

社会福祉法人欣寿会  
地域密着型特別養護老人ホームおりひめ

令和4年度  
ご利用者ご家族様アンケート調査結果

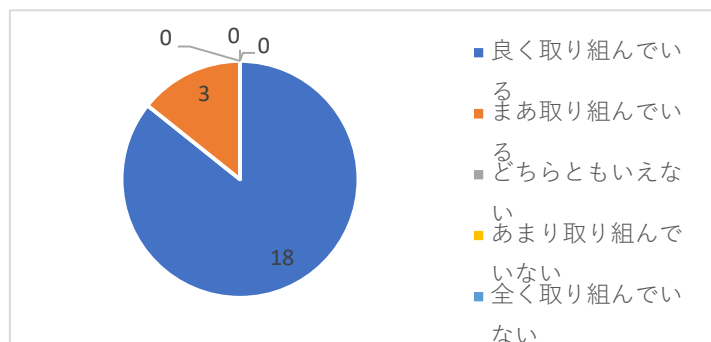
社会福祉法人欣寿会 地域密着型特別養護老人ホームおりひめ  
令和4年度 ご利用者ご家族様アンケート調査結果

- 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2月28日までの間で、施設を利用された方及びそのご家族
- 3.調査方法：郵送にてアンケート用紙を送付
- 4.調査期間：令和4年1月～2月
- 5.回収方法 3月31日までに同封の返信用封筒にて回答いただく。
- 6.結果公表 5月末までに郵送にてご家族様へお知らせ。また施設内にも掲示いたします。
- 7.留意点 忌憚のないご意見をいただけるようアンケートは無記名とします。  
集計の際、アンケート調査対象者が特定されかねない記述があった場合、その部分の記述は削除または編集して公表します。

アンケート	配布数	29
結果	回答数	21
	回答率	72%

1)施設は、ご本人が満足して生活を送れるように取り組んでいると思いますか

良く取り組んでいる	18
まあ取り組んでいる	3
どちらともいえない	0
あまり取り組んでいない	0
全く取り組んでいない	0

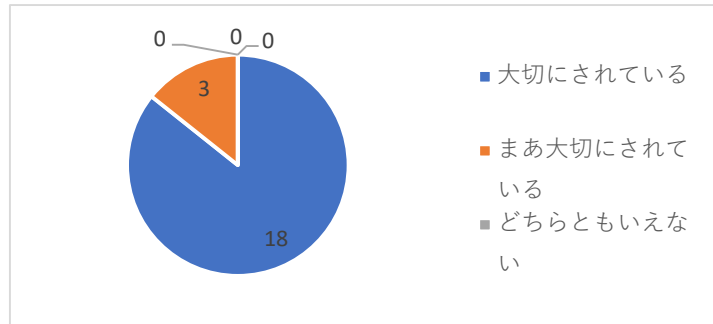


ご意見

- ・コロナ感染防止に職員の皆様が丸となって取り組んでいることが、ありがたく思います。
- ・わがままな本人をととても大切にしてくださいありがとうございます。
- ・本人のリズムに合わせて生活が送れている
- ・いつも母の帰りたい攻撃、、、申し訳ありません。
- ・会うたびにいつも穏やかな顔をしているので、本人は満足していると思います。
- ・直接生活について話を聞いていませんが、職員さんの話から馴染む様になっていると思います。
- ・本人と話していないので、正直分かりませんが面会に行った時の感じからするとよく見ていただいていると思います。

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	18
まあ大切にされている	3
どちらともいえない	0
あまり大切にされていない	0
全く大切にされていない	0

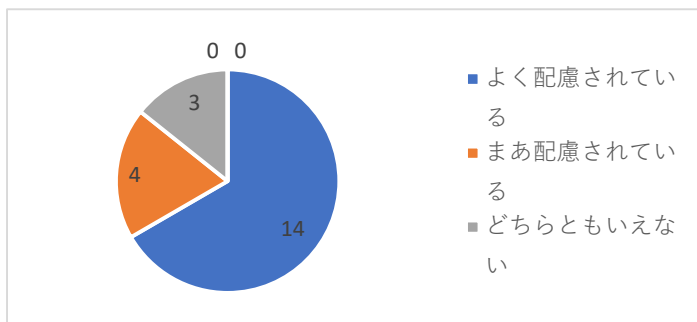


ご意見

- ・ 今回の事故の件、食事の件などよく見ておられるので安心しています
- ・ 対応の現場は見れないので想像で判断
- ・ どの方も優しいです
- ・ 表情が明るくなった、見た目(身だしなみ)がきれいになった。何より本人が「みなさんよくしてくれる」と言っている
- ・ 何とか声をかけていただいている様に思いますので、おりひめにお世話になって幸せだと思っています
- ・ 面会時の顔色などで思います
- ・ 本人と話していないので、正直分かりませんが面会に行った時の感じからするとよく見ていただいていると思います。
- ・ 健康状態が良好に保たれていて有難いです

