

## 利用者家族アンケート調査集計結果

### ＝ 特別養護老人ホーム和幸園 ＝

【調査実施期間】 平成26年9月14日～9月30日  
 【調査対象者】 和幸園利用者ご家族107名に配布。

【回答者人数及び配布総数に対する割合】

- ・ アンケート配布総数： 107
- ・ 有効回答数： 78
- ・ 回答者割合： 72.9%

【調査結果】

質 問 項 目		回 答		
1	入所前・入所時、和幸園に関する情報は得やすかったですか	はい	いいえ	その他
		70	7	1
		89.7%	9.0%	1.3%
2	具体的なサービスの内容や費用に関する説明を受けましたか	はい	いいえ	その他
		74	3	1
		94.9%	3.8%	1.3%
3	ご本人へのサービス提供に関する計画（個別ケア計画）についての説明を受けましたか	はい	いいえ	その他
		76	2	0
		97.4%	2.6%	0.0%
4	個別ケア計画は、ご本人やご家族の意向や要望を取り入れて作成していますか	はい	いいえ	その他
		75	1	2
		96.2%	1.3%	2.6%
5	施設は、ご本人が満足した生活を送れるように取り組んでいると思いますか	はい	いいえ	その他
		74	1	3
		94.9%	1.3%	3.8%
6	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	はい	いいえ	その他
		77	1	0
		98.7%	1.3%	0.0%
7	施設は、ご本人の健康管理を適切に行っていると思いますか	はい	いいえ	その他
		75	2	1
		96.2%	2.6%	1.3%

質 問 項 目		回 答		
8	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いますか	はい	いいえ	その他
		73	1	4
		93.6%	1.3%	5.1%
「たまに綿ゴミが気になります」とのご指摘あり				
9	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	はい	いいえ	その他
		76	2	0
		97.4%	2.6%	0.0%
10	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	はい	いいえ	その他
		75	1	2
		96.2%	1.3%	2.6%
11	ご本人やご家族の個人情報を守られていると思いますか。	はい	いいえ	その他
		73	0	5
		93.6%	0.0%	6.4%
12	ご家族に対し、ご本人の生活の状況などを連絡してくれる配慮はありますか	はい	いいえ	その他
		74	3	1
		94.9%	3.8%	1.3%
13	ご家族から見て、職員は生き生きと働いているように見えますか	はい	いいえ	その他
		73	2	3
		93.6%	2.6%	3.8%
「はい」には 花マル がひとつ含まれます				
14	毎月オンブズマンがご本人やご家族のお話を伺いに来ていることを知っていますか	はい	いいえ	その他
		52	21	5
		66.7%	26.9%	6.4%
15	施設では苦情を解決するための体制が整っていると思いますか	はい	いいえ	その他
		65	2	11
		83.3%	2.6%	14.1%
16	施設の理念や基本方針を知っていますか	はい	いいえ	その他
		46	24	8
		59.0%	30.8%	10.3%

※その他には無回答の他、枠の中間などへの記入も含まれます。

質 問 項 目			回 答			
17	施設の年間の行事予定などの事業計画を知っていますか		はい	いいえ	その他	
			53	20	5	
			67.9%	25.6%	6.4%	
18	今の施設を利用して良かったと思いますか	大変満足	満足	どちらとも いえない	やや不満	不満
		33	42	2	1	0
		42.3%	53.8%	2.6%	1.3%	0.0%

特別養護老人ホーム和幸園 苦情受付担当者

苦情受付担当者	主任生活相談員 吉田 幸子 主任介護員 豊島 恵里
苦情受付責任者	管理者・施設長 西岡 俊子

第三者委員

(NPO法人セーフティネット青森・オンブズマン)

平成26年4月～平成27年3月

氏 名	電 話 番 号
小 堀 安 雄	017-734-2564
関 叔 子	017-766-2488

行政機関その他苦情受付機関

青森市高齢介護保険課	所在地 青森市中央1丁目22-5 電話番号 017-734-1111
国民健康保険団体連合会	所在地 青森市新町2丁目4-1 電話番号 017-723-1336
青森県運営適正化委員会 (青森県社会福祉協議会内)	所在地 青森市中央3丁目20-30 電話番号 017-731-3039

