

福祉サービス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30年9月5日～10月1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： 76
- ・ 回答者割合： 71.0%

【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	その他
		72	2	2
		94.7%	2.6%	2.6%
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	その他
		74	1	1
		97.4%	1.3%	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
		74	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されていますか	はい	いいえ	その他
		73	2	1
		96.1%	2.6%	1.3%
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
		68	1	7
		89.5%	1.3%	9.2%
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
		69	1	6
		90.8%	1.3%	7.9%
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
		72	2	2
		94.7%	2.6%	2.6%
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
		70	2	4
		92.1%	2.6%	5.3%

質 問 項 目		回 答		
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	その他
		72	3	1
		94.7%	3.9%	1.3%
10	施設や職員は、ご本人やご家族の意向や意見等に対して迅速に対応してくれますか	はい	いいえ	その他
		71	0	5
		93.4%	0.0%	6.6%
11	ご本人やご家族の個人情報は守られていると思いますか	はい	いいえ	その他
		74	0	2
		97.4%	0.0%	2.6%
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	その他
		64	0	12
		84.2%	0.0%	15.8%
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	その他
		62	0	14
		81.6%	0.0%	18.4%
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
		49	18	9
		64.5%	23.7%	11.8%
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	その他
		67	5	4
		88.2%	6.6%	5.3%
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	その他
		58	14	4
		76.3%	18.4%	5.3%
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
		63	7	6
		82.9%	9.2%	7.9%

※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

18 和幸園の施設を利用してよ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	無記入
30	43	2	0	0	1
39.5%	56.6%	2.6%	0.0%	0.0%	1.3%

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

○だんだん体を動かす事がなくなっているのですが、青たんを作る事が多くなった気がします。聞いても口が言えない、忘れていた事が多いのでどうしたかはわかりませんが、何かありましたら知らせて下さい。

○現在のところ、特にありません。よろしくお願いします。

○特に有りません。今後ともよろしくお願いします。

○いつも清潔な母を見てありがたく思っています。

○職員の入所者への接遇がとても良い。挨拶がいつもしっかりしている。園の雰囲気明るく良好と感じます。それは、組織としての体制・運営がしっかりしていることに起因していると思料致します。引き続き今のまま継続してほしいと願います。加えて、職員の方々が、それぞれの立場で努力していることも忘れてはならないと思います。職員が働きやすい環境を確保するため、職員個人の努力や一法人の力では限度があることから、機会を捉え引き続き国等に対し、現場の声を聞きながら制度の改善を続けて行くよう提案を行うことも必要と感じます。

○母を大切にしてください、感謝しています。

○いつも感謝いたしております。ありがとうございます。

○短期間でフロアの職員の方の入替えが多いように思われます。そのようなシステムなのでしょうか。容態を聞くのに戸惑うことがあります。家族としては同じ方が少し長い期間居てもらえれば安心します。

○いつもお世話になり大変感謝しております。少々気になったのが、気温に適して着替えさせてもらえると助かるなと思いました。先日、暑いときに長袖を着ていて本人とても暑そうにしていたので。これからも何卒よろしくお願いします。

○空調などの設備の改善は助かります。

○とても親切にしてくれていると思います。よろしくお願いします。

○家族に面会に行きたいが仕事で土日しか行けず、車がないので不便です。回答が「はい」「いいえ」しかないので記入しにくい欄がある。

○何事も知らせてくれているのでありがたく思います。よろしくお願いします。

○面会時に近寄って下さって近況報告して頂けるのが家族にとって大事に思っている実感します。日々、弱々しくなる親ですが、家族が出来ない部分をやって頂き感謝で一杯です。

○利用者に面会に行くと、職員が笑顔であいさつをしてくださるので、あいさつすることのすばらしさをいつもかんじています。

○他施設のことをよく知りませんが、定期的に送られてくる「通信」を聞いて、入所しお世話になっている家族の健康状態、特に食事とリハビリ、あるいは生活態度その他について丁寧に教えていただき、心から感謝しております。お忙しい中、継続しておられる施設側の高い志を感じます。

○ありがとうございます。

○本人がほしい買い物などあると私のところに必ず確認して何を買ったのがわかるのでありがたく思っています。遠い場所なので、また仕事をしている事で会いにはあまり行けませんがスタッフが一生懸命に働いているのがわかります。

