

**サテライト型特別養護老人ホームエール境川  
令和2年度 ご利用者ご家族等アンケート調査結果**

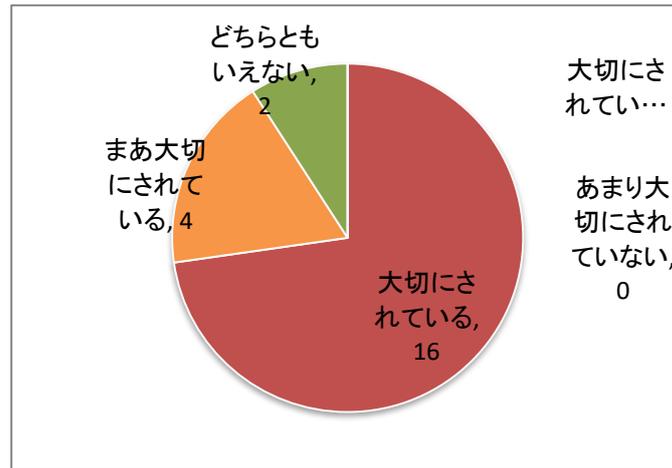
1. **調査目的:**利用者サービスの質を向上するために、現時点での満足度と改善が必要と思われる点を明確にさせ更なる資質の向上を図る。
2. **対象:**令和2年4月1日～令和3年1月31日までの間で、サテライト型特別養護老人ホームエール境川を利用された方及びそのご家族。
3. **調査方法:**①面会時にアンケート配布をして記入又は返信用封筒を同封して調査。  
②郵送にてアンケートに返信用封筒を同封して調査。
4. **調査期間:**令和3年1月10日～令和3年2月20日

**◎アンケート結果**

配布数 : 29	回答率 : 75.9%
回答数 : 22	

**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	16
まあ大切にされている	4
どちらともいえない	2
あまり大切にされていない	0
大切にされていない	0

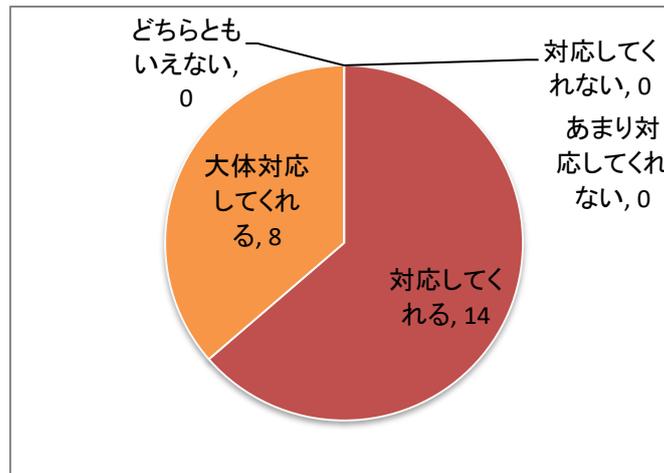


**【ご意見】**

・新型コロナで面会できないが、写真を見る限り大切にされていると思った。
・最近では面会ができない状態ですが、今までの様子を見ていて、いつも声をかけて下さる時も笑顔でお茶をくれる時も車イスに乗せてくれる時も声をかけながらしてくれています。他にもいろいろあるでしょうが、一度も家に帰りたいたとは言わないので、本人も満足していると思います。
・本人はエール境川に入所できてよかったと喜んでいます。
・職員の方と接しているところを見た事がないのでわからない。
・おたよりの写真の様子からうかがえます。また、そうであってほしいと思います。