**19. 日頃お感じになっている施設に対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください**

○母がお世話になっております。完全にボケていない為に（まだらボケ？）介護員の接し方によって意地悪されていると、自分で思い込んでいる時があり、面会に行くたびに“そうじゃない、おばあちゃんの事を思ってそう言ってくれてる”と、言い聞かせてますが（被害妄想？）認知のためその場かぎりの理解で、そのたびに家に帰ると言われ、なだめるのに苦労します。家族としては安心して施設へ預けていますが、本人がなかなか馴染めないのが気がかりです。（まわりの人を見ているとみなさんおだやかにテレビ等見て落ち着いて生活しているので羨ましいです）母は神経質、頑固な面もあります。お世話する方はたいへんだと思いますが、よろしくお願い致します。

○いつも父がお世話になっています。ちよくちよくわがママを言っている様で、いつも対応ありがとうございます。なかなか顔を出せなくて、施設の方々には、おんぶにだっこ状態で大変申し訳ありません。遠いので、なかなか最近は行けず(以前は1ヶ月に1度)現在は3ヶ月に1度となり、お許してください。なんせ、仙台にも年寄り2人かかえており、私どもも体がだんだん調子悪く、何とかよろしくお願いします。

○日頃より大変お世話になり、ありがとうございます。母は病院で過ごしていた時より、元気に人間らしく生活しているように見え、施設や職員の方々のおかげだと感謝しております。私が遠方にて頻繁に会いに行けず心苦しいところですが、今後ともよろしく願いできればと思います。

○訪問する度に本人の近況報告を聞いて安心しております。職員の皆様にもいつも明るく接して頂き、本人も笑顔で応じ穏やかな表情で過ごさせて頂いております。担当が変わっても私共をみつけると駆け寄っていただき声をかけてもらっています。皆様に感謝しています。

○それぞれの部門で恐らく他の老人ホームとくらべても決してひけをとるものはないと確信できますが、実際に動く一人一人としては経験や勉強の差、年齢等で差はあると思います。日々の仕事の中で自分の担当する仕事の質を高め能率を向上させて行くことが園の中身であり評価の結果となります。従事者一人一人の向上心と奮闘を期待しています。

○入所する前は多少は不安もありましたが、入所手続きの説明を丁寧に担当者さんから聞いて安心したのと 日々、担当さん達がお世話してくれていることが理解できて安堵しています。今後共、宜しくご指導をお願いします。

○施設にお伺いするとお世話下さっている皆さんの声かけが良くてホッとします。また、お掃除がとてもきれいにされていて気持ちが良いので毎日過ごしているおじいさん、おばあさん達も気持ち良く思っていると感じています。食事のメニューも豊富で感心しています。

### 「和幸園から」

シルバー人材センターの6人が特養和幸園のお掃除を頑張ってくれています。

○意見・要望は何一つないですね。いつも面会に行くたびにとても良い笑顔で迎えてくれるのが、いかに大事にされているのかが伺われます。家族でも気の付かない事も把握して対処してくれるので大変ありがたく感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございます。

