

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

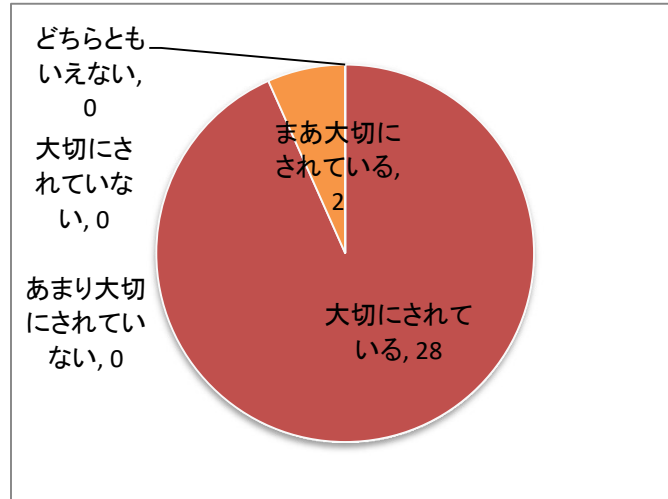
1. 調査目的:利用者サービスの質を向上するために、現時点での満足度と改善が必要と思われる点を明確にさせ更なる資質の向上を図る。
2. 対象:令和4年4月1日～令和5年1月31日までの間で、特別養護老人ホームエールニ之宮及びショートステイエールニ之宮を利用された方及びそのご家族。
3. 調査方法:①面会時にアンケート配布をして記入又は返信用封筒を同封して調査。
②郵送にてアンケートに返信用封筒を同封して調査。
4. 調査期間:令和5年2月10日～令和5年3月20日

◎アンケート結果

配布数	: 43	回答率 : 69.8%
回答数	: 30	

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	28
まあ大切にされている	2
どちらともいえない	0
あまり大切にされていない	0
大切にされていない	0

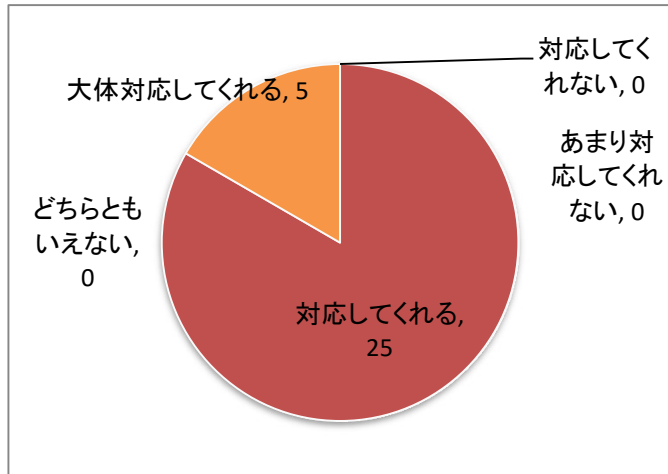


【ご意見】

・主人は我慢強いですが、時々私が聞いてみます。嫌な事はないと思います。
・本人が楽しいと言っている。
・母がお世話になっているが、その言動から伝わる。
・面会に際、いつも穏やかな顔をしています。
・「帰りたい」と騒ぎ立てるまでの期間が、入居から長かったので色々工夫されたと思う。
・面会の時の母が穏やかな表情だから。
・面会時、担当者会議等、本人に優しく声かけをいただいている様子が、見て取れるため。

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	25
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

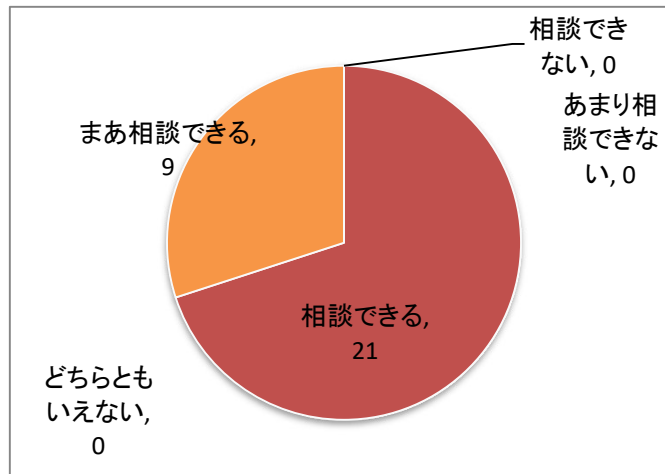


【ご意見】

・入居時に注意した事を踏まえて、対応をしてくれました。
・臨機応変に対応してくれる。
・7項同じように、本人の体調不良、それに対する対応など、迅速に連絡を頂いている。

