

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28年9月18日～10月3日
 【調査対象者】 和幸園利用者ご家族109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： 109名
- ・ 有効回答数： 66名
- ・ 回答者割合： 60.6%

【調査結果】

質 問 項 目		回 答		
1	施設の利用を始める前に、施設での生活やサービス内容について、わかりやすい説明がありましたか	はい	いいえ	無回答
		64	2	0
		97.0%	3.0%	0.0%
2	転倒事故、感染症防止など、日常の安全管理に関する取り組みは十分であると感じますか	はい	いいえ	無回答
		63	0	3
		95.5%	0.0%	4.5%
※無回答のうち「△」と記載された方が1名。				
3	御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	無回答
		64	1	1
		97.0%	1.5%	1.5%
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されていますか	はい	いいえ	無回答
		63	1	2
		95.5%	1.5%	3.0%
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	無回答
		64	1	1
		97.0%	1.5%	1.5%

質 問 項 目		回 答		
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	無回答
		62	0	4
		93.9%	0.0%	6.1%
※「はい」のうち1名が「すっごく思います」と記載。 ※無回答のうち1名が「はい」の欄に「多分」と記載。1名が「よくわからない」と記載。				
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	無回答
		65	0	1
		98.5%	0.0%	1.5%
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	無回答
		61	2	3
		92.5%	3.0%	4.5%
9	言葉遣いや態度を含めて、どの職員も同じように親切、ていねいに接してくれますか	はい	いいえ	無回答
		61	1	4
		92.4%	1.5%	6.1%
※無回答のうち1名が「はい」の欄に「多分」と記載。1名が「何とも言えない」。1名が「△」				
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	無回答
		63	0	3
		95.5%	0.0%	4.5%
※無回答のうち1名が「家族がいる時だけと思う」と記載。				
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	無回答
		65	0	1
		98.5%	0.0%	1.5%
※無回答のうち「△」と記載された方が1名。				
12	季節感を取り入れた献立や行事食など、食事に工夫がされていると感じますか	はい	いいえ	無回答
		57	1	8
		86.4%	1.5%	12.1%
※無回答のうち「△」と記載された方が1名。				

質 問 項 目				回 答			
13	楽しんで食事をとる配慮や工夫がされていると感じますか			はい	いいえ	無回答	
				50	3	13	
				75.8%	4.5%	19.7%	
※無回答のうち1名が「わからない」と記載。1名が「△」。							
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	無回答	
				42	17	7	
				63.6%	25.8%	10.6%	
※無回答のうち「△」と記載された方が1名。							
15	困ったことや苦情や要望などを相談できる職員はいますか			はい	いいえ	無回答	
				64	3	4	
				97.0%	4.5%	6.1%	
16	施設の基本理念や運営理念を知っていますか			はい	いいえ	無回答	
				48	13	5	
				72.7%	19.7%	7.6%	
※無回答のうち「△」と記載された方が1名。							
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	無回答	
				46	15	5	
				69.7%	22.7%	7.6%	
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	無回答
		30	35	1	0	0	0
		45.5%	53.0%	1.5%	0.0%	0.0%	0.0%

