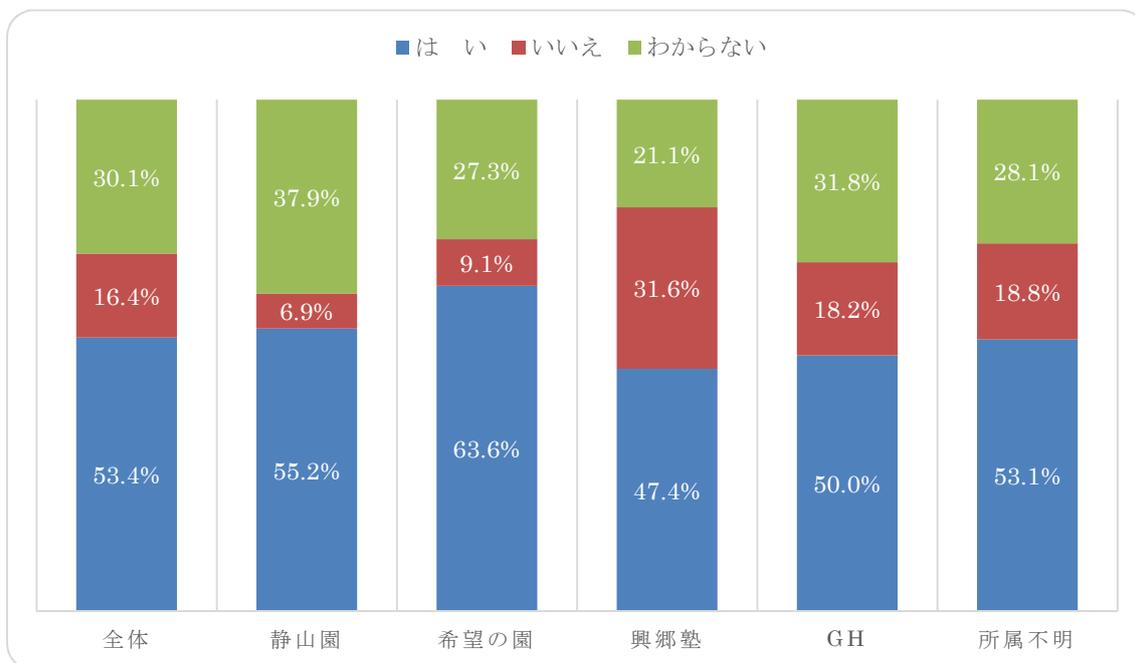


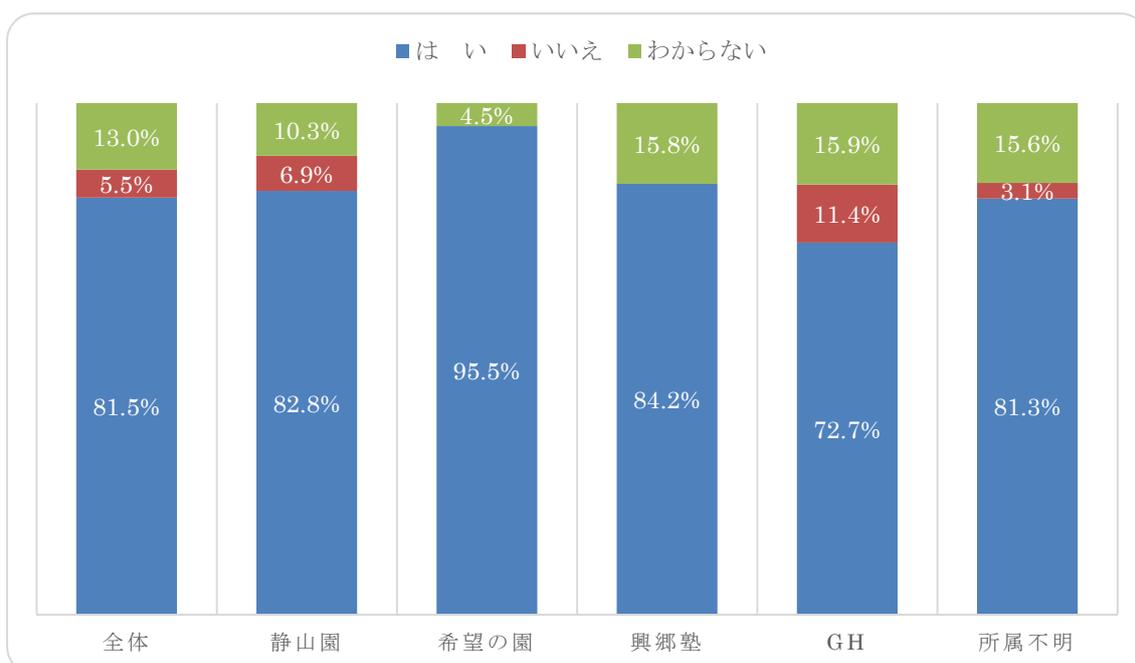
## 福祉サービスに関するアンケート調査集計表

### I【法人、施設経営全般に関する内容について】

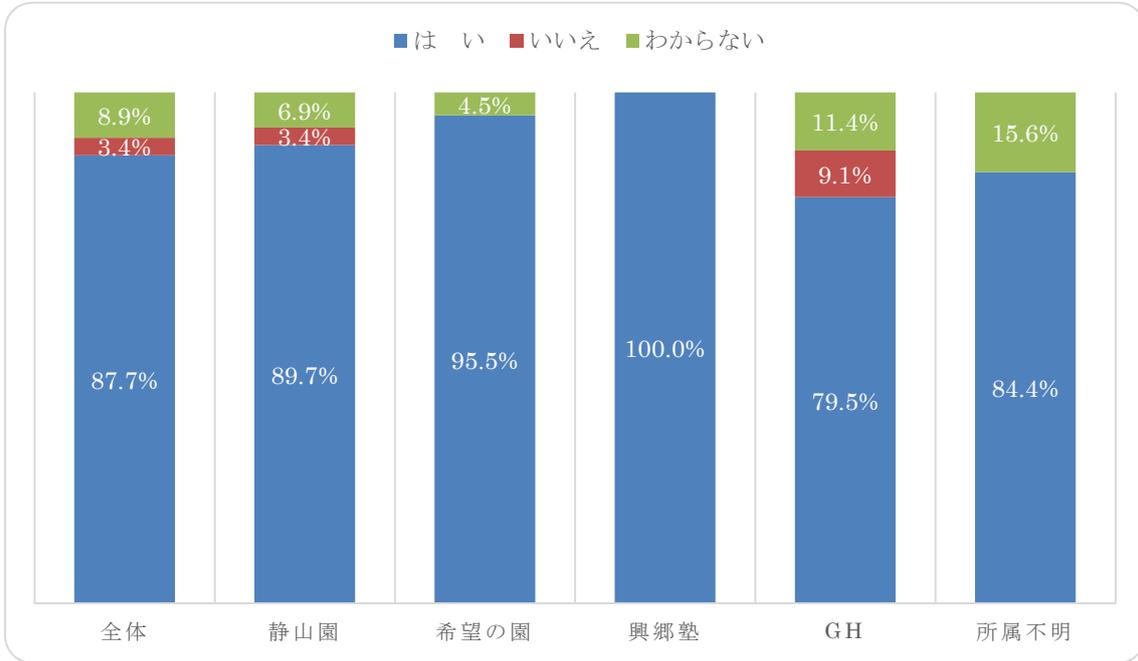
#### ■ 質問 1. 法人や施設の基本理念や基本方針をご存じですか？



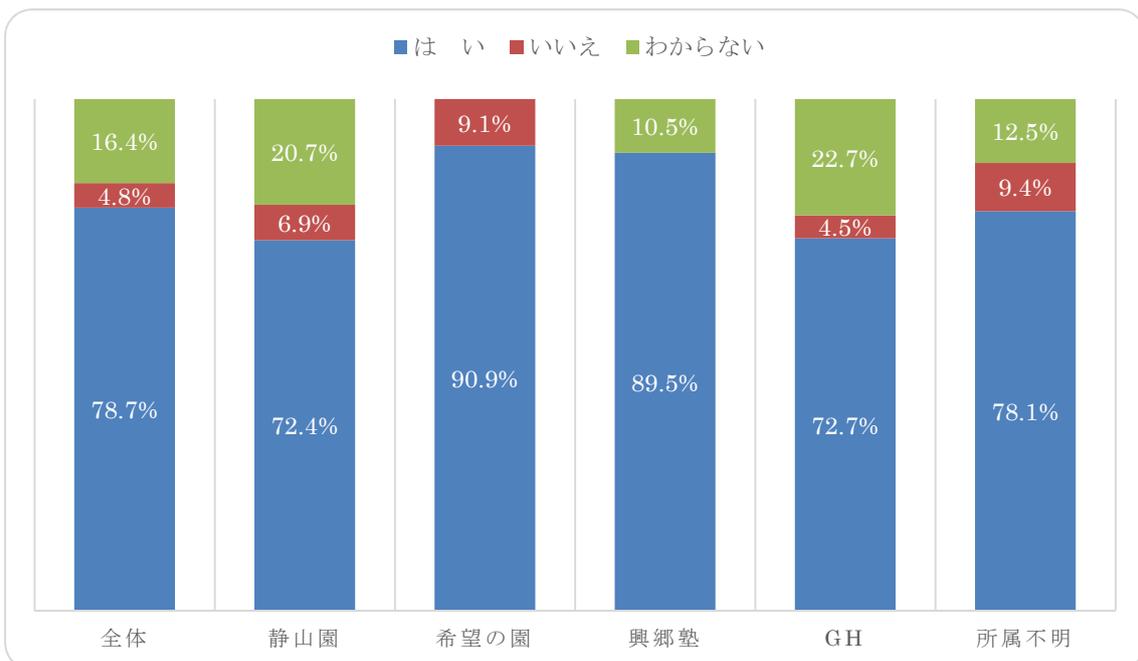
#### ■ 質問 2. 本人や家族が施設に対して、苦情や要望を言いやすい環境ですか？



