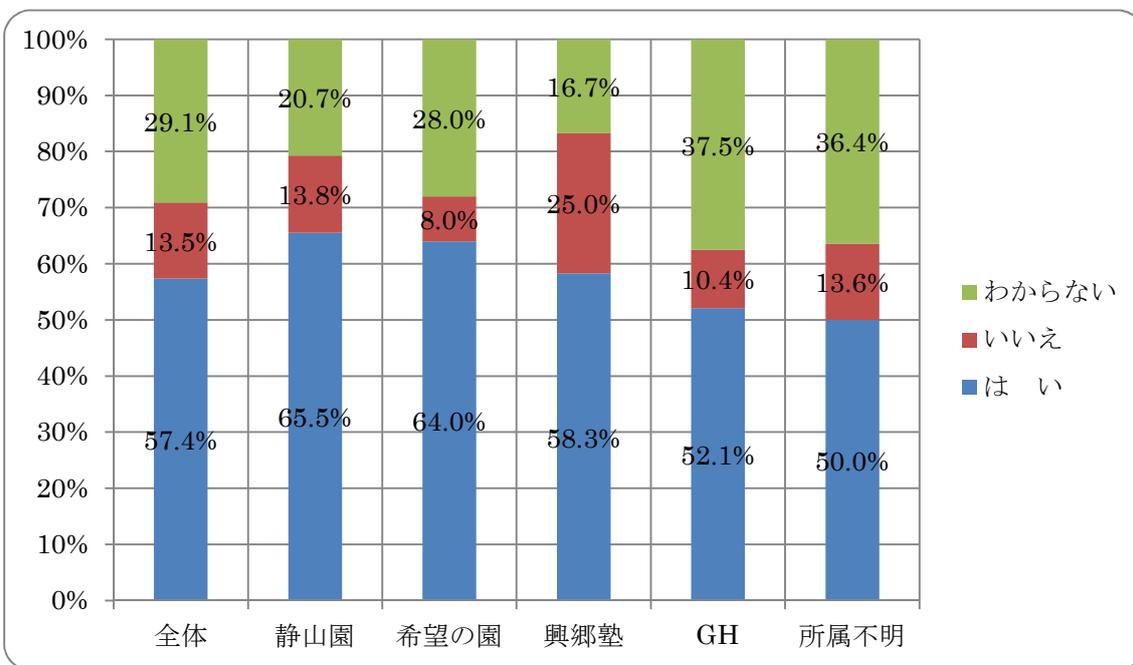


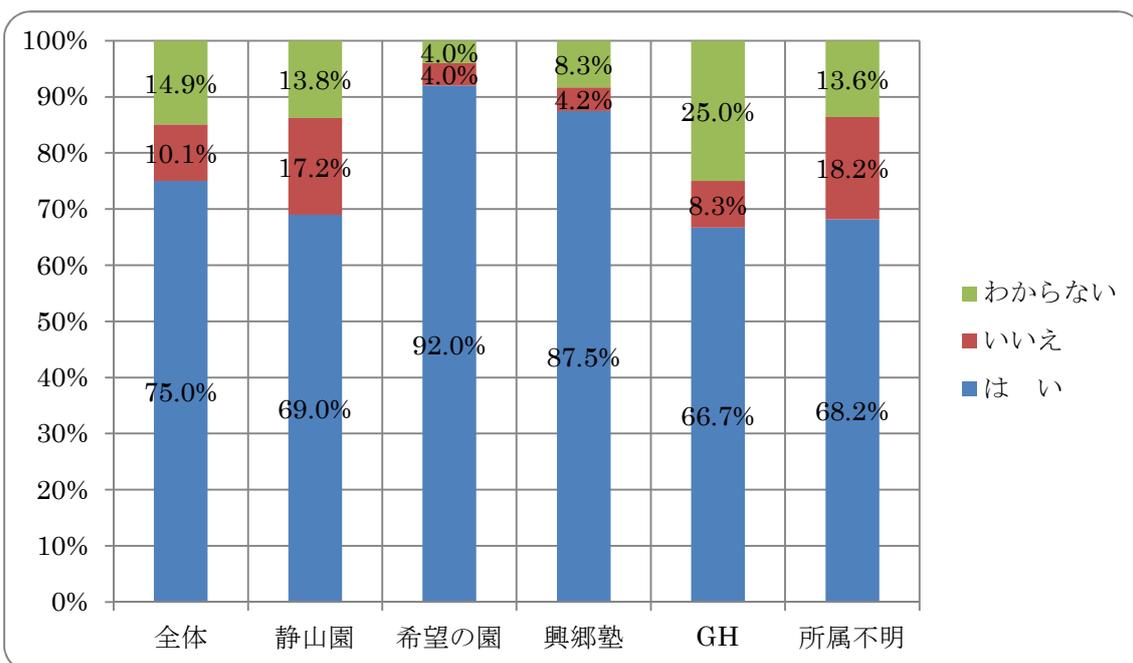
福祉サービスに関するアンケート調査集計表

I【法人、施設経営全般に関する内容について】

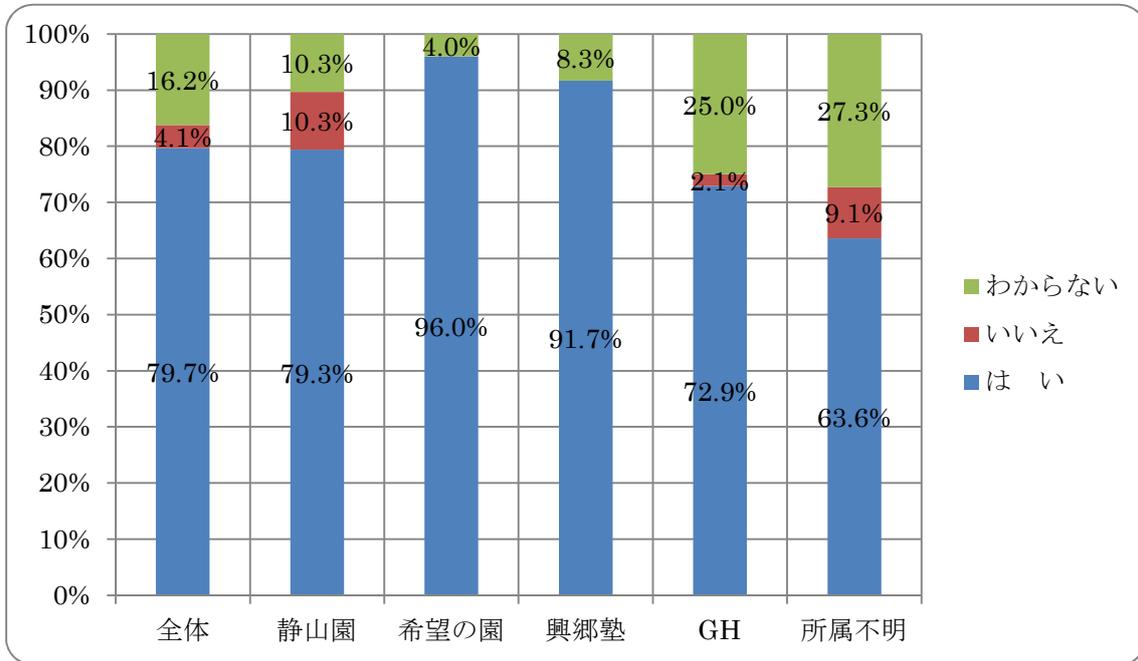
■ 質問 1. 法人や施設の基本理念や基本方針をご存じですか？



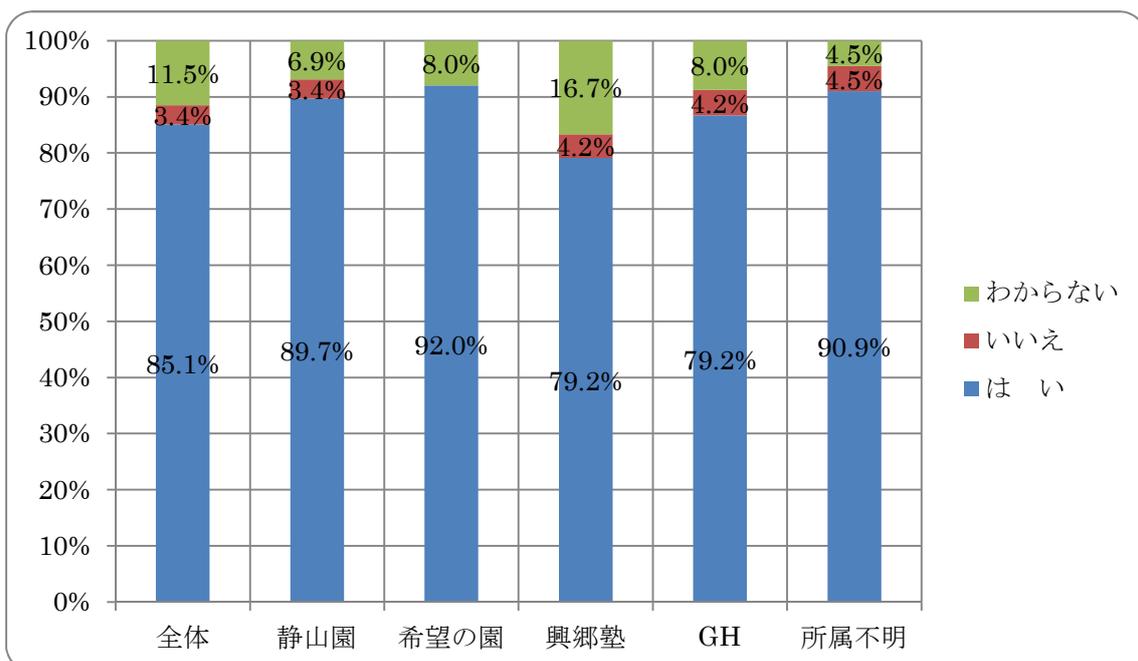
■ 質問 2. 本人や家族が施設に対して、苦情や要望を言いやすい環境ですか？



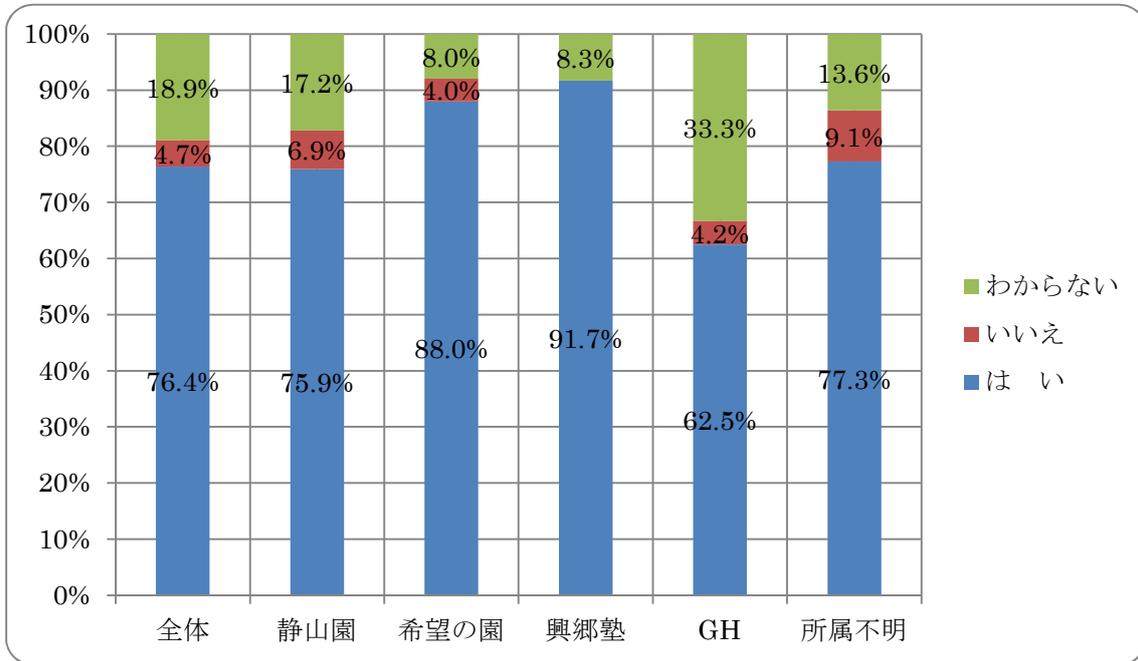
■ 質問 3. 施設は、本人や家族の意見に対して迅速に対応してくれますか？



■ 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

- ・娘の件で心配と不安があって相談しました。迅速に対応して頂きましたことありがとうございました。
- ・対応が速くよろしいかと思えます。
- ・親の話しを良く聞いてくださいます。私共の要求に対して、実現出来るよう努力して頂ける事に感謝しています。
- ・利用者、保護者相互の行事について、とても満足している。微に入り細におよぶ展開に感謝している。
- ・不明な点があるとすぐ対応して頂くことが良い。

希望の園

- ・適切に対応して頂きありがとうございます。
- ・帰省の際、実質の世話をする祖母（実母）は高齢のため、世話することが難しくなってきた。その点の配慮に感謝したい。

興郷塾

- ・三者交流会での皆さんの笑顔と自信満々の態度が大好きで、私まで楽しくなってしまいます。開会、閉会の言葉も一生懸命さが伝わってきて大好きです。
