

**サテライト型特別養護老人ホームエール境川  
平成30年度 ご利用者ご家族等アンケート調査結果**

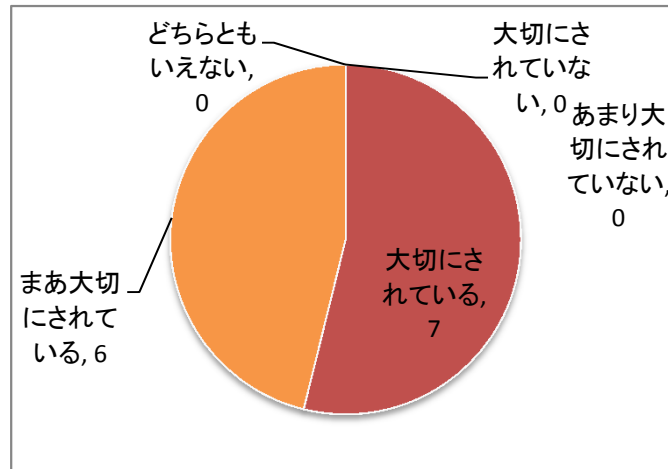
1. **調査目的:**利用者サービスの質を向上するために、現時点での満足度と改善が必要と思われる点を明確にさせ更なる資質の向上を図る。
2. **対象:**平成30年11月1日～平成30年11月30日の期間中にサテライト型特別養護老人ホームエール境川を利用される方及びそのご家族。
3. **調査方法:**①面会時にアンケート配布をして記入または返信用封筒を同封して調査。  
②郵送にてアンケートに返信用封筒を同封して調査。
4. **調査期間:**平成30年11月1日～平成30年11月30日

◎アンケート結果

配布数 : 29	回答率: 44.8%
回答数 : 13	

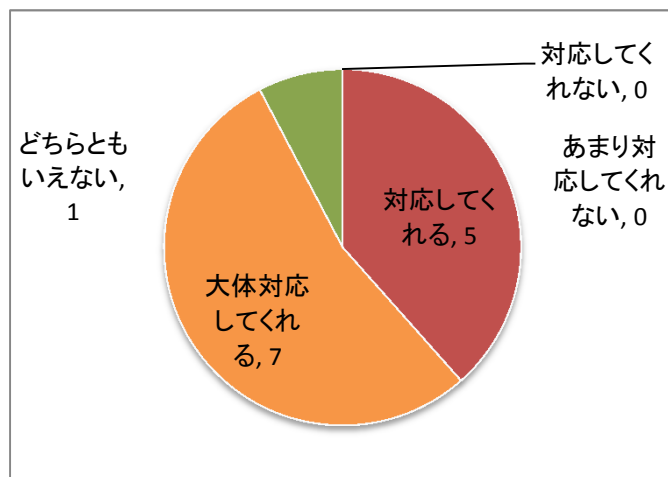
1. ご家族から見て、ご本人は職員から大切にされていると思いますか

大切にされている	7
まあ大切にされている	6
どちらともいえない	0
あまり大切にされていない	0
大切にされていない	0



2. 施設や職員は、ご本人やご家族の意見に対して迅速に対応してくれますか

対応してくれる	5
大体対応してくれる	7
どちらともいえない	1
あまり対応してくれない	0
対応してくれない	0

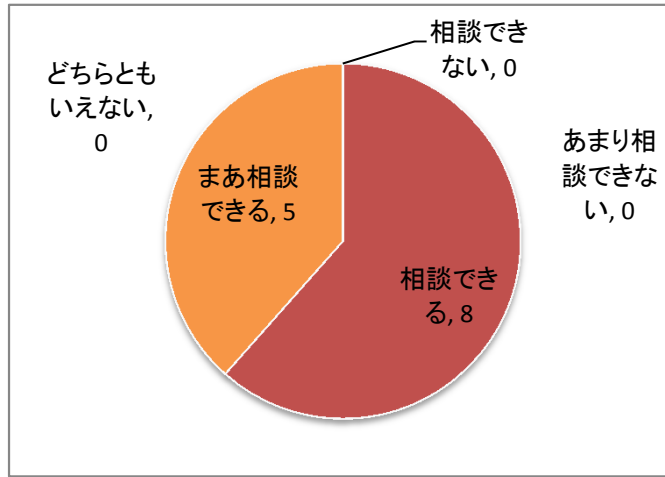


【ご意見】

- ・車で帰る際、入口にミラーをつけてほしいをお願いしましたが、ご返答頂いてません。先日も入口左から除草機がきて、あと少しでぶつかりそうになりました。
- ・自宅に送付される書類の番地が訂正されていない。

