

**ライフサポートハウスエールニ之宮
令和4年度 ご利用者ご家族等アンケート調査結果**

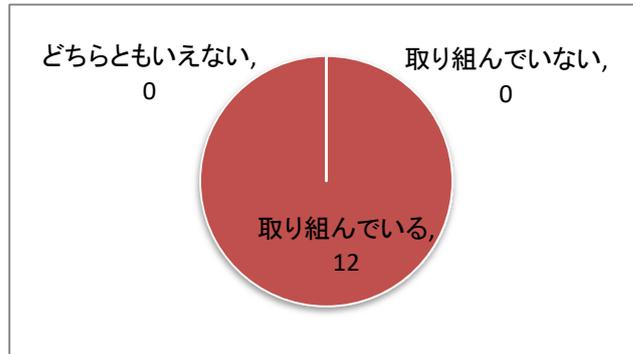
1. 調査目的:利用者サービスの質を向上するために、現時点での満足度と改善が必要と思われる点を明確にさせ更なる資質の向上を図る。
2. 対象:令和4年4月1日～令和5年1月31日までの間で、ライフサポートハウスエールニ之宮を利用された方及びそのご家族。
3. 調査方法:①面会時にアンケート配布をして記入又は返信用封筒を同封して調査。
②郵送にてアンケートに返信用封筒を同封して調査。
4. 調査期間:令和5年2月10日～令和5年3月20日

◎アンケート結果

配布数 : 12	回答率 : 100%
回答数 : 12	

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	12
どちらともいえない	0
取り組んでいない	0

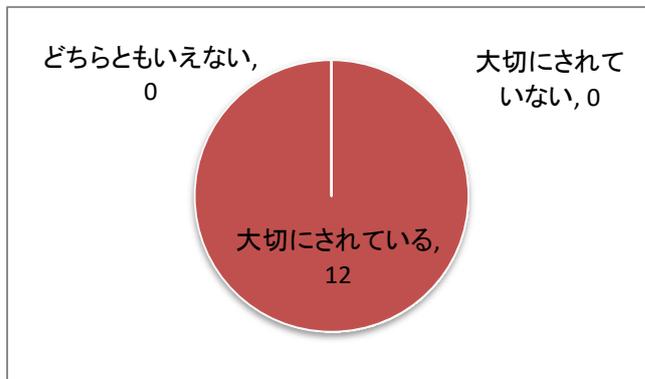


【ご意見】

- ・楽しそうに喜んで通っています。
- ・健康管理、優しい声掛け、色々な行事等取り組んでいる。

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	12
どちらともいえない	0
大切にされていない	0

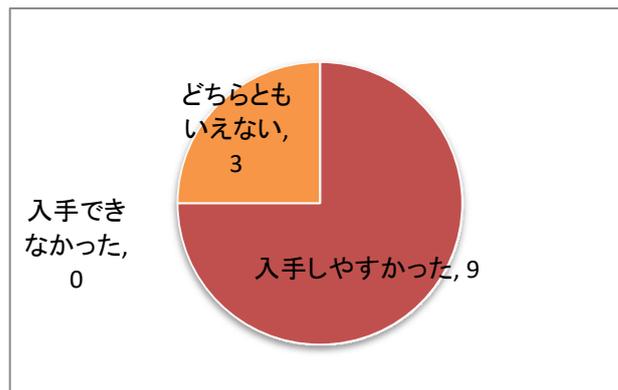


【ご意見】

- ・何度もわがままを言っているようで、有難く思っています。
- ・本人に聞いた時、皆さん良くしてくれていると言っていた。
- ・対応して下さる方は、皆様すごく良くして下さいと聞いています。

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	9
どちらともいえない	3
入手できなかった	0

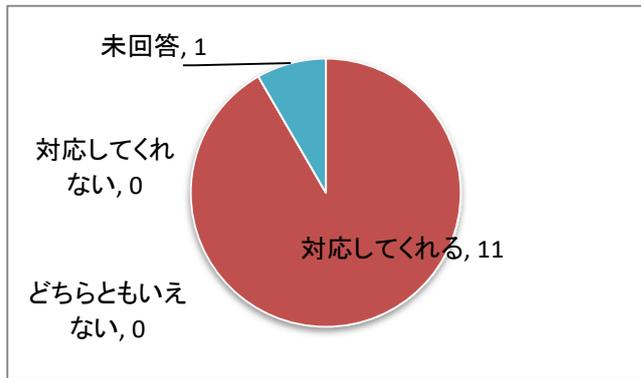


【ご意見】

- ・市役所で親切に手配をして頂きました。
- ・コロナ禍もあり、見学等が出来なかったので2にしました。

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	11
どちらともいえない	0
対応してくれない	0
未回答	1