○あまり伺う事も少ないのですが、皆さんいつ伺っても声掛けが良く、患者さんの様子も詳しく伝えてくれるので本当に助かっています。これからもよろしくお願いします。

○環境も良いし、スタッフの対応も良し。チームワークの取れている施設に入所でき感謝しております。今後とも宜しくお願い致します。

○現在特養を利用しています。他の施設のことはよくわかりませんが、施設の清潔さや職員さんの表情などから、利用いただけることに感謝しております。

○面会時、写真を撮って下さり、孫の分までコピーして渡して下さい、大変感激しました。

○皆さん、頑張っているのがわかります。あと、どの位お世話になるかわかりませんが、最後までよろしくお願い致します。

○先日、敬老会におじゃまさせてもらいましたけど職員の方々がとても明るく感じよく思いました。これからもよろしくお願いします。

○いつもお世話になってありがとうございます。本人は和幸園さんに入所出来て大変喜んでます。また家族も感謝しております。今後ともよろしくお願いします。

○本人のわがまを良く聞いてくれます。ありがとうございます。

○職員の皆様はいつも笑顔で接して下さい有難うございます。

○いつも大変お世話になっております。家族一同感謝しております。今後とも、どうぞよろしくお願い致します。

○家族でもめんどろみられず皆さんにみてもらい感謝しております。ありがとうございます。

○長い間お世話になっておりますが、本人はもとより、家族も安心しています。

○職員さん達のお世話になって、ありがとうございます。これからは宜しく。

- いつも大変お世話になっています。今後とも宜しくお願いします。
- 大変感謝しております。ありがとうございます。
- 満足していますので、別にありません。
- これからもよろしくお願いいたします。
- 感謝の言葉以外にありません。
- 本人は慣れたと言っています。私は助かっています。
- 高齢の為に皆様にご世話になっていると思います。

**「和幸園から」**

ねぎらいの言葉を頂き有難うございます。今後とも頑張っまいますので、気になることや気づかれた事がありましたら、お声をかけてください。

- 納涼会、敬老会の他にも行事をやってほしい。例、クリスマス会（サンタクロースからプレゼント）新年会（餅つき）

**「和幸園から」**

ご家族の皆さんと一緒にこなう行事は、夏祭りと敬老会の 2 回ですが、そのほかの納涼会や紅葉狩り、クリスマス会、新年初笑い会等フロアごとに企画実施しています。身近な仲間と担当職員の小さなお楽しみ会として喜んでいただいています。また各フロアに月単位の行事予定が記載されています。ぜひ参考にして頂ければと思います。

- 最近局地的な大雨が降っています。和幸園の裏に山がありますが大雨、洪水の際にはどういう対策を立てているのかおしえてほしいです。

**「和幸園から」**

特養和幸園がある矢田地域を含む東岳地区は土砂災害警戒区域とはなっていません。ただ局地的な大雨や土砂災害が起こった場合を想定して、当園の防災対策を検討しています。駐車場横の水路の側溝については水路自体が私有地であり、公的事業としても和幸園独自にも工事することはできない状態です。

平成 19 年 11 月の豪雨（1 日の降水量 200 ミリ超）、平成 25 年 9 月の台風 18 号のときも、土のうを高く積んでいることから駐車場や建物への浸水には至りませんでした。今後水路の側溝工事が必要と判断した際には、私有地所有者と相談していくこととなると考えていますが、いまのところ土のうを多めに準備しています。

- 面会の時間は決まっているのですか？（午前・午後どちらがよいのでしょうか）

**「和幸園から」**

入浴や機能訓練等の関係でいつがいいとは言い切れません。正面玄関は午前 6 時から午後 9 時まで開放していますので、自由に来園して下さい。

○遠いのです。1回で5,000円近くかかります。施設の方は「うちの車をつかって下さい」と言って下さるけど、そうはいきません、自分の都合の良い時ですから。本人のわがままを本当に話を聞いてもらってる様で、頭が下がります。

**「和幸園から」**

やはり1回5,000円近くかかるのはもったいないので、月・水・金曜日は送迎バスの時間が決まっていますが、火・木曜日は前の日までに予約して頂ければ調整可能ですので、送迎バスをどうぞご利用ください。(市バスとは違い、どなたがどこから乗られるのかわかりませんので、電話予約はどうしても必要となります。)

○フロアの職員が配置換えが多く、入所者本人も家族もとても不安が残る事と落ち着きません。多くの入所者さんを把握できるかとは思いますが、親しみが薄くなります。もう少し長い期間、同じフロアに同じスタッフさんを配置して頂きたいと思います。(最近特に、面会のたびに知らないスタッフさんと会う様に思います)

