

**ライフサポートハウスエールニ之宮
令和2年度 ご利用者ご家族等アンケート調査結果**

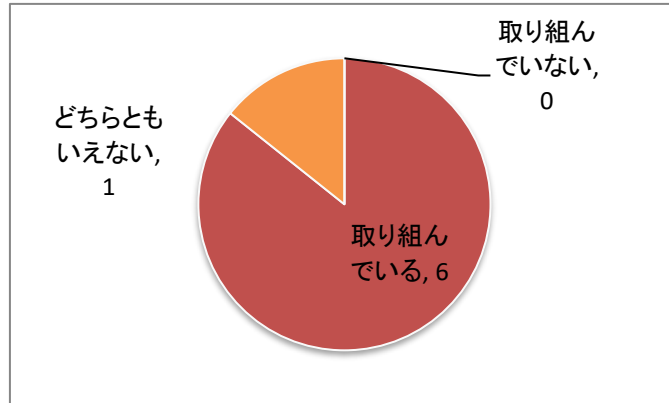
1. 調査目的: 利用者サービスの質を向上するために、現時点での満足度と改善が必要と思われる点を明確にさせ更なる資質の向上を図る。
2. 対象: 令和2年4月1日～令和3年1月31日までの間で、ライフサポートハウスエールニ之宮を利用された方及びそのご家族。
3. 調査方法: ①面会時にアンケート配布して記入又は返信用封筒を同封して調査。
②郵送にてアンケートに返信用封筒を同封して調査。
4. 調査期間: 令和3年1月10日～令和3年2月20日

◎アンケート結果

配布数 : 10	回答率 : 70.0%
回答数 : 7	

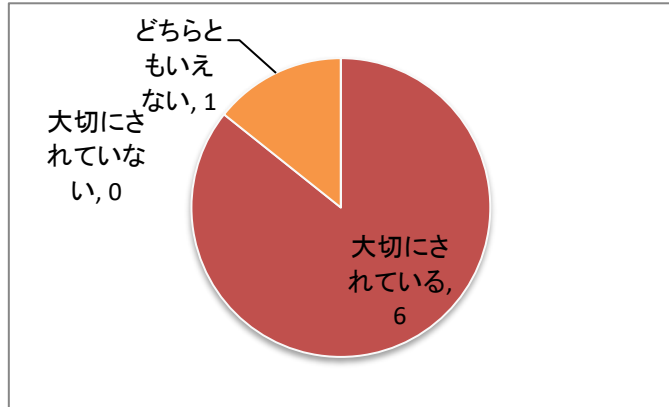
1. 施設は、ご本人が満足した生活を遅れるように取り組んでいると思いますか

取り組んでいる	6
どちらともいえない	1
取り組んでいない	0



2. 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	6
どちらともいえない	1
大切にされていない	0

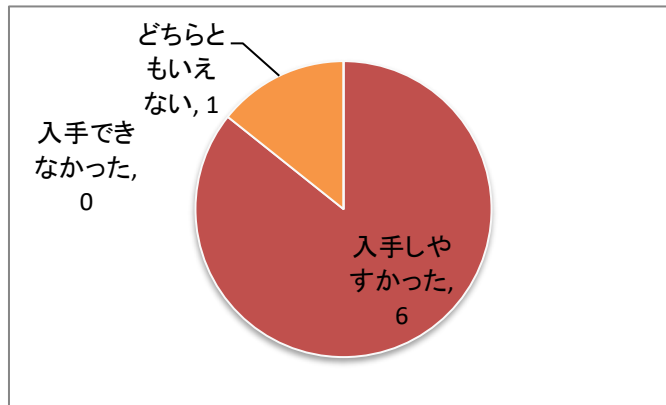


【ご意見】

<ul style="list-style-type: none"> ・大切にされていると思いますが、人によって差があることは本人から聞いてます。 ・勝手の事を言って申し訳なく思っています。