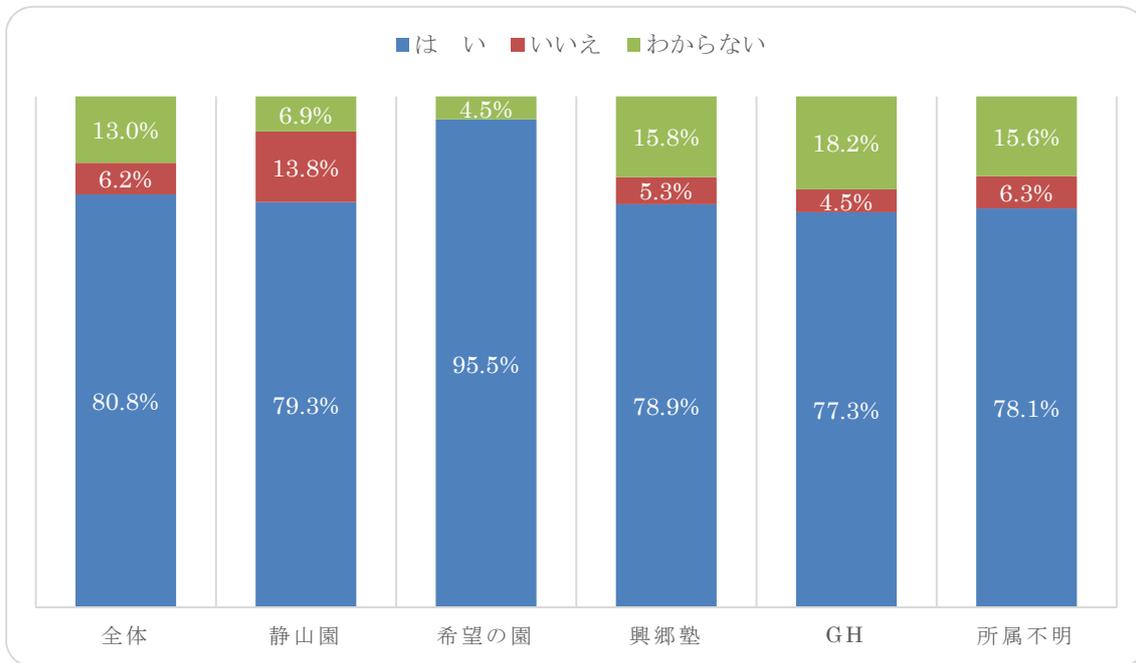
■ 質問 3. 施設は、本人や家族の意見に対して迅速に対応してくれますか？



■ 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**

- ・ 本人に対する対応が早くて助かります。
- ・ 行事がある度に参加させてもらっていますが、職員の方々にとても感謝しています。
- ・ 若い人ほど、対応が真剣に見えることは良いと感じます。また、上の立場の人ほど、尊大さを感じることもある。
- ・ 娘の体調について感じた事を話したら、すぐ対応して下さったこと有り難かったです。
- ・ 本当に良く親の意見を聞いてくれて、即対応してくれます。感謝しております。
- ・ 担当職員の方には、いつも我が子や家庭内の悩みについて相談にのって頂いて、ありがたいと思っています。

**希望の園**

- ・ 広報誌と行事がとくに優れています。
- ・ 苦情や要望を言いやすい。
- ・ 即実行する。

**興郷塾**

- ・ 基本理念の PR が行き届いている。
- ・ 興郷塾の行事は楽しい。

## グループホーム

- ・全てのことに對して、大変ありがたい事と思っております。

## 改善してほしい点、気になる点

### 静山園

- ・本人には良い事と思いますが、行事が多く仕事をしていると参加できず、迷惑をかけている。
- ・新年会について、家族でカラオケをやるのも良いが、職員の方々にもグループを作って、催しものをやってほしい。その方が、子どもたちも親たちも多く参加されるのではないのでしょうか。
- ・保護者も高齢化になってきているので、家族会研修会旅行は日帰りで行っても良いのではないかと。
- ・園便りの発行回数をもっと多くして頂きたいと思います。利用者や支援員の顔と名前を覚えることができません。
- ・施設の広報誌は、せめて年4回くらいは発行して頂きたいです。年1回でも良いから、我が子の写真が載っていると嬉しいです。行事については、運動会を無しにして、秋の福祉まつりだけにしてほしいです。なかなか親子共々参加できなくなっているのです。

### 希望の園

- ・加齢により施設の行事に参加することが段々難しくなっておりますので、行事を少なくすること難しいでしょうか。

### 興郷塾

- ・困ったことがあった時、利用者から暴力を受けている時、助けてくれる職員と知らないふりをする職員がいる。
- ・暴力をふるう利用者や、言葉遣いが乱暴な利用者が増えてきて怖いです。
- ・洗った手を拭かずに、顔をさわってくる職員がいて不快です。

## グループホーム

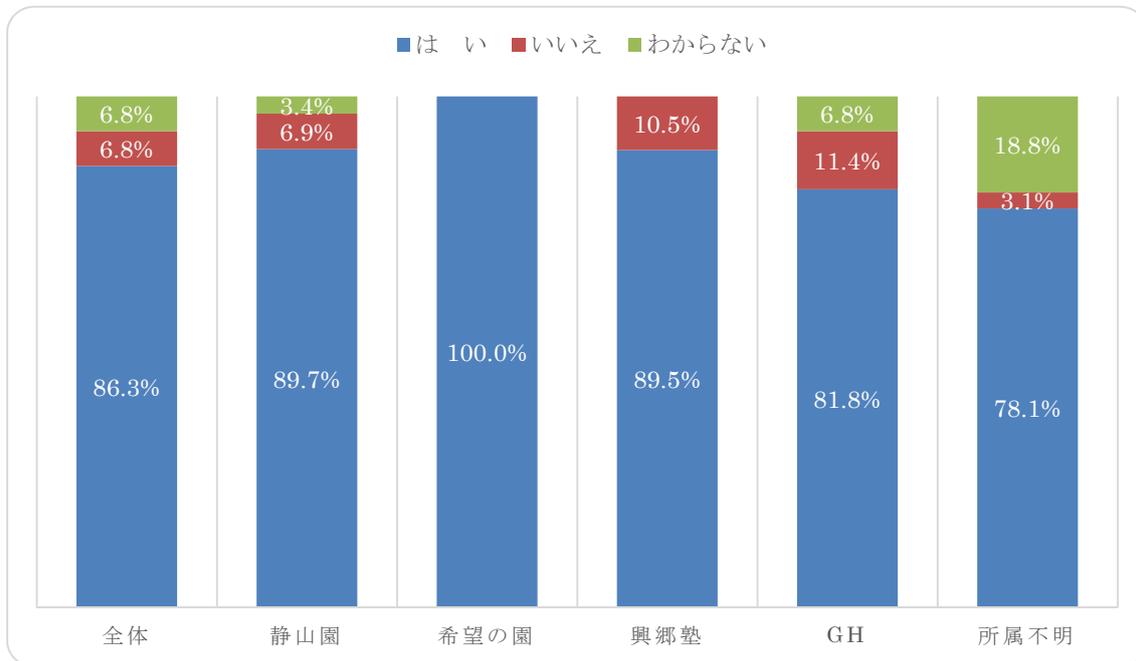
- ・基本理念や基本方針について、子どもたちにはアンケートがないようなので、分かるのでしょうか。

### 所属不明

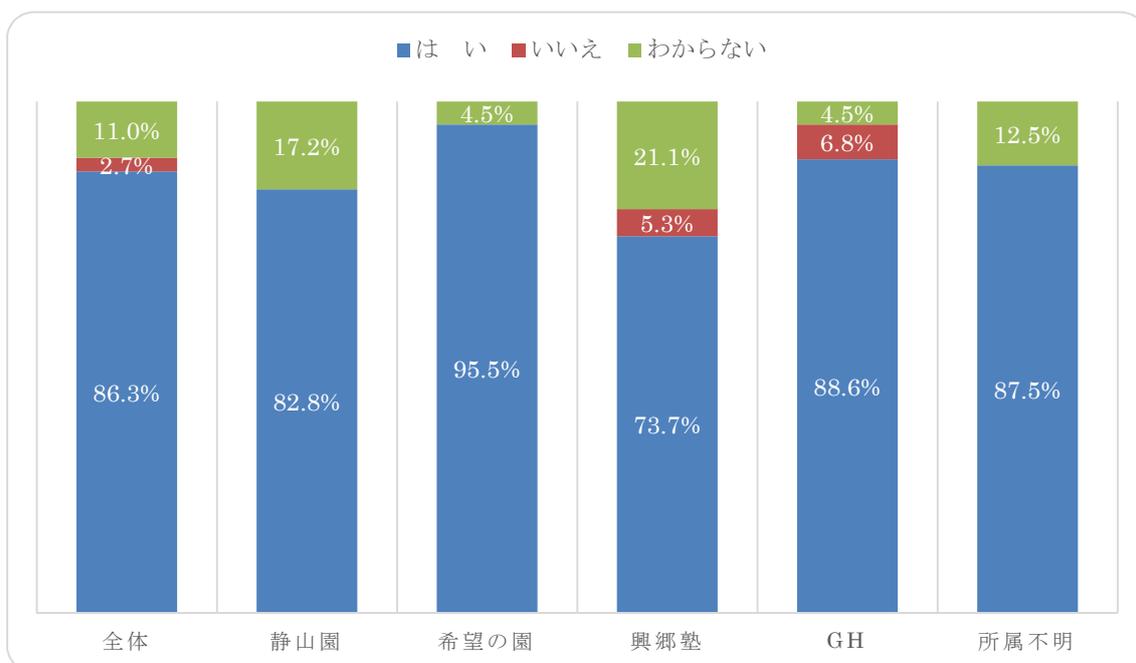
- ・あまりに行事がありすぎる。
- ・あまりに組織が大きすぎる。
- ・アンケート結果について、白黒コピーだと棒グラフの区別がよく分からない。文字も重なったりすると読みにくいと思う時がある。

