な質問にも誠意をもって答えて下さいます。
- ・いつもそのままの状態をわかりやすく伝えて下さり、状況がよくわかります。
- ・その都度連絡をして下さり、わかりやすかったです。
- ・いつも笑顔で対応していただいています。
- ・特に不自由は無かったです。
- ・皆さん親切で言葉遣いは丁寧だが、人によっては要領を得ない説明がありました。
- ・時々電話の声が早口で聞き取れない時があります。
- ・どの方が電話に出られても話しやすい雰囲気を作ってもらっています。
- ・休みの日であっても対応して下さったり、お忙しい中でも早く対応して下さる。

Q.3 職員の窓口での対応（物品等の受け取り）は、どのようにお感じですか。

項目	回答数
非常に満足	75%
やや満足	16%
どちらともいえない（わからない）	7%
やや不満	2%
非常に不満	0%
無回答	0%

Q.3 ご家族様からのご意見

- ・いつも笑顔で丁寧な対応に安心しています。
- ・すぐに出て来られ挨拶。ルールに添った対応をされています。
- ・非接触が良いと思います。
- ・どの時間に行ってもきちんと入口まで来て、挨拶して下さいます。
- ・保険証などの受け渡しの際、スピーディーで丁寧な対応でした。
- ・特に不自由は無かったです。
- ・私自身が出向いていないのでどちらともいえません。
- ・お願いしたことが伝わってなかったことがあった。
- ・入所中の様子について、尋ねたら教えていただけるので。
- ・いつでも伺いやすい。仕事の手を止めて対応してもらってありがたいです。
- ・こちらの手落ちで入浴日に洗濯物を取りに行けなかったり、そのたびに居室まで確認に走っていたり、ご迷惑をお掛けしますが快く対応していただいております。

Q.4 公式ラインアカウントを通じてのご連絡は、どのようにお感じですか。

項目	回答数
非常に満足	55%
やや満足	18%
どちらともいえない（わからない）	25%
やや不満	0%
非常に不満	0%
無回答	2%

Q.4 ご家族様からのご意見

- ・時間帯など気にせずに関合せや返信ができ、写真等で会えない間も元気な様子もよくわかる。
- ・利便性も良く、利用しています。
- ・すぐに確認でき、リアルタイムに受信できるので良いと思います。
- ・今は、母の居室まで行くことができないため、ラインで動画や写真を送って下さるのが安心でき嬉しいです。コロナ禍の現在では、大切なツール。
- ・24時間対応ができ、既読で連絡済かわかるのでとても便利です。
- ・写真やURLが送信でき聞きたいことが有るけど電話する程では・・・の時にすごく便利です。社員なので、電話する時間が取りにくいのでLINEは、本当にありがたいです。
- ・電話より気軽に、記録に残るので後から読み返すことができ確認しやすい。
- ・面会日時など後日ラインですぐに確認できるので便利です。
- ・よくわかって良いのだが、こちらの不慣れもあり連絡忘れ有り。
- ・できれば、どのように過ごしているのか情報発信を希望します。
- ・利用していません。
- ・看護師さんからのラインは、事務的な感じがします。毎日のことなので仕方ないとは思いますが・・・。

