

特別養護老人ホームエールニ之宮・ショートステイエールニ之宮  
令和2年度 ご利用者ご家族等アンケート調査結果

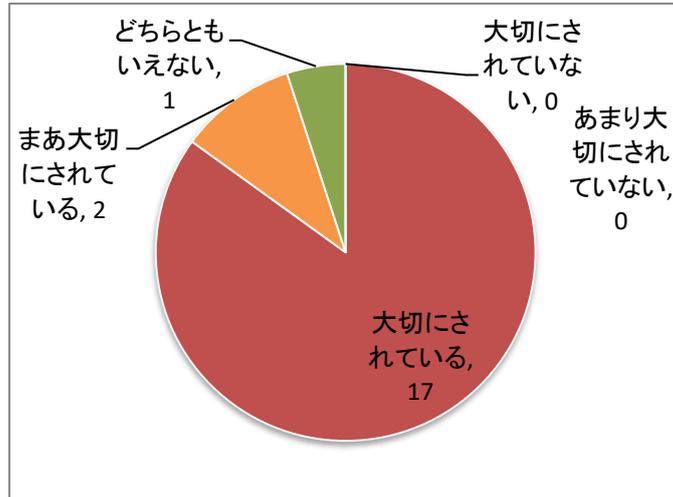
1. 調査目的:利用者サービスの質を向上するために、現時点での満足度と改善が必要と思われる点を明確にさせ更なる資質の向上を図る。
2. 対象:令和2年4月1日～令和3年1月31日までの間で、特別養護老人ホームエールニ之宮及びショートステイエールニ之宮を利用された方及びそのご家族。
3. 調査方法:①面会時にアンケート配布をして記入又は返信用封筒を同封して調査。  
②郵送にてアンケートに返信用封筒を同封して調査。
4. 調査期間:令和3年1月10日～令和3年2月20日

◎アンケート結果

配布数	: 36	回答率	: 55.6%
回答数	: 20		

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	17
まあ大切にされている	2
どちらともいえない	1
あまり大切にされていない	0
大切にされていない	0

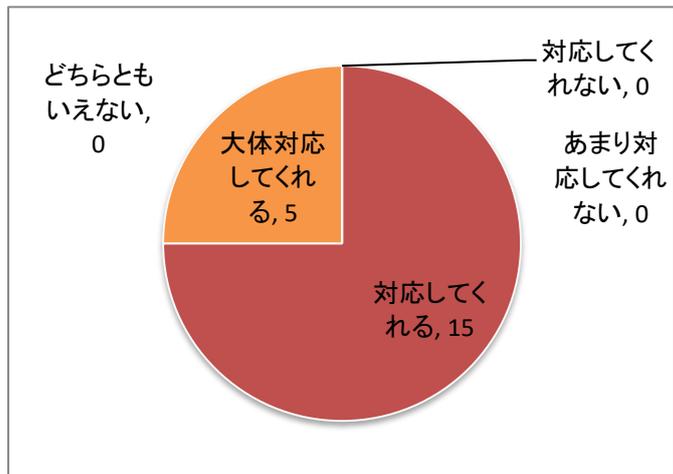


【ご意見】

・お話の様子から家にいる雰囲気の為。
・笑顔で穏やかに過ごしている様子から
・エールニ之宮さんはよく見てくれていると思います。
・本人の性格にも問題があるのでしかたありませんが、もう少し笑顔で心のこもった声かけをして欲しい。
・こまめに体調のチェックをしていただいている。
・男ですので自分からおしゃべりしないと思います。声かけをしてくれるようです。

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	15
大体対応してくれる	5
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

