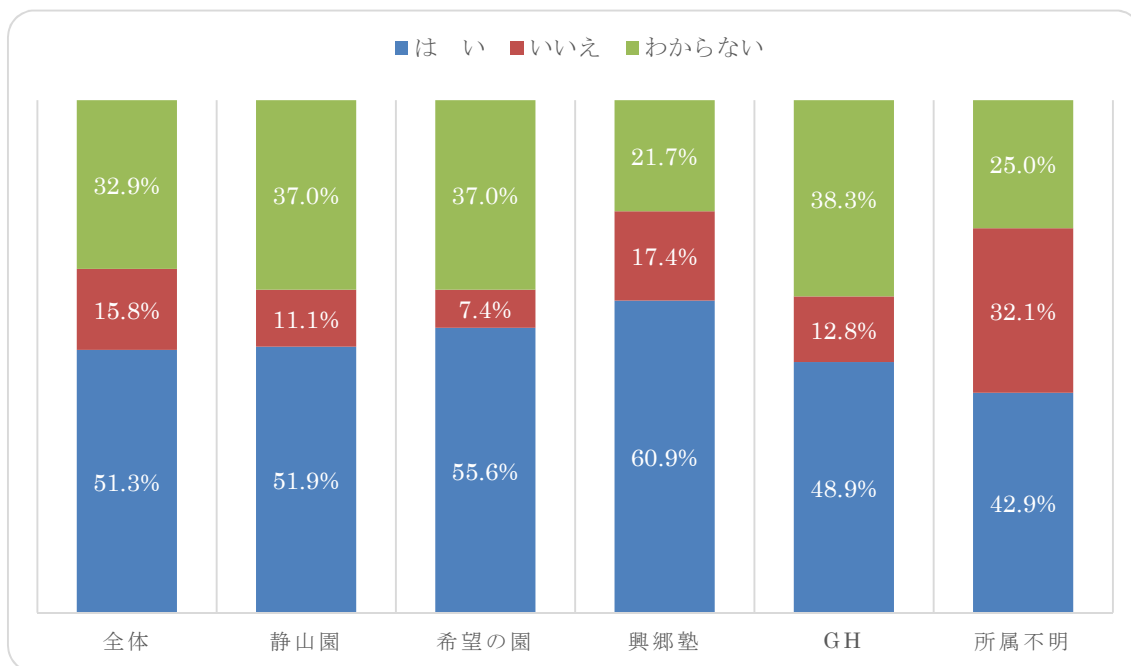


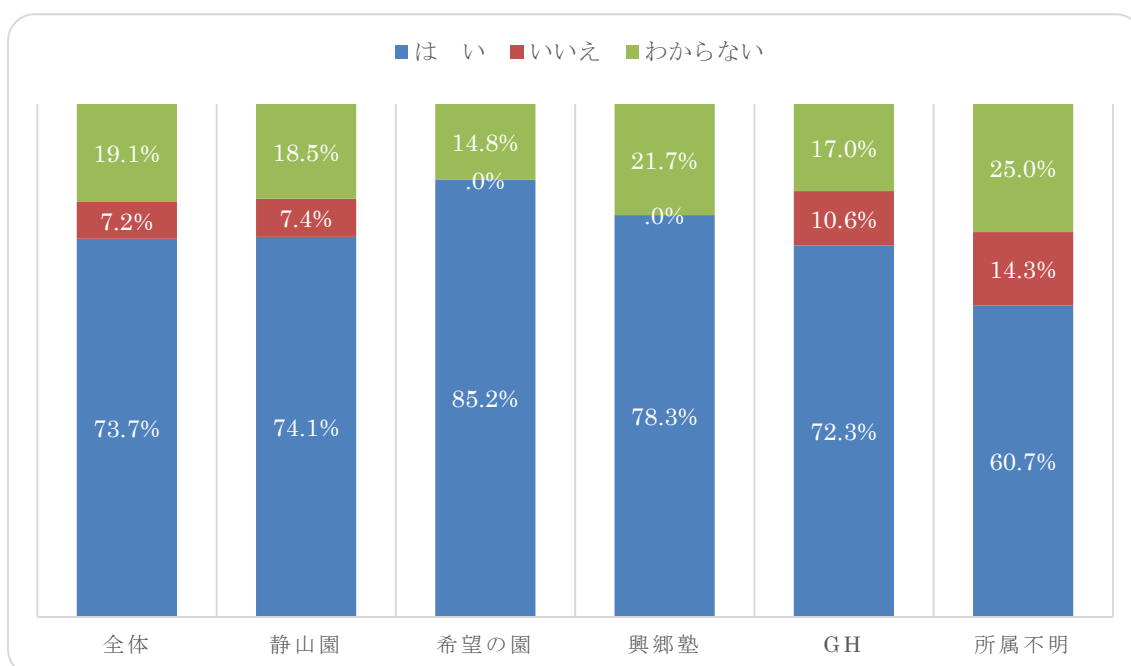
## 福祉サービスに関するアンケート調査集計表

### I【法人、施設経営全般に関する内容について】

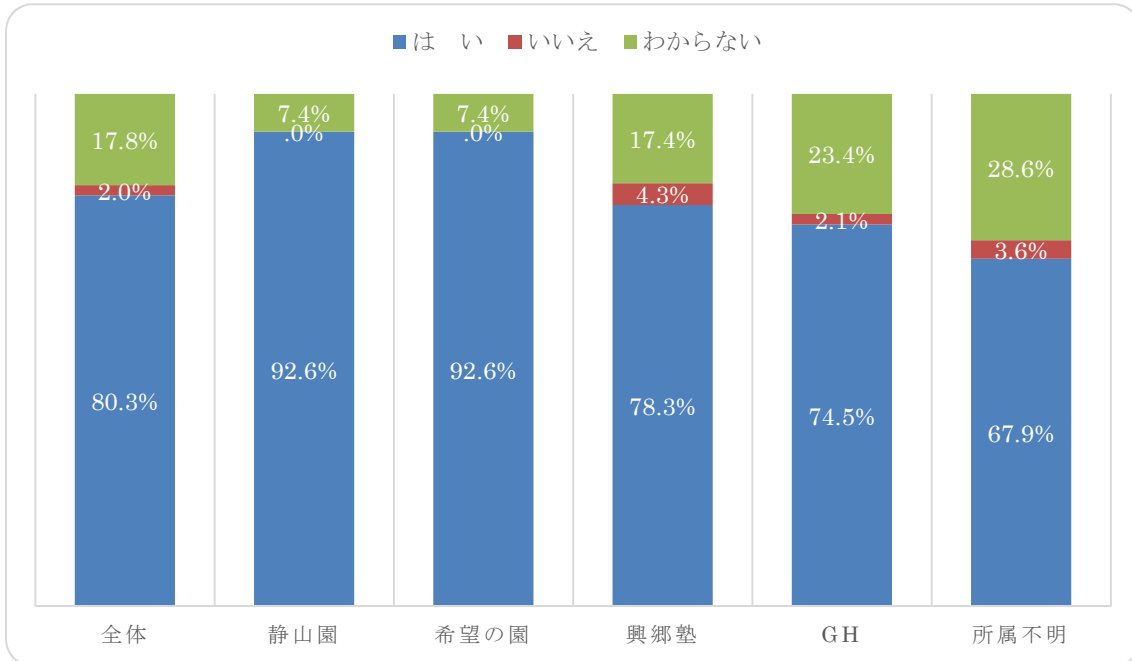
#### ■ 質問 1. 法人や施設の基本理念や基本方針をご存じですか？



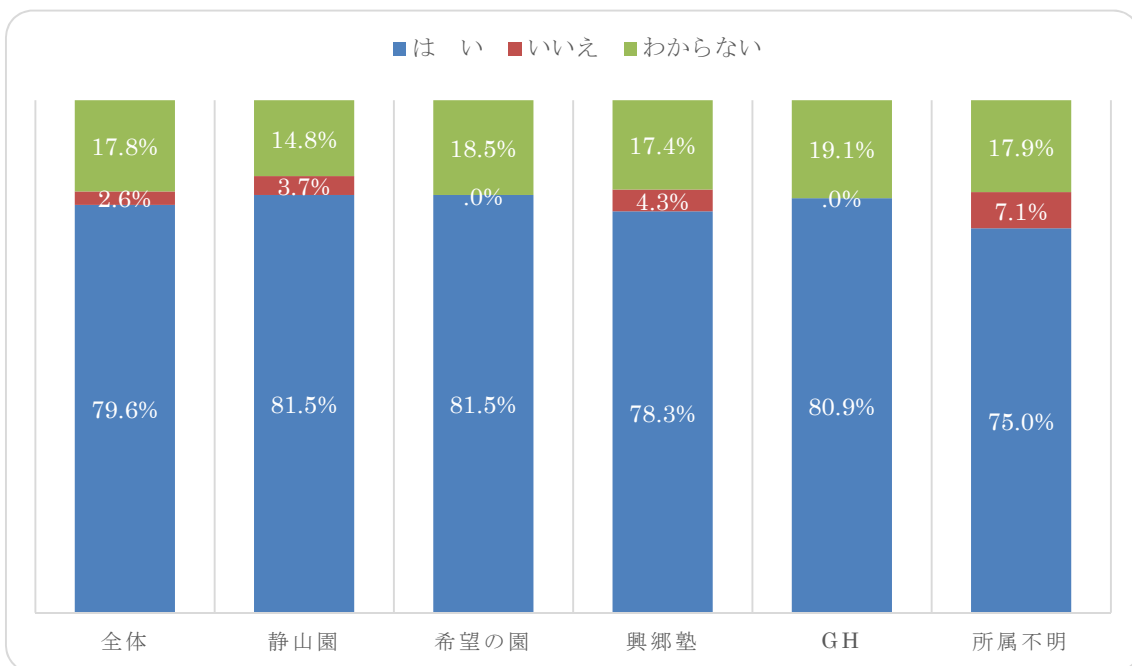
#### ■ 質問 2. 本人や家族が施設に対して、苦情や要望を言いやすい環境ですか？



