

**特別養護老人ホームエール境川  
令和4年度 ご利用者ご家族等アンケート調査結果**

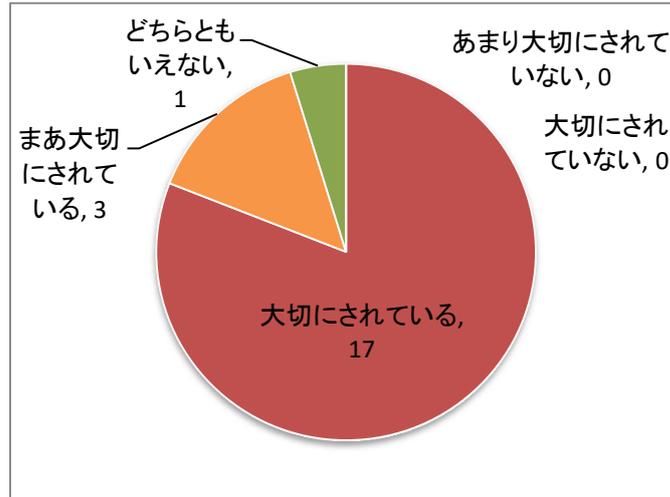
1. 調査目的: 利用者サービスの質を向上するために、現時点での満足度と改善が必要と思われる点を明確にさせ更なる資質の向上を図る。
2. 対象: 令和4年4月1日～令和5年1月31日までの間で、特別養護老人ホームエール境川を利用された方及びそのご家族。
3. 調査方法: ①面会時にアンケート配布をして記入又は返信用封筒を同封して調査。  
②郵送にてアンケートに返信用封筒を同封して調査。
4. 調査期間: 令和5年2月10日～令和5年3月20日

**◎アンケート結果**

配布数 : 29	回答率 : 72.4 %
回答数 : 21	

**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	3
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

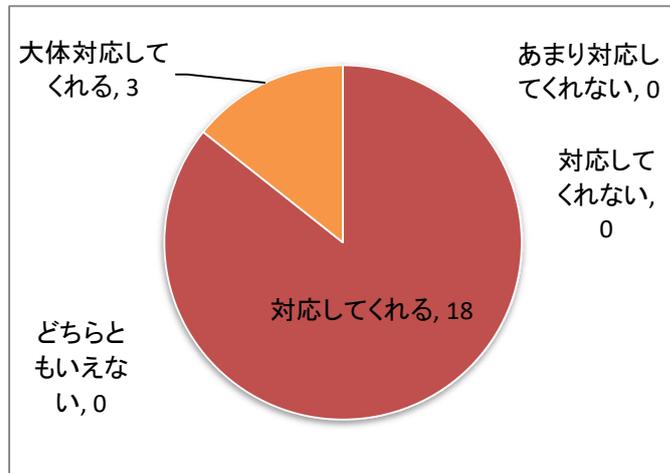


**【ご意見】**

・特に体調が変化する事もなく、健康で過ごせているので有難いです。精神的にも安定している証拠だと思います。
・本人の記憶力、判断力はまだあるが、職員の不満は出ない。(以前の施設では少しあった。)
・本人の言葉や様子に合わせて、丁寧に対応して頂いている。
・一人暮らしが長くて気ままな生活をしてきた人なので、少々我がままな所がありますが、職員さんが良く見てくれていてと思います。
・面会時にスタッフの方々との様子、母の微笑む表情などから、大切にさせて頂いてると実感しております。
・本人に対して、接し方や言葉かけなどを見ていると大切にされていると感じる。
・本人からオムツ交換など乱暴だと聞いた。

**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	18
大体対応してくれる	3
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



