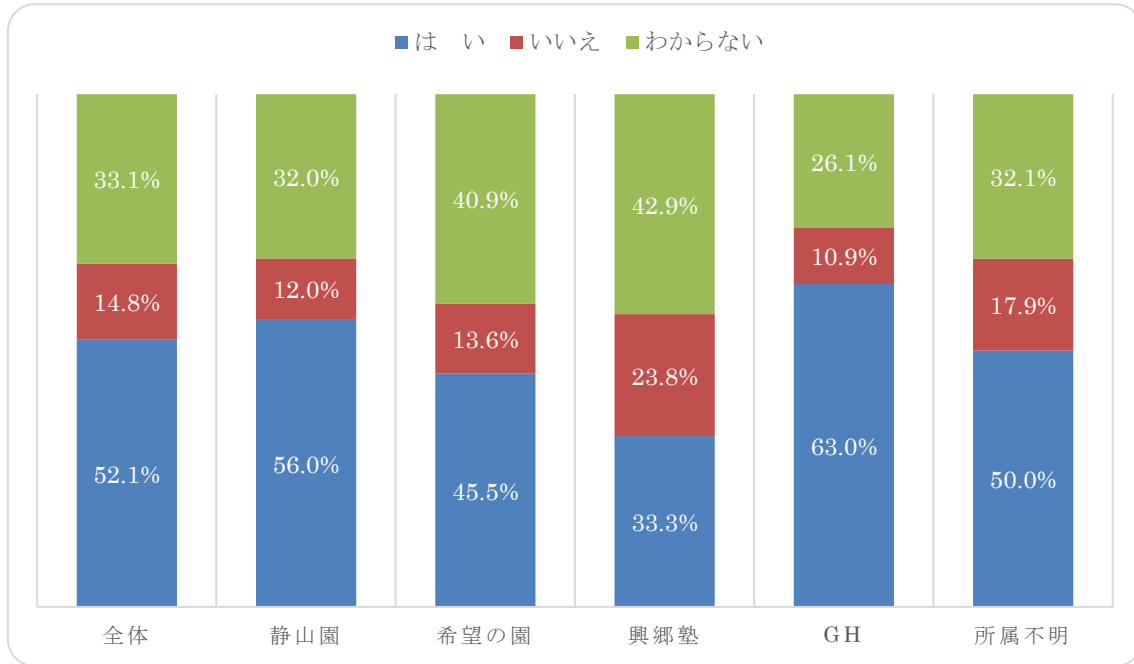


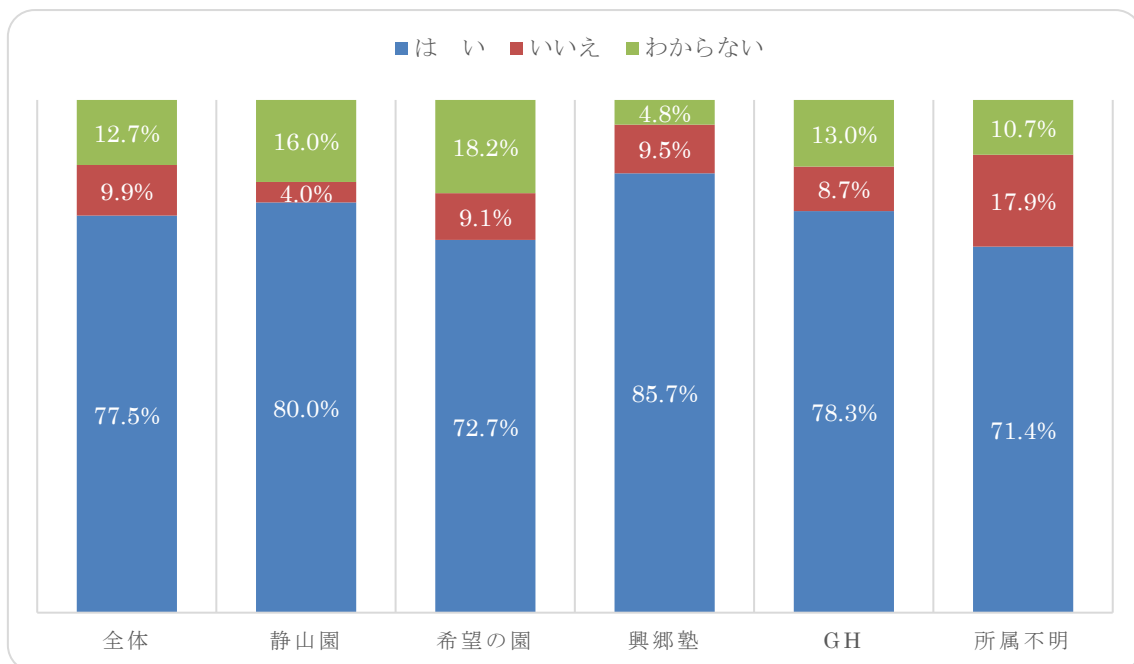
福祉サービスに関するアンケート調査集計表

I【法人、施設経営全般に関する内容について】

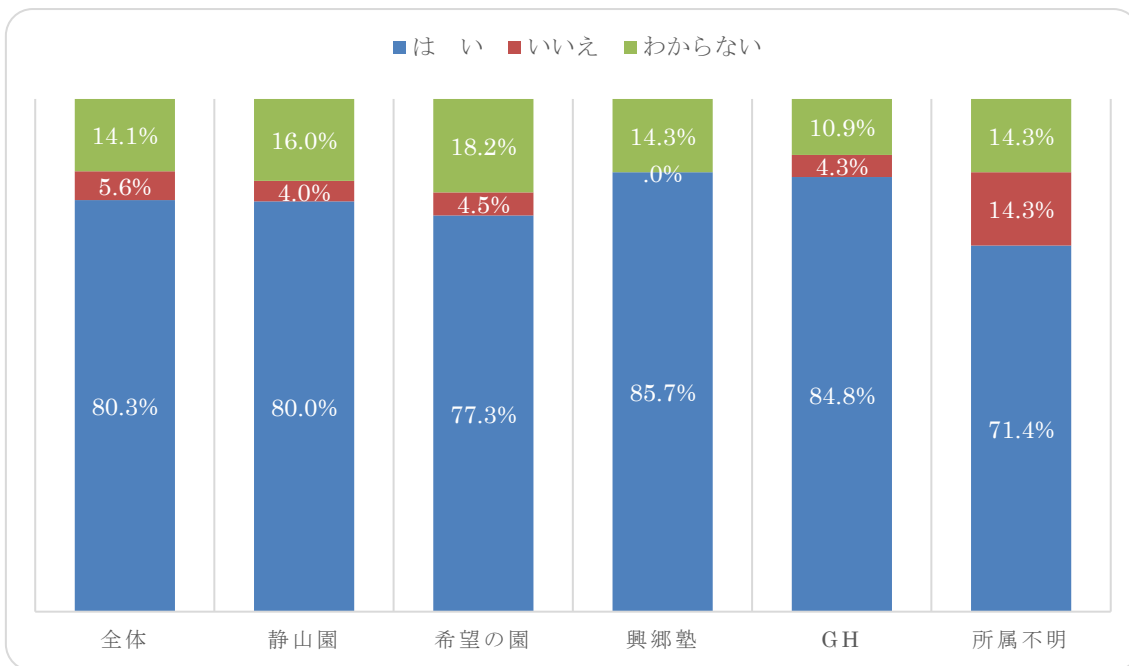
■ 質問 1. 法人や施設の基本理念や基本方針をご存じですか？



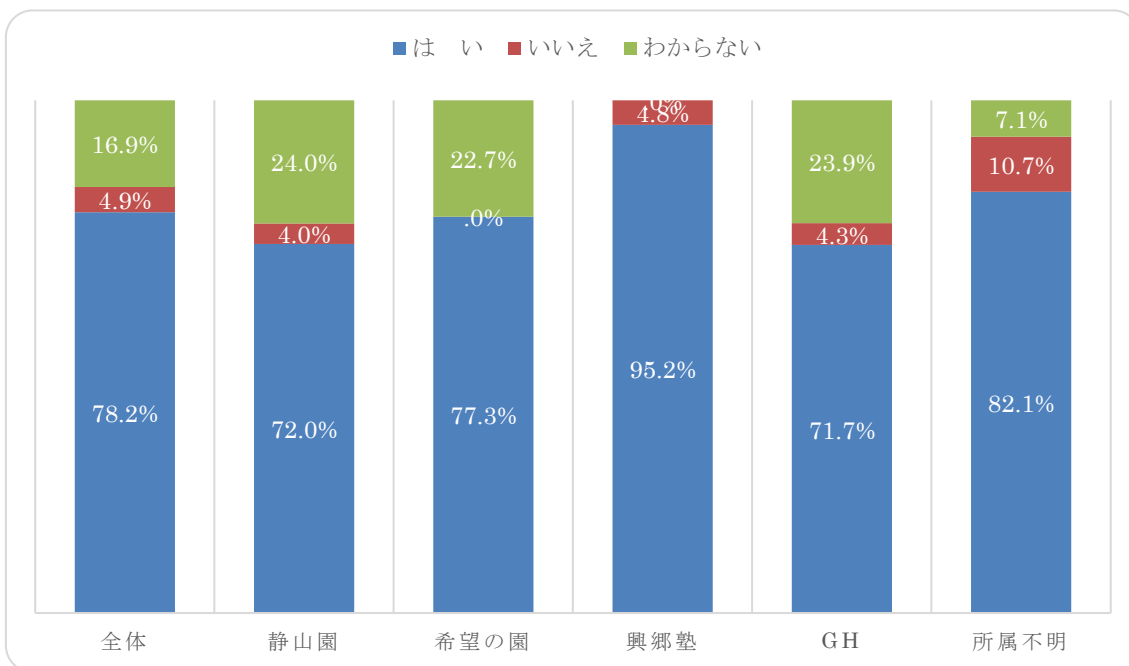
■ 質問 2. 本人や家族が施設に対して、苦情や要望を言いやすい環境ですか？



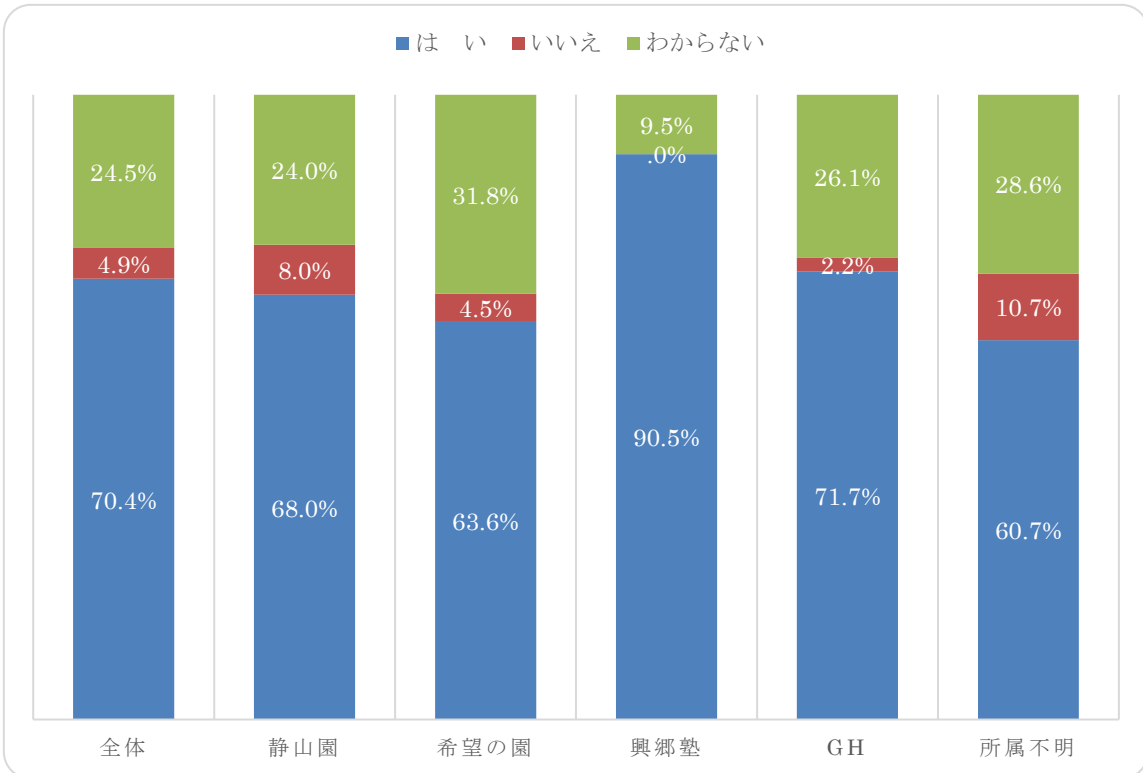
■ 質問 3. 施設は、本人や家族の意見に対して迅速に対応してくれますか？



■ 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

- ・ 静山園の現況に合わせた行事運営。
- ・ 何かあれば電話をしてくれるのでよいと思います。
- ・ 施設利用者に対しての健康管理は大変良くしてもらっていると思います。
- ・ 忙しい中色々な行事をして頂き、本人は楽しく過ごさせてもらっていると思います。
- ・ 年に一度行われる福祉の森まつりは、本人も楽しみにしているようなので（おもに食べることですが…）続けていただきたいと思います。
- ・ 担当の職員は報告その他何でも良く答えてくれます。よく勉強していられると感心しております。

希望の園

- ・ 施設の職員と話しやすい環境はとても良い。

興郷塾

- ・ 本人がよい所だといってます。よろしくお願ひ致します。
- ・ 広報誌から生活や行事の様子が分かります。誌面作りが素晴らしいです。

グループホーム

