

令和 7 年度
ご利用者ご家族様アンケート調査結果

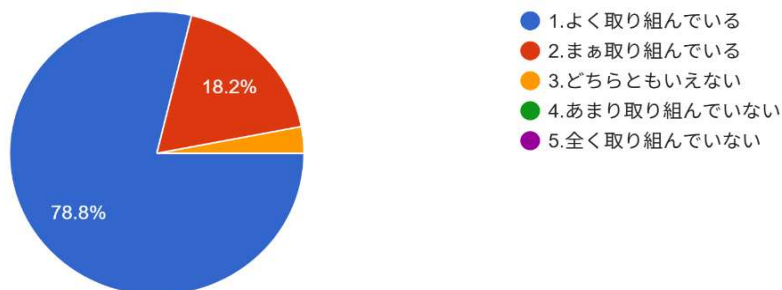
社会福祉法人欣寿会
地域密着型特別養護老人ホームおりひめ

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7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7年4月1日～令和8年3月31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8年3月～4月
- 5.回収方法 4月30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月中にホームページへ掲載
- 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	50
結果	回答数	33
	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
33件の回答

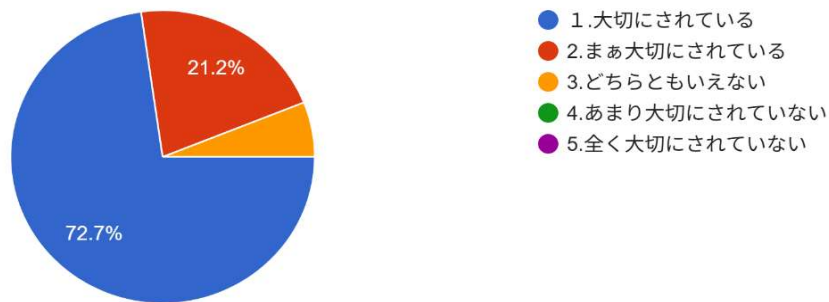


ご意見

イベント等、多く開催していただくと母も励みになります。すべて本人の身の回りのことをしていただき感謝しています。

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

33 件の回答

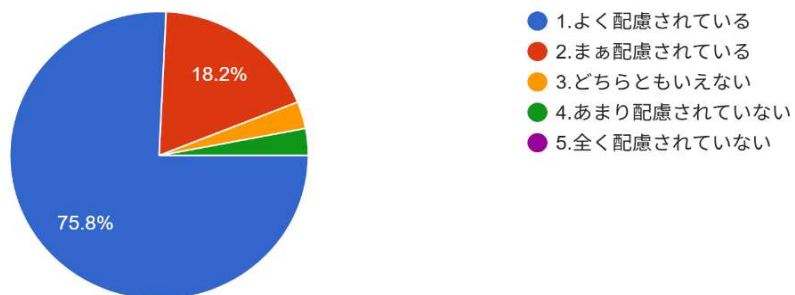


ご意見

ぼけてしまっている点があり、ご迷惑をおかけしていることもあります、
根気よく優しく対応して下さいます。

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

33 件の回答

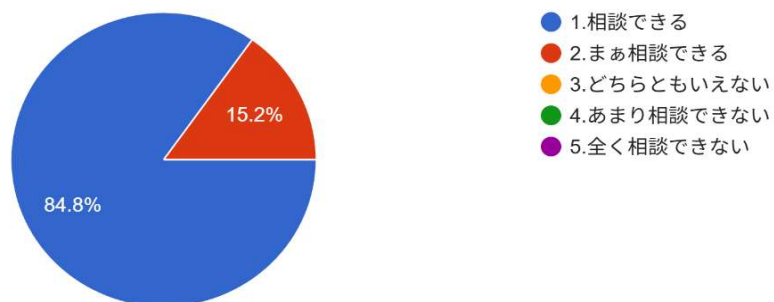


