

令和5年度  
ご利用者ご家族様アンケート調査結果

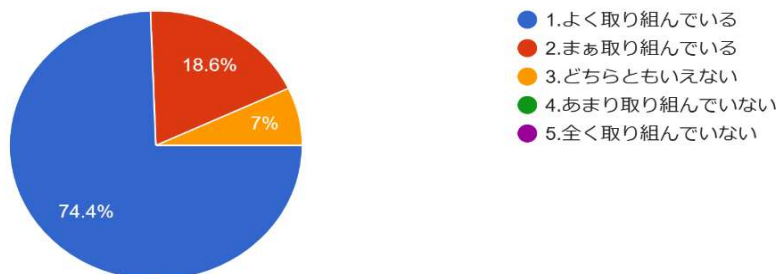
社会福祉法人欣寿会  
地域密着型特別養護老人ホームおりひめ  
短期入所生活介護事業所おりひめ

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 短期入所生活介護事業所おりひめ  
令和5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5年4月1日～令和6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6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 4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	65
結果	回答数	43
	回答率	66%

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  
43件の回答

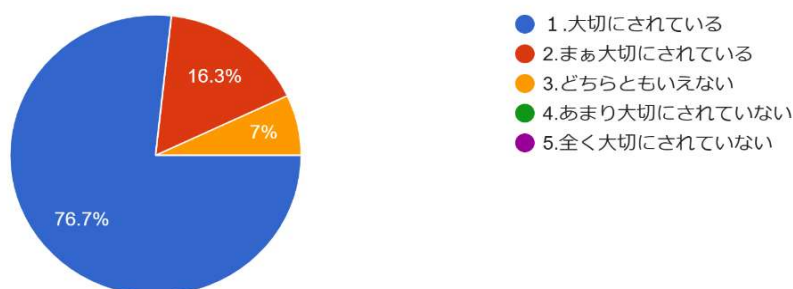


### ご意見

1回のみでの利用で利用者が認知症なので評価できない項目が多いと思います。以下同様です。  
細部にまで配慮がされていると思いました。  
大変気遣ってくれる人、1人、2人には我慢している様子  
本人にとっておりひめに居られる事が一番安心感がある様に思います  
年齢に伴う拘りを口にするものはあるものの面会の度に本人の表情が明るく家族も安心しています。  
最近利用し始めたばかりで実施報告書を見て判断するだけなので何とも言えない。  
安らかな表情からうかがえます。  
面会に行った時、本人の笑顔が良くみられるので  
コロナ対策のために、本人との時間があまり取れないことと本人が無口な為。  
何を感じているか聞き取れないことではっきりは分かりません  
なるべく自宅に居るような生活感が良いです。  
努力されていると思います。

