

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】 令和元年9月27日～10月20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
- ・ 有効回答数： 82
- ・ 回答者割合： 75.2%

【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
		78	3	1
		95.1%	3.7%	1.2%
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
		79	0	3
		96.3%	0.0%	3.7%
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
		79	2	1
		96.3%	2.4%	1.2%
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
		80	1	1
		97.6%	1.2%	1.2%
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
		72	2	8
		87.8%	2.4%	9.8%
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
		79	0	3
		96.3%	0.0%	3.7%
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
		80	0	2
		97.6%	0.0%	2.4%
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
		74	3	5
		90.2%	3.7%	6.1%

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
		78	3	1
		95.1%	3.7%	1.2%
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
		78	1	3
		95.1%	1.2%	3.7%
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
		78	0	4
		95.1%	0.0%	4.9%
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
		62	1	19
		75.6%	1.2%	23.2%
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
		63	3	16
		76.8%	3.7%	19.5%
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
		50	27	5
		61.0%	32.9%	6.1%
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
		76	5	1
		92.7%	6.1%	1.2%
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
		54	17	11
		65.9%	20.7%	13.4%
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
		61	11	9
		74.4%	13.4%	11.0%

※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
35	43	1	0	0	3
42.7%	52.4%	1.2%	0.0%	0.0%	3.7%

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

- お世話になっております。今後ともよろしく申し上げます。
- 何時も大変お世話になって居ります。今後共、宜しくお願い致します。
- 面会に行くと以前から比べ記憶力がアップしていると思う。よく会話をしてくれているということでしょうか。会う度に嬉しい気持ちになります。これからもよろしく申し上げます。
- 職員の皆様は礼儀正しく、親切に対応して下さるので大変満足しています。これからもよろしく申し上げます。
- 他の施設でお世話になっている方の事ですが、本人が亡くなり家に連れて来た時、なにげなく見た爪が1cmも伸びていた事にビックリしながらも涙が止まらなかったと話してくれましたが、和幸園は施設内外も利用者も非常に清潔だと思います。ありがとうございます。
- どの方も感じが良く、安心してお任せできて満足です。
- 連絡もせず急に行きますが必ず母の今の状態や日頃の生活の様子等すごく丁寧に、わかりやすく教えて下さいます。本当に有難く安心感があり、心より感謝ばかりです。
- やはり、歴史ある和幸園にはいろいろな面（設備、職員の品格など）で安心感をもっています。
- 夏祭りや敬老祝賀会といった行事は良かったと思いました。職員の方は大変だと思いますが、良い時間を過ごせました。
- 行事の時など、入所者だけではなく家族にも声掛けや色々気づかって頂きありがたく思っています。
- よくやってくれていると思っています。
- 訪問した際、入所者の日常生活の在り方等の報告、説明は入所している者の生活がわかりすごくいいですね！
- もう少し体を動かす、もしくはマッサージ等が増えると良いと思います。
- 大変なのに適度な振る舞いの持っていきかたに感謝です。
- 日々穏やかに過ごしている事に安心しています。これも皆様のおかげだと思っております。これからも宜しく願いいたします。
- いつ行っても職員の皆さんが笑顔であいさつして下さるので気持ちがいいです。
- 施設に入って1年数ヶ月になりました。本人も好い処へ来て良かったと喜んでおります。これも、スタッフの方々が一生懸命尽くしてくれているからだに感謝しております。
- 月に2回位しか面会に行けませんが、職員の方々に声をかけて頂き有難いと思っております。本人に会っても、いつもきれいにしてもらっているので嬉しいです。ほっとします。本当に有難うございます。感謝致しております。これからも宜しくお願い致します。
- 大変お世話になり感謝しております。
- 本人の持ち物が壊れたとの連絡がありまして新品を持参したら、別に壊れた物もあって（職員は知っていました）一緒に知らせてくれれば一回で済むのにと思いました。多忙な勤務の中で職員間の連携もなかなか難しいものと思っておりますが、事務改善の時にでも話題にあげてもらえればと書きました。
- いつも大変お世話になっております。入所まで色々なことがありましたが、我が家の問題に親切丁寧に対応して下さり感謝しております。おばちゃん表情を見ても、今は本当に落ち着いたなあと感じ、穏やかに過ごせているのがとてもよくわかります。これからも宜しく申し上げます。
- 足が不自由な為、面会に行った時、ベッドの側の邪魔にならないような所にイスが置いてあっ