- ・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？）が良いですね。
- ・病気した時に、直ぐに動いて適格に行動してくれる。
- ・丁寧かつ迅速に対応をしていただいている。
- ・電話での対応にもていねいにお話しいただいています。ありがとうございます。
- ・本人はいつも楽しんでいる様です。
- ・質問等に適切に迅速に対応して下さり、信頼感を得る事があります。

所属不明

- ・家族の意見に対応してくれます。
- ・何事にも直ぐ対応してくれます。

《改善してほしい点、気になる点》

静山園

- ・秋祭りの行事ですが、台風で行事がなくなり月日曜日ずらしてほしいです。行事があつてほしいです。子供達のためにもクリスマス会とかお正月行事もあつてもいいと思います。
- ・静山園独自の行事、新年会、6月のレク（運動会がなくなつて行われているようですが…）は職員と利用者だけでやってもらいたいです。今は参加しておりますが、高齢になつたり親亡き後は本人もつらいと思うので。
- ・家族会の写真が多すぎます。参加できない人の事も考えてほしいです。どんな内容だったか、どんな意見交換があつたか報告がありません。（質問4に対する意見）
- ・誰のためなのか、何のためなのか、もっとかんたんにわかりやすい言葉で表したらよいと思いますが…。（質問1に対する意見）

希望の園

- ・行事内容は良いが、遠方の為なかなか出席できない。
- ・行事は日曜日に行つて頂ければ幸いです。
- ・トイレを床暖にするとか工夫してほしいです。

興郷塾～記述無し

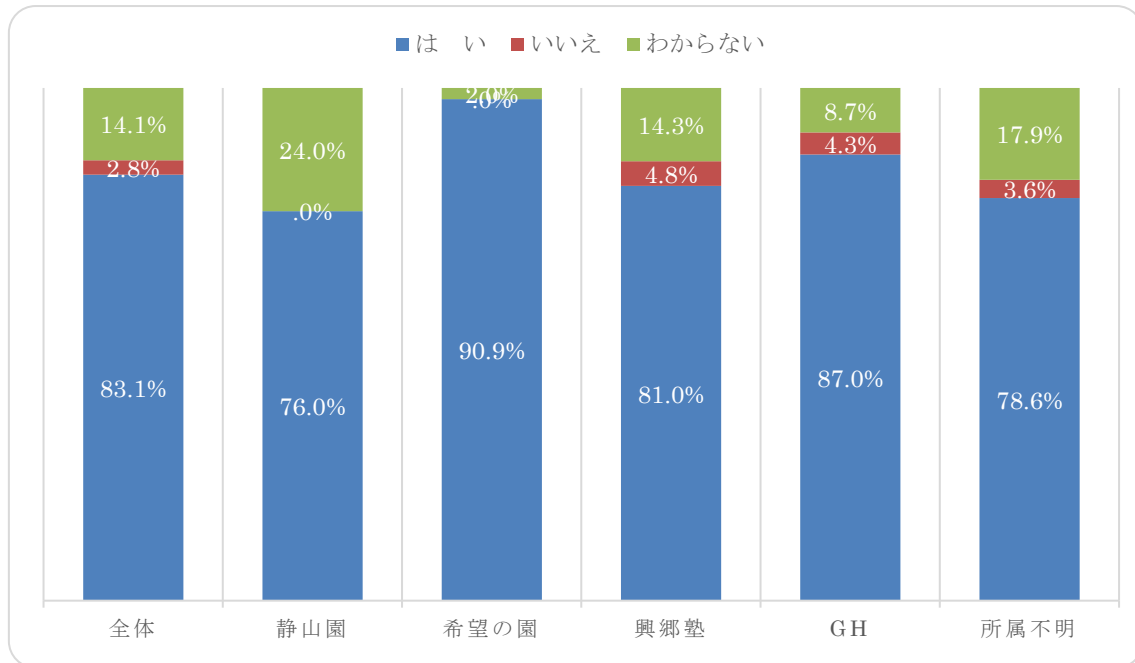
グループホーム

- ・親身になつて相談などに対応してほしい。
- ・グループホームの建築ありがとうございます。これからも増築等あると思いますが、入舎に関して、保護者の意見も参考にしてほしいと思います。

