

**特別養護老人ホームエール境川  
令和6年度 ご利用者ご家族等アンケート調査結果**

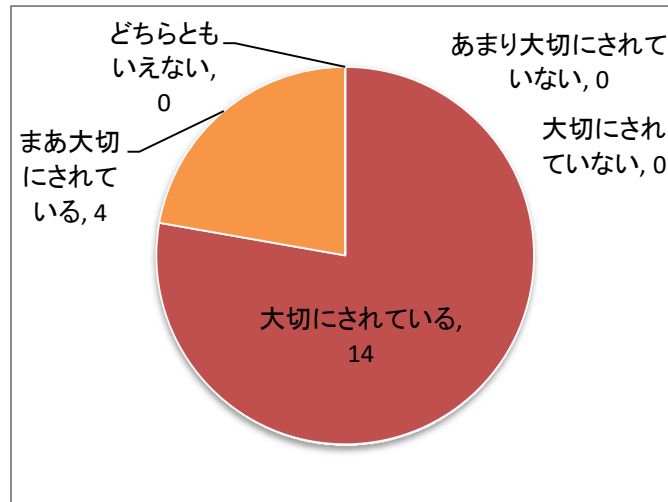
1. 調査目的: 利用者サービスの質を向上するために、現時点での満足度と改善が必要と思われる点を明確にさせ更なる資質の向上を図る。
2. 対 象: 令和6年4月1日～令和7年1月31日までの間で、特別養護老人ホームエール境川を利用された方及びそのご家族。
3. 調査方法: ①面会時にアンケート配布をして記入又は返信用封筒を同封して調査。  
②郵送にてアンケートに返信用封筒を同封して調査。
4. 調査期間: 令和7年2月10日～令和7年3月20日

**◎アンケート結果**

|     |      |              |
|-----|------|--------------|
| 配布数 | : 29 | 回答率 : 64.2 % |
| 回答数 | : 18 |              |

**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     | 14 |
| まあ大切にされている   | 4  |
| 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  |

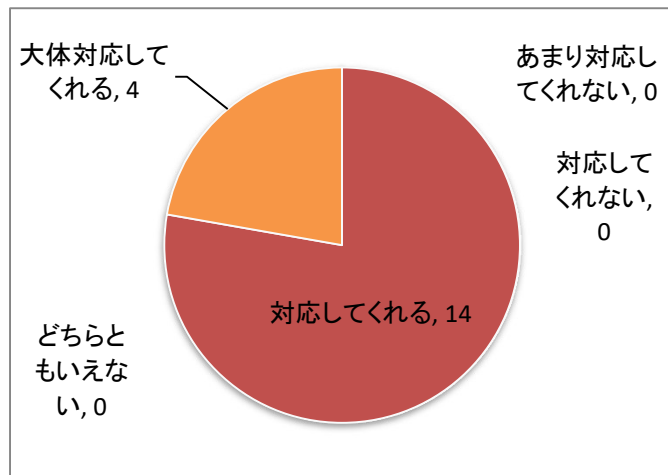


**【ご意見】**

|                                  |
|----------------------------------|
| ・本人に可愛げがないわりに対応してもらっている。         |
| ・本人の意思を考えて介護されている。               |
| ・わがままをよく聞いてくれると思います。             |
| ・親身になり、接して下さっていると思います。           |
| ・面会時に、本人が明るい笑顔をしているので確信しています。    |
| ・声かけなど優しく接してくれました。本人がいつも楽しそうでした。 |

**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     | 14 |
| 大体対応してくれる   | 4  |
| 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  |