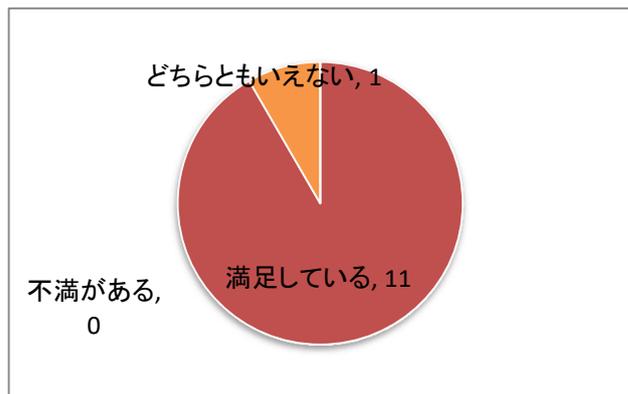


【ご意見】

- ・急に休みたいと言った時も、迅速な対応をしてくれた。
- ・常に助かっています。

5. 職員の接遇(言葉遣い、対応)や身だしなみに満足していますか

満足している	11
どちらともいえない	1
不満がある	0

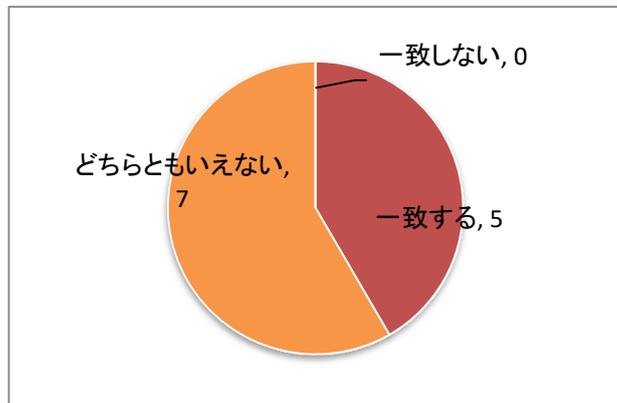


【ご意見】

- ・送迎の時、皆様明るく親切で気持ち良いです。
- ・いつも優しく接してくれてる。
- ・利用者本人の話だと愛想のない方もいるが、直接話す事もないので、気にしないと聞いた事があります。
- ・ごく一部の職員さんですが、もう少し丁寧に介助して頂きたいと思ったことがあります。最近はないです。
- ・アンケート期間中、入社された方については未だ分からない。

