

令和 7 年度
ご利用者ご家族様アンケート調査結果

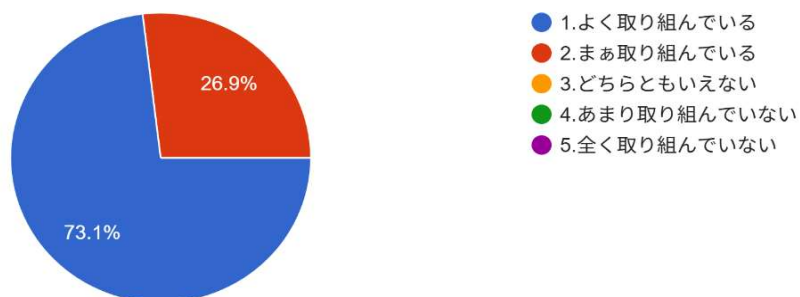
社会福祉法人欣寿会
短期入所生活介護事業所おりひめ

社会福祉法人欣寿会 短期入所生活介護事業所おりひめ
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	40
結果	回答数	26
	回答率	65%

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
26件の回答

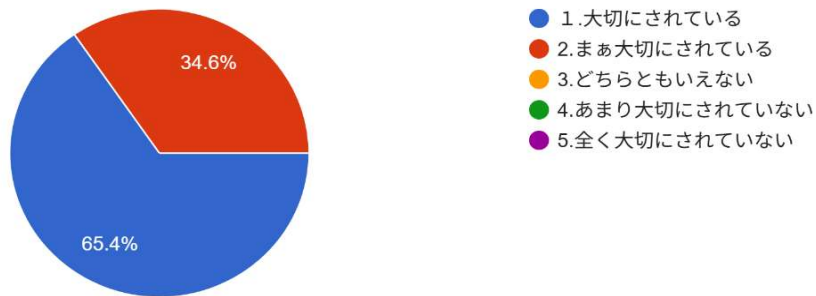


ご意見

本人は不満などは話したことはありません。家族は施設での様子を見る事は皆無ですが感謝しております。
本人が安心して過ごせる様に考えてもらっていると思います。
家族の様に大切にしてくれた

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

26 件の回答



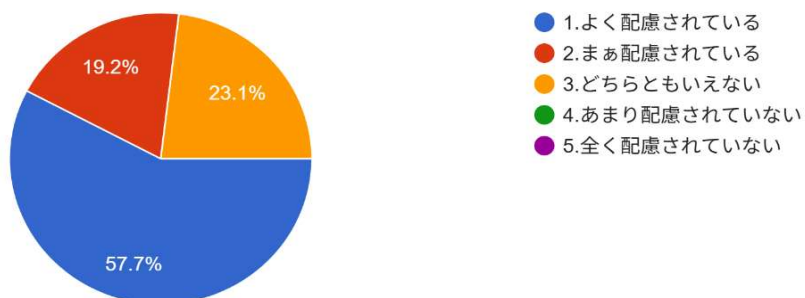
ご意見

良くして頂いていると思います。

本人には伝わらない部分もありますが、家族としては大切にされていると思います。

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

26 件の回答



ご意見

見る機会が無いので分かりません

見ていないのでわからない

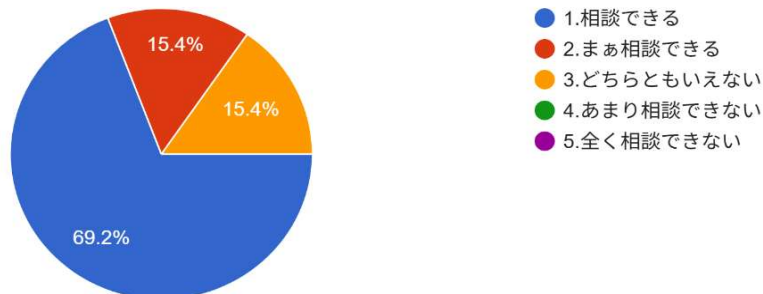
施設の中を見学したことがありませんので分かりません。出来れば一度、見学がしたいです。