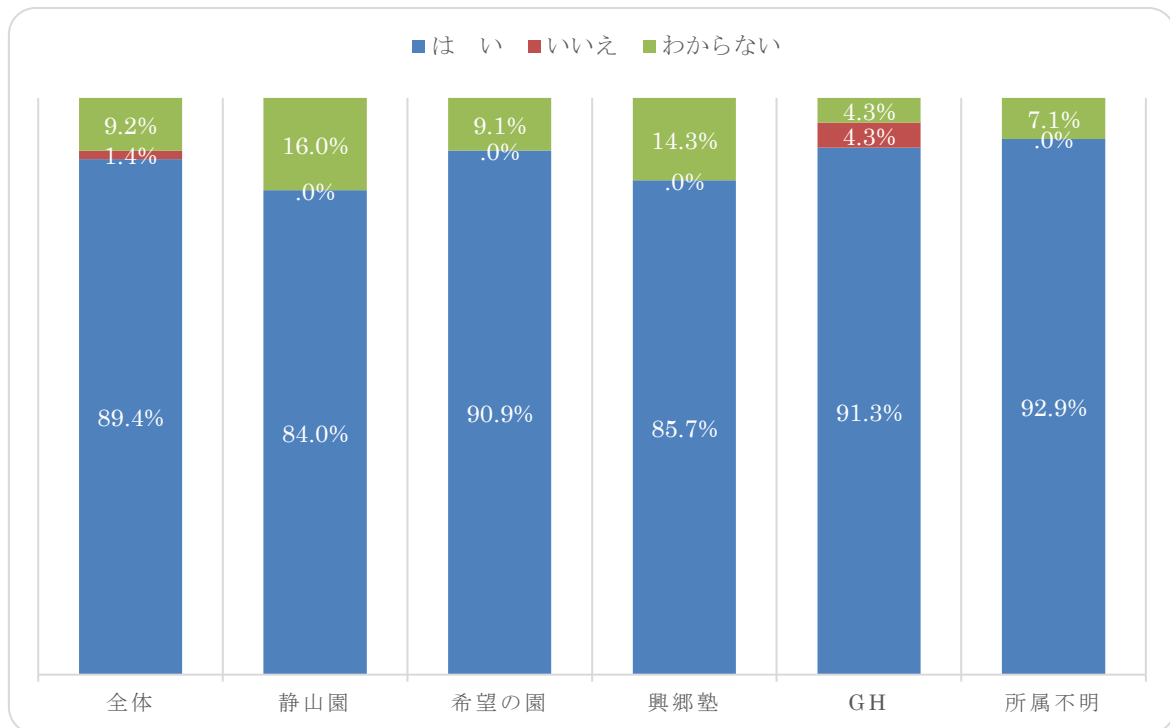
所属不明～記述無し

【職員の態度、対応に関する内容について】

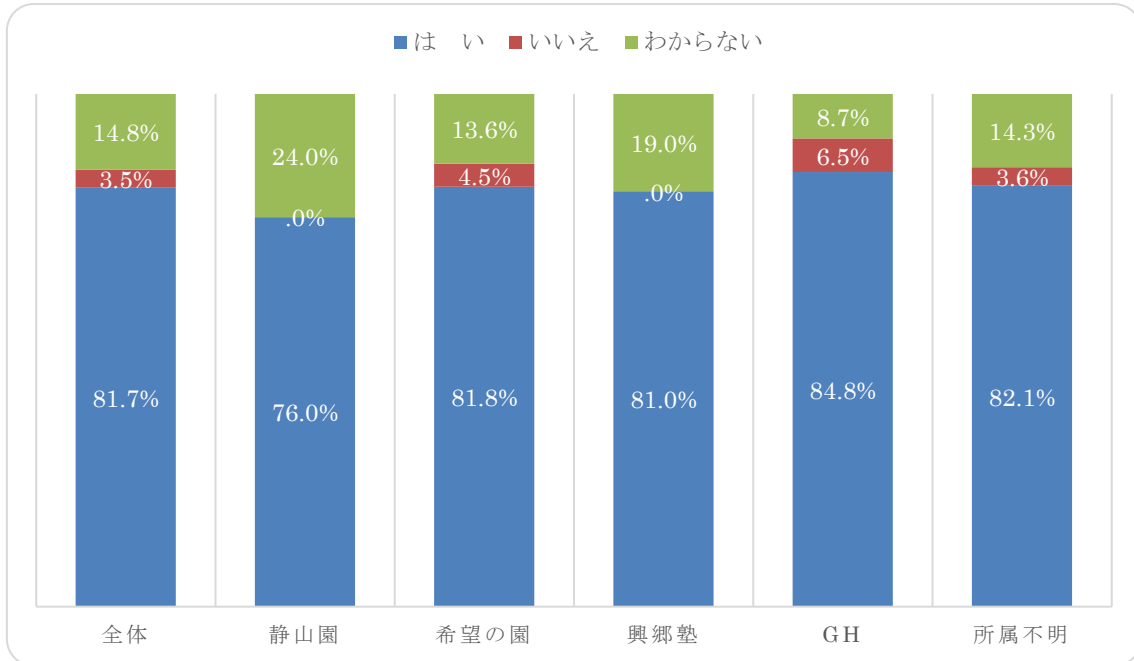
■ 質問 1. 本人や家族に対する、職員の態度や対応には満足していますか？



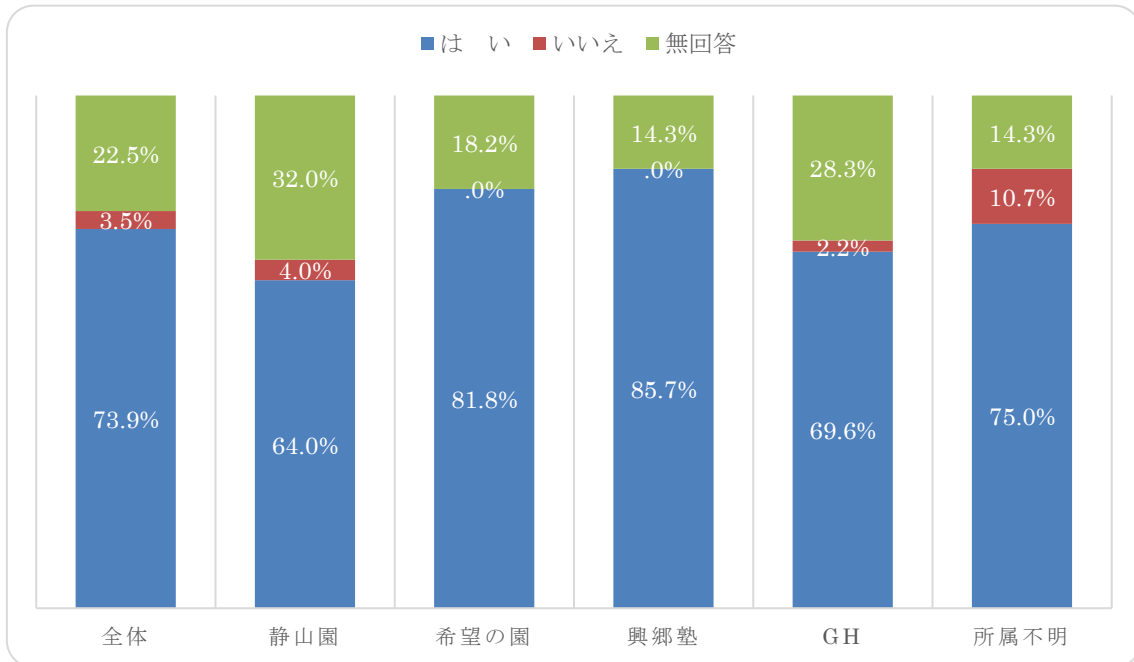
■ 質問 2. 職員の電話の対応には満足していますか？



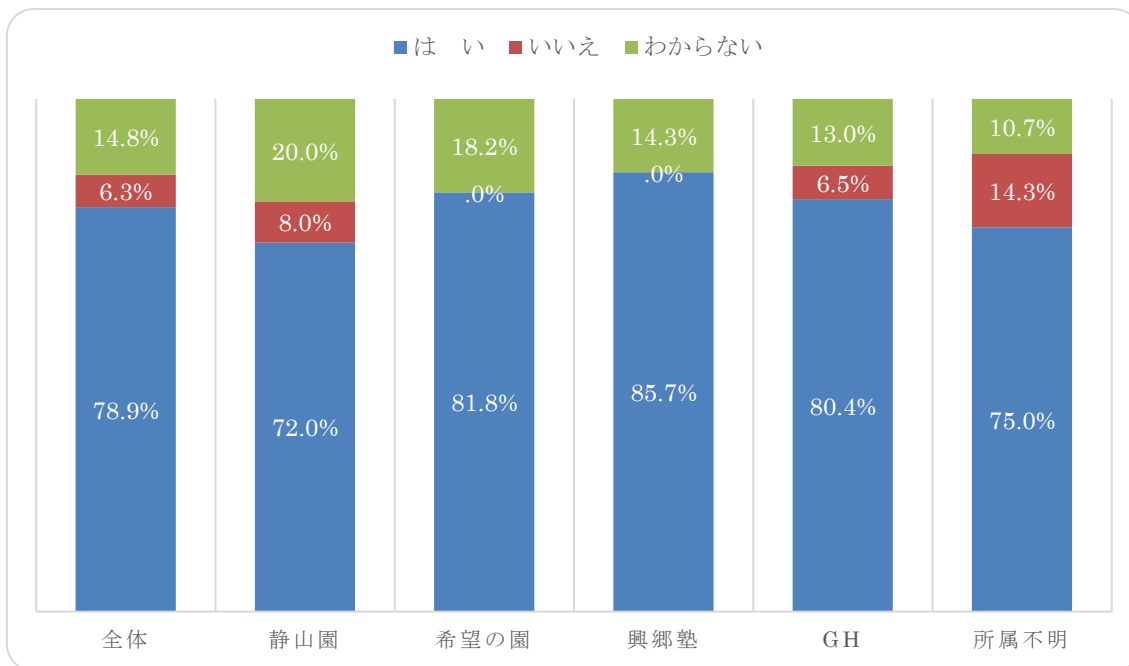
■ 質問 3. 職員は、本人や家族の言うことに十分耳を傾けてくれますか？



■ 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

- ・職員の方々には、利用者の身になって対応していただき本当に嬉しく感じます。これからもよろしくお願いします。
- ・担当職員、外の職員も対応が宜しいと思います。
- ・いつも丁寧に対応していただき感謝しております。

希望の園

- ・今迄通りで良い。
- ・職員のだれとも話しやすい。
- ・対応に感謝しております。

興郷塾

- ・本人が入院などしましたが、それなりに対応していただき感謝しております。仕事とはいえ皆に対しての対応、気遣いはよく教育されてるなど感心します。
- ・生活の様子がわかるので満足しています。