- ・家族と一緒に取り組んでいる。

### **グループホーム**

- ・作業所や会社等の就業支援が良い。
- ・全部頼みっぱなしで言う事がないです。家に来たら手に負えない事だらけだと思います。本当にありがたいです。
- ・素晴らしい施設に入所でき、大変満足しています。これからもよろしくお願いします。
- ・理念のすばらしさ、細やかなサービスに感謝しております。一人ひとりを尊重している面はレベルが高く、全国の手本だと思います。
- ・苦情は今までもこれからも無いと思います。要望等は遠慮なく申ししており、適切に対応していただいております。
- ・利用者に変化があった時などに連絡してくれる。世話人さんからも事細かに連絡があり、ありがとうございます。

### **所属不明**

- ・定期的に広報紙等届けて頂き、本当にありがとうございます。
- ・小さな事でも話すと、すぐ対応してくれるのでありがたいです。

### **改善してほしい点、気になる点**

#### **静山園**

- ・10月のお祭りには、もっと町の一般人を招き入れて、利用者もお客さまではなく、もっとお手伝い出来るような行事にしていけたらいいなと思います。
- ・広報紙がとても面白いので、紙面の拡充を希望している。

#### **希望の園**

- ・施設行事の内容に満足していますが、年間行事を減らしてほしい。

#### **興郷塾**

- ・行事はなるべく日曜日にしてほしい。

### **グループホーム**

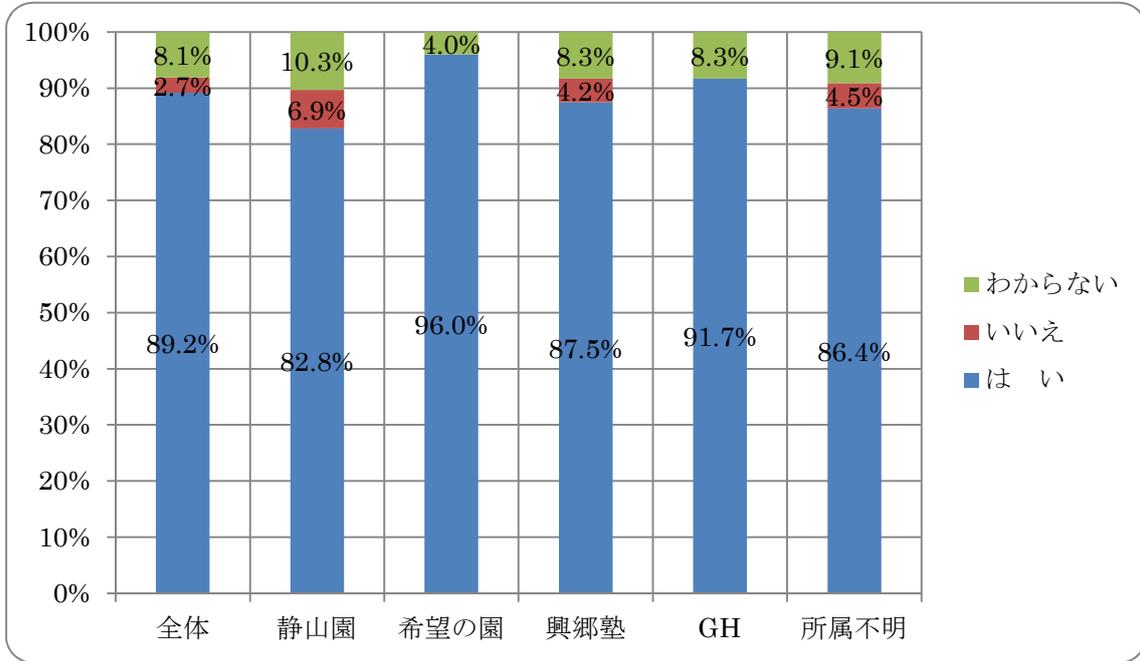
- ・親も子も歳を取り、子どもがいつまで働けるのか心配している。なかなか行ってみることもできず心配しています。