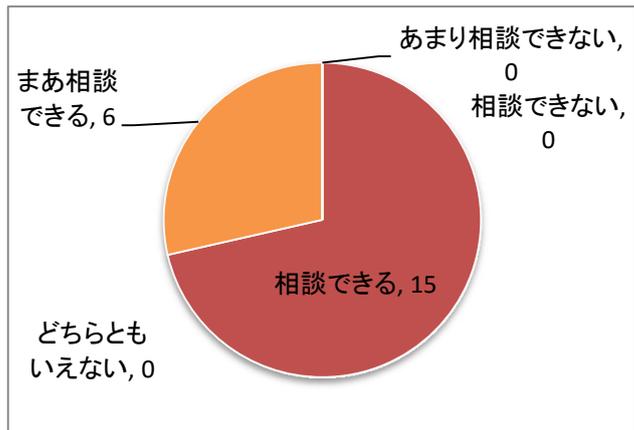
**【ご意見】**

・面接時等もいつもこちらの都合に合わせて下さったり、本人が希望した事は大抵の事を叶えて頂いてると感じます。
・主に病院での受診だが、いつの場合もスムーズ。
・食事を食べたがらないなど、本人の主張に対して無理強いせずに工夫してくれている。
・本人は認知もあり、自我も強いのでスタッフの方も対応が大変だと思いますが、母の言葉に耳を傾けて下さり、

声掛けをして頂いてる様で、最近は大いぶ穏やかな表情をしていて嬉しく思います。  
 ・報連相は伝わってない面が有りますが、役職の方に言うと下の方まで伝わる。

### 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	15
まあ相談できる	6
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

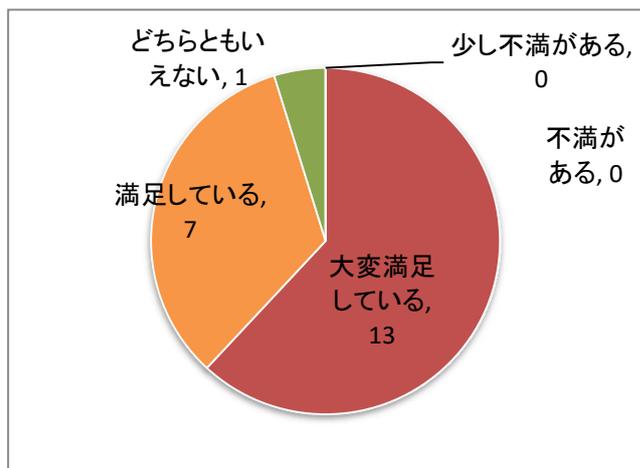


#### 【ご意見】

・いつも気軽に相談させて頂いています。・月に1~2程度だが、解決できている。  
 ・月に1~2程度だが、解決できている。  
 ・電話でのお願いなどにしっかり回答してくれる。  
 ・色々、相談にのってくれています。・なんでも相談出来る雰囲気作りを下さっていると思います。話しやすく配慮して下さいます。(特に河西さん、有難うございます。)

### 4. 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

大変満足している	13
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

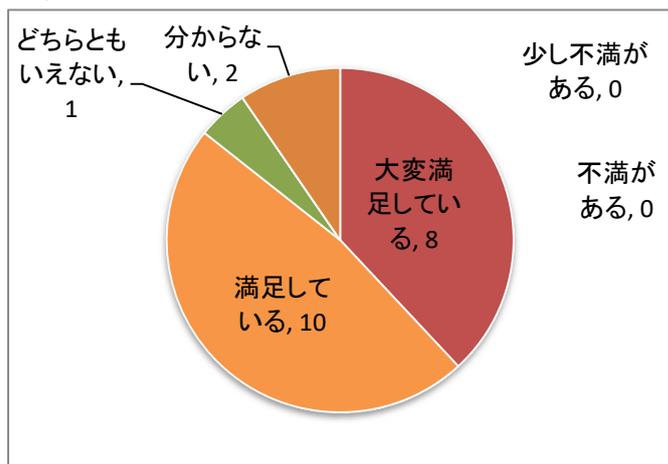


#### 【ご意見】

・コロナの為、仕事量が増えて負担も大きくなる中、一生懸命業務されて笑顔も絶やさず、頭が下がります。  
 ・フレンドリーかつ丁寧。職員同士のやり取りもスムーズな様子。皆さんが明るい雰囲気。  
 ・言葉遣い、身だしなみ、問題ありません。形苦しくなく、こちらの話を引き出して下さる優しさを感じます。  
 ・対応してくれた人が名のらないので、職種が分かりません。接遇はまずまずだと思います。

### 5. 食事(提供状況等)は満足していますか。

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	1
少し不満がある	0
不満がある	0
分からない	2