グループホーム

- ・本人に対する対応には非常に満足しております。なかでも通院時の付き添いについては非常

にありがたく思っております。また家族の相談ごとにも速やかに対応頂き、感謝しております。

- ・必要な時に連絡、報告があるので安心していきます。
- ・職員さん方にはいつも安心して頼っています。
- ・本人の生活状況について良い。
- ・色々御迷惑をおかけしたのに、適切に処理下さったこと。
- ・質問4（職員の身だしなみには満足していますか？）については、あまり点検の様な見かたをしておりませんが、不満を感じる事はありません。
- ・面会時には本人の日常生活の事、親切ていねいに説明があり、本人をまじえて話し合いの時間を取ってくれ、たいへん安心していきます。ほめられたことがあり、本人も喜んでいきます。
- ・時間をかけて話しを聞いていただいたり、言葉使いも丁寧。良くしていただいていると感じている。
- ・態度に満足している。
- ・職員は、本人や家族の言うことに十分に耳を傾けてくれる。

所属不明

- ・すべて満足です。
- ・買い物があったりした時は行ってきているようですが、具合が悪くても病院に連れてってくれるのは日数がたってからしか行ってくれないようです。
- ・お世話になっております。電話での暖かい対応にいつも感謝しております。

《改善してほしい点、気になる点》

静山園

- ・職員には良い態度、対応、悪い人が居る。
- ・忙しい中、報告連絡はありますが、適切？となるとどうかな？でも忙しくしてる事は申しわけないと思っています。
- ・担当の先生以外の先生との交流がむずかしい。

希望の園～記述無し

興郷塾

- ・たばこ、カフェオレがほしい。

グループホーム

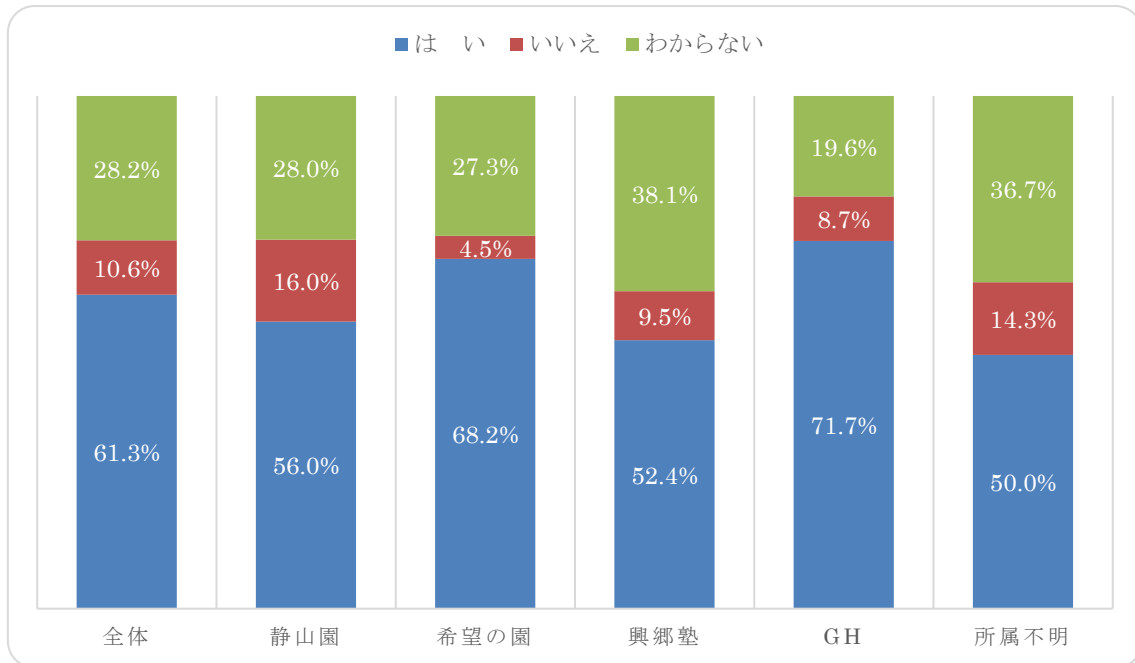
- ・本人の好不調が激しいので、その都度の報告、連絡は望みませんが、預り金等のように3～4ヵ月ごとで良いので、その間の出来事等連絡頂く事はできませんでしょうか？
- ・肌の露出を強調するような服装を少し控えてほしい。

所属不明

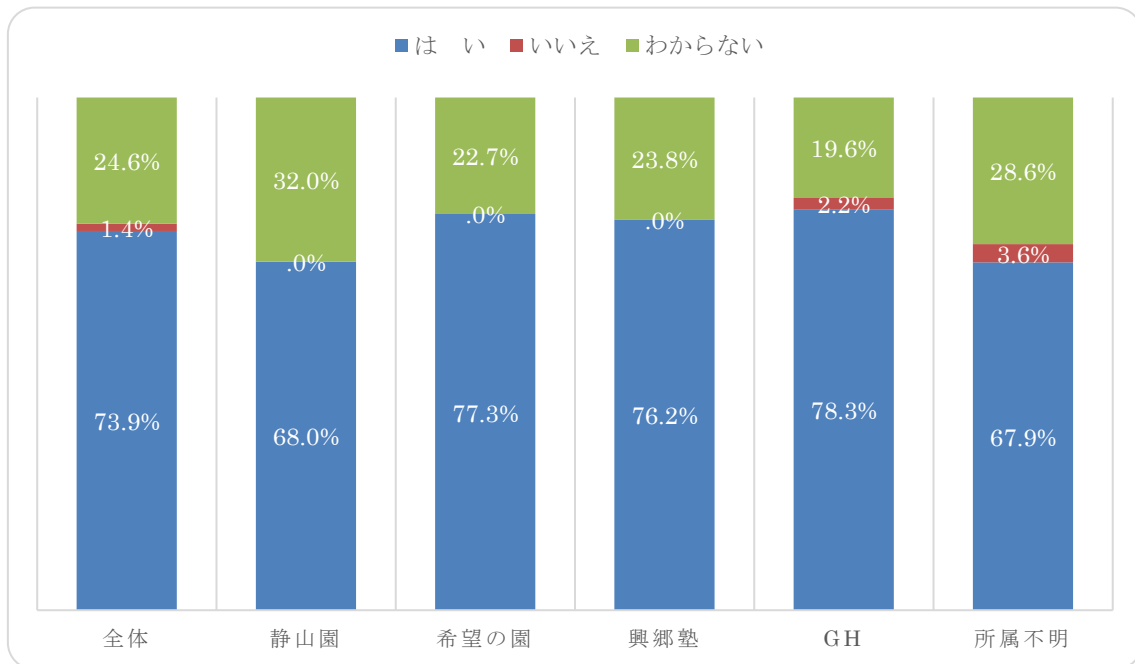
- ・職員の人達は具合が悪いとなればすぐ病院に行ったりしますよね。でも本人達は、一人でも行けない、本人しか具合の悪いのはどこまで悪いかは本人しかわからない。もう少し考えてほしい。
- ・過去にご祝儀の対応に不適切な事案がありました。
- ・職員の方からもあいさつやお話しをしてほしいです。