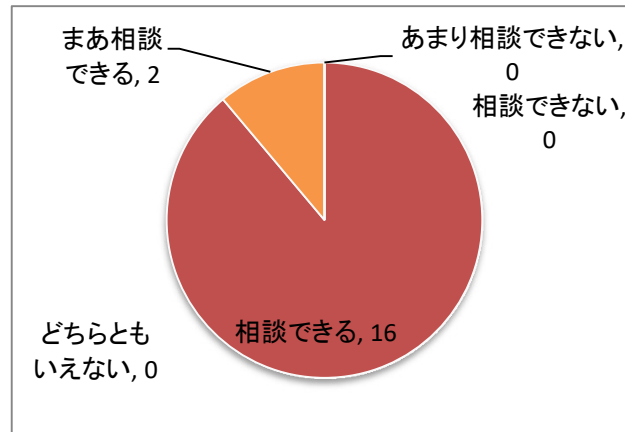


**【ご意見】**

|                                                   |
|---------------------------------------------------|
| ・特に要望があることは少ないのですが、細かい事にも耳を傾けて聞いて下さり対応していただいています。 |
|---------------------------------------------------|

### 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     | 16 |
| 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  |

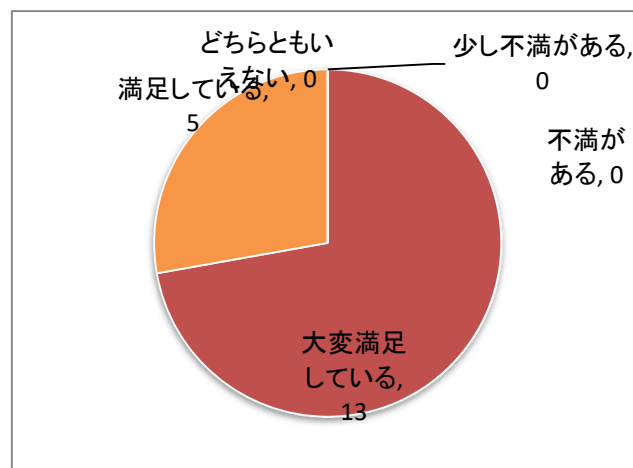


#### 【ご意見】

- ・ずっとそう出来ている。
- ・分からない事なども相談させて頂いているので。
- ・本当に何でも相談できて信頼してます！ありがとうございます。

### 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  | 13 |
| 満足している    | 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  |

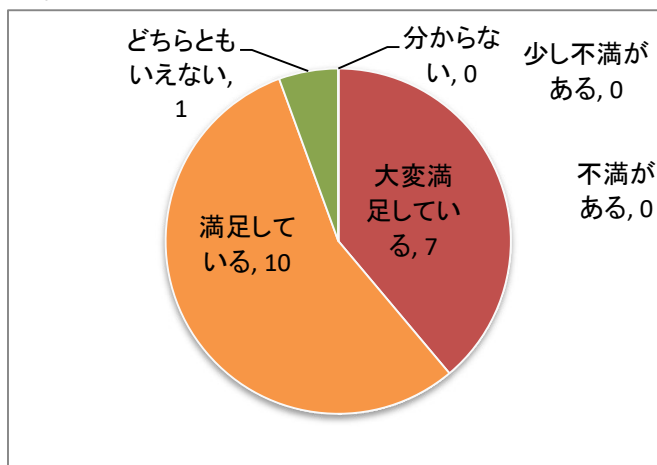


#### 【ご意見】

- ・丁寧ですがよそよそしくなく、親しみのある方ばかりだと思います。

### 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  | 7  |
| 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     | 0  |