### **所属不明**

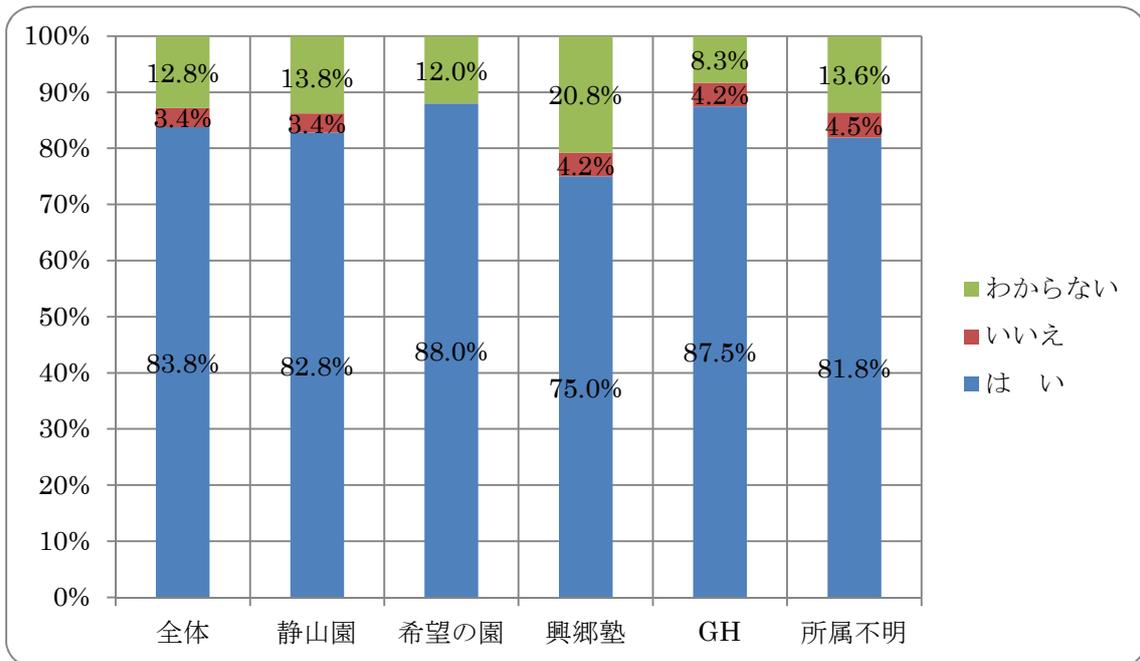
- ・法人や施設の基本理念がいまひとつ分からない。

## II【職員の態度、対応に関する内容について】

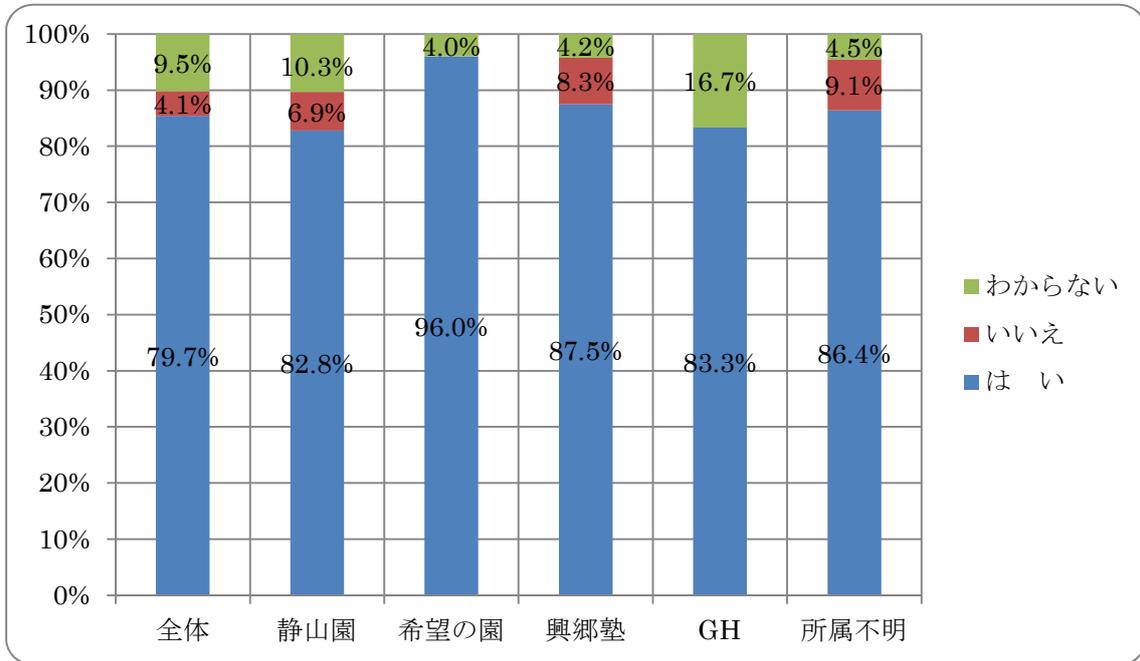
### ■ 質問 1. 本人や家族に対する、職員の態度や対応には満足していますか？



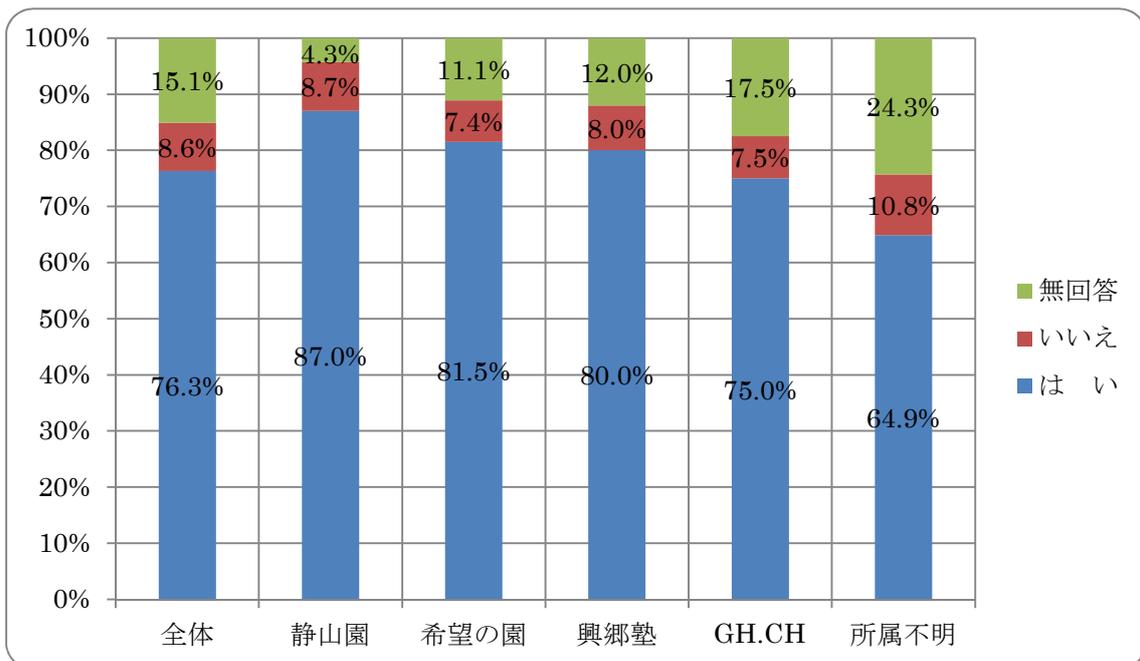
### ■ 質問 2. 職員の電話の対応には満足していますか？



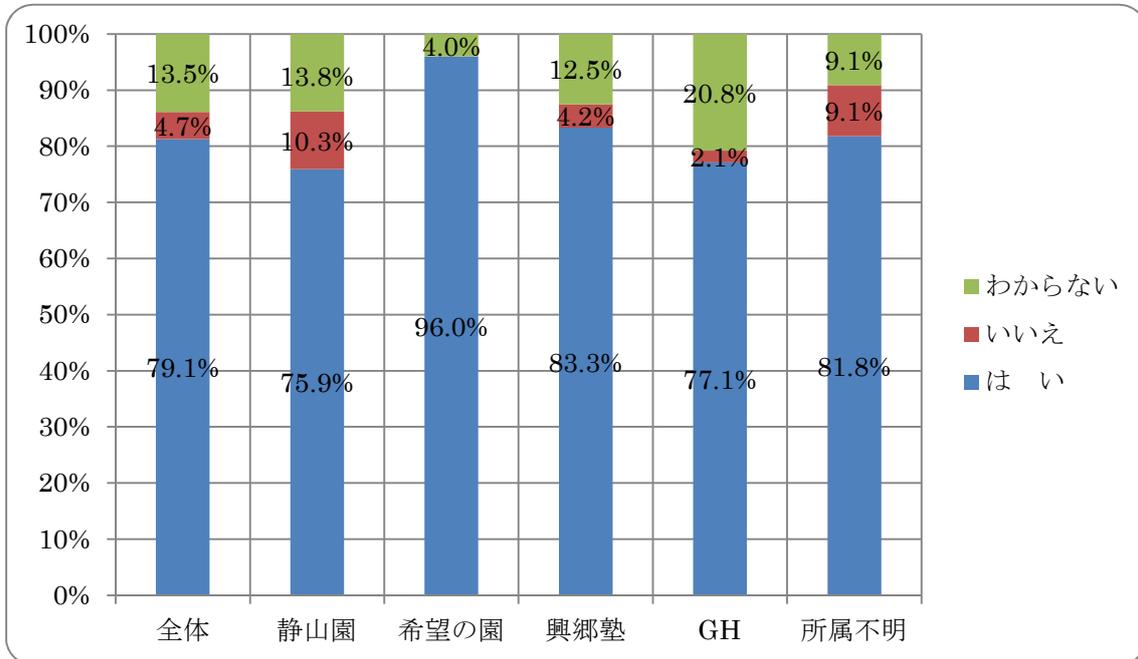
■ 質問 3. 職員は、本人や家族の言うことに十分耳を傾けてくれますか？



■ 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

- ・電話の対応が良くなったと思います。  
たった一人でも対応が悪いと、電話をかけづらくなります。
- ・利用者のことを一番に考えて対処して下さる職員に頭が下がります。
- ・常に親身になって対応してもらっている。
- ・担当職員 H・S さんにはとても良くして頂いております。ありがたいです。引き続き担当をお願いしたいと思います。

希望の園

- ・何かあった時、即連絡して頂きますので助かっています。
- ・いつも対応に満足しております。

興郷塾

- ・常に心配りをしながら本人、家族に接しているようだ。緊張感を持っている。いいことだと思います。
- ・担当の職員の方には大変お世話になっております。

### グループホーム

- ・相談事に対して、迅速に対応して頂き感謝しています。
- ・健康状態、本人からの高額な品の購入希望など連絡を頂いて様子が分かり安心です。
- ・接遇が良いです。
- ・よくやってくれていると思います。
- ・職員によって対応の善し悪しが大きく分かれる。嫌な職員には早く異動してもらいたい。

### 所属不明

- ・本人の気持ちに添って対応してくれていると思っています。
- ・職員は色々と耳を傾けてくれるので良いと思っています。

### 改善してほしい点、気になる点

#### 静山園

- ・電話で連絡をしたのですが、係の方まで伝言、連絡が伝わっていなかったことがあった。
- ・ペア班を作って頂きたいと思います。連絡をした時に担当の職員がいないというのは困ります。ペア班を作って、もう一人の職員でも用が足りたらいいなと思います。
- ・年間を通して、担当者からの電話は2~3回しかない。
- ・職員は何なのかをもう一度考え直す必要あり。
- ・電話をかけたことが伝わっていないことが多い。
- ・職員が「ただいま」と言っても無視する。返事やあいさつもしない。
- ・職員によって態度が異なる。