Ⅲ【日常生活の支援について】

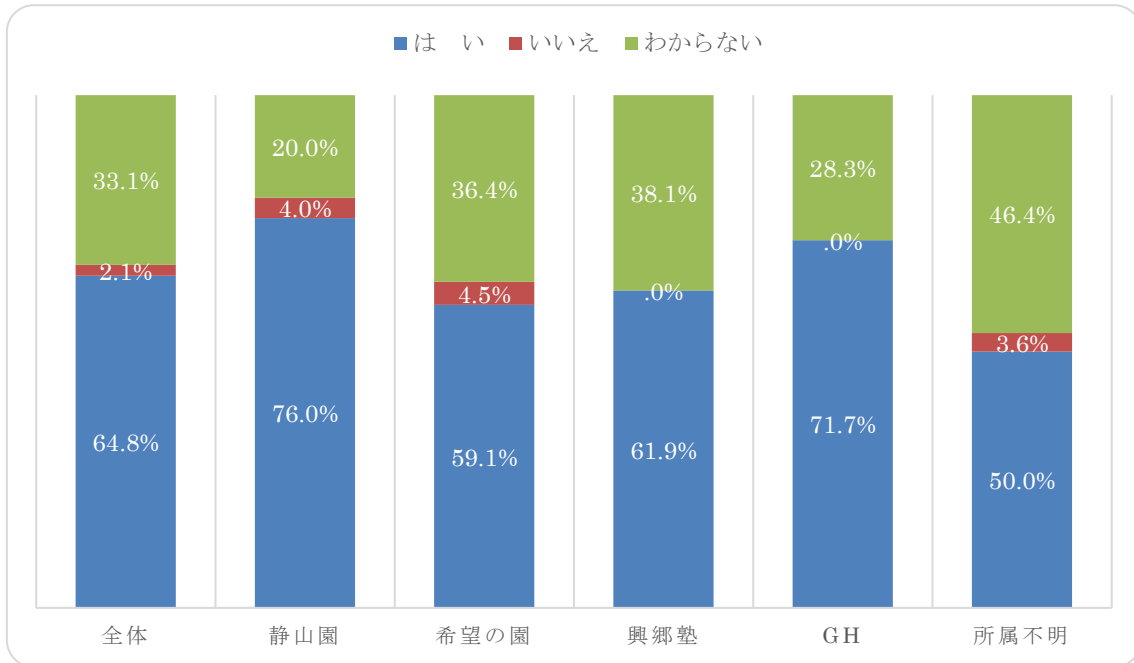
■ 質問 1. 本人の身だしなみに対する支援には満足していますか？



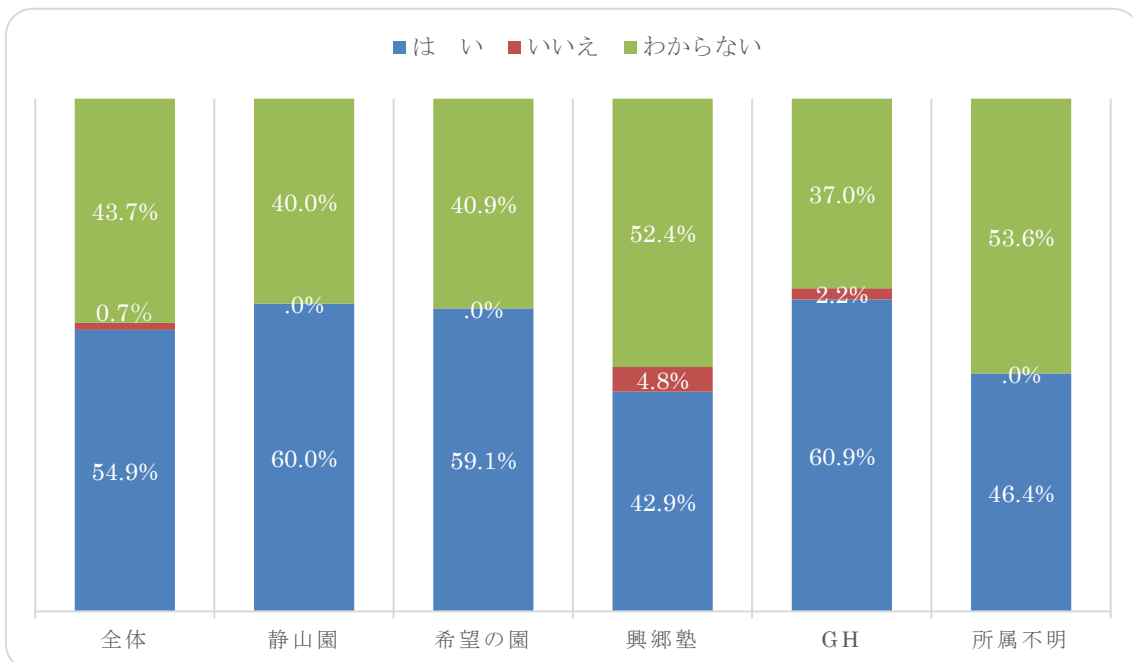
■ 質問 2. 本人は施設での食事を美味しく食べられていると思いますか？



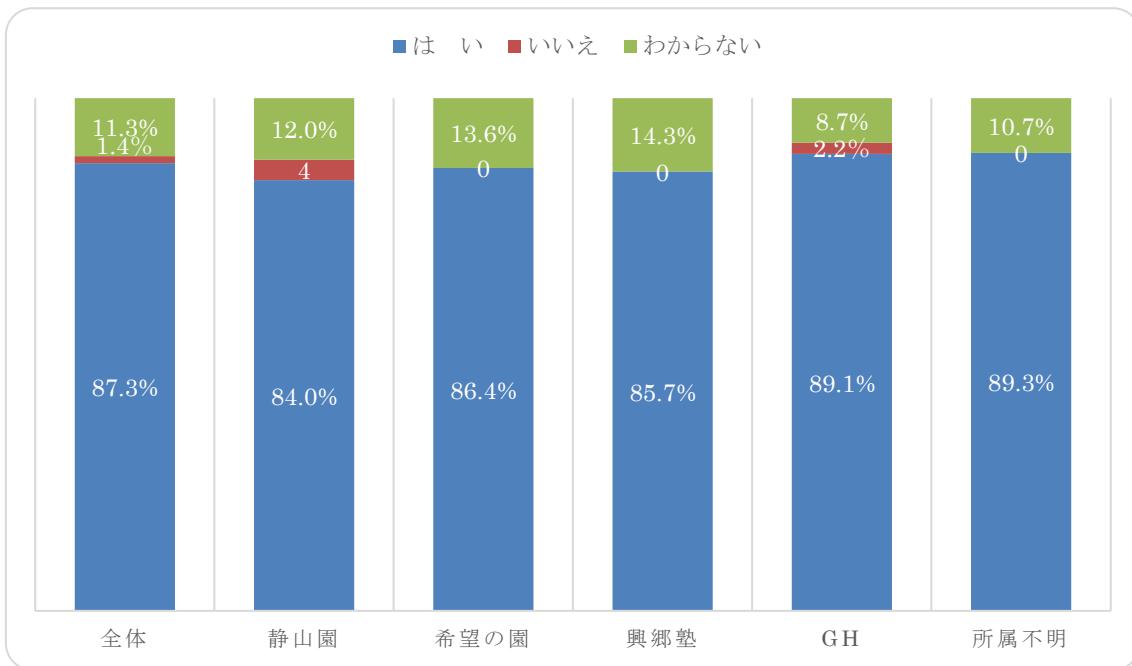
■ 質問 3. 入浴は、介助方法や回数、時間帯など本人の希望に沿って行われていると思いますか？



■ 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

- ・ 本人は何を食べたか覚えてないようですが、色々ふうして頂きありがたいです。
- ・ 預かり金は適切に管理されていると思う。
- ・ 年に数回しか、それも帰宅時しか拝見？できないので、くわしくはわかりません。

希望の園

- ・ 良く管理されていると思い、感謝しております。

興郷塾

- ・ 毎月連絡されている。
- ・ 年金台帳や工賃台帳など、入金・出金の明細が定期的に明示され、最終的には保護者の確認印まで求めていることに、大変良いことだと思っております。

グループホーム

- ・ 毎日、温かいごはん（手作り）を食べさせていただき嬉しく思います。
- ・ 本人の意志を尊重していただいている。
- ・ 毎月預り金の報告を受けております。ありがとうございます。食事もおいしいと喜んでいきます。

- ・定期的に報告があり安心しています。糖尿病があり、食事を考えていただいている様子。ありがとうございます。
- ・食事は栄養、量ともに充分と思います。お陰様で、元気で過ごしております。
- ・年金は本当に適切に管理されていると思います。定期的に報告書が送られてくるので、良くわかります。ありがとうございます。
- ・排泄介助は家族でも大変だと思うので、こまめに声をかけ対処していただいていると思っています。
- ・4人で楽しく食事できている様です。
- ・排泄の面で大変お世話になっております。
- ・一年を通し朝晩の食事の提供、感謝いたしております。

所属不明

- ・食事は美味しく食べていると思っています。
- ・日常生活の様子がわからないので答えようがない。
- ・預り金については、いつも管理状況を送付していただき有り難く思っております。
- ・すべて安心です。

《改善してほしい点、気になる点》

静山園

- ・支援員さんが今回で3人目なのですが、3人目の支援員さんになってから「残金が足りない」と一年の間で5回施設へ持って行きました。前2人の支援員さんからお金が足りない理由で1回だけ持って行ったくらいです。何故に5回も？と思いました。
(1万円×5回=5万円持って行きました。)
- 健康診断、予防接種代とは聞きましたが、5回も必要ですか？本人のムダ使いでしょうか？
- ・寒暖差と着衣を本人は理解できていないのでご指導を。
- ・先生からお声掛けしてもらっているのですが、本人の意思が強い為、時季に合った衣服の調整が難しいようです。
- ・食事はきれいな物でも、スープとかミキサーにかけてわからないようにして頂くと食べたり、飲んだりできると思います。忙しいと思いますが、時々おねがいします。
- ・前に申し入れをして、早速改善された様に思ったのですが、いまだ台帳と医療費の領収書が合致しません。看護師お二人になって、ここ二ヶ月分の領収書を一ヶ月分ずつまとめてくださる様になり大助かりです。帰宅時の薬にも工夫をして頂きありがとうございます。
- ・下着を脱いでるのが困る。

希望の園

- ・保護者との協議（懇談）する機会の確保をもっとはかってほしい。

興郷塾

- ・質問5（預り金は適切に管理されていると思いますか？）について、金額はわかりますが詳細（レシート等添付）をお願いします。
- ・ご飯の量が少ない。

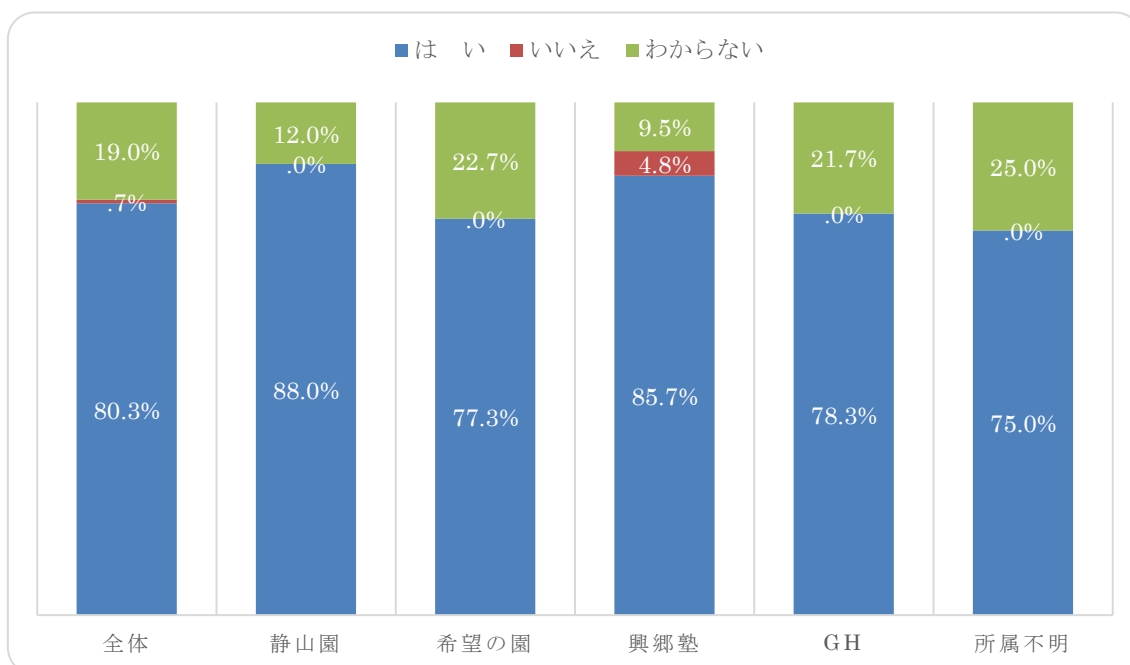
グループホーム

- ・たばこ等を吸う利用者がいて、煙が臭いので何とかしてほしいと言っていました。
- ・預り金の中から小遣いの額ですが、仕事をやめましたので、少しさげていただけないでしょうか。