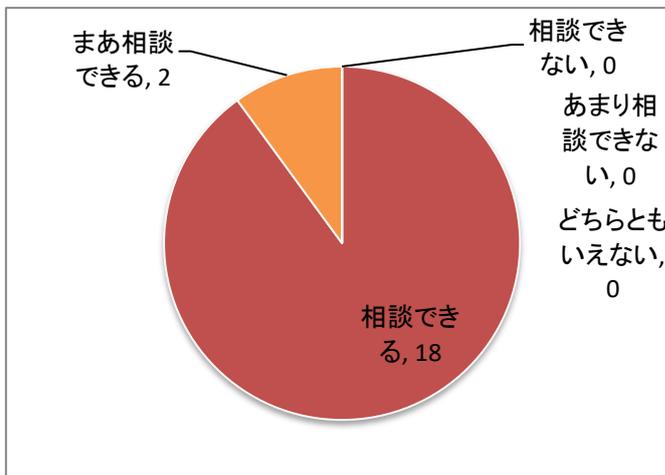


【ご意見】

・慣れる迄色々な心配りをして下さる為
・何かあった場合は直ぐに連絡をいただいている。
・母の変化などがあった時、連絡をいただける。

### 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	18
まあ相談できる	2
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

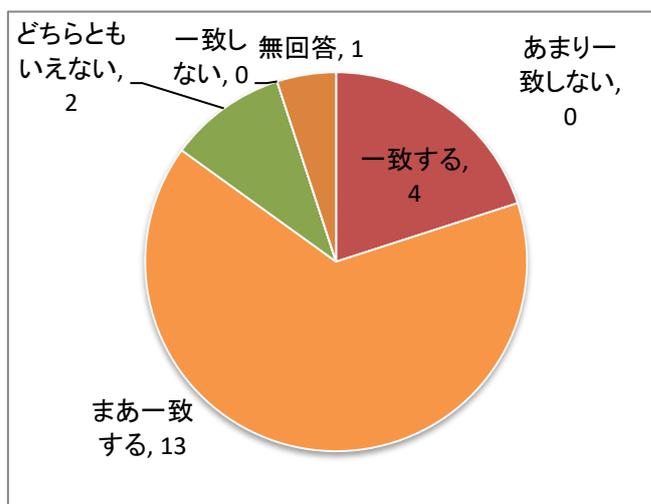


#### 【ご意見】

・担当の方、職員の方の気配り。
・家族側としては相談させていただいています。
・母の面会等について。

### 4. 職員の顔と名前は一致しますか

一致する	4
まあ一致する	13
どちらともいえない	2
あまり一致しない	0
一致しない	0
無回答	1

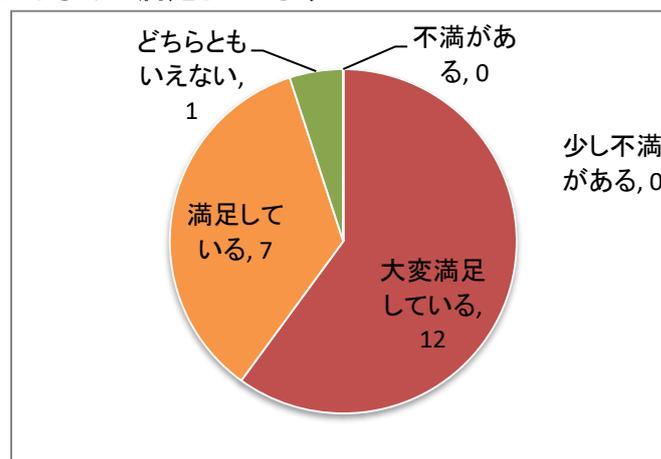


#### 【ご意見】

・雨宮さんが3人いらっしゃる事。他はよくわかりません。
・ケアマネさん、看護師さん、栄養士さんは覚えましたが、介護士さんは前から(1年)いる方しかわかりません。
・事務室の方とユニットの方だけですみません。
・何度もお会いしている方は覚えていますが…。
・雨宮様だけわかります。主人はわかると思います。

