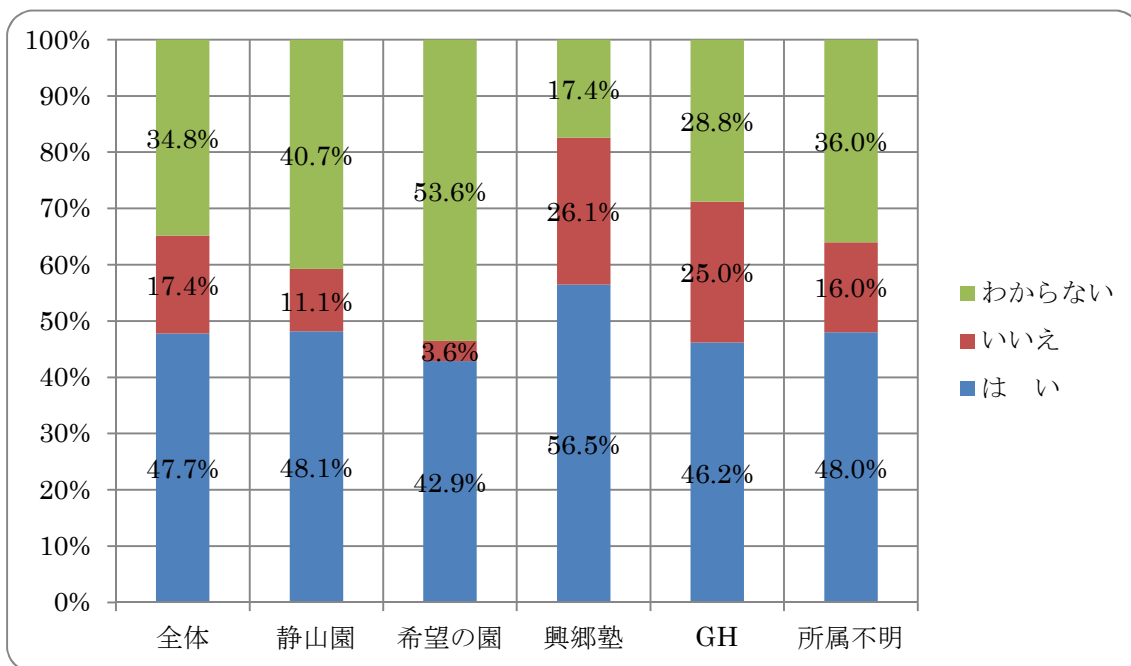


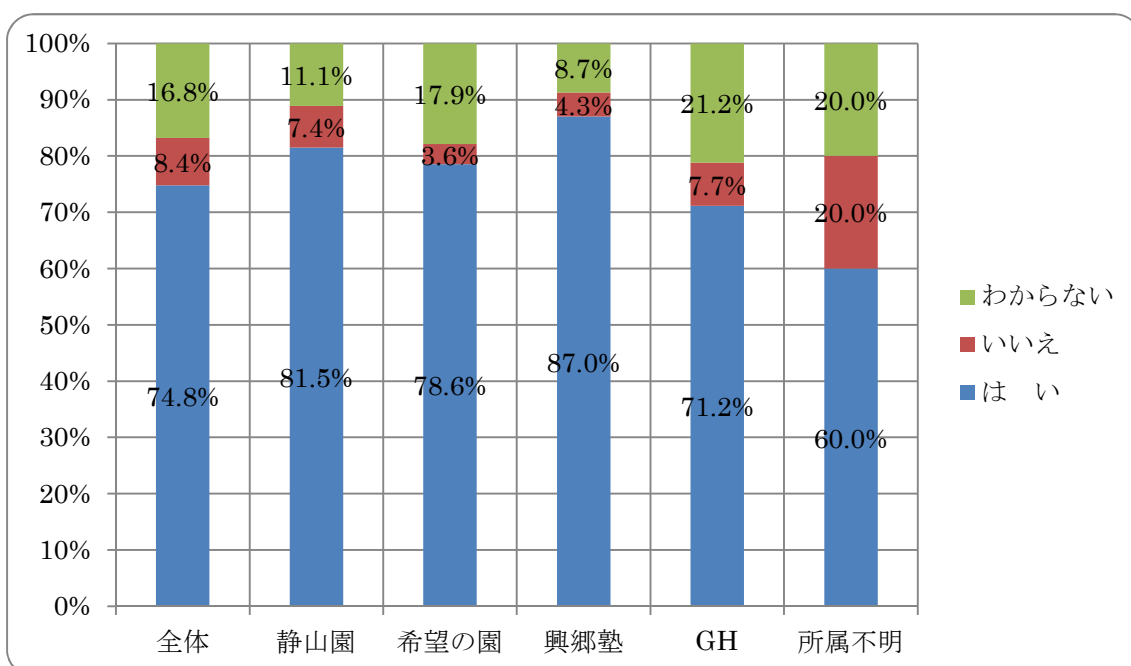
福祉サービスに関するアンケート調査集計表

I【法人、施設経営全般に関する内容について】

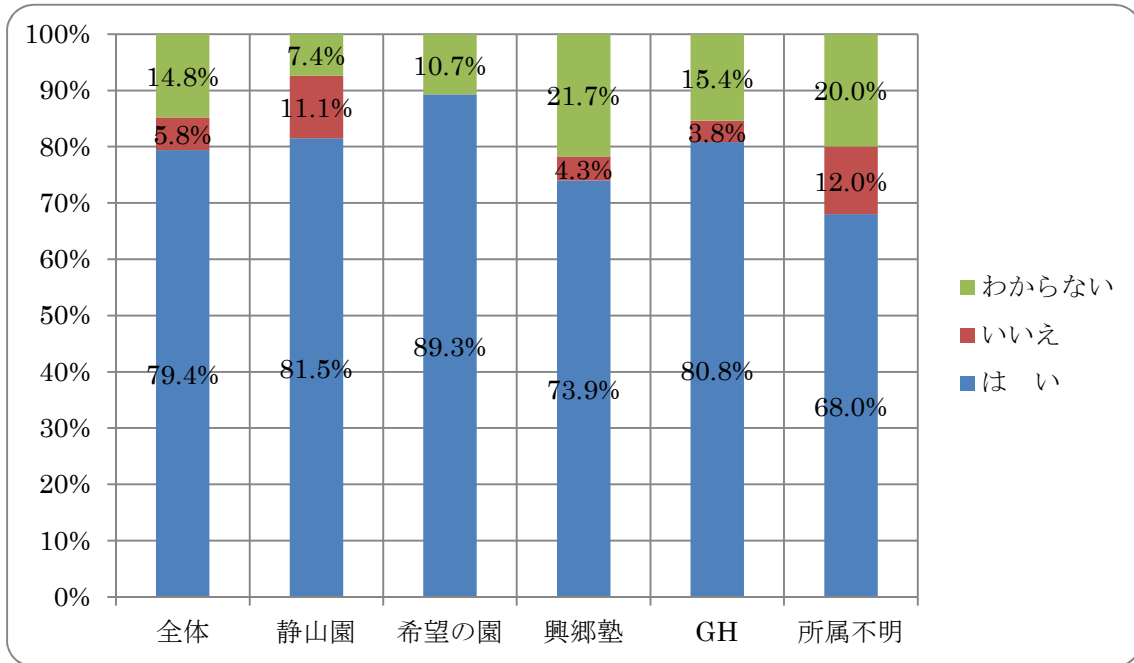
■ 質問 1. 法人や施設の基本理念や基本方針をご存じですか？



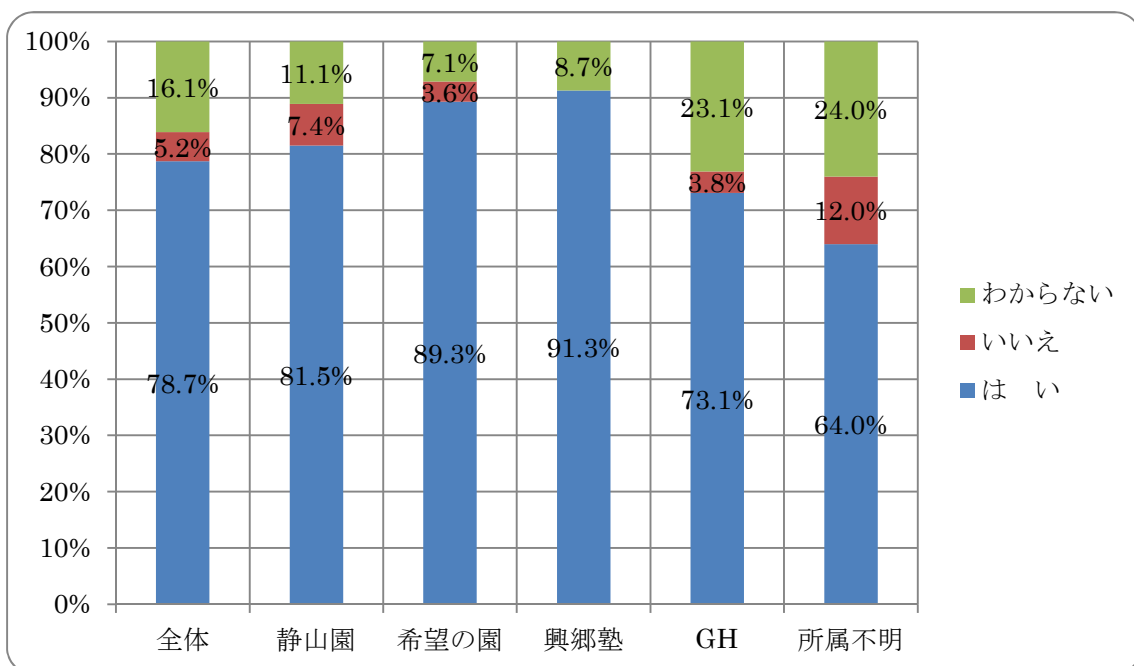
■ 質問 2. 本人や家族が施設に対して、苦情や要望を言いやすい環境ですか？



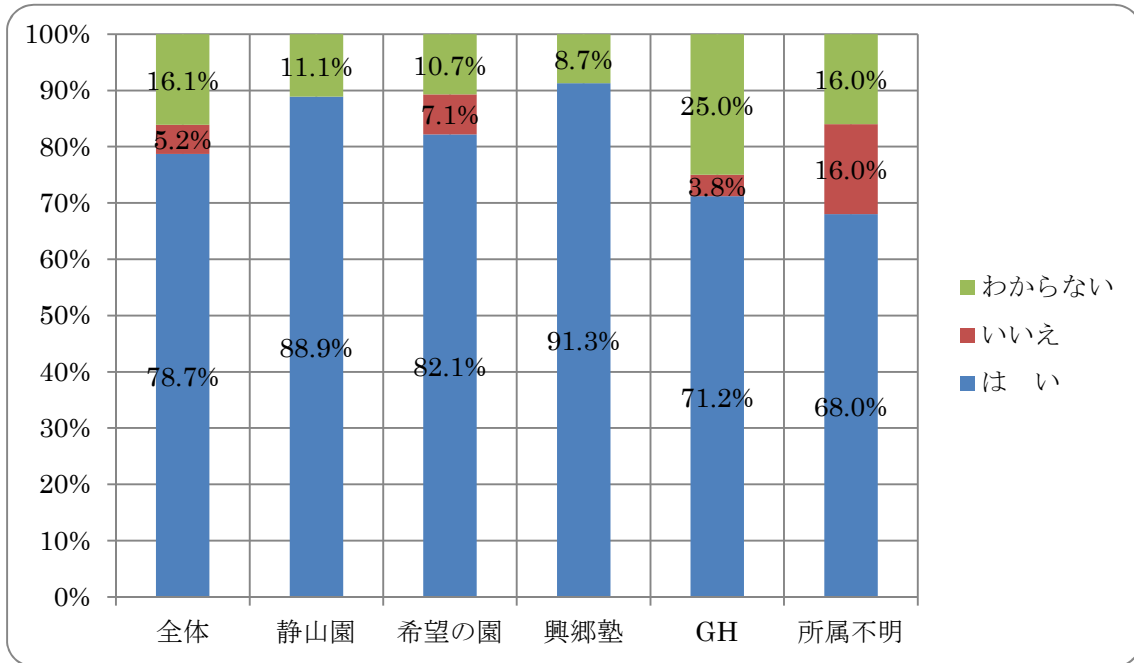
■ 質問 3. 施設は、本人や家族の意見に対して迅速に対応してくれますか？



■ 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

- ・ 行事内容の多様性や保護者会との連携が特に素晴らしいと感じています。
- ・ 迅速に対応して頂いております。広報誌は分かりやすいです。
- ・ 行事内容がすごいですね。
- ・ 施設利用者の希望に十分な配慮がなされており、別段心配な点は感じていません。
- ・ 若い担当者の方ですが、相談しても対応が良いです。

希望の園

- ・ 概ね良いと思います。職員の負担が大きくならなければ良いのですが。
- ・ 施設は本人や家族の意見に対して、迅速に対応してくれる。
- ・ 感謝しています。文句なし。
