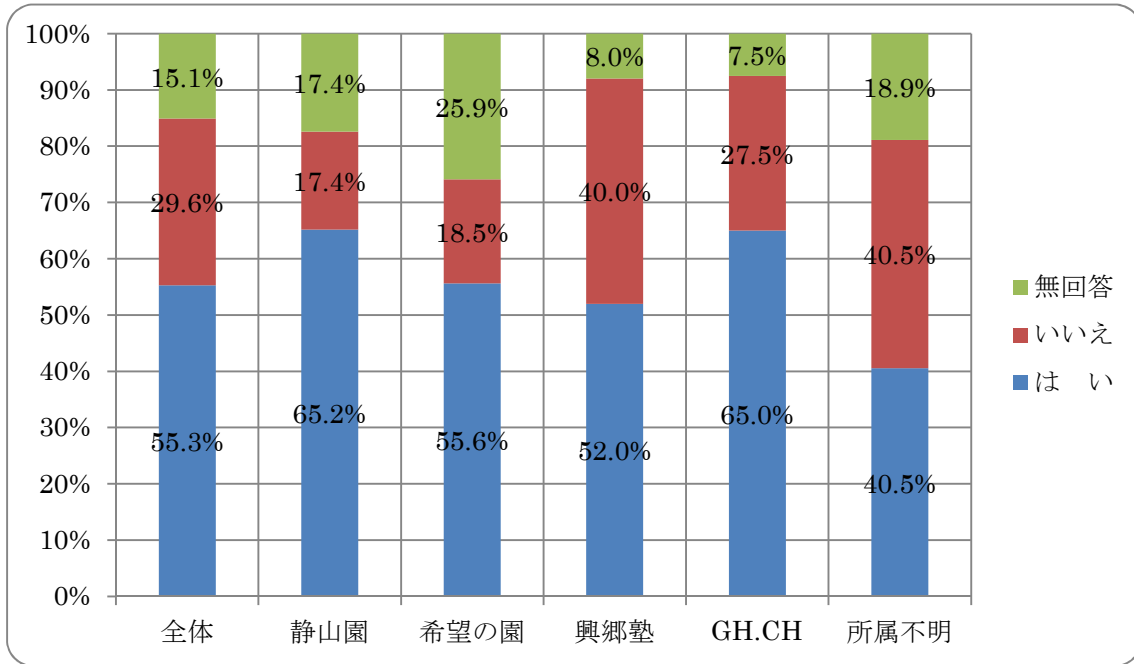


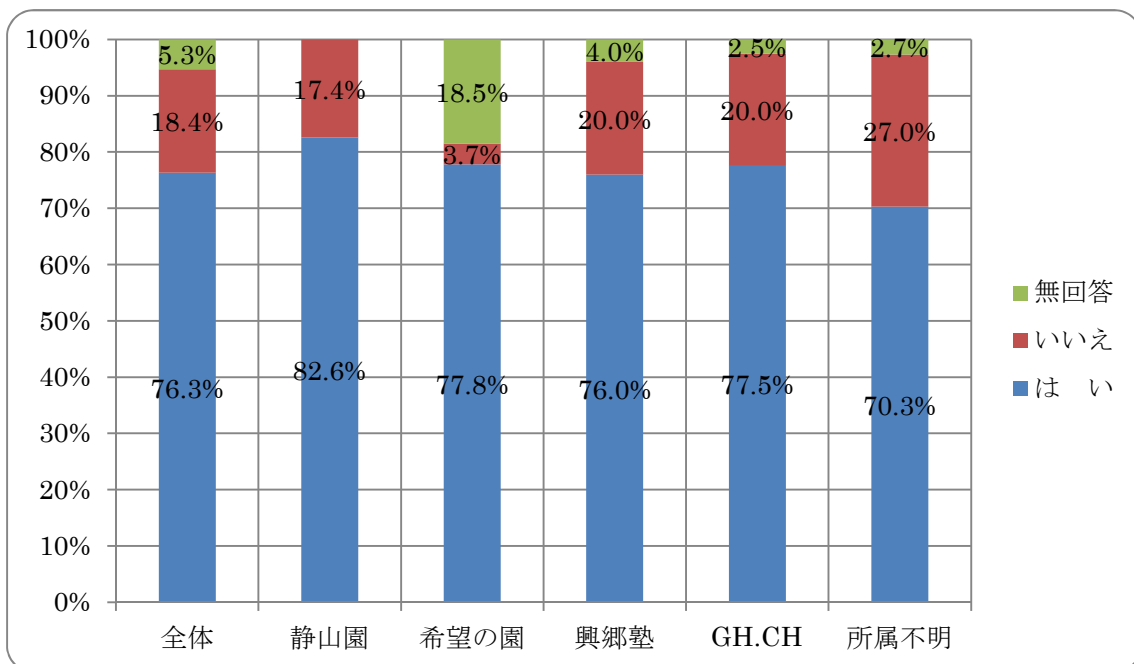
### 福祉サービスに関するアンケート調査集計表

#### I【法人、施設経営全般に関する内容について】

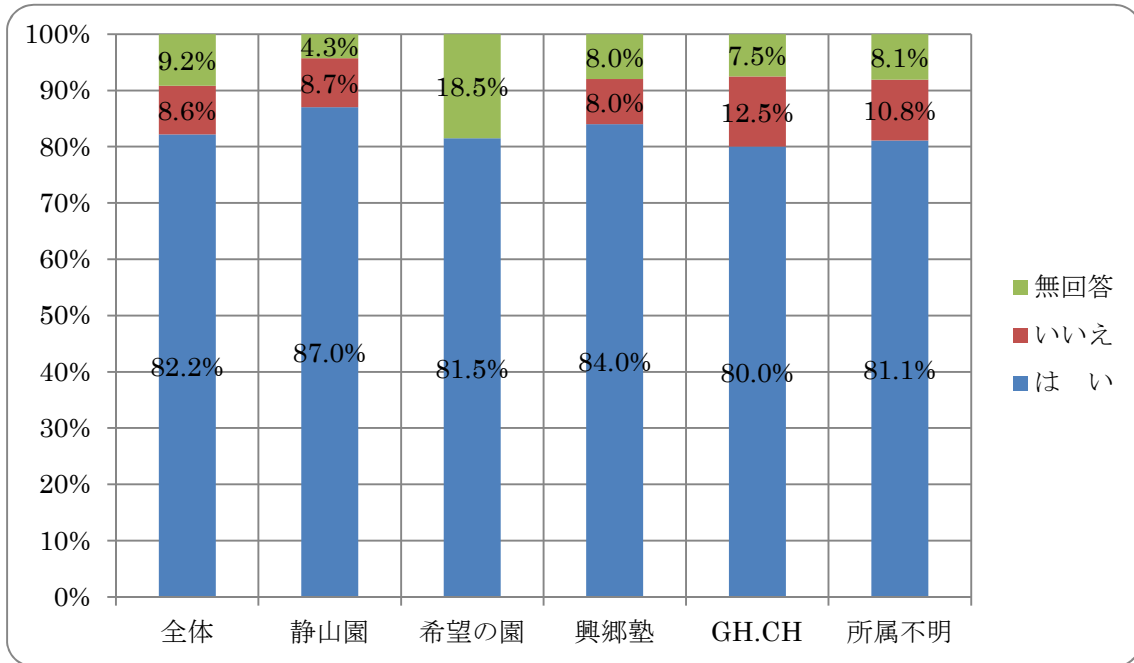
##### ■ 質問 1. 法人や施設の基本理念や基本方針をご存じですか？



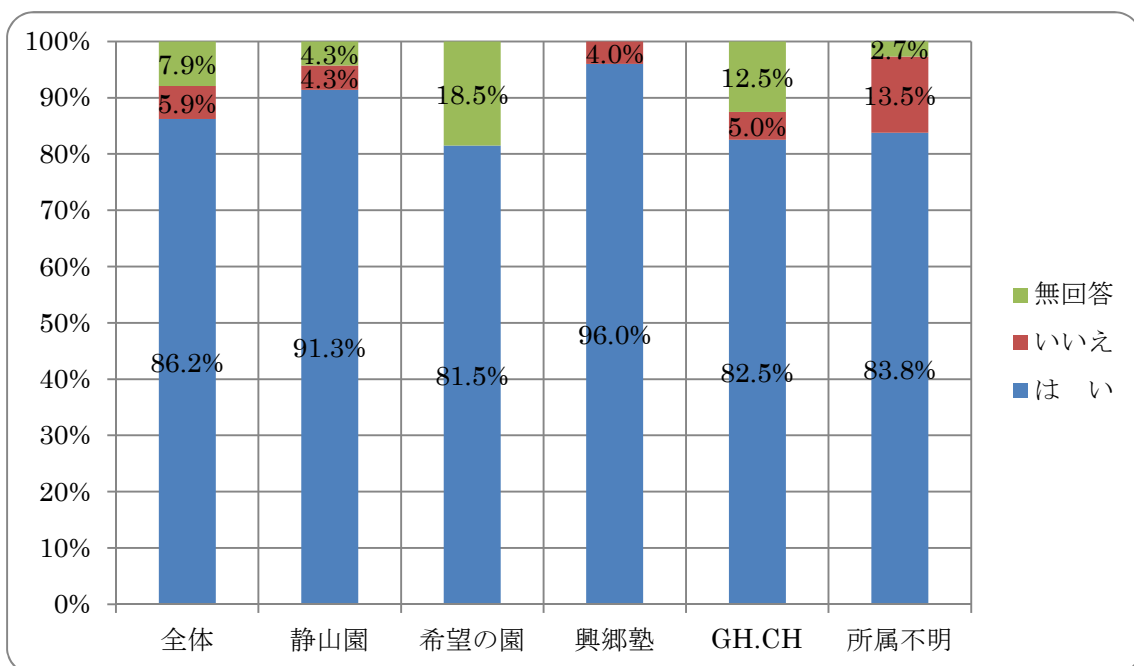
##### ■ 質問 2. 本人や家族が施設に対して、苦情や要望を言いやすい環境ですか？