Q.5 ご家族様からの相談に対する職員の対応について、どのようにお感じですか。

項目	回答数
非常に満足	64%
やや満足	23%
どちらともいえない（わからない）	11%
やや不満	0%
非常に不満	0%
無回答	2%

Q.5 ご家族様からのご意見

- ・迅速、丁寧にきちんと対応して下さっていると感じています。
- ・相談事に対応してもらえて良かった。
- ・気持ちのこもった対応でとても親切。
- ・お話の中で、親の事ももちろんですが家族の事も気遣って下さり優しい言葉遣いで、安心して話すことができます。
- ・わかりやすく説明していただき大変満足しています。素晴らしい方です。
毎回カトレアに入所できたことを感謝しています。
- ・努力されていますと思います。
- ・〇〇様、〇〇様、また他のスタッフの皆様、親切に対応して下さいます。
- ・何かとご迷惑をお掛けしていますが気持ちよく対応して下さいます。
- ・どんな質問やお願いも丁寧に対応していただき、ありがたく思っています。
- ・いつも親身になって相談やお願い事を聞いて下さり、頼りにしています。
- ・2021.7に父が亡くなりました。母がそちらに入所していますがその際、とても心に寄り添った対応をしていただきました。スタッフさんは限られた人数でお仕事されている中で、忙しい中、とても丁寧な対応をしていただきました。電話の対応もとても優しくしていただきました。普段の業務には無いイレギュラーな事（病院に連れて来ていただいたりお葬式まで）を家族にも入所している本人にもしていただきました。あんなに心を寄せていただけるとは、感謝しかありません。〇〇さんや〇〇さんをはじめスタッフ様、本当にありがとうございました。それ以外にもたくさんありますが書ききれません。
- ・とても親切に対応していただき安心です。
- ・いつもわかりやすく、丁寧に話して下さいます。
- ・詳細をきちんと説明してくれるから。
- ・コロナ禍なので、何を相談して良いのか分からない。例えば、髪が伸びていると思いますが本人は散髪が好きではないので。
- ・父親が必要な物品が職員に伝わっていない時があります。勝手に父がメールをしてきます。
- ・差し入れの際、〇〇さん、〇〇さんに私の一方的なお願いを聞いてもらったり、父の様子を教えてもらったり情報交換はできていると思いますが、直接関わって下さっている4階の職員の方たちとも話させてもらえたらと思います。

Q.6 健康状態が変化した時やケガ等の事故が発生したときの連絡・対応はいかがでしたか。

項目	回答数
非常に満足	73%
やや満足	20%
どちらともいえない (わからない)	5%
やや不満	2%
非常に不満	0%
無回答	0%

Q.6 ご家族様からのご意見

- ・ 状況や処置、容態等必ず報告下さいます。
- ・ 当日中にきちんと連絡をいただいたこと、ラインではなく電話で対応いただいたこと、
又、後日様子をお尋ねさせていただいた時にも、様子を把握されていたことから感じました。
- ・ 圧迫骨折をした時に、すずらん病院との連絡もスムーズで不安は無かったです。
- ・ 早い報告と具体的な説明や医師からの意見などもわかりやすく伝えて下さるため。
- ・ 毎回健康状態が変化した折には、お電話で詳しく丁寧に説明していただき感謝しております。
- ・ ワクチン接種後の状態をラインで連絡がありました。
- ・ 普段、面会や電話ができないので、何かイレギュラーが発生したときに職員の皆様の目があるということが安心できます。
- ・ 素早くすずらん病院で受診でき、経過なども報告していただいたり、内出血が見つかればその都度お電話下さり感謝しています。
- ・ いつも迅速にご対応し連絡を下さる。素人の私では、どうしたら良いかわからない時も適切にご判断いただき対応して下さるので、本当に助かっています。
- ・ 寄り添った対応やアドバイスしていただいています。
- ・ 少し様子を診てからの状況説明なので、経過が分かって良い。
- ・ 経緯を迅速に報告してくれる。その後のことも気になっている事を先に連絡いただいている。
- ・ 些細な事も連絡いただいて申し訳ないです。
- ・ 特に不自由は無かった。
- ・ 速やかな対応は良かったが、本人に伝わっているか否かわからない。
- ・ 健康状態の変化やケガ等の事故が発生したことがまだ無い。
- ・ 病院受診後の結果については、丁寧な説明があったがその後の様子についてわからなかった。
- ・ 毎日、ラインにて知らせて下さっていることに関しては、大変満足しています。腸閉塞の時の対応が遅かった。連絡もらったが祭日で医療関係が休みであった。便が出ていないが腸は動いていると看護師さんに言われていたので安心していましたが、祭日のためすずらん病院で診てもらおうことになった。