6. 職員の顔と名前は一致しますか

一致する	5
どちらともいえない	7
一致しない	0

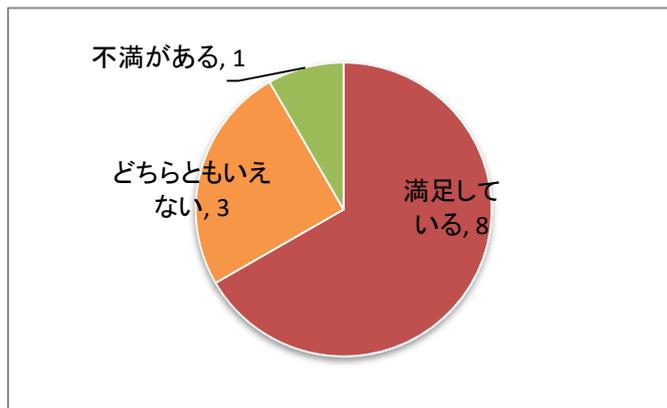


【ご意見】

- ・全員ではない。
- ・お話しした事のある方は分かります。
- ・新しい方はよく分かりません。

7. 食事(提供状況等)は満足していますか。

満足している	8
どちらともいえない	3
不満がある	1

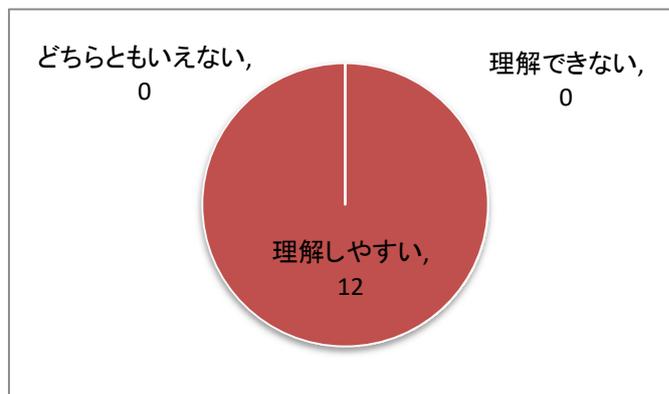


【ご意見】

・好きでない物が多過ぎる。
・バランスの取れた食事で良いと思います。

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	12
どちらともいえない	0
理解できない	0

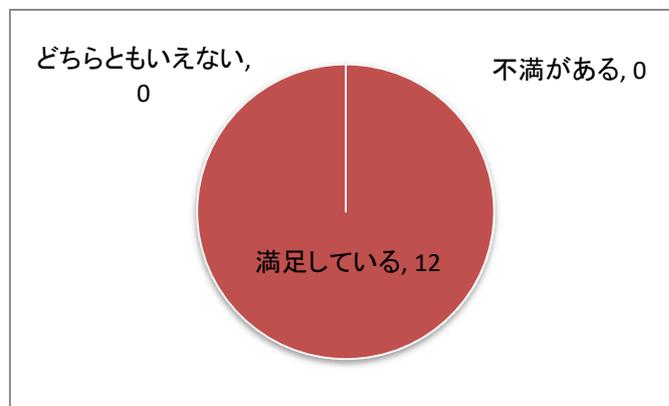


【ご意見】

・毎日、丁寧に記入して頂き有難いです。
・エール通信で行事の様子がよく分かります。
・連絡帳での入浴有無が分からない時もあるが、99%は連絡帳、口頭での連絡、報告、エール通信などで理解できている。

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	12
どちらともいえない	0
不満がある	0

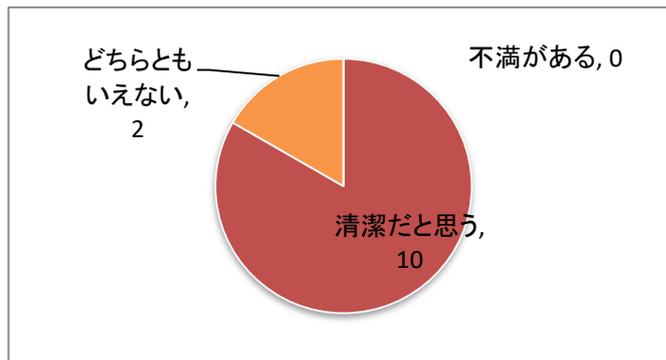


【ご意見】

・迅速な対応で助かりました。

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	10
どちらともいえない	2
不満がある	0

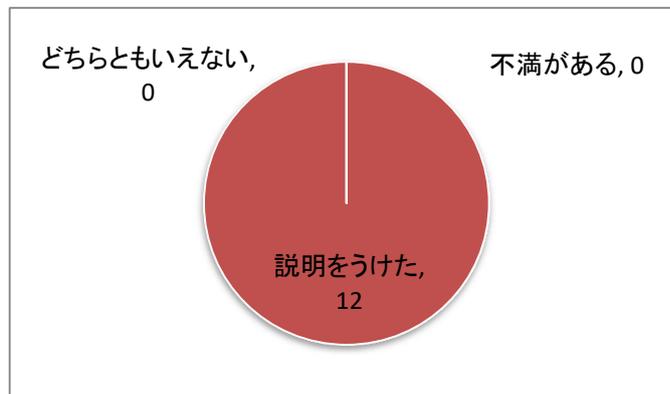


【ご意見】

・季節の花、行事の展示物等感心しています。
・施設内は見たことがないので分かりません。外回りは清潔です。
・コロナ禍で、ほぼ3年中に入る機会もなかったが、玄関も玄関から見えるデイルームも綺麗で、他所についても信頼できる。