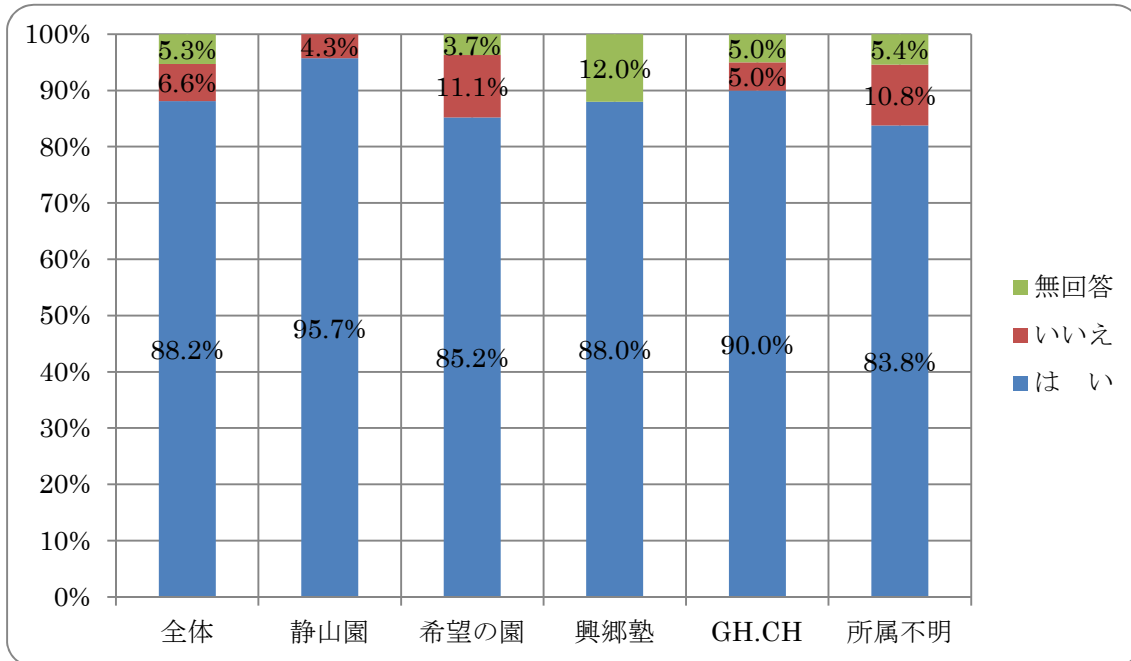
■ 質問 3. 施設は、本人や家族の意見に対して迅速に対応してくれますか？



■ 質問 4. 法人や施設から発行される広報誌の内容には満足していますか？



■ 質問5. 法人や施設の行事内容には満足していますか？



■ 自由意見 [ 法人、施設経営全般に関する内容について ]

すぐれている点、良いと思われる点

**静山園**

- ・ 広報誌の記事の取り上げ方や利用者それぞれのコーナー等あり充実している。
- ・ 電話の対応については、あまりにも丁寧すぎる。

**希望の園**

- ・ 広報誌と行事内容に満足しています。

**興郷塾**

- ・ 本人の就労場があることが良い。

**グループホーム、ケアホーム**

- ・ 世話人さんからよく連絡があり、助かっています。
- ・ 施設は本人、家族の意見に迅速に対応してくれます。
- ・ 意見を聞いてくれて回答してくれる。

**所属不明**

- ・ 何でも聞いてくれるので良い。
- ・ 本人は何事にも満足していると思います。ありがたくて感謝しています。

## 改善してほしい点、気になる点

### 静山園

- ・春まつり、秋まつり時の家族席が少ないと思う。
- ・職員によって話しやすい人もいればそうでない人もいる。

### 希望の園

- ・2月、3月の行事について、インフルエンザや風邪等の心配があるので検討してほしい。
- ・もう少し行事内容を増やしてほしい。

### 興郷塾

- ・施設の行事等は、利用者の声を聞いて企画されているのでしょうか？体の動きから大変に見える時もあります。
- ・広報誌全般に見やすくしてほしいです。漢字が読めないのも読みやすく仮名をふってほしい。

### グループホーム、ケアホーム

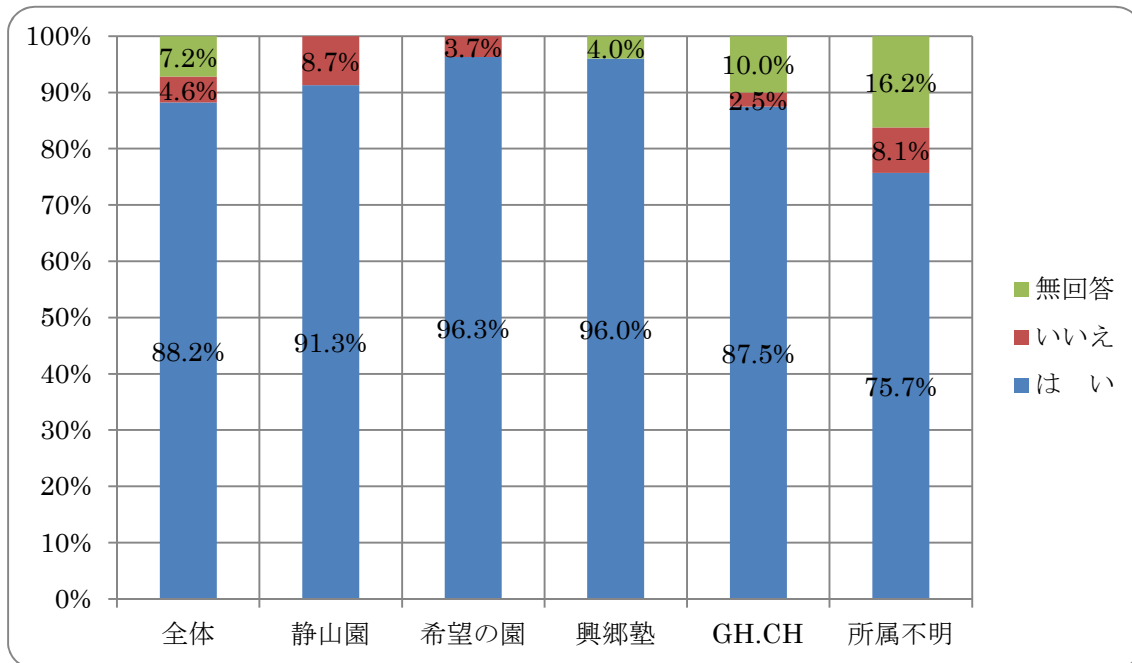
- ・世話人さんに電話する場合、食事の支度もあると思うので、何時頃が良いか知りたい。

### 所属不明

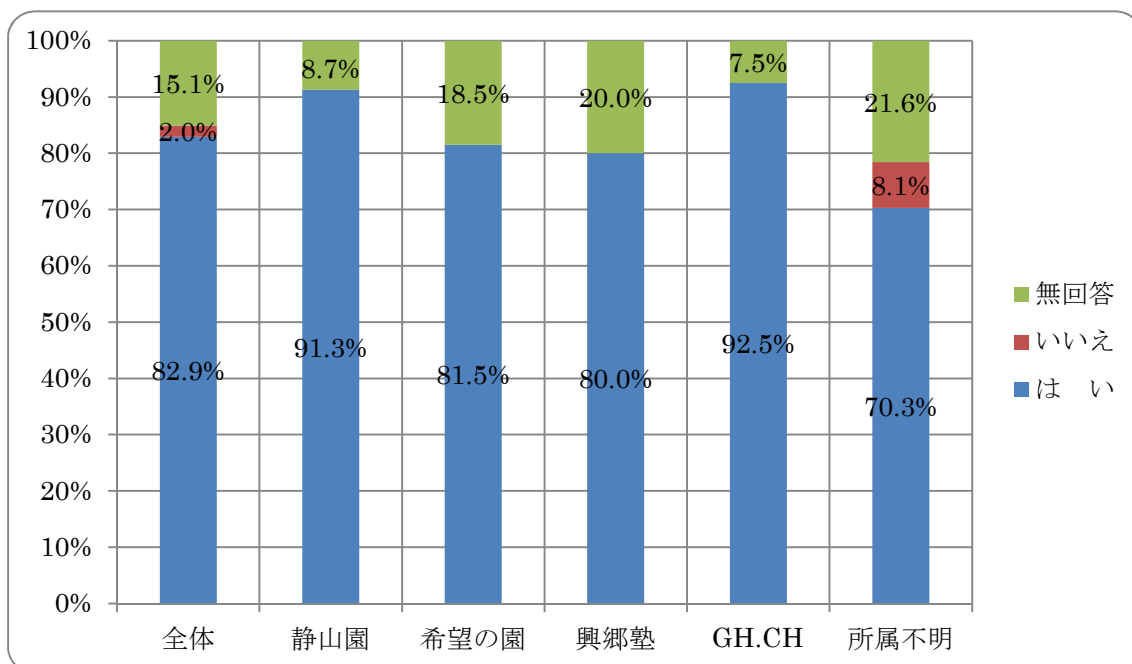
- ・行事が多すぎると思います。遠方の方々が気の毒です。見直しをしてはいかがでしょうか。
- ・職員によって、話しをしやすい人としづらい人がいる。
- ・広報誌見たことがない。
- ・行事や旅行に参加したいがお金が無い。
- ・すぐ部屋を替わる人がいますがどうしてなのか？（本人の意思なのか家族の意思なのか）うちでは十数年お世話になっていますが、色々な方と一緒にでした。こういう子供たちだからこそ、ある程度のことは我慢してきました。それは相手の方に悪いからです。それって理由をみんなに発表できないものなのではないでしょうか。