3. ご利用前に施設の情報は入手しやすかったですか

入手しやすかった	6
どちらともいえない	1
入手できなかった	0

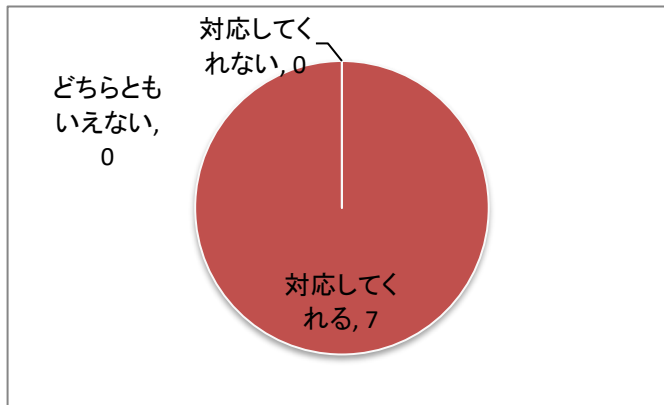


【ご意見】

<ul style="list-style-type: none"> ・他の親族が決めた為
--

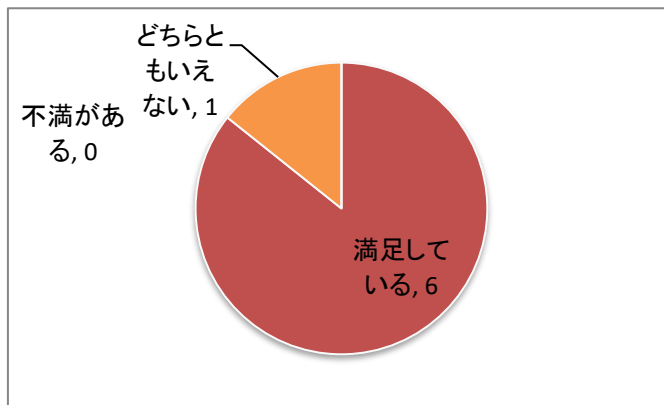
4. 何か相談や困り事があった時に、ご本人やご家族の意見に対して迅速に対応してくれますか