- ・ 基本理念が教育を原点としていることが良い。
- ・ 家族交流会で楽しいゲームを考えてくれますので、とても良い。

興郷塾

- ・ 職員の方々は、しっかり教育がなされており、お客様目線的な良いことだと思います。
- ・ きめ細やかな対応に、非常に安心感を与られます。
- ・ 季節の行事（春祭り）は、利用者の状況、体調を考慮しながらの内容で安心して見ていられます。
- ・ 安心と信頼をもってお願いできます。

グループホーム

- ・すみやかに様々なことに対処して下さいって感謝しております。
- ・定期の通信や告知に感謝しています。
- ・すぐに対応してもらえる。
- ・行事のたびに連絡がきます。とても親切です。ありがとうございます。
- ・対人関係の悩み等、親身になり相談して頂き、対応して頂き感謝しております。

改善してほしい点、気になる点

静山園

- ・迷惑行為や好き嫌いの感情面のコントロールをどうしているのか心配しているので、入所者同士の関係や関わり合いの様子を教えてください。
- ・行事やイベントなどのスナップ写真を撮るときは平等に写してほしい。入所者全員の顔が見れていないと思う。

希望の園

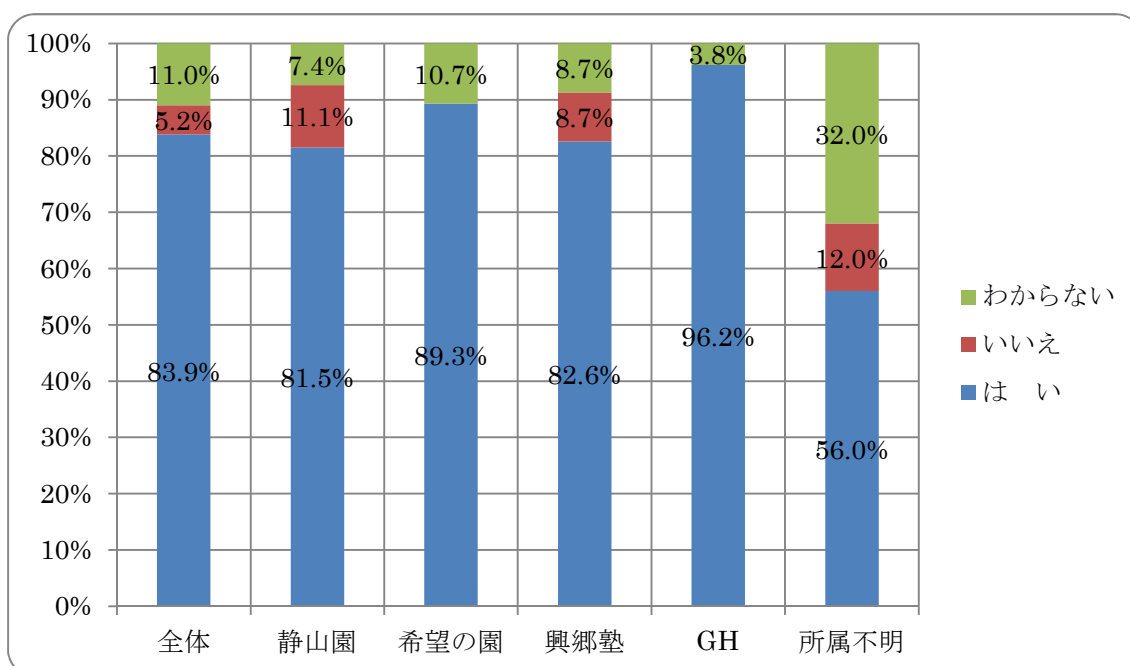
- ・高齢化していますので、交流会の場所や内容等に改善が必要だと感じます。家族が施設にも行けない時代ですので、対策を何かと考えるべきですね。
- ・施設行事について、高齢となり参加出来なくなった。行事を減らしてほしい。
- ・運動会ですが、軽度と重度を分けて考えてほしいです。