## Ⅱ【職員の態度、対応に関する内容について】

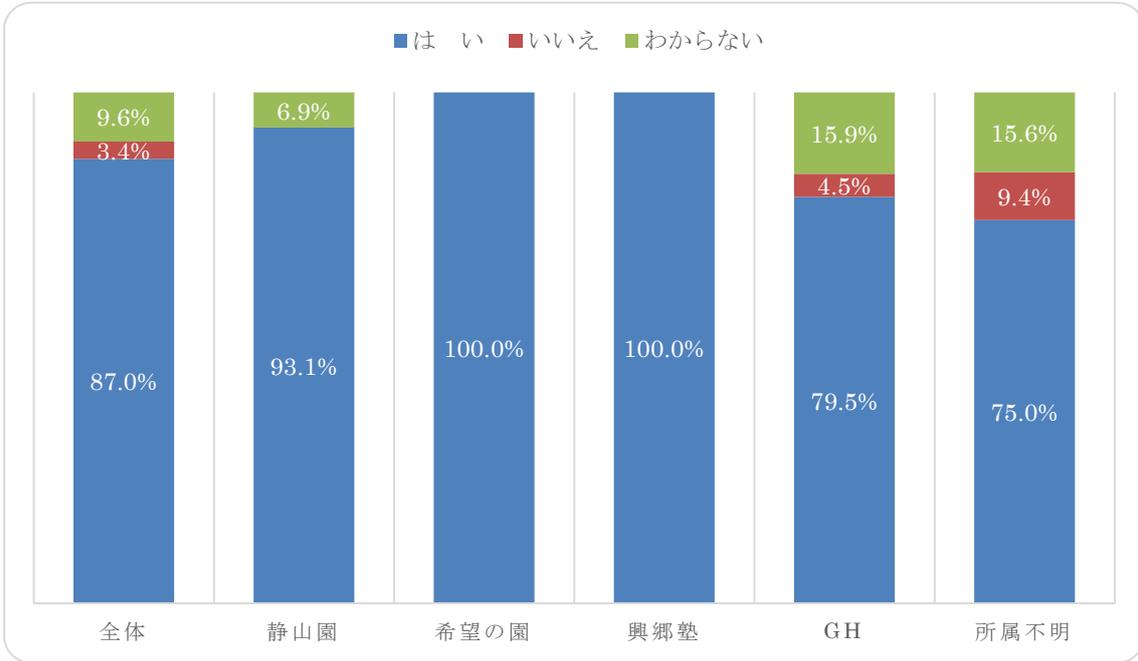
### ■ 質問 1. 本人や家族に対する、職員の態度や対応には満足していますか？



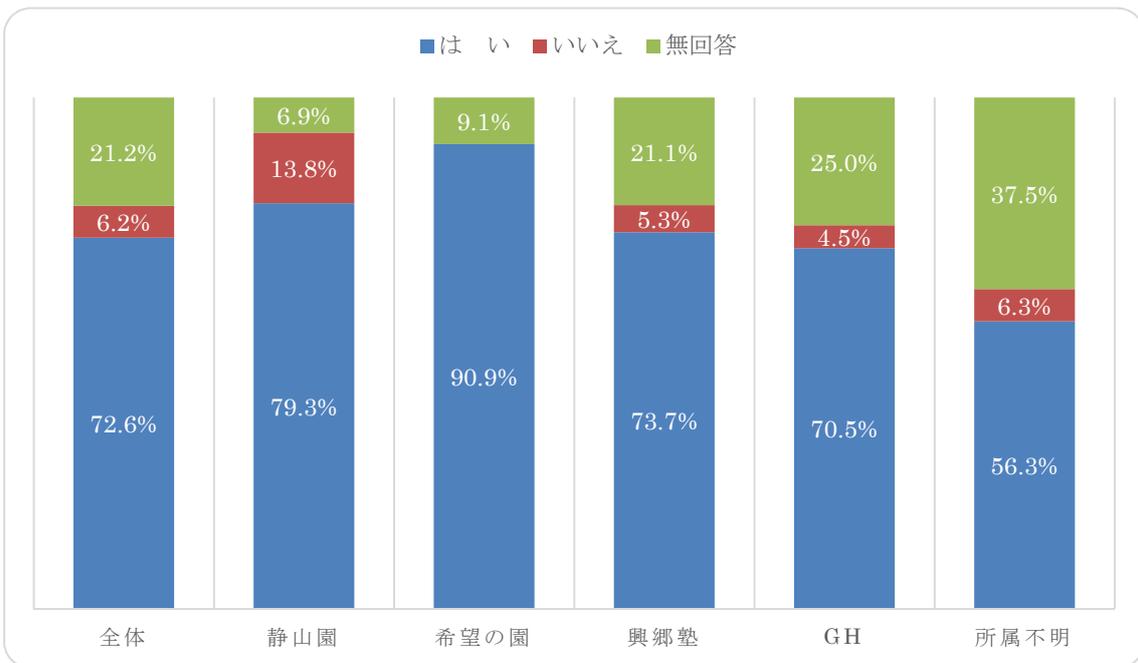
### ■ 質問 2. 職員の電話の対応には満足していますか？



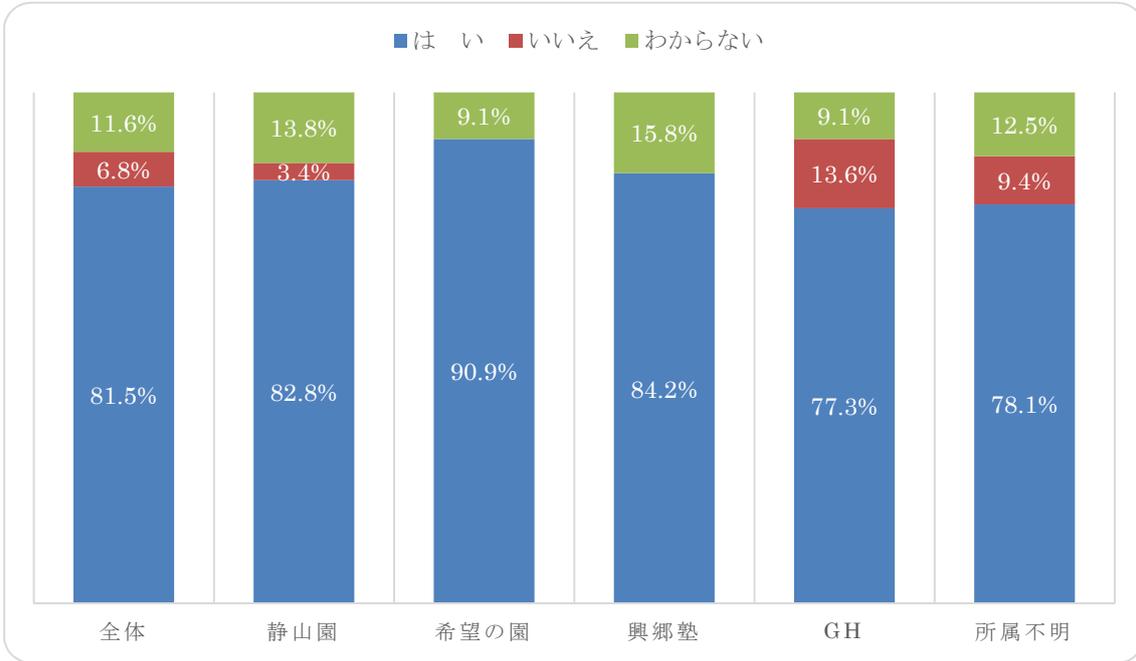
■ 質問 3. 職員は、本人や家族の言うことに十分耳を傾けてくれますか？



■ 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 [職員の状態、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

- ・何かあれば、すぐに連絡等ありますので安心しております。
- ・皆それぞれの個人差があるのに、話しをしたり見出しに見て頂き助かります。
- ・担当職員は、出勤時と退勤時にあいさつに来てくれて、大変素晴らしいです。
- ・利用者に対する丁寧な指導、そして良く勉強して努力しておられる様子に感謝！

希望の園

- ・こまめに連絡が来る。
- ・職員の対応が良い。
- ・職員の態度、対応、身だしなみ、報告等が優れている。

興郷塾

- ・利用者状況の理解度が高い。

グループホーム

- ・事細かにお知らせ下さり有り難く思っております。
- ・大変親切に対応して頂いて感謝しております。
- ・聞きたいことを電話でよく分かるように説明し答えて頂いてます。