**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	14
大体対応してくれる	8
どちらともいえない	0
あまり対応してくれない	0
対応してくれない	0

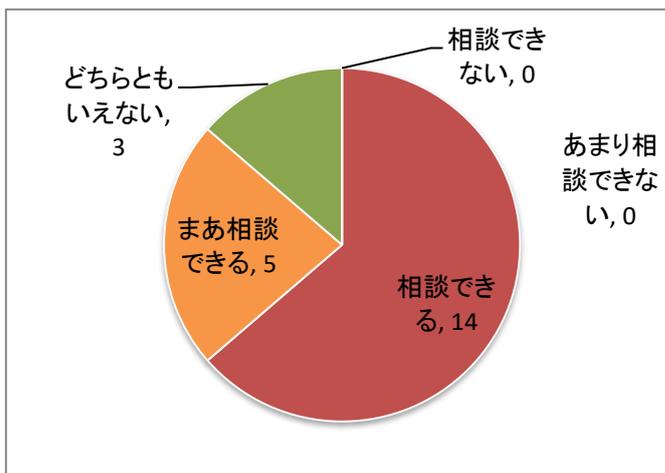


**【ご意見】**

・ケアマネージャー、看護師との連携ができています。
・施設に伺った際は、丁寧に対応してくれた。
・病院に行く時など、迅速に対応してくれているので。

### 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	14
まあ相談できる	5
どちらともいえない	3
あまり相談できない	0
相談できない	0

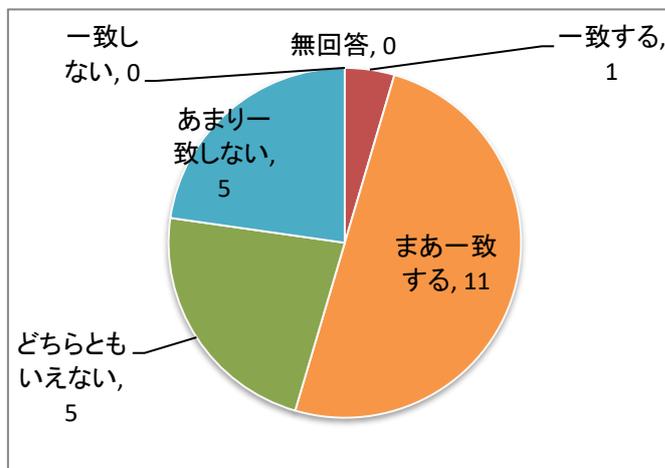


#### 【ご意見】

- ・あまり相談することはないが、職員の雰囲気から相談できると思った。
- ・ちょっと外出や散歩に連れて行きたいと申し出ても、すぐに対応してくれます。
- ・今のところ電話でのやりとりしかないが、きちんと対応してくれる。

### 4. 職員の顔と名前は一致しますか

一致する	1
まあ一致する	11
どちらともいえない	5
あまり一致しない	5
一致しない	0
無回答	0

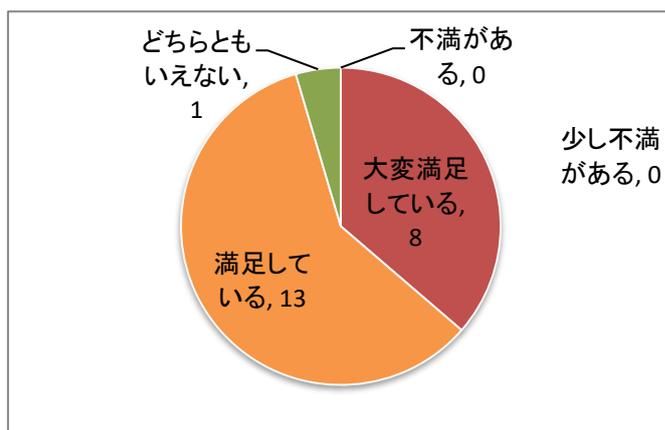


#### 【ご意見】

- ・コロナ禍で会う機会がない。
- ・施設にあまり面会に行けない為、数人は職員の顔と名前は一致する。
- ・施設に伺うことができないので、よくわからない。
- ・いつもお話しする人はわかるのですが、行った時に「今日から担当になりました〇〇です。」と言われても、すぐに覚えきれません。おたよりに写真とかで紹介していただくとありがたいです。
- ・受付の方以外はほとんど知らないのです。