興郷塾

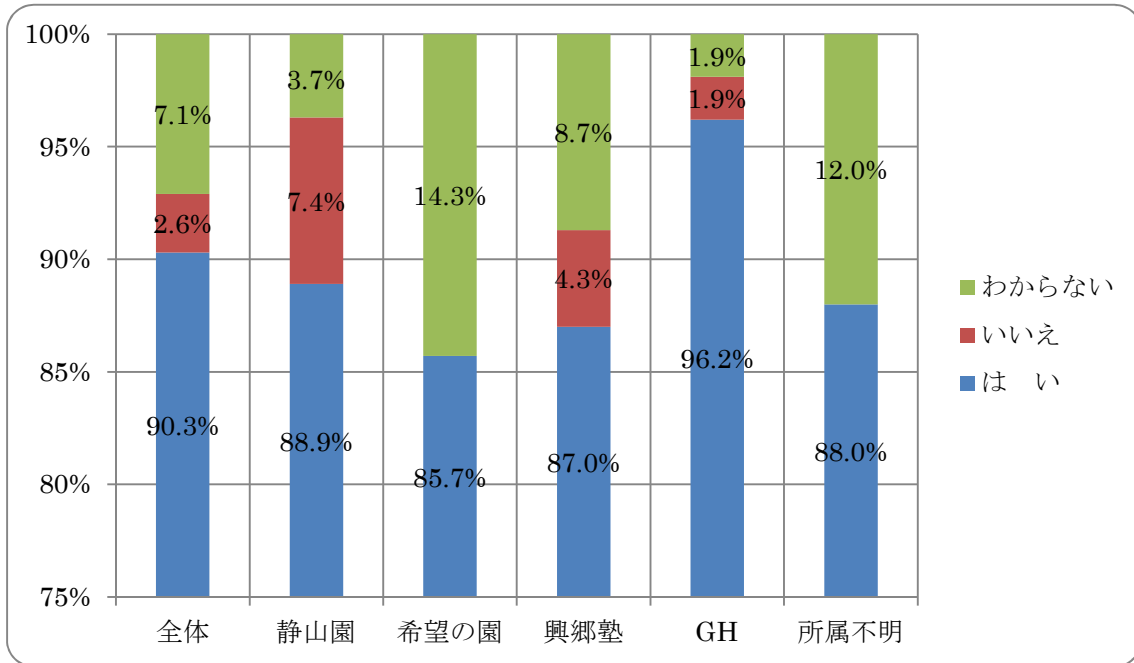
- ・男女問わず均等に世話をしてほしいと思います。

Ⅱ【職員の態度、対応に関する内容について】

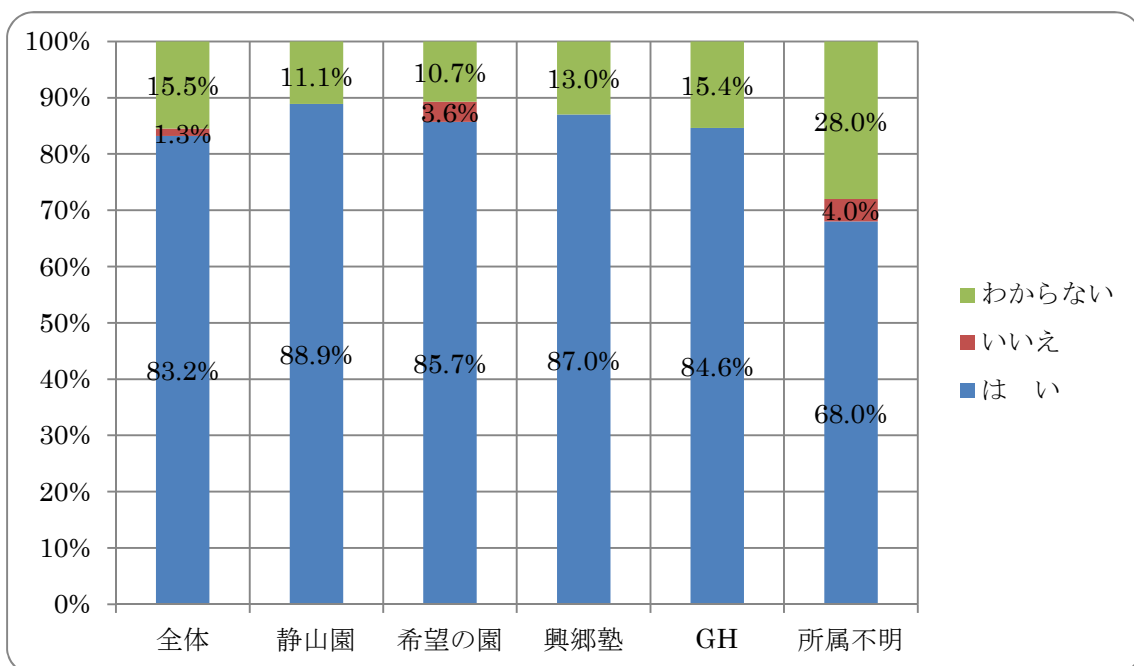
■ 質問 1. 本人や家族に対する、職員の態度や対応には満足していますか？



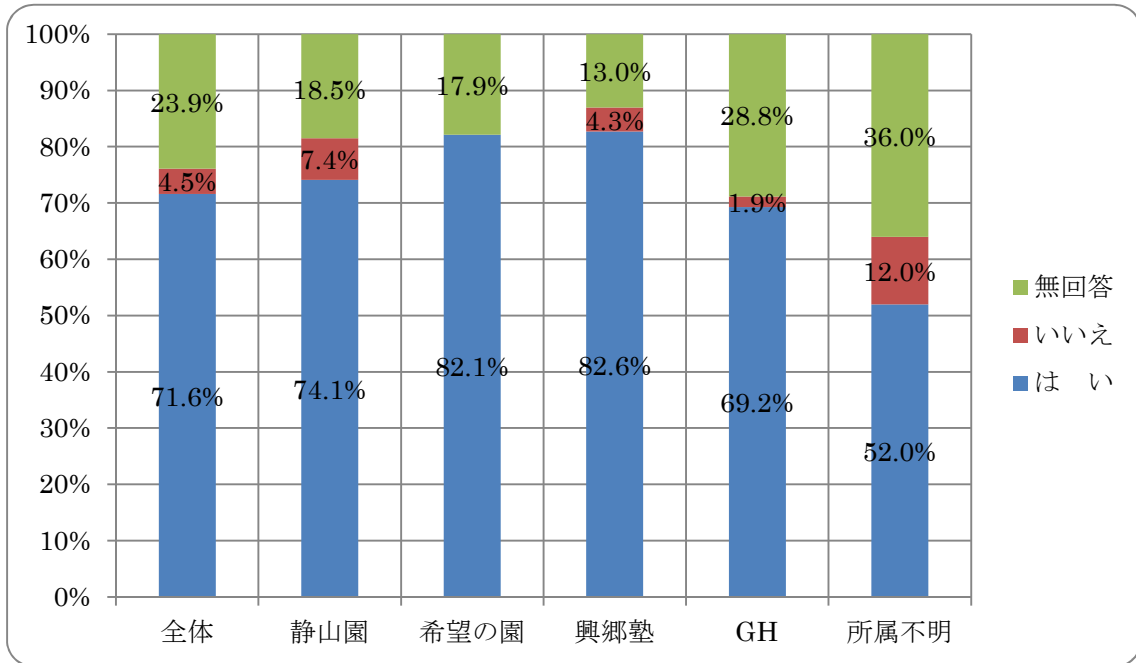
■ 質問 2. 職員の電話の対応には満足していますか？



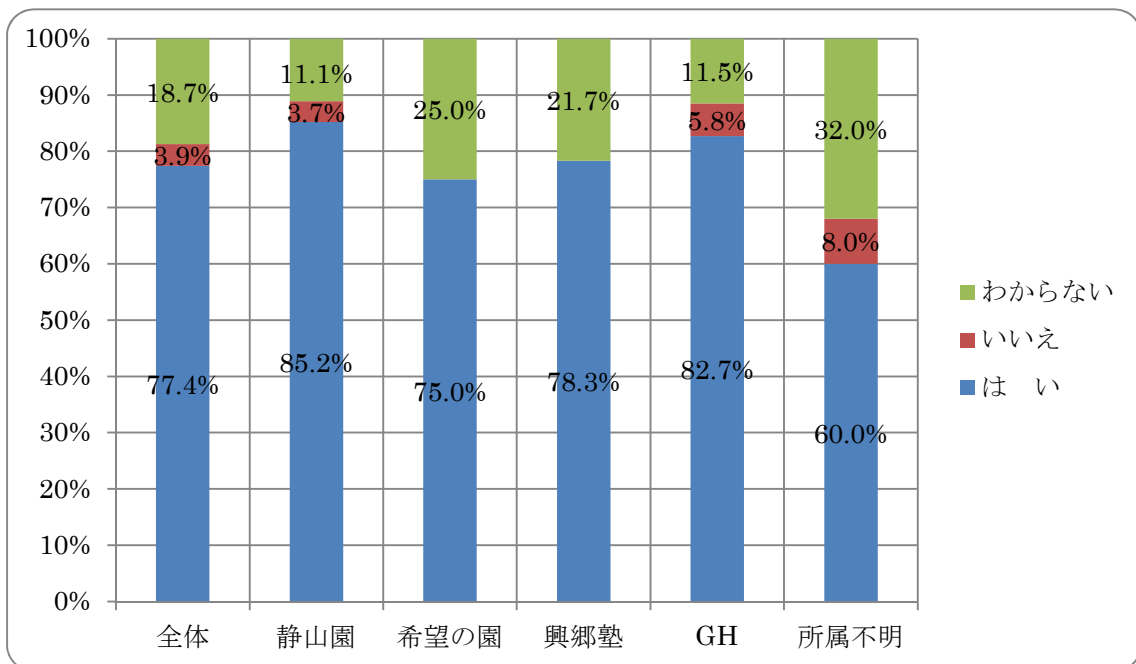
■ 質問 3. 職員は、本人や家族の言うことに十分耳を傾けてくれますか？



■ 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

- ・病気の際の職員の迅速な対応には頭が下がります。
- ・体調の良くない人の為にベットを使用しているようで良い事と思っております。
- ・持病のある利用者への適切な対応に、言葉では表せない程の感謝を致します。
- ・連絡の電話や通信文等ありがとうございます。
- ・担当職員の方にはいつも本人の様子を細かく伝えていただき、感謝しております。
- ・職員は本人の心に寄り添うべく、とても努力している様子が見て取れます。感謝の心でいっぱいです。

希望の園

- ・施設は、本人や家族の言う事に十分に耳を傾けてくれます。
- ・優しさや笑顔で接する姿はとても良いです。
- ・少しの事でも、すぐに電話がくる。詳細で対応が速い。
- ・生活状況等の連絡、相談が良い。