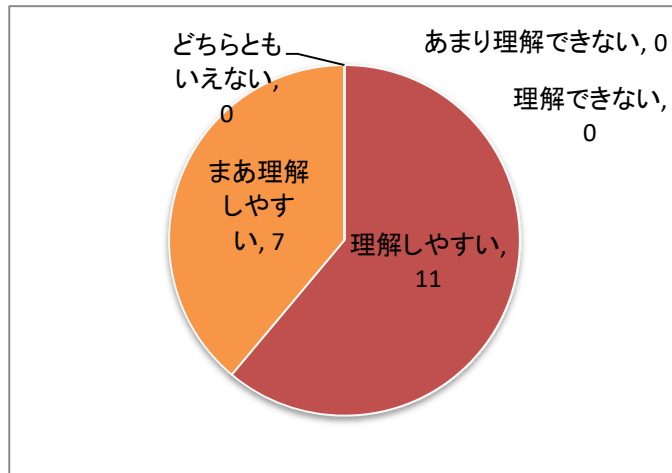


#### 【ご意見】

- ・本人の状況に応じて提供していただいているが、本人の食事への意欲にムラがあり難しいとのこと。
- ・本人がどう感じているのかわからない。
- ・歯の具合が悪く、細かくしてくれるとの事。大変有難いと思います。
- ・好き嫌いや、その時の気分でムラがある時も、バランスを考えて献立を考えて下さって助かります。
- ・食事から高カロリー栄養補助食品になり、本人も摂取できるので助かります。
- ・美味しく食べていたようです。

## 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    | 11 |
| 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  |

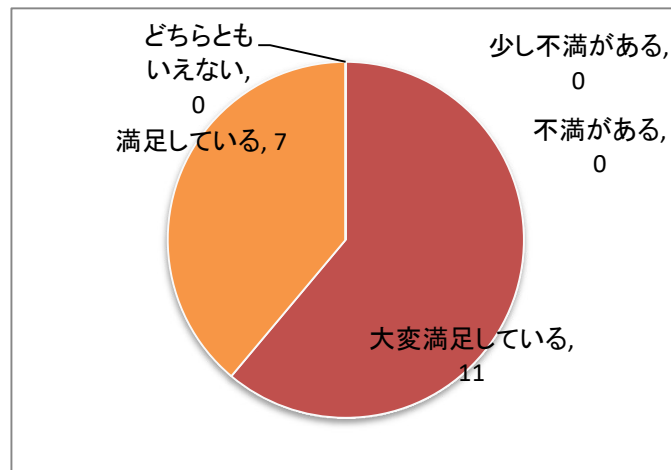


### 【ご意見】

・大体変化なく、入所の頃より都度丁寧に説明をいただいています。

## 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    | 7  |
| 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】

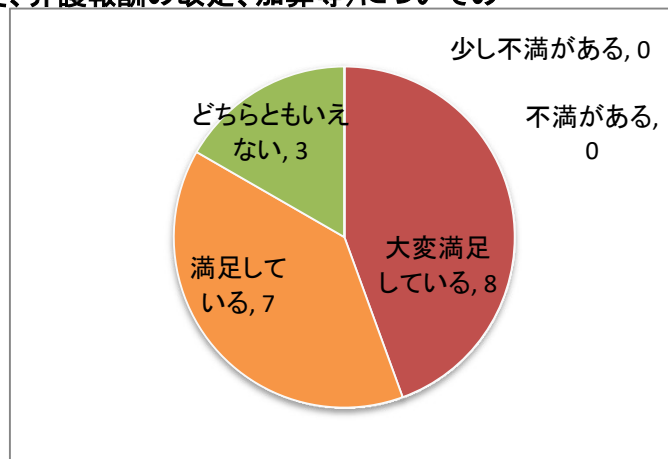
・何度も病院通いに対応してくれた。

・電話連絡してもらえた。

・特に重大な事柄は今までもなかったのですが、看護師さんもいらっしゃるし安心しています。

## 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  | 8 |
| 満足している    | 7 |
| どちらともいえない | 3 |
| 少し不満がある   | 0 |
| 不満がある     | 0 |