### 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	12
満足している	7
どちらともいえない	1
少し不満がある	0
不満がある	0

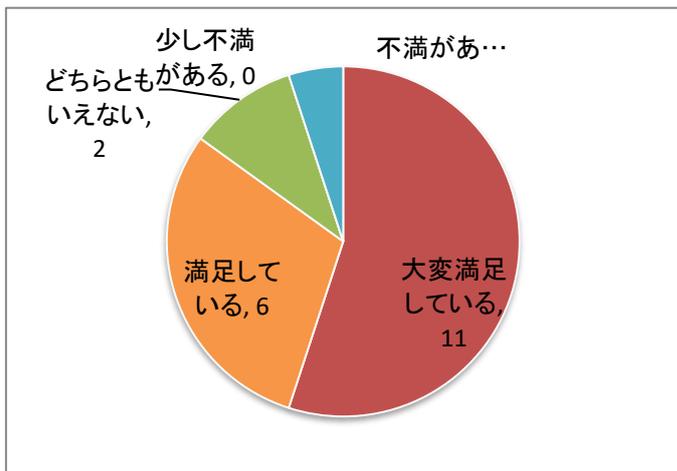


【ご意見】

・親しみやすい。
・いつも丁寧に対応してくださっています。
・介護士さんはなかなか会える機会が無いのでわかりませんが、他はOKです。
・介護スタッフの皆様は心身共にお疲れ様です。欲を言えばもう少し覇気が欲しいです。
・みなさん、私とちがいやさしく語ってくださいます。

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	11
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	1

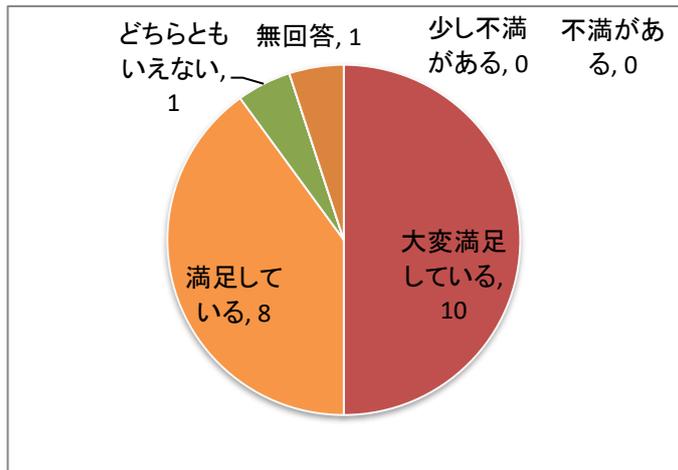


【ご意見】

・玄関しか利用したことがないのでわかりません。
・玄関口しかわかりませんが、感染対策はされてると思います。
・最近中は入れないので分かりません。
・居室の隅やベットの下がいつも汚く、つい掃除してしまいます。コロナで面会できない時の部屋の清掃ができていないか心配です。
・面会出来ていた頃、床のホコリ、テーブルの下の食べこぼしが気になったことがありました。

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	10
満足している	8
どちらともいえない	1
少し不満がある	0
不満がある	0
無回答	1

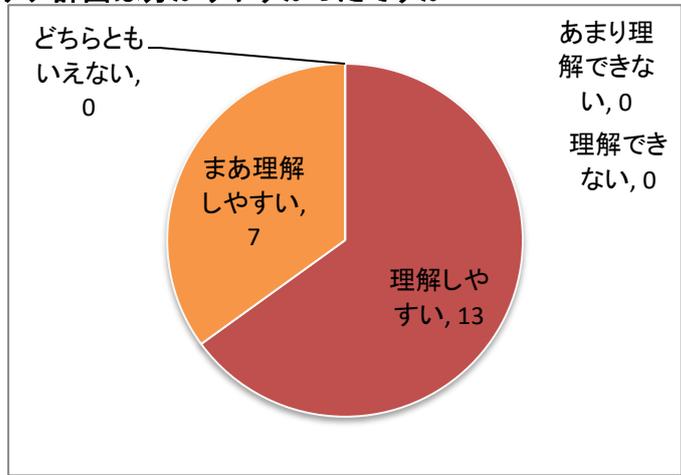


【ご意見】

・体重変動がないので良いのではと思っています。
・一生懸命食べているようです。ただ、片手なので麺類、スープ類は気配りして欲しいです。こぼしたり、最後まで食べられないと途中イラッとしてやめてしまいます。
・各地の郷土料理など、献立表を見るとおいしそうでありがたく思っています。
・本人は食欲があると聞いていますので、大丈夫と思います。
・目で見てないのでわからない。
・行事食、B級グルメなど趣向を凝らしていただき、ありがとうございます。
・特におやつがおいしそうですよネ。
・見てないからわからない。