## 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

43件の回答



### ご意見

家族の様に大切にさせていただいてます。

思いますが、1人、2人の為に寂しい思いをする様子

いつも笑顔で声掛けしていただき、家族としてもうれしいです

「皆さん良い人よ・・・。」が母の口からよく発せられています。

実施報告書を見る限り詳細に記載されており、この内容から判断しました。

安らかな表情からうかがえます。

面会の時、本人の表情がおだやかなので、優しくしてもらっていると感ずます。

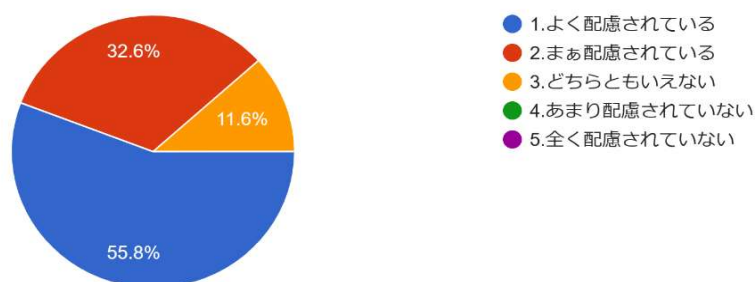
利用者さんに合わせたコミュニケーションが取れていると思います。

対応する職員により違いがあります。

面会時も、不満を聞かない。

## 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

43件の回答



### ご意見

施設内も明るいですし個室になっていますので良いと思います。

居室の衣装ケースの中が本人にも確認できると良いのですが、、よく衣類の心配をします。

施設利用前にケアマネジャーと短時間で見学しただけなので何とも言えない

中の様子全体を見ていませんので解りかねます。

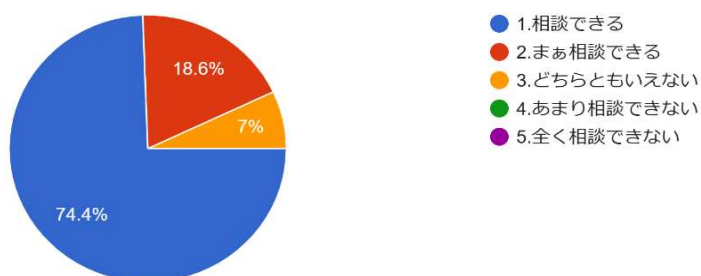
居室は見たことがないので答えられない。その為3にした。

中の方を案内してもらったのは2回くらいですが配慮されている様に思えました。

ぎすぎすした感じがなく、ゆったりしてとても良いですね！

#### 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

43件の回答



#### ご意見

良く、入所さんの事を理解されているので相談しやすいです。

相談しています

皆さんの対応が親切で明るいため

出来ていると思います。相談して事に対して対応してもらいました

職員の方が気さくに話しかけてくださるので

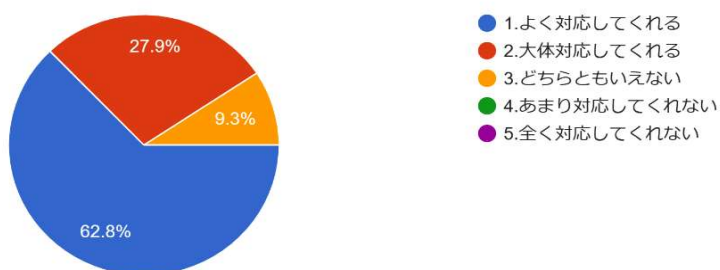
早くとても良いです。

職員に相談すべきことかによりますが・・・

未だ相談事はないが、職員の人柄で対応してくれると思う。

#### 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

43件の回答



