

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27年9月20日～10月5日
 【調査対象者】 和幸園利用者ご家族108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： 108
- ・ 有効回答数： 87
- ・ 回答者割合： 80.6%

【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
		78	7	2
		89.7%	8.0%	2.3%
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
		83	1	3
		95.4%	1.1%	3.5%
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
		85	0	2
		97.7%	0.0%	2.3%
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
		82	0	5
		94.3%	0.0%	5.7%
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
		86	1	0
		98.9%	1.1%	0.0%
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
		86	1	0
		98.9%	1.1%	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
		87	0	0
		100.0%	0.0%	0.0%

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
		84	0	3
		96.6%	0.0%	3.4%
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
		82	1	4
		94.3%	1.1%	4.6%
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
		81	2	4
		93.1%	2.3%	4.6%
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
		84	0	3
		96.6%	0.0%	3.4%
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
		87	0	0
		100.0%	0.0%	0.0%
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
		83	1	3
		95.4%	1.1%	3.5%
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
		55	23	9
		63.2%	26.4%	10.4%
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
		77	1	9
		88.5%	1.1%	10.4%
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
		50	24	13
		57.5%	27.6%	14.9%

※その他には無回答の他に△印、枠の中間への記入等も含まれます。

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	
			60	18	9	
			69.0%	20.7%	10.3%	
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
		39	47	1	0	0
		44.8%	54.0%	1.1%	0.0%	0.1%

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	生活相談員 成田 綾子 生活相談員 上野 瑠衣 主任介護員 豊島 恵里
苦情受付責任者	管理者・施設長 明円 恵子

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27年4月～平成28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

- いつも職員の方々には親しく声掛をして頂き嬉しく思っております。本人も担当の方に安心しきった様な笑顔で応じているのをみて私共も安堵してます。入所者のどなたにもやさしく接してる姿をみて頭が下がります。今後共よろしく願いいたします。
- 本人は殆ど寝たきりで言葉を交わすこともできませんが、おかげ様で、穏やかに過ごすことができることが、何より家族にとってありがたいことです。面会に行くと、お忙しい時でも職員の方が気持ちよく接して下さり、いろんな面で感謝しております。
- ○印を付けなかったのは相談や苦情を言ったことがないからです。スタッフの皆さんの挨拶はとても気持ちいいです。これ以上望んだらバチが当たります。母を生きかえらせてもらって本当にありがとうございました。
- 入所してから 1 年と 1 ヶ月を経過しました。理事長、施設長さんを初め、スタッフの皆様には日頃、大変お世話になり有難うございます。日々感謝の気持ちでいっぱいです。今後共宜しくお願い致します。
- 父の色々な要望を受けとめていただけて、感謝しています。看護についても、父の病気を知りつつもうまく、ホローしていただいています。最近、一緒に外食できなくなって、少々がっかり！！
- 日頃良くしてもらっているので感謝しています。年とともにわがままになっていますが、できるだけじっくり対応しようと思っています。これからも宜しく願いします
- 私達としては、大変助かっています。施設はきれいだし、スタッフ達も、優しくて明るいです。親切です。本人はどう思っているかは、分かりませんが？宜しくお願い致します。
- いつも大変お世話になっております。職員の皆様には頭が下る思いを日々実感しています。これからも又長期になると思います。どうぞよろしくお願い致します。

○働いている職員の言動、行ないを見ているとその施設の全てがわかると思います。いくら素晴らしい理念を表記していても、日頃の行動が伴っていない、職員が生活に疲れている感が出ていて暗く、相談も十分聞いてくれない、説明も十分してくれない等儲ける為の施設も多いと聞きます。そのような話しを聞く中で和幸園で良かったと思っています。あいさつがしっかりしていて、若い職員も多く、全体的に明るく働いてように見えて、その為の教育がしっかりされているのだなあと感じています。今後も若い職員がずっと永く和幸園でこの大変な職務に携わっていけるようになってもらいたいと願っています。