### 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	8
満足している	13
どちらともいえない	1
少し不満がある	0
不満がある	0

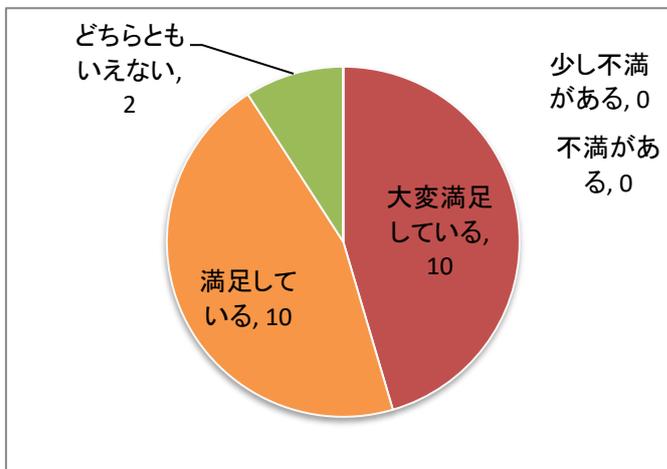


【ご意見】

・名前は言えませんが、あいさつに対する態度が悪いと思います。男性。その他の人は良いと思います。
・忙しい中でも、職員は良く対応してくれている。
・丁寧に対応してくれるので、満足している。

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	10
満足している	10
どちらともいえない	2
少し不満がある	0
不満がある	0

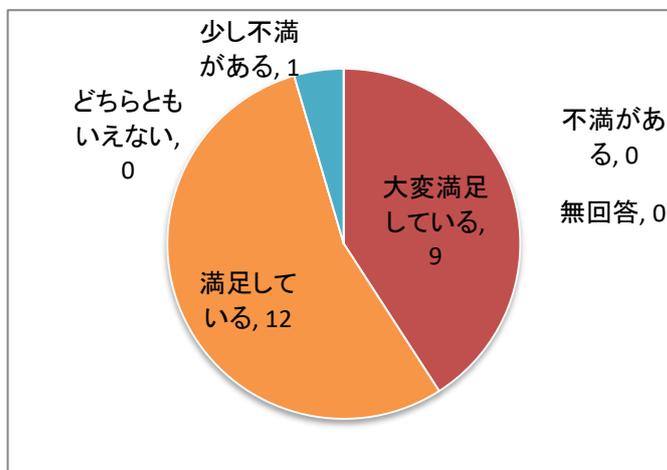


【ご意見】

・気が付いた事は部屋の天井にある換気扇のホコリが気になりました。
・施設に入る機会が少なくなったので、以前と同じなら満足している。
・多忙な時期とは思いますが、時々床にホコリなどが目立つ時がありました。
・施設に一度しか入ったことがないためわからない。
・入所の日衣類をたんすに納めた時、引き出しの中が汚れていた。一段だけだったので気を付けてほしい。

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	9
満足している	12
どちらともいえない	0
少し不満がある	1
不満がある	0
無回答	0

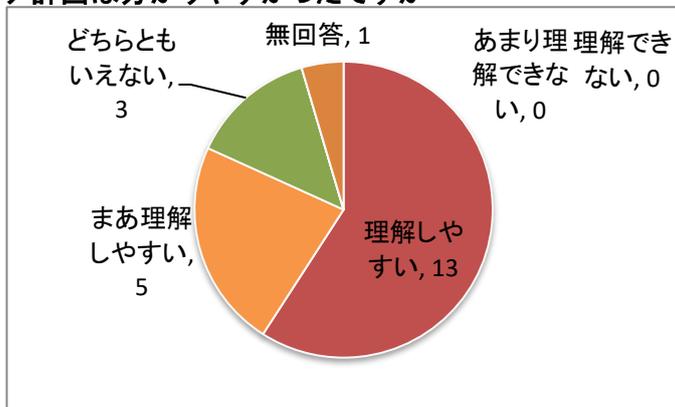


【ご意見】

・以前に食事中に伺った時だと満足している。
・軟飯やおかゆ、きざみ食など、食べやすくしてくれています。水分補給にも気を使ってくれます。
・本人はおいしくないと言っていますが本人の体の状況等もあるのでいたしかたないと思います。
・献立を頂くので、食事内容がわかり満足している。
・献立を見る限り充分だと思います。本人も元気ですし。