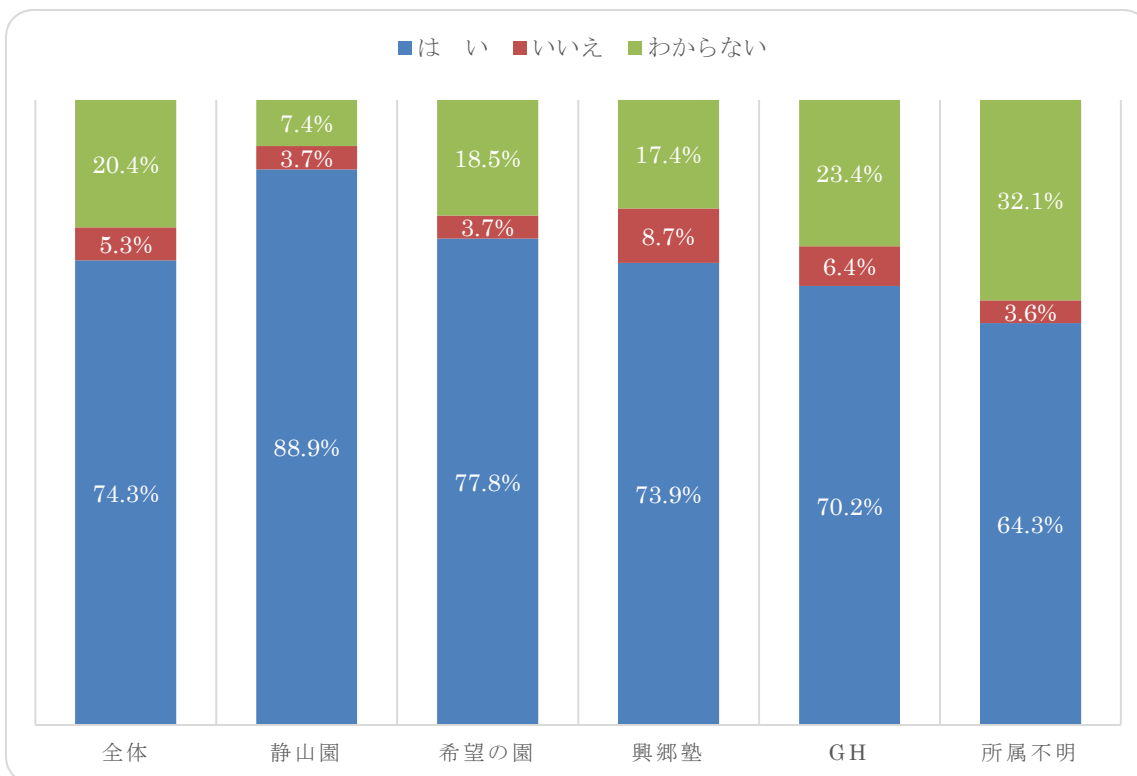
■ 質問 3. 施設は、本人や家族の意見に対して迅速に対応してくれますか？



■ 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**

- ・担当職員がいつも親身になって細やかな対応をしていただいているので感謝しています。ただ、入所依頼ずっと同じ担当なので担当が変わった時が心配です。
- ・色々と早めの対応・連絡があるので助かっています。
- ・施設利用者が高齢化に伴い体調、体動が不自由になる中、対応に満ちたケアを感じる。
- ・個人に合わせて行動して頂き、ありがたく思います。
- ・連絡が取りやすい。当事者ファーストの点がいい。

**希望の園**

- ・施設のすることに満足しています。
- ・職員の方々は話しをしっかりと聞いてくれる。

**興郷塾**

- ・基本理念方針のPRが行き届いていること。
- ・広報誌の写真に本人が写っていると、施設での生活の様子がわかりホッとします。

### **グループホーム**

- ・問い合わせ等に対して、穏やかな対応をしていただき、気兼ねなく安心です。
- ・援助センターに電話すると親切な対応と迅速な対応をありがたく思います。
- ・本人の意見・要望に対しての対応に満足しています。
- ・何事も本人の希望にそって行動してもらえてありがたいです。
- ・親以上に親身になってくれ、子ども共々職員の方に感謝しています。
- ・全てにおいて愛情込めて対応して頂き、感謝しております。

### **所属不明**

- ・利用者に合った行事が行われ、工夫されていると思います。
- ・用事を早く決めてくれる。
- ・何でもよくして頂いて、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**

- ・広報誌が年二回では少ないと思います。時期もかなりずれていて、冬に受け取ったものが春・夏の行事だったりする。

#### **希望の園**

- ・行事は日曜日にしていただければ参加できます。

#### **興郷塾**

- ・利用者は高齢になっております。その人たちにふさわしい競技・出し物が欲しい。

### **グループホーム**

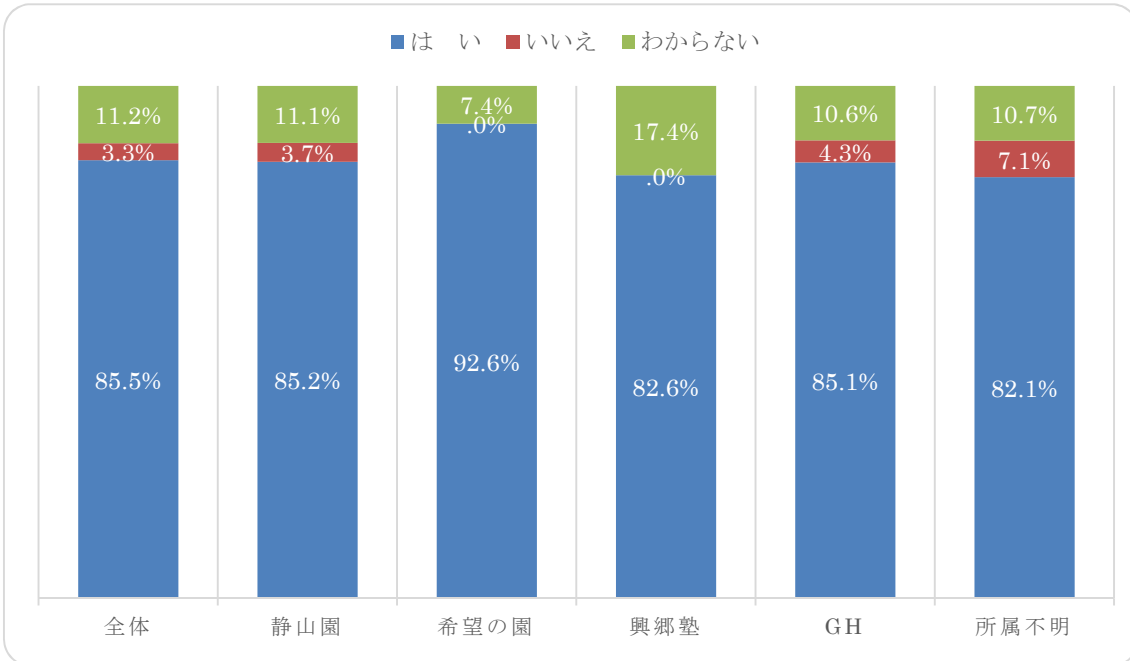
- ・施設の基本方針を広報誌にのせてほしいです。
- ・色々な行事等に全て参加したいと思ってもできないことがあり、申し訳なく思います。