施設内に入った事が無いので

見学していないので何とも言えません。

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

26 件の回答



ご意見

職員の方と話す機会がありません。送迎の方と少し話す位です。

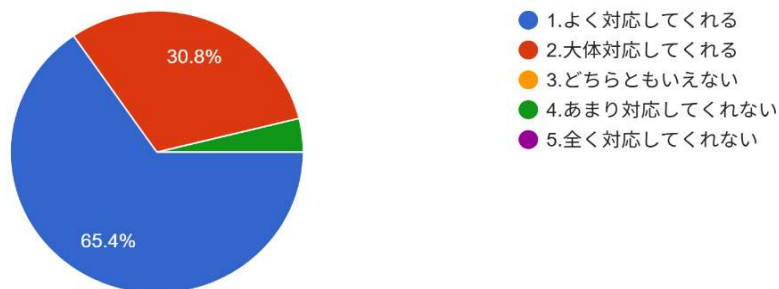
いつもケアマネジャーを通して

気軽には相談が出来るほど関係性が出来ていないと思います。

忙しい為か手が届かない事がある

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

26 件の回答



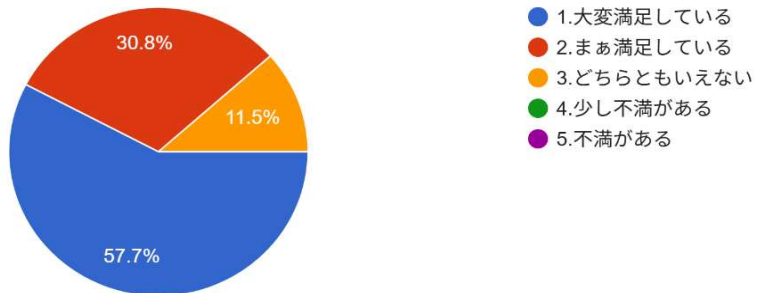
ご意見

職員の方々は大変なお仕事をして下さっていると思っています。感謝です。

以前に歩行器の相談した時もなかなか対応してもらえませんでした。

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

26 件の回答



ご意見

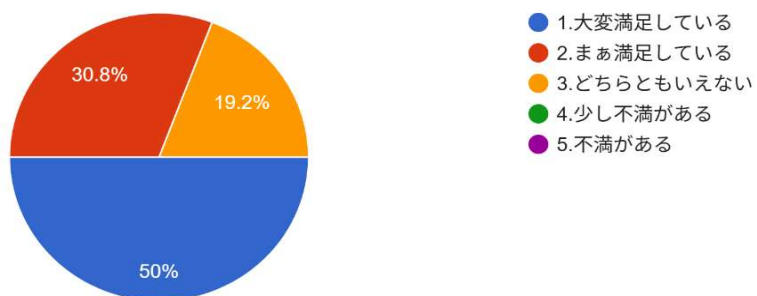
不満はありません

態度について、少し不満があります。

なれない人がいる為か不満をいう事がある

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

26 件の回答



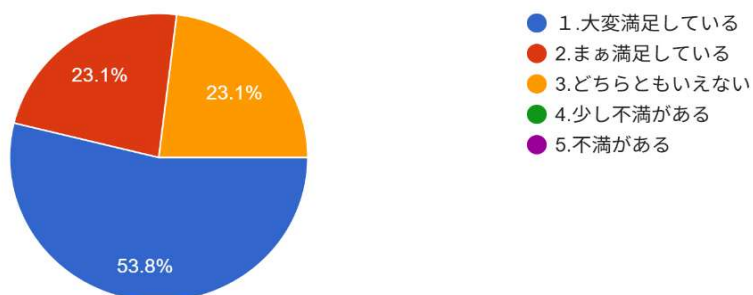
ご意見

余り、働きかけを感じた事はありません

特になし。

8.施設内は清潔ですか(玄関、居室、ユニット、トイレなど)