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	12
どちらともいえない	0
不満がある	0

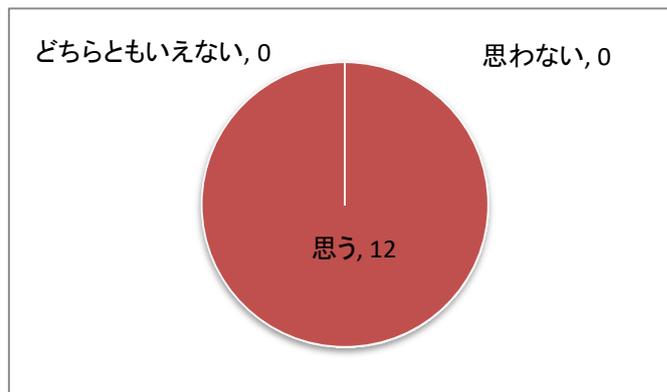


【ご意見】

・しっかり説明をして頂きました。

12. この施設を利用してよかったですか

思う	12
どちらともいえない	0
思わない	0

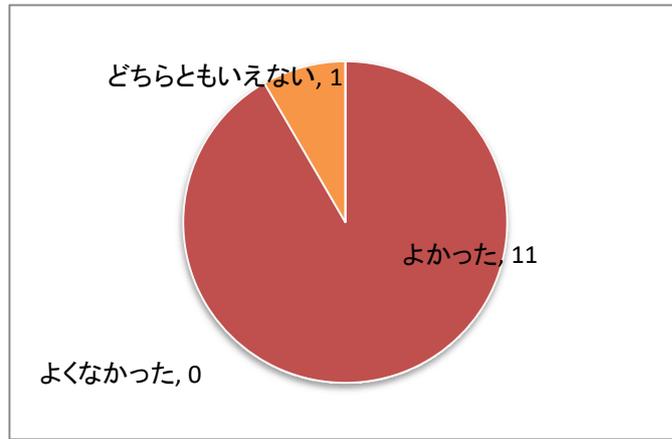


【ご意見】

・皆様が親切で親しみやすく、話しやすくて良かったです。
・家では規則正しい生活が難しいので助かっています。

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	11
どちらともいえない	1
よくなかった	0



【ご意見】

・その都度検査をしっかりしていて良いと思います。

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】

・毎回、連絡帳に細かく記入しており、とても良く感じ、一日の様子がよく分かります。
・都合で日時等の変更をお願いする時、気持ちよく対応して頂けて有難く思います。
・いつも迅速で適切な対応をさせて頂いて、助かっています。その都度説明もしてくれるので、分かりやすいです。
・母がお世話になっています。本人から不満等聞いたことはありませんし、楽しそうにしている母を見ると、家族としてもとても安心していられます。利用開始時と比べて、心身ともに元気になり、お任せして本当に良かったと思います。
今後ともよろしく願います。

お寄せいただいたご意見に対して以下の各職員で検討し回答させていただきます。

確認者	管理者	小山内 裕梨
	介護支援専門員	風間 恵子
	リーダー	雨宮 弥生
	看護職員	梶 純子

※今回のアンケート結果を受け、課題と考えられる内容に対し、職員で話し合った今後の取り組みについて回答させていただきます。

5. 職員の接遇について

「利用者本人の話だと愛想のない方もいるが、直接話す事もないので、気にしないと聞いた事があります。」・「ごく一部の職員さんですが、もう少し丁寧に介助して頂きたいと思ったことがあります。最近はないです。」というご回答があった事について
→今後このようなことがないように、毎年行っている「理念・基本方針について」の研修や「接遇の重要性について」の研修の他、個別に面談・指導を行いながら、改善に努め、日々笑顔で皆様と関われるよう努めてまいります。

6. 職員の顔と名前は一致しますか という問いに対し、半数以上が「どちらともいえない」という回答だった結果について

→今後は、皆様に顔と一緒に名前も覚えていただけるよう、業務に支障のない時などは名札を着用するなど心掛けていきます。

7. 食事は満足していますか という質問に対し「好きでない物が多過ぎる。」という回答があった事について

→食事に関しては、管理栄養士が身体に必要な栄養バランスを考え献立を作成しておりますが、当事業所以外に二つの特養施設(エール二之宮とエール境川)共通の献立となっているため、お一人様ごとの嗜好に合った食事を提供する事が非常に難しいのが現状です。今後はできる限りその時々で望まれる食事を提供していけるよう、ご利用の皆様の嗜好やその時その時のお気持ちなどを伺いながら、「食事レク」・「おやつレク」などを多く取り入れ、日々の食事を楽しんでいただけるよう努めてまいります。

【総評】

この度はお忙しい中、令和4年度ご利用者ご家族等アンケート調査にご協力いただき誠にありがとうございました。

まず今回の調査では、「回答率100%」とすべての皆様から貴重なご意見などを伺うことができ、非常にありがたく思っております。なかに、嬉しいお言葉なども多数頂戴し、職員にとっても大きな励みとなっております。

お寄せいただいたご意見等は、全職員で真摯に受け止め、分析・検討した上で、しっかりと改善の計画を立て、更なるサービスの質の向上に努めていくと共に、皆様が安心して笑顔あふれる日々をお過ごしいただけるよう、引き続き地域に根ざした事業所として取り組んでまいります。

これからもライフサポートハウスエールニ之宮をどうぞよろしくお願いいたします。

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	風間 恵子
苦情解決責任者	小山内 裕梨

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
天川かよ子	元民生委員	055-262-5404

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