#### 興郷塾

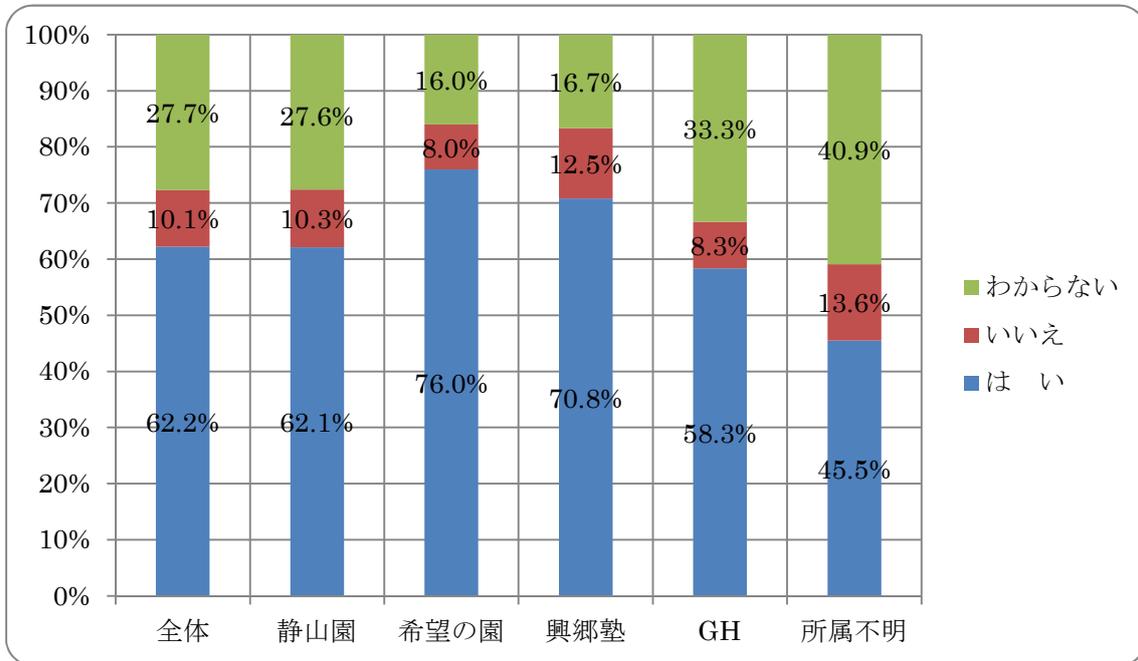
- ・男子の場合わからない。以前本人に対し横柄な言動が見受けられた。
- ・職員の対応が良い時と悪い時があり、対応に差があり過ぎる。担当職員の態度が嫌だ。

### グループホーム

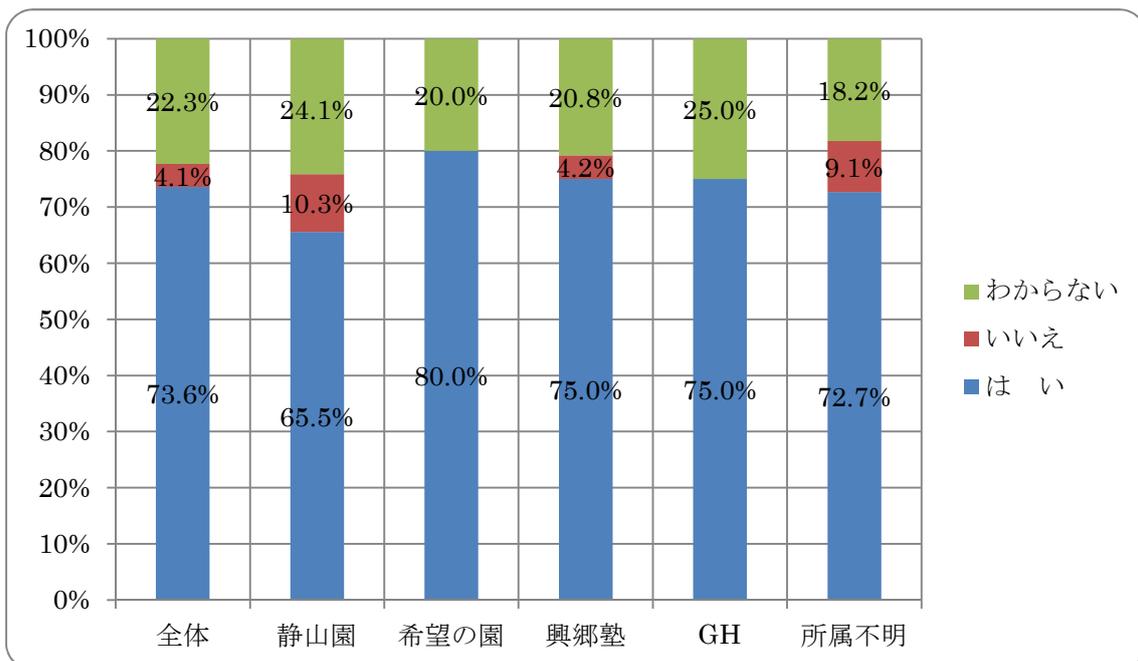
- ・本人はおとなしく聞けないので、職員が上手に本音を聞いてくれたら良いと思う。
- ・電話の対応については、お伝えした事が担当者の方に伝わらない事があり、お願いした事が処理されず、困った時があった。
- ・年も年なので、丈夫なうちに今後の事を色々と相談したいです。
- ・伺う機会が少ないなか、色々な事を聞きたいのですが、行っても聞き忘れが多い。

### Ⅲ【日常生活の支援について】

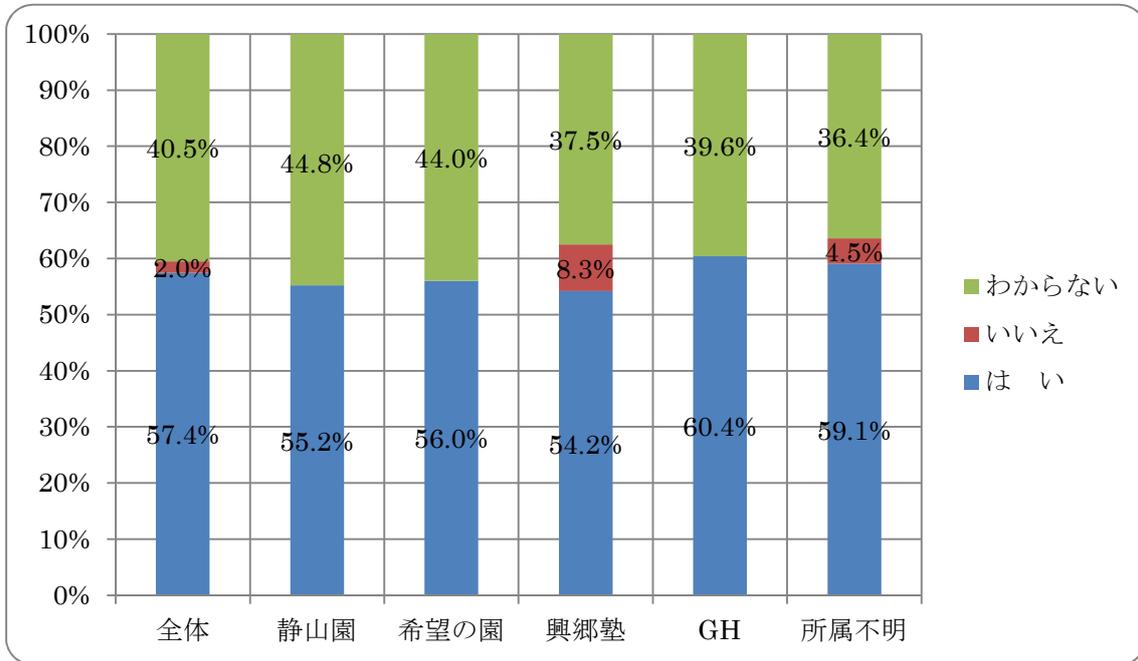
#### ■ 質問 1. 本人の身だしなみに対する支援には満足していますか？



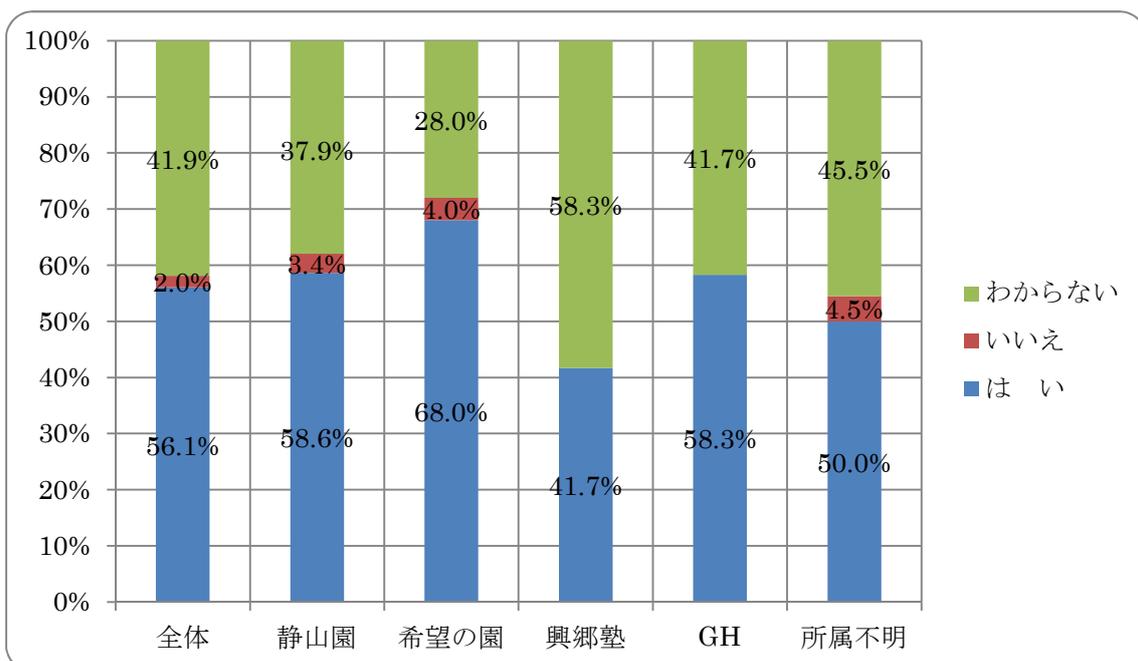
#### ■ 質問 2. 本人は施設での食事を美味しく食べられていると思いますか？