26 件の回答



ご意見

施設内の事はまったくわかりません。ただ信頼しているだけです。

わからない

施設の中を見たことが無いので分かりません。

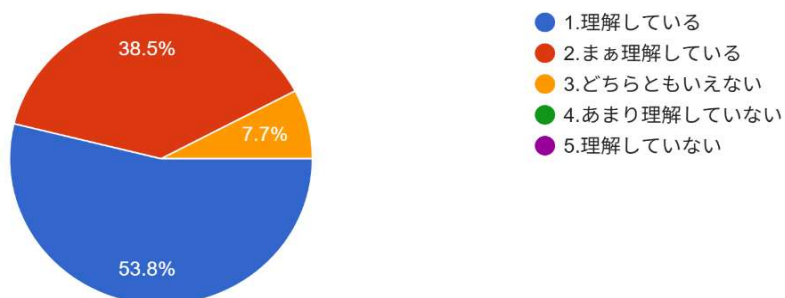
トイレなど全ての場所をみていないので、目にしている所は満足しています。

室内に入ったことが無いので解りませんが、清潔にされていると思います。(家族)

③と同じ

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

26 件の回答

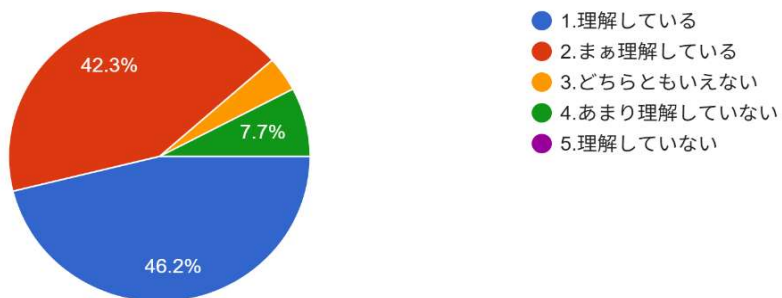


ご意見

良く分かりません。

特になし。

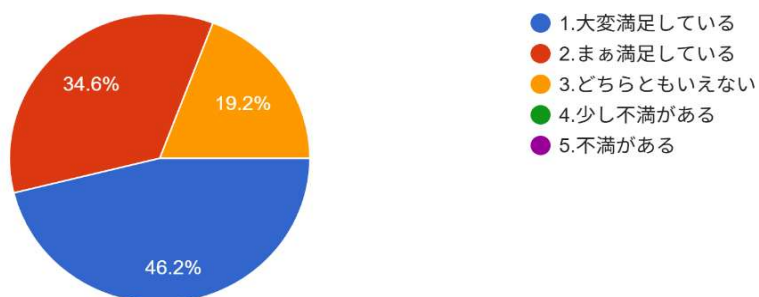
10.ご本人へのサービス提供に関する介護サービス計画は分かりやすかったですか
26 件の回答



ご意見

余り、理解はしていない
特になし。

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
26 件の回答

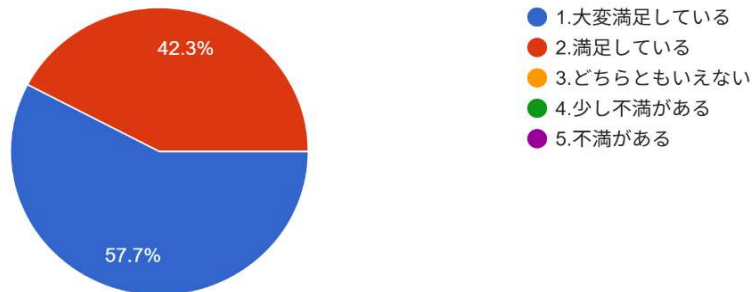


ご意見

今まで問題は無かったので
今まで、そうした事が無かったのでわかりません
以前に入浴時乃問題があった時にかなり時間がたってからの報告でした。
今のところ、そのような場面がない。