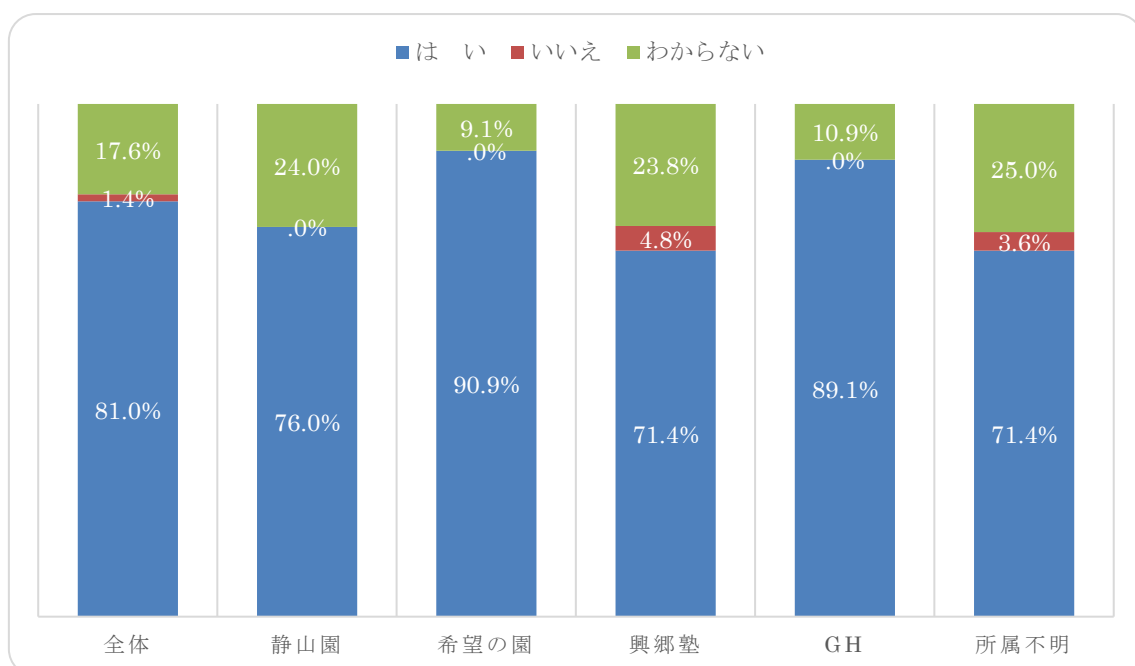
所属不明～記述無し

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

- ・重い病気はないと思いますが、直ぐに対応して頂いてると思います。
- ・充分に対応していただいていると思います。
- ・すぐ家族に連絡していただける点。

希望の園

- ・すぐ対応して下さる。
- ・体調不良時に連絡頂き、対応に感謝しています。

興郷塾

- ・体調不良がすぐ言える環境だと思っております。普段の接し方など、優しさが大切だと思います。

グループホーム

- ・通院が多いと思いますが、職員の方、世話人さんがいつもお世話をかけて下さいます。
- ・土曜日の通院に支援いただいていることに感謝致します。(仕事を休みたくない本人の意向もあって。)
- ・安心してお頼みできてるところ。
- ・主治医との連絡等、不足なくされていると思います。
- ・持病があり、定期的な通院いつもありがとうございます。
- ・通院も適切に受診してもらい、薬の服用もきちんと管理していただいていることに、ありがとうございます。
- ・通院が多いと思いますが、都度付き添っていただき、連絡もいただいている。
- ・緊急の場合は直ぐ対応してくれてありがたいです。

所属不明

- ・適切に行われて居り有難うございます。
- ・通院は適切にされていると思っております。
- ・すぐに病院に連れて行ってくれるので助かります。

《改善してほしい点、気になる点》

静山園～記述無し

希望の園

- ・体調、食事の面などすぐ電話等で連絡取っている。

興郷塾

- ・目が悪いので眼科希望。歯の虫歯や歯周病が気になる。

グループホーム

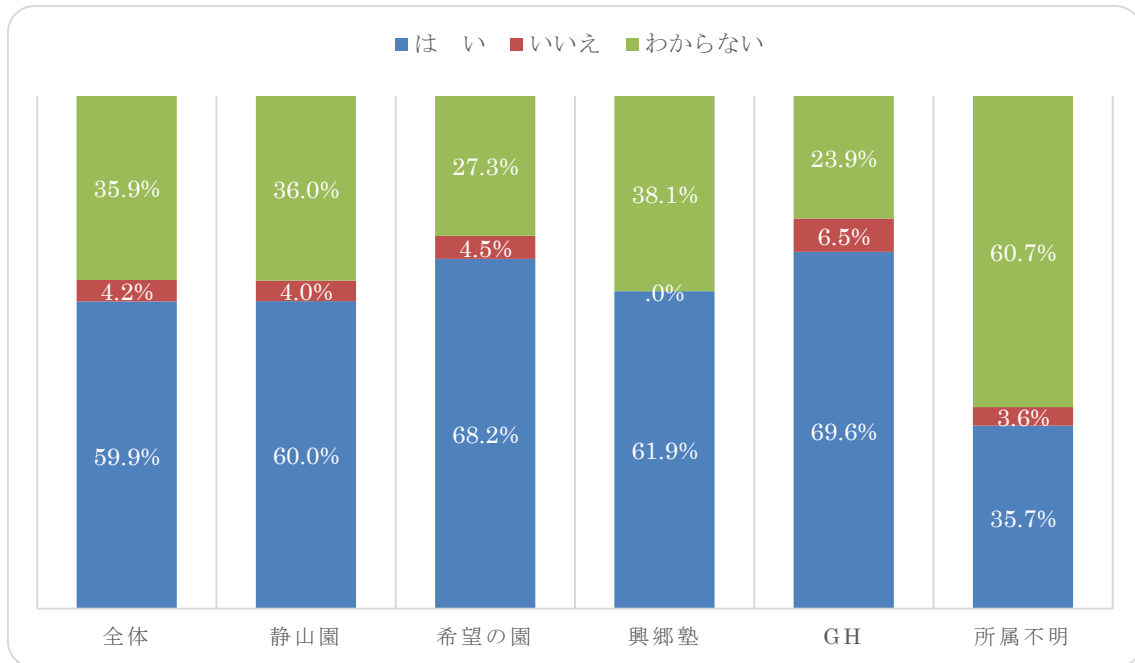
- ・頭痛、腰痛の時、病院に行ってくれないなどと言っていた。

所属不明

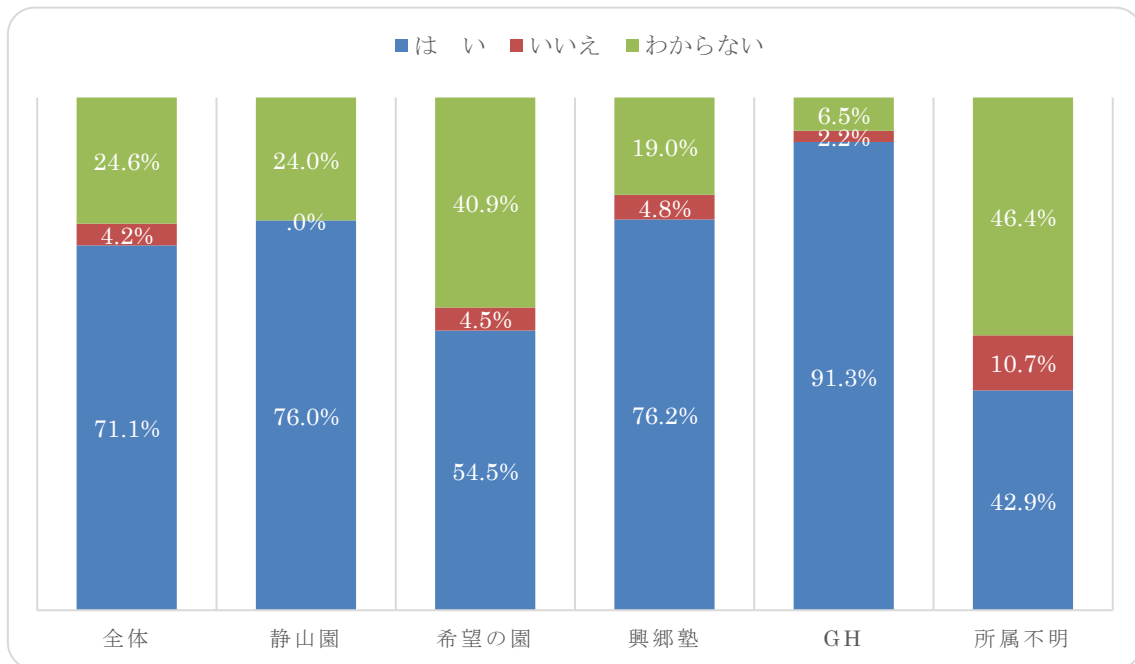
- ・本人が不良を訴えても直ぐ対応せず日にちをあけてからのようなので、もう少し親身にしてほしいです。