Q.7 ブログやインスタグラム、フェイスブックでの配信はご覧いただいていますか。

項目	回答数
よく見ている	18%
時々見ている	43%
どちらともいえない (わからない)	2%
あまり見ない	20%
見ない	16%
無回答	0%

Q.7 ご家族様からのご意見

- ・紙媒体の方が見やすいです。
- ・コロナ禍で施設内での母の様子を自分の目で見たりできませんので、気になって見させて
いただいております。ブログしか見れませんが季節の行事など拝見すると喜んでいる様
子を想像して安心しております。
- ・毎回楽しく拝見しています。皆様コメントなどとてもお上手ですね。
- ・娘たちも良く見えています。
- ・施設の様子がわかるのでたまに拝見しています。
- ・ブログは、こまめに見せてもらっています。施設内の様子、スタッフさんの様子、楽しみに
しています。
- ・あまり興味が無いので、今度見ます。
- ・母の写真を探したり、行事を知りたいので見えています。
- ・普段からあまり使わないので見る事が少ないです。
- ・フェイスブックはやっていないので見ていません。ブログは、わかりやすいので見えています。
短くても写真とかあって楽しいです。
- ・楽しい企画や催物が良くわかります。
- ・コロナで面会制限のため、ブログで様子がわかるため。
- ・時間がある時に見ています。コロナで施設内の様子もわからないのですが、活動しているこ
とがわかるので。
- ・本人の写真が写っているか確認するため見ている。
- ・インスタやフェイスブックを見る習慣がないので、ブログだけ見えています。
- ・スマホの記録に入れていないのであまり見ません。
- ・必要となれば見るかもしれません。
- ・利用したことが無いです。
- ・あまり見ない。あることを知らない。忘れている。
- ・こちらがスマホに慣れていません。

Q.8 ご家族様が印象的な職員はいますか。

項目	回答数
いる	61%
いない（わからない）	32%
無回答	7%

Q.8 印象的な職員 17名

職員名
施設長
特養生活相談員
ケアハウス生活相談員
前任の特養生活相談員（カトレア神戸異動）
看護主任
看護師
フロアリーダー
ユニットリーダー
サブリーダー
サブリーダー
特養介護職員
ケアハウス介護契約職員
特養介護パート職員
ケアハウス介護パート職員
ケアハウス介護パート職員
ケアハウス事務職員
特養事務職員

Q.8 ご家族様からのご意見

-
- ・いつもお元気で爽やか、お仕事も対応が早い。テキパキと対応してくれて良い。
-
- ・人当たりも良く、何でも相談にのっていただけています。
-
- ・穏やかで素敵で真面目な印象ですが、ブログなど文章にすると洒落のわかる面白い人なんだと思いました。（上から目線のコメントですみません。）
-
- ・大変気持ちのいい対応です。
-
- ・連絡をこまめに下さる。
-
- ・父のことを理解しようとして下さり安心してお任せしています。
-
- ・親切に接して下さり、信頼ができる。
-
- ・以前、お世話になりました。
-
- ・いつも元気で明るく、はっきりとした言葉で話して下さいます。お任せしていて安心感があります。
-
- ・とても親切にわからない事も教えて下さりアドバイスいただき、頼りにさせていただいております。
-

- ・丁寧で親切な対応を見てきました。いつでも話しやすい。
- ・初めて施設に入った時から母親によく声を掛けて下さっていたので。今は、本人が移動をし、中に入れていないのでわかりません。
- ・頼りになりそう。
- ・入居時よりとても丁寧な対応で感謝しております。
- ・様子をラインでいただき嬉しかったです。
介護スタッフさんからの情報（様子や着衣のこと、お菓子やお茶のことなど）がもっと聞きたいと思っています。
- ・送付される書類がきちんとし美しい。
- ・ガラス越し面会時、母は耳が悪く会話が難しいのですがいつもそばに寄り添って母と私の架け橋になって下さっています。ありがとうございます。
- ・とても親切にわからない事も教えて下さりアドバイスいただき、頼りにさせていただいております。
- ・どの皆さんも丁寧に対応して下さいます。
- ・印象の悪い人はいない。今まで接してきた職員の方々は、皆感じの良い人ばかりです。
- ・名前は分からないが明るい方、親切な方がおられる。（女性）
- ・カトリアにはいい方が揃ってらっしゃいます。本当に家族が安心してお任せできる方であり
ます。他にも沢山いらっしゃいますが、お名前が出てこないです。夜中に救急車を手配し病院搬送していただいた方です。
- ・施設内に入れず、介護職員の方のことは全くわからない。
- ・とても良くしてもらっていると父から良く名前を聞くため。