3)ご家族から見て、居室等施設全体が生活の場として配慮されていると思えますか

よく配慮されている	14
まあ配慮されている	4
どちらともいえない	3
あまり配慮されていない	0
全く配慮されていない	0

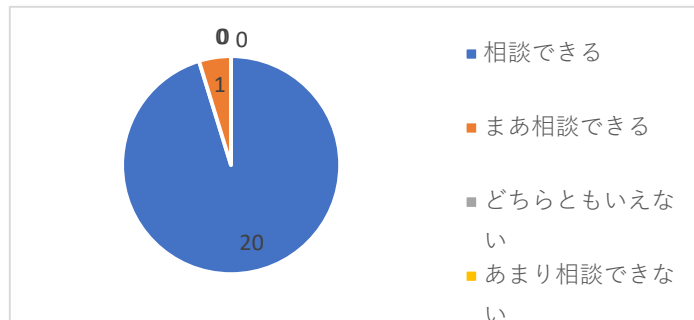


ご意見

- ・ 特に個室という空間が気に入っているみたいです。(病院は近隣に気を遣う)
- ・ 本人のやりたいようにさせていただいて助かっています
- ・ 居室の中を見たことがないので答えられない
- ・ コロナ禍の入所の為、施設全体を見る事が出来ず、分かりません
- ・ コロナのため、施設内にあまり入っていないので詳しくわかりません、すみません
- ・ 個室でプライバシーも守られ、今まで使用していたものを使っている
- ・ 玄関までしか行ったことがないので、よくわからない

4)何か相談や困りごとがあった時に、気軽に施設の職員に相談できますか

相談できる	20
まあ相談できる	1
どちらともいえない	0
あまり相談できない	0
全く相談できない	0

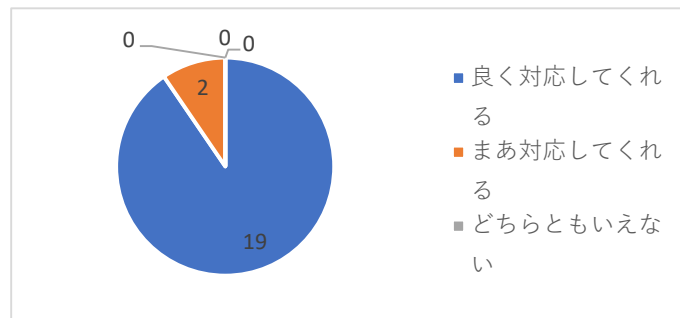


ご意見

- ・ささいな事でも連絡してくれるのでありがたいです
- ・あまり困りごと自体がないですが、あった場合でもきっと気軽に相談できると思います
- ・気軽に相談できる雰囲気みなさんが持っている
- ・「我が儘」ばかり言って申し訳ありませんと職員の方に行ったらみんなそうです、私もそうですとおっしゃって、気持ちが軽くなりました。ありがとうございます
- ・コロナ前はコミュニケーションも取れたので、相談しやすかった様に思います
- ・施設長をはじめ、職員さんのご対応が素晴らしい
- ・気軽に相談できる体制だと感じています

5)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

良く対応してくれる	19
まあ対応してくれる	2
どちらともいえない	0
あまり対応してくれない	0
全く対応してくれない	0

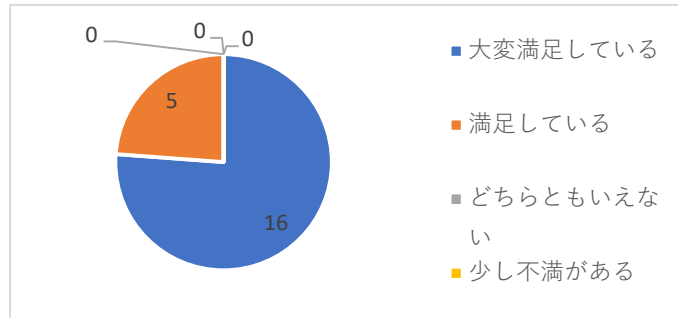


ご意見

- ・病院(緊急時)に連れてって、受診して頂きありがたかったです
- ・こちらからの意見は、あまりないですが、あった場合でもきっと迅速に対応していただけたと思います
- ・施設長をはじめ、職員さんのご対応が素晴らしい