## Ⅱ【職員の態度、対応に関する内容について】

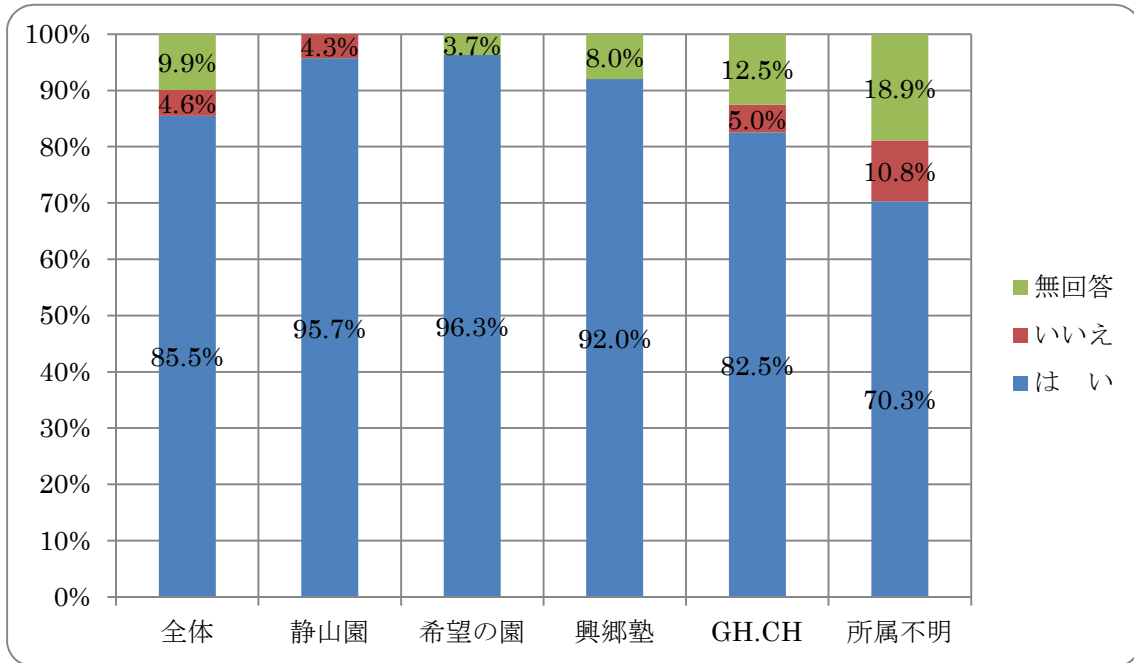
### ■ 質問 1. 本人や家族に対する、職員の態度や対応には満足していますか？



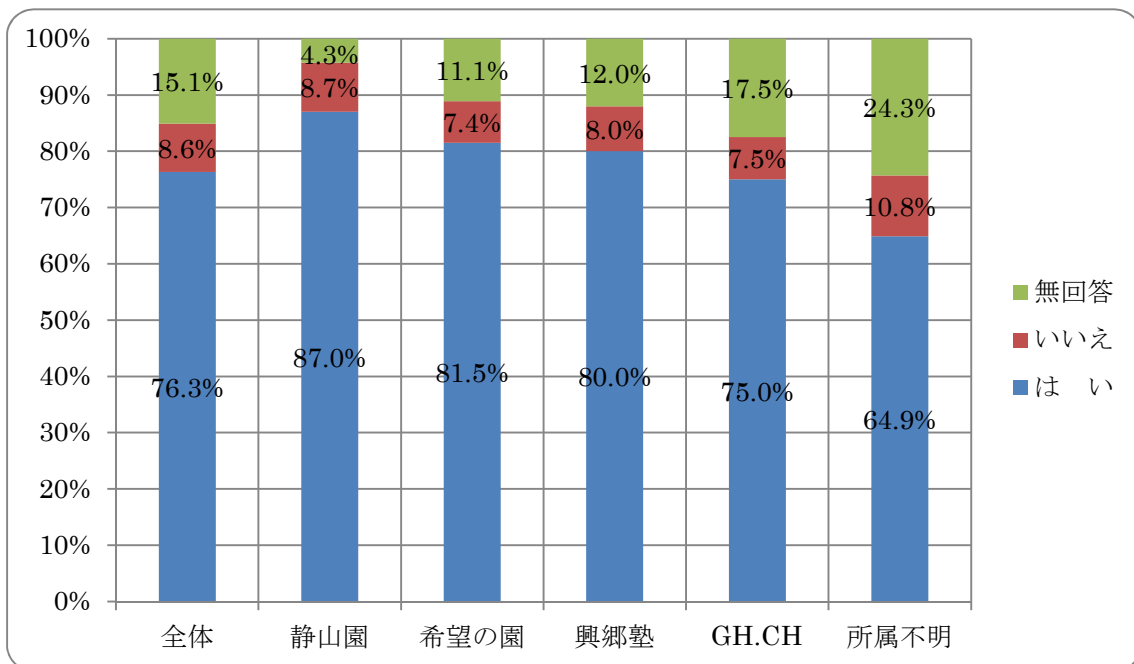
### ■ 質問 2. 職員の電話の対応には満足していますか？



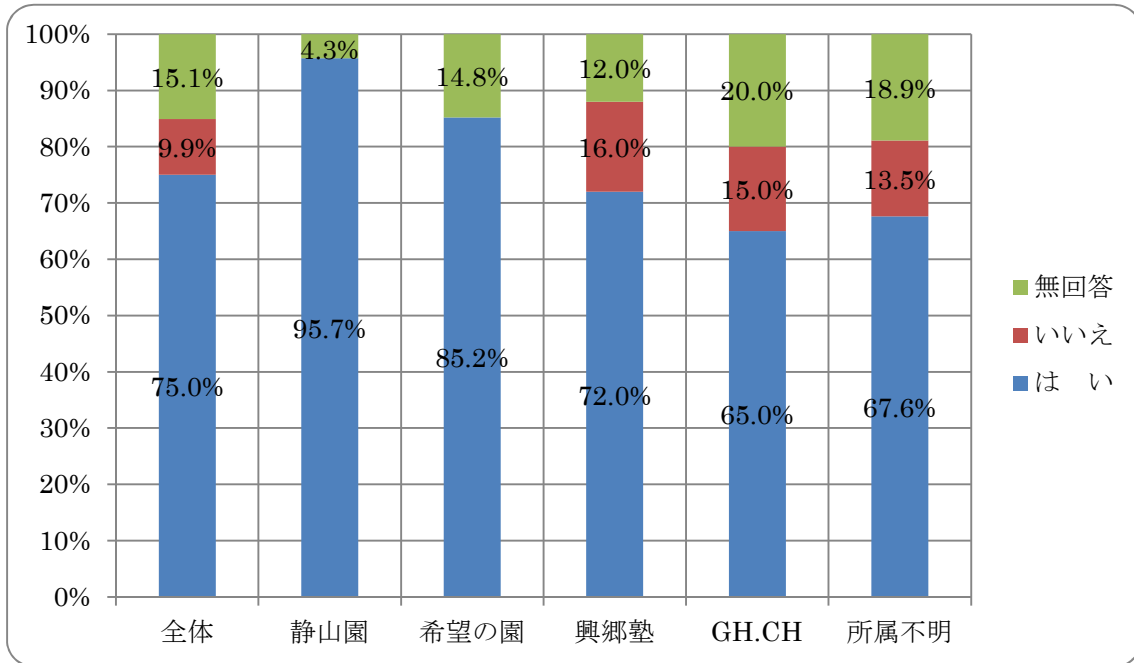
■ 質問 3. 職員は、本人や家族の言うことに十分耳を傾けてくれますか？



■ 質問 4. 職員の身だしなみには満足していますか？



■ 質問 5. 本人の生活状況等について、職員からの報告、連絡、相談は適切に行われていますか？



■ 自由意見 [職員の態度、対応に関する内容について]

すぐれている点、良いと思われる点

静山園

- ・事あるごとに連絡入るのでよろしいかと思えます。

希望の園

- ・子供に何かあった時等、家庭への連絡があり良い。
- ・職員様、あらゆる意味で申し訳ありません。

興郷塾

- ・担当の職員の方には、大変良くしていただいております。
- ・職員からの報告、連絡は受けています。
- ・高度な研修会の開催、詳細な事務連絡が良い。

グループホーム、ケアホーム

- ・職員の方々の対応は、穏やかで適切なお話をしてくださいますので、話しやすいです。
- ・職員の対応には満足しています。
- ・分かりやすい説明で満足しています。
- ・職員は、本人の気持ちを大切に対応してくれているように思います。

## 改善してほしい点、気になる点

### 静山園

- ・ズボン等、洗濯をすると履く物が無いと言ったことがあったので、見てもらいたいです。
- ・年末の職員少人数だったからなのか、いつもは本人に会わせてもらえるのに、職員は荷物を受け取るだけだった。担当職員でなかったからこのような対応をされたのか。
- ・腰パンは良くない。若い職員がしている。

### 興郷塾

- ・生活状況については、帰宅時の説明だけでは、日常生活をどう過ごしているのか分かりません。
- ・施設内の劣化から来る暗さは仕方がないが、職員の服装でもっと明るい施設の演出は可能ではないかと思う。
- ・利用者同士でのケンカが嫌です。