### 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	13
まあ理解しやすい	5
どちらともいえない	3
あまり理解できない	0
理解できない	0
無回答	1

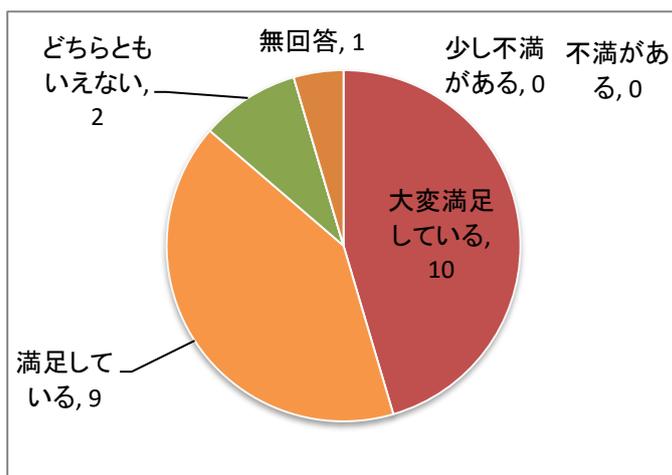


#### 【ご意見】

- ・担当者会議では、分かりやすく説明してくれる。
- ・書面を見て理解できる。

### 9. 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対応はいかがでしたか

大変満足している	10
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
無回答	1

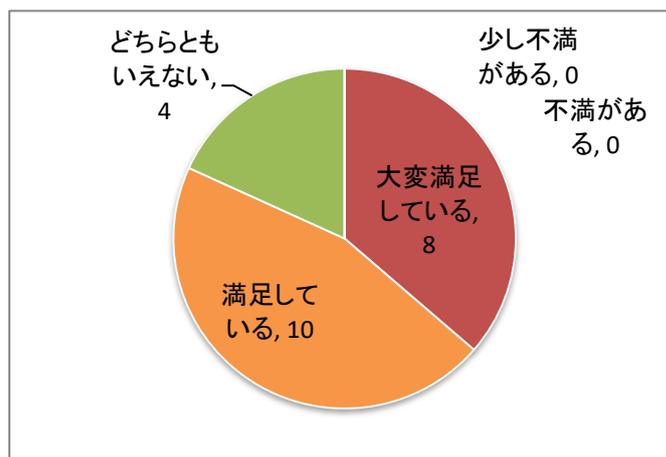


#### 【ご意見】

- ・体調が悪い時など連絡を下さり、詳しい説明と対応がとても良くありがたいです。
- ・健康状態に変化があった時は、電話にて早急に対応してくれる。
- ・まだそのような状況になった事がないので。
- ・すぐに連絡をくれて、一緒に病院にも行ってくれました。