ご意見

思えます。

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

33 件の回答

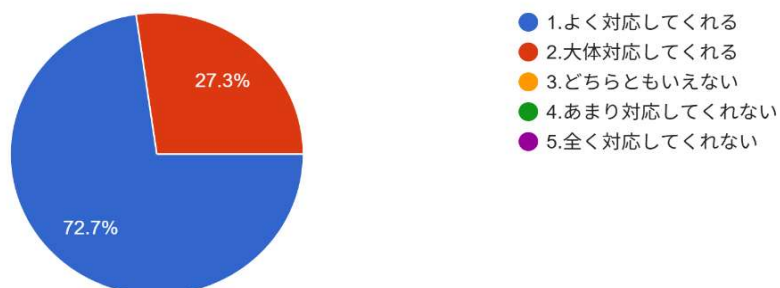


ご意見

職員の皆様はとても優しく親身になってくださいます。

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

33 件の回答

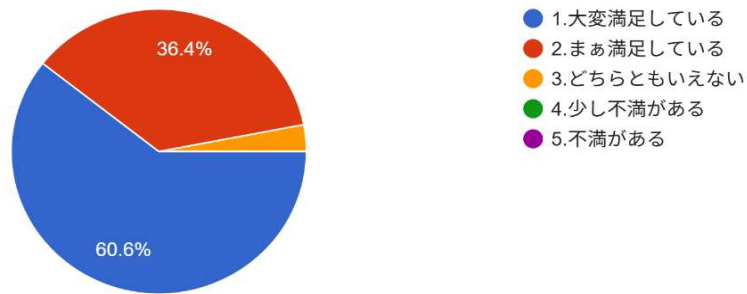


ご意見

母の最期の2週間、本当に心身に対応して頂きありがとうございました。家族一同感謝しております。体調が悪くなった時も、主治医の先生も含めて皆さんで対応して頂いております。

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

33 件の回答



ご意見

いつもていねいな対応ありがとうございました。

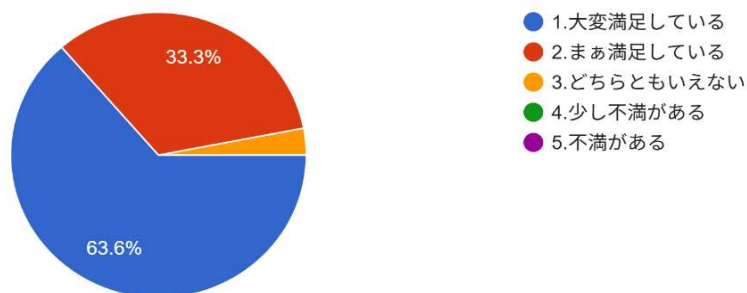
”おりひめ”をお願いして、そしてそこで最後を迎えられて良かったと思っています。

おいさつや声掛けなど、気持ち良かったです。

清潔感のある身だしなみ、丁寧な言葉使いなど、満足しております。

7.家族への連絡や行事の案内、面会等について満足のいく働きかけがありますか

33 件の回答



ご意見

面会の予約

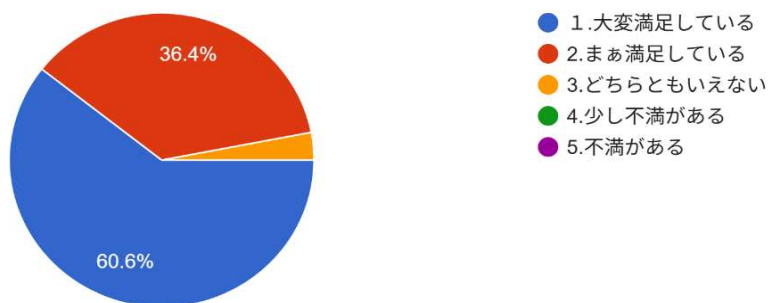
おりひめ通信が分かりやすく良かったです。

毎月の行事があることはおりひめ通信やインスタを見て分かります。本人がその行事でどんな関わりをしているのか様子を知れると嬉しいです。年に一度の納涼会だけでなく、家族も一緒に楽しめて食べたり飲んだりできるような行事があると良いと思います。

毎月の通知は楽しみです。

8.施設内は清潔ですか(玄関、居室、ユニット、トイレなど)