たらありがたいです。

○特になし、ありがとうございます。

○症状が異なる様々な人を受け入れるご苦労や大変さを思うと同時に、理念や理想を失わずに進む貴園への信頼と希望も大きいものがあります。

○体調を崩すことなく生活できているのも職員の皆様のお陰と感謝しております。どうぞ宜しくお願いいたします。

○職員の皆様には心から感謝致しております。ありがとうございます。

○何もありませんし、むしろかしい人なので良くてくれているのが分かり安心してあります。感謝しています。

○いつも良くしていただき感謝しております。

○父がお世話になり感謝しています。

○大変良くしていただき感謝しています。今後もよろしく宜しくお願いいたします。

○この度、施設利用負担額の段階変更について、協力・ご指導頂き感謝しております。

○スタッフの方々の明るい言動には救われます。

「和幸園から」

ねぎらいの言葉や貴重なご意見有難うございます。参考にさせていただきます。

今後も頑張っまいますので、お気づきの点やご要望ございましたら、お声を掛けて下さい。

○家族が面会に訪れた際、本人に食べさせたいと思って本人の嗜好品を持参していくのですが、健康上の理由（太った）ということで断られることがままある。本人は家族と一緒に団欒しながら食を楽しみにしていると思うので、ご考慮していただきたい。

「和幸園から」

身体・心臓への負担、腰や膝の痛み出現や増強で移乗・移動困難な状態になることが考えられる為、お断りしたと思います。個人の病気や体格など、それぞれ違うので一概には言えませんが久しぶりの団欒であれば楽しんで頂きたいので、囑託医師や看護師、管理栄養士と検討しながら対応していきたいと思ひます。

但し、食中毒や感染症予防の為、手作り品や食品の持ち込みはお断りしています。その点をご理解とご協力をお願い致します。

○気が付くのが遅い、何カ月もの前の請求金のミス、郵送物の送り忘れのミス、こちらが連絡して出し忘れに気が付くミス等、ミスが多いように思ふ。お年寄りを預けているのでハラハラドキドキして暮らしている気持ちを分かってほしい。

「和幸園から」

大変申し訳ありません。今後気を付けてまいます。

○面会の時、家族に対してうがい・手洗い・マスクの着用をと訴えているが、入所者に接する時マスクをしている職員をあまり見ません。やはり、中にいるからといって油断してはいけないと思ひます。我々家族も気をつけるのはもちろん、職員の方々も、もう一度考えてみて下さい。

「和幸園から」

感染対策については毎月委員会を開催し話し合ひしている他、年2回職員研修をしています。インフルエンザが流行する時期や職員が風邪気味など体調が優れない時は、マスク着用の指導をしています。また、うがいや手洗いの徹底を心掛けています。

決して油断せず、これからも感染予防に努めていきたいと思いをします。

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

○特に何も言う事はありません。園の中はとても明るく、きれいで開放的でとても生活しやすい所だと思っています。園の中のスタッフの方々全員がとても明るく話しやすいと非常に感じております。

○Q5の満足した生活とは、どこまでのことなのか…体をこわしてしまうと、満足してるか?とは家族からは言えないです。

○きっとよい成果につながると感じます。

○敬老の日送迎バスの会話の中で、前日に連絡すると家族方の送迎も週に数回あることを知りました。(障害もあるため施設までの交通手段は思う様にはならず)介護士さんが慰労会の席に時間表を届けて下さいました。有難うございました。

○忙しいとは思いますが、家族がリラックスできる状態を作ってほしい！！

○母や他のお年寄り相手にいろいろ大変だと思います。意見や意向は特にございません。今まで通りで良いと思います。

○はい、いいえの二者択一で答えにくい質問が多々ありました。今後の工夫を期待します。

○調査項目中、可・否のみで(どちらとも言えない)等の第3の回答があってしかるべきかと。

「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」とどちらかを選択して頂く形式でアンケートを取らせて頂きました。集計結果から検討させていただきます。

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	施設長代行 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31年4月～令和2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