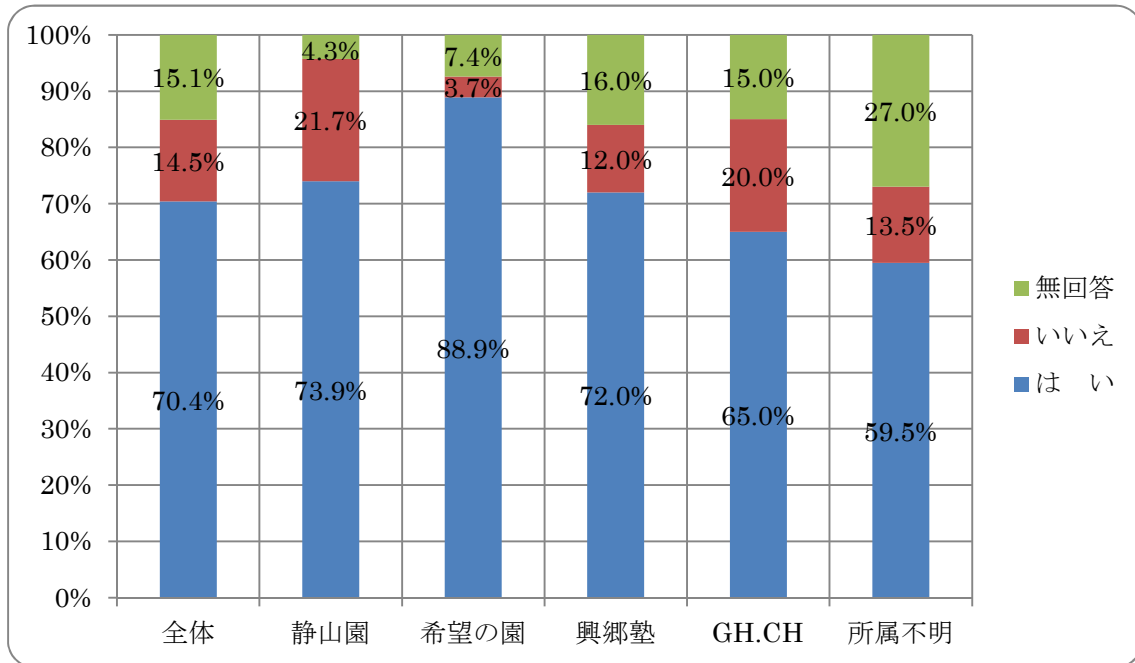
### グループホーム、ケアホーム

- ・話しやすい職員とそうでない人がいる。
- ・職員の身だしなみは特に注意点はありますが、女性の方はもう少し、おしゃれしても良いかと思います。「緊急事態に対応して」よりは、お母さん、お姉さん、女性らしさが利用者にはほのぼのとした感じを与えたいと思います。
- ・質問5について、病院に行って来た事を、職員が家族に連絡しないで、本人から電話が来た。
- ・年に4~5回は訪問しているのですが、生活の仕方が何回見ても変化ないのですが、報告又は相談があれば、家でも対応したいです。
- ・家族に話がある場合には、早めに連絡してほしいです。世話人からの報告ではなく、センターからの話しがほしいです。
- ・職員と接する機会が少なく、分かりにくいです。

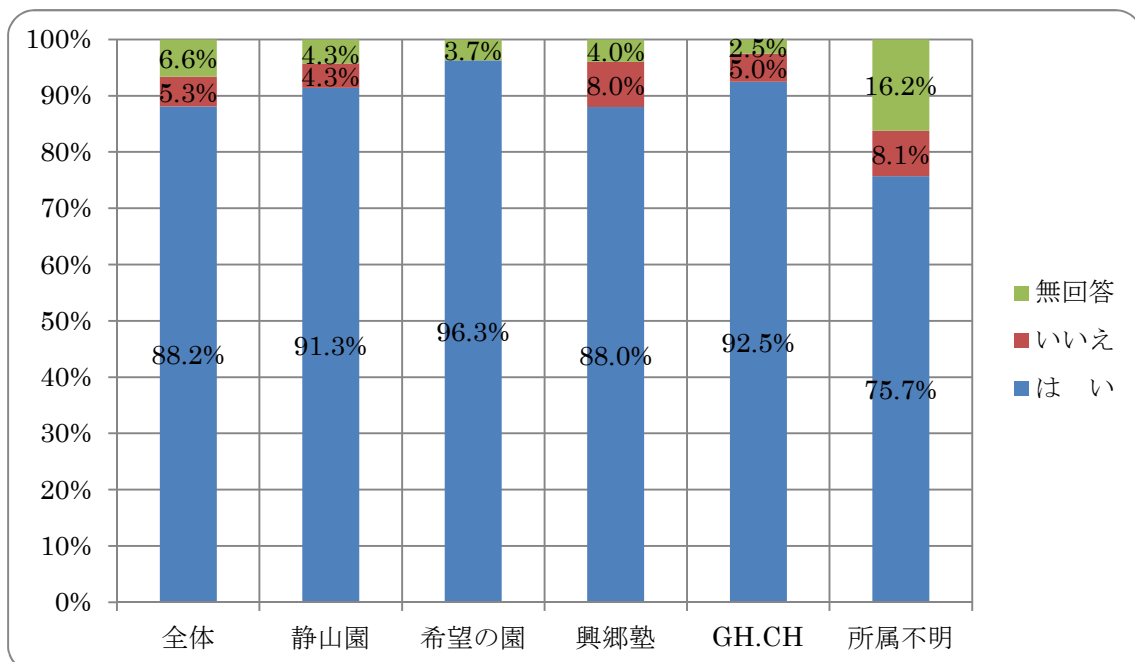


### Ⅲ【日常生活の支援について】

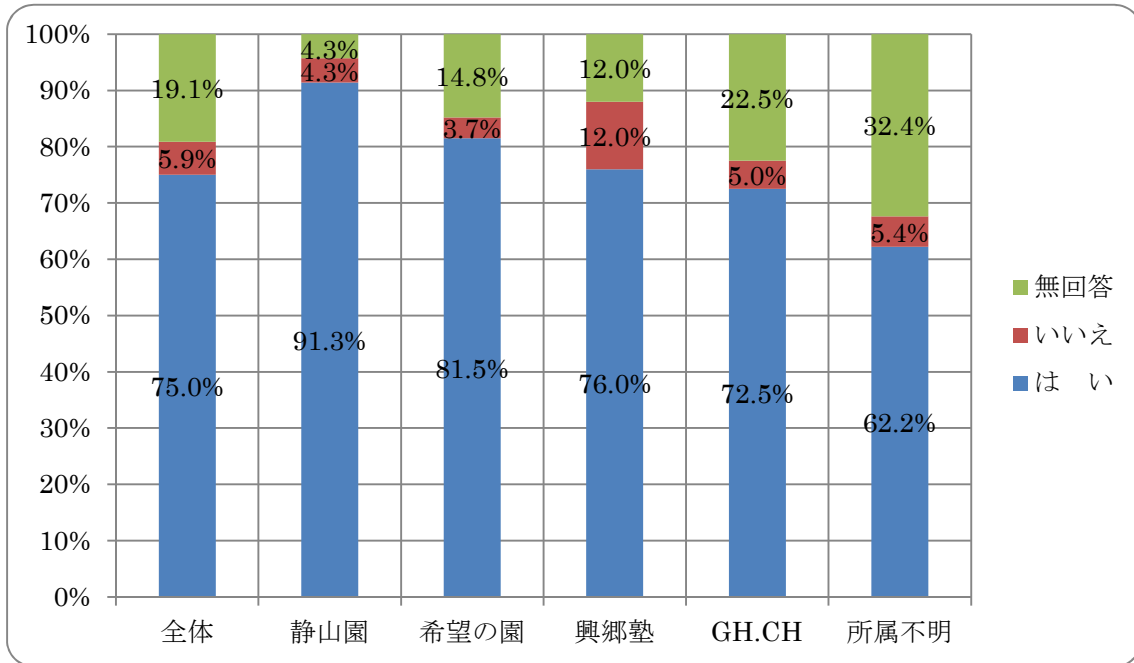
#### ■ 質問 1. 本人の身だしなみに対する支援には満足していますか？



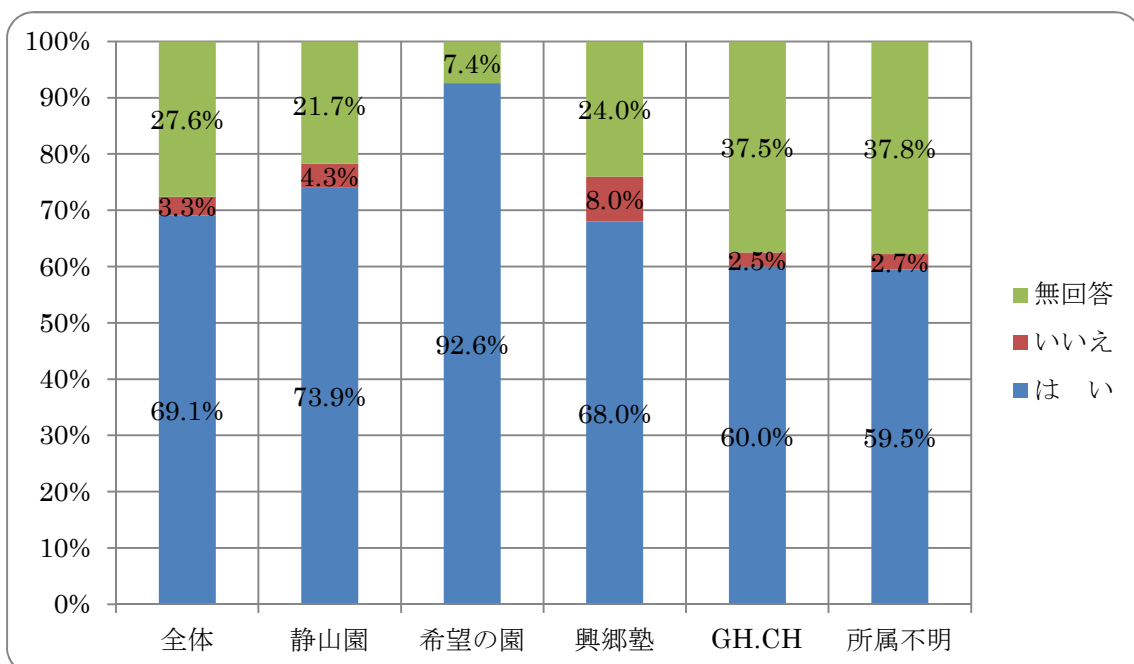
#### ■ 質問 2. 本人は施設での食事を美味しく食べられていると思いますか？