33 件の回答



ご意見

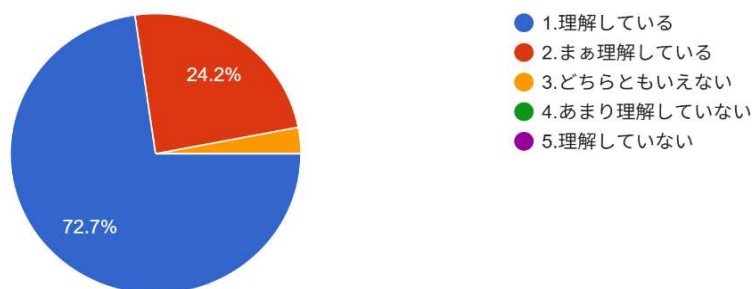
ベッド上に髪の毛が落ちていることは多いです。

居室床が水拭きされていないのか埃っぽい時があります。

とてもきれいです。また、ひな飾りなど、とてもきれいでした。

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

33 件の回答

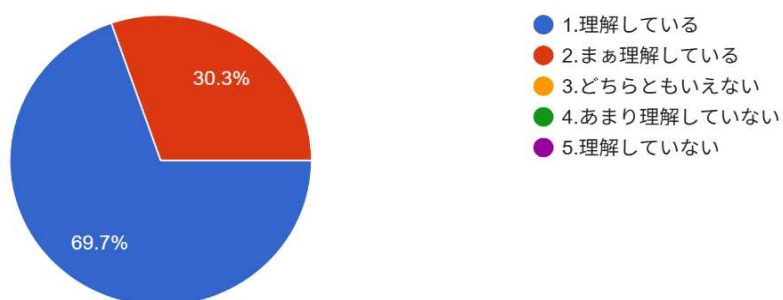


ご意見

分かりやすいです。

10.ご本人へのサービス提供に関する介護サービス計画は分かりやすかったですか

33 件の回答



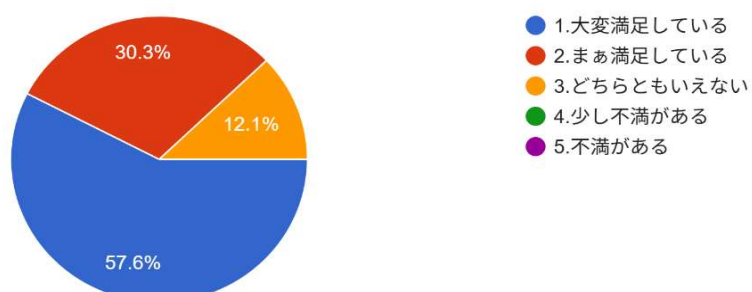
ご意見

身体の体調に変化があった時、改めて計画を変更してもらった。

本人の身体の状態や普段の生活を教えていただくと計画が合ったものなのかが分かり、家族は安心できると思います。以前、付箋で本人の様子を書いて貼っていただいた時には様子が知れて良かったです。

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

33 件の回答



ご意見

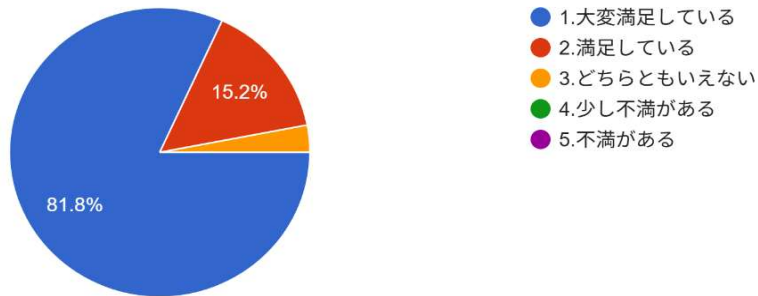
危篤状態の時、細かく状態を連絡してくれて、大変うれしかったです。その後の処置も完ぺきに処理して頂きました。