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	21
まあ相談できる	9
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

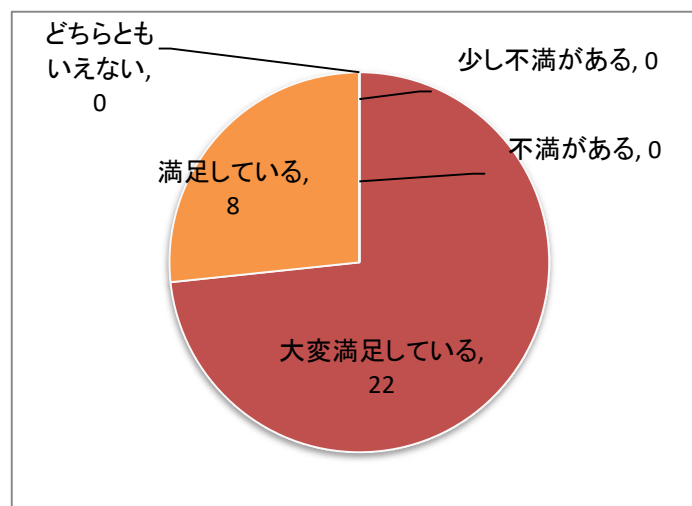


【ご意見】

・職員の皆さんがフレンドリーに接してくれて話しやすい。
・気軽に話せる対応をしてくださいました。
・親身になってくれそうだから。
・特に困り事は無かったが、職員に対して相談できる環境が整っていると思われます。

4. 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	22
満足している	8
どちらともいえない	0
少し不満がある	0
不満がある	0

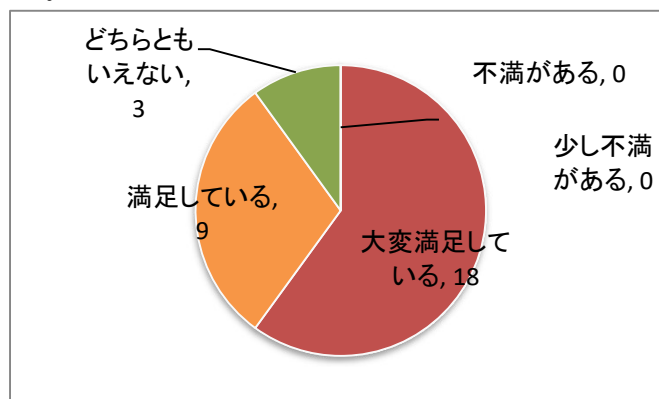


【ご意見】

・明るくて良い。身だしなみも清潔感がある。
・いつも親切に対応して頂いています。
・いつもきちんとしています。
・挨拶等もしっかりされており、身だしなみにも満足しています。

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	18
満足している	9
どちらともいえない	3
少し不満がある	0
不満がある	0

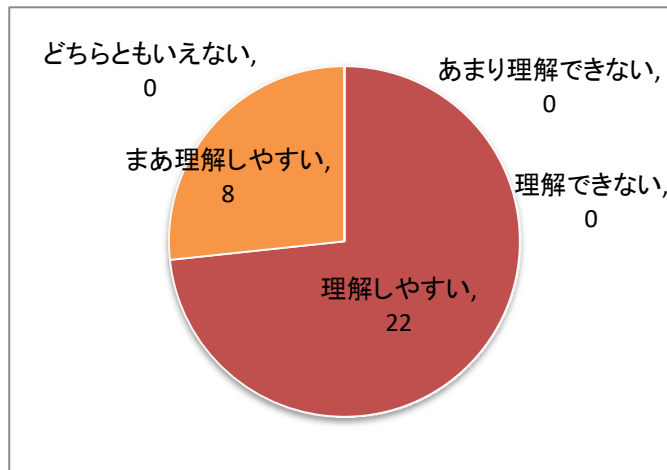


【ご意見】

・右手右足が麻痺しています。食事等の時は気をつけて下さい。
・本人がやわらかく美味しいと言っている。
・本人の我がままにも対応してくれる。
・ご当地グルメや、季節の献立など、いつも美味しそうです。
・よく食べていると聞きます。
・献立表を発行してくれて、バランスが良いと思うから。
・栄養士さんより、本人の体調や様子から、食事への対応について都度連絡があり、その対応に感謝しています。
・毎食、完食になっていないので。
・本人的には、量が少ないと言っている。

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	22
まあ理解しやすい	8
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