3. 何か相談や困り事があった時に、気軽に施設の職員に相談できますか

相談できる	8
まあ相談できる	5
どちらともいえない	0
あまり相談できない	0
相談できない	0

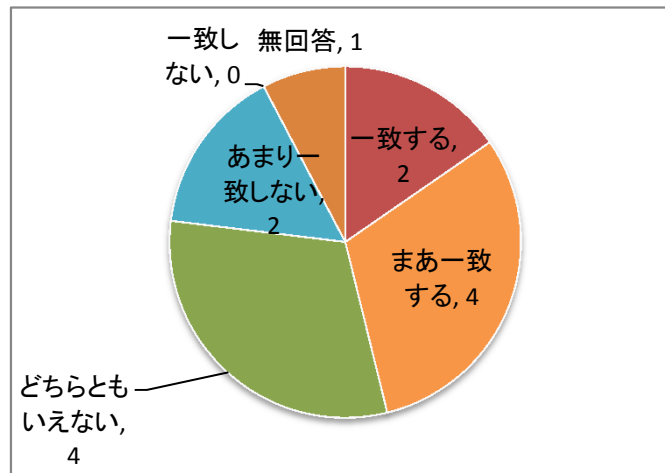


【ご意見】

・相談がある時は、ケアマネジャーか介護職員のどちらかに連絡するのが良いか迷います。

4. 職員の顔と名前は一致しますか

一致する	2
まあ一致する	4
どちらともいえない	4
あまり一致しない	2
一致しない	0
無回答	1

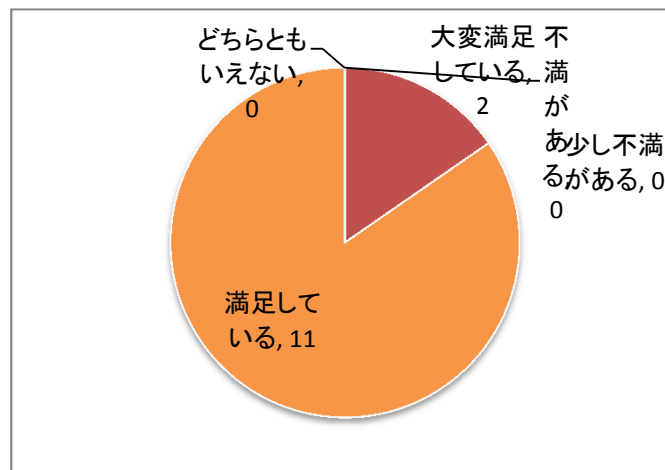


【ご意見】

・顔はわかりますが、名前がわかりません。  
 ・入居して日が浅いので、まだわかりません。

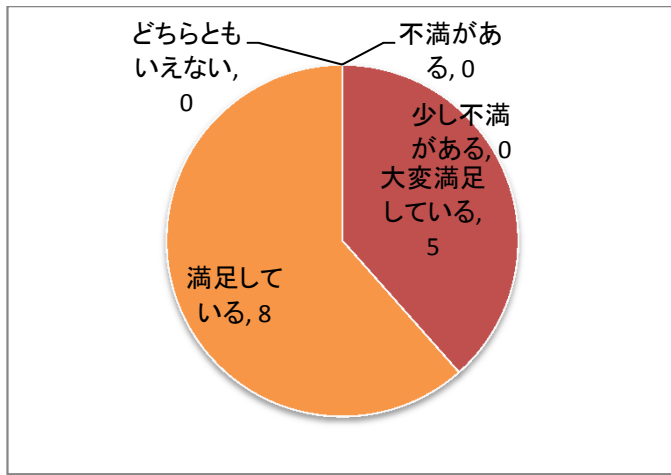
5. 職員の接遇(言葉遣い、応対)や身だしなみに満足していますか

大変満足している	2
満足している	11
どちらともいえない	0
少し不満がある	0
不満がある	0



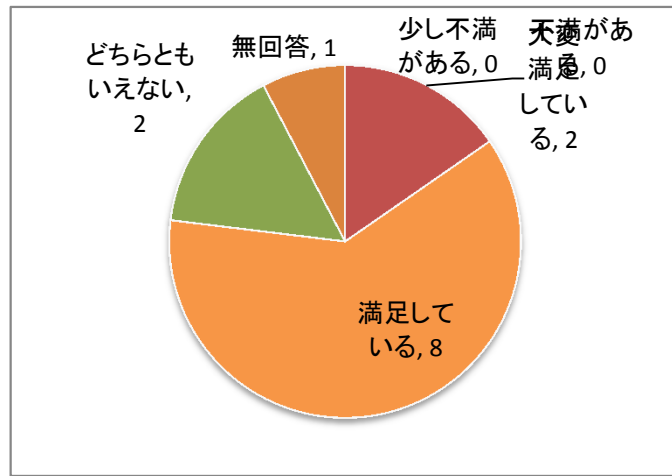
6. 施設内は清潔ですか(玄関、居室、ユニット、廊下、トイレ等)