6) 職員の態度(身だしなみ)や言葉使いに満足していますか

大変満足している	16
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

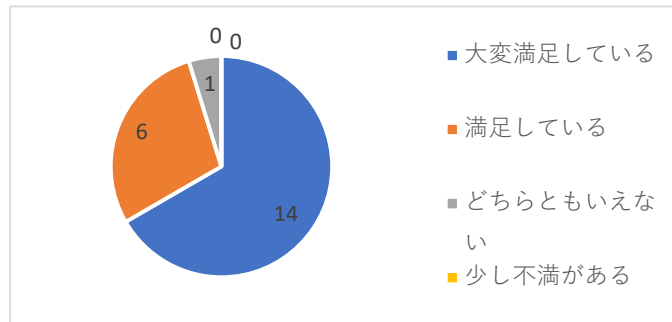


ご意見

- ・清潔感があり、親しみがあって良いと思います
- ・何の問題もありません
- ・「制服」が清潔感あって良いですネ
- ・面会に行くと職員の皆さんがとても感じ良くあいさつをしてくれるのでとても満足しています
- ・いつも、声掛けやていねいな言葉使いです
- ・施設長をはじめ、職員さんのご対応が素晴らしい
- ・特に寮長の態度が良い

7) 家族への連絡や行事の案内、外出や外泊について満足のいく働きかけがありますか

大変満足している	14
満足している	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

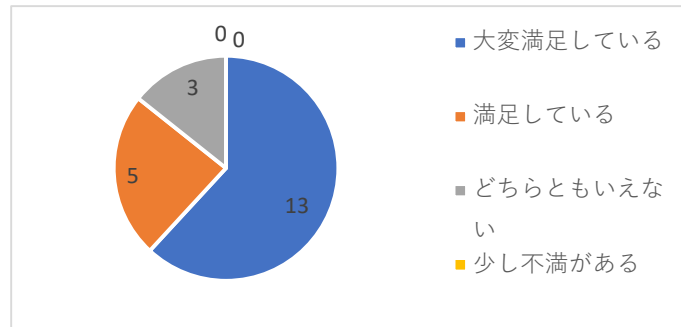


ご意見

- ・通知など連絡があるので満足しています
- ・今はいろいろな行事が制限されていますが以前はとても満足でした
- ・コロナ禍での入所の為、外出。外泊はまだの為、働きかけはまだありません、家族への連絡は大変満足しています
- ・コロナ感染状況等、こまめにご連絡をいただき感謝しております
- ・連絡は充実していると思います

8)施設内は清潔ですか(玄関、居室、ユニット、廊下、トイレなど)

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	3
少し不満がある	0
不満がある	0

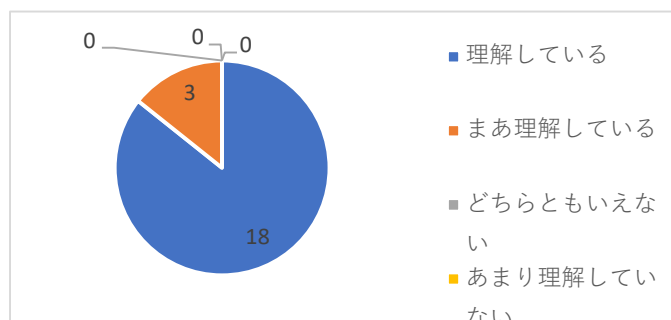


ご意見

- ・整理されてきれいです。特に観葉植物があるのでうれしいです
- ・玄関以外みれないので想像
- ・問題ありません
- ・わかりません
- ・玄関しか見ていないので、玄関は満足しています
- ・お部屋も個室ですし、日当たりもよくて明るいのでよいと思います
- ・いつもきれいに清掃されています
- ・玄関まで
- ・入所直後からコロナ禍で居室等出入り禁止ですが清潔に思う