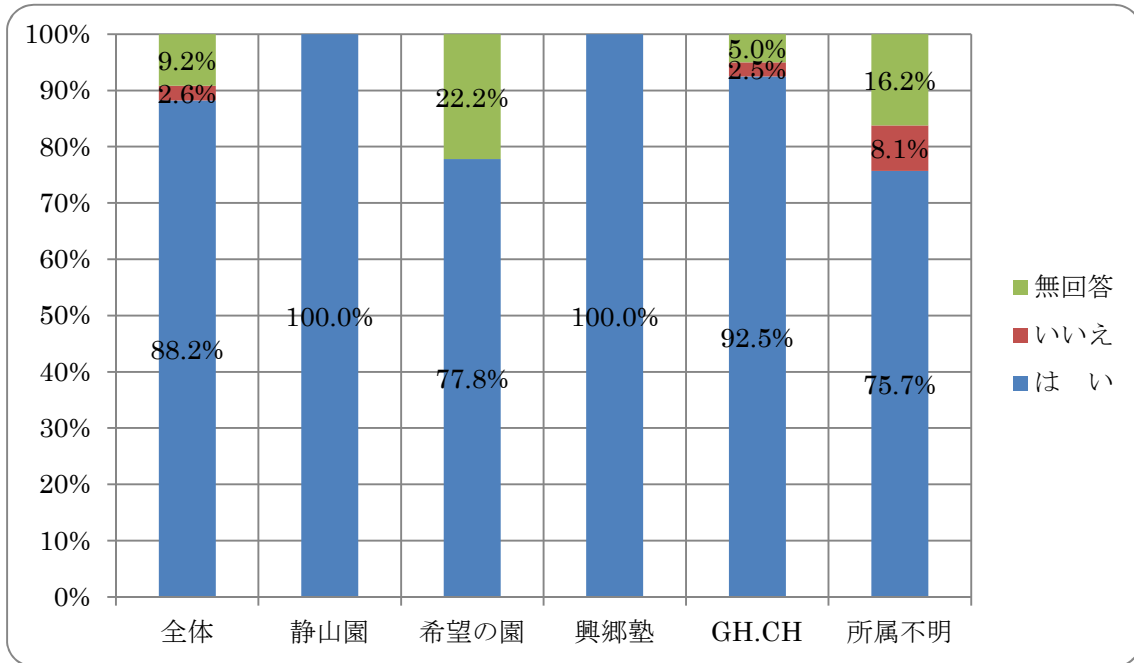
■ 質問 3. 入浴は、介助方法や回数、時間帯など本人の希望に沿って行われていると思いますか？



■ 質問 4. 排泄介助は、本人の状況に合わせて快適に行われていると思いますか？



■ 質問 5. 預り金は適切に管理されていると思いますか？



■ 自由意見 [日常生活の支援について]

すぐれている点、良いと思われる点

静山園

- ・ 預り金については、常に報告を頂き感謝している。少額な買い物についても相談される事が少し不要と思う事がある。
- ・ 本人に好き嫌いがあり、食事のことでは色々工夫をして頂きありがたく思います。

希望の園

- ・ 明細の報告が定期的に行われている。

興郷塾

- ・ 食事は喜んでいるようです。
- ・ 金銭管理は的確である。
- ・ 誕生月に食事のリクエストを聞いてもらえ良い。
- ・ 台帳を送ってきます。よく管理してもらっています。

グループホーム、ケアホーム

- ・ お陰様で、風邪もひかず、健康に過ごしていますので、日常の食事が充実していると思ひ安心しております。
- ・ 色々工夫して作ってくれています。
- ・ 預り金について、満足しています

### 所属不明

- ・施設での食事が良いと思っている。

### 改善してほしい点、気になる点

#### 静山園

- ・お風呂の温度が、ぬるい時もあるようです。
- ・夏の頃に厚着をしたりしていることがあるので、声掛けをしてもらえるとありがたいです。

#### 興郷塾

- ・たまには、夕飯を食べ終わってからお風呂に入りたいです。
- ・工賃を上げてほしい。
- ・高齢となってトイレ、肌着の汚れが帰宅時に見うけられます。排泄の指導等大変ですが改善していただきたい。
- ・ご飯の味付けを良くしてほしい。

#### グループホーム、ケアホーム

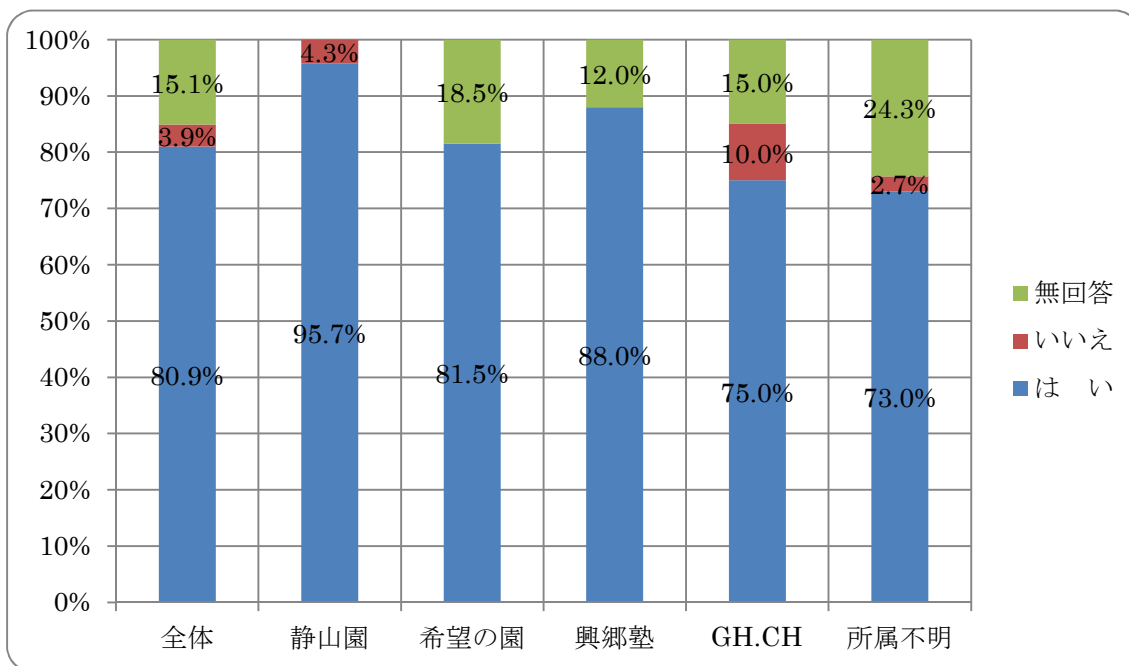
- ・もう少しお風呂を広くしてほしい。足を伸ばして入りたい。
- ・生命保険や自転車保険等、日々の消費以外の契約している出費についてのリストがあれば良いと思います。
- ・朝夕2回出る味噌汁が、しょっぱくて本人もあまり食べたくないようで、味噌汁は朝だけにしてほしいです。
- ・預り金内容の通帳は、年に1回～2回位は、コピー等で報告を希望します。
- ・身だしなみは分かってないような気がします。
- ・預り金に関する報告はまとめて一括でお願いしたい。