- ・事ある毎に説明を頂き、本人の理解度に合わせて対応して頂いている様子がよく分かります。ありがとうございます。お礼を申し上げます。
- ・通院状況とかホームでの生活に変化があった時は、世話人さんより電話があり助かっています。

#### **所属不明**

- ・本人や家族の言うことに十分に耳を傾けてくれます。
- ・私はすごく気が弱いので電話が来るとびっくりしてしまいますが、帰省の小遣いの件などまめな連絡、良心的ですね。
- ・職員様の本人や家族に対する対応の仕方がすぐれている。
- ・本人に対して不満などあった時、すぐに対応してくれる。
- ・日々良好に配慮されておりありがとうございます。
- ・よく気がつき世話して下さり、ありがとうございます。これからもよろしく願い申し上げます。
- ・家族の立場にたって話しを聞いてくれたり、本人の生活状況等お話して下さり有り難く思っています。

#### **改善してほしい点、気になる点**

##### **静山園**

- ・担当職員以外の名前等が分からない。

##### **興郷塾**

- ・職員の服装マナーが気になる。
- ・対外的な話し方の上達を望む。

##### **グループホーム**

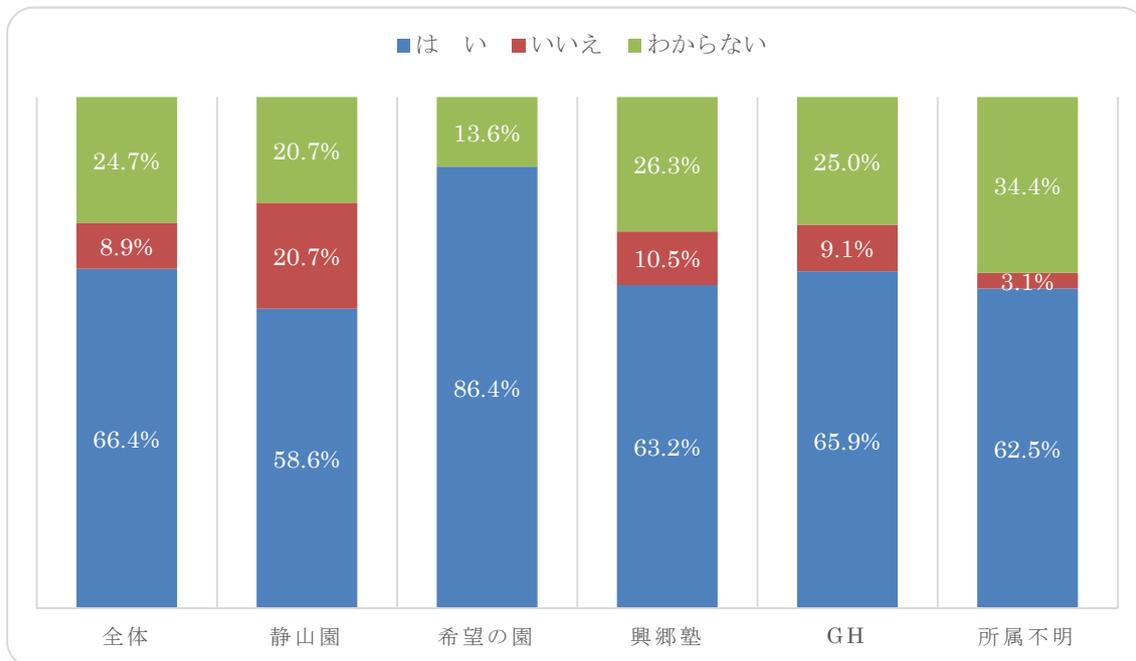
- ・時折、帰省の際に不平を言うのを聞きます。突然の言葉を理解できず、対応しきれない時があるようです。分かるように説明がほしいのだと思いました。

#### **所属不明**

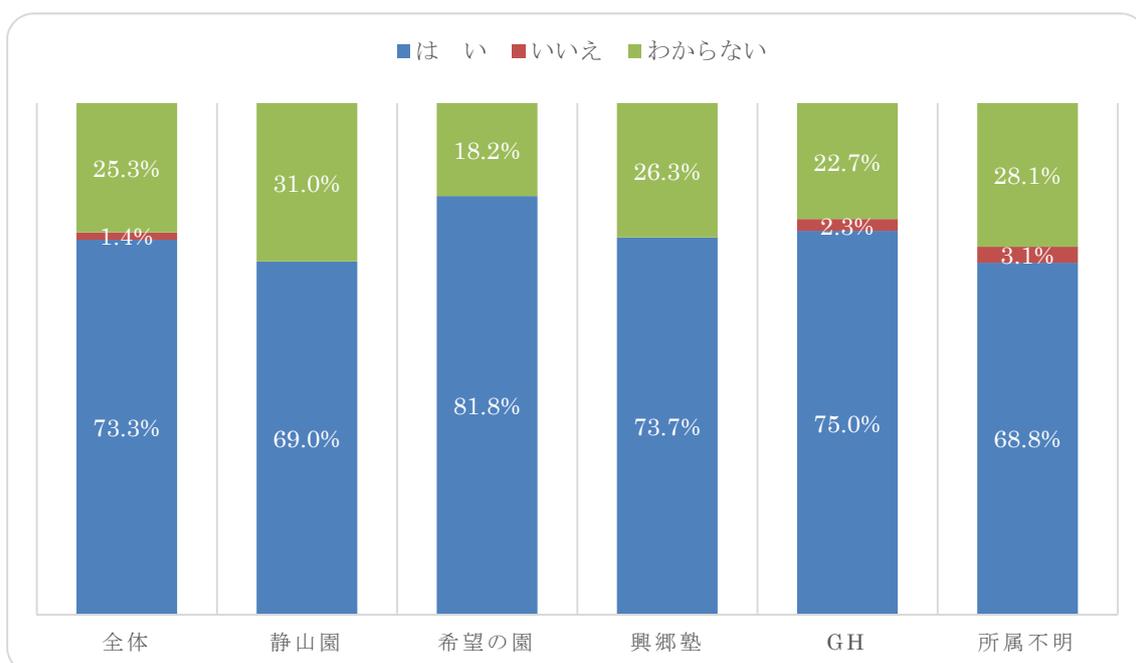
- ・若い職員のズボンの履き方、腰パンとかいう履き方はいかがと思った事がある。
- ・女子職員の長い髪の毛が気になる時がある。プライベートと仕事の場を考えて…。
- ・電話の対応等は人によると感じます。同じ質問に対して、内容の異なる対応があります。