大変満足している	5
満足している	8
どちらともいえない	0
少し不満がある	0
不満がある	0



7. 食事(提供状況等)は満足していますか。

大変満足している	2
満足している	8
どちらともいえない	2
少し不満がある	0
不満がある	0
無回答	1

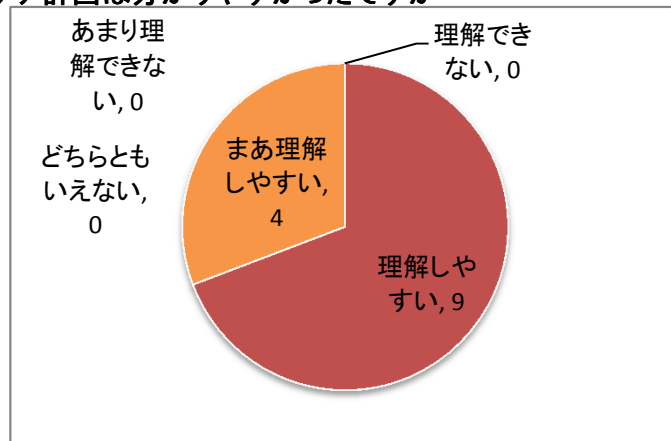


【ご意見】

- ・本人がいつも完食している様です。
- ・食べている物がわからないため。
- ・どのようなもの頂いているかわからないので。

8. ご本人へのサービス提供に関するケア計画は分かりやすかったですか

理解しやすい	9
まあ理解しやすい	4
どちらともいえない	0
あまり理解できない	0
理解できない	0

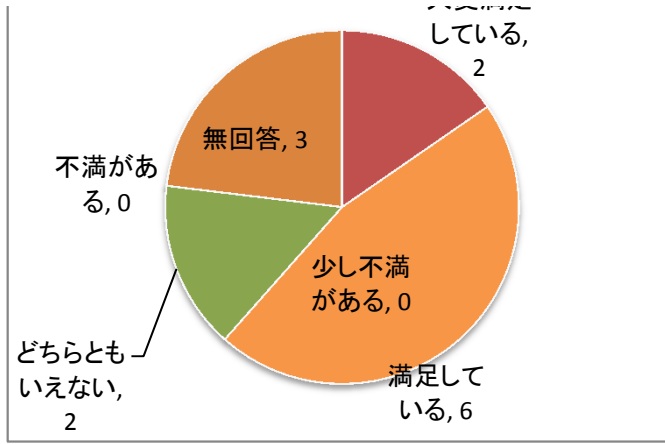


9. 健康状態が変化した時やケガ等の事故が発生いたときの対応はいかがでしたか

大変満足している	2
----------	---

大変満足

満足している	6
どちらともいえない	2
少し不満がある	0
不満がある	0
無回答	3

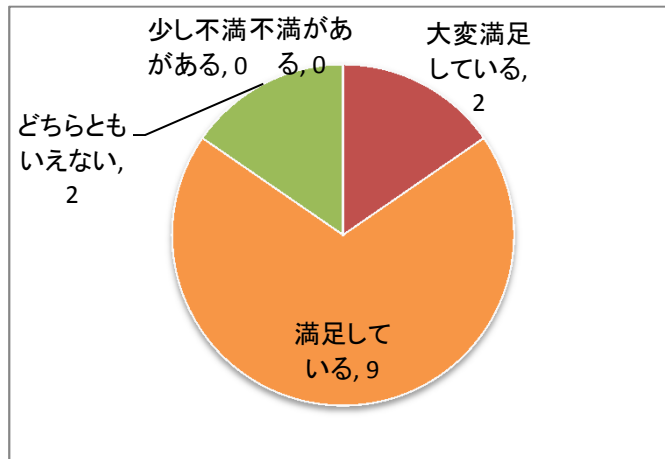


**【ご意見】**

- ・何かあった時は、必ず連絡を頂いていますので安心です。
- ・今までにそのような事がないのでわからない。
- ・まだその事態がおきていないで。

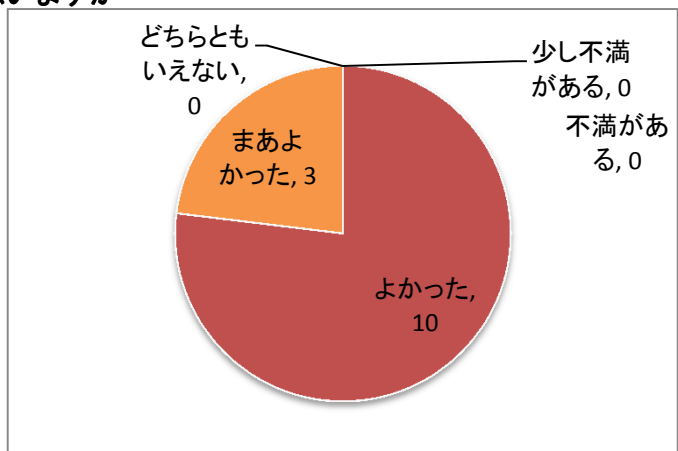