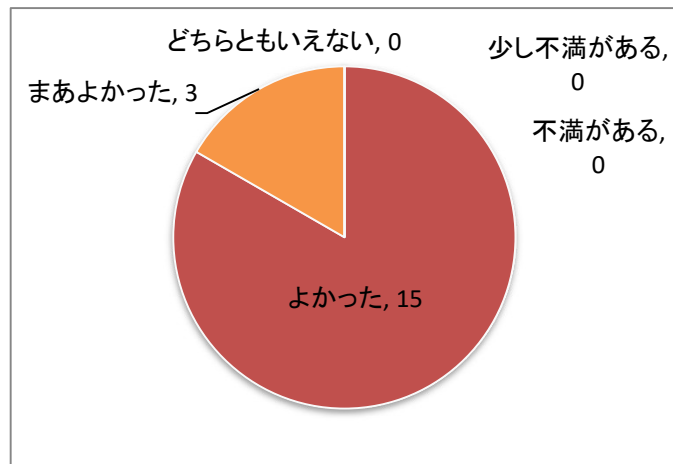
### 【ご意見】

・介護に関わる金銭的な事はよくわからない。

・このご時世ですし、ある程度に加算などはむしろきちんとしていただく方が、安心できると思います。

## 9.この施設を利用して良かったと思いますか

|           |    |
|-----------|----|
| よかった      | 15 |
| まあよかった    | 3  |
| どちらともいえない | 0  |
| 少し不満がある   | 0  |
| 不満がある     | 0  |

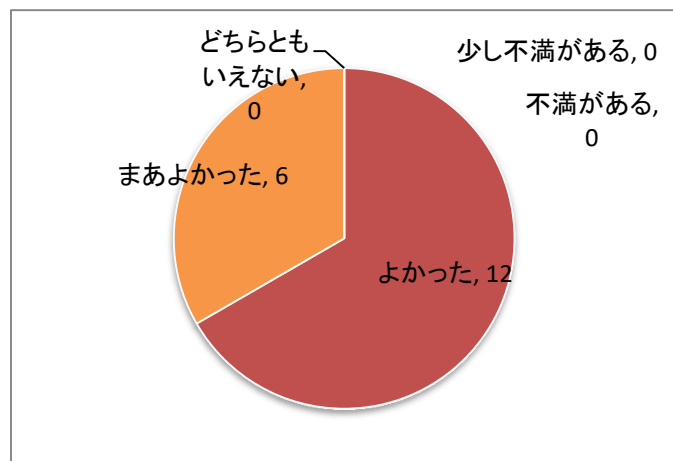


### 【ご意見】

- ・職員の方々も良く対応していただき、相談もさせてもらっており、良い環境だと思います。
- ・ご縁に本当に感謝しています！（本人も毎日そう思っていると思います。）
- ・職員さんがいつも明るく、楽しい雰囲気を作ってくれました。

## 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実施と対応はどのように感じですか

|           |    |
|-----------|----|
| よかった      | 12 |
| まあよかった    | 6  |
| どちらともいえない | 0  |
| 少し不満がある   | 0  |
| 不満がある     | 0  |

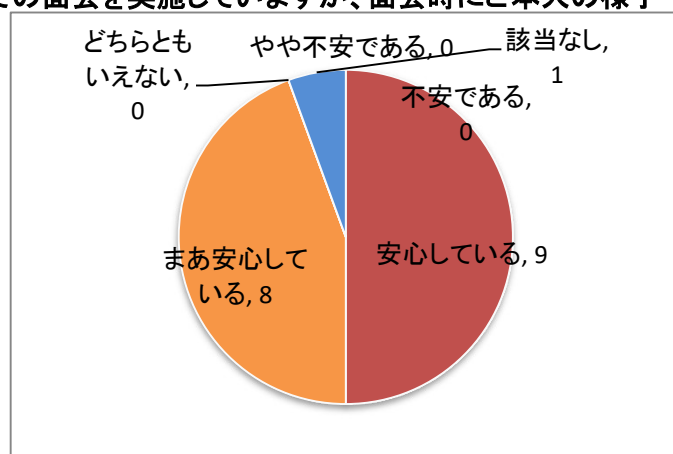


### 【ご意見】

- ・インフルやコロナの予防接種も、もれなくしていただけてますし、嚴重かもしれませんが、数年前に比べたら不便さは大しき事ないです。
- ・感染も気になりますが、早く対面可能になると助かります。

## 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    | 9 |
| まあ安心している  | 8 |
| どちらともいえない | 0 |
| やや不安である   | 0 |
| 不安である     | 0 |
| 該当なし      | 1 |