### Ⅲ【日常生活の支援について】

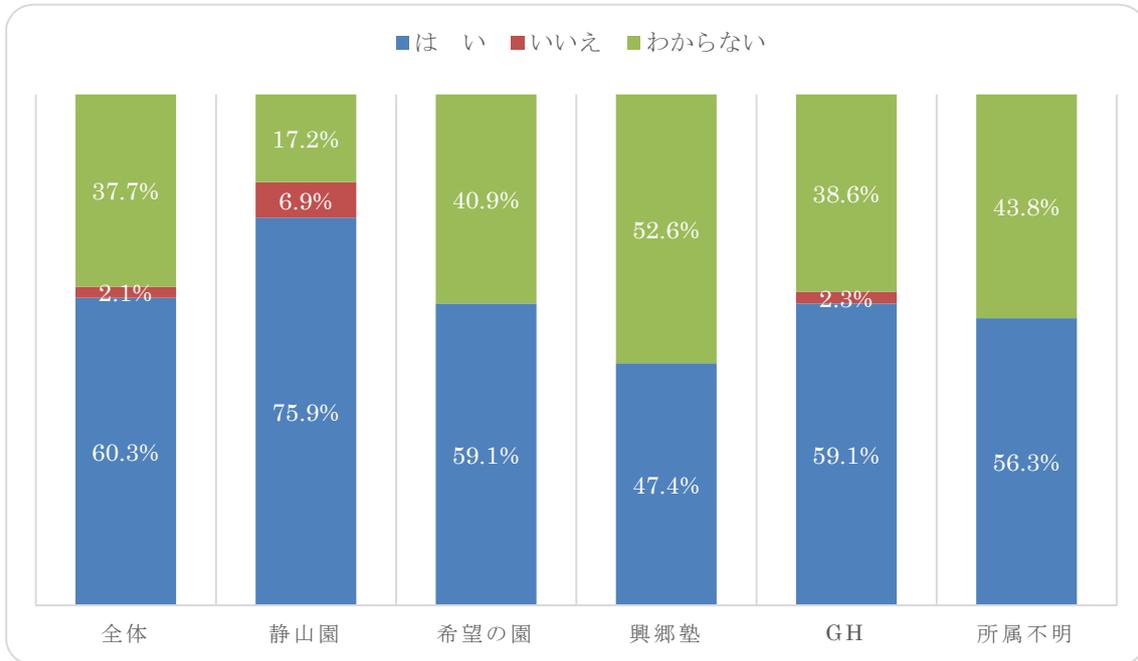
#### ■ 質問 1. 本人の身だしなみに対する支援には満足していますか？



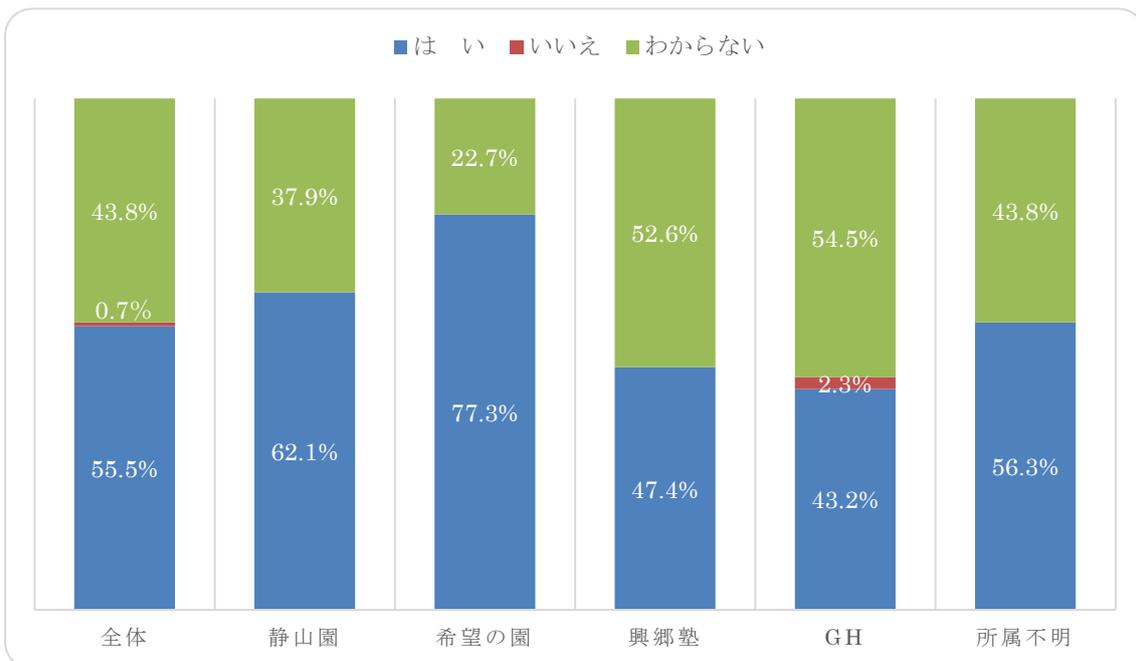
#### ■ 質問 2. 本人は施設での食事を美味しく食べられていると思いますか？



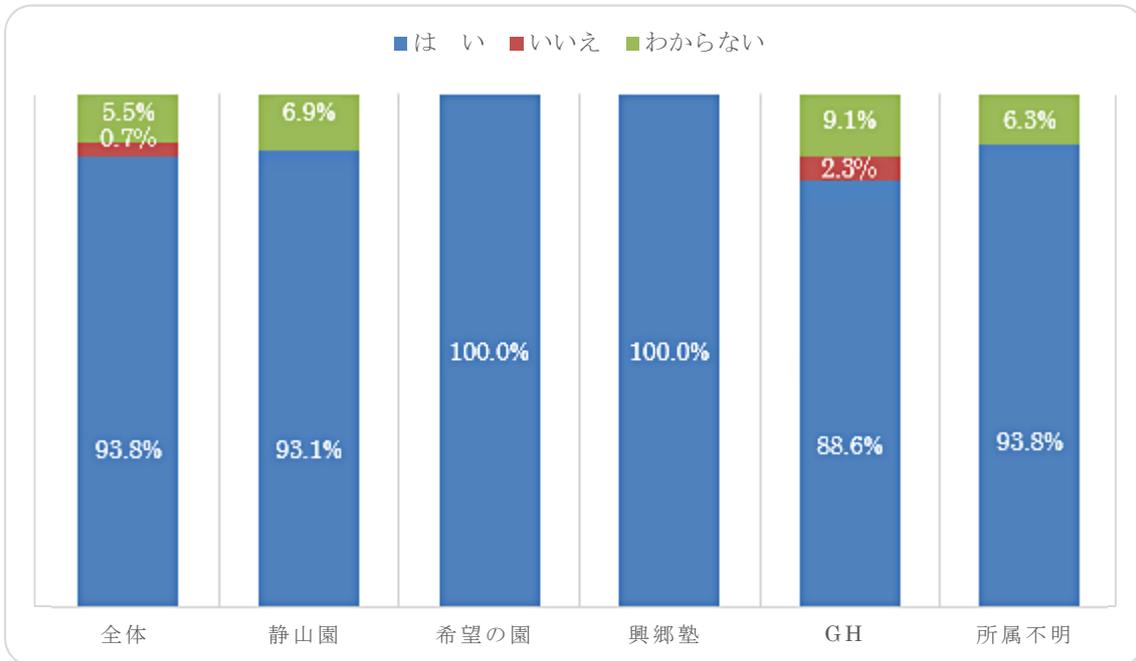
■ 質問 3. 入浴は、介助方法や回数、時間帯など本人の希望に沿って行われていると思いますか？



■ 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

- ・介助等手のかかる本人ですが、良く対応して頂いております。
- ・良く支援されていると思います。
- ・本人の体重やその他色々を考えて、食事に配慮頂いてありがとうございます。

希望の園

- ・本人の身だしなみに対する支援、食事、預り金管理が優れている。
- ・預り金について定期的に報告がありますので、とてもありがたいです。

興郷塾

- ・預り金の管理体制がすぐれている。

グループホーム

- ・お金の管理説明など、手助けが無ければやって行けないだろうから、親身にお世話頂いている事が分かります。良い対応をして下さっていることに感謝あるのみです。

### 所属不明

- ・施設で食事を美味しく食べられている。
- ・本人は入浴が好きなので結構長く入っているみたいです。1時間位入ってていいのかな？自分が最後に入っているのかなと気になります。
- ・預り金適切に管理されていると思います。
- ・目配りや介護など適切に対応頂きありがとうございます。
- ・いつもきちんとした預り金の状況を報告して下さり感謝しております。

### 改善してほしい点、気になる点

#### 静山園

- ・厚着や薄着を確認して見て頂ければ良いと考えます。
- ・できれば園便りを送る時に、その月の分だけでも良いですから、献立表を入れてほしいと思います。
- ・年金や本人の保険等、お金の管理をきちんとしてほしいです。

#### グループホーム

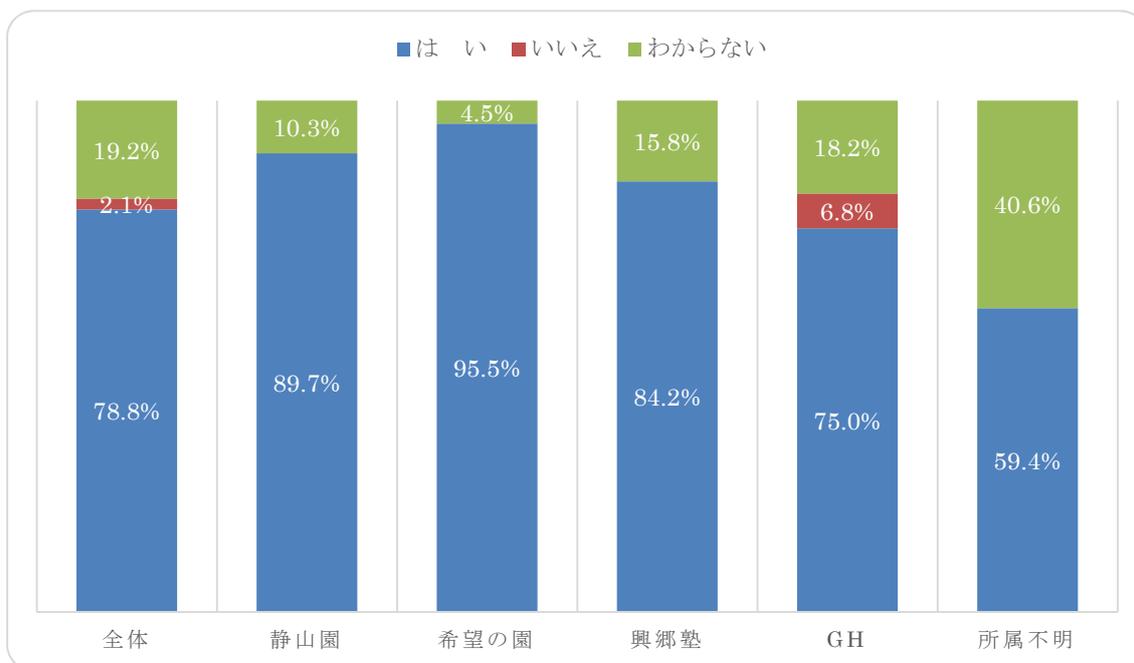
- ・もう少し若者らしい服装を望みます。
- ・毎月の決められた小遣いではどうしても不足してしまうようです。利用料に関する補助金など出して頂けることを切に願います。
- ・交通面の指導を少しずつ行って頂けると良いと思っています。