### 所属不明

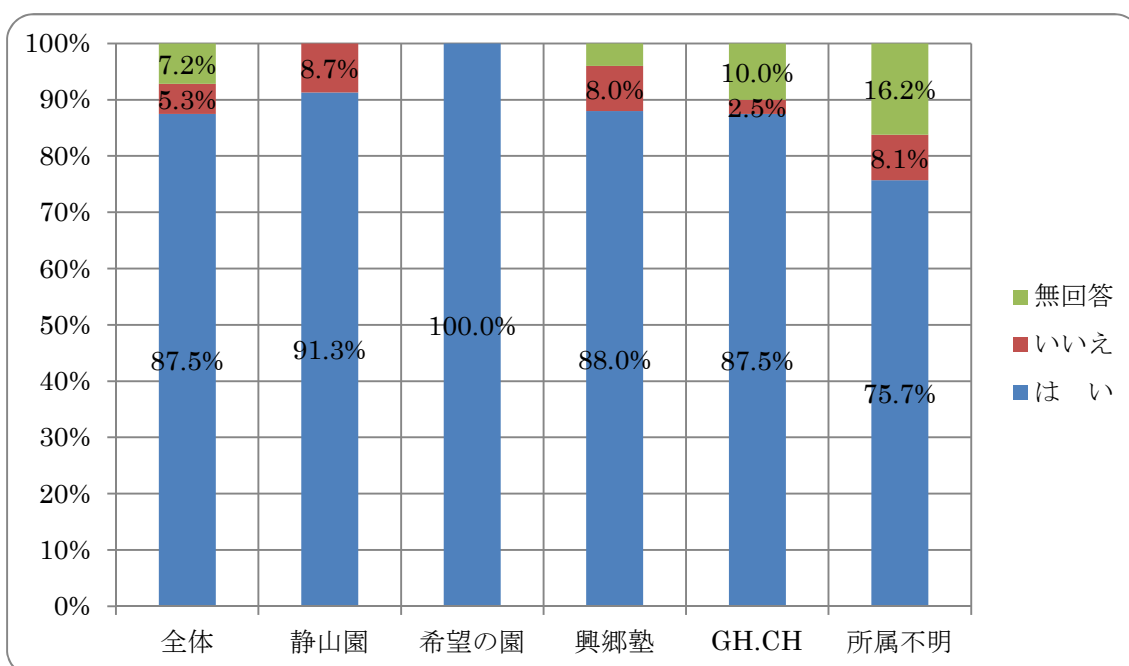
- ・預り金（年金）ですが、1年に1回でも良いので、本人（利用者）の通帳を観る機会を設けてほしいです。
- ・年金の残高不足については早めに連絡がほしい。

#### IV【健康面の配慮について】

- 質問 1. 緊急時(事故や感染症の発生時など)に、本人への処置や家族への連絡など、適切な対応がなされていますか？



- 質問 2. 施設は、本人が体調不良を訴えた場合、通院等の適切な対応を行っていると思いますか？



## ■自由意見 [健康面の配慮について]

### すぐれている点、良いと思われる点

#### 静山園

- ・今の担当は本人のことについて対応してくれますので助かっております。
- ・体調不良も分からずにおりますので、すぐに対応して頂けて助かっております。
- ・具合が悪い時は職員の方がすぐ病院に連れていってくださるので助かります。

#### グループホーム、ケアホーム

- ・世話人さんが病院に連れていってくれるので安心しています。
- ・病院へすぐに連れて行き対応してくれます。ありがたいと思っております。

### 改善してほしい点、気になる点

#### 静山園

- ・園生に元気がない時には、しっかり見て病院へ連れて行ってもらいたいです。
- ・病院へ連れて行って下さるのはありがたいですが、日にちが過ぎて数日？数か月してから知ることもあります。

#### 希望の園

- ・親が高齢、姉が仕事で、現在奥州市以外の病院に通院していますが、距離も遠く、なかなか対応が難しいので、経費の面は自前でよろしいので何とか改善してほしい。

#### 興郷塾

- ・通院となった場合には経過報告があれば良いですね。

#### グループホーム、ケアホーム

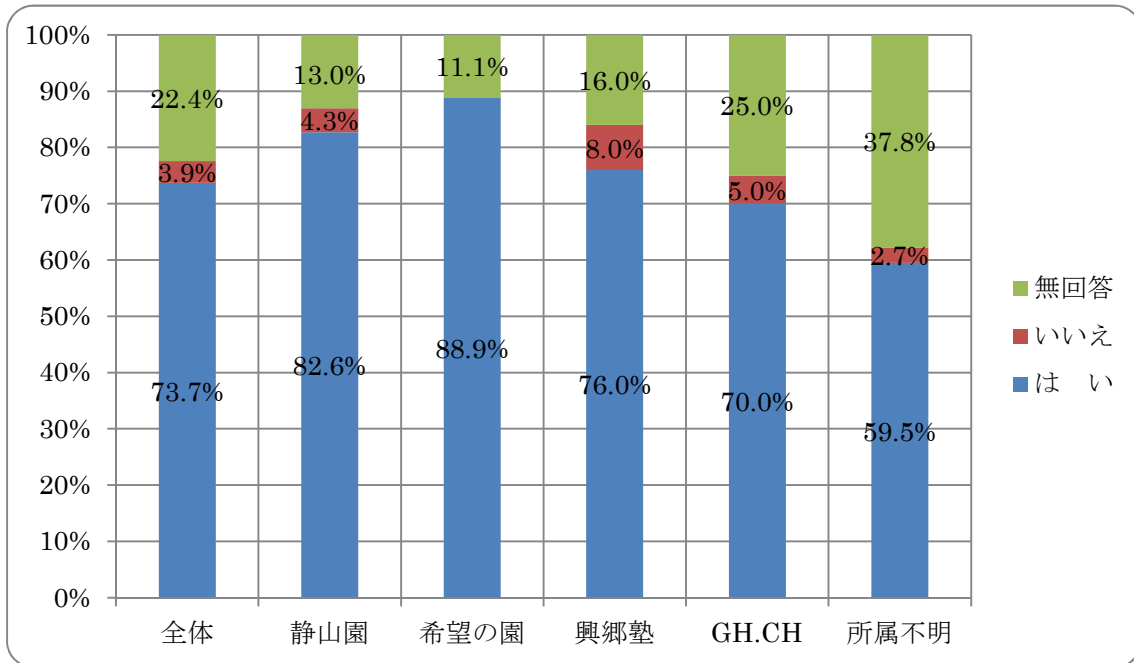
- ・病院に行く前に連絡がほしい。

#### 所属不明

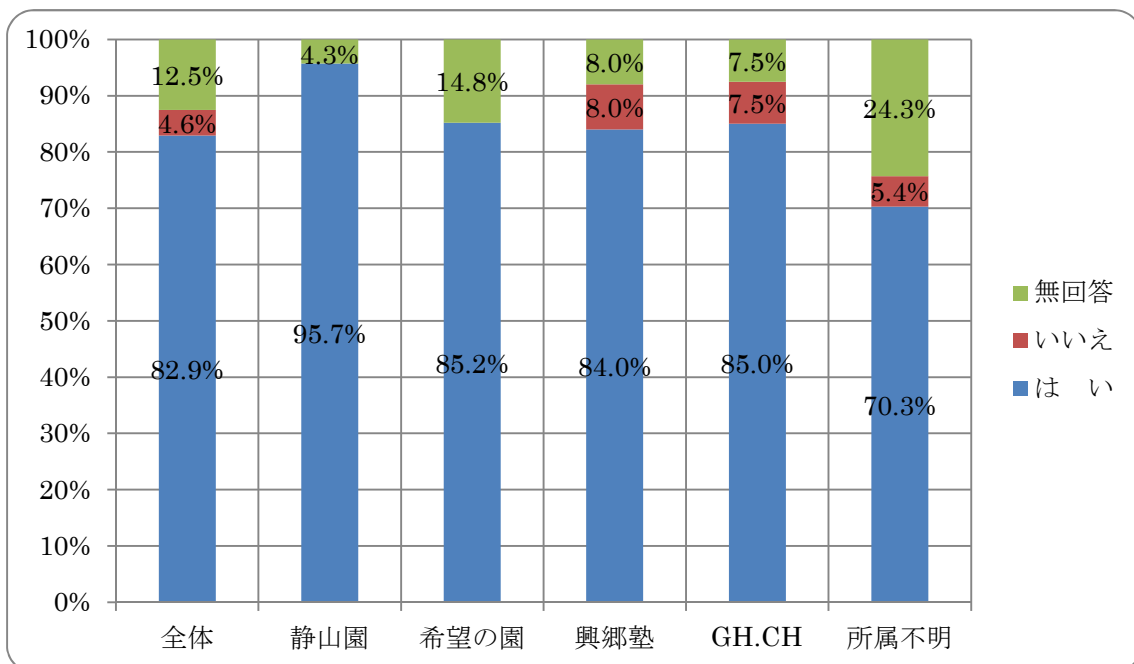
- ・親代わりに信じていますので、本人の飲み過ぎであったら、本人に分かりやすく注意が必要と思う点があります。(コーヒー等について)
- ・病気になり通院した場合や、入院した際の入院費のことなどは早めに連絡してほしい。