### 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	7
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

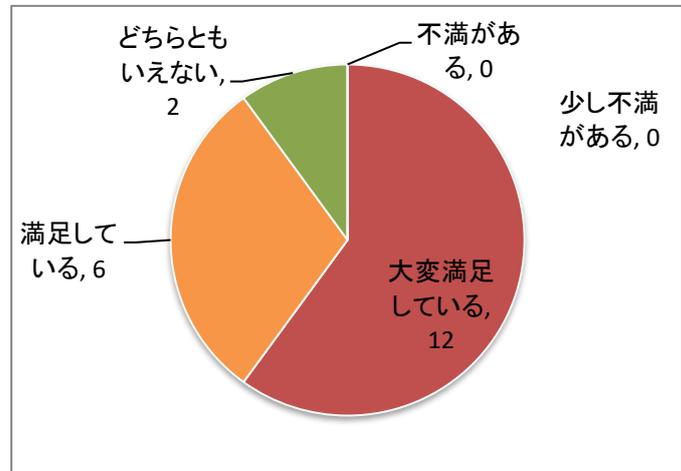


#### 【ご意見】

- ・全ての事がはじめてなので、あまり色々言われても知らない事ばかりで不安です。
- ・こちらの意見を考慮して作成(計画)していただいています。
- ・とても細やかに内容が分かれていますので、理解しやすいです。

### 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	12
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

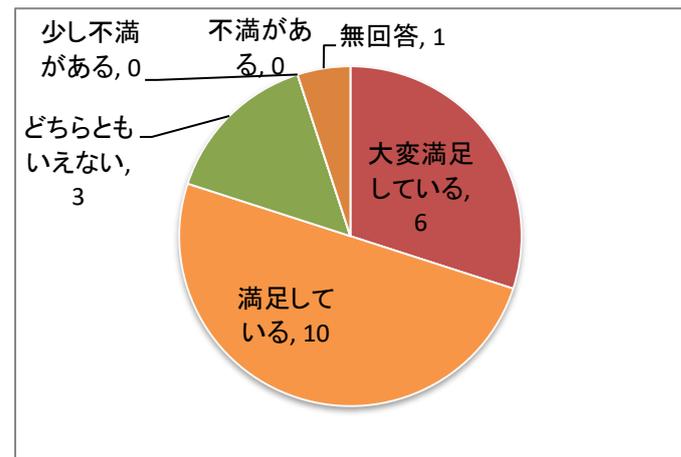


#### 【ご意見】

- ・事例が無いのでわかりません。
- ・入所して短いのでわかりません。
- ・篠原医院、篠原歯科医院と相談していただき、適切に対応していただきました。
- ・ケガ等に関しては直ぐに連絡いただいています。
- ・またこちらから連絡を…と言われていたはずが、なかなか連絡がこない時もあり。
- ・お尻の傷、その他の傷等、薬・パットのほりかえ等、良くやってくれます。

### 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	6
満足している	10
どちらともいえない	3
少し不満がある	0
不満がある	0
無回答	1

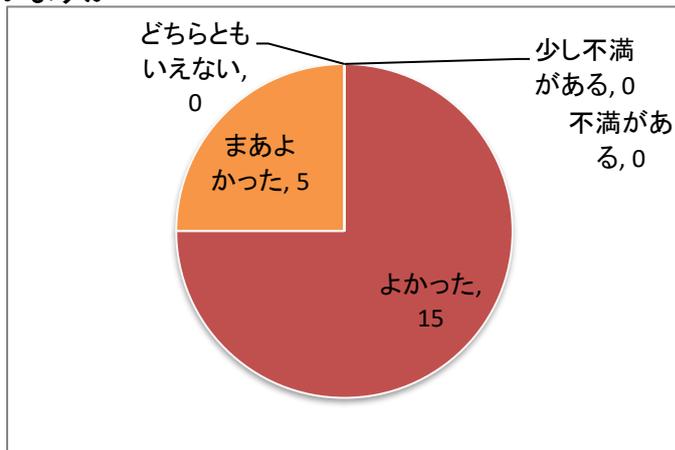


【ご意見】

・限度額認定書、市役所に3回申請しましたが、私が税金を払っている為認可が下りず、私の給料からしてやや高い気持ちです。(主人の年金分位が希望)
・納得しています。
・高い安いの判断が付きません。