興郷塾

- ・暴言を吐くこともなく、いやがらず丁寧に対応してくれます。
- ・細かいことの連絡が入り、相談できるのが良い。

グループホーム

- ・世話人さんは、きめ細かくて家庭以上の心配りをして頂き、大変助かっています。
- ・適切な時に連絡があり、ありがたく思っています。
- ・施設への訪問がままならない私に、担当されている職員の方々の誠意が伝わり感謝の一言！
- ・職員の態度や対応はとてありがたく、感謝しています。

改善してほしい点、気になる点

静山園

- ・職員に声を掛けても、うんともすんとも言わない職員がいて感じが悪い。
- ・押したり、オムツ交換の際に長い間ノーパンにしたりする職員がいる。
- ・担当職員以外の方で、あいさつもせず素通りされると、いい気持ちがありません。利用者にも冷たいのでは？と思ってしまう。
- ・用事が一度で済まない時がある。担当者が替わってから、あまり連絡が来ない。

希望の園

- ・詳細な点、何があったのか知りたいが遠慮している。
- ・大事にされているので、自分でしょうという気が少し薄れてきているようなので、自分できるところまで少し見てほしいです。

興郷塾

- ・職員によって対応が様々。優しい職員とそうではない人がいる。

グループホーム

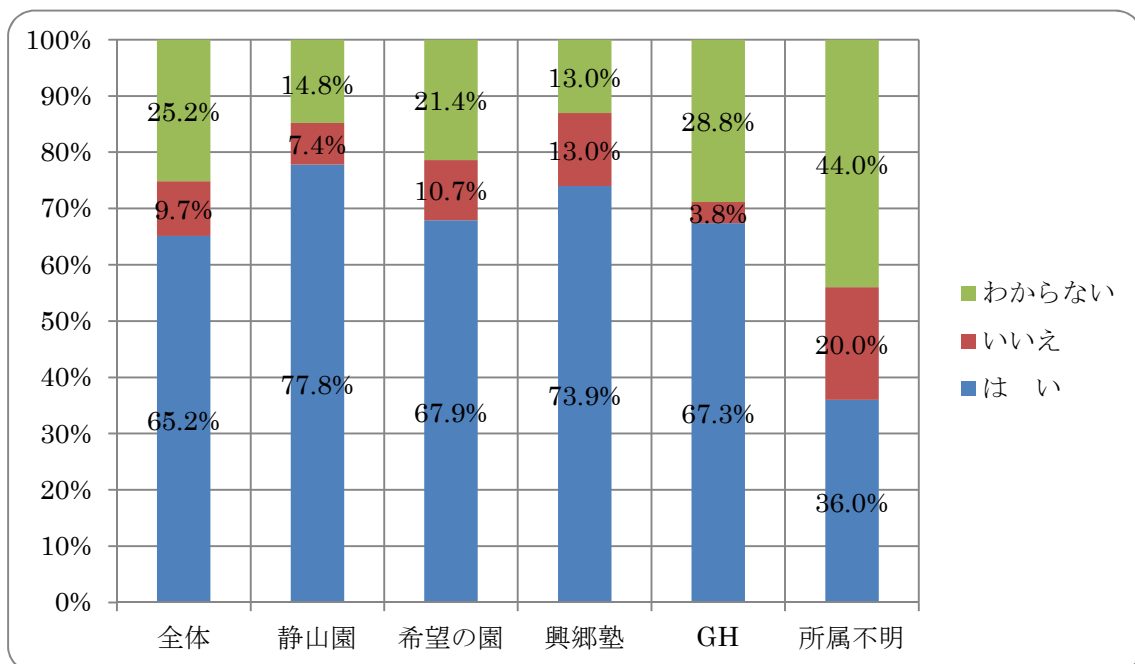
- ・ 本人の生活状況等について、職員から報告、連絡が何も来ないです。
- ・ 世話人さんから本人の様子が全然伝えられて来ないので、一週間に一回でも良いから連絡がほしいです。