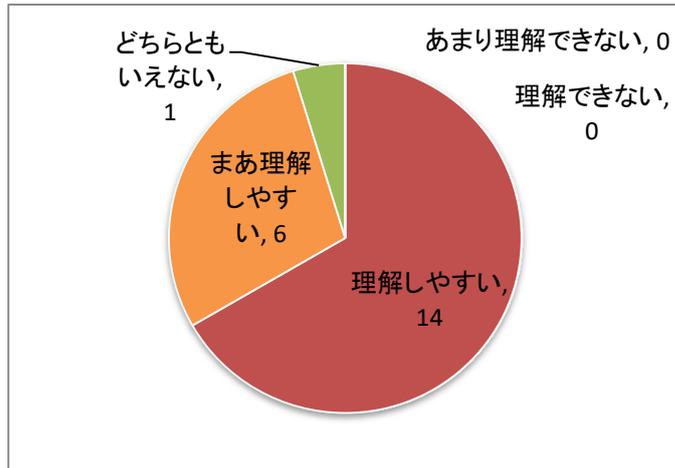


【ご意見】

- ・食事をするとところを見れていないので分からない。献立表を見る限りは満足できる食事だと思う。
- ・本人は好き嫌いを言う方ですが、あまり本人の口から聞かなくなったので、美味しく頂いてと思います。
- ・食事の様子を伝えてくれるし、おやつなどの要望に対応してくれる。
- ・実食していないので分からない部分もあるが献立はバラエティに富み美味しそう。
- ・施設の食事を、この頃食べなくて困っているみたいなのですが、何が食べたいと聞いたらラーメンが食べたいと言って、ラーメンを食べているそうです。それも仕方ないと思ってます。
- ・持病もあるので、バランスの良い季節感のあるメニューで安心しております。
- ・本人が食べれるように工夫してくれている。
- ・献立表は良いと思います。コロナが落ち着いたら、家族と一緒に食事出来る機会があればと思います。
- ・食事量などの情報は聞いている。献立は用紙で見るだけで、実際は見えていないので分からない。

6. 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	14
まあ理解しやすい	6
どちらともいえない	1
あまり理解できない	0
理解できない	0

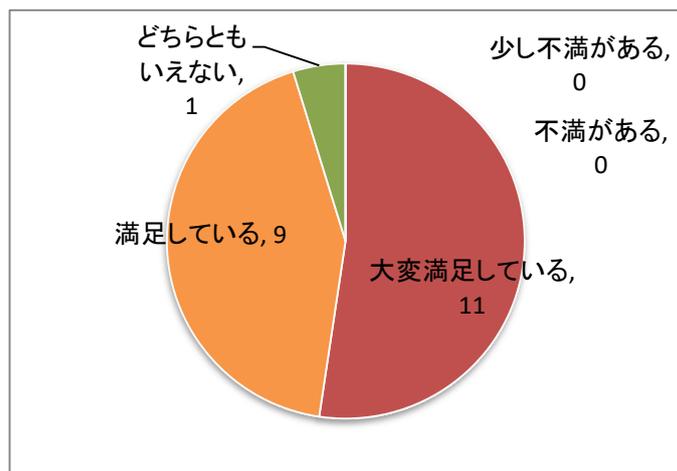


【ご意見】

- ・入所の時から丁寧に説明して下さいます。
- ・生活の様子が細かく記されている。
- ・今の状況(コロナ)も関係してと思いますが、詳しい説明がない。
- ・分かりやすく、お話して頂きました。

7. 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	11
満足している	9
どちらともいえない	1
少し不満がある	0
不満がある	0