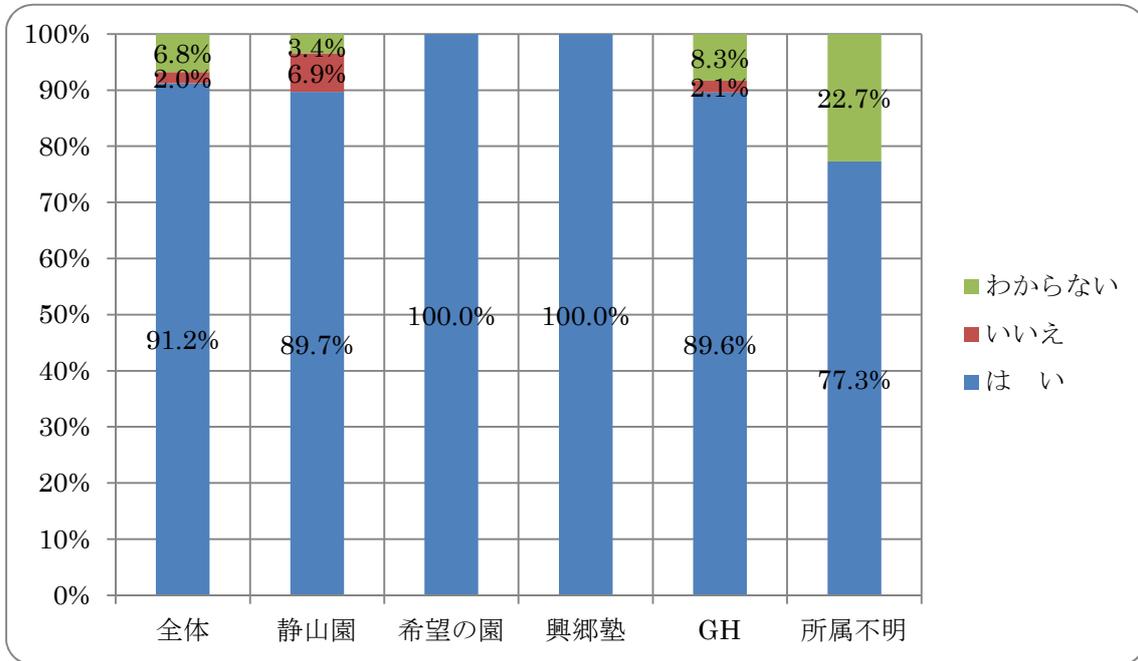
■ 質問 3. 入浴は、介助方法や回数、時間帯など本人の希望に沿って行われていると思いますか？



■ 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**

- ・預り金よく管理されているようです。
- ・明瞭会計でとてもいいと思う。
- ・特に会計などしっかりやられていると思います。

**希望の園**

- ・預り金については、定期的に報告がありますので、的確に管理されています。ありがとうございます。

**興郷塾**

- ・年金、賃金台帳を定期的に送ってくることは大変いいことだ。

**グループホーム**

- ・食事も美味しく楽しんでいるようです。行事食も取り入れていただいているようで感謝しています。
- ・外出していても、施設での入浴時間までには必ず戻り、入浴を楽しみにしているようです。
- ・世話人さんが変わってから食事が良くなり、牛乳も毎日飲む事が出来て、本人も喜んでいきます。
- ・食事の内容までは分かりませんが、今まで好き嫌いはあったと思います。そのような中、食

- べさせて頂くおかげで、今日まで頑張ってきていると思います。皆さんに感謝です。
- ・世話人さんが良くやってくれているので安心です。預り金も定期的に報告があるので、大丈夫だと思います。
  - ・本人はとても満足していると思います。自分から挨拶をし、話しかけるようになりました。
  - ・残高が少ないのに、よくやってくれていると思います。ありがたいです。
  - ・最近、身だしなみが良くなったと思う。

#### 所属不明

- ・預り金について、定期的いきちっと報告されていて安心と同時に感謝しております。

#### 改善してほしい点、気になる点

##### 静山園

- ・身だしなみの件ですが、夏の場合、厚着している時があり、又、冬にも同じこと、園の中は暖かいようなので、声掛けをお願いします。
- ・収支決算の報告は毎月知らせて頂けたらと思います。
- ・本人の預り金に管理費を取るのをおかしい。だったら担当が預って管理した方が良い。
- ・身だしなみについて、本人の好み、希望もあるのだろうが、もう少しゆったりした服装にしてほしいと思っている。
- ・病気の関係もあると思うが、小便の回数と布地に漏らす匂いが少し気にかかる。
- ・小遣いを千円以上与えられたことがない。千円以上ほしい。

##### 興郷塾

- ・入浴は見ていないと洗わないと思います。
- ・ご飯が美味しくない。

##### グループホーム

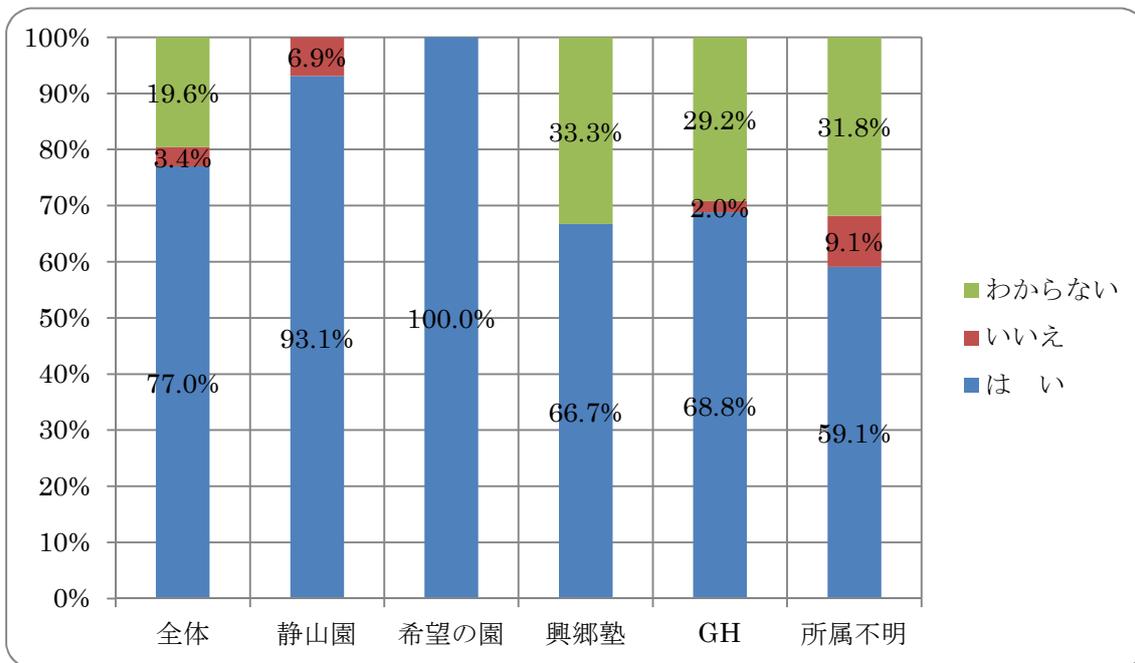
- ・休日のお昼の食事ですが、自分の好きな弁当とカップラーメンを買って食べているようですが、野菜も食べるように指導をお願いします。
- ・残金が少なく、これから家族はどんな事したら良いのか悩みます。
- ・世話人さんになかなか会えず、申し訳なく思っています。
- ・ひとりでの買い物、どの品物を選んでいいか分からないようなので、一緒に行ってほしい。