所属不明

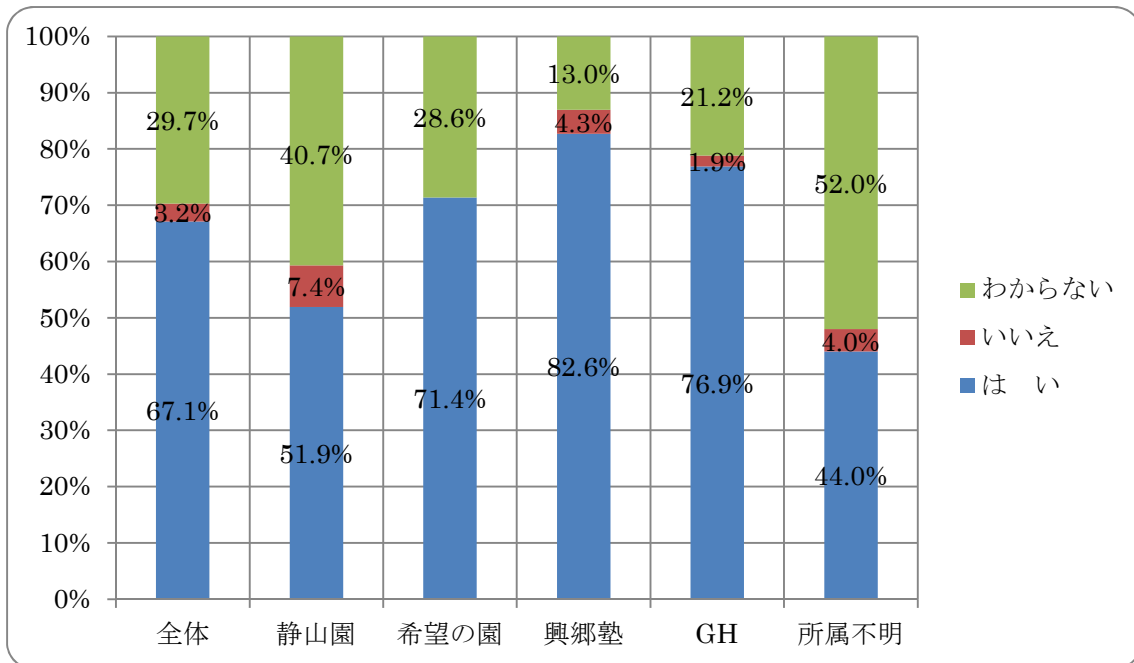
- ・ 帰省の時期にしか本人の様子が分からないので、詳しく知りたい。

Ⅲ【日常生活の支援について】

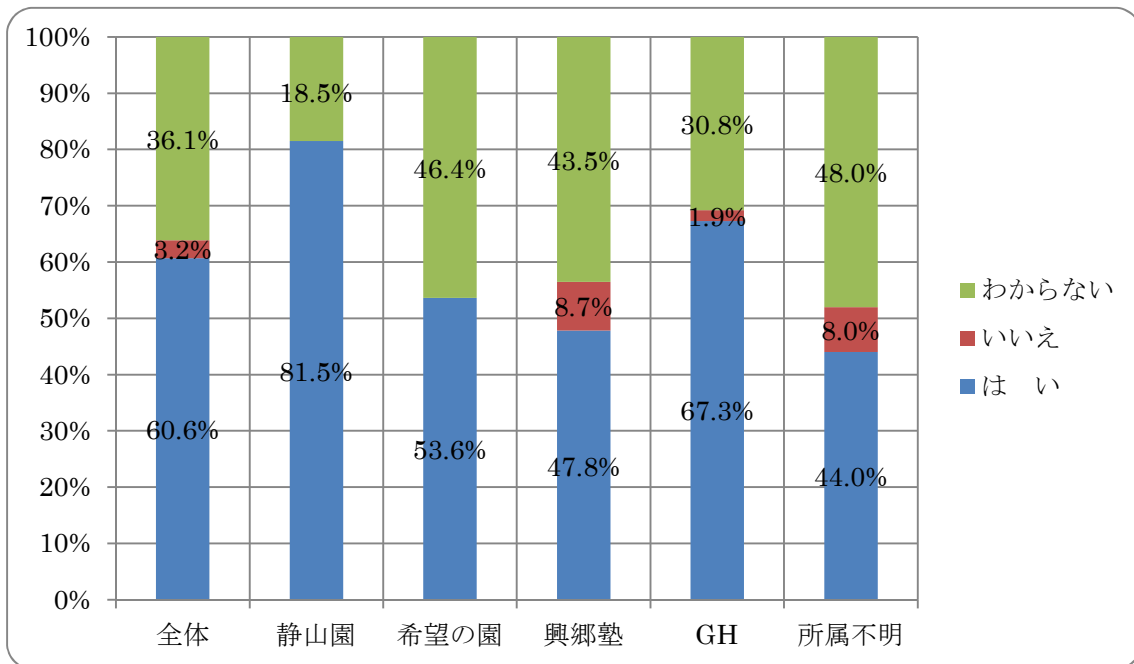
■ 質問 1. 本人の身だしなみに対する支援には満足していますか？



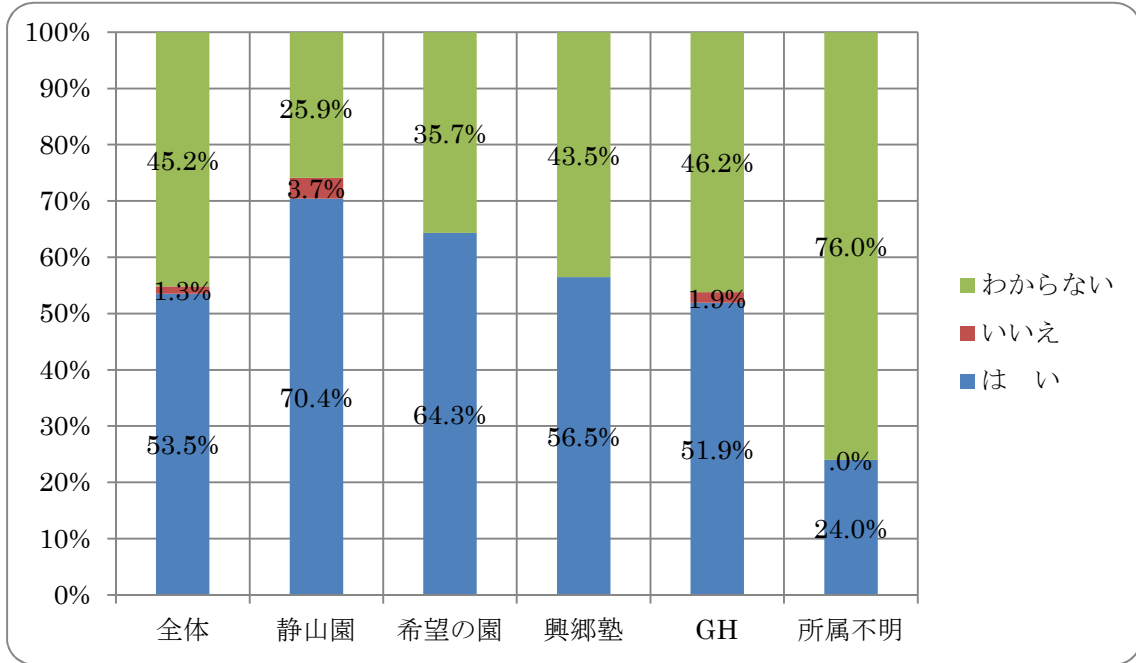
■ 質問 2. 本人は施設での食事を美味しく食べられていると思いますか？



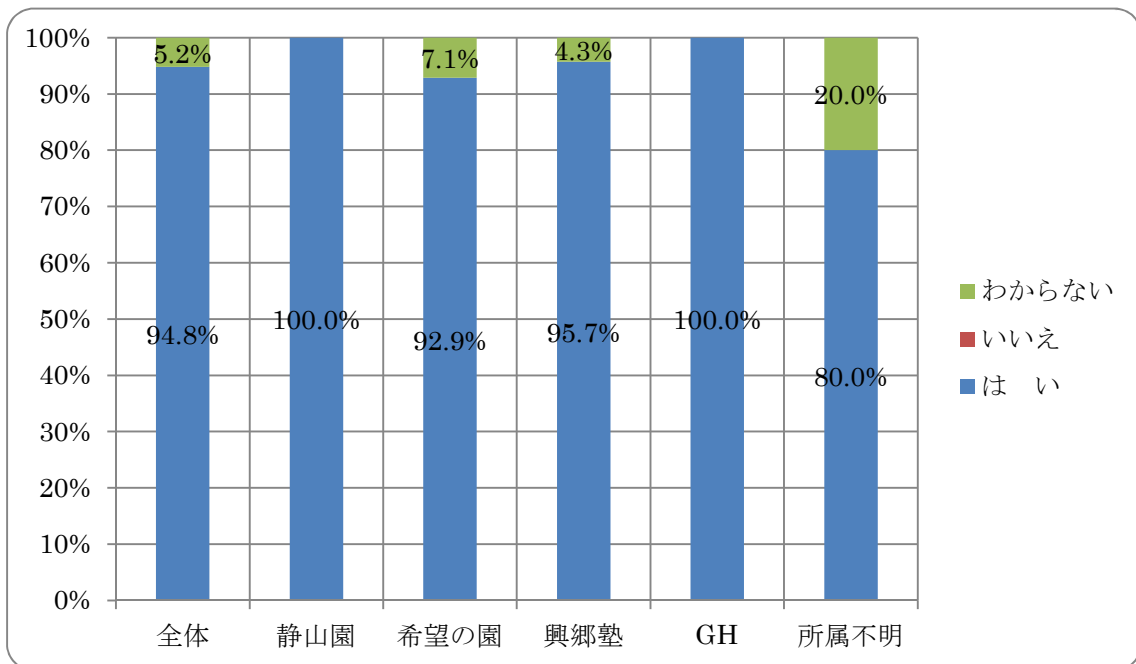
■ 質問 3. 入浴は、介助方法や回数、時間帯など本人の希望に沿って行われていると思いますか？



■ 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

- ・微に入り細に入り、ありがとうございます。
- ・食事の好き嫌いがあるので、本人に合わせて頂き、ありがたく思います。

希望の園

- ・正月に帰る時に、家が良いか、希望が良いかを聞いた時に、みんなが手をかけてくれるから希望が良いと言われた。

興郷塾

- ・預り金については、しっかり管理され、感謝しております。
- ・お金に関しては、しっかりしています。定期的に年金の管理表を郵送して頂き、分かりやすいです。

グループホーム

- ・明確、適切であると思っております。一番大切な食事に関しては、健康的であり満足しております。
- ・健康、衛生面でも配慮が十分されていると思う。
- ・ごはんが美味しいと言っています。
- ・よく面倒を見てもらっていると思います。これからもよろしく願います。
- ・施設での世話人様には家族同様のお世話をさせて頂いております。感謝しています。

改善してほしい点、気になる点

静山園

- ・暑さ寒さの時に厚着をしている時もあるようなので、見てやってほしいと思います。

希望の園

- ・障害の程度によって、もっと本人中心の立場から当事者（利用者の関係者）とじっくり話し合ってほしい。

興郷塾

- ・もう少し遅い時間に入浴したい。
- ・19時～20時頃に入浴したい。
- ・外出の時は、服装を見てほしい。
- ・入浴はどんな順番で入浴しているのか？皮膚疾患があったり、介助を要する利用者が入った後に、自力入浴できる利用者が入浴しているのか？