### **所属不明**

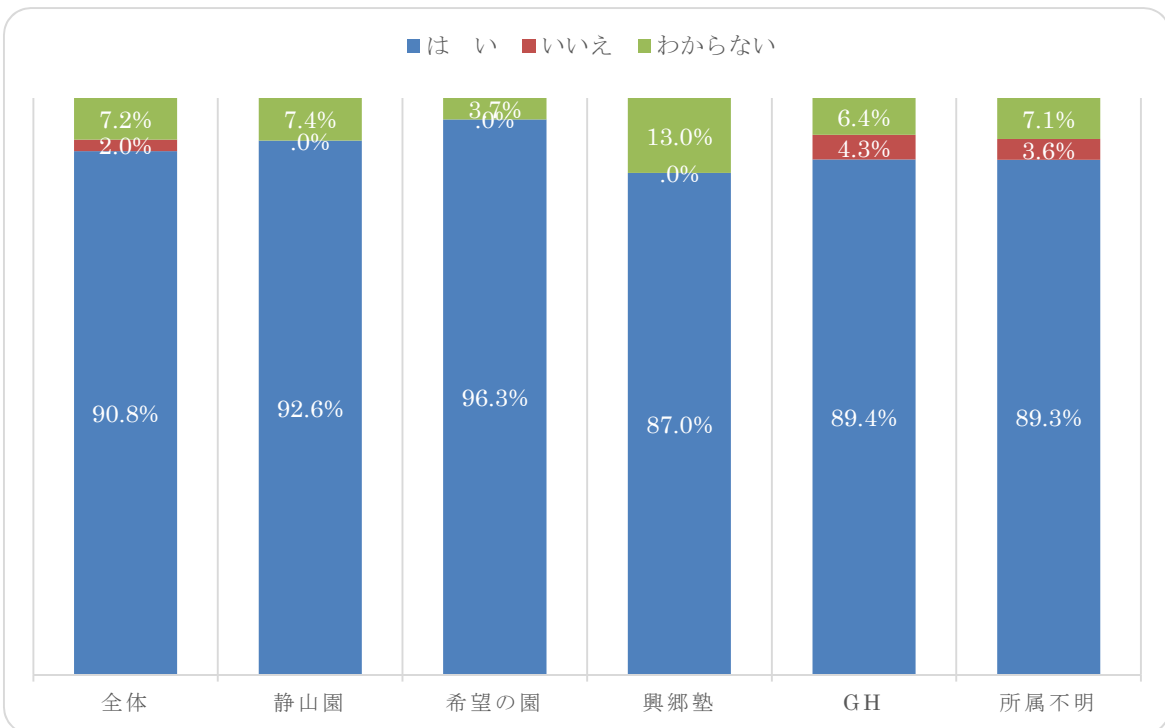
- ・明るい部屋に改築を急いでください。
- ・行事の中身要検討。

## Ⅱ【職員の態度、対応に関する内容について】

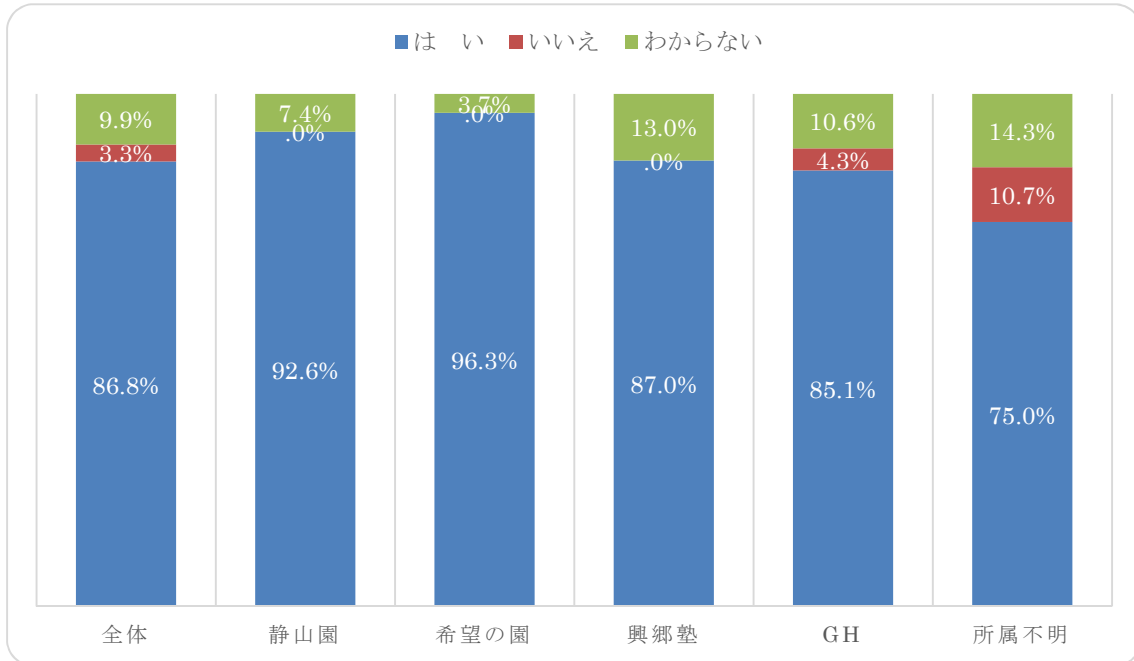
### ■ 質問 1. 本人や家族に対する、職員の態度や対応には満足していますか？



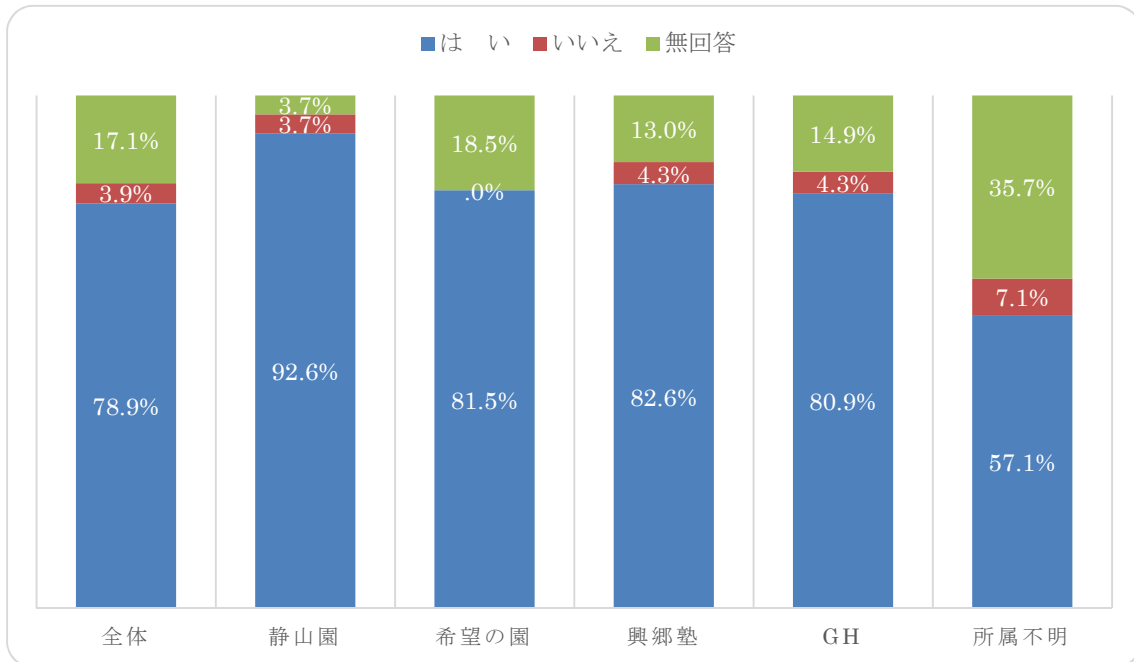
### ■ 質問 2. 職員の電話の対応には満足していますか？



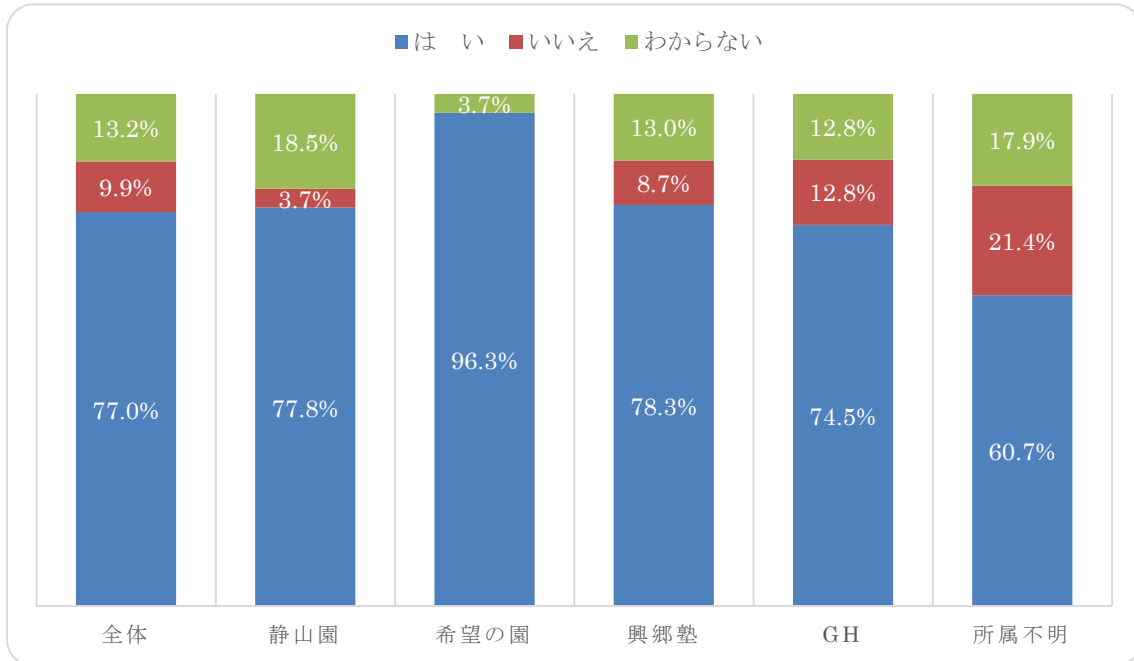
■ 質問 3. 職員は、本人や家族の言うことに十分耳を傾けてくれますか？



■ 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**

- ・書類による説明がいい。
- ・連絡が十分行き届いている。

**希望の園～記述無し**

**興郷塾**

- ・報告内容は適切である。

**グループホーム**

- ・職員さんの身だしなみは立派です。
- ・職員一人一人が親切で丁寧に接してもらっています。
- ・本人の気持ちを大切に日常を過ごさせてくれているように思います。
- ・体調不良の時でも、世話人さんが心を込めてお世話して下さいます。
- ・どの職員の方が電話に出られても本人の状況を説明して下さい、素晴らしいと思っております。