- 月に1～2度施設に行きますが、部屋に入るまで職員の方々の、こんにちは。ごくろうさん。にこやかに声をかけてくださり、心が温かくなります。
- Q6について介護スタッフの多忙が目立ち、全体的に過労ではないか？もう少し余裕ある人数増を望みます。（法定通りなのか？）
- Q14についてオンブズマンよりの進言は？（本人は理解出来ず）家族への説明は？（ケア計画は有）
- 良くしていただいているのが、園に出掛ける毎に感じます。本人は増々元気になってる様に感じます。毎日をありがとうございます。
- 面会に行くたびに顔、口の中などきれいにして頂きとても嬉しく思います。皆さんどこでも声かけして頂き気持ち楽です。有難く安心致しています。今後とも宜しくお願い致します。
- 毎年定期的な「実施計画書」や「栄養ケア計画」等のプログラムを細部にわたってお知らせいただきまして、皆様の日常の御努力がうかがわれ感謝にたえません。これからもお世話になります。よろしくお願い致します。
- 食事は見ておいしそうでした。本人もおいしいと言ってます。
- 感謝しています。いつもありがとうございます。
- いつも丁寧に連絡下さり助かっております。買い物1つでも確認の電話をいただきます。外出（花見やワ・ラッセ）の事もとてもわかりやすく説明してもらいとても安心してお願いができました。
- ありがとうございます。独居老人につき、入所いただいているだけで感謝申し上げます。
- 職員の皆様に心から感謝致しております。
- 施設の基本理念・方針、しかと把握せねばと思いつつおんぶに抱っこな状態の私です。宜しく申し上げます。
- 充分満足しています。
- いつもお世話になっております。
- 大変お世話になっております。これからも宜しく申し上げます。
- 御世話になっております。2週間に1回の割り合いでいくようにしておりますが、行くたびに、ここに入れて良かったなぁと思っています。職員の人たちにも慣れてきたようで、行くといつも笑顔なのがうれしいです。欲を言えば、友だちができればなぁと思っています。
- いつもお世話になっております。仕事の都合でなかなかいくことができないのですが、施設の方がよくしてくださりありがたく思っております。

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

- 食事などは見ていないので何とも言えないです。口が言えないので、何を伝えたいのかわからないので、満足しているのか…。
- 今後も続けてもらいたいと思います。個人的な意見として誤解を恐れずに書きます。組織は人財で成り立っている部分があります。入園申し込みで複数の施設を見て来た経験を基に推察すると、入所者には様々な性格の方がいると思いますが、もしも極端に程度を越えたわがままを言う人がいる場合は、その対応で職員が疲弊してしまうことが無いようにすることも必要と感じます。職員の人権への配慮を忘れてはならないと思います。
- 食事についてはわかりません。本人が言うには満足しているようです。
- 内容について、1回しか行ってないのでよく分からないですがよくしてくれてると思います。

- オンブズマンとは何ですか？
- サービス内容の答えの部分「はい」「いいえ」しかないので、少し悩む部分もありました。
- 施設もお掃除がいきとどいています。
- 当事者（入所者とその家族）のほかに第三者的な客観性を得た視点から経営の向上を図ろうとする姿勢に共感します。このアンケート結果をどう分析するかにもよりますが…。
- 本人や家族のことなどもいろいろ話をされていると思う。気遣いがうかがえますし、今後とも続けて何でも知らせて下さい。調査はいい事だと思いますので。
- これからもよろしく願います。
- こういう調査をしてもらえるのはとても嬉しい事だと思います。この書類がお世話になっている家族や本人達が安心できるものと心より思います。
- 施設の方へは母の顔をのぞきに時々行っております。スタッフの方々の行動には大変ありがたいです。母の穏やかな顔つきがみられホッとします。母も気に入ったスタッフの方々が居り、信頼してる様子が見てとれます。いい傾向とっております。
- 本人は胃ろうなので食事に対しては分かりませんが（はいにマルをつけてしまいましたが）職員の方々の気遣いはとても良く伝わっています。
- 施設に入れた事で安心していて、何も施設の事をくわしく知りませんでした。今回のアンケートであらためて入所時のプリントを読み返している次第です。これからも母をよろしく願います。
- アンケートの返事おそくなり申し訳ありませんでした。

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 佐々木 英子 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30年4月～平成31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