### 所属不明

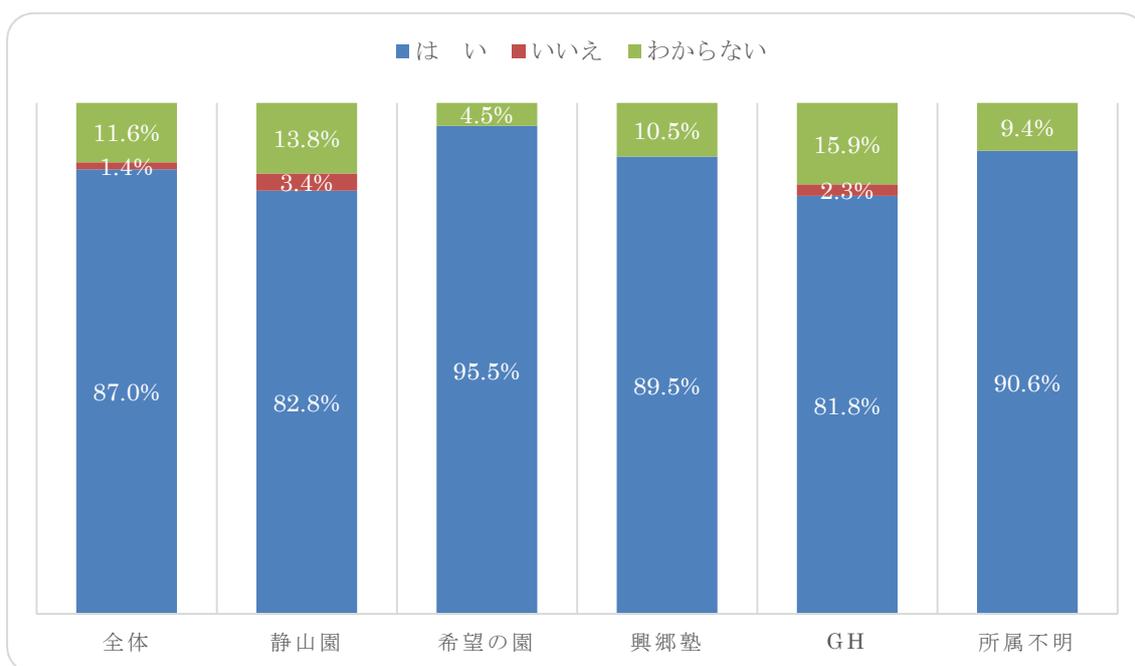
- ・本人は早食いなので、ゆっくり味わって食べてほしいです。家でも注意しているけど、なかなか言うことを聞いてくれません。5分以内で食べてしまいます。
- ・預り金の管理は現状が不可解、不透明な部分を感じます。信頼するのみと心に決めています。

#### 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

- ・本人から訴える事はできないと思いますが、良く見て頂いているように思います。
- ・丁寧に対応していると思います。本人の体調管理をよろしくお願いします。

#### 希望の園

- ・緊急時の連絡や対応、通院等ともに優れている。
- ・インフルエンザ軽いうちに対応して頂き1週間で改善しました。連絡もすぐに頂きました。

#### グループホーム

- ・体調のことは世話人さんを信じております。大分前に帰省した時に、腕をケガしていたので聞いたら、転んだと言っていました。世話人さんに聞いたら階段から落ちたとの事でしたが、何事もなく安心しました。
- ・車で通院しているようで、世話人さんが大変だろうと感謝しております。
- ・持病があり、その都度通院対応を頂き、感謝しております。
- ・家族以上の対応をして頂いていると思います。職員の方々あるいは世話人さん、それぞれに忙しい中、通院等に時間を掛けて頂いて申し訳なく思っています。

#### 所属不明

- ・通院等、適切な対応を頂いていると思っています。
- ・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う。
- ・発熱時、すぐに通院対応頂いている様子です。
- ・通院状況等を細かくお話下さり、本当に有り難く感謝しております。

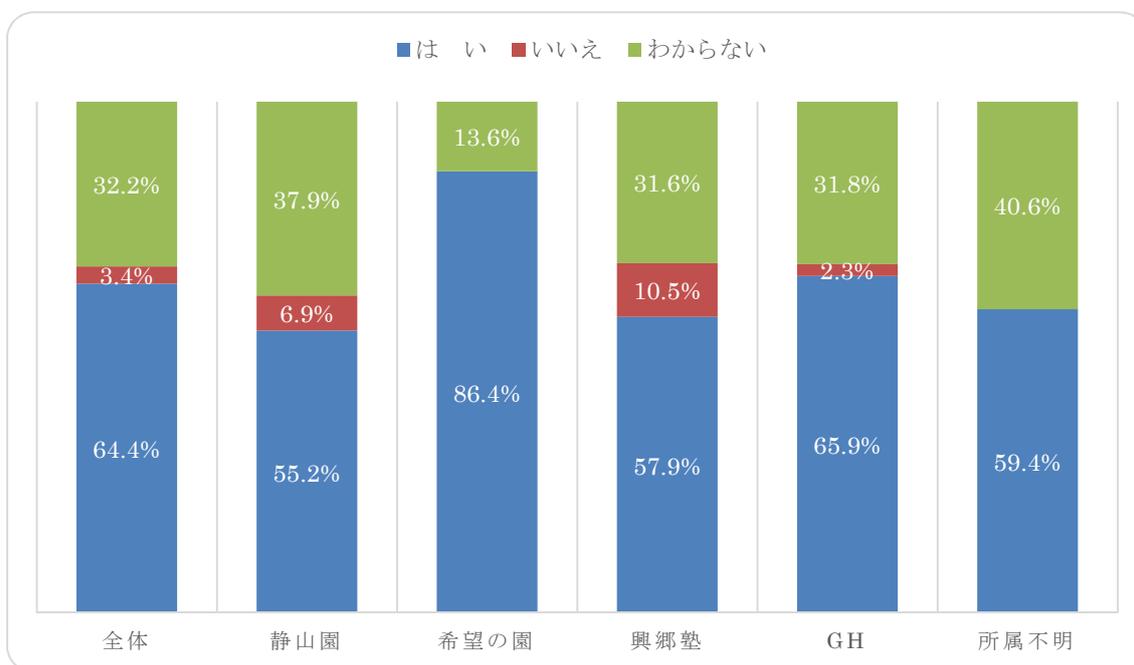
## 改善してほしい点、気になる点

### グループホーム

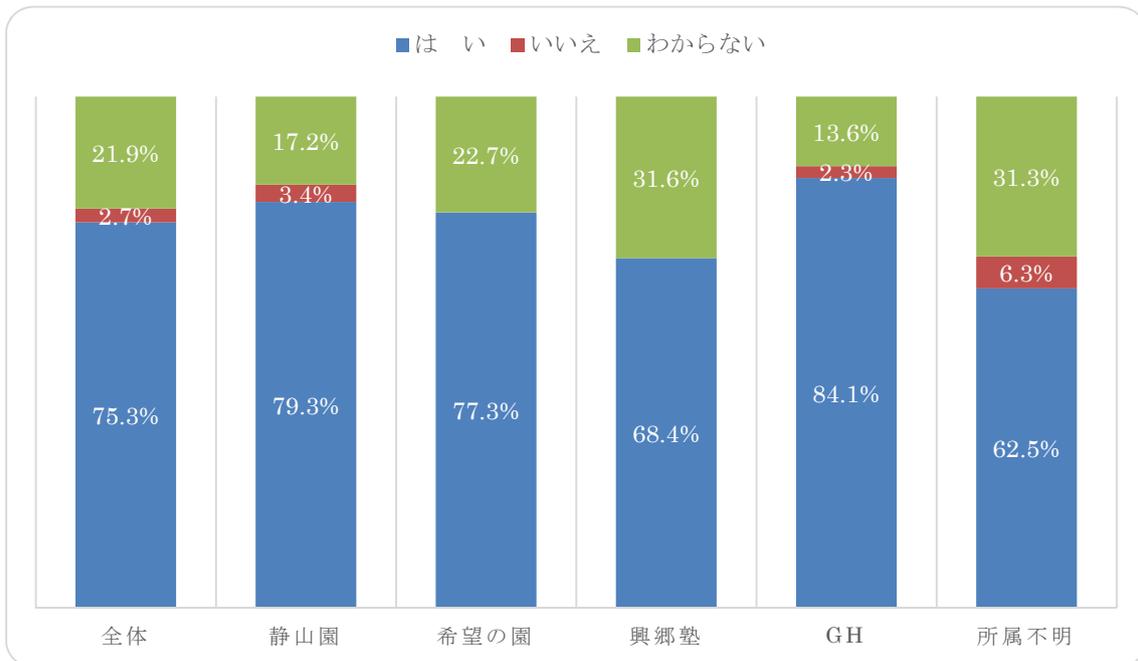
- ・病気になっても世話人さんから何の連絡もなく、本人から連絡がありました。
- ・もう少し詳しい説明がほしいです。
- ・足に水虫ができて、自分で薬を買って塗っているようです。家では気を付けるようにしていますが、世話人さんの方でも、洗い方、拭き方、乾かし方のご指導をお願いしたいです。本人が痒そうです。