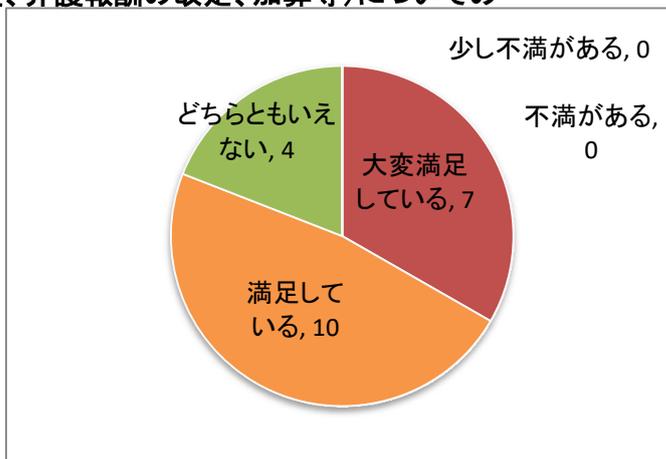


【ご意見】

- ・軽微な皮膚の不快感など、細かく対応して下さいます。(塗り薬、湿布など)
- ・受診や接種などについて相談の上すすめられる。
- ・怪我をした時に、すぐに対応してくれた。
- ・面会時にはもちろん、それ以外でも電話で連絡して頂けるので安心出来、母の病状を把握する時もスタッフの方に聞くを教えて頂けて良かったです。
- ・連絡をしてくれたり、内容について打ち合わせを開いてくれた。
- ・症状の連絡をもらったから。
- ・体調変化の際、嘱託医と連携して対応してもらえる。
- ・対応等は、その都度連絡を頂いている。

8. 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	7
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

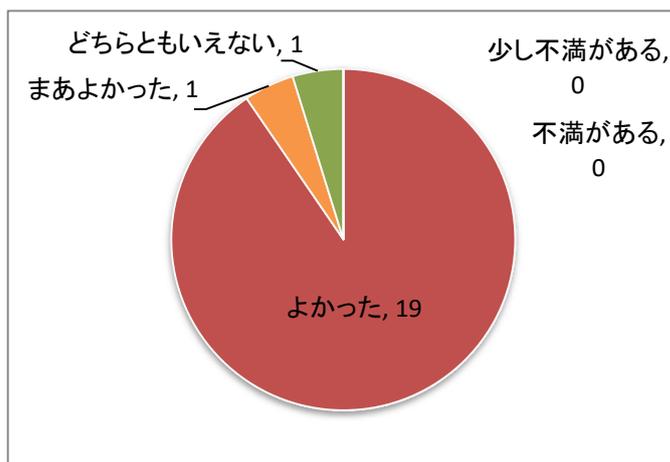


【ご意見】

- ・国の政策が絡む事なので一概には言えませんが、各種の減免制度のお陰でお安く見て頂き有難いです。
- ・いつも丁寧に説明される。
- ・料金が上がってしまうのも仕方ないと思います。
- ・施設も清潔で、個室のためか料金は少し高めなのかなと思いますが、母の介護度やスタッフの方々のご苦勞を思うと、妥当な料金であると思います。
- ・他との違いが分からないため。

9.この施設を利用して良かったと思いますか

よかった	19
まあよかった	1
どちらともいえない	1
少し不満がある	0
不満がある	0

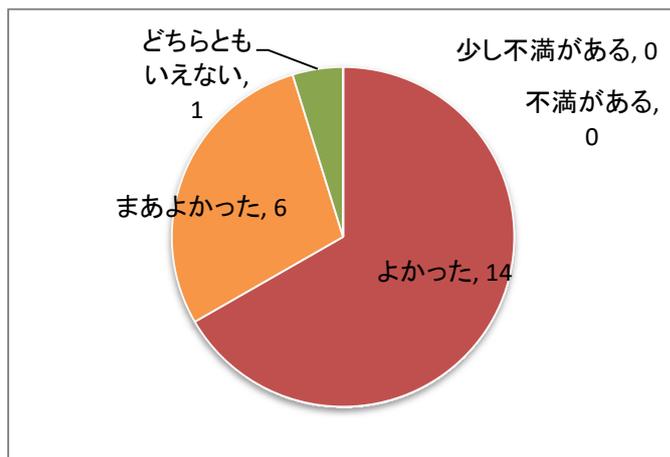


【ご意見】

- ・家族の暮らしている地域内であり、ご縁があって本当に良かったです。
- ・本人が穏やかに安心して暮らしている。
- ・職員さんに良くして頂いて、今は家に帰りたと言わなくなりました。
- ・入居時よりも母も穏やかになったとの事で、安心していいのだと思います。お陰様で私共の生活も安定しました。
- ・環境が変わり、安心して職員に依頼できること。