## 所属不明

- ・グループホームに入所して最初のころは子供の様子がわからなくて、子供から電話が来る状態でした。援助センターの所長さんに連絡して世話人さんに言ってもらってから子供の様子がわかるようになりました。
- ・担当の職員さんが変わって相談しやすくなりました。
- ・あらゆる連絡事は非常に良いです。
- ・何事にもすぐに対応してくれます。うれしいです。
- ・何かあった時には連絡してくれる。

## 《改善してほしい点、気になる点》

### 静山園

- ・報告、連絡をもう少しお願いしたい。
- ・職員全員とお会いしているわけではないので職員の服装についてはよくわからない。
- ・職員の名前と顔が一致しないので紹介してほしいです。
- ・挨拶は職員の方からしていただくと良い。
- ・もう少し気楽に話しをしてほしいと思います。

### 希望の園～記述無し

### 興郷塾

- ・連絡を多くしてほしい。
- ・事後承諾や連絡等はあまり密とは言えない。
- ・早く対面に慣れるといいですね。

### グループホーム

- ・生活状況などの連絡を頻繁にお願いできないでしょうか。
- ・電話は耳が遠くなってかけられないから駄目です。

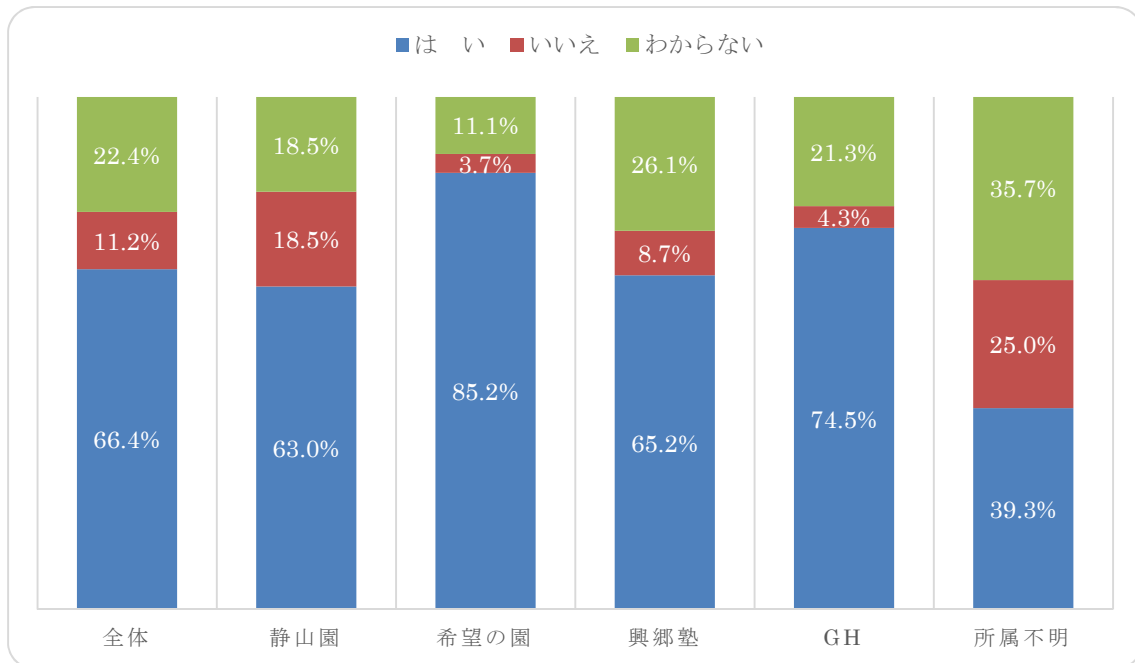
## 所属不明

- ・本人の清潔感が欲しい。
- ・優れている点など全く感じられない。接遇をもっと学ぶべき。電話で様子をうかがう時、「はい」「いいえ」だけの対応で様子を知ることができません。すぐ電話を本人にかわってしまったりします。男性職員はひげがあって、本人にも家族にも威圧感を与えているように感じます。本人もいらだっており、担当を変えてほしいです。