## V【余暇活動について】

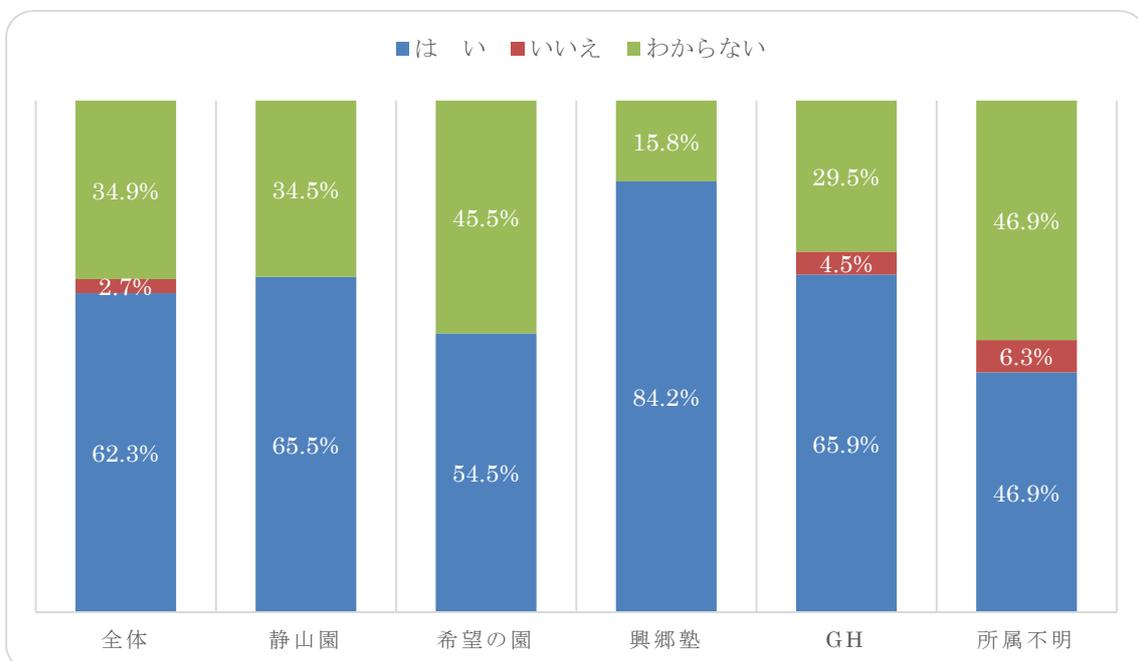
### ■ 質問 1. 余暇やレクリエーション活動の内容は、充実していると思いますか？



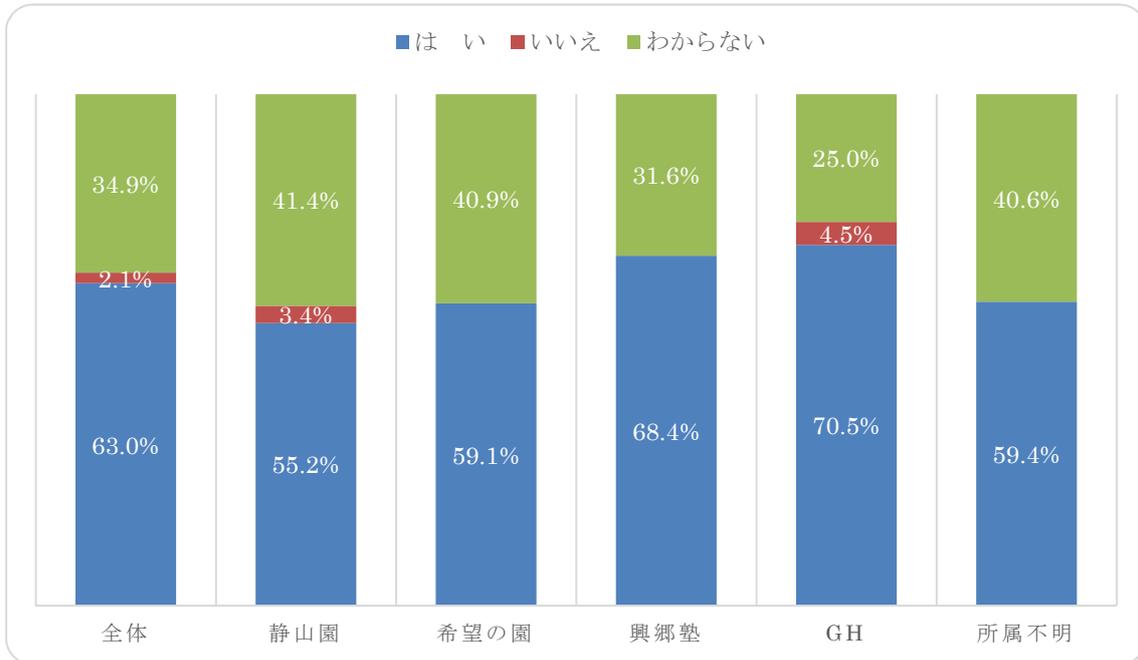
### ■ 質問 2. 外出や外泊は、本人の希望に応じて行われていると思いますか？



■ 質問 3. 嗜好品(たばこ等)については、健康上の影響等を留意した上で、本人の意思希望が尊重され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

グループホーム

- ・毎週帰省するので、土日にある程度リフレッシュしているのではないかと考えています。何もできませんので、希望の料理を食べさせてやっています。
- ・ストレス解消のため、屋外での喫煙を許可して戴けるのは有り難く思います。
- ・本人から余暇、レクリエーション、外出、外泊は自由にできると聞いていますし、実家にも何度も来てます。

改善してほしい点、気になる点

静山園

- ・できる限り、個人の希望に対応してほしい。

興郷塾

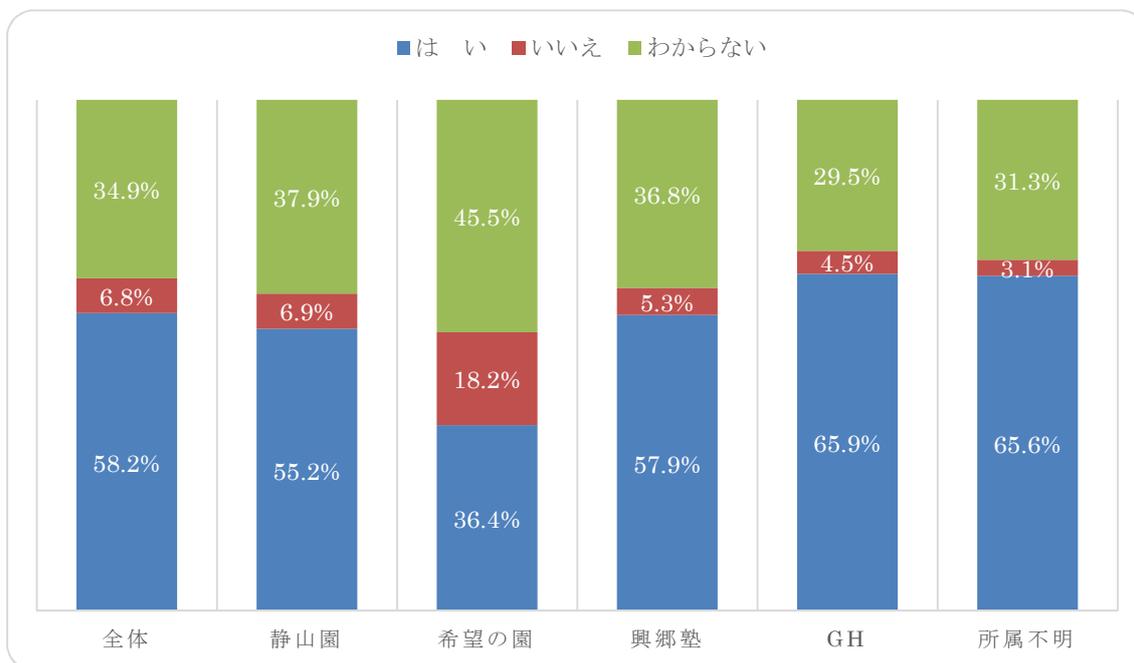
- ・ずっと帰れないでいる。せめて外出を増やしてほしい。

所属不明

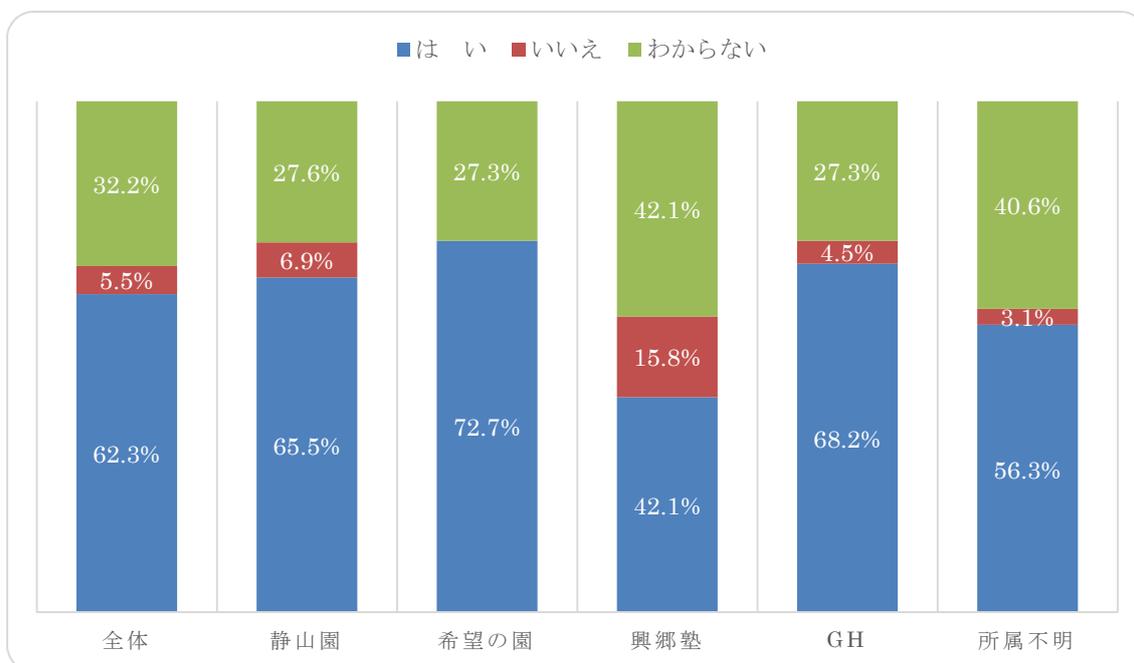
- ・本人は帰省してきた時、たばこは体に悪いと言いながらも何本か吸っています。私も何回も注意し、吸う本数はだいぶ少なくなってきましたけどもゼロにはならないですね。