10.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	6
どちらともいえない	1
少し不満がある	0
不満がある	0

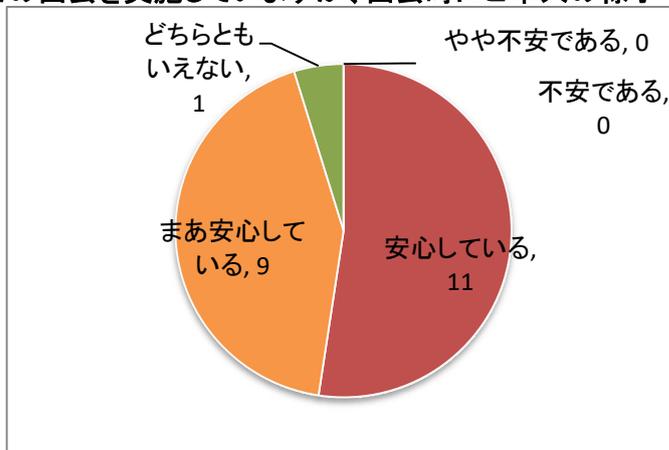


【ご意見】

・面会外出など、充分過ぎるほどに気を配って頂いていると思います。ある程度は、どうにもならない事だと思います。最大限して下さい。
・高齢者の感染が重症化しやすいというプレッシャーの中での感染対策は、精神的、身体的にもご苦労されている事と思います。感謝の気持ちです。
・あまり様子が分からない。
・連絡、相談がスムーズ。

11. 感染対策の為、現在ガラス越しでの面会を実施していますが、面会時にご本人の様子は伝わっていますか

安心している	11
まあ安心している	9
どちらともいえない	1
やや不安である	0
不安である	0

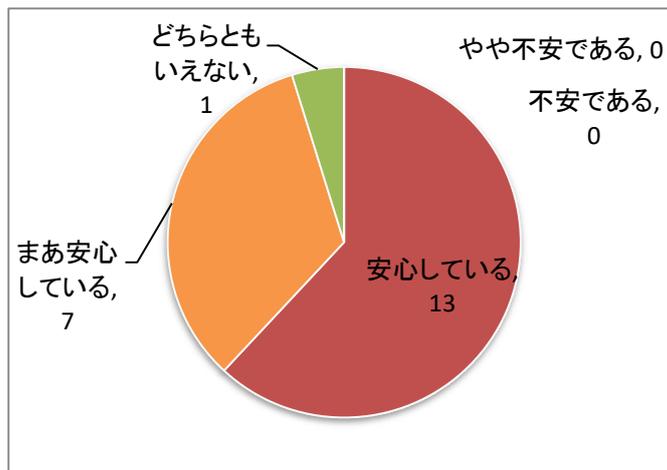


【ご意見】

・耳が遠くても伝えて下さったり、説明を加えて下さったりするので、意思の疎通に不満はないと思います。
・本人の耳が遠いので筆談が主だが、「通訳」もしてくれる。
・顔色や表情が分かるので、様子が伝わります。言葉が分かりにくい時は、職員さんが伝えてくれます。
・音声聞き取りにくいから、どちらとも言えない。
・ガラス越しで声が聞き取りにくい時は、スタッフの方が間に入って下さり、会話のサポートをしてもらって、楽しい時間を過ごせております。
・ガラス越しなので、若干声が伝わりにくい事が残念です。
・ガラス越しでの面会で、声が届いてない感じです。できれば、二之宮のようにマイクを設置してもらえると助かります。

12. コロナ禍の施設内での生活についてどのようにお感じですか

安心している	13
まあ安心している	7
どちらともいえない	1
やや不安である	0
不安である	0



【ご意見】

・マスク着用など、感染防止が生活の質か、みたいな所も非常にバランス良くやって下さっていると感じています。家に居るより安全なのは間違い無いと思います。
・食事に困っているようですが、会議や電話で様子を知らせてくれます。もう97歳なので大変だと思いますが、よろしくお願いします。
・感染した方がいるのか、いないのか分からない。
・一度陽性になったが克服したので安心している。
・しっかり感染対策もして下さいなので、家にいた頃よりも安心しております。
・早く本人と直接の面会をしたい。