11. この施設を利用して良かったと思いますか

よかった	15
まあよかった	5
どちらともいえない	0
少し不満がある	0
不満がある	0

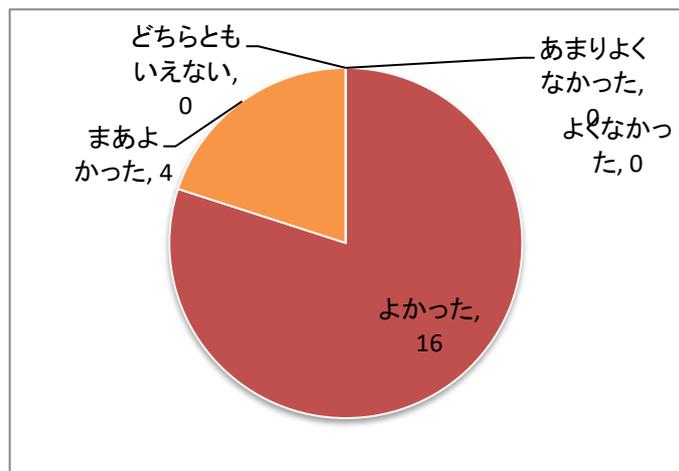


【ご意見】

・甲府市、笛吹市とあちこち申し込み、皆1年待ちと言われ、とりあえず病院よりリヴィズさんに入居をお願いしましたが、おかげ様で六ヶ月後に受け入れて頂き感謝いたしております。
・とても信頼しています。毎月送っていただく「通信」で施設の様子がよくわかります。
・大変良かったです。
・入居させて下さり感謝申し上げます。
・病院退院時の母の姿を見てショックを受け、数日後の母の姿を見たとき、ここに入所出来て良かったと実感します。

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	16
まあよかった	4
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



【ご意見】

・施設内全くわかりませんが、皆様のびのびと楽しく生活出来ていらっしゃる様なので。
・感染をしっかりと抑えるということでは良かった。しかし、面会が長期間できないのは、認知症が進むので困っています。
・タブレット等で母の顔だけでも少し見たいと思うのですが。
・感染症予防の為、なかなか面会できないさびしさはありますが、これも仕方ありません。感染症予防対策として施設として出来る最善のご努力をいただいていると感じています。

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】

・特にありません
・山梨県内もコロナが日々多くなり、面会の予測もつかず、皆様本当に多くの方の感染防止をしなが ら、日々の業務本当に有難うございます。日々のご努力大変感謝です。家族も生活の様子が 全くわからず、本当に不安でいっぱいだと思います。私自身もあまり施設に出入りしたらご迷惑と 思っております。これからも一人一人身のまわりや入居の方々身体の清潔を保ち、何か一寸した サインを見逃さず、誰にでも明るく楽しく話しかけられるホームであります様願っております。
・雨宮さんにはその時に応じて家の電話と携帯への連絡を使い分けて頂きありがたく思います。
・日々の介護以外にコロナ負担申し訳ございません。
・どの職員の方も、親切で思いやりが伝わってきます。とてもありがたいと思っています。
・家で一緒に暮らしていたときはとても大変でした。「もう無理だな」と感じていたときに入所できた ので、有難く思っています。デイサービスだったらこれだけ長生きできなかつたと感謝しています。 ありがとうございます。
・いつもお世話になり、ありがとうございます。新型コロナ感染におびえる毎日ですが、文字通り命 がけで介護して下さる皆様には頭が下がります。早く収束して、皆様が安心して働けるようにな り、私共も自由に親に会える日常を取り戻せますように！！
・対応がいつも大変気持ち良く、ありがとうございます。感謝の気持ちでいっぱいです。どうぞ皆様、 お体を大切に、今後ともよろしくお願い申し上げます。
・とてもお世話になっております。皆様何に対しても、ともしっかり説明、連絡して下さり、ケアも 良く感謝しております。皆様お身体に気を付け、御自愛ください。
・この時期、なかなか面会もかなわず、“あずけっきり”の気持ちが大きいのですが、忙しい時間の 電話への対応、気持ちよく答えて下さり、ありがとうございます。よろしく願いいたします。
・コロナ禍の大変厳しい状況の中、細心のご配慮をいただきながら、職員の皆様方から温かく手 厚く面倒をみていただいていることに、心より厚く御礼申し上げます。誠にありがとうございます。 今後ともよろしくお願い申し上げます。