**10. 施設の利用料金(費用負担の変更、介護報酬の改定、加算等)についての説明はいかがでしたか**

大変満足している	2
満足している	9
どちらともいえない	2
少し不満がある	0
不満がある	0



**11. この施設を利用して良かったと思いますか**

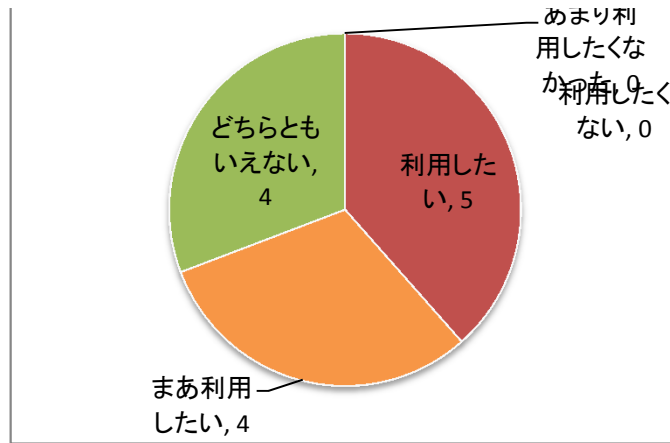
よかった	10
まあよかった	3
どちらともいえない	0
少し不満がある	0
不満がある	0



**12. 万が一、ご家族様ご自身がこのような施設の利用を余儀なくされた場合、この施設を利用したいと思いますか**

利用したい	5
-------	---

まあ利用したい	4
どちらともいえない	4
あまり利用しなかった	0
利用したくない	0



**13. 最後に、面会時等感じたことや施設に対するご意見、ご要望などなんでも構いませんのでご自由にお書きください。**

**【ご意見】**

・衣類ですが、入居当所は服と数をチェックしていた様ですが、季節の変わり目など勝手に入れ替えても良いでしょうか。自由に入れ替え出来る方が良いですか。
・領収書は頂いているのですが、できれば明細を一覧表にして頂ければありがたいです。
・1ヶ月の食事の献立表を頂きたいです。
・玄関に手指消毒が置いてありますが出てきません。補充しておいて下さるようお願いいたします。
・いつも優しくお世話してくださり感謝しております。ありがとうございます。