【余暇活動について】

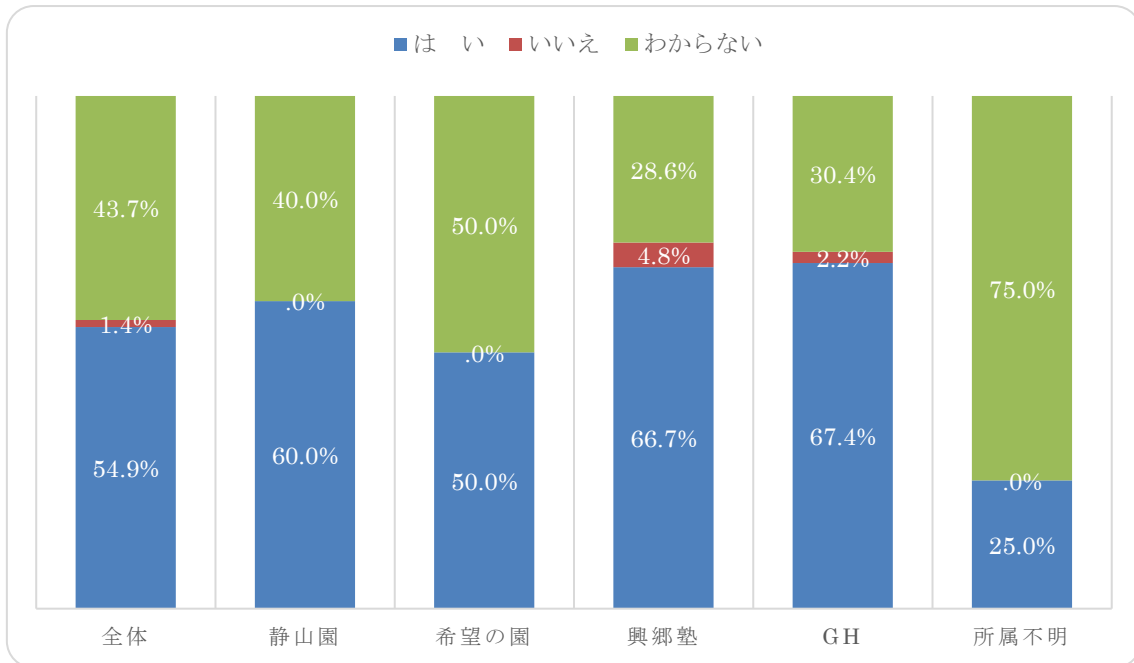
■ 質問 1. 余暇やレクリエーション活動の内容は、充実していると思いますか？



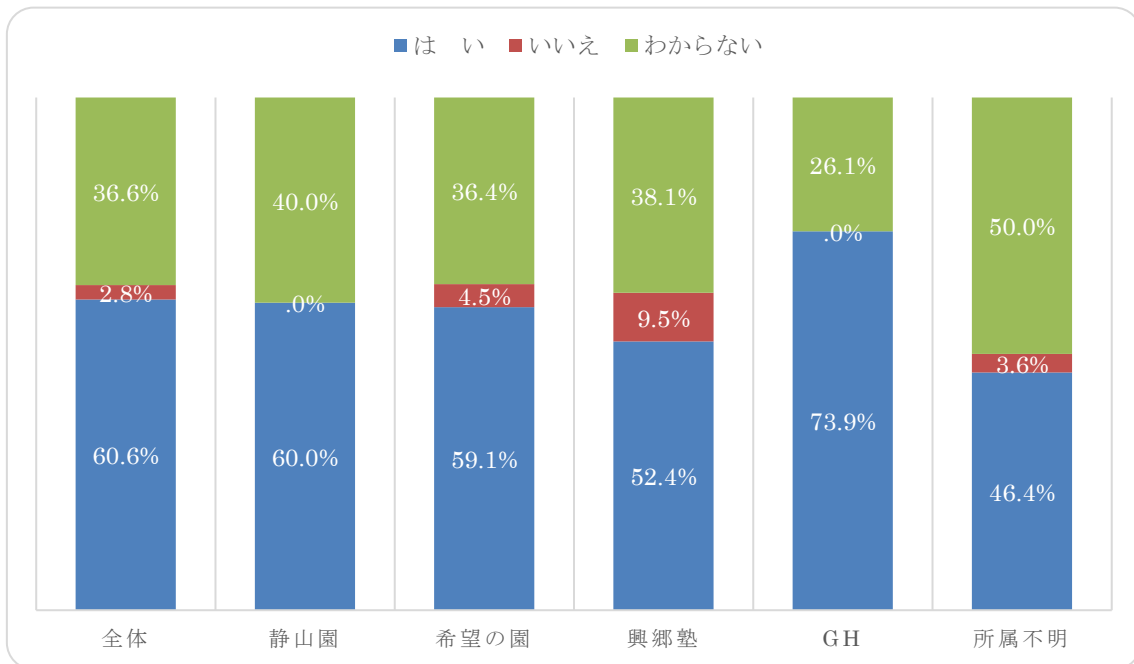
■ 質問 2. 外出や外泊は、本人の希望に応じて行われていると思いますか？



■ 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

- ・本人に合わせて、買い物など連れて下さりありがとうございます。
- ・レクリエーション、外出、外泊は本人のモチベーションになっている点。

希望の園

- ・近くに病院がある。すぐに対応できる人材が多い。

興郷塾～記述無し

グループホーム

- ・すべてです。
- ・本人の希望により、実家の墓参りにもつれて来ていただいて有難いと思っております。
- ・外泊については、本人の希望よりも家族側の都合によるところが多々あるにもかかわらず、上手く本人に伝えていただき感謝しています。
- ・ドコモの料金は毎月ほぼ定額支払っている様ですので、本人の希望に沿って、利用していると思います。
- ・テレビも自分で時間を決めてみているようです。

所属不明～記述無し

《改善してほしい点、気になる点》

静山園～記述無し

希望の園

- ・利用者さん達は歌が好きなようなのでカラオケの回数を増やしてほしい。

興郷塾

- ・BSを見たい。
- ・上記でも述べましたが、言える・言いやすい環境作りが大切だと思います。特に本人たちは強く言われると委縮してしまうような気がします。

グループホーム

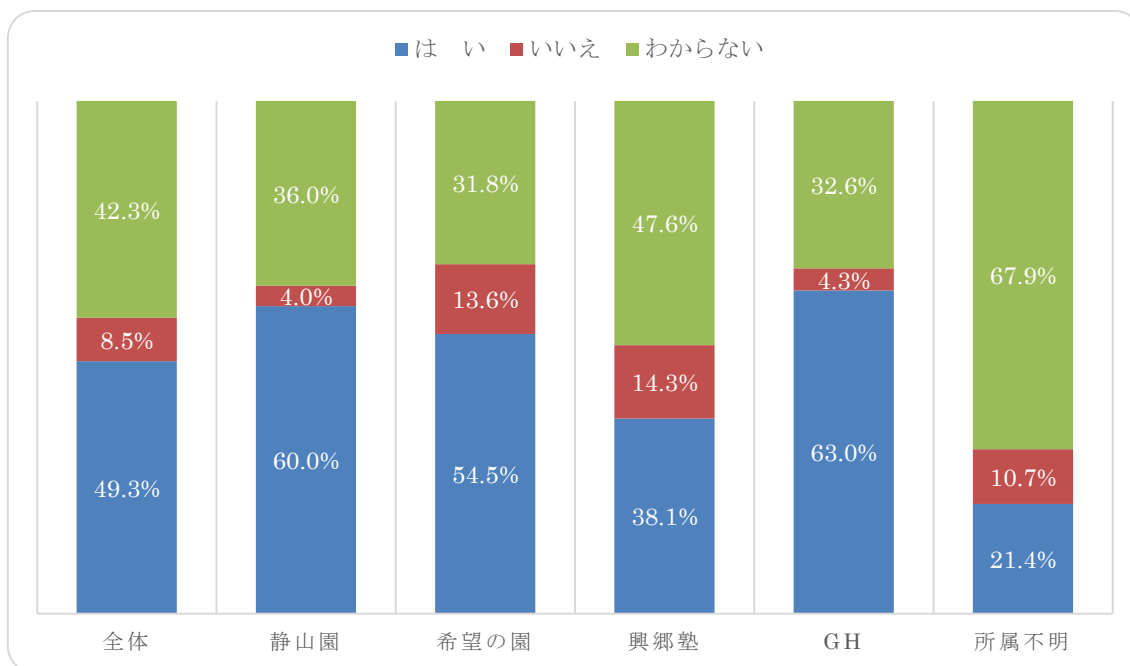
- ・土、日曜日の余暇の過ごし方について、何か工夫をこらしていただけないでしょうか。