9)具体的なサービス内容や費用に関する説明は分かりやすかったですか

理解している	18
まあ理解している	3
どちらともいえない	0
あまり理解していない	0
理解していない	0

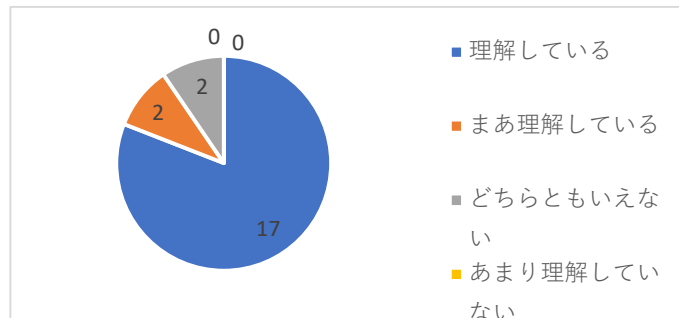


ご意見

- ・特に食事関係に関する説明は良かったです
- ・その都度ちゃんと連絡(契約)していただいて、問題を感じたことはありません
- ・コロナ時代なのでしかたないのですが、本人の現在の体の面は話でわかるが、実際に見ることが出来ず(歩くとかりハビリとか)残念です
- ・費用の仕組みなど全く分からなかったのでよく理解できました(市役所への対応も)

1 0)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

理解している	17
まあ理解している	2
どちらともいえない	2
あまり理解していない	0
理解していない	0

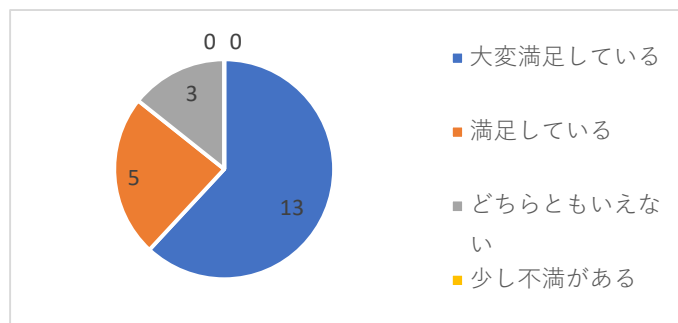


ご意見

- ・食事の件など、今後の取り組み方の対応が良かった
- ・本人のわがままな所も含め、皆さんが計画通りにしていただけているかの方が心配です
- ・可能であれば施設での生活の様子が写真とかで見ることが出来たりすれば嬉しいです(忙しいと思いますが)(動画とか)
- ・個々の好みなどを取り入れていてほしいと思いました

1 1)健康状態の変化など緊急時や事故が発生したとき、満足な対応がありましたか

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	3
少し不満がある	0
不満がある	0

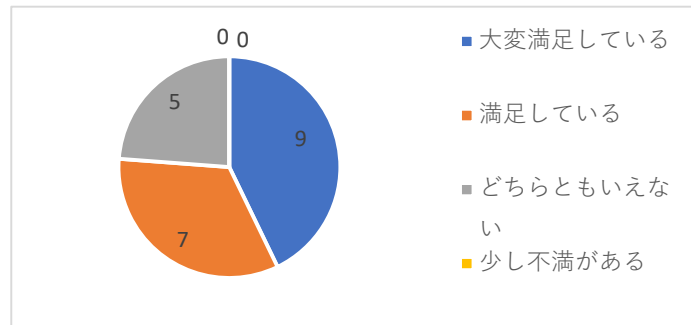


ご意見

- ・体調不良時、様子の連絡をこまめにしてくれる
- ・今回の事故で早く対応して頂きありがとうございます
- ・何か起こった時はすぐに連絡をいただき、良い対応をしていただいていると思います
- ・熱が出た時など、随時に連絡をいただき対処や金額(処方など)知らせてくれました
- ・コロナ前は面会もしっかり出来ていたのですが、スタッフとの交流もあり、何も問題なかったのですが、しかしコロナ禍で面会制限せざるをえなくなり、様子が分かりにくくなった状況の中、体調が悪くなった時の対応や説明が分かりにくく、事後報告が多かった様に思えます
- また、家族に対する不安をおおる様な言動が多々あったのが残念でした
- ・具体的な事例がない

1 2)個人や施設のやり方、考え方を押し付けるようなことはありますか

大変満足している	9
満足している	7
どちらともいえない	5
少し不満がある	0
不満がある	0

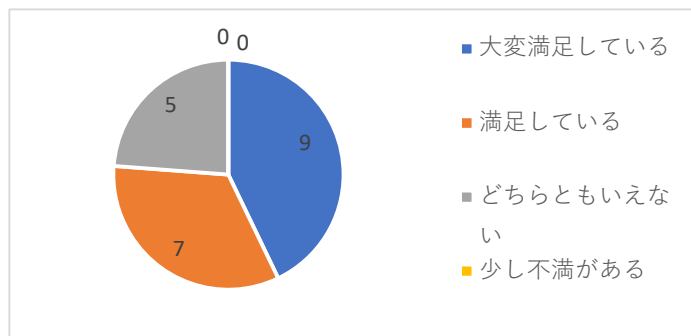


ご意見

- ・色々な考えがあるので何とも言えませんが、環境は気持ち悪くありません
- ・特別なように思えます
- ・質問の意味がわからない
- ・今までに不快な思いをしたことはありません