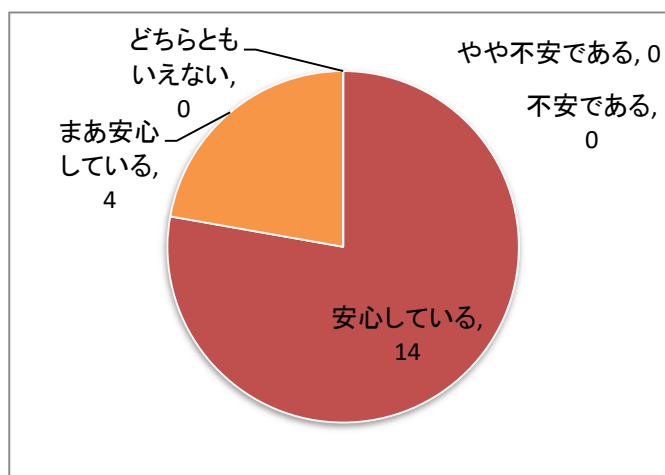


### 【ご意見】

- ・面会時間を土曜日も出来たら実施して頂きたい。
- ・表情は見られるが、声が聞こえないので内側からもマイク等を使用してほしい。
- ・マイクとスピーカーがとても良いと思います。耳が遠くても意思疎通に問題ありません。
- ・本人の様子は伝わるが、ガラス越しなので話が思うように伝わらない。

## 12. 施設内での生活についてどのように感じですか

|           |    |
|-----------|----|
| 安心している    | 14 |
| まあ安心している  | 4  |
| 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】

|                              |
|------------------------------|
| ・部屋や食堂などは見られないのか。            |
| ・本人も落ち着いて過ごしているようなので安心です。    |
| ・3年目になりますが、一貫して安心してお任せしています。 |
| ・職員の方々が優しく、安心してお願いできました。     |

## 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】

|                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ・食費の改訂について検討されているとの事だが、食材費に限らず光熱水費上がっているのも当然だと思う。本人には物価高騰支援金等が支給されているので問題ありません。                                                                         |
| ・現在面会が平日のみに制限されていますが、月に一度でも良いので週末の面会が出来るようにしてほしい。                                                                                                       |
| ・今後もお手数かけます。                                                                                                                                            |
| ・職員の方々には一生懸命に対応して頂いて、本人に代わりありがとうございます。                                                                                                                  |
| ・県外在住で平日仕事をしている家族も面会を希望しています。日曜日や祝日も面会をさせて頂けると有難いです。                                                                                                    |
| ・エール通信を楽しみにしております。顔を載せて頂いているので、様子が分かり安心しております。又、季節ごとのイベントレクも催して頂きありがとうございます。本人の認知度も進み中で、職員の皆様には大変お世話をおかけ致しますが、宜しくお願い致します。                               |
| ・面会方法の状況変化による変更検討。こちらからTELした時に、「エール境川〇〇です」と名乗って頂けると、誰に伝言したのかわかりやすい。                                                                                     |
| ・何かあればすぐに連絡を頂き、対応して頂いていますので感謝しております。                                                                                                                    |
| ・電話の対応、面会の対応もいつも親切に気持ち良くしてくれるので有難く思います。これからもよろしくお願いします。                                                                                                 |
| ・いつも面会の予定を急に入れても対応してくださり、ありがとうございます。歯磨き等を買って頂いているのですが、飽きないようにフレーバーを色々選んでくださったり、そういう小さなことが、まるで家族のように思ってくださってるのだなぁと感じます。スタッフの皆様には感謝しかありません。本当にありがとうございます。 |
| ・面会において、他県から面会するために来ているので、もう少し時間を配慮頂けると有難いです。また、少しでも対面できると有難いです。                                                                                        |
| ・何事も気軽に相談できました。                                                                                                                                         |
| ・面会が平日のみなので、面会できる日がない。(家族全員、休みが土日祝日なので)職員の方の都合(休み等)もあるとは思いますが、ある程度、面会可能日についてご考慮頂きたいです。                                                                  |