#### 所属不明

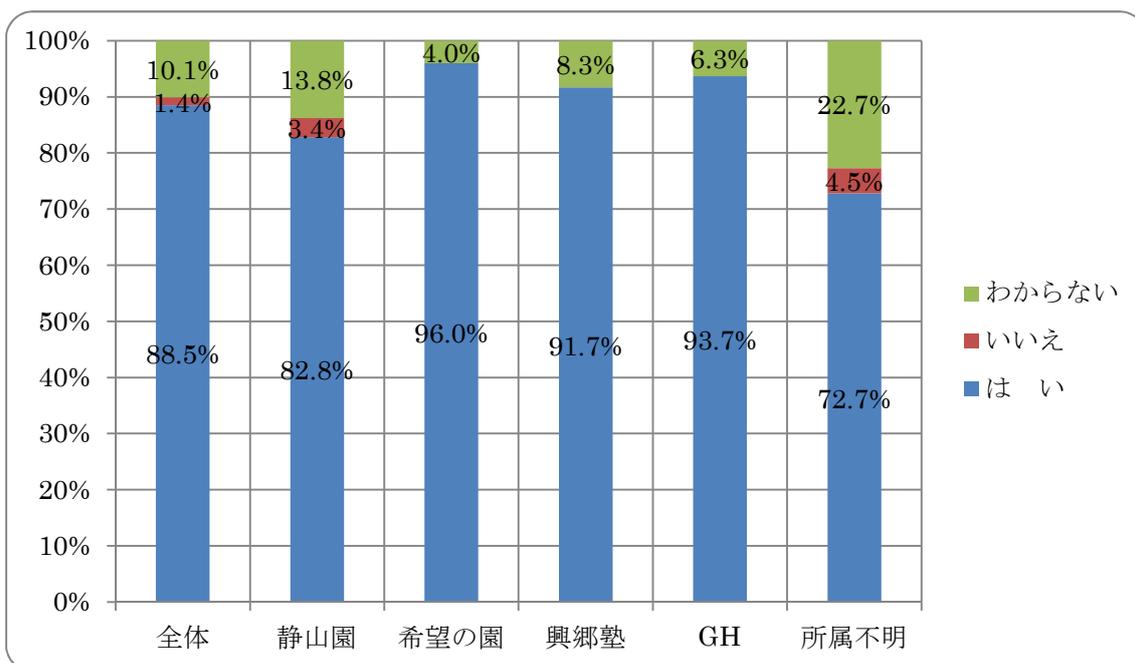
- ・本人の排泄介助や入浴の順番など、見ていないので分かりませんが、本人から特に訴えはありません。年度当初、生活の支援が行われていたようですが、最近、口腔ケアが行き届かないのか、歯の汚れが気になります。
- ・ご飯が冷えていて美味しくない。

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

- ・本人は意思表示が出来ないと思うので職員は大変だろうと思います。
- ・救急搬送の際は助かりました。ありがとうございました。

#### 希望の園

- ・本人の病気等のための通院情報が適時なされている。
- ・忙しいなか、色々配慮して頂き、職員の方も何度も病院について来て頂き本当にありがとうございます。
- ・即時対応頂き感謝しております。

#### 興郷塾

- ・今まで緊急性のある事案はなく、よく分からないのですが、通院加療はしているようなので安心しています。

#### グループホーム

- ・連絡してくれているので安心しています。
- ・病院への付添い、通院に対しては適切に行ってくれて大変助かります。
- ・通院等、大変お世話になっております。
- ・良く面倒を見てくれていると思う。
- ・至れり尽くせりで有難いと思います。

#### 所属不明

- ・お世話になりました。入院の際は状況等を伝えて頂き安心させてもらいました。なかなか行く事ができず申し訳ありません。感謝しています。
- ・体調が悪い時にすぐに通院させてくれるので良いと思う。

### 改善してほしい点、気になる点

#### グループホーム

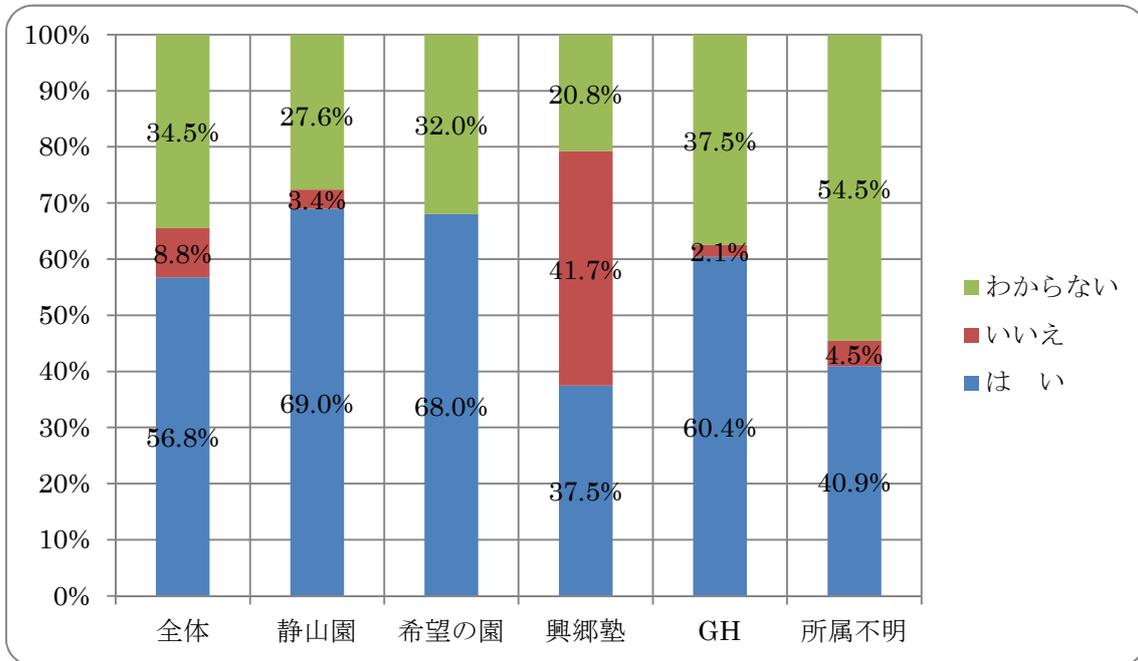
- ・薬の飲ませ過ぎにならないことを願ってます。
- ・体調が優れない時の連絡がない。または連絡に時間がかかり過ぎる。

#### 所属不明

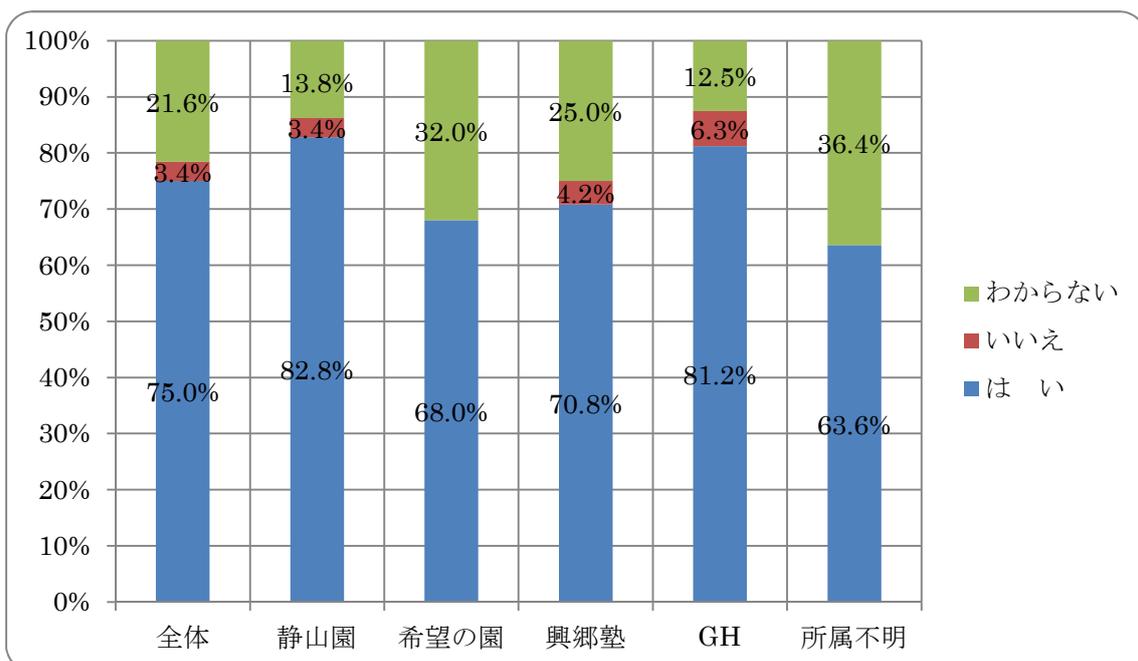
- ・本人が傷口をいじるからとカットバンを使用しているようですが、傷口に対して不衛生です。傷口を乾かす、貼りものの適度な交換を望みます。