12.施設を利用して良かったと思いますか

26 件の回答



ご意見

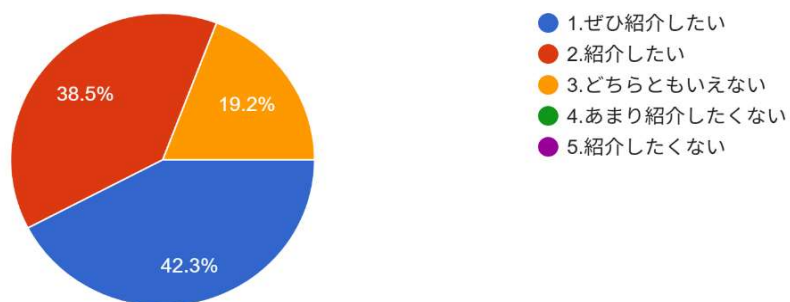
助かっております。

私が仕事の都合で家での介護が難しい時にみてもらえるので、有難く思っています。

新しい人への教育が必要だと思う

13.当施設を知人に紹介したいと思いますか

26 件の回答



ご意見

毎日お世話になり心より感謝しております。本当にありがとうございます。

家族から見れば、助かっている部分がたくさんありますので、知人に紹介したいと思っています。

ご意見に対してのご回答

ご意見

職員が優しく対応してくれて、家族のように大切にしてくれた。利用して良かったと思っている。

ご回答

温かいお言葉をいただき、職員一同大変励みになっております。「家族のようにより添う介護」を感じていただけたことは、私たちにとって何よりの喜びです。今後ご利用者様がリラックスして、我が家のように過ごせる環境づくりを続けてまいります。

ご意見

何か相談したいときに、職員が忙しいそうにしているためか手が届かない（気軽に相談しづらい）ことがある。

ご回答

ご不便とお気遣いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。業務中であってもご家族様やご利用者様が声をかけやすい雰囲気づくりを徹底するよう、全スタッフに周知いたしました。お困りごとにいち早く気づける体制を整えてまいります。

ご意見

慣れていない人がいるためか不満を言うことがあった。新しい人（職員）への教育がもっと必要だと思う。

ご回答

教育体制に関する貴重なご指摘をありがとうございます。職員の熟練度に関わらず、すべてのスタッフが一定以上の高いクオリティのサービスと安心を提供できるよう、指導・教育プログラムの再見直しを行います。特にショートステイという限られた期間の中で、ご利用者様にご不安を与えないよう、チーム全体でサポートと教育を徹底してまいります。

ご意見

車椅子等への移乗時などに、衣服がめくれたり乱れたりしていることがあるので注意してほしい。また、持ち物の管理や扱いも丁寧にしてほしい。

ご回答

ご利用者様の尊厳に関わる衣服の乱れ、および大切な持ち物の管理について、配慮が行き届いておらず大変申し訳ございませんでした。移乗時の最終確認（身だしなみのチェック）をスタッフ間で徹底しお荷物の取り扱いについても、お預かりした時の状態を維持できるよう管理手順を再確認いたしました。

ご意見

何か相談や困りごとがある時は、いつも直接ではなくケアマネジャーを通して伝えている。

ご回答

日頃からの連携にご協力いただきありがとうございます。ケアマネジャー様経由でのご相談はもちろん、施設への入退所時や面会時など、直接施設職員へもお気軽にお声がけ・ご相談いただけるよう、より開かれたコミュニケーションを心掛けてまいります。

総評

全体を通じ、多くのご家族様から「家族のように大切にしてくれた」「利用して良かった」との
大変ありがたい評価をいただきました。在宅生活を支えるパートナーとして、皆様に寄り添った対応が
できていることを嬉しく受け止めると同時に、今後もより一層の安心を提供できるよう努めてまいり
ます。

一方、職員が忙しそうに見えることによる相談のしづらさや、新しい職員への教育体制、
日々の細やかな目配り（乗降時の衣服の乱れや持ち物の管理など）について、具体的な改善の
ヒントとなるご指摘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安全に楽しく過ごし、ご家族様が心から信頼して預けられる
「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、精進していきたく思います。
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。

短期入所生活介護事業所おりひめ 苦情相談窓口

苦情受付担当者 相談係 短期担当

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）