## VI【施設的环境等について】

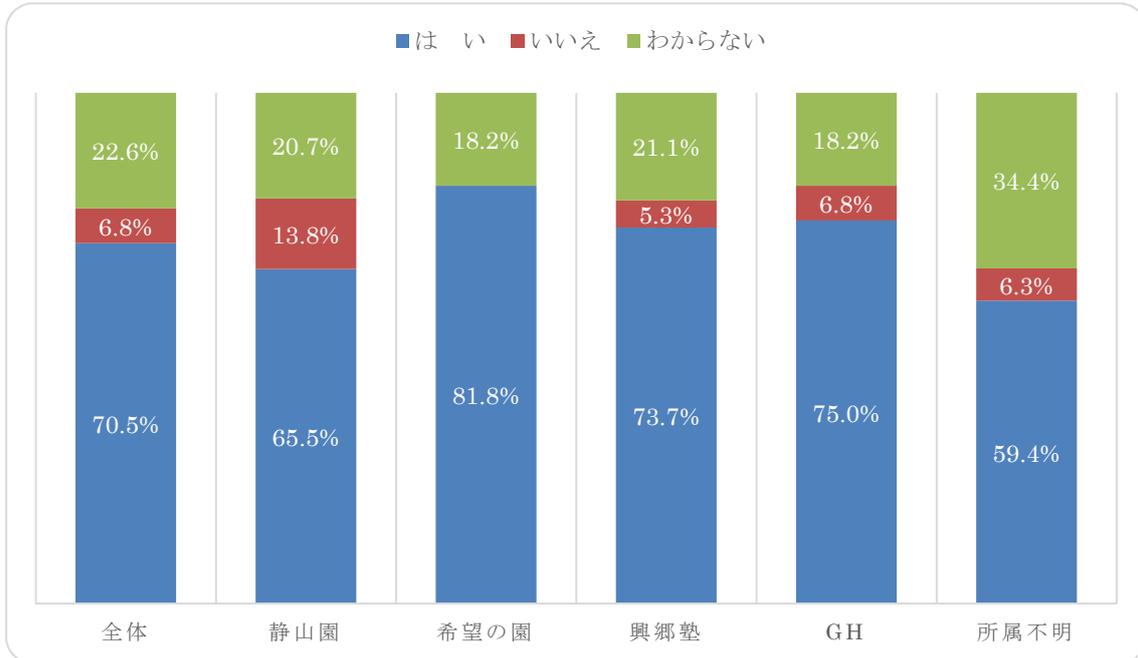
### ■ 質問 1. 施設は、個人のプライバシーに配慮された快適な作りとなっていますか？



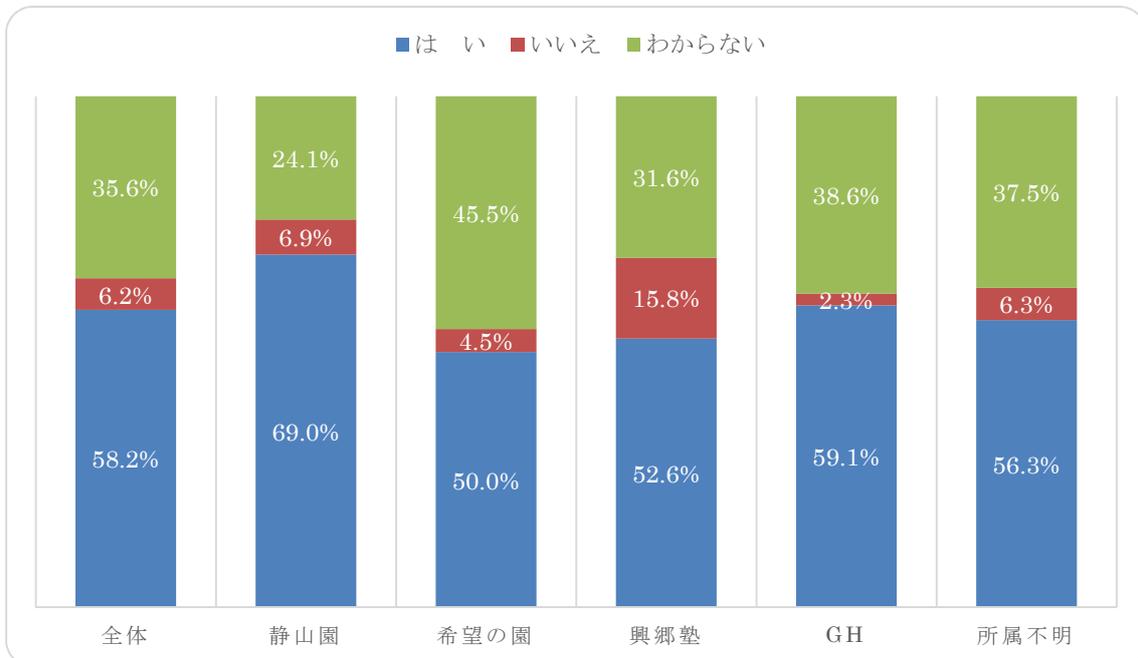
### ■ 質問 2. 本人は、居室環境に満足していると思いますか？



■ 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 [施設的环境等について]

### すぐれている点、良いと思われる点

#### 静山園

- ・10月のお祭り時に廊下を歩いていて、はじめて加齢臭を感じました。帰りに利用者が憩う場所を通ったら、大きな空気清浄機のような物を見かけ、さすがだなと思いました。

#### 希望の園

- ・前より清潔になったような気がする。

#### 興郷塾

- ・古い施設でありながら、きれいにしようとする意志が見られる。

#### グループホーム

- ・家に来ても、家に泊まらずに帰ります。家よりも宿舎の方が寛げるのかなと思います。

### 改善してほしい点、気になる点

#### 静山園

- ・できれば布団乾燥機を使って、布団の手入れをしてほしいと思います。もしかしたら、やって頂いているのに私が気付かなかったのかもしれませんが。

- ・同室の方の話が多く、苦痛に感じる時がある。
- ・いつ行ってもトイレが汚いので、使いにくいと感じる。
- ・トイレの掃除等は毎日確認されているのでしょうか。たまに行事で使用する時、汚れていることが多々ありましたので。
- ・ベット利用の方と畳利用の方がいますが、本人の希望や体調にもよるとは思いますが、どのような決め方をしているのか？
- ・利用者のトイレ、十分清潔とは言えない。

#### 興郷塾

- ・トイレを待つことが多いので、トイレを増やしてほしい。
- ・部屋が寒いです。(同意見3件)

#### グループホーム

- ・網戸には穴が開き、すぐに外れます。
- ・本人は同じホーム内に泥棒がいると言っています。自分で無くならないように管理しているようです。
- ・網戸に穴が開いて紙テープを貼っているようです。
- ・グループホームの便器のにじみが酷く、便器交換を考えられてはと思います。
- ・同じホームの利用者と合わないので、別に暮らしたいです。
- ・昔のボットトイレで怖いです

## VII【その他】

### 希望の園

- ・お世話をおかけしますが、よろしくお祈りします。
- ・心から感謝しております。ありがとうございます。
- ・ありがたいの一言です。
- ・本人が施設に与えた損害の修理見積書や写真などは保護者に送付した方が良いと思います。

### 興郷塾

- ・時代に対応したサービスシステムが順次行動に移される事は、素晴らしい事と思っております。

### グループホーム

- ・高齢に伴い利用者の身動きが取れなくなった場合、施設での対応がどの様になるのか心配です。
- ・皆さま、大変ご苦労様でございます。ありがとうございます。
- ・いつも任せきりにして申し訳なく思っております。年齢が高くなって来て、お世話するのが大変な事と思いますが、今後ともよろしくお祈り致します。
- ・大変お世話になっています。今後ともよろしくお祈りします。
- ・世話人さんはとても良い人です。あまり個人的に出入りするの失礼かと思っております。引っ越しの時にびっくりしたのが布団の汚さでした。もう少し、寝具用品を時々チェックして頂いて、買い替えたり、取り替えてほしいと言って頂ければ嬉しいです。本人がそこまで機転がきかないのでよろしくお祈りします。

- ・希望や意見ではありません。誕生後、色々な検査で障がい分かり、普通学級では学べなかった本人が、施設に入るまで親の代りをずっとして来ました。楽しい時も悲しい時も代行です。今はやり得たことを有難く思います。本人も祖母を思い、親兄弟を案じ得る子に育ちました。色々と教えて頂いた事、ただただ有難いです。私はどこへも歩けなくなりただ見守るだけです。祖母である私は、程なく消えると思います。あとは（施設に）委ねるしかありません。よろしくお祈りするのみです。本人の成長を望んでいます。

### 所属不明

- ・健康に日常を送っていますので、スタッフの方々に感謝致しております。あまり細々と指摘したりすることは私の意に反しますし、様々なことに善処して頂いております。
- ・福祉事業の運営にご厚情有難くお礼申し上げますと共に、今後共よろしくお祈りします。