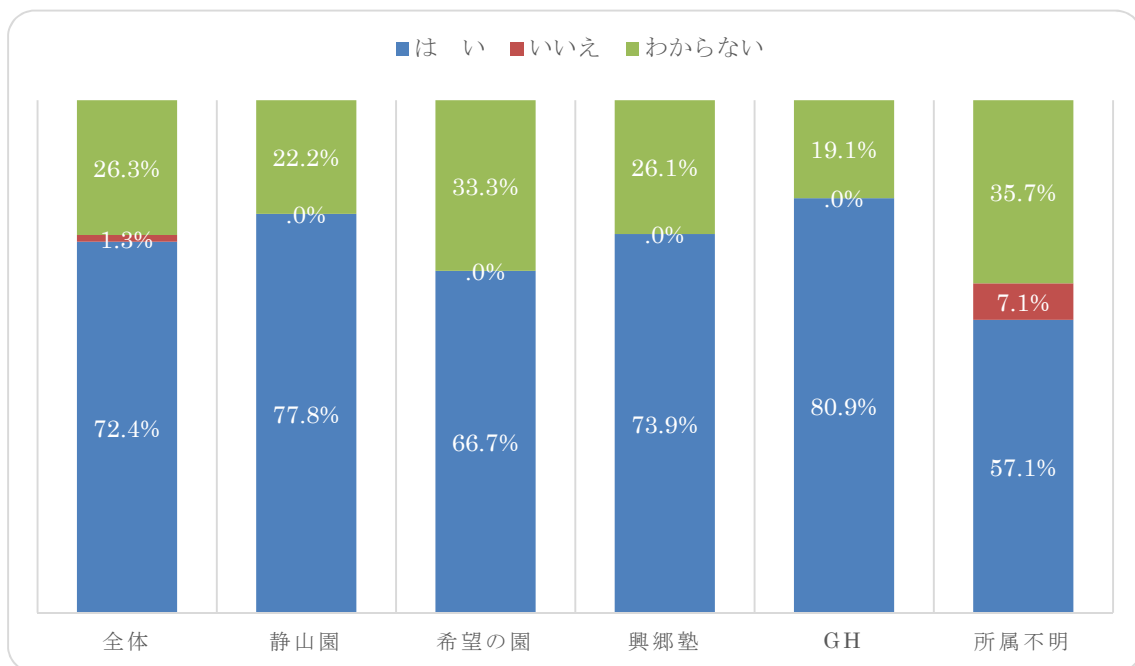


### Ⅲ【日常生活の支援について】

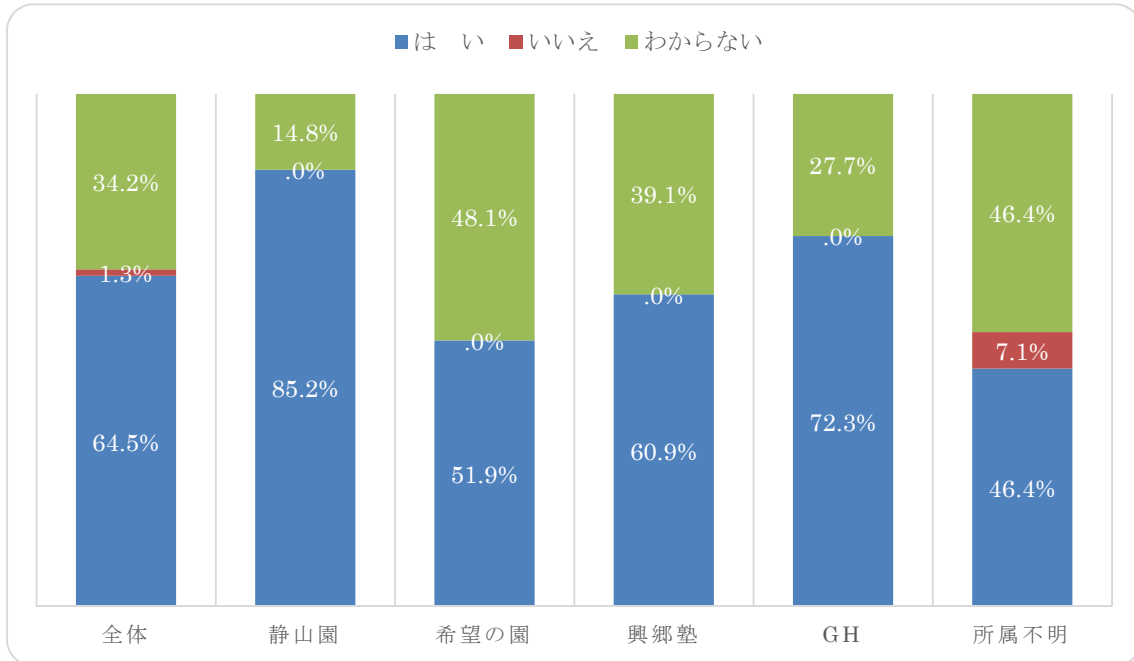
#### ■ 質問 1. 本人の身だしなみに対する支援には満足していますか？



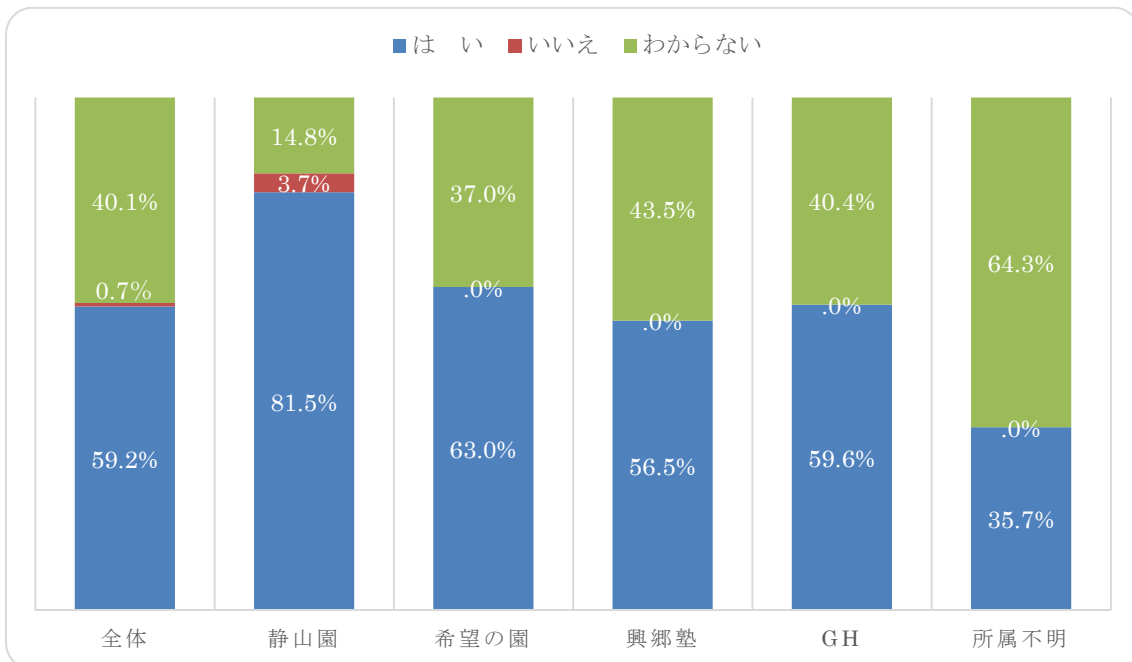
#### ■ 質問 2. 本人は施設での食事を美味しく食べられていると思いますか？



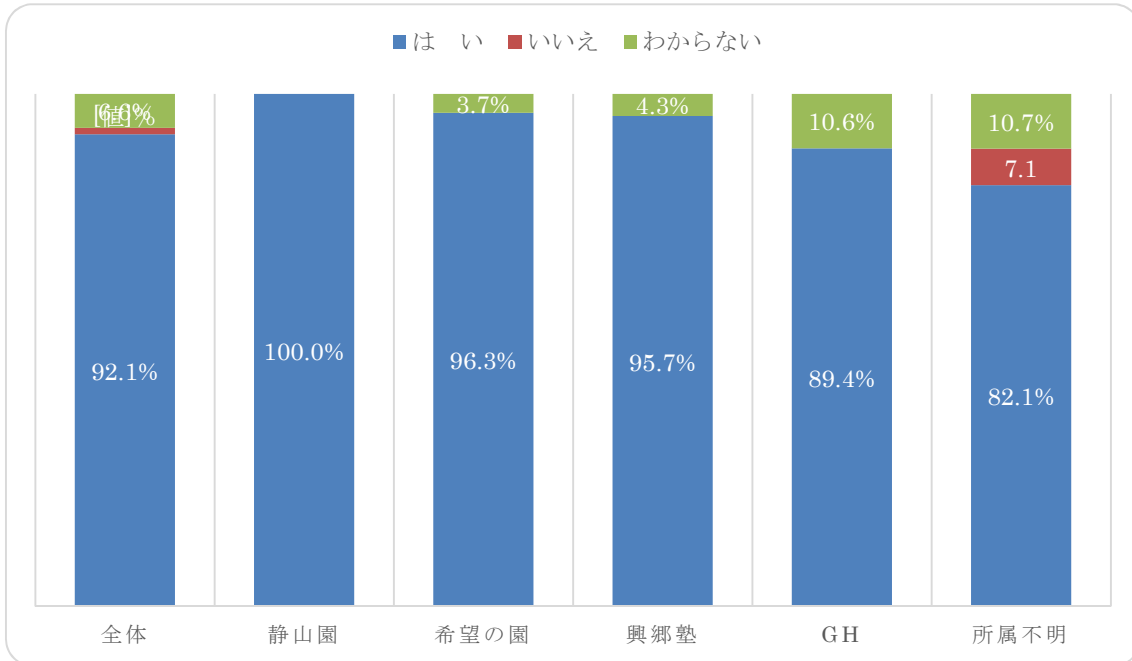
■ 質問 3. 入浴は、介助方法や回数、時間帯など本人の希望に沿って行われていると思いますか？



■ 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**

- ・何かあれば言うてくるので良いと思います。
- ・預り金は毎月の台帳の写しで確認できて安心している。
- ・身だしなみは本人にまかせていると思います。好き嫌いある中で色々な配慮ありがとうございます。

**希望の園**

- ・預り金は定期的に台帳を送って頂くので安心しています。

**興郷塾**

- ・預り金の管理が良い。

**グループホーム**

- ・預り金はいつも書面で報告して頂きありがたく思っています。
- ・本人が色々な食事で美味しいと言っています。帰省時はリクエストを聞き食事を作っています。
- ・食事はとても美味しく、行事食も出してもらって喜んでます。ありがとうございます。
- ・金額が少ないものでも何でも領収書を取ってくれて大変な作業だと思います。(買ったもの)(床屋代)(病院代)他、本当にありがたいと思います。

## 所属不明

- ・預り金の内容はくわしく知らせてくれます。

## 《改善してほしい点、気になる点》

### 静山園

- ・生理中ではないのに真夏に生理用ショーツをはいている事が気になりました。むれて暑いと思うので、入浴や着替えの時に気を付けてみて頂きたいです。
- ・週1回でも髭剃りの点検をしてほしい。
- ・温度変化が激しいので、アドバイスをしてほしい。

### 希望の園

- ・本人のよだれがひどいので、できるだけふき取ってほしい。においもありますからよろしくおねがいします。

### 興郷塾

- ・服装について自主性を持たせることは良い事ですが、胸元が大きく開いている等という時は適切なアドバイスで導いてください。

### グループホーム

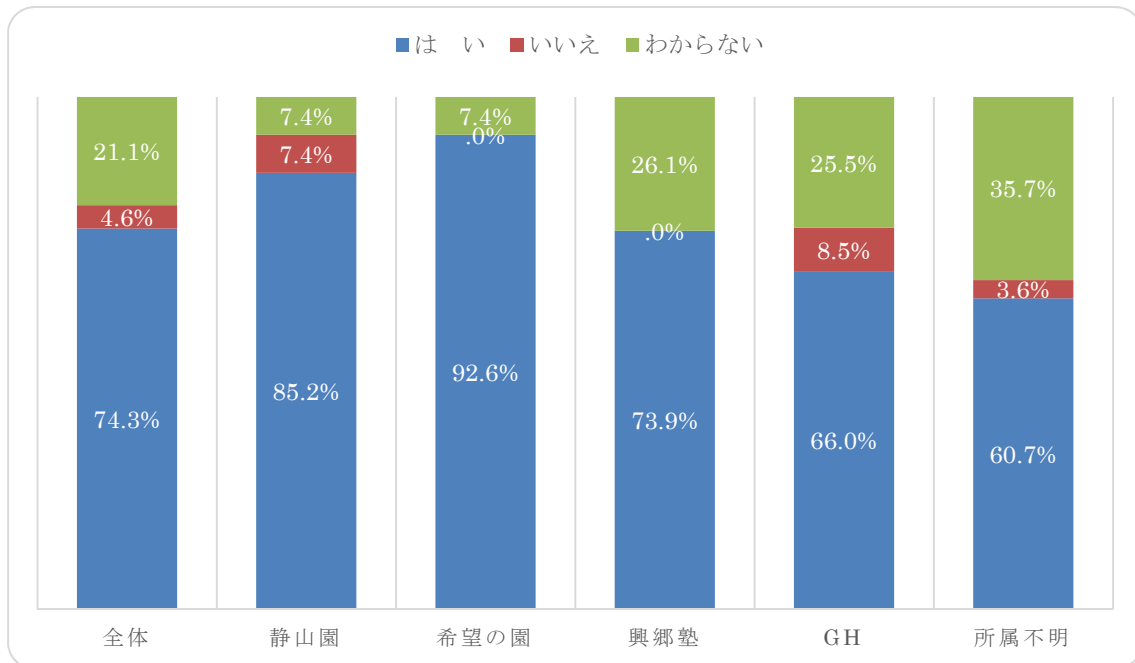
- ・本人は何でも食べるけど、一緒に食べる仲間の1人が「お前の食べ方は汚い。」と毎回言われるのが嫌だと言っています。本人は誰にも言うなと私に言ったけど気になります。(せっかくの楽しい食事中なのに) 帰省してきた時、家では音も立てないで食べるけど。