グループホーム

- ・食事が美味しくて食べすぎて太っているため、ダイエット食も考えてほしい。

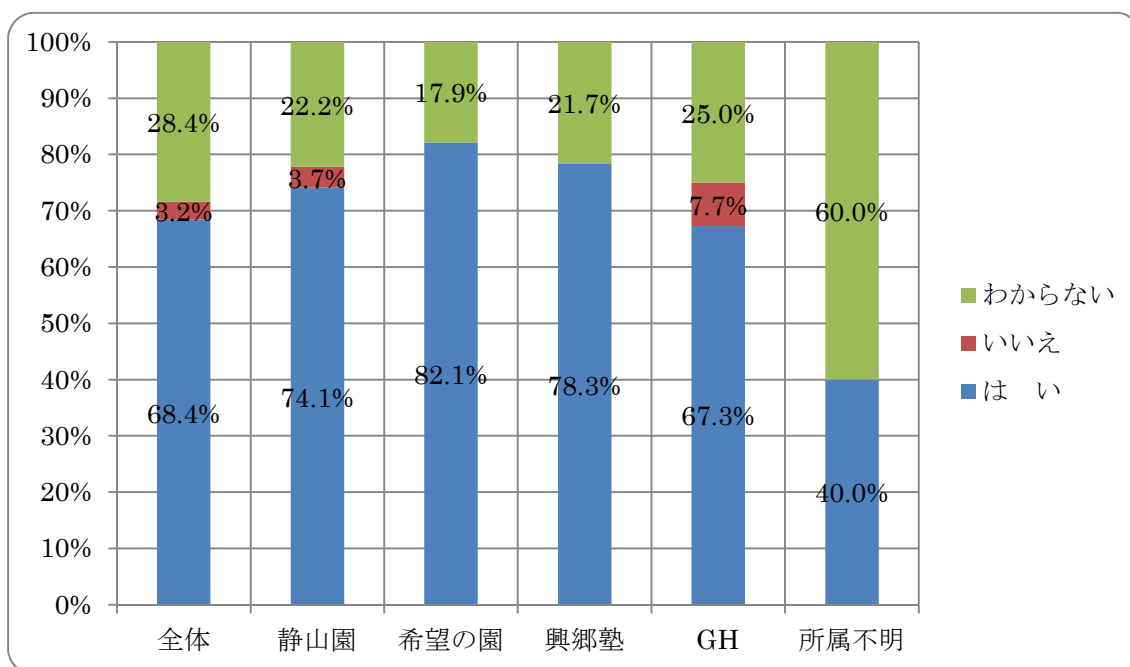
所属不明

- ・預り金が必要以上にストックされている場合、身元引受人や家族などに分散する必要がある

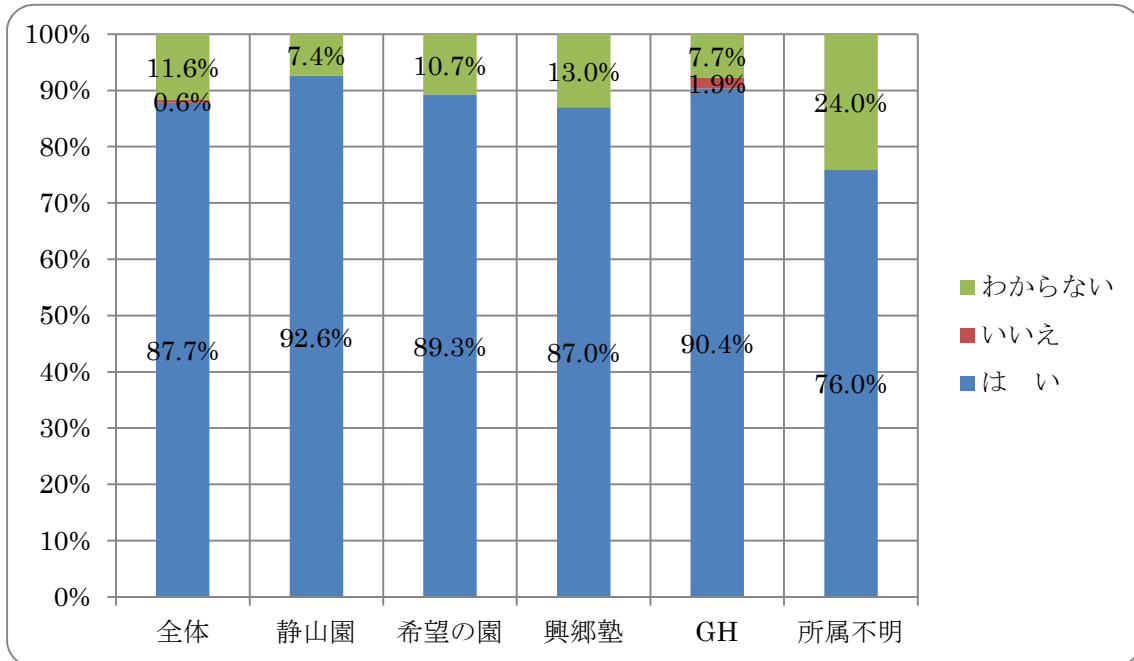
状況によりあるのではないかと。以前は、請求しなくても 100 万単位で親に託された。それで本人名義の保険などに活用した。

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

- ・すぐ病院に行き、対応してくれた事ありがたく思っております。
- ・入所者に対する体調面などの対応がきちりされており、大変助かっております。
- ・日常生活における担当者のケアが良好なことは、利用者の言葉で理解できる程です。
- ・私達が出来ない事を園で行って頂いていると思います。

希望の園

- ・本人が体調不良を訴えた場合、適切な対応をしていると思います。
- ・適切な対応を頂き、いつもありがとうございます。
- ・希望の園の緊急対応は、本当に良くして頂いております。

興郷塾

- ・通院等の対応が良いです。
- ・緊急事態に陥ったことはないが、緊急性が無いものについては適切に処理されております。投薬等行き届いていると思います。
- ・皮膚疾患も軟膏等の処置があり、市販薬ではないので安心している。

グループホーム

- ・今まで何度か適切に対処、連絡をして頂いております。
- ・加齢と共に通院や休養が増える事を心配していますが、担当者のケアの良好さに感謝致します。
- ・健康チェック、指導が適切に行われていると思っています。
- ・かかりつけ医院に連れて行ってもらっています。家族にも連絡があります。ありがとうございます。

所属不明

- ・通院など適切に対応されているので安心。
- ・悪いところは全部診てもらっているようでありがたい。病院には付添いをして連れて行ってもらうそうありがたいと思っています。

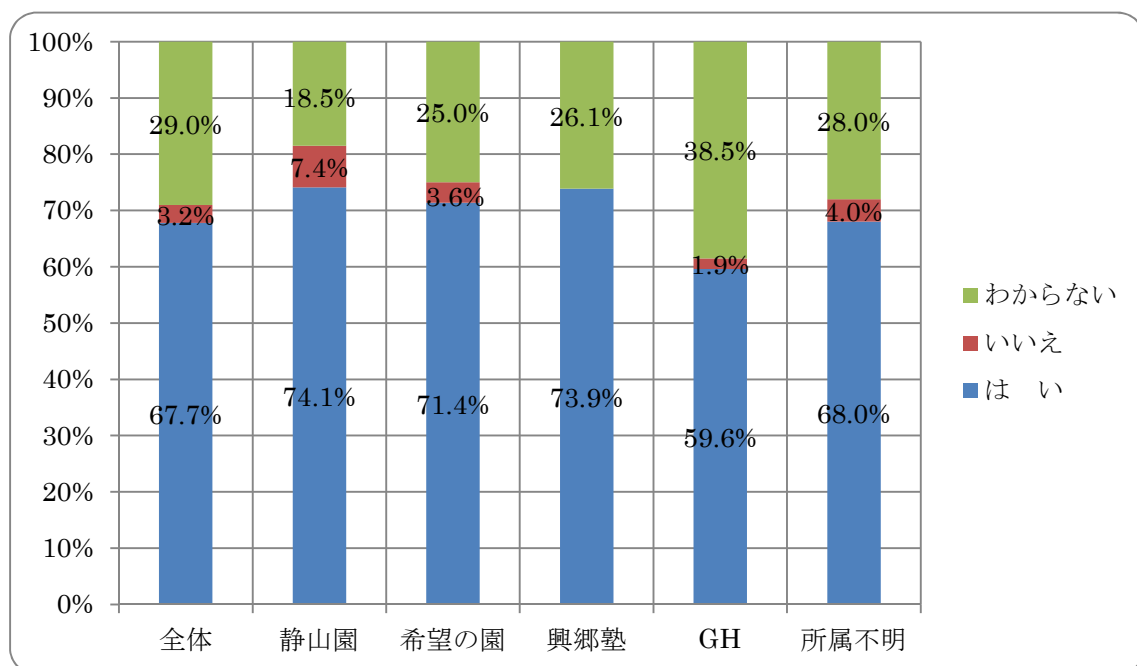
改善してほしい点、気になる点

グループホーム

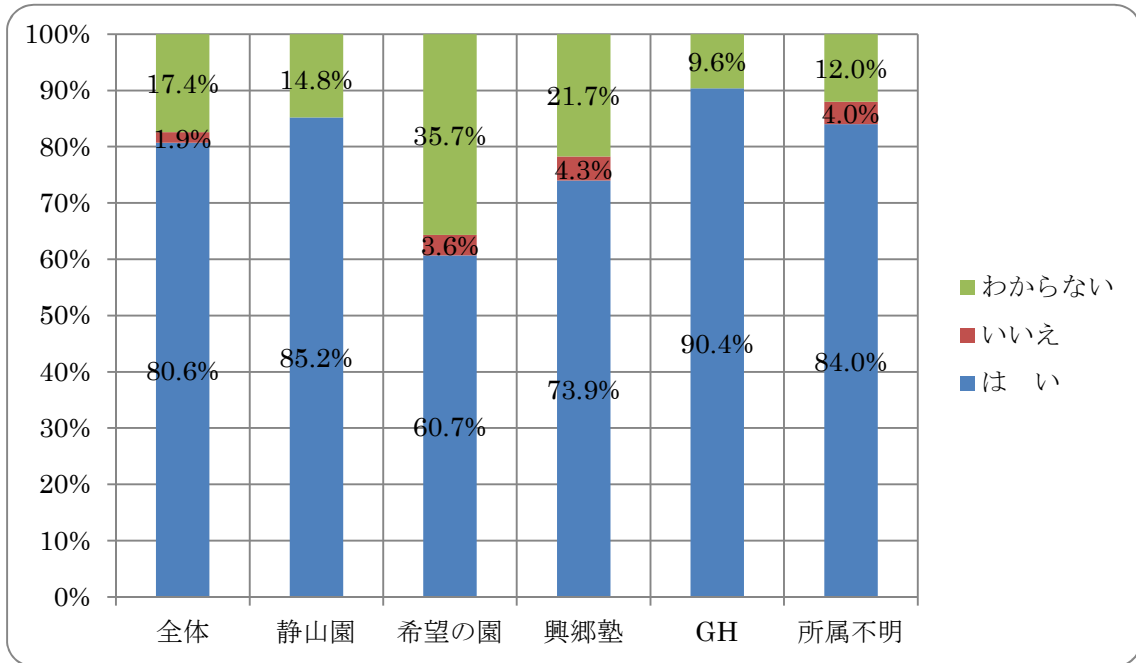
- ・体調不良の時も世話人さんから何も連絡が来ませんでした。本人から連絡が来ました。