・排便の際、オムツ交換時間に関わらず早く交換して欲しい。(時間が来るまで遠慮して待っている事がみうけられます。)

**「和幸園から」**

大変ご迷惑をおかけしています。介護員の夜勤帯の長い勤務拘束時間解消の為、今年26年4月から介護員の勤務体制を2交代から3交代へ変更しました。なかなか慣れず配置換えも含めた調整に半年かかってしまいましたが、10月からは落ち着くものと考えています。もうしばらくお待ちください。

またオムツ交換は定時・随時交換として対応していますので、遠慮せずに声をかけてくださいとお願いするしかありません。

○本人より「手のかかる人がたくさんいる」と後まわしにされる事が多く、納得はしているものの、やはり不快です。本人も、自分でできない事があるので、介助をお願いしているので、「手のかかる人優先」というのはいかがでしょうか。職員の配置等も含め、検討してほしいと思います。

**「和幸園から」**

特養ホームに入所している方たちなので、手のかからない人はいらっしゃらないと考えています。ただその時々入所者さんの状態により、転倒等のリスクの高い方が早め対応となる場合があります。

職員配置基準について、特養ホームは入所者3人につき1人の直接処遇職員(看護師又は介護員)とされており、和幸園では定員110人、短期入所10人の120人ですので、看護師・介護員合わせて40人の配置が義務付けられています。(常時職員40人がいるようにという意味ではありません。)

和幸園では看護師8人、作業療法士1人、音楽療法士1人、介護職員38人、パート介護員12人(常勤換算7.8人)を配置しており、人件費的には限界と考えています。

○おやつと昼食の時間の区別が良く分からない。職員の入れかわりが早い様に思う。

○職員の入れ替わりのサイクルが短いように思えます。

○とても若い介護士の方を見ると、元気で良いと思う反面、こんなに若くて老人の気持ちがわかるのかな、と思う時があります。

○喫煙所は車イス対応で隔離した方がいいと思う。私も喫煙者だが、あれではまずいと思う。

**「和幸園から」**

喫煙者は1人のみなので、このままの対応でと考えています。よろしくお願いします。



**20. 今回の調査についてお気づきになった点など、ご自由にお書きください。**

○夏祭り、敬老会と、いつ行っても職員のチームワークが良く、みんなで盛り上げよう!! という気持ちが伝わってきます。また、毎日の食事の美味しそうなこと!! 入所していると食事が楽しみです。本人も十分満足しているようです。夏祭りでの料理の、豪華で美味しかった事（孫も大喜びでした）敬老会での入所者のお弁当もすべて厨房で作っているようですが、これもまた一つ一つ気配りされていてとても華やかなお弁当でした。いつもお世話になっている介護員、看護師、厨房、携わっている人達に感謝です。これからもよろしくお願い致します。

○これからますます高齢化社会が進みます。ご老人の為に「やさしい」生活が出来ます様に配慮でき、施設としても徹底した指導が必要になると思います。

○改善に努力していることが理解できます。

○毎回きめ細かく調査をして下さり、申し訳ありません。

○たまに綿ゴミが気になります。

・5年ほど、お世話になっておりますが、オンブズマンに会った時、無いです。

**「和幸園から」**

玄関の洗面所前面にオンブズマンの来園日を記入し、写真と共に掲示しています。月1回来園し、また夏祭りや敬老会にも出席していますので、見かけた際にはぜひお声をかけてください。

○質問と答えの内容が、ありきたりでおおざっぱな感じがします。

○答えに「どちらともいえない」という項目を作ってほしかった。

○答える欄が「はい・いいえ」のどちらかにこたえなければならず、18番の形式の様に選び方に幅広く回答できれば良いと感じました。

**「和幸園から」**

昨年まで「どちらともいえない」と答える欄を設けていましたが、どうもはっきりしない、捉えようがないとの意見があり、今年は「はい・いいえ」とはっきりどちらかを選択して頂く形式でアンケートを取らせていただきました。集計結果から検討させていただきます。