## 所属不明

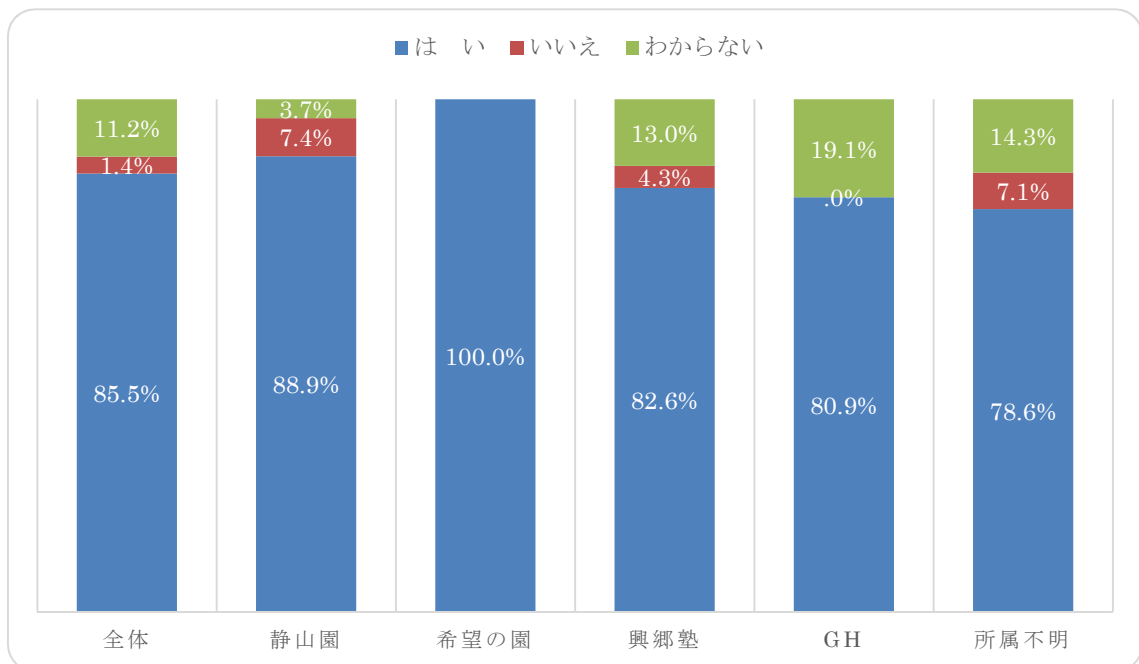
- ・家族の方には小遣いの流れが見えていない。本人がお金を隠し持っている場合がある。
- ・本人に渡す小遣いの額が多すぎる。去年・おとしは千円単位だったのに、毎月1万円ずつの引き落としがあり、お釣りの行方が不明。残金だけの記載である。

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

- ・連絡が密でいい。
- ・数日後に病院に行ったという事は聞いたことがあります。
- ・足が不自由になり負担をおかけしています。今後ともよろしく願います。

#### 希望の園

- ・病院が近くなったこと。(美山病院)

#### 興郷塾

- ・主治医あるいは他の機関へ適宜連れて行ってもらっています。

#### グループホーム

- ・何か所も通院しているみたいなので大変お世話になっています。本人も病院に連れて行ってもらった話を良くします。
- ・毎月病院に通院していますが、一緒に同行してもらい、本人の健康状態を医師に話してもらえて本当にありがたいと感謝しています。
- ・歯科通院もしており、虫歯の治療を終わっています。
- ・電話を通して本人の状況、又、家族への配慮等とてもありがたく思っています。
- ・何か気づきがあれば必ず連絡があるので助かります。
- ・明らかに体調が思わしくない時は精一杯寄り添って通院など対応して頂いております。

#### 所属不明～記述無し

### 《改善してほしい点、気になる点》

#### 静山園

- ・看護師さんから家族に直接お話を聞きたい。

#### 希望の園

- ・通院して1週間して病状が変わらない時は、すぐに病院を変えて頂ければありがたいです。

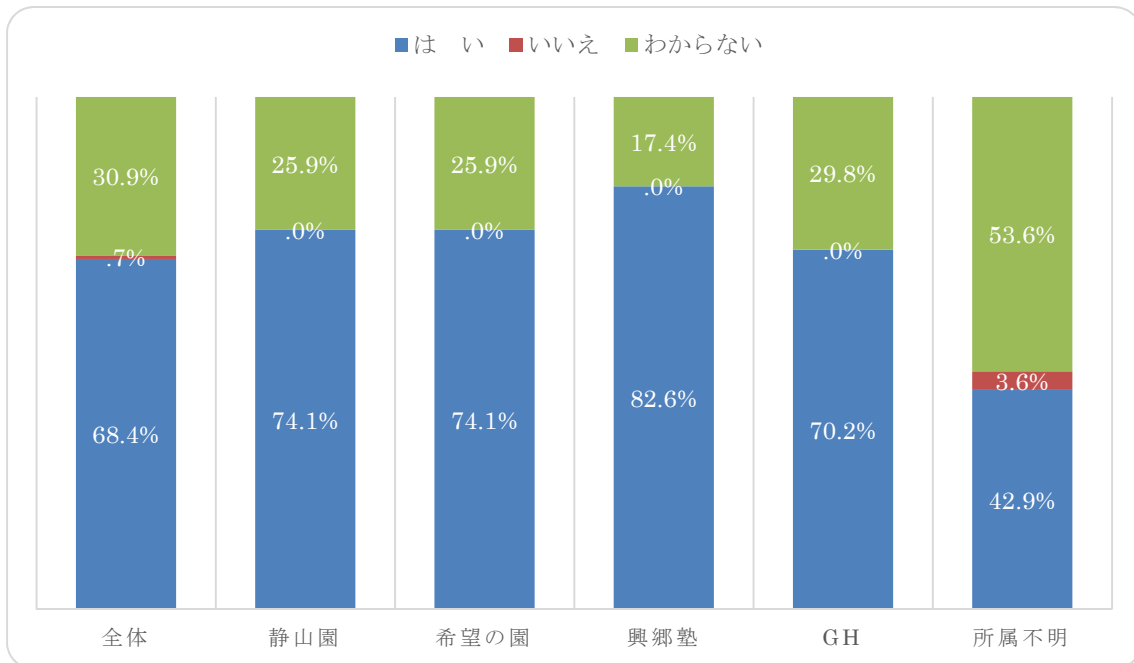
#### グループホーム～記述無し

#### 所属不明

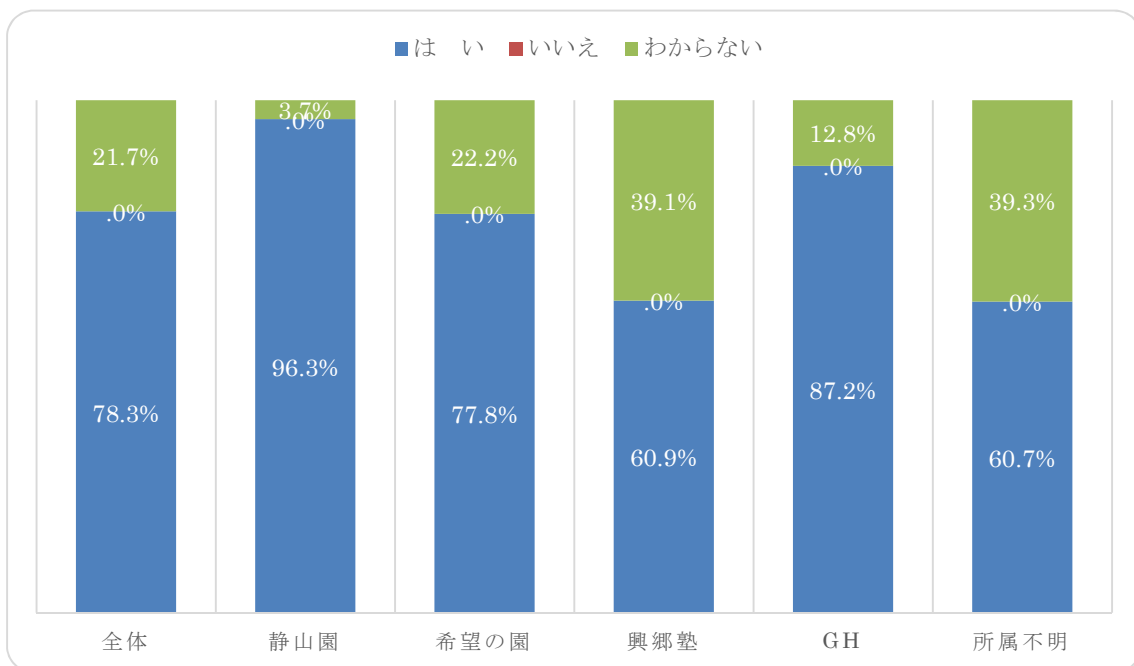
- ・通院しているが、何の薬を飲んでいるのかいまいちわからない。
- ・牛乳・果汁接種後、一人で水を飲める方はいいのですが、飲めない人の為摂取後に水を飲ませてほしい。口腔内清潔の為。
- ・通院して経過観察中でも症状に変化があった場合、すぐ受診してほしい。本人が気にするので。