対応してくれる	7
どちらともいえない	0
対応してくれない	0



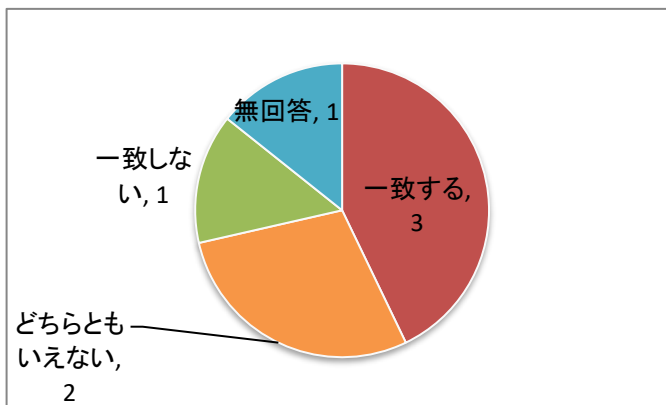
5. 職員の接遇(言葉遣い、応対)や身だしなみに満足していますか

満足している	6
どちらともいえない	1
不満がある	0



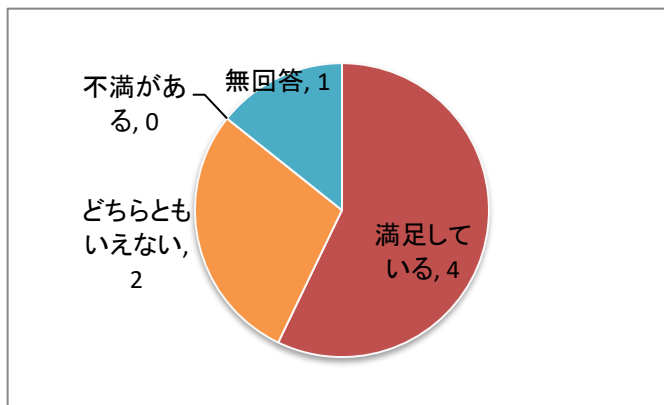
6. 職員の顔と名前は一致しますか

一致する	3
どちらともいえない	2
一致しない	1
無回答	1



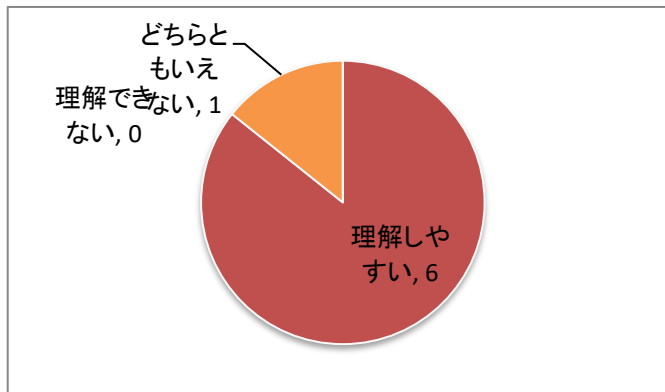
7. 食事(提供状況等)は満足していますか。

満足している	4
どちらともいえない	2
不満がある	0
無回答	1



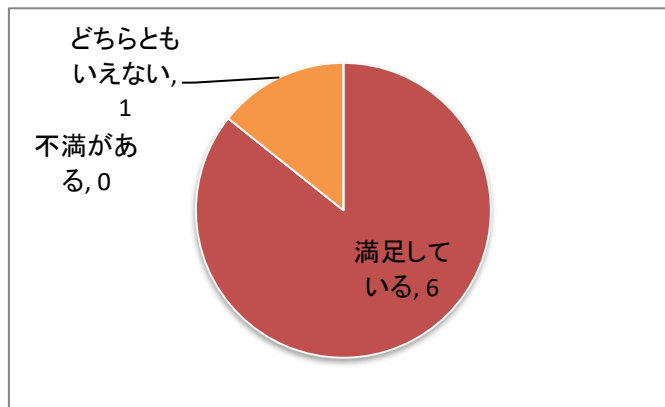
8. 職員から施設での生活状況等の連絡は理解しやすいですか

理解しやすい	6
どちらともいえない	1
理解できない	0



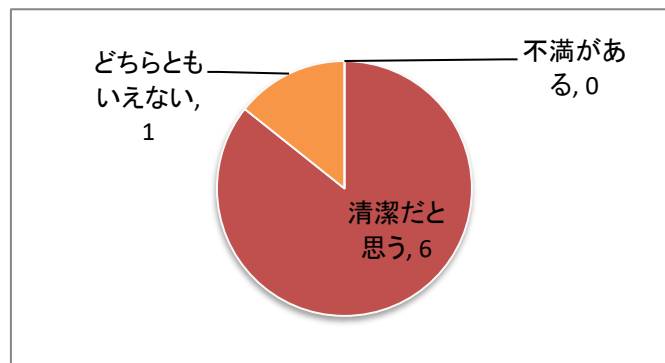
9. 健康状態が変化したときやケガ等の事故が発生した時の対応はいかがでしたか

満足している	6
どちらともいえない	1
不満がある	0



10. 施設内は清潔ですか(玄関、デイルーム、宿泊室、浴室、廊下、トイレ等)