V【余暇活動について】

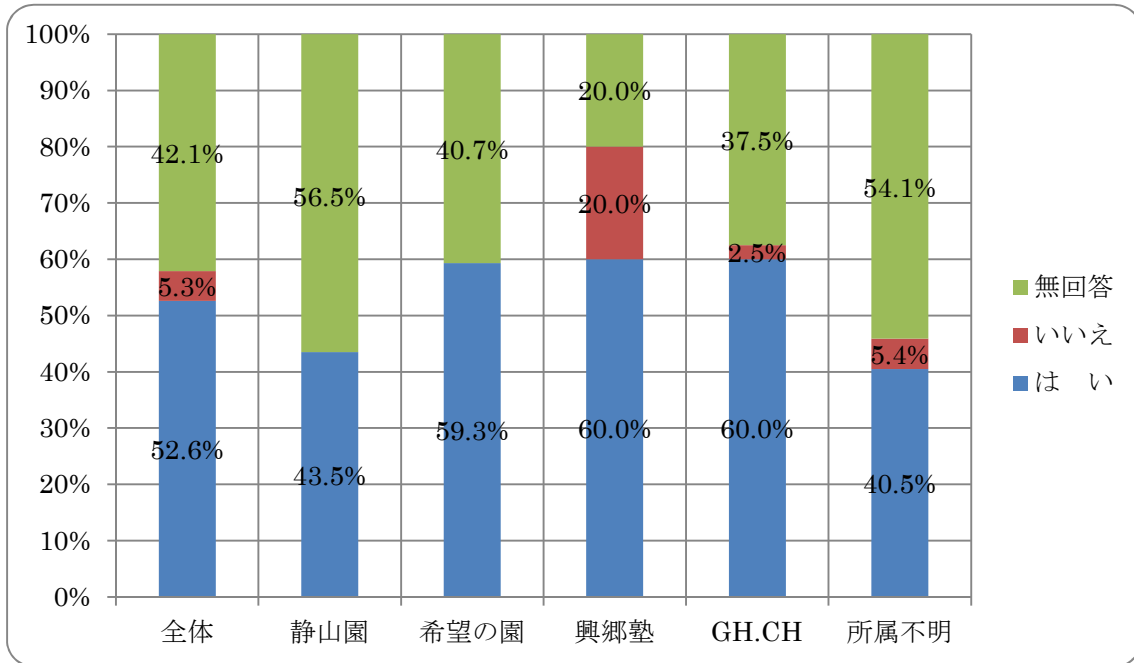
■ 質問 1. 余暇やレクリエーション活動の内容は、充実していると思いますか？



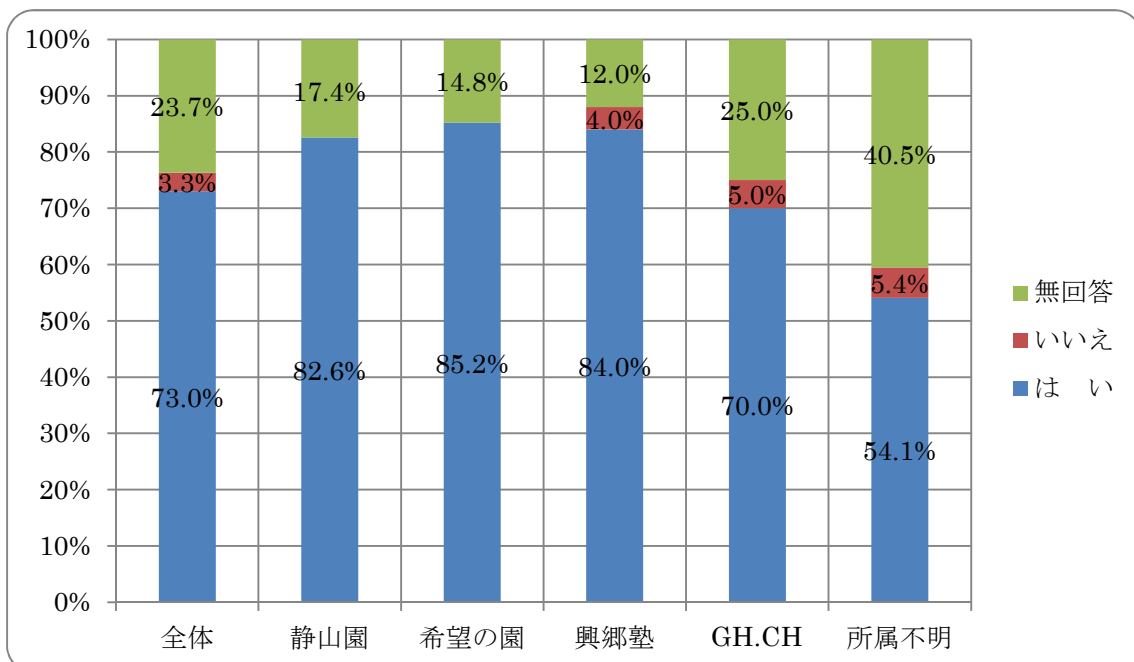
■ 質問 2. 外出や外泊は、本人の希望に応じて行われていると思いますか？



■ 質問 3. 本人の意思や希望に応じ、飲酒や喫煙ができていますか？



■ 質問 4. 新聞、雑誌の購読やテレビ等の観賞は、本人の意思や希望に応じて、利用できるようになっていると思いますか？





## ■自由意見 [余暇活動について]

### すぐれている点、良いと思われる点

#### 静山園

- ・理髪店やレストランに連れて行っていただいで感謝しております。
- ・レクリエーションは本人がまじめにやっているので良いと思います。
- ・本人に合わせていろんな所に連れて行って頂きありがたく思います。

#### 興郷塾

- ・自由な生活に見える。
- ・習字や工作などのクラブがあって楽しい。

#### グループホーム、ケアホーム

- ・旅行の話など楽しそうに聞かされているので、いろんな所に行けてよいなあと思っています。
- ・外出、外泊について、本人の希望どおりに受け入れると、大変な事になる状況なのでその時々配慮していただいています。
- ・自由に生活しているようで良いと思います。

### 改善してほしい点、気になる点

#### 静山園

- ・外出外泊を本人の体調の悪さにより、出来かねていることを家としては心配している。

#### 興郷塾

- ・パソコンがほしい。
- ・卓球や野球、バスケットなどのスポーツができると良い。
- ・自由から来る要求は本人のためになるか、年齢と共に変化に注意が必要と思われる。
- ・施設でも晩酌したい。

#### グループホーム、ケアホーム

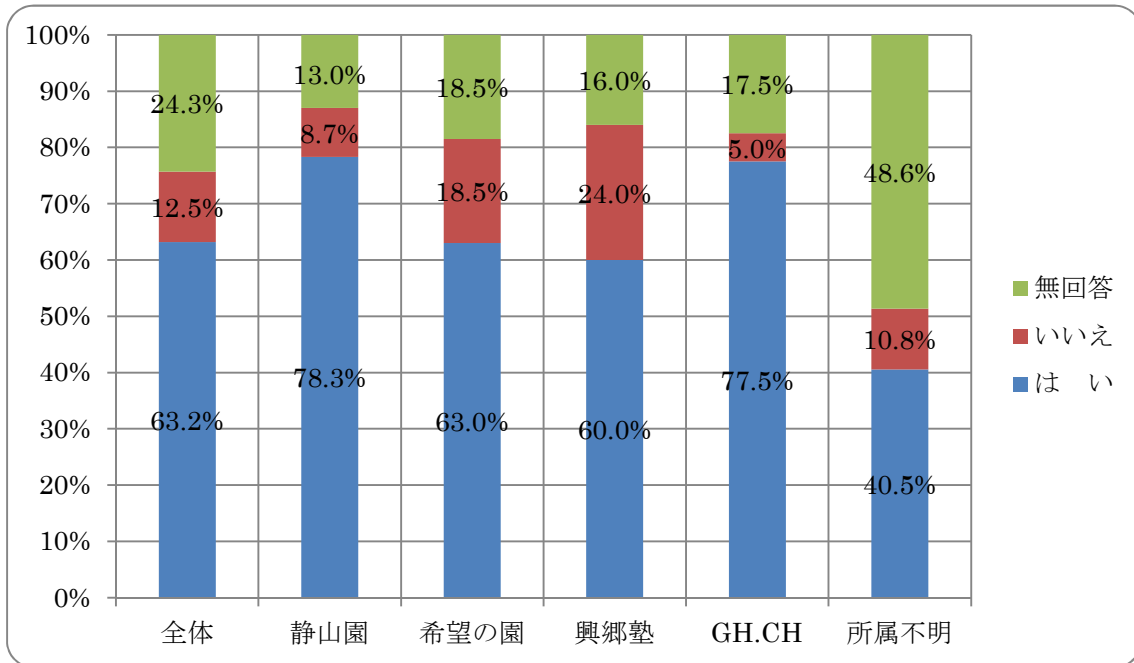
- ・たまには日帰り温泉とか、温泉に宿泊したりしたい。
- ・喫煙は身体に悪いと思うので、お勧めできないので、同じグループに吸う人を入れないでほしい。火の用心の心配もあります。

#### 所属不明

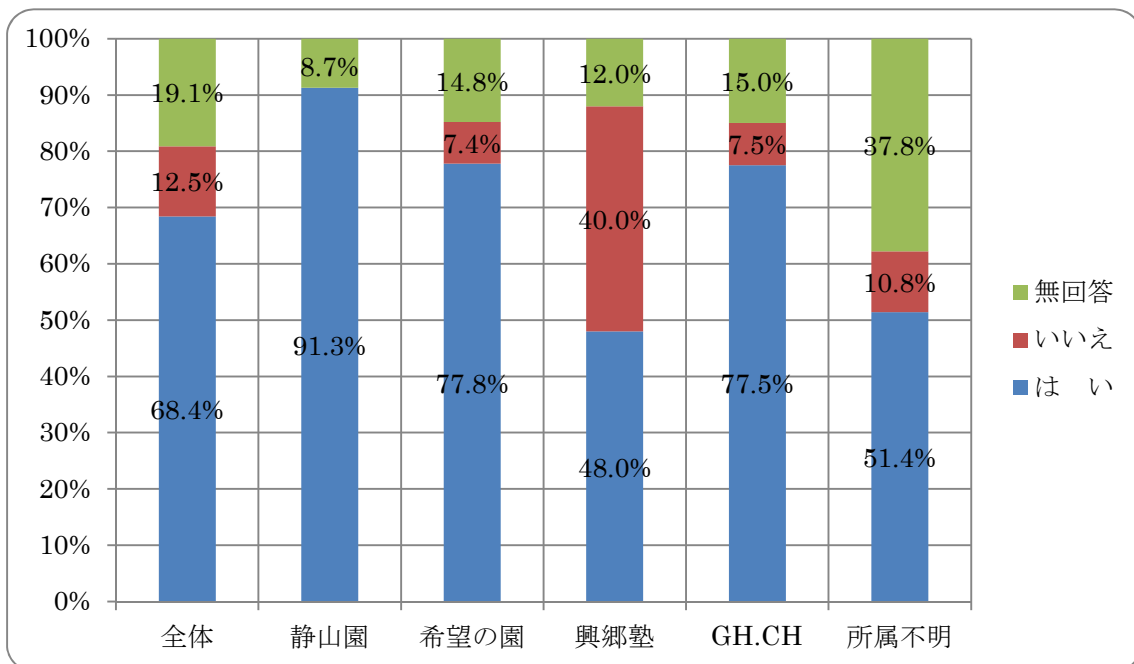
- ・余暇なので外出しているようですが、場所など私達は知らない……。後から広報を見て分かるのですが。