各職種で確認させて、頂いたご意見に対して回答させて頂きました。				
萌黄ユニットリーダー	山口 大心	確認者	生活相談員	阿部倉 圭祐
瑠璃ユニットリーダー	竹内 加恵		生活相談員	鈴木 雄
緋色ユニットリーダー	滝口 愛実		介護支援専門員	大久保 一也
管理栄養士	輿石 文賀		主任看護師	志村 ひとみ

■車で帰る際、入口にミラーをつけてほしいをお願いしましたが、ご返答頂いてません。先日も入口左から除草機がきて、あと少しでぶつかりそうになりました。遅くなってすみません。近隣住民との調整もある為、少し時間をいただくことにはなりますが、できる限り早期の対応の対応をしていきたいと思えます。

■自宅に送付される書類の番地が訂正されていない。  
大変申し訳ございませんでした。変更は随時行っていますが、不備等がありましたらお手数ですが事務所職員に、再度お声掛けのほうよろしくお願ひします。

■相談がある時は、ケアマネジャーか介護職員のどちらかに連絡するのが良いか迷います。  
内容にかかわらず、どの職員にお話ししていただいても対応させていただきます。

■顔はわかりますが、名前がわかりません。  
各ユニット入口に、当日業務している職員の名前を掲示するようになっていますのでご確認ください。

■1ヶ月の食事の献立表を頂きたいです。  
■食べている物がわからないため。  
■どのようなもの頂いているかわからないので。  
御請求書を送付する際、食事メニュー表をお送りさせていただくようにしていきたいと思えます。

■領収書は頂いているのですが、できれば明細を一覧表にして頂ければありがたいです。

今後対応させていただきたいと思いますので、明細等をご希望の場合は事務室職員にお伝えください。

■衣類ですが、入居当所は服と数をチェックしていた様ですが、季節の変わり目など勝手に入れ替えても良いでしょうか。自由に入れ替え出来る方が良いですか。

基本的にご自由に入れ替えていただいてかまいません。その際には、ユニット職員に一言お声掛けさせていただきたいと思います。また、お手数ですが衣類にはお名前の記入もよろしくお願ひします。

■玄関に手指消毒が置いてありますが出てきません。補充しておいて下さるようお願ひします。大変申し訳ございませんでした。早急に対応させていただきます。

**【総評】**

お忙しい中アンケートにご協力いただき貴重なご意見をありがとうございました。  
今後、ご意見を参考とさせていただきます、サービスの質の向上に努めさせていただきたいと思ひます。また、アンケート実施以外に、日々お気付きの点がございましたら、お手数ですがご指摘いただければさいわいです。今後とも、エール境川をよろしくお願ひします。

さいごに。。。

当施設の基本方針である

**「明日へ、未来へつながるエールになる。」**

私たちは、利用される高齢者の皆様を、長年にわたり社会に寄与し、かつ、豊富な知識と経験  
を有する方として、敬愛の気持ちを持って接するとともに、お一人おひとりがその方らしく、生き  
がいをを持って健全で安らかな生活を送ることができるよう支援します。

特別養護老人ホームエール二之宮 苦情相談窓口	
苦情受付担当者	鈴木 雄
苦情解決責任者	荻野 健

苦情解決第三者委員		
氏名	役職	連絡先
松土 清	大学教授	055-263-7596
弦間 泉	元人権擁護委員	055-262-1129

行政機関その他の苦情受付機関	
笛吹市役所 長寿介護課	笛吹市石和町市部800 TEL 055-261-1903 FAX 055-262-1318
笛吹市地域包括センター	笛吹市石和町市部800 TEL 055-261-1907
山梨県健康保険団体連合会	甲府市蓬沢1-15-35 相談窓口専用電話 055-233-9201 【開設日時】毎週水曜日 9:00~16:00