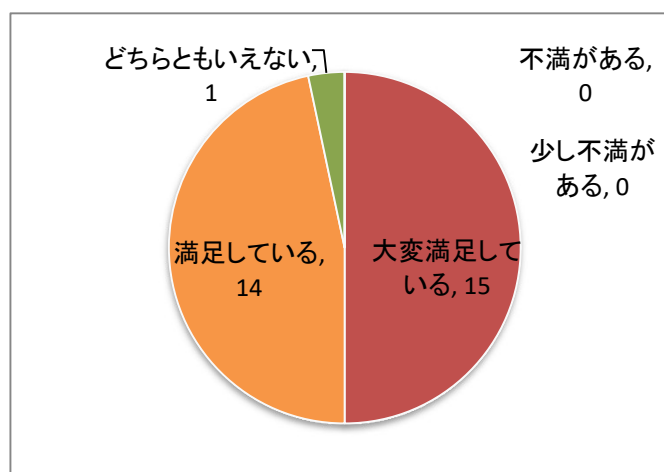


【ご意見】

・ちゃんと説明してくれました。
・担当者会議等で理解しやすい説明や、質問等にも丁寧な対応を受けました。

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	15
満足している	14
どちらともいえない	1
少し不満がある	0
不満がある	0

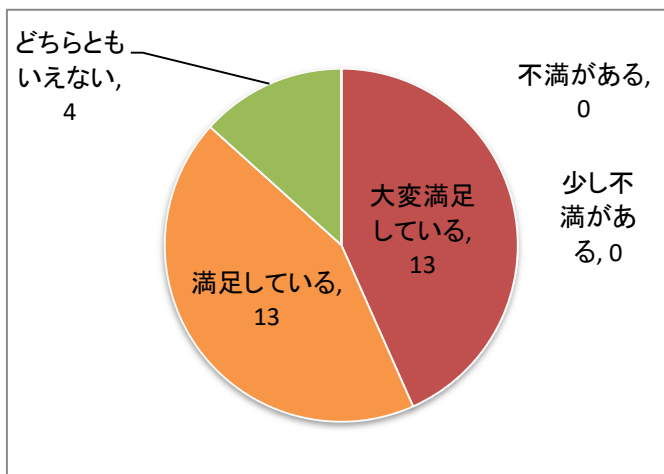


【ご意見】

・ベットから車椅子に移す際、2人で転んで怪我をした時、すぐに両宮さんが病院へ連れて行き迅速に対応してくれて本当に助かりました。
・今のところ具合変化や、事故がないので分かりません。
・いつも連絡して頂き、有難うございます。
・きちんと適切な対応をしてくれました。
・病院への受診時、コロナ対応で検査の受診等、結果までの長時間、待機と対応をして頂き、とても満足しています。
・すぐに連絡をくれる。

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	13
満足している	13
どちらともいえない	4
少し不満がある	0
不満がある	0