VI【施設的环境等について】

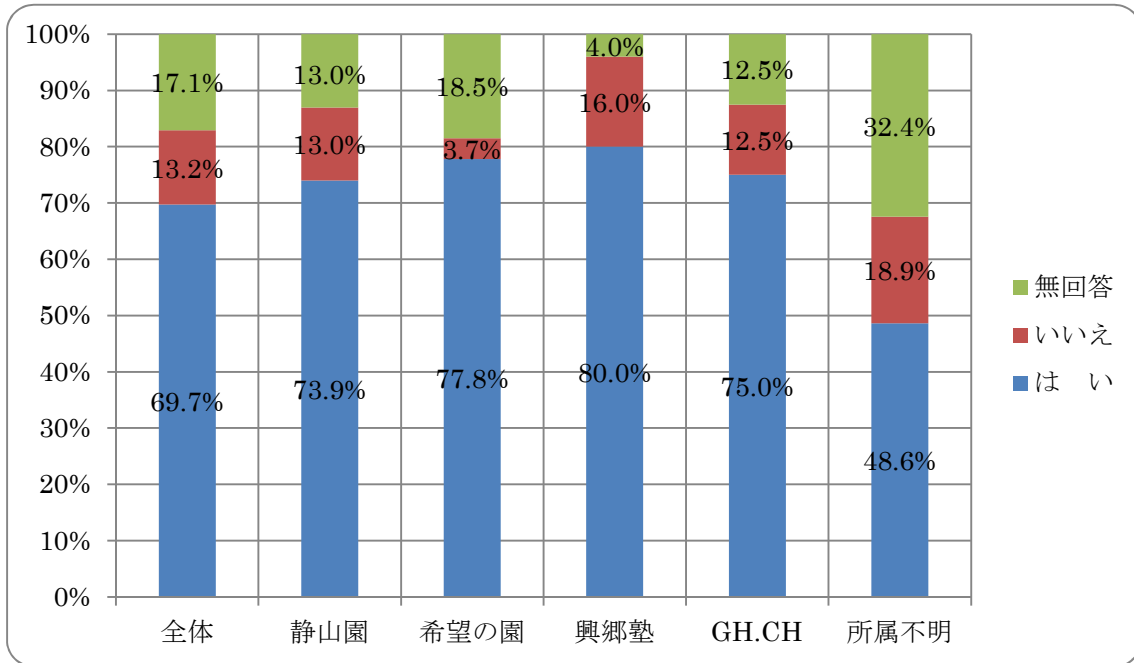
■ 質問 1. 施設は、個人のプライバシーに配慮された快適な作りとなっていますか？



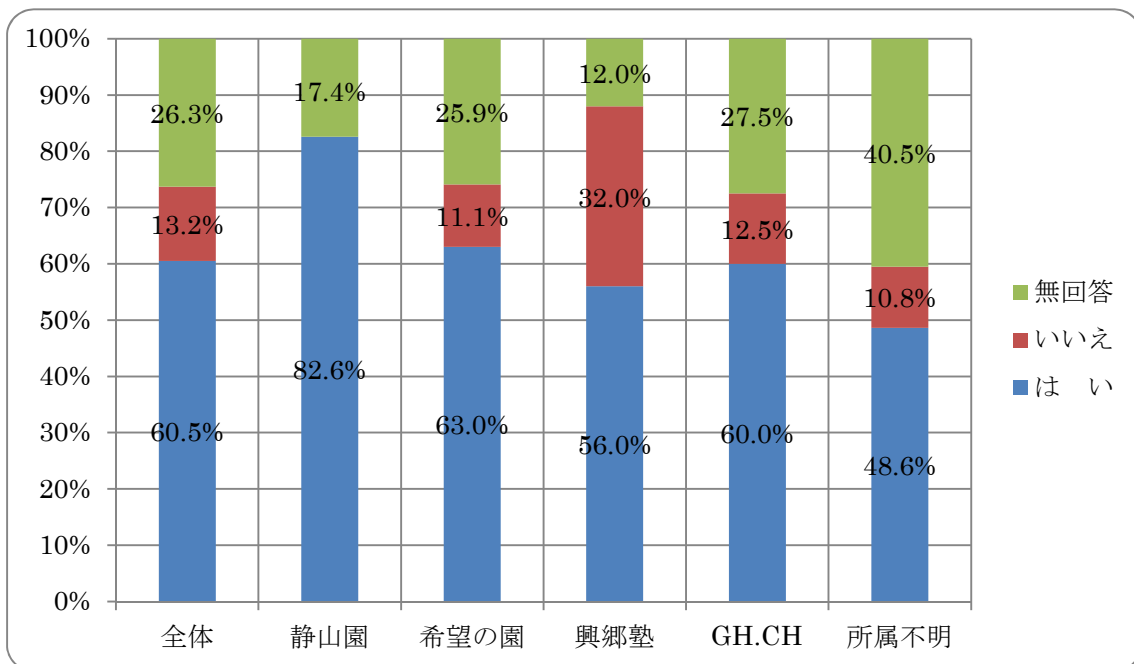
■ 質問 2. 本人は、居室環境に満足していると思いますか？



■ 質問 3. 施設的环境整備や清掃はきちんと行われていますか？



■ 質問 4. 施設は、安全に配慮された作りになっていますか？



## ■自由意見 [施設の環境等について]

### すぐれている点、良いと思われる点

#### 静山園

- ・静山園は建物も新しく室内も広々としているので良いと思います。

#### グループホーム、ケアホーム

- ・ひとり部屋で広いところに居りますので、多くの持ち物があっても不便をしていない。

### 改善してほしい点、気になる点

#### 静山園

- ・トイレの掃除ができていない。
- ・本人はひとりになりたがる人が多いので、二人部屋ではなく、個室があると良いのと思う。
- ・園生のトイレとか部屋をもう少しきれいにしてほしいです。
- ・居室の窓に付いているカーテンの下の敷居の汚れが酷いので、掃除を園生に教えてやらせてください。

#### 興郷塾

- ・行事の時だけ施設に行っているため、あまり居室には出入りしませんが、階段、居室の狭さが気になります。
- ・雪が降った時の階段が怖いです。
- ・階段で転び、ケガをしたことがあるので直してほしい。
- ・トイレの便座が冷たい。

#### グループホーム、ケアホーム

- ・職場に近いところにアパートがあると便利かと思う。冬に歩いて通勤するのは大変かと思う。
- ・ホームが古いので、色々なところが壊れやすいようです。
- ・タンスや棚、もう少し収納を増やしてほしい。
- ・施設の二階に住んでいますが、床がゆがんでいるみたいです。
- ・トイレの掃除の仕方を指導してほしいです。
- ・居室のお掃除等やっているのかと思っています。時々ぞいてほしいと思います。

#### 所属不明

- ・一部の父兄が、施設の子供たちのことを色々知っていますが、それってどこから聞いてくるのでしょうか？
- ・建物の造りがコンクリートで冷えるので何とかしてほしい。
- ・スコップでの雪かき作業が大変なので、雪かき機械がほしい。
- ・蛇口の水漏れや取っ手のへこみを修理してほしいと言ったのに、職員から無理ですと言われたようです。
- ・建物の雨どいが壊れていて、雨がふるとシャワーのように水が落ちてくるので、治してほしいです。
- ・トイレ掃除をしてほしいです。利用者だけに任せないで、職員も手伝ってほしいです。

## **VII【その他】**

### **静山園**

- ・興郷塾に移って花を作り、働いて給料がほしいようです。
- ・本人が今の担当者を替えないでほしいと言っていますので、そのままお願いします。
- ・本人はこの施設にお世話になって良かったと思っています。職員の方、忙しいところそれぞれに合わせて頂きありがたいと思います。

### **興郷塾**

- ・利用者と家族との関係がだんだん薄れていく中で、利用者と家族がどう向き合っていけるか施設に長い間お世話になっていると、帰宅時に家族とのふれあいをどうするかが不安となります。どの施設でも、施設の中、職員、利用者がもっと明るく元気があればいいと思っています。暗いイメージです。用件だけ話すことが多いです。
- ・両親が亡くなり、位牌を持たせましたが、今後このようなケースが増えるような場合は、小さな礼拝堂（室）の様な場所に収め、拝めるようにしてもいいかなと思いました。
- ・アンケートにわからないという選択も入れてほしい。
- ・施設で色々な仕事を教えてもらいたい。
- ・居室を少し整理しやすいようにしてもらえたらと思います。

### **グループホーム、ケアホーム**

- ・長年、ご無沙汰ばかり致しております、申し訳ございません。息子が健康で過ごしているようで、ありがたいです。
- ・様々な事を教えて頂きありがとうございます。なかなか良い点を見つけてやるのが難しいでしょうね。
- ・自転車の乗り方及び自転車の修理等をしっかり見守ってほしいです。自転車の対策をしっかりと頼みます。

### **所属不明**

- ・色々ご迷惑を掛けていますが、私も5年生まれの83歳で自分の身のまわりのことも、やっとです。それにひとり暮らしてもう何年経つでしょう。分からなくなりました。心細いです。福祉のありがたさが身にしみます。どうぞよろしくお願い致します。
- ・アンケート調査していただき、ありがとうございます。