

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29年9月20日～10月2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： 65
- ・ 回答者割合： 59.6%

【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	その他
		63	1	1
		96.9%	1.5%	1.5%
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
		60	4	1
		92.3%	6.2%	1.5%
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
		63	1	0
		96.9%	1.5%	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
		62	1	2
		95.4%	1.5%	3.1%
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
		60	0	5
		92.3%	0.0%	7.7%
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
		61	0	4
		93.8%	0.0%	6.2%
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
		64	0	1
		98.5%	0.0%	1.5%

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
		61	1	3
		93.8%	1.5%	4.6%
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
		59	4	2
		90.8%	6.2%	3.1%
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
		63	1	1
		96.9%	1.5%	1.5%
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
		64	0	1
		98.5%	0.0%	1.5%
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
		50	2	13
		76.9%	3.1%	20.0%
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
		52	0	13
		80.0%	0.0%	20.0%
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
		45	13	7
		69.2%	20.0%	10.8%
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
		59	3	3
		90.8%	4.6%	4.6%
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
		43	10	12
		66.2%	15.4%	18.5%
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
		51	7	7
		78.5%	10.8%	10.8%

※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ですか

大変満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無記入
32	28	2	0	0	3
49.2%	43.1%	3.1%	0.0%	0.0%	4.6%

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。

- 意見、要望は何一つないです。かゆい所に手が届くじゃないけども、一生懸命手をかけてもらっているのが見てとれます。職員、ヘルパー、看護師さんには大変お世話になり頭が下がります。どうぞ宜しくお願い致します。
- いつもよくして頂いて、とてもありがたく思っています。食事面でも家庭では手間がかかるものでも、温度、形状を考えて提供してもらえるので助かります。
- いつ行っても施設の中はきれいでスタッフの人達も親切で安心しております。宜しくお願い致します。今日の敬老会もとても楽しかったです。お弁当も美味しかったです。お疲れさまでした。ありがとうございました。
- いつも大変お世話になりとても感謝申し上げます。母は日頃よりこんな良い所に居て幸せだとよく話しております。食事でも季節ごとの食材を用い変化にとんだ食事で食事時によく行きますがいつも美味しい美味しいと食べております。ありがとうございます。いつまでお世話になるかわかりませんが宜しくお願い申し上げます。本当にありがとうございます。
- 月一で訪問させていただいているが、施設全体は清潔に管理していると思います。気軽に立ち寄れるので良い。
- 今回の敬老会のお弁当（エビスヤ）でとても良かった。昨年のお弁当だと不満でした。
- 現場の皆さん、大変良くして頂き感謝しています。他の施設も見っていますが、和幸園は比較にならない程良いと思います。その分御苦労が多いと思いますががんばってください。感謝です。
- 大変満足と感謝しておりますので意見、要望等はありません。
- 何時訪れても職員の方々は親切に挨拶してくれてうれしく思います。
- 施設に行くといつも声掛けてくれます。介護員の人から本人の状態を説明してくれます。
- 様々な場面を切り抜けながら、ただただ感謝の一言です。今後共よろしく宜しくお願い致します。
- 自力では何もできない母ですが、大事にさせていただいて感謝しております。
- 部屋の空気の入替えを状況に応じて行ってほしい。（においなど）
- これからもよろしく願います。
- 介護員が足りないように思う。特に食事時間帯（介護4、5）
- 若い配属された職員はまだ遠慮がちにしているがもっとお話をして下さい。
- 身内や友人など他施設でお世話を受けた方たちを見舞った経験からこの入所者は恵まれている感じを受けます。担当スタッフから一ヶ月毎の状況がしっかりと伝えられ、当面の問題点や目標などわかりやすく設定されていてすばらしいと思います。本人がどのような気持ちで暮らしているのかが一番肝心ですが、各人さまざまな困難を抱えながらできることややりたいことをどんな風にも実現していけるか（いけないか）人生の晩年の課題に日夜お付き合いいただいております、感謝

と共に見守りたいと思います。

- 職員の対応は良いと思うのでこのまま続けてほしい。
- 毎年季節に応じて行われている和幸園の行事は入居している皆様が楽しみにしている事と思います。その準備、その他でスタッフの方々が大変忙しい事でしょうが、これからも続けて下さればと願っています。
- 感謝しています。いつもありがとうございます。
- 本人は全く自分の意思を表せませんのでその点大変だと思いますし、私たちも代弁のよちがありません。大変でしょうが、精一杯面倒を見ていただきたく、心からお願いします。私たちは大変満足しております。
- 私はまだ年数の少ない利用者ですが、施設にいる本人は会うたびに元気になって自分のことだけでなく部屋にいる人とか知っている人の分まで面倒を見てみたいでかえって申し訳なく思っています。このままで満足しています。
- 特にありません。今後とも宜しくお願いします。
- 年々介護スタッフの数が不足になっている様であるが入園者数に対する介護スタッフ数は大丈夫なのか？
- 土日に関会に行きたいと思っているが車がないので不便です。
- 現在入院しておりますが、入所していた時はとても居心地が良いと話していました。リハビリするのが楽しみで動きが悪かった腕も動くようになってきたよとか何回も歩いたよとかよく話してくれました。行事もたくさんあり私たち家族も楽しんでいました。スタッフの方も明るく接して下さるのでとても嬉しいです。
- 今後ともよろしくお願いします。
- 薬の処方など医療に関わる部分について（介護）生活に反映されていると思いますが、介護分野に比べて情報が得られにくくなる側面があるように感じます。介護生活については有り難く感じております。
- お世話になっています。精神的に不安定な時も優しく接していただき感謝しております。
- 職員のあいさつがとても良いと思います。
- 施設の方々の明るい対応に感謝しています。若い方の一生懸命さと笑顔に胸キュンです。
- 家族用の送迎バスがあるので、いつも利用しています。自分で車を運転できないのでとても助かっています。これからも利用しますのでよろしくお願い致します。
- 忙しいと口腔ケアがあまりできないのでは？便秘の為お腹の調子があまり良くないようだ。離れているので、ホームに入れることができ本当にありがたいと思っております。服の付属の部品が紛失せず手渡された（クリーニング）ズボンのサイズ調整や名前付けなど細かいことを良くやって下さっている。電話の取次ぎなども。

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。

- 転倒等、安全管理について、床のめくれ等に注意していただきたい。今後、施設の経年老化も見られると思うので一声。
- 少ないのですが皆様（職員）が非常に気遣いしてるから、少数の人達のせいで残念です。
- これからもお願いします。
- はい、いいえの他にどちらともいえないを追加できないか。

- その都度なにかあればお聞きします。
- その都度必要に応じての調査も良いのではないかと思います。
- 何かと大変な（多忙）のなかいろいろと本人や家族のことを考えてくれていると思います。永く付き合う事と思うのでこれからもいろんな調査に調査に協力したいと思っていますので、よろしくお願いします。
- 答えが「はい」か「いいえ」だけだと悩むので間にもう一つ（例えば「おおむね」とか）選択肢がほしいです。当てはまらない質問には記入しないでとありますが、何も思っていないわけではないので難しいです。集計作業が複雑になり大変かと思いますがご考慮頂ければ幸いです。
- 12、13のところで今まで食事の献立表とか見たことがなかったので書けませんでした。
- 現在入院中ですが、早く良くなって和幸園に帰りたいと話しています。これからも利用者さんが過ごしやすい楽しく過ごせるようによろしくをお願いします。

**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	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29年4月～平成30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