V【余暇活動について】

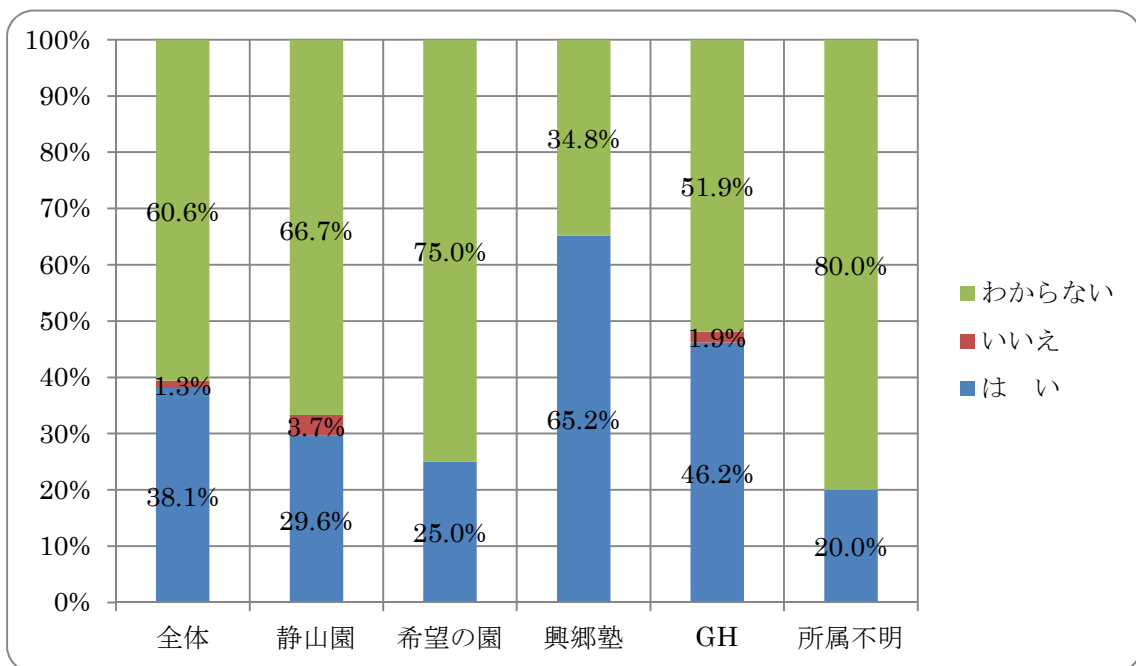
■ 質問 1. 余暇やレクリエーション活動の内容は、充実していると思いますか？



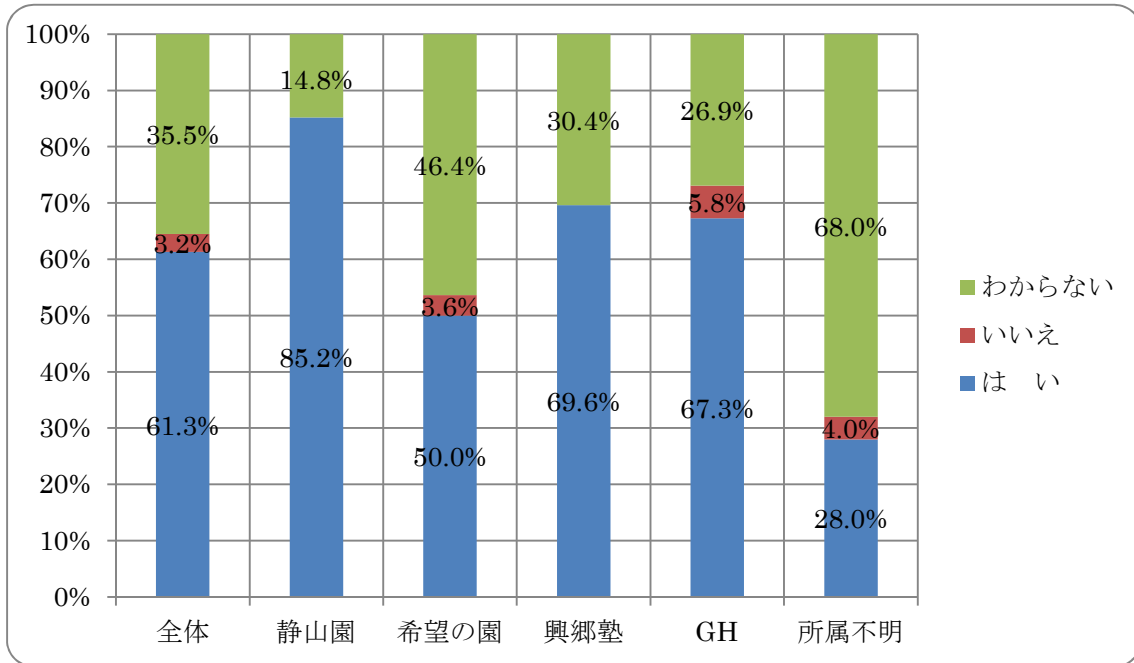
■ 質問 2. 外出や外泊は、本人の希望に応じて行われていると思いますか？



■ 質問 3. 本人の意思や希望に応じ、飲酒や喫煙ができていると思いますか？



■ 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
 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

- ・健康面に配慮されており、感謝しています。

興郷塾

- ・工作などが楽しい。
- ・適切に状況をみながら対応しているようで、節度があることはいいことだと思います。

グループホーム

- ・カラオケに行ったり、買い物に行ったり、外食を楽しんだり、とても本人も満足しています。ありがとうございます。

改善してほしい点、気になる点

静山園

- ・飲酒、喫煙を禁止することはできないのでしょうか。
- ・本人がどの程度、他人に訴える事が出来ているのか不安です。親は本人の身振り、手振り、態度で判断出来る事が多かったです。言葉で気持ちを伝える事は難しかったと思います。

興郷塾

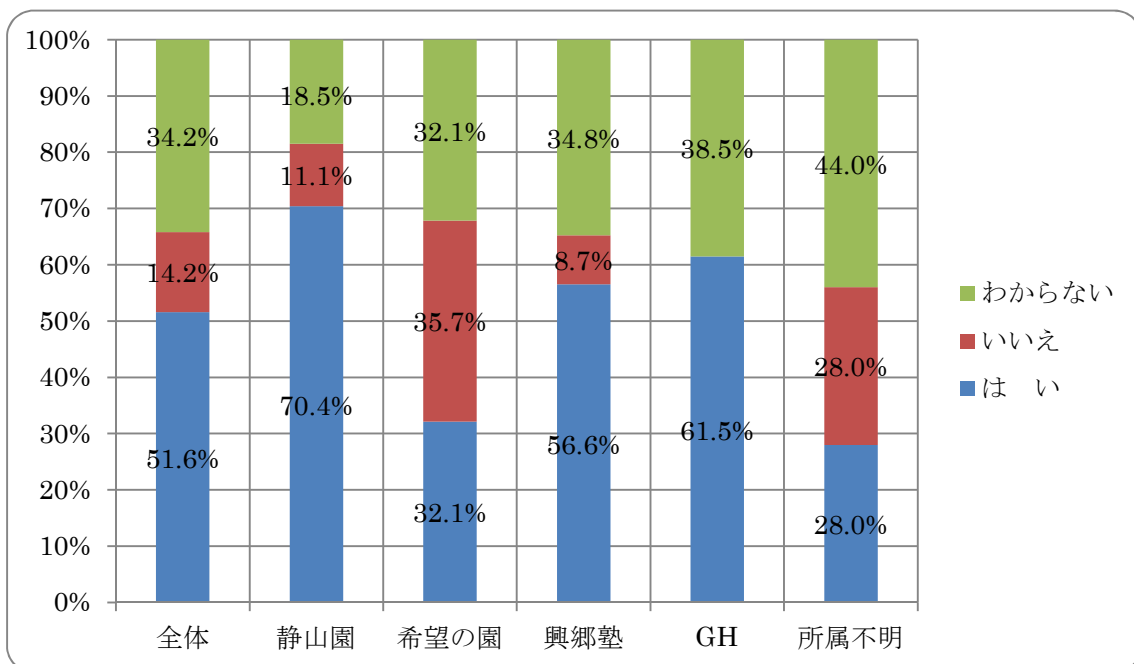
- ・飲酒や喫煙は本人の希望通りには、なかなか行かないと思います。

所属不明

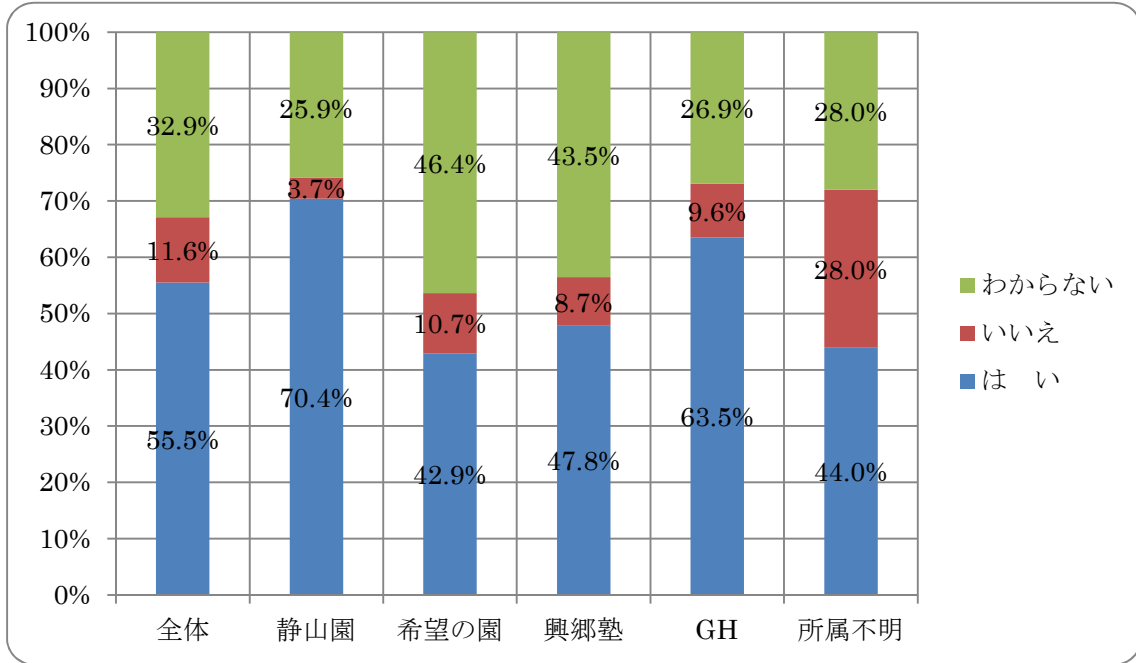
- ・本人の意思を尊重するが為に、不要な物又は高額な物を購入する事もあるようだ。
- ・障害に差があり大変だと思いますが、適切な対応をお願いします。
- ・愛護会の車で職員がたばこを吸っているのを見たことがある。利用者に乗せているのにびっくりした。良くないことだ。