Q.9 この施設を利用して良かったと思いますか。

項目	回答数
非常に満足	66%
やや満足	20%
どちらともいえない（わからない）	9%
やや不満	2%
非常に不満	0%
無回答	2%

Q.9 ご家族様からのご意見

- ・明るく穏やか、和やかな雰囲気が感じられます。
- ・いつも丁寧な対応でこちらも頭が下がります。ありがとうございます。
- ・母本人が「ここに居ると何も心配することはない、穏やかな老後で幸せだ。」と言っている。
- ・清潔感があり、職員の皆様も親切で食事もとても丁寧にいただいていると思います。
- ・入所して1年未満で、コロナ禍での生活しか体験していないので、本人が部屋でどのように暮らしているのか不明です。平常な生活ができて家族と接する機会が増える事を望みます。
- ・本人が病気もせず、暮らしていますので皆さんに感謝しています。
- ・いつ伺っても清潔で落ち着いた環境、誠実な職員の方々がおられるので。
- ・親と面会時に穏やかな表情をしている事、日々大切にしてもらっている表れだと思いました。
- ・職員の皆さんが仲が良く明るい雰囲気が伝わってきます。
- ・いろいろな事に気配りして下さり家ではできない事、面倒をみていただき感謝しております。
- ・安心しています。
- ・運営についてマニュアルやガイドラインがあるかと思いますが、人間を相手にしていますので、その場での対応が求められる仕事を皆さん一生懸命されていると思います。
- ・職員さん、スタッフ等の対応に満足しています。
- ・何より父が楽しく過ごしているようで安心しました。よろしくお願いします。
- ・スタッフさんも素晴らしいです。何より自宅から近いのが有難いです。
- ・個室で職員さんの対応も良いので。
- ・安心して家族が過ごせる。工夫して行事を行って下さっています。
- ・本人も健やかに生活している様子で安心できます。
- ・全てにおいて親切丁寧で母の様子も良く知らせて下さいます。何かあればすぐにご連絡も下るので安心してお任せできます。
- ・本人はいつ会っても笑顔です。帰宅願望もありません。そこがまずスタッフさんの関わり方が、すごく丁寧だからだと思います。それを毎日するのは並大抵の事では無いと思います。初日の出を見る、すき焼きなど素敵なイベントがある為、スタッフさんいつもありがとうございます。
- ・施設長さんを初めとして、職員の皆さんが親しみやすく入所者に寄り添って対応していただき、また、安心安全も工夫していただいていると思います。
- ・職員の皆さんが優しいです。職員の方の顔ぶれがあまり変わらない。新しい職員さんが入られた時の先輩の職員さんの指導理念が素敵でした。
- ・食事など温かい物は温かく、冷たいものは冷たくなど細かいことまで気を配って下さりありがたいです。また、コロナで自粛生活の中、行事など工夫してくださりありがたいです。
- ・コロナで自由に外出できない面会もできない状況となり、父の口からはここは「収容所」と聞かされると辛いです。カトレアさんに入居したことが良かったのか悪かったのか自問自答の毎日です。父はコロナが怖いので「ここに居たら安心だ。」と言っているのですがそれは良かったと思っています。ただ生きているというだけの生活ではなく、もう少し普通の生活を送らせてやりたいなという思いもあります。コロナ禍でそう思うのはわがままですね。
- ・まだ入所して1年も経たず、コロナ禍でよく分からないのが実情ですが、色々な催し物や、

食事も工夫していただいて感謝しております。

-
- ・綺麗な環境で洗濯もしていただける。病院の受診や送迎もお願いできて、多忙な家族にとって大変ありがたいです。
 - ・カトリア鈴蘭台で入所していることで安心してお任せできています。
 - ・少し職員さんが足りないのではないかと？
 - ・人手が少ない感じがする。
 - ・他に利用したことが無いので。
 - ・食事並びに健康管理面の対応に感謝しています。
-