### 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	8
満足している	10
どちらともいえない	4
少し不満がある	0
不満がある	0

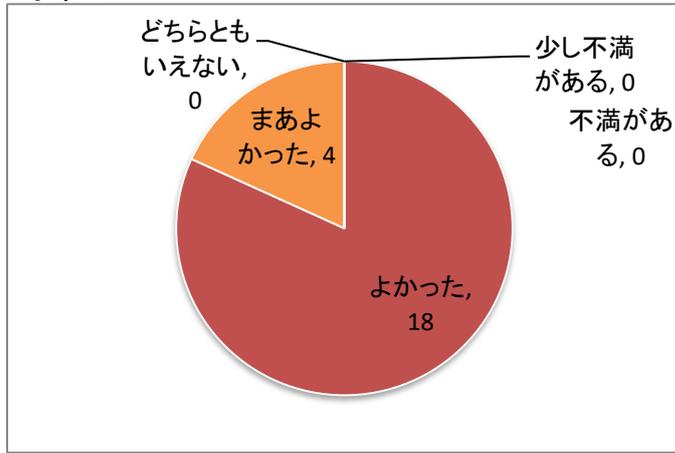


#### 【ご意見】

- ・大変分かりやすかった。
- ・利用明細がわかりやすく記されている。

### 11. この施設を利用して良かったと思いますか

よかった	18
まあよかった	4
どちらともいえない	0
少し不満がある	0
不満がある	0

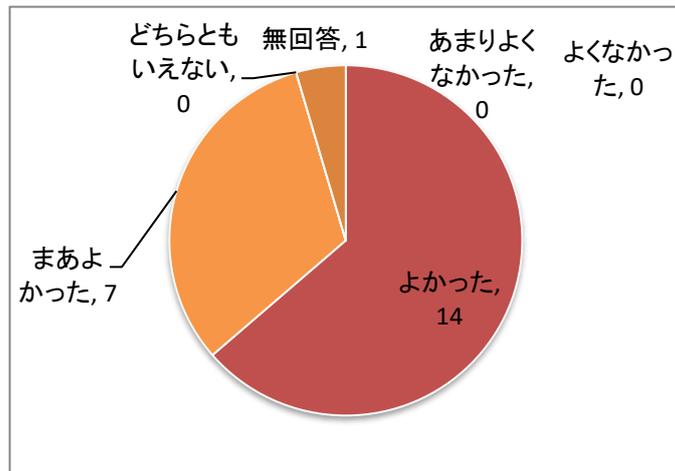


#### 【ご意見】

- ・面会の時も、本人が満足しているのでよかったです。
- ・施設内の様子は、エール通信で少しは知る事ができる。
- ・前にいた所よりも良く見てもらえている様な気がする。

### 12. 新型コロナウイルス感染症の感染防止対策等に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	14
まあよかった	7
どちらともいえない	0
あまりよくなかった	0
よくなかった	0
無回答	1



#### 【ご意見】

- ・面接出来ないことは残念だが、いたしかたないと思います。
- ・最初の頃は体温計での体温測定だったので、違和感があった。
- ・この時期に無理なのはわかっているが、顔を見る事ができると安心できます。もう少しの辛抱ですね。
- ・早い対応で良いと思います。
- ・ガラス越しでもよいので、今後も面会できるよう配慮していただきたい。
- ・施設の対応はいいと思うのですが面会ができないのはちょっと寂しいです。たまには会いたいです。

### 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】

- ・定期的にお医者様が見て下さるのが心強いです。
- ・本人からは時に無謀な物言いや要求等がありますが、いつも丁寧に対応していただいています。特にこんなコロナ禍に、職員の方々の仕事量は大変だと思います。安心してお任せできているのも、みなさんのご苦勞のおかげと本当に感謝しています。現状の対応に満足しています。今後もよろしく願います。
- ・いつも御親切にして下さり、とても有難く思っています。
- ・身体に支障のない利用者に、もっと運動をさせてほしいと思います。ラジオ体操、ちょっとした筋トレとか…。精神的にも、肉体的にも良いと思います。
- ・施設の利用費用をもう少し安くしてほしい。
- ・いつもお世話になっています。コロナ禍での施設での日常を支えて下さり、頭の下がる思いで感謝しております。なかなか家族の様子が気になって面会が間々ならない昨今、テレビ電話の様な物で元気そうな様子や声が聞けたらありがたいです。

・いつもありがとうございます。このコロナ禍の中、公私共に気を遣うことばかりで大変なことと思います。気の抜けない生活でストレスもたまると思います。しかし、入所者には笑顔で接して下さり頭の下がる思いです。先の見えない状況ですが、どうぞ心身共に元気で…。
・特に問題なく、対応も良いと思います。コロナ禍の為、刺激が少なく、痴呆・認知が進むのではないかと心配です。
・家族、自宅での介護ができない中、介護していただけるありがたさ、本当に感謝しております。引き続きお願いいたします。
・コロナ禍でなかなか行けませんが、パジャマとか下着のこれがもう古いから替えた方が良くとかご連絡を頂けるとありがたいです。何をどの様に替えたら良いか分かりませんので。大変お世話になり、ありがとうございます。感謝しかありません。
・メール通信を楽しみに待っています。写真のサイズをもう少し大きくしていただくと、表情がよくわかってありがたいです。
・できれば面会の機会を作ってもらいたいです。

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	鈴木 雄	確認者	生活相談員	阿部倉 圭祐
瑠璃ユニットリーダー	滝口 愛実		介護支援専門員	大久保 一也
緋色ユニットリーダー	天野 静		主任看護師	志村 ひとみ
管理栄養士	輿石 文賀		管理者	荻野 健

・いつもお話しする人はわかるのですが、行った時に「今日から担当になりました〇〇です。」と言われても、すぐに覚えきれません。おたよりに写真とかで紹介していただくとありがたいです。  
→ 申し訳ありませんでした。今後はメール通信等を活用して紹介する方法を検討してみます。

・名前は言えませんが、あいさつに対する態度が悪いと思います。男性。その他の人は良いと思います。  
→ ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。今後はこのようなことがないよう、職員一同今まで以上に接遇を意識して日々の業務に取り組んでいきたいと思っております。