清潔だと思う	6
どちらともいえない	1
不満がある	0

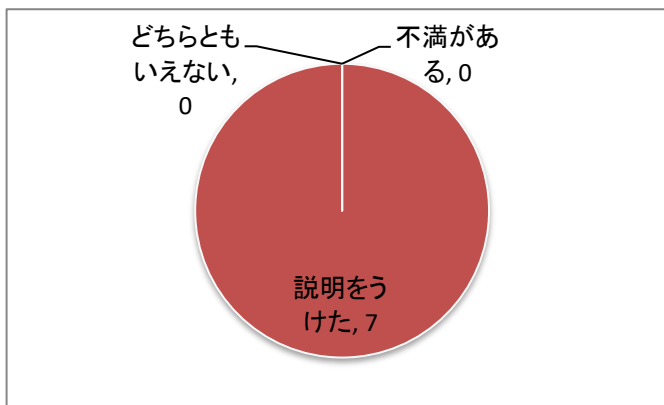


【ご意見】

・お風呂は暖かくて親切でとても喜んでおります。

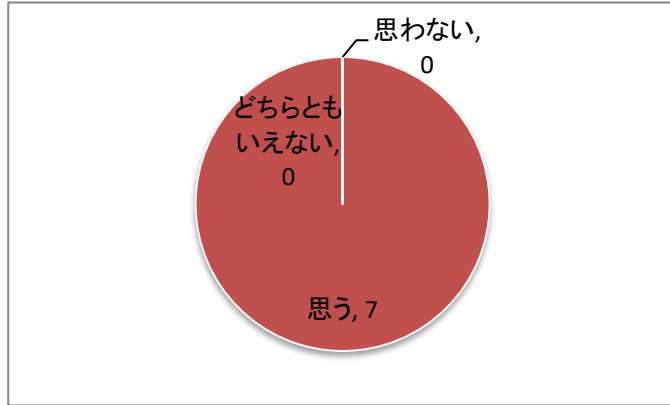
11. 施設の利用料金(費用負担の変更、介護報酬の改定、加算等)についての説明はいかがでしたか

説明をうけた	7
どちらともいえない	0
不満がある	0



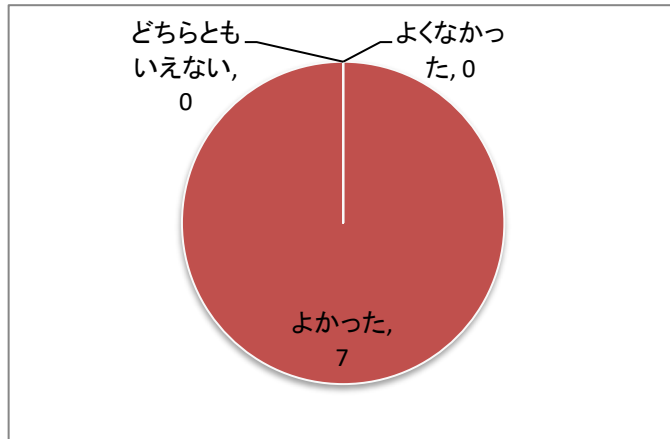
12. この施設を利用してよかったですか

思う	7
どちらともいえない	0
思わない	0



13. 新型コロナウイルス感染症の感染防止対策等の対する施設の取組と対応はどのようにお感じですか

よかった	7
どちらともいえない	0
よくなかった	0



14. 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】

・特別ないです。
・職員様、皆様やさしくて嬉しく思っています。
・この施設を利用できて、本当に良かったと話してくれます。あまり社交的ではありませんでしたが、皆様のおかげで楽しく過ごすことができているようです。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。

確認者	管理者	一之瀬 淳
	介護支援専門員	北野 美加
	リーダー	小山内 裕梨
	看護職員	関澤 みゆき

今回のアンケート結果の中で職員によって対応に差があるのご意見を頂きました。どちらともいえないのご意見もあり、ご家族に施設での様子をしっかりとお伝えできていない現状も見受けられました。接遇の研修や日々の業務中に気になる言動等あった際は都度注意し、対応の差がなくなるように努めたいと思います。

【総評】

アンケート結果を確認し、良いご意見が多く良かったと思います。しかし職員の介護技術や接遇の面での差をどう埋めて行くかが課題だと再確認しました。職員全体で底上げを図って行きたいと思います。

まだまだコロナウイルスが収束せず自由に外出ができない等ストレスが溜まりやすい日々ですが、これからもご利用者一人一人が充実し笑顔で生活が送れるよう「敬愛と尊厳」を忘れず支援して行きます。

アンケートにご協力ありがとうございました。

ライフサポートハウスエールニ之宮 苦情相談窓口	
苦情受付担当者	北野 美加
苦情解決責任者	一之瀬 淳

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