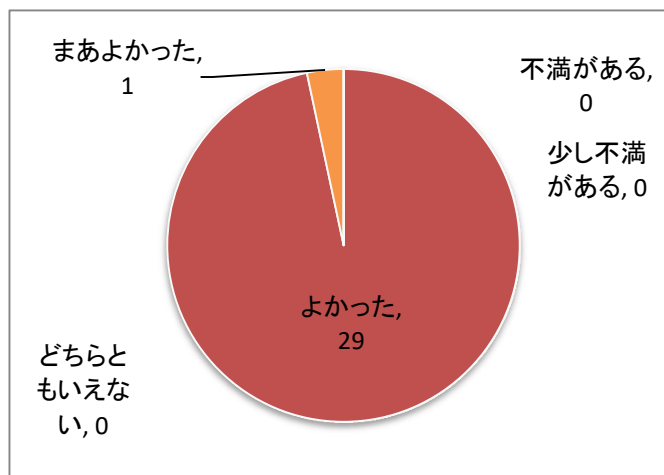


【ご意見】

・説明はありましたが、負担減は痛いです。
・料金等も、入所時の担当者会議等で説明を受け、利用明細も毎月送付されてきております。

9.この施設を利用して良かったと思いますか

よかった	29
まあよかった	1
どちらともいえない	0
少し不満がある	0
不満がある	0

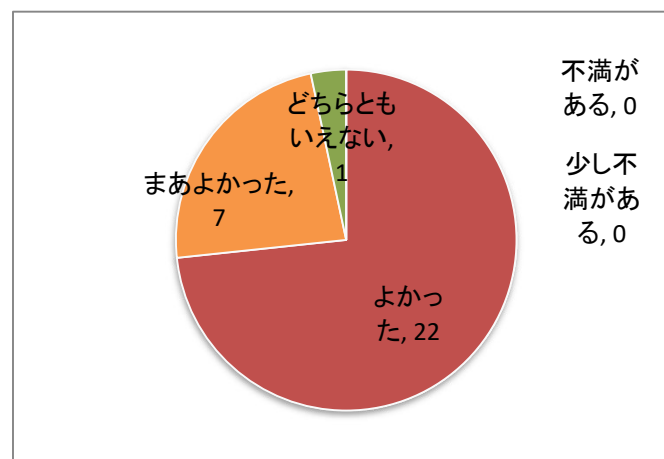


【ご意見】

・同じ地域で何となく安心しています。忘れ物があっても、すぐに持ちに来てくれました。
・またこの施設を利用したいと思うくらい、全体の雰囲気が良い。
・静かで落ち着いた雰囲気が良いと思います。
・スタッフの皆様がとても親切で親身になって下さり、心から信頼しております。
・家では対応できない事も多々あり、職員様各位の御対応により、本人も健やかに過ごす事が出来ており、本施設を利用して本当に良かったと思っています。

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	22
まあよかった	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

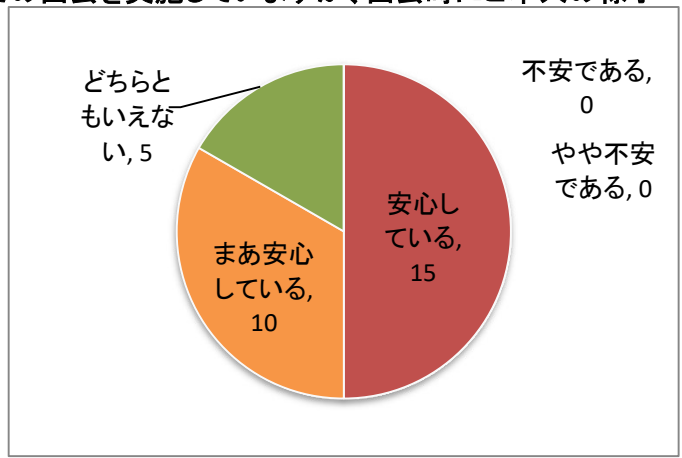


【ご意見】

・コロナ感染症については完全に対応する事が難しい中、面会時の体調確認等取組を行って頂き、また職員様も大変だったと思い、対応は良かったと思います。

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	15
まあ安心している	10
どちらともいえない	5
やや不安である	0
不安である	0

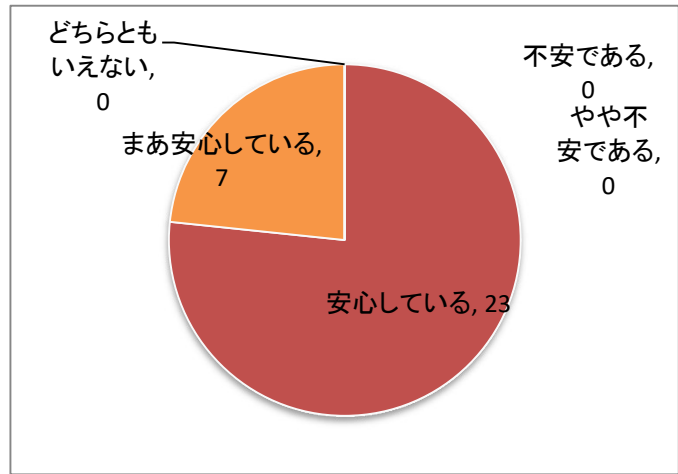


【ご意見】

・面会していないのでわからない。
 ・面会の経験がないため。
 ・うちは面会していないので、どちらとも言えません。(面会未実施)
 ・にこやかな笑顔を見ることが出来ているので、安心しています。
 ・ガラス越しでも本人の様子が確認でき、安心しています。
 ・有難いと思います。

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	23
まあ安心している	7
どちらともいえない	0
やや不安である	0
不安である	0



【ご意見】

・10項、11項と同様ですが、コロナ禍で仕方がないと思いますが、職員様の努力もあり安心しております。

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】

・施設の自動ドアが、外側からも内側からもすぐ開くようになっていました。たまたま訪問した時に解除されていたのか不明ですが、(3回訪問時全て解除)防犯上と、徘徊時に外に出してしまうのでは？と、少し不安になりました。
 ・送迎にもう少し余裕があると、なお良い。
 ・老老介護の為、時々変な事をする様な気がします。これからは是非よろしく願います。いつも感謝しております。
 ・いつも良くしてもらってます。