V【余暇活動について】

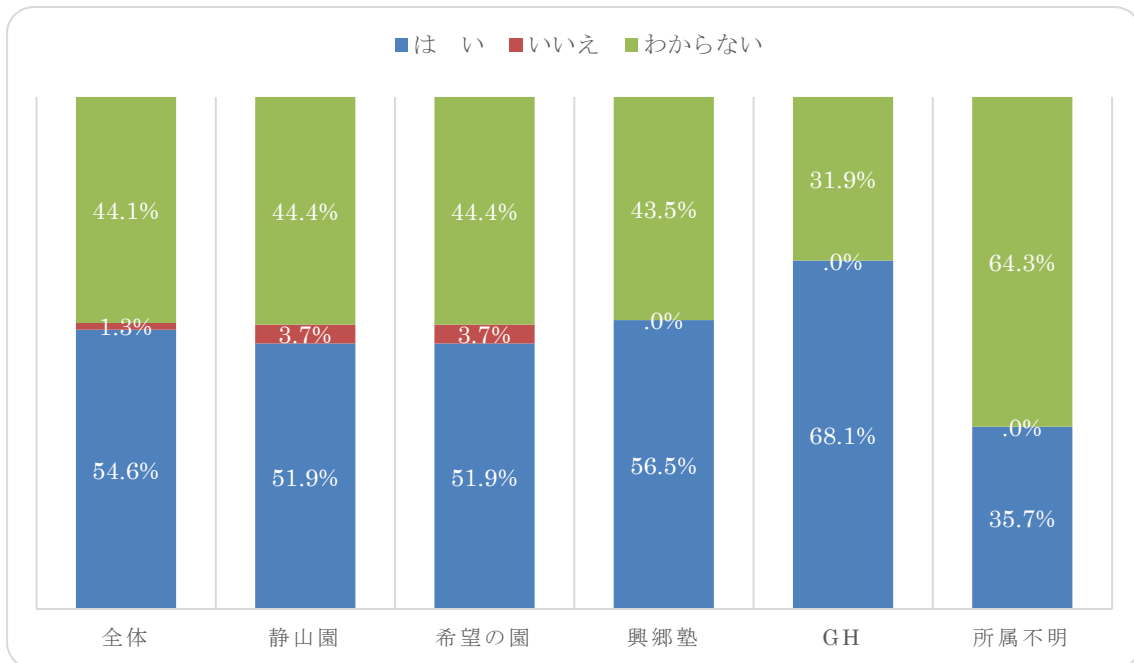
■ 質問 1. 余暇やレクリエーション活動の内容は、充実していると思いますか？



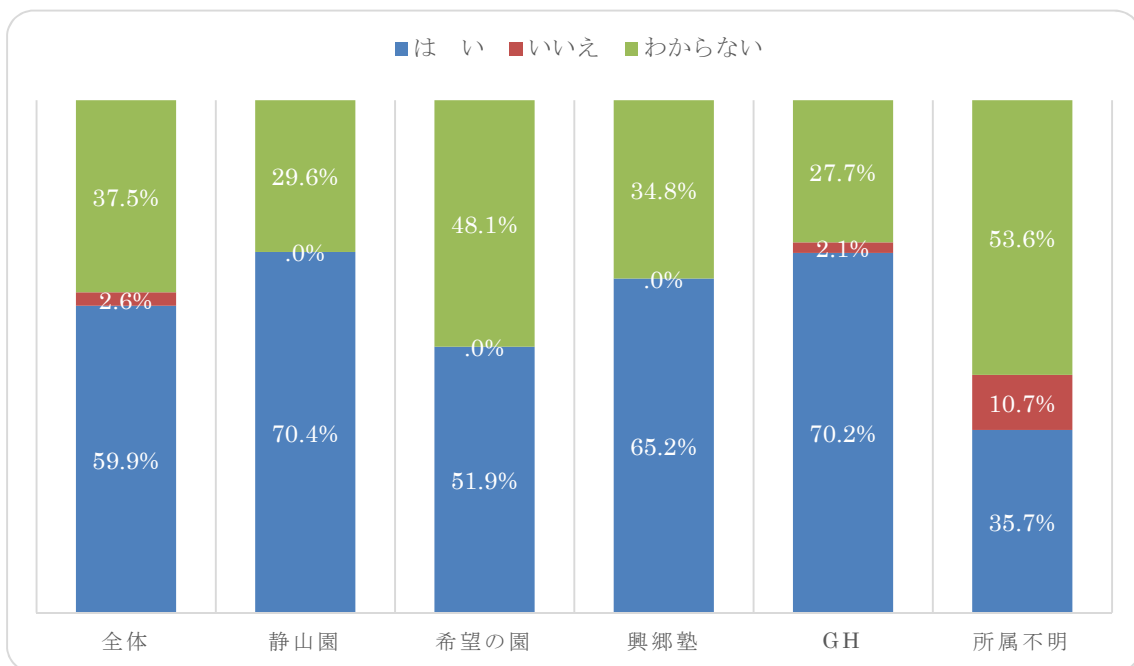
■ 質問 2. 外出や外泊は、本人の希望に応じて行われていると思いますか？



■ 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

- ・気ままな本人に合わせて頂き、ありがたいです。

#### 希望の園～記述無し

#### 興郷塾

- ・外出の機会が多く、本人は喜んでいる。

#### グループホーム

- ・買い物等出かけるときに付き添って下さるので安心です。
- ・本人の意思を尊重して対応して頂いていると思います。
- ・余暇やレクリエーションを本人も楽しんでいます。又、外出し気分転換をして外食をするのが楽しみのようです。ありがとうございます。
- ・たばこが体に悪いと思ったみたいで、すっかりやめて良かったです。何年間も説得してようやくたばこやめたかって感じでした。

#### 所属不明

- ・外泊時、こちらの言うことを良く聞いてくれます。

### 《改善してほしい点、気になる点》

#### 静山園

- ・外食を月1回してほしい。
- ・時間厳守でお願いします。

#### 希望の園～記述無し

#### 興郷塾

- ・外出がことのほか楽しみになっており、帰宅時には良く話してくれます。

#### グループホーム

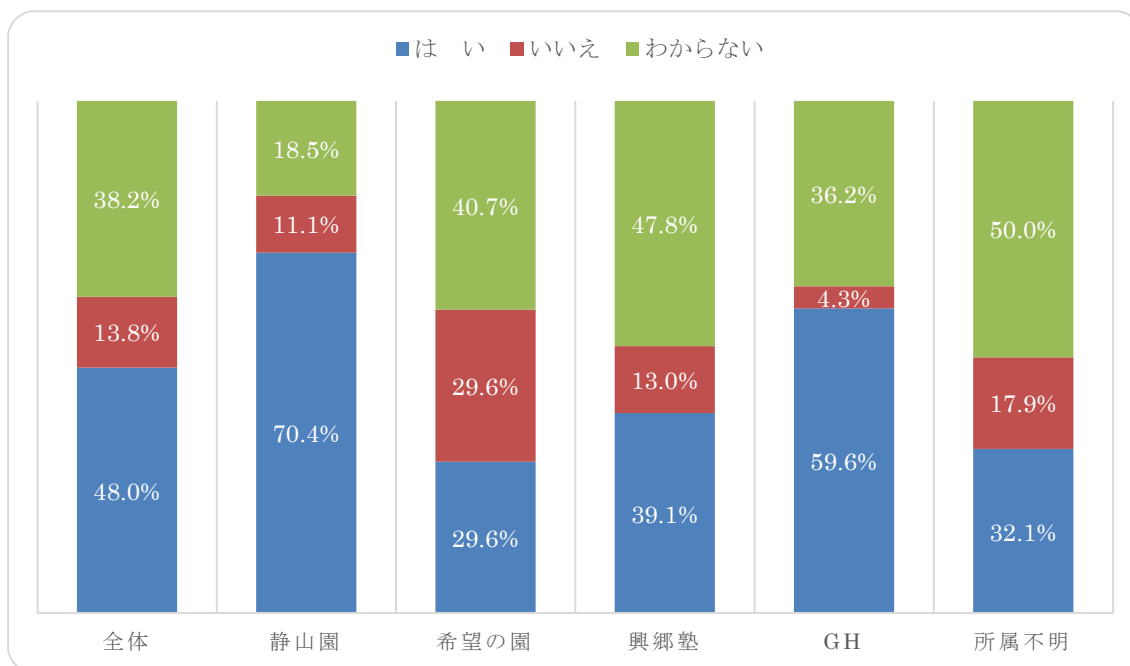
- ・子供は毎週帰ってきますので親としては安心ですが、友達との交流がうまくいかず、色々な交流行事も断り自宅に来ることもあります。仲間との交流が上手にできればいいと思っています。
- ・夕食が終わるとすぐに部屋に戻るみたいだけど、皆でテレビを見たり話しをしたりした方が良く思う。

#### 所属不明

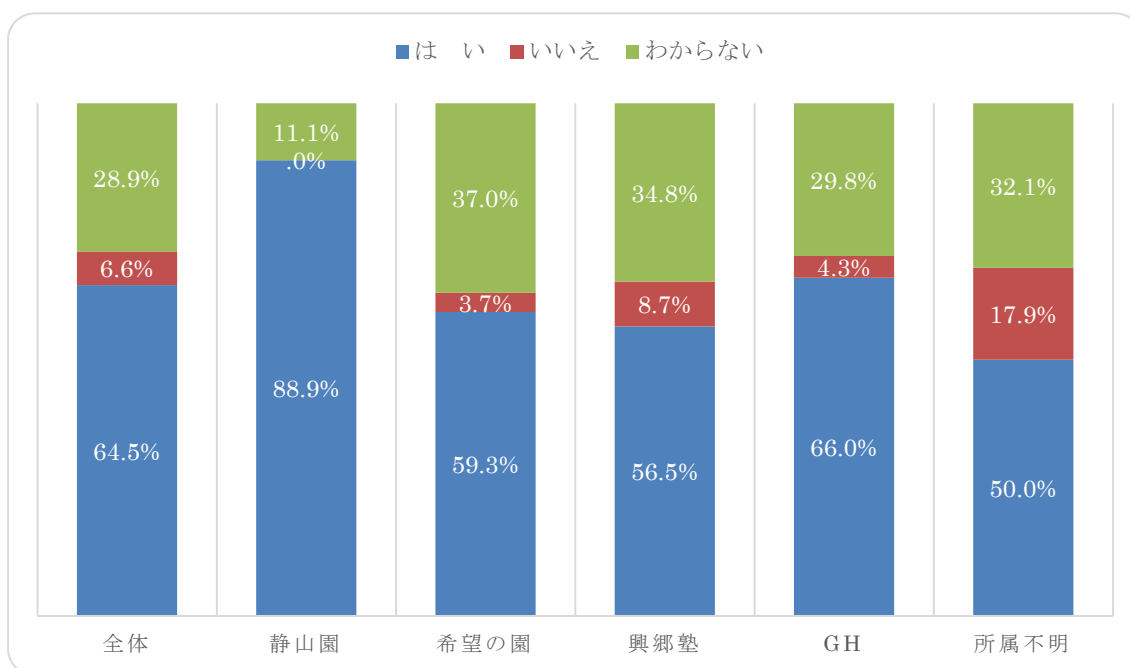
- ・旅行など連れて行って頂いてありがたいのですが、毎回参加しているみたいですが、旅費などの内訳が見えない。