1 3)今の施設を利用して良かったと思いますか

大変満足している	9
満足している	7
どちらともいえない	5
少し不満がある	0
不満がある	0



ご意見

- ・家に居ると自分勝手に好き放題でしたが、集団で規則正しい生活を送るとこだわりがなくなり、表情も心も安らいできた様に見えます
- ・おりひめさんを選んで本当に良かったと思います
- ・会うたび体調の不安がなく過ごせている様子が伺え、家族としては感謝しています。これからもよろしくお願いします
- ・「有難い」ただそれだけです「ごくろうさま」です
- ・とてもオープンで開放的だと感じました、それでいてプライバシーも保てて、いくら高齢者だとしても本人にはプライドもあつたりするので、それも尊重されていてとても良い環境だと思いました  
日々、家族は職員の方々に感謝しています
- ・本人の様子がおだやかなので安心しています
- ・「おりひめ」さんに入る前に他の所も見学した事ありますが、「あー良かった。」と思っています
- ・ケアも行き届きプライベートも保持されている



## ご意見に対してのご回答

本人と話していないので、正直分かりませんが面会に行った時の感じからするとよく見ていただいていると思います。

ご本様と接する機会が少なくなっていしまい申し訳ございません。今後は制限も徐々に緩和して行きたいと思っております。

居室の中を見たことがないので答えられない

コロナ禍の入所の為、施設全体を見ることが出来ず、分かりません

コロナのため、施設内にあまり入っていないので詳しくわかりません、すみません

玄関までしか行ったことがないので、よくわからない

コロナ禍での入所の為、外出。外泊はまだの為、働きかけはまだありません、家族への連絡は大変満足しています

コロナ禍でご家族様へご迷惑をおかけし申し訳ございません。

現在、徐々に施設内での対応を緩和しています、施設内見学等につきましては可能となっておりますのでご連絡をお待ちしております。

また、外出につきましても制限はあるもの、緩和をしていきますのでご不明点はお問合せいただければ幸いです。

コロナ時代なのでしかたないのですが、本人の現在の体の面は話でわかるが、実際に見ることが出来ず(歩くとかりハビリとか)残念です

可能であれば施設での生活の様子が写真とかで見ることが出来たりすれば嬉しいです  
(忙しいと思いますが)(動画とか)

ご本人様、ご家族の皆様にはご不便おかけし申し訳ございません。

写真や動画等も撮影し、今後はご家族様にお見せできるよう対応させていただきます。

コロナ前は面会もしっかり出来ていたもので、スタッフとの交流もあり、何も問題なかったです  
しかしコロナ禍で面会制限せざるをえなくなり、様子が分かりにくくなった状況の中、体調が悪くなった時の対応や説明が分かりにくく、事後報告が多かった様に思えます  
また、家族に対する不安をおおる様な言動が多々あったのが残念でした

ご家族様に不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。

ご本人様を第一に考え、寄り添い、サービスの提供をするように心掛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、ケアの向上へ努めてまいります。

#### 総評

概ね一定のご評価を頂きましたが、職員の接遇や面会などのご意見があり、改めて職員の接遇や施設内での対応などがご不満を抱かせてしまっていることがわかりました。

施設内見学や面会に対し随時見直しを行い、コロナ禍においてもご本人様、ご家族が笑顔で生活を送れるよう、明るく楽しい雰囲気を作っていきます。

また、日々のユニットケアの方針に沿ったうえで、職員一人ひとりが責任感を持ち、皆様のご要望に施設全体として一体的に係わっていただけるように努力していききたいと思います。

#### おりひめの基本理念である

「ともに歩み、ともに過ごす、その人らしさを大切に」をかなえるために更なる努力をし、精進していききたいと思います。

#### 地域密着型特別養護老人ホームおりひめ 苦情相談窓口

苦情受付担当者 遠藤悠加

苦情解決責任者 三浦大輔

#### 苦情受付第三者委員会

中村好文 TEL：0555-72-0476

宮下玲子 TEL：0555-22-1813

#### その他苦情受付行政機関

市役所 健康長寿課 TEL：0555-22-1111

山梨県健康保険団体連合会 TEL：0552-33-9201（毎週水曜日09:00～16:00）