V【余暇活動について】

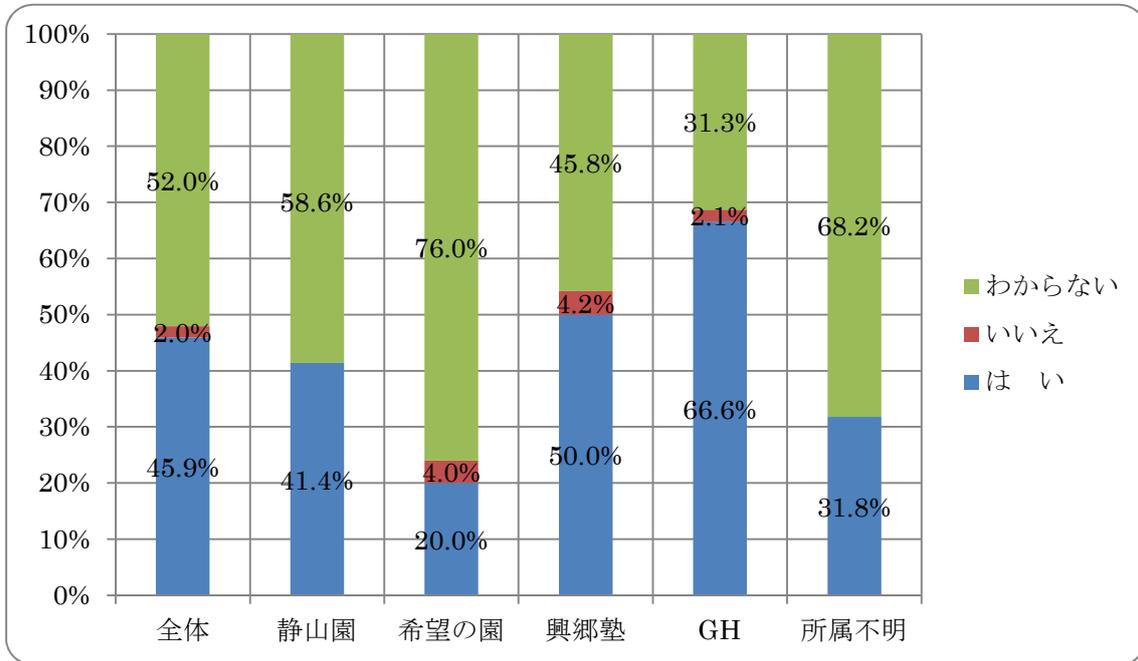
■ 質問 1. 余暇やレクリエーション活動の内容は、充実していると思いますか？



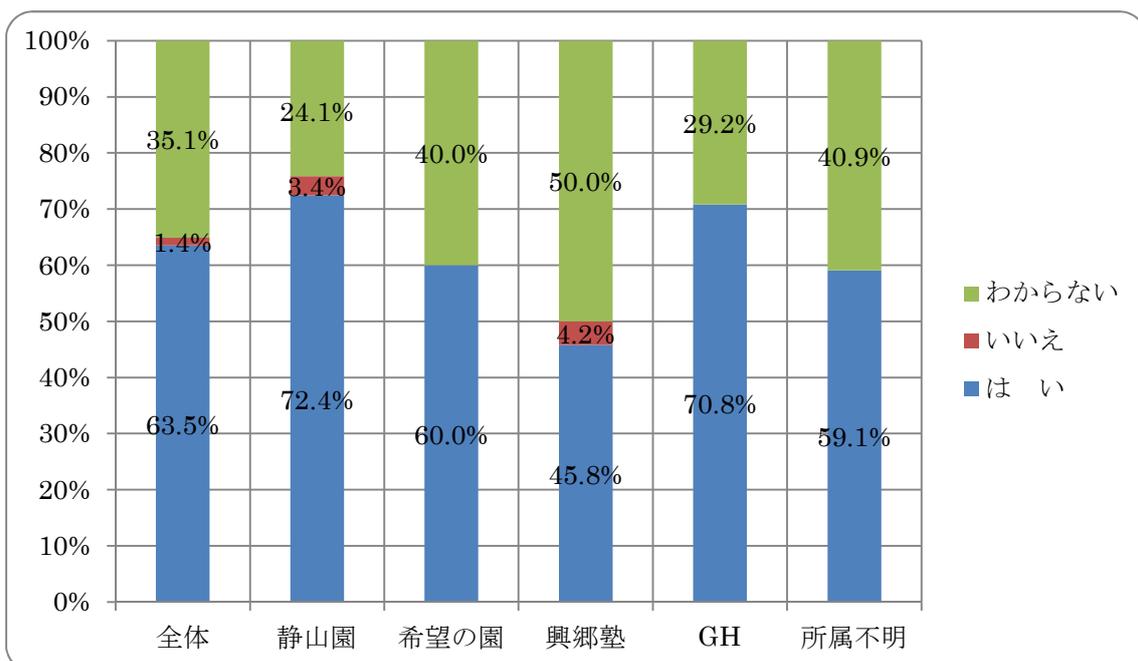
■ 質問 2. 外出や外泊は、本人の希望に応じて行われていると思いますか？



■ 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、利用できるよく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

- ・本人の精神状態を見て、臨機応変に対処して頂いている様子に感謝します。

#### 興郷塾

- ・「〇〇に行ってきたよ！」と電話が来たり、会った時に嬉しそうに話すのを聞いて楽しかった事が分かります。

#### グループホーム

- ・カラオケに行く行事があり、本人はとても楽しみにしていたようでした。外出でドライブに行って、レストランで昼食と色々プランを立てて頂きありがとうございます。親身になってお世話して頂いており感謝しています。
- ・外出、外泊は、本人の希望どおりに応じては大変な事になる場合もあるので、ブレーキをかけて頂くぐらいが有難いです。

#### 所属不明

- ・外出を好むので、外出していることで、本人がリフレッシュして、声にも張りがあります。うれしそうに電話で話してくれるので安心しています。

### 改善してほしい点、気になる点

#### 静山園

- ・一人の利用生に手を取られた場合、他の職員が大変になると、大変負担が増えるのではないかと心配です。

#### 興郷塾

- ・酒はあまり勧めないでほしい。
- ・自分の好きな時間に入浴できたら良い。

#### グループホーム

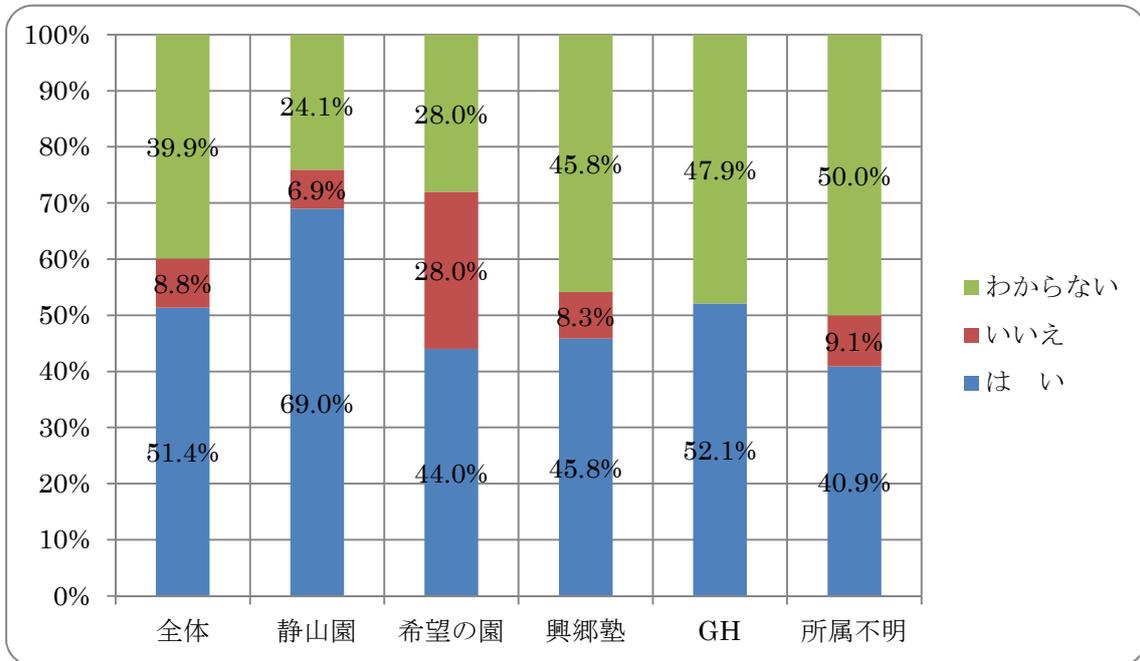
- ・レクリエーションとか家族旅行に参加できず、休みに帰ってきてもゆっくり話を聞いてやれず、申し訳ないなあと思っています。本人や職員の方々とのおふれあいも少なくて一方的になっています。
- ・楽しみが少ないので、家でテレビを買ってあげたいのですが、どうでしょうか？
- ・ゲームのやり過ぎです。
- ・タバコの吸いすぎに注意してほしいです。