#### ご意見

迅速な対応以上に提案もしてくれて、ありがたいです。

聞いてくれます

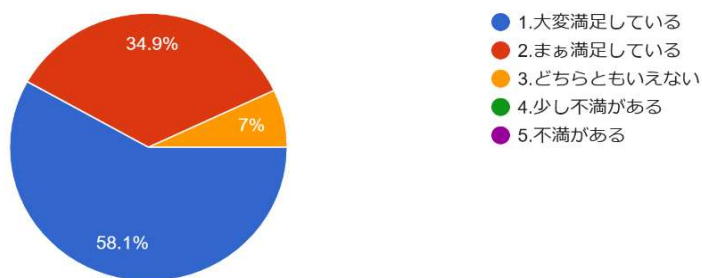
こちらから意見を言うことはないです。

同上

職員によります

## 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

43 件の回答



### ご意見

皆さん感じがいいです。

とても感謝しています

皆さんがとても感じ良い方ばかりなので満足しております。

面会に伺った際は、皆さん気にかけて下さり、家族に挨拶してくれます。

皆さんきちんとしているなといつも思います。

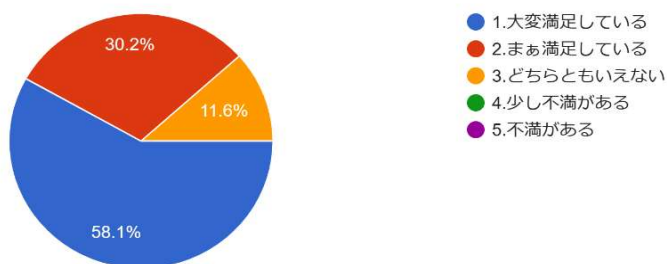
職員1人の言動により全体を評価されるので常に施設の一員としての自覚を持ち対応を

いつも笑顔で声かけしてくれます。

親近感があって良いと思います。

## 7.家族への連絡や行事の案内、外出等について満足のいく働きかけがありますか

43 件の回答



### ご意見

対応も早くて助かります。

健康状況については逐次連絡をいただき感謝しています。

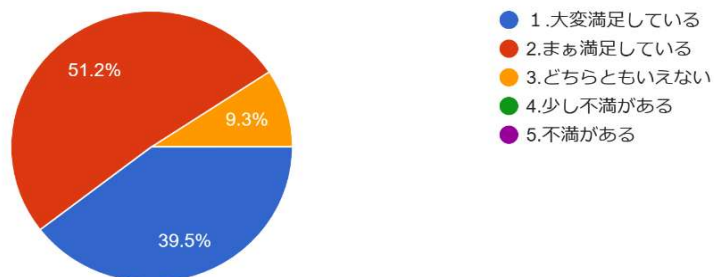
外出時笑顔での対応でとても良いです。

特に施設の行事は良いです。

行事・外出の経験はありません。

8.施設内は清潔ですか(玄関、居室、ユニット、トイレなど)

43件の回答



ご意見

玄関先の面会のみでなんとも言えない

玄関以外は見たことがないので

清潔感と開放感があると思います。

玄関での面会の為、中の様子が分かりません

知らない

とても清潔です。

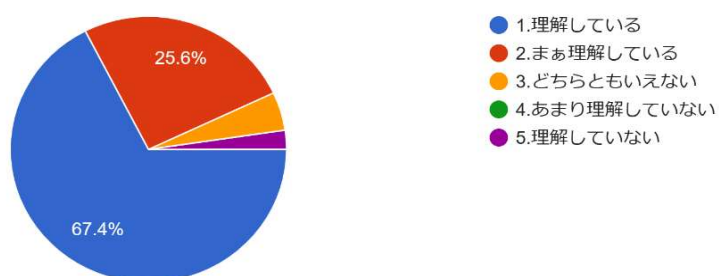
清潔です。気持ちよく行き届いています。

清潔と思います

居室、トイレは不明(見たことがない)の為、玄関、廊下に関して回答

9.具体的なサービスや費用に関する説明は分かりやすかったですか

43件の回答



ご意見

わかりやすかったです

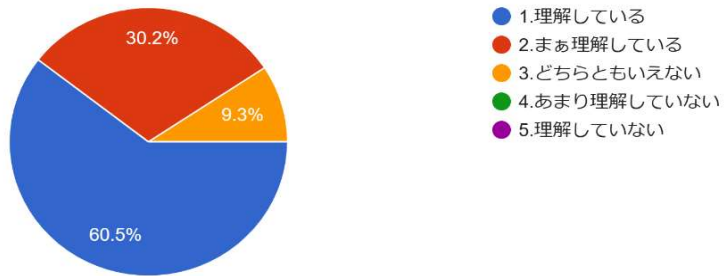
極力対応していただけて、ありがたいです。晩酌が好きとか、毎日新聞が読みたいとか、対応していただけて家にいる時と同じで本人も喜んでます。