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。

Aユニットリーダー	川手 亜希子	確認者	生活相談員	雨宮 弥生
Bユニットリーダー	山口 大心		介護支援専門員	雨宮 しげみ
Cユニットリーダー	中川 朋美		看護リーダー	江川 美穂
Dユニットリーダー	小林 身和子		管理栄養士	興石 文賀

■本人の性格にも問題があるのでしかたありませんが、もう少し笑顔で心のこもった声かけを  
して欲しい。

■介護スタッフの皆様は心身ともにお疲れ様です。欲を言えばもう少し覇気が欲しいです。

→ ご家族様、ご本人様に不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありません。  
入居者様を第一に考え、寄り添い、笑顔で穏やかな口調でサービスを提供するよう、心がけて  
いきたいと思っております。また、接遇の研修等を行い、ケアの質の向上にも努めてまいります。

■母の面会について。

→ 面会についてご要望、ご相談をいただいております。ご家族様のご希望に添えず、ご不便や  
ご心配をおかけして申し訳ありません。法人で検討し3月11日より施設入口にてガラス越しでの  
対面面会にて対応をさせていただいております。ご理解の程よろしくお願い致します。

■居室内の隅やベッドの下がいつも汚く、つい掃除してしまいます。コロナで面会できない時の部屋  
の清掃ができていくか心配です。

■面会でできていた頃、床のホコリ、テーブルの下の食べこぼしが気になったことがありました。

→ 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ございません。居室内容  
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。また、各ユニット居室担当者が都度居室内の清掃を行っております。  
毎食後、食席の下の食べこぼし等も都度清掃を行っております。  
主任看護師を安全衛生推進者に選任し、毎月定期的に施設内の衛生面の確認や指導を行い、  
施設、居室面の衛生に努めています。今後も、衛生面の配慮を徹底していきます。

■またこちらから連絡を・・・と言われていたはずが、なかなか連絡がこない時もあり。

→ ご家族様にはご心配をおかけして、大変申し訳ありません。  
今後は、このような事が無いように、細心の注意を払いご家族様に都度連絡し、安心していただけるように説明を行っていきたいと思います。

**【総評】**

前回に引き続き「よく対応している」など概ね一定のご評価を頂きましたが、施設清掃についてのご指摘や、職員の声かけについて覇気が欲しいなどのご意見もあり、改めて清潔保持や職員の待遇に対してのご不満等を抱かせてしまっていることがわかりました。施設、設備、居室などの衛生・清潔面の取組強化と、適切な声のトーンや話し方など待遇に注意し、コロナ禍においても入居者様が笑顔で穏やかな生活が送れるよう、明るい雰囲気作りを心がけていきたいと思えます。

さらに日々のユニットケアの方針に沿ったうえで、職員一人ひとりが自覚と使命感を持ち、他の職員と効果的に連携し、入居者様やご家族様のご要望などにチームとして一体的に係わっていただけるよう努力していきたいと思います。

さいごに。。。

当施設の基本方針である

**「明日へ、未来へつなげるエールになる。」をかなえるために**

私たちは、ご利用の皆様を、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、生きがいを持って健全で安らかな生活を送ることができるよう今後も支援してまいります。

特別養護老人ホームエールニ之宮 苦情相談窓口	
苦情受付担当者	雨宮 弥生
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