まだ緊急時や事故等が無いので答え出来ません

細かい説明と迅速な対応をして頂いております。

12.施設を利用して良かったと思いますか

33 件の回答



ご意見

一人で暮らしているより最後は職員の人、入居者の人達と毎日楽しく過ごせて幸せだったと思います。本当にありがとうございました。

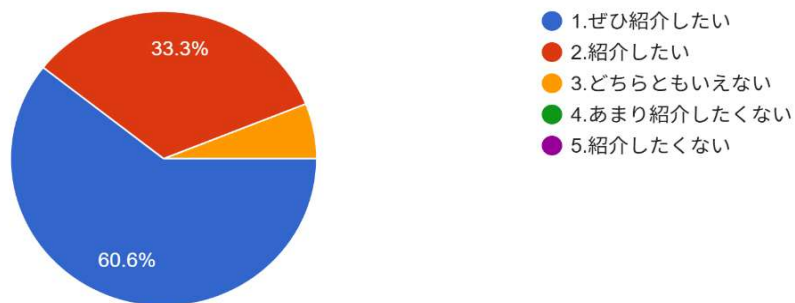
生前、母がお世話になりました。感謝しております。

大変お世話になっています。これからもどうぞよろしくお願い致します。スタッフの皆様のご健康をお祈りします。

とても良かったと思う。

13.当施設を知人に紹介したいと思いますか

33 件の回答



ご意見

入居者一人一人を大切に、家族の様に思ってくれるからです。

その方の状況にもよりますが、紹介したく思います。

ご意見に対してのご回答

ご意見

すべて身の回りのことを根気よく優しく対応していただき感謝している。最期の時間も心身に対応してもらい、ここで迎えられて良かった。

ご回答

職員への励ましや、大切なご家族様の「最期の時間」を共にお世話させていただけたことへの感謝のお言葉をいただき、大変恐縮であるとともに身が引き締まる思いです。ご本人様が毎日を安心して過ごしていただけるようお手伝いすることが私たちの使命であり、いただいた温かいお言葉を励みに、これからも「家族のようにより添う介護」を実践してまいります

ご意見

イベントを多く開催してほしい。本人がその行事でどんな関わりをしているのか、個別の様子を知れると嬉しい。

ご回答

おりひめ通信やSNSをご覧いただきありがとうございます。「どんな表情で、どう参加していたか」を知りたいというお気持ちに寄り添い、個別の様子もお伝えできるような工夫（面会時の積極的なお声がけなど）をチーム内で検討してまいります。

ご意見

年に一度の納涼会だけでなく、家族も一緒に楽しめて食べたり飲んだりできるような行事があると良い。

ご回答

コロナ禍を経て制限されていた「ご家族も一緒に飲食を伴いながら楽しめるイベント」は、ご家族様同士や職員との交流を深めるためにも非常に大切だと認識しております。安全面に十分配慮しつつ、皆様で楽しい時間を共有できる企画を次年度の計画に向けて前向きに企画・検討してまいります。

ご意見

ベッド上に髪の毛が落ちていることがあったり、居室床が水拭きされていないのか埃っぽく感じたりする時がある。

ご回答

居室の清掃状態につきまして、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。生活の場として清潔で心地よい空間を保つことは基本でありながら、目配りが不足していたことを深く反省しております。本ご指摘を受け、すぐに清掃担当者およびフロアスタッフ間で情報を共有し、ベッド周りの環境確認や、床の水拭きを含めた清掃手順の再徹底を行いました。常に清潔な環境維持に努めてまいります

ご意見

本人の身体の状態や普段の生活（ケアプランに合ったものか）を教えてほしい。
以前、付箋で本人の様子を書いて貼っていただいた時は様子が知れて良かった。

ご回答

介護サービス計画（ケアプラン）の見直しにあたり、より安心して任せいただけるための情報共有が不足していた点、大切な気づきをいただきありがとうございます。以前お喜びいただけた「付箋での日常の様子の共有」などを参考に、計画書をお渡しする際の説明をより丁寧に行うことはもちろん、日頃からご本人様の小さな変化や頑張っている姿を、お電話や面会時などを通じて積極的に伝えできるよう工夫してまいります。

総評

全体を通じ、多くのご家族様から「施設を利用して良かった」「職員が優しく親身に対応してくれている」との大変ありがたい評価をいただきました。特にお看取りを迎えられたご家族様からの「最後をここで迎えられて良かった」「家族のように寄り添ってもらえた」というお言葉は、私たちスタッフにとって何よりの励みであり、日々のケアの大きな財産となっております。

一方、皆様がより安心して大切なご家族を任せられる場所になるための、具体的な気づきやご要望も頂戴いたしました。いただいた一つひとつの「声」を真摯に受け止め、これからもご利用者様が毎日を楽しく、ご家族様が心から安心できる「おりひめ」を創ってまいります。

施設理念である「ともに歩み、ともに過ごす、その人らしさを大切に」の実現のために更なる努力をし、精進していきたいと思います。
今後ともご指導ご鞭撻のほどよろしくお願いいたします。

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 相談係 主任

苦情解決責任者 施設長

苦情受付第三者委員会

宮下 公雄 TEL：0555-22-3000

清水 慶子 TEL：0555-24-1870

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）