VI【施設の環境等について】

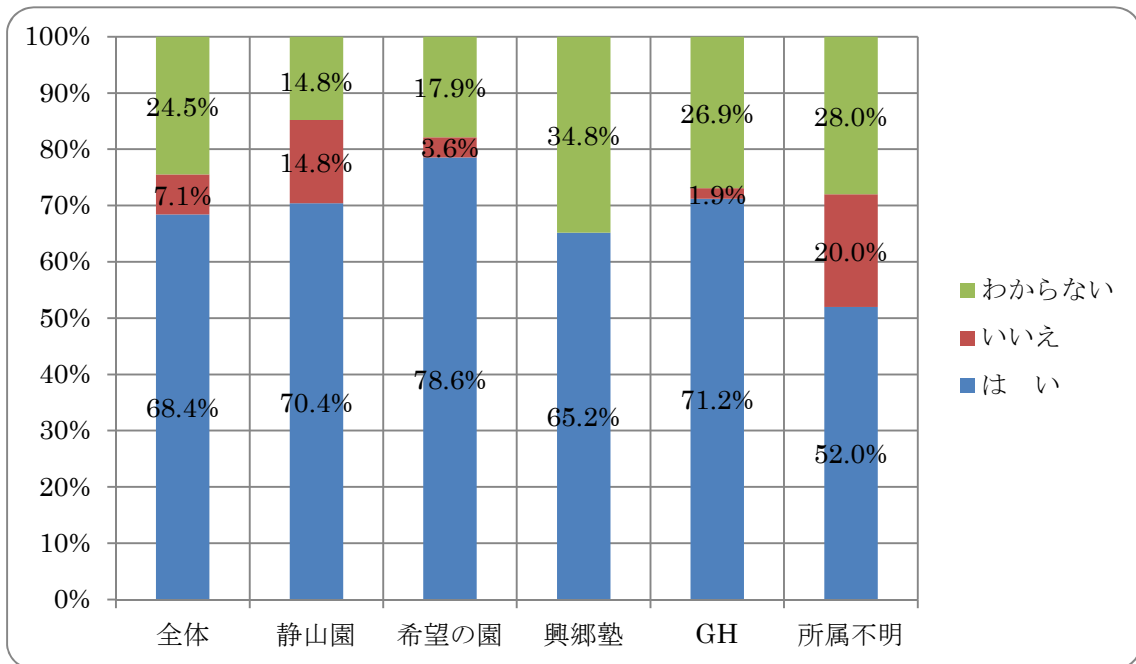
■ 質問 1. 施設は、個人のプライバシーに配慮された快適な作りとなっていますか？



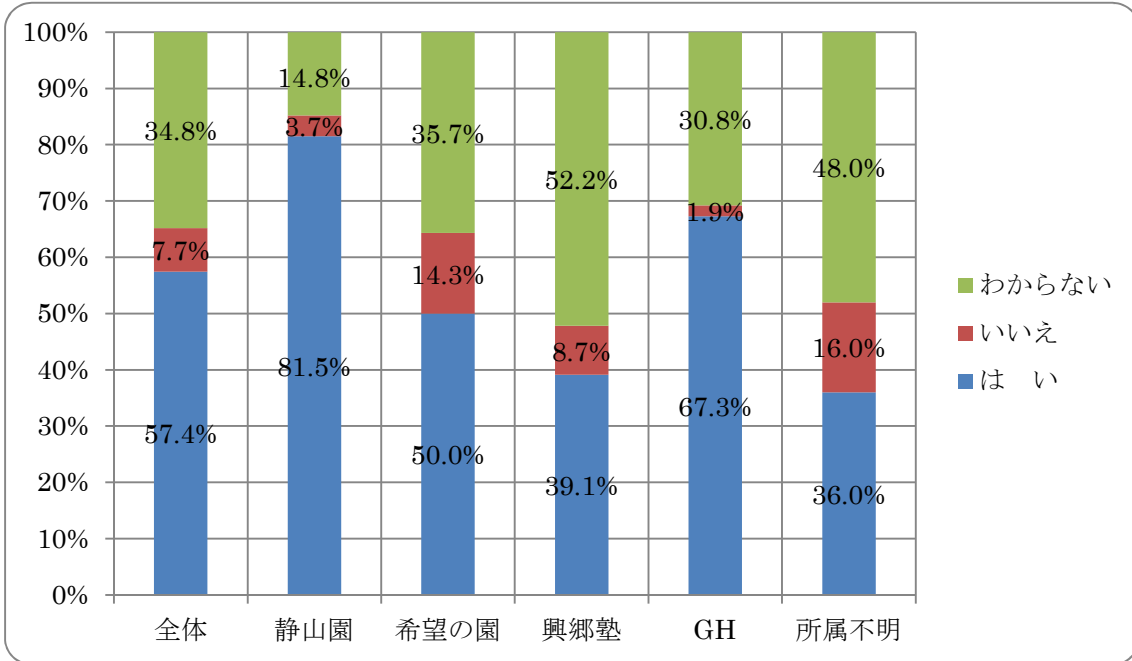
■ 質問 2. 本人は、居室環境に満足していますか？



■ 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

- ・お風呂の改修ありがとうございました。
- ・突然の訪問でも整然としており、指導の良さをいつも感じています。
- ・先日、帰って来た時に、ひとり部屋になったとかで申し訳なく思っております。最後の最後までご迷惑をお掛けしますが、感謝しております。
- ・施設全体はきれいです。本人の部屋に関しては、こちらの問題なので、その都度考えていきたいと思います。

希望の園

- ・施設の掃除はきちんと行われていると思います。

興郷塾

- ・丁寧に使用しているようです。

グループホーム

- ・個人指導の徹底と見守りがされており、利用者の自主性を尊重した方法が取られており良好と思います。
- ・これまでもありがたく感謝しております。特に世話人の方には細かいことまでお世話頂いて

おります。援助センターからも適切な連絡を頂いており、対応は素晴らしいと思います。施設全体での使用備品（家電（冷蔵庫、洗濯機）、ガス器具、トイレなど）のメンテナンスなどの情報、必要であれば協力致したいと思います。

- ・個室になっている為、自由に生活しています。二階なので避難訓練など徹底しているのか不安です。

改善してほしい点、気になる点

静山園

- ・トイレが少々汚れていることがあります。
- ・トイレが汚い時があり、利用しづらい。
- ・居室部分の生活をもっと充実させてほしいと思います。担当職員が、全部責任を持つのは無理だと思います。下記の部分は、他にお世話してくれる人がいたらいいなと節に思います。歯ブラシの定期的交換、寝具の汚れの点検、指導。毛布は、一冬使用したらクリーニングに出してほしい。衣服の季節に応じたタンスの中の衣替え等、職員と一緒に声を掛けて指導してほしい。冬休みに迎えに行った時、夏ズボンを履いていました。

希望の園

- ・居室環境を少し広くしてもらいたいと思います。
- ・国の政策、行政の立ち遅れが根本問題だと思います。手を携えて共に改善のため努力したいと思います。

興郷塾

- ・利用者にいじわるな人がいるようだ。毎日いじわるされて困っている、職員は止めてくれるけれど、すぐにいじわるをされて怖い思いをしているよう。
- ・老朽化していますね。
- ・部屋が狭い。
- ・もっと日当たりの良い場所に設置してほしいと思っています。庭の広い所。
- ・同室の人が通路にも荷物を置いていて、狭いと感じます。避難時は危ないと思います。

グループホーム

- ・二階の網戸がすぐ外れるようです。本人も何回も直しているようです。
- ・部屋が狭いと感じているようです。
- ・トイレの水漏れを直してほしい。
- ・夜間帯、施設と連絡を取れるのでしょうか？避難訓練はしているのでしょうか？

所属不明

- ・寝具をよく見てもらいたい。休みの日の食事が気になる。身体を動かすよう指導してもらいたい。

VII【その他】

静山園

- ・保護者会の方々のより多くの行事出席を期待しております。
- ・静山園に死ぬまで居ても良いと言われ、安心して生活できている。

希望の園

- ・47年もいます。ありがとうございます。これからもよろしく。
- ・当法人の基本理念には賛同しております。勝手ながら充分に関われない部分が多くあり、申し訳なく思っております。

興郷塾

- ・今まで通り、しっかりお願いします。
- ・連絡する時間帯が分からない。

グループホーム

- ・なかなか会いに行けませんが、よろしくお願いします。
- ・同じホームに言うことを聞かない人がいて困っている。排便でお風呂、トイレが汚され掃除をしている。
- ・長期に渡り、同じホームに同じ世話人さんを勤務させる事は良い事とは思われません。
- ・施設内で、利用者同士が不仲の場合、担当者に良い方向に導いてほしいと思っています。無理だとは思いますが、よろしくお願いします。

所属不明

- ・福祉運営の充実にあたり感謝申し上げます。今後ともよろしくお願いします。