Q.10 最後に、施設に対するご家族様からのご意見、ご要望など何でも構いませんのでご自由にお書きください。

-
- ・コロナが落ち着き外出イベントなどが増えると嬉しく思います。また個人的事由の対応もして頂けると幸いです。
 - ・「施設だより」を楽しみにしていました。紙ベースでは、作成されないのですね。裏表にぎっしり内容も盛り沢山で、作成されていた方達は大変だったでしょう。有難うございました。
 - ・コロナ禍で大変な状況の中、様々に工夫され入居者のことを思われた対応をされていますことに感謝しております。すべての職員の皆様が努力され、今のカトリアすずらん台を造り出されていることに敬意を表します。
 - ・コロナが早く終息し面会できますようこれからもよろしくお願いいたします。
 - ・面会が難しい。私のように別居の嫁に連れて行ってもらう人間にとっては、当日予約がダメなのはしんどい。
 - ・洗濯物が生乾きで少し臭いがあるようです。〇〇さん、法人内異動とのお知らせ。父の事ではいろいろとお世話になりありがとうございました。これからもよろしくお願いいたします。
 - ・母は認知症のためコミュニケーションもうまくとれないと思います。何かとご迷惑をお掛けすると思いますが、穏やかな余生を過ごすことができ、感謝の言葉しかありません。本当にありがとうございます。まだまだ続くコロナ禍、スタッフさんのプロとしても情熱を強く感じ頭が下がるばかりです。LINEで母の写真を送って下さると嬉しいです。
 - ・お部屋での面会ができる日を楽しみにしています。
 - ・コロナが収まり、早くそばで面会できるようになる事を願っています。
 - ・他の施設（特養やデイ・サ高住・有料など）を知っていますが、母を入所させてもらって、本当にここで良かったと思っています。お菓子などでも、「これ最近よく召し上がっておられます。」など教えて下さり、細かい所まで見て下さるなと思っています。コロナも有り、大変な事が増えたかと思いますが、スタッフ様のご健康をお祈り申し上げます。いつも本当にありがとうございます。安心して母をお任せできています。これからもどうぞよろしくお願いいたします。
 - ・毎日の食事の献立が家族も共有したいです。コロナで大変ですが、職員の皆さん、毎日ありがとうございます。これからもよろしくお願いいたします。
 - ・いつも母親がお世話になっています。これからもよろしくお願いいたします。
 - ・対面で面会が早くできることを望んでいます。
-

-
- ・コロナ禍で職員の皆様には余計にご苦労をお掛けしますが、どうぞ宜しくお願いいたします。
 - ・コロナ禍、高齢者施設でクラスターが多く発生している状況であってもカトレアさんは、感染予防の徹底されたお陰で大きな感染もなく感謝しています。毎日を安全、安心に過ごさせていただき職員の方々には感謝しかありません。職員の方々はストレスの毎日だと推察いたします。色々な行事を企画して下さり父も楽しんでおります。食事時の咳で同じテーブルの方たちが不快な思いをされていたそうで席替えがありました。後で〇〇さんから経緯を聞きましたが数カ月前から苦情があったと聞きました。できたらその頃に耳に入れて欲しかったです。替わった席では車椅子がうまく入らず食事がうまくとれていなかったようでした。父がよく「人がいないんや。」という事があります。情報は早めにいただきたいです。
 - ・コロナ禍になってからスタッフの方のご負担は増える一方だと思えます。そんな中でも細かく介護していただいていることがわかるので感謝しています。これからもよろしく願います。
 - ・皆様、特に現場で働いておられる方は、日々肉体的疲労に加えストレスも多いとお察しします。運営サイドの方々には、スタッフの方々へのケア、サポートをしっかりと願っています。それにより入居者様の方々の事故やトラブル防止にも繋がると思えます。
 - ・コロナで大変な毎日なのに、親切に対応していただき感謝しております。もし可能なら、ラインなどで個人的に様子を伝えていただけると嬉しいです。写真や画像を見たいです。
 - ・コロナが無ければ居室までは入れたでしょうが、残念です。衣類の不足など確認できず、本人とも話せないのも全てお任せで申し訳ないです。
-