・今後は、これまで以上に面会の機会を設定しようと思う。よろしく願います。
・土曜日、日曜日にも面会日を作って頂きたい。
・総合的に、大変献身的に対応して頂いてると感謝しています。
・職員の皆様には、日頃、親切、丁寧に対応して頂き感謝しています。いつも親身になって、笑顔での対応で安心して頂いています。大変な仕事ですが、これからもよろしく願致します。
・母が2月に亡くなったが、本当に親切に看取って頂いたと感じている。
・いつもお世話になり、有難うございます。
・一人で出来ない事をやって下さっているの、とても感謝しています。有難うございました。
・人手不足は充分承知しているが、夜間の体制が現在1人で20名ほど見ているとのことで、不測の事態の時に対応できるか不安。
・コロナ禍で大変な中、心の支えである大切な家族の健康管理、そして介護を丁重にして下さり、感謝の気持ちで自分も生きていけます。毎日、本当に有難うございます。
・コロナ禍であり本人とゆっくり会話も出来ず、施設の状況も確認出来ませんので、明確な回答にはなっていないと思いますが、本人との面会時の状況から大切に扱われていると推測しております。施設の職員の方も若い方が多く「仕事」としての介護ということになるのかなと思いますので、ストレスが多くなるのかなと思いますが、家族に代わっての介護を宜しくお願い致します。
・いつも本当に有難うございます。電話連絡して下さる時、最初に身体に問題がない場合、「業務連絡ですが」と言ってもらえると嬉しいです。内容を聞くまで、何かあったのかと心配です。
・面会が短時間なので、普段の様子等分からないので、施設側からの話も伺いたいです。
・コロナ禍で仕方ない事ですが、部屋の中の様子が見れない事が残念です。
・本人の体調不良時など、介護士様から都度迅速な連絡、対応法についての説明があり、家族としても安心して頂いております。食事、栄養補給についても栄養士様から対応についてご提案を受け、対応して頂き感謝しております。職員皆様のご対応により、本人も健やかに過ごさせて頂いております。今後ともよろしく願いたします。
・大変よくして頂いております。自宅では、このように出来ません。何により、当人が「家へ帰る」と言います。毎月の通信が楽しみです。
・持ち帰りの荷物の荷作りが、担当者によると思うが、雑な時が度々ある。洗濯物に洗剤の残付着が度々ある。

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	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	木村 奈美子
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

■施設の自動ドアが、外側からも内側からもすぐ開くようになっていました。たまたま訪問した時に解除されていたのか不明ですが、(3回訪問時全て解除)防犯上と、徘徊時に外に出してしまうのでは？と、少し不安になりました。

→ご心配おかけして申し訳ございません。日中は業者の方や来客の方もいらっしゃるの、内側の自動ドアの電源を切り、外側のドアを自動開閉しております。徘徊行動につきましては、ユニットと事務所、医務室が連携し十分に気を付けて対応させていただいております。

■人手不足は充分承知しているが、夜間の体制が現在1人で20名ほど見ているとのことで、不測の事態の時に対応できるか不安。

→ご心配おかけして申し訳ございません。夜間帯の対応は、看護師へのオンコール～嘱託医や協力医療機関等との連携・連動、宿直者との協同対応などの体制を整備しています。

■いつも本当に有難うございます。電話連絡して下さる時、最初に身体に問題がない場合、「業務連絡ですが」と言ってもらえると嬉しいです。内容を聞くまで、何かあったのかと心配です。

→配慮が足りずに申し訳ございません。今後、電話連絡の際には内容等に応じたお声掛けに注意を払うよう努めます。

■面会が短時間なので、普段の様子等分からないので、施設側からの話も伺いたいです。

→ご意見ありがとうございます。状況や情報の発信について、出来る限り詳しく的確にお伝えできるよう電話連絡やお便り、ホームページなどを使用していくようにします。

■持ち帰りの荷物の荷作りが、担当者によると思うが、雑な時が度々ある。洗濯物に洗剤の残付着が度々ある。

→ご利用者様、ご家族の皆様には大変ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。今後、そのような事がないよう、チェック体制等を強化し十分に気をつけてまいります。

【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、長引くコロナ禍において、電話連絡時の配慮や、面会時の配慮・工夫、個人様の持ち物の取り扱い方、安全面での不安などのご指摘をいただきました。

これらについて真摯に受け止め、今後は全職員がご入居者様、ご家族様の立場に立って対応できるよう、施設内外の研修やカンファレンス、委員会等で日々のケアの振り返り、修正・確認・周知・共有を徹底し、皆様に寄り添った質の高いケアの提供に努めて参りたいと思います。また、サービスの基本である職員の接遇についても、より一層のレベルアップが図れるよう取り組んで参ります。

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。

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
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