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。

|         |        |           |        |
|---------|--------|-----------|--------|
| 管理者     | 鈴木 雄   |           |        |
| 生活相談員   | 河西 真記  | 介護主任      | 阿部倉圭祐  |
| 介護支援専門員 | 大久保 一也 | Aユニットリーダー | 萩原 美沙登 |
| 看護リーダー  | 志村 ひとみ | Bユニットリーダー | 直木 美桜  |
| 管理栄養士   | 武井 美樹  | Cユニットリーダー | 辻 身幸   |

■本人の状況に応じて提供していただいているが、本人の食事への意欲にムラがあり難しいとのこと。

→皆様、ご高齢の方なので、その日の体調が影響したりすることもある中で、時間を少しずらしたり、状況に応じて職員が介助したりするなど、都度、対応を変えながらなるべく食べていただけるようにしております。

■介護に関わる金銭的な事はよくわからない。

→介護保険法等の関係諸法令の見直しや制度改正に伴う公定価格の変更、及び物価高騰等による調達や外部委託費用等の増大を踏まえて利用料金を設定しております。今後も継続的に安定した介護サービスが提供できるよう努めて参ります。ご負担の増加により大変ご迷惑をおかけしますが今後ともどうぞよろしくお願いします。ご不明な点等ございましたら、お手数ですがエール境川事務所までお気軽にお問合せ下さい。

■面会時間を土曜日でも出来たら実施して頂きたい。

■現在面会が平日のみに制限されていますが、月に一度でも良いので週末の面会が出来るようにしてほしい

■県外在住で平日仕事をしている家族も面会を希望しています。日曜日や祝日も面会をさせて頂けると有難いです。

■面会が平日のみなので、面会できる日がない。(家族全員、休みが土日祝日なので)職員の方の都合(休み等)もあるとは思いますが、ある程度、面会可能日についてご考慮頂きたいです。

→土日祝の面会にできるだけ対応させていただけるよう、ただ今、施設で検討しております。5月中に策定し、6月のエール通信で詳細等についてお伝えさせていただきたいと思います。

■表情は見られるが、声が聞こえないので内側からもマイク等を使用してほしい。

■本人の様子は伝わるが、ガラス越しなので話が思うように伝わらない。

→今日現在、対面面会に対応させていただいております。感染状況によりガラス越しとなった際は検討させていただきます。

■部屋や食堂などは見られないのか。

→感染症対策により、今のところは直接ユニット内に入って見学等をさせていただくことは難しい状況ですが、居室には施設の外側を回って窓越しでご覧いただくことは可能です。ご希望があれば、面会時等でお問い合わせください。

■面会において、他県から面会するために来ているので、もう少し時間を配慮頂けると有難いです。また、少しでも対面できると有難いです。

→面会時間に関しては厚生労働省のガイドラインより15分以上からが感染のリスクが非常に高くなるとされているため、15分以内と設定させていただいております。ご不便おかけし大変申し訳ございません。

面会は、令和5年5月にコロナウイルス感染症が5類に移行してから、基本的に対面で実施しておりますが新型コロナウイルスやインフルエンザ等の感染状況や、ご本人様の体調等に応じて、面会の方法や対応などを嘱託医と相談しながら設定させていただいております。引き続きましてどうぞご理解・ご協力をお願いします。

■面会方法の状況変化による変更検討。こちらからTELLした時に、「エール境川〇〇です」と名乗って頂けると、誰に伝言したのかわかりやすい。

→貴重なご意見ありがとうございます。今後も個人情報等関係諸法令を踏まえて、サービスの提供や情報の共有等に遺漏のないよう適正に対応させていただきます。

【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いただきました。

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二之宮 苦情相談窓口 |       |
|------------------------|-------|
| 苦情受付担当者                | 河西 真記 |
| 苦情解決責任者                | 鈴木 雄  |

| 令和6年度 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 |
| 中原 明美           |      | 055-237-6365 |

| 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<br>TEL 055-261-1903<br>FAX 055-262-1318             |
| 笛吹市地域包括センター    | 笛吹市石和町市部800<br>TEL 055-261-1907                                 |
| 山梨県健康保険団体連合会   | 甲府市蓬沢1-15-35<br>相談窓口専用電話 055-233-9201<br>【開設日時】毎週水曜日 9:00～16:00 |