**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】**

・いつも本当に有難うございます。(クラスターの際は大変お疲れ様でした。丁寧に説明頂き有難かったです。)
施設に対する不満は思いつかず、感謝しかありません。本人もこの先のことより、一日一日が楽しく快適に過ごせる事が一番大切だと思っているので、エール境川さんにご縁があり、本当に良かったです。職員の皆様には、健康に気を付けて今後とも是非、宜しくお願い致します。
・家では見守りが大変になった義母を、エールさんでよく介護して頂き、本当に有難く思っています。
・大変満足しています。
・1ヶ月に一度、エール通信楽しみに拝見しております。有難うございます。インスタなども見れると良いなと思いますがお手数ですね。母に関わって下さっているスタッフの方の、お名前や写真があったらいいなと思います。
・状況に変化がある都度、すぐに連絡を頂き対応して下さい、安心してお任せしています。大変、有難いです。
・面会の際、職員の休憩だったのか笑い声で面会での声が聞こえなかった。面会時、会話が不透明で聞き取れない。
・全体的に満足しているため、特にありません。
・コロナが落ち着いてきたので、県外の家族や親せきの人たちが来れるように、土日の面会が出来ればと思います。
・ドア越しでもいいので、複数人の面会をお願いしたい。

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。

Aユニットリーダー	河野 大輔	確認者	生活相談員	河西 真記
Bユニットリーダー	阿部倉 圭祐		介護支援専門員	大久保 一也
Cユニットリーダー	小林 静		看護リーダー	志村 ひとみ
			管理栄養士	輿石 文賀

■本人から、「おむつ交換などが乱暴」だと聞いた。

→貴重なご意見ありがとうございます。今後は、ご本人様の言葉や様子に充分注意しながら適切に努めさせていただきたいと思えます。また、「おむつ交換・パット交換」、「体位交換」などに関する研修も計画していきたいと考えております。

■報連相は伝わっていない面がありますが、役職の方に言うと下の方まで伝わる。

■対応してくれた人が名乗らないので、職種がわかりません。接遇はまずまずだと思います。  
→施設内の連携不足によりお手数をおかけして大変申し訳ございません。コロナウイルスの感染状況にもよりますが、今後はご家族様とも面会や担当者会議等でお会いする機会が増えてくようかと存じます。施設として情報の共有と周知のあり方を再点検し、適切な対応を徹底してまいります。

■献立表は良いと思えます。コロナが落ち着いたら、家族と一緒に食事できる機会があれば良いと思えます。

■食事量などの情報は聞いている。献立は用紙を見るだけで、実際は見えていないので分からない。  
→貴重なご意見ありがとうございます。今後もコロナウイルスの感染対策に取り組むなか、以前のような生活が戻ってまいりましたら、「入居者様と一緒に食事をお楽しみいただく機会」をぜひ検討していきたいと思えます。食事量、食形態、献立、行事食等については管理栄養士を中心に、入居者様はもちろんご家族様にもお知らせしお楽しみいただけるような取組み(試食会、ホームページの活用など)を検討していきたいと思えます。

■コロナも関係していると思えますが、詳しい説明がない。

■あまり様子がわからない。

■感染した方がいるのか、いないのか分からない。

→ご心配をおかけして申し訳ありません。今後は適時の電話連絡やエール通信・ホームページ等の活用により施設内外の情報や状況等の発信に努めます。

■ガラス越し面会で会話のやり取りが上手くいかないことが多い。

→ご不便をおかけして申し訳ありません。現在はマイクとスピーカーを設置し、必要に応じて使用しております。また、職員がご入居様とご家族様の間に入り、やり取りのお手伝いをさせていただくこともできますので、お申し付けください。

## 【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いただきましたが、入居者様ご本人から「おむつ交換などが乱暴」というご指摘もいただきました。今後、このような思いをさせてしまうことがないよう、入居者様おひとりおひとりに寄り添った適切なケアと対応を心がけてまいります。

その他にも大変貴重なご意見やご感想を多くいただきました。これら一つひとつを施設全体でしっかりと分析・検討し、サービスの質の向上に取り組んでいきたいと思っております。

ご協力ありがとうございました。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

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。」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	阿部倉圭祐
苦情解決責任者	鈴木 雄

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