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	
1	日頃、本当に義母のお世話をよくして頂いて、感謝しております。これからも、よろしくお願い致します。本人もとても穏やかな毎日を送っていると思います。
2	特にありません。宜しく申し上げます。
3	職員が本人や家族に対して、とても親切であると感じています。
4	大変お世話になっております。感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございます。
5	ていねいに接して下さり、ありがとうございます。
6	職員さんの対応と施設の清潔感が大事なことだと思っておりますが ◎家族が訪問した際には、すぐに駆けつけて笑顔で状況など説明いただいています。 ◎施設の清掃が行き届いていると感じています。
7	職員の方の異動が多いのでしょうか。たびたび面会に行きますが、せつかく慣れたと思っていた人がまたいなくて、がっかりする事もありました。
8	日頃、全てにおいて満足しており、さぞ、親も感謝していると思います。
9	いつもお世話になっております。和幸園に入所させていただきほんとうに感謝しております。入所前にくらべて、ほんとうにすべての機能が良くなり、ほんとうによろこんでおります。これからもよろしくお願い致します。スタッフの皆様いつも笑顔で接していただき有難うございます。
10	姉はデイサービスの時にうかがっている様ですが、私自身なかなか行く事ができずに心苦しく思っています。自分の親でありながらすべて和幸園の方々にまかせっきりになってしまっている様で・・・気づいた事があった時は相談員にメールで、問い合わせしていますが、すぐに対応して下さりありがたく思っています。
11	毎月届けられる計画書には、栄養ケアを始めとする、他の項目等も細部にわたって取り入れられ、本人始め家族共に安心して居る事を痛切に感じて居ります。足りない事はいっぱいあると思いますが、よろしくお願い致します。
12	何も言う事有りません。宜しく御願致します。
13	いつも家族よりも良い接し方で大変ありがたく思っています。意見・要望は何一つありません。これからもどうぞよろしくお願い致します。
14	一生けん命にお世話をして下さい、感謝しています。
15	私が施設に対して思い描いている事に不足が有りません。

16	時々、面会に行くと、あいさつしたり、本人の状況などを話してくれ、雑談交じりで接してくれたりするので、とても良いと思います。（こちらからも聞きやすいので） 他の施設に行く機会もありますが、来客に対して笑顔がなかったり、あいさつも事務的な感じがします。 気持ち良く、行きやすいと思います。
17	毎日訪問している訳ではないので、一部始終はわかりませんが・・・でも、本人は、スタッフさんたちの対応に満足のように、家族としては、ただただ感謝しております。 今後も何のトラブルも起こらず、平凡に過ごせることを、願っております。よろしく願いいたします。
18	特にありません。現状で良いと思います。
19	いつも大変お世話になっております。このままの援助でお願いします。
20	一つ・・・お一人の方らしいのですが、朝、洗顔用タオルを、寝ている所へ、冷たいタオルをボン！と上げられた、と申しており、せめて、ぬるいタオルにして頂きたいです。
21	◎介護士の方の気配りなどが人によってだいぶ違うように感じます。たとえば、食事の時など入所者の食事のしかたに合わせて配膳してくれる方や、 どん はやく配膳してしまう方など（結局、忙しいからだと思います）です。 最近、介護の方の人数が少ないような気がします。 ◎最近災害による老人施設の被害が多くありますが、和幸園の裏山の土砂くずれ等を想定した災害避難訓練などはどうしているのでしょうか？
22	介護担当の人達が忙しく動きまわり、大変だと毎回思っていました。 国からの助成が拡大されるべきと思います。 がんばってください。感謝、感謝です。
23	快適に過ごせるように配慮していただき感謝しています。
24	いつも大変お世話になっております。 本当に皆様、良くして頂いて大変感謝しております。 今後もどうか、よろしくお願い致します。 本当にありがとうございます。
25	今のところ何もありません。 本人も、三度の食事が楽しみだと言っていました。
26	いつも親身にご対応下さり、ありがとうございます。
27	おやつ、備品、なくなる前に、少し余裕を持って連絡ほしい。
28	いつも感謝しております。ありがとうございます。

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。	
1	特にありません。
2	この調査は年一度の家族からの声として、続けて行っても良い事と感じています。
3	有りません。末永くお願いします。
4	施設をいかに良くしようとしているか感じます。 とても良いことだと思います。 施設でお世話になっている人のため一生懸命で、ありがたいです。
5	介護士の皆様、看護師の皆様、本当に感謝申し上げます。
6	あなたのお答え「はい、いいえ」だけでなく「どちらともいえない」もあってもよいのではないか！
7	スタッフの皆さんが、本人や私共家族と一緒に何にでも、取り組んでくれていると思いました。これからも、よろしくお願いします。
8	YES、NOしかないので、わからない場合、答えようがないので一考頂ければと思います。

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 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28年4月～平成29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