## VI【施設的环境等について】

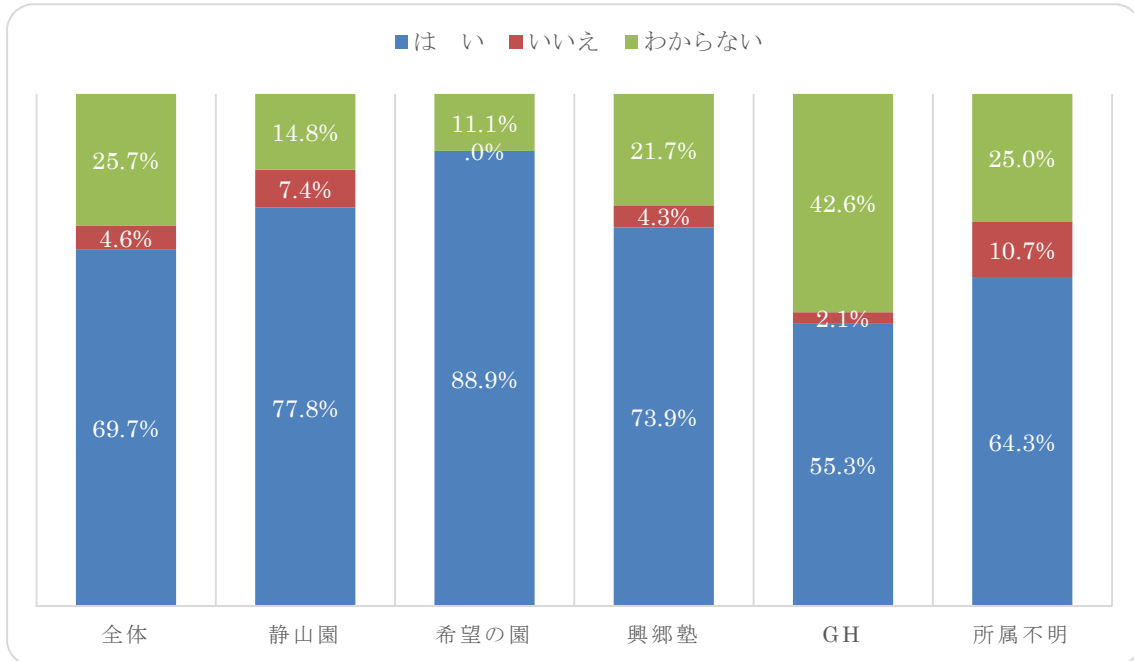
### ■ 質問 1. 施設は、個人のプライバシーに配慮された快適な作りとなっていますか？



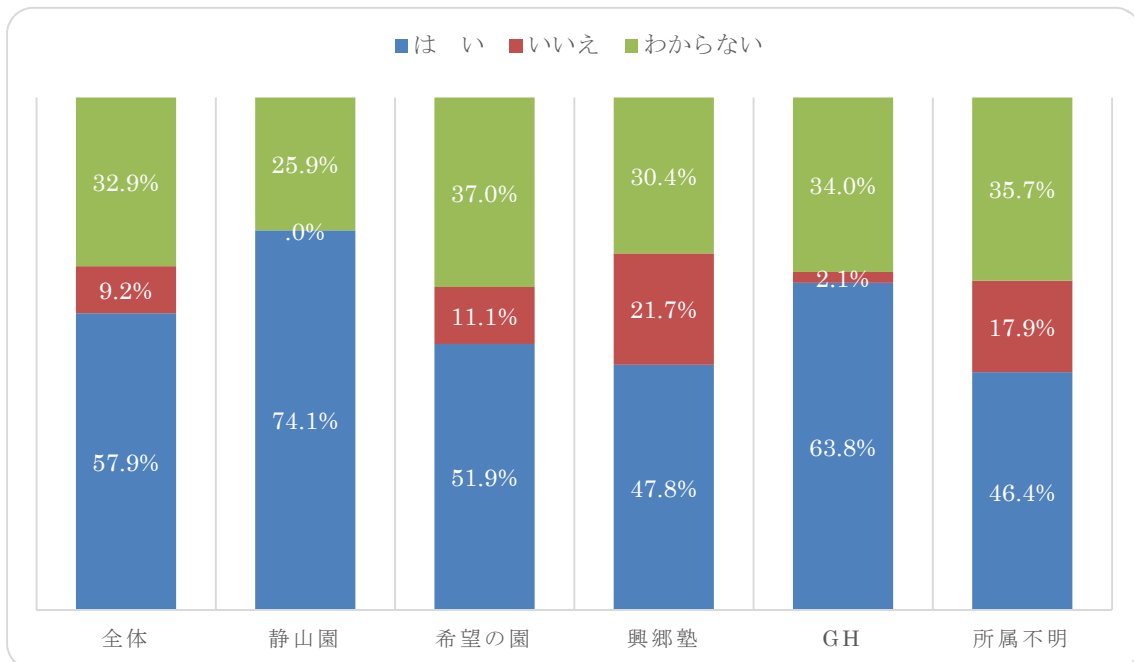
### ■ 質問 2. 本人は、居室環境に満足していると思いますか？



■ 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

- ・温度管理も程よく快適に過ごしているようです。
- ・いつもきれいにして頂き、ありがとうございます。
- ・自由にできるのでいいと思います。

#### 希望の園

- ・環境整備、清掃は優れていると思います。

#### 興郷塾～記述無し

#### グループホーム

- ・玄関にはいつも花をきれいに植えているし、中もピカピカできれいです。
- ・居室1部屋をもらえて自由にテレビを見たり、生活していることに感謝しています。
- ・個室で自由な空間があることは本人も喜んでいると思います。

#### 所属不明

- ・仲間が一丸となって仲良く生活しているところが良いと思います。

### 《改善してほしい点、気になる点》

#### 静山園

- ・欲ですが、整理整頓ができるようになってほしい。
- ・居室の畳がボロボロで色も悪い。

#### 希望の園

- ・できれば2人1室を望みます。

#### 興郷塾

- ・階段を利用する際、緊急時はどうなのか不安です。
- ・何分古い施設ですので、問題が多いのでは・・・。

#### グループホーム

- ・毎週帰るので、部屋の整理が少し心配です。寝具の点検等していただけたらと思います。本人はキッチンとしていると言いますが、心もとないです。
- ・グループホームですが、少々古い建物なので安全とは言いかねますね。
- ・住まいを見学したことがないので、トイレ・風呂等気になりますが、世話人さんの努力をありがたく受け止めています。

#### 所属不明

- ・整理整頓するようにしてほしい。洗濯・掃除などまめにするよう指導をお願いします。
- ・古い建物なので仕方ないとは思いますが、角等ぶつからないようであればいい。
- ・居室に行く階段が狭い。

## **Ⅶ【その他】**

### **静山園**

- ・良く対応していただいております。今後もよろしくお願い致します。
- ・満足した対応でいつもありがとうございます。
- ・連絡を受けてすぐに行く事ができなくても家族に合わせて頂きありがとうございます。
- ・園のブログをスマートホンで見れるようになってから、園がすぐ近所にあるような気持ちで、とても楽しく安心できるようになりました・
- ・アンケートの内容を本人に聞いたわけではないので、わからないが多くなってしまいました。自宅を離れて施設での生活が長く、いごごちの良い場所であればと思っております。

### **希望の園**

- ・お世話いただき、ありがとうございます。

### **興郷塾**

- ・姉妹で入所していましたが、姉が病気の為愛護苑に移りました。その時今までの様子（生活、好き嫌い、趣味等）を聞かれましたが、分からないことが多く、いかに施設、職員の方々に任せていたか再認識すると共にありがたく思いました。

### **グループホーム**

- ・長い間安心してお願いできておりますので、感謝あるのみです。
- ・年齢が重なり結婚という希望もありますが、その方面の対策を望みます。
- ・貴法人の施設に入所し1年が過ぎました。本人も家族も満足しております。
- ・本人も毎日楽しく生活できていることに感謝しています。

### **所属不明**

- ・何よりも早く新築をして、明るい部屋にしてほしいです。お願いします。
- ・このような障がい者に本当に感謝しております。ありがとうございます。
- ・本人が高齢・親も高齢になっていくので、先の事が心配です。
- ・職員の異動や退職者があり若手の職員が増え、家族とのコミュニケーションの取り方が下手です。入所者とうまくやりとりができているのか不安です。入所者の不安になるような行動をとる職員がいて、家族としても不安で仕方ありません。今までこんな不安は覚えたことはありません。今までは本人も担当を慕っていたのに担当が変わってから不安で、その気持ちをコントロールできていません。