#### 所属不明

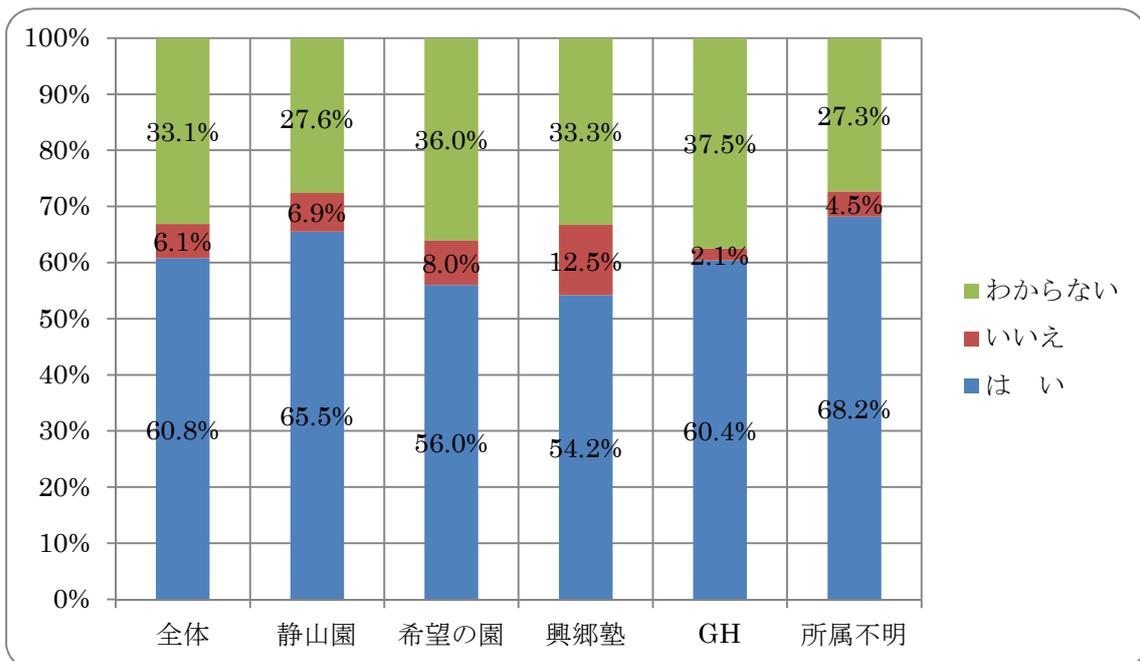
- ・外出先で不機嫌になったり、ペースを乱したりしていないか気になっています。

VI【施設的环境等について】

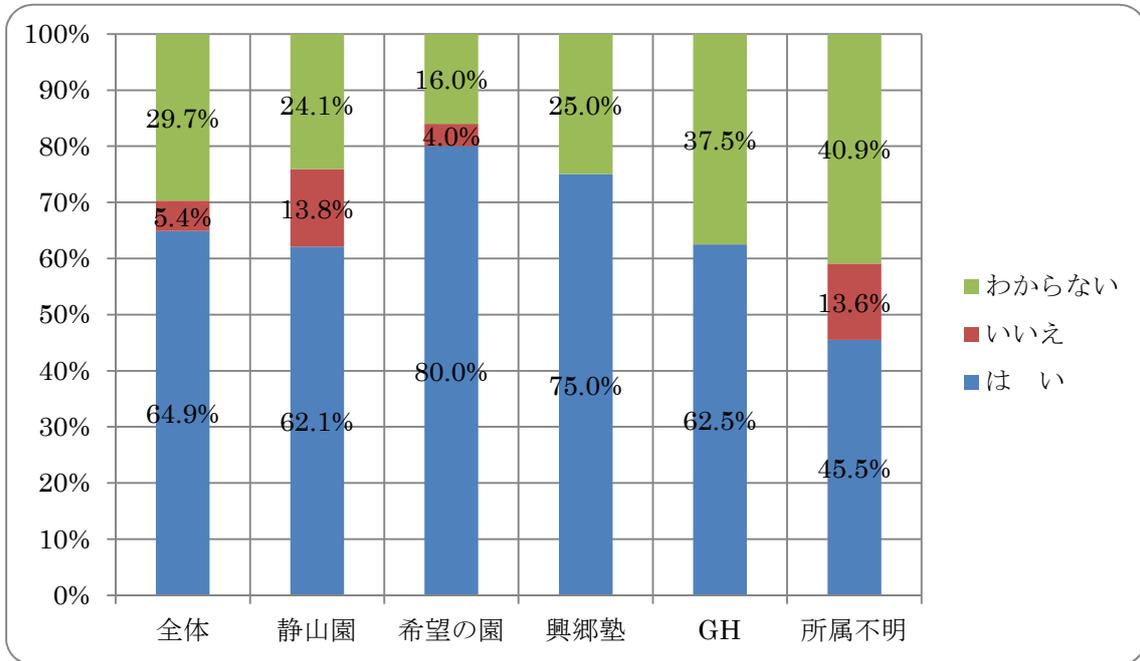
■ 質問 1. 施設は、個人のプライバシーに配慮された快適な作りとなっていますか？



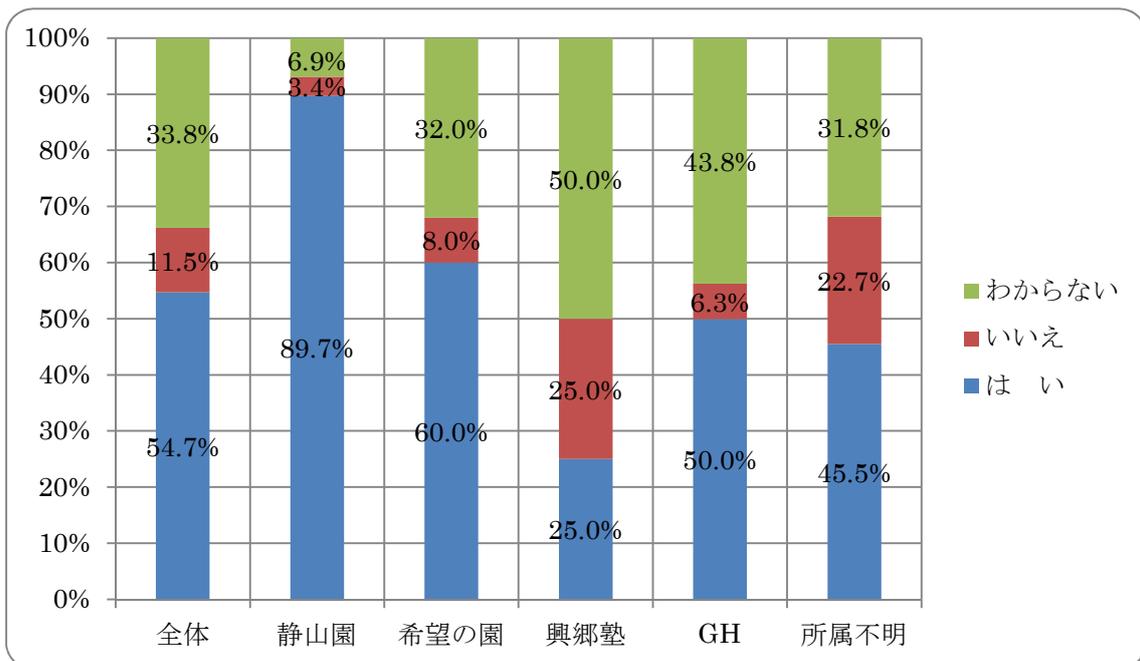
■ 質問 2. 本人は、居室環境に満足していると思いますか？



■ 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

#### グループホーム

- ・施設をまだ見たことはありませんが、本人から聞くといい所だよと言ってます。

### 改善してほしい点、気になる点

#### 静山園

- ・年に数度しか行っていませんので、自分の子が同室の子にどんなにか迷惑を掛けているのか心配ですが、いつ行っても相手の子は布団を敷いて、ラジオを高音でかけているのが気になります。こだわりだとしたら、申し訳ないのですが、メリハリのある生活をしてほしい。
- ・祭りの時に行きますが、汚れ、匂いが建物にあります。少しずつでもきれいにしてほしい。
- ・年に一回でも良いので、本人と保護者との日帰りバス旅行等があればいいと思う。
- ・便所の匂いが少し気になりました。

#### 希望の園

- ・トイレ設備をもう少し改善してほしいです。冬はとくに寒いので、夜一人で行っているとありますが、大変だと思います。よろしく願います。
- ・部屋を新しくしてほしい。

#### 興郷塾

- ・贅沢は言えないのですが、施設環境を少しずつ改善してもらいたい。
- ・居室の階段を直してほしい。
- ・階段に引っ掛かり怖い時がある。洗面所も直してほしい。
- ・車椅子の人は生活が大変そうな造りだ。
- ・施設の階段が怖い。

#### グループホーム

- ・必要な物、不要な物の区別をつけて、部屋の整理がされているかどうか気になります。

#### 所属不明

- ・施設の構造に対して入居者数が多いように感じられます。空間が狭い。
- ・施設内外の掃除等を少しずつ指導していただければ、今後の本人の為になるのではと思っています。室内の整理等も同様です。

## VII【その他】

#### 静山園

- ・職員の方々、感謝しています。
- ・全体的に見ると太り気味の人が多いように思います。大変だと思いますが、体を動かすことを考えていただけたらと思います。
- ・いろいろお世話になってありがたいと思います。これからもよろしく願います。
- ・とても良く見ていて下さっている事に感謝しています。

- ・職員から一度も連絡が無いため、一年間の様子が分からない。また、サービス料金が高いのでどこまでがサービス料金なのか。そんなにとって、そこまでやっていただいていると思わない。
- ・3月で70歳になります。今後の進み方が気になります。今後ともよろしくお願ひしたいと思ひます。保護者参加の事業や行事には進んで参加したいと思ひます。
- ・病弱なので、よろしくお願ひします。
- ・本人の部屋なのですが、物が多くなっていると思ひますので、出来るだけ捨て、片づけをお願ひします。

### 希望の園

- ・行事又はレクレーションなどは、適当で良いと思ひます。
- ・法人職員さんには、常時福祉の充実に専念され、ありがとうございます。私も八十の中を過ぎ、思うよう行事に参加出来ず、申し訳ございません。今後ともよろしくお世話お願ひ申し上げます。
- ・施設への送迎は、私、妻、息子、本人の実兄達で行っています。その大筋をまとめた回答ですので、よろしくお願ひします。

### 興郷塾

- ・24時間の生活状況を見ているわけでもないし、本人に聞いても明確に返事をする訳でもなく現状維持でお願ひします。
- ・位牌の件ですが、お寺さんに持って行ったところ、「お子さんが生きている間は、お子さんが持っているもので、誰もいなくなった時点で預ります」と言われたので、持たせました。施設に入る迄、毎日、ご飯とお水と線香をあげて拝んでいたもので、それを継続していくのが本当かなと思ひました。
- ・親戚が亡くなり、家族が年を取り、家へ帰れなくなったことが寂しい。
- ・いじわるな利用者がいて困る時がある。
- ・暴力を振るう利用者が増えてきた。朝会や夕会で職員が居なくなったすきに、髪を引っ張られたりして怖い。
- ・工作など塾での生活が楽しい。
- ・外出で映画など観ることができて楽しい。

### グループホーム

- ・日常の暮らしを見ていないので、内容（細かい事）については分からない事があるのが本音です。しかし、家族でも出来ないようなお世話をして頂いているので、日々皆様には感謝の気持ちでいっぱいです。とてもありがたく思っています。
- ・世話人さんが毎日大変だと思ひます。ありがとうございます。
- ・とにかくこれからのことがとても心配です。親がいるのに帰って来ないのは、家の雰囲気が悪いからかもしれません。
- ・グループホームにお世話になって日も浅いので、まだはっきりしたことが分からないことがあります。どうぞ宜しくお願ひ致します。
- ・高野理事長様、その他職員の皆様、いつまでも元氣でお仕事されますことを願っています。色々なことがあります、家族が世話する以上に手をかけてくれているのです。立派な「愛護会」に救われております。ありがとうございます。