○いつも親身にして頂き、感謝しております。日頃ご苦勞おかけしていると思いますが、今後とも温かくむきあって下さるよう、よろしくお願いいたします。

○お世話になっております。入園して日はまだ浅いのですが面会して本人の落ち着いた感じに安心致しました。これからもよろしくお願い致します。

○いつも義母がお世話になっております。みなさまのおかげで、毎日、おだやかに、元気に過ごさせて頂いています。これからも、よろしくお願い致します。

○毎回 母に面会に行く度に、職員の方が明るく接してくれて、その時の母の状態を詳しく説明してくれるので、とても感謝しています。

○日々の行き届いたケア、心くばりでお世話になり、大変ありがたく思っております。これからも、どうぞよろしくお願い致します。

○職員が明るく元気に（生き生きと働いている）していることが家族にとっても大きな安心感につながっていると思っています。

○最近あまり会いに行けませんが、必要な時は電話で連絡してくれるので、安心してあります。これからもよろしくお願い致します。

○いつも親身になって相談にのってくれていて大変、感謝しております。施設内もとても明るく、きれいで、気持ちが良いです。

○いつも お世話になり感謝しております。職員の方の対応も明るくて、母も楽しく過ごしていると思います。

○今のところ、特にありません。家族に出来ないお世話をしていただいて、ただありがたく、思っています。

○特別ありません。今後共宜しくよろしくお願い致します。施設の皆様、本当にありがとうございます。感謝、感謝。

○いつもスタッフの皆様には、大変お世話になっており、色々な面で対応頂き、感謝しております。

○大変お世話になっております。このまゝの状態が続くことを望みます。ありがとうございます。

○満足しておりますので皆様方に感謝しております。ありがとうございます。

○職員の方々は感謝しております。これからも宜しくよろしくお願い致します。

- 何より入居している者を大事にしてくれることが大変ありがたい。
- 行事予定等も細かく配慮され申し分なく感謝しております。
- 職員皆様のお世話になっています。宜しくお願いします。
- 本人が、大変大事にしてもらっていると思います。
- 大変お世話になり、ありがたく思っております。
- 訪問のたびに笑顔です。ありがとうございます。
- 何も言うことがないくらい満足しています。
- いつも感謝しております。

「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、お気づきの点やご要望等がございましたら、お声をかけてください。

- 私の母は全く一人では動けません。なのにベット柵にウレタンでぶつかった時の防止を巻きつけているのは、疑問です。以前かおにぶつめた様な青アザがあったからなのかも知れませんが、職員さんが何かした時にぶつめたものと私は思っています。

「和幸園から」

大変申し訳ありません。普段から体位交換や排泄介助の際には、ベット柵などに体や顔がぶつからないよう十分に留意行なっています。しかしながら、お年寄りの方は皮膚や血管が弱く紫斑（青アザ）が出来やすく、中には身体に脱力がある為に故意ではない事故が起ってしまう場合があります。利用者・ご家族へご迷惑をお掛けしないようベット柵等を保護する等の対策を講じ、日頃より事故防止に努めています。

- 『買い物明細兼領収書』が毎月来てますが、出来ましたら商品名を少しでも明記して下さい、どのような物を購入しているのかわかりますね。（ユニバース分）
例）9月10日 歯ブラシ他 230円 9月15日 お菓子、飴 248円

「和幸園から」

利用者110名の買い物をまとめて行っている為、一人ずつ商品名を明記すると、事務処理が煩雑となってしまうことを、ご理解頂ければ幸いです。買い物の内容については常に把握していますので、フロア担当職員へ気軽に声を掛けて頂ければ、お答えできます。

- 日々の生活を見る機会がないので何とも言えないが、いつも元気になっているので本人も満足しているように感じられる。本人は、多趣味であるので、カルチャー的なものに多く、係わらせてあげてください。

「和幸園から」

わの会（集団レクリエーション）や音楽クラブ、フラワーアレンジメント教室、相撲の星取り、その他フロアごとに工夫しながら余暇活動を行なっています。又、利用者お一人

お一人の趣味に合わせた活動（編み物やお手玉作り、ベランダ菜園など）も十分ではないながらも行っています。今後も楽しみを持って生活して頂ける様、努めて参ります。

○フロアが変わったせいもあるかも知れないが、以前よりも気軽に声をかけてくれたり、職員の明るさが感じられなくなったような気がする。・施設には、生き生きと職員が働ける職場であることを望みます。

○随時、連絡があって安心している。

○本人の状態に合わせながら、質の良いサービスを受けているように思われます。家族としては、安心しております。

○特別の場合、例えば専門病院に短期入院したときの専門医のアドバイスを当施設の看護師（つきそい）は当施設担当者又は上司にお話ししているかどうか不明です。

「和幸園から」

そのような不安やご心配をお掛けし申し訳ありません。常日頃より、専門職間において情報の共有を徹底しています。今回のような場合においても、看護師（付き添い）は主任看護師や嘱託医へ報告を行っております。他、生活相談員や介護員、栄養士や機能訓練指導員へもパソコン等にて伝達し、情報の共有に努めています。

○特になし（6件）

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。

○問14のオンブズマンに関するところは、オンブズマンが施設に来ていることは知っているが、1人1人の入所者及び家族のどの辺までの報告を受けているのかが明らかでなかったのでもいいえにしました。特に他意はありません。

「和幸園から」

月1回、オンブズマンが来園しています。特養の施設全体を回り、利用者の皆さんへ何かないか声を掛けて下さっています。その他、苦情が発生した場合には、都度オンブズマンへ報告させて頂いています。

○毎年行っていますが次第にマンネリ化しているように思います。調査内容を思い切って変えてみることも検討課題にしてみるのもどうでしょうか。

「和幸園から」

長年、入所されている方の御家族様はマンネリ化しているように思われるかもしれませんが、今年、入所された方の御家族様は初めてのアンケートとなりますので、ご了承頂きたいです。(また高齢者福祉施設第三者評価事業の利用者・家族アンケートを基にしたアンケート内容となっています。)

○今回のアンケートでの「はい」「いいえ」の中間の答もあることと思いますが。

○質問に対する答えの欄に”どちらともいえない”も含めたらどうか？

○2択だと答えられない事柄もある

「和幸園から」

数年前まで「どちらでもない」を設けましたが、どうもはっきりしない、捉えようがないとの意見があり、「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頂きます。

○普段はとても大切にしてもらっているのは充分感じております。

○大変お世話になっている次第です本当に有りがたい事です。

○今後共、変わりなくよろしく願いしたいと思います。

○施設として、とても良いことと思います。

○今後も、和幸園が繁栄しますように！！

○このアンケートは必要ないと思います

○感謝、感謝です～。

○特になし(7件)