・気が付いた事は部屋の天井にある換気扇のホコリが気になりました。  
・多忙な時期とは思いますが、時々床にホコリなどが目立つ時がありました。  
・入所の日に衣類をたすに納めた時、引き出しの中が汚れていた。一段だけだったので気を付けてほしい。  
→ ご入居者、ご家族の皆様にはご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。居室内を含めた施設の清掃は、現状、週3回専属の清掃員が業務しております。それ以外はユニット(介護職員)が床、手すり、ベッド周り、洗面台ならびにトイレ等気になる箇所を清掃しております。今後は更に施設全体、居室内等の環境や衛生面に配慮していきたいと思っております。

・最初の頃は体温計での体温測定だったので、違和感があった。  
→ 備品の準備が不十分で不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。非接触型の体温計を調達しましたので、現在はこちらを使用しております。

・ガラス越しでもよいので、今後も面会できるよう配慮していただきたい。  
・施設の対応はいいと思うのですが面会ができないのはちょっと寂しいです。たまには会いたいです。  
・できれば面会の機会を作ってもらいたいです。  
・いつもお世話になっています。コロナ禍での施設での日常を支えて下さり、頭の下がる思いで感謝しております。なかなか家族の様子が気になっても面会が間々ならない昨今、テレビ電話の様な物で元気そうな様子や声が聞けたらありがたいです。  
→ コロナ禍での感染防止対策とはいえ、入居者様、ご家族様には長期にわたり面会制限や面会禁止にご理解とご協力をいただき感謝申し上げます。そんななか、3/11から平日のみではありますが、ガラス越しでの面会が可能となっております。未だ十分な対応とは言えませんが是非事前連絡をいただいたうえでご面会いただければと思います。よろしくお願いたします。

・身体に支障のない利用者にもっと運動をさせてほしいと思っております。ラジオ体操、ちょっとした筋トレとか…。精神的にも、肉体的にも良いと思っております。  
・特に問題なく、対応も良いと思っております。コロナ禍の為、刺激が少なく、痴呆・認知が進むのではないかと心配です。  
→ 十分な対応ができていない面もあり申し訳ありません。今後は身体を動かすレクリエーションやイベントを企画し、刺激のある生活を送ってもらえるよう取り組んでいきたいと思っております。

・施設の利用費用をもう少し安くしてほしい。

→ この場をお借りして少し制度の背景をご説明させていただきます。現在の介護保険制度の理念である「(ご入居の皆様のような)介護サービスを受ける方一人ひとりの尊厳を守り、たとえ要介護状態になった場合でもできる限りご本人が望む従来の生活を継続していくために介護サービスがある」という見地から、そのための施設整備として厚労省は当施設のような個室ユニット型の特養の整備を推進しています。以前(平成18年頃まで)は病院の2~4人病室のようなカーテン等で仕切られたスペースでお過ごしいただく広域型特養も県の事業認可を受けられたのですが、現在は各市町村ごとにそれぞれ介護保険計画を策定し、それに沿った介護サービス施設等の認可を受けて事業を行う形となっています。このため当施設も「個室ユニット型地域密着型」の特養として開設し運営しており、これに係る介護報酬については、厚労大臣の告示上の基準額(全国的標準統一単位)をもって算定するよう定められています。どうぞご理解いただくとともに今後ともよろしく願いいたします。

・コロナ禍でなかなか行けませんが、パジャマとか下着のこれがもう古いから替えた方が良いとか、ご連絡を頂けるとありがたいです。何をどの様に替えたらいかが分かりませんので。大変お世話になり、ありがとうございます。感謝しかありません。

→ お気にかけていただきありがとうございます。衣類の交換や衣替えの時には都度ご連絡させていただきます。その時にどのようなものを購入したらよいか等もご相談させていただきます。

・メール通信を楽しみに待っています。写真のサイズをもう少し大きくしていただけると、表情がよくわかってありがたいです。

→ ありがとうございます。次号から写真の掲載方法や情報のお伝えの仕方などさらに見やすくなる方法等を検討していきたいと思っております。

#### 【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、サービスの質の向上に努めさせていただきたいと思っております。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願います。

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に、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

特別養護老人ホームエール境川 苦情相談窓口	
苦情受付担当者	阿部倉 圭祐
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