地域密着型の特徴サービスの他との違いは不明

物価が高騰しているので仕方のないことだと思います。

10.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

43 件の回答



ご意見

とてもわかりやすいです

面会の際、食事や投薬等について伺っています。

計画内容は本当に良く出来ています。

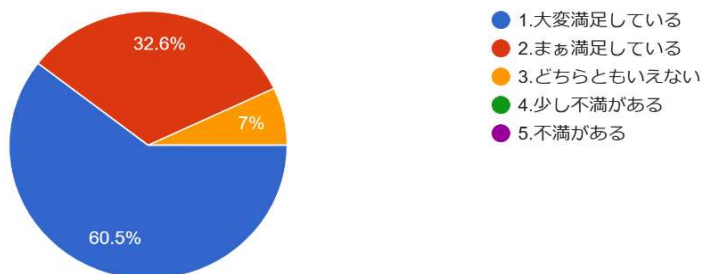
本人を尊重してくれているようです。

おかげ様で十分です。

分かりやすい。

11.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

43 件の回答



ご意見

他院に入院して、退院した時など病院に迎えにまできていただき本当の家族の様に父に接していただいた時は涙がでるほど嬉しかったです。

すぐに対応していただき、嬉しいです。

連絡がありました。

変化があった時には、何度もお電話していただきありがたいです。

発熱、食欲不振、体力低下等、心配がある時も回復傾向にある時も連絡をいただきました。

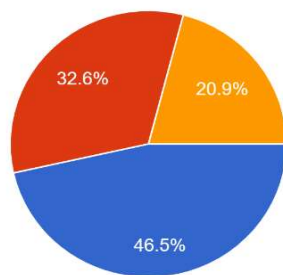
このような事態がまだ無いため分かりません

そのような状況が発生したことがないのでお答えできません

健康状態が変わったことがあった場合、その都度連絡をしてくれるので

体調の悪い時など、連絡がある時と、後で(こちらからの電話、施設に行ってから)知る時がある

12.施設の考えを押し付けるようなことはありますか  
43件の回答



- 1.大変満足している
- 2.満足している
- 3.どちらともいえない
- 4.少し不満がある
- 5.不満がある

ご意見

本人や家族の意見を尊重していただいています。

そのようなことはないと思う

押し付けられたことはありません

押し付けるようなことはまったくありません

ありません

今までにそのようなことは無かったです

押し付けるようなことはありません

押し付けられるようなことはありません

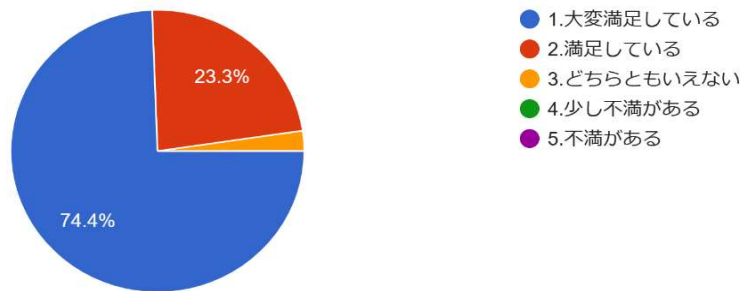
特別ありません

1人の職員から言われた言葉に心を痛めている。

疑問に思ったときは納得する回答をしてもらえます。



13.施設を利用して良かったと思いますか  
43件の回答



ご意見

又 利用する時はおりひめさんをお願いしたいと考えてます。

全体に関して満足しています

大変満足してます。まず入所している父がストレスなく安心して過ごしている事と個々を大変尊重していただけている事です

本当に良かったと思っています。

面会の際の母との会話は段々限定的になりつつありますが、介護士の方のお話から普段の生活の様子が分かります。ありがとうございます。

よく見ていただいてありがたいと思います

良かったと思います。

満足し、本人は涙しながら感謝していると話してくれます(1人、2人には我慢しなければと言っています)これからもどうぞよろしくをお願いします。

感謝しています。(食事のこと、身体のケア)ありがたいです。

本人・家族も良かったと思っています。

安心して任せています。

食事の面で、うどん(麺類)みそ汁など好むのでお願いしたいです。

職員さんの対応がとても良いです。

本当にいろいろとお世話になりありがとうございました。心よりお礼申し上げます。

## ご意見に対してのご回答

大変気遣ってくれる人、1人、2人には我慢している様子

と思いますが、1人、2人の為に寂しい思いをする様子

対応する職員により違いがあります。

職員1人の言動により全体を評価されるので常に施設の一員としての自覚を持ち対応を

体調の悪い時など、連絡がある時と、後で(こちらからの電話、施設に行ってから)知る時がある

1人の職員から言われた言葉に心を痛めている。

不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。

体調不良等の連絡は速やかにご連絡させていただきよう改善いたします。

また、接遇マナーの研修を実施し安心・安全に生活できるよう指導し、職員一人ひとりが

自覚をもって対応できるように改善していきます。

本人にとっておりひめに居られる事が一番安心感がある様に思います

ぎすぎすした感じがなく、ゆったりしてとても良いですね！

迅速な対応以上に提案もしてくれて、ありがたいです。

皆さんがとても感じ良い方ばかりなので満足しております。

極力対応していただけて、ありがたいです。晩酌が好きとか、毎日新聞が読みたいとか

対応していただけて家にいる時と同じで本人も喜んでます。

計画内容は本当に良く出来ています。

大変満足してます。まず入所している父がストレスなく安心して過ごしている事と個々を

大変尊重していただけている事です

貴重なご意見ありがとうございます。

今後も職員全体でご本人・ご家族が安心して生活が送れるような支援をしていきます。

## 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、ご本人様、ご家族が笑顔で生活が送れるよう、明るく楽しい雰囲気を作っていきます。行事等についてもご家族さまも一緒に参加できるような機会を検討しております。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けるように努力していきたくと思います。

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、精進していきたくと思います。

### 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 宮下多津子  
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）