所属不明

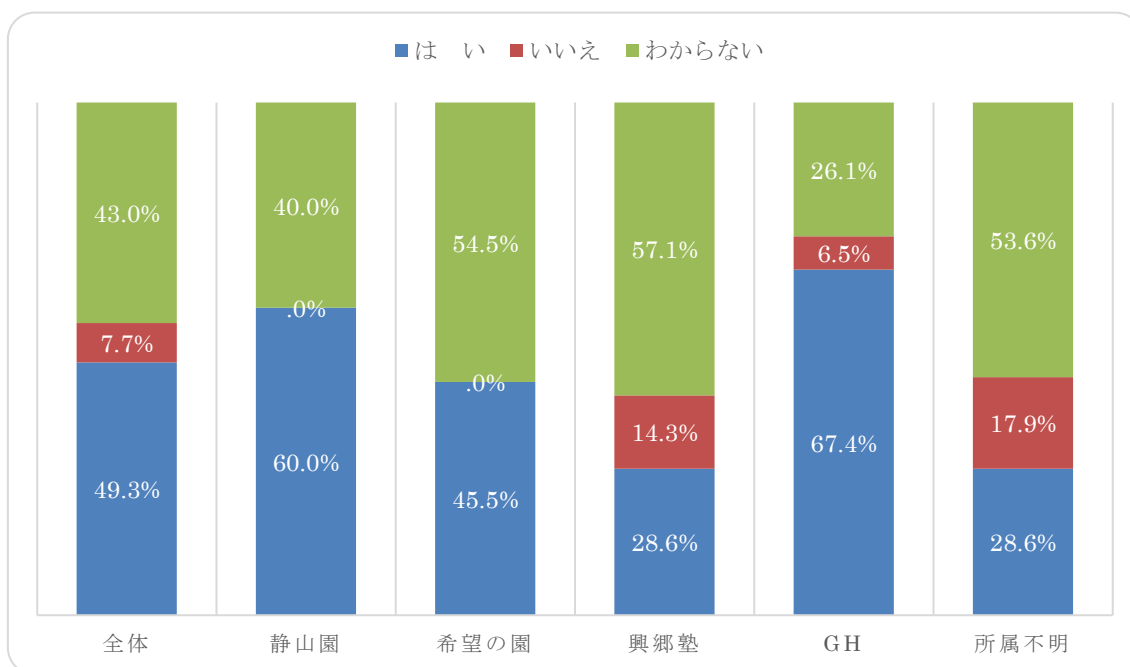
- ・タバコはそろそろ禁煙の方向を検討しては如何か。

VI【施設的环境等について】

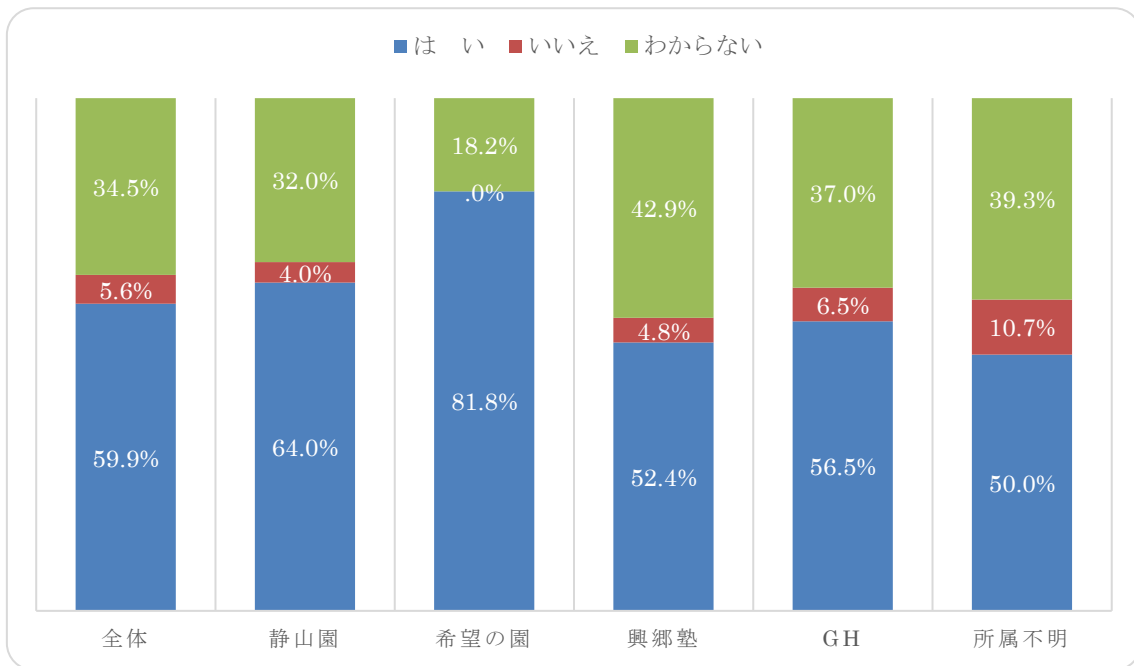
■ 質問 1. 施設は、個人のプライバシーに配慮された快適な作りとなっていますか？



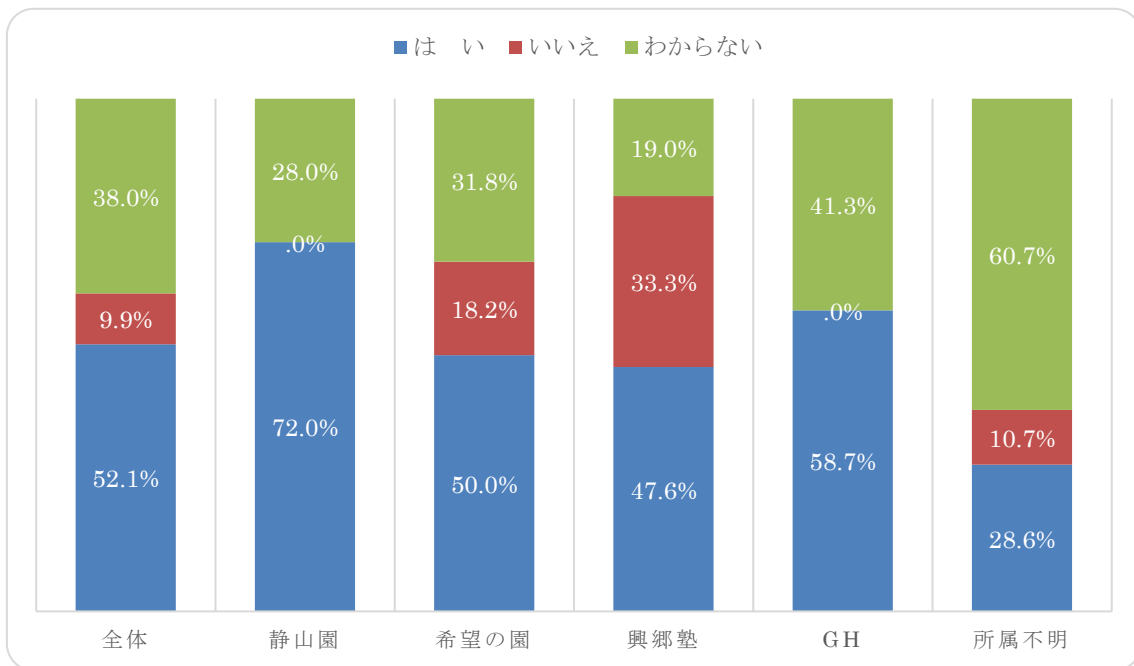
■ 質問 2. 本人は、居室環境に満足していると思いますか？



■ 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

- ・とてもきれいになった。
- ・廊下やトイレ、談話室はいつもきれいです。
- ・冷暖房完備で安心しています。

希望の園～記述無し

興郷塾～記述無し

グループホーム

- ・利用させて頂いている施設は、非常にきれいで満足しております。
- ・世話人さんの御指導が適切だと思います。
- ・広いお部屋に、必要なベット、電気製品等あるようですので、本人は満足していると思います。
- ・一軒家なので安心しています。居室なので自由にテレビをみたり楽しく生活しています。

所属不明～記述無し

《改善してほしい点、気になる点》

静山園

- ・部屋の中もきれいにしてほしい。(サッシなど)
- ・せっかく新しい畳にいただいたのに、拭き込みをしていないようで、毛羽立ちしていて、畳がかわいそうです。
- ・質問4の中で野生動物の通り道の上に施設があること。
- ・昨年、大雨が降り地盤が大丈夫なのか？と心配になりました。本人も怖いと言っており、一時的に家に連れて帰ろうかと悩みました。大丈夫でしょうか？

希望の園

- ・個室のようにないので風邪の時など心配です。
- ・計画的に改善してほしい。

興郷塾

- ・畳が腐っている。新しいのにしてほしい。
- ・個人の満足度はそれぞれ違うと思いますので、あまり気にせず少しずつ改善していければと思います。
- ・床、階段がすべるので貼り替えてほしい。
- ・施設そのものが老朽化していると思う。改修が必要ではないか。

グループホーム

- ・個室についてですが、外出、外泊する時等、鍵がかかると良いと思いますが、何か不都合があるのでしょうか？
- ・部屋の掃除を見てほしい。特に上の方。

- ・エアコンがあったら、オールシーズンもっと過ごしやすくなると感じます。
- ・洋服ダンス（衣装ケース）の準備などをしてほしい。

所属不明～記述無し

Ⅶ【その他】

■自由意見

静山園

- ・お世話になりありがとうございます。
- ・以前のように何かと行事があり、その時々になんか感じていましたが、年に数度の訪問でなかなか全体を感じる機会がなくなって、よくわかりません。
- ・家族会の旅行参加したいのですが、私は諸事情により無理です。三園の親達の意見交換はとても大事でいい事だと思います。この旅行に対して、保護会費からの補助金の金額にびっくり!!提案です。私は園の職員の名前とお顔が一致する人が8人です。家族レクレーションの後、親と出席できる職員とで、別の場所で懇親会をやって、もっと園のことを知りたいと思います。
- ・色々とお世話いただきありがとうございます。今後共宜しくお願いします。
- ・障害で歩けなくなり、車いす利用することになり、介護用品の専門業者さんを決めてもらいたいです。重度1～3で障害をもって割引してるかちゃんとしてるか?聞きたいし、やってほしいです。

希望の園

- ・先に書きましたが、行事等を日曜日に行って頂ければもっと参加出来ます。個人的な意見で申し訳ありません。

興郷塾

- ・テレビがほしい。
- ・良くやっています。頑張っていると思います。金銭のトラブルだけは無いように望みます。
- ・服薬について、先生、ケースワーカー、看護師など今までの状態、今の現状を把握して、精神科の薬を飲まないで生活ができるようにしてほしい。
- ・相続の手続きで苦労しました。親、本人の遺言書が一番の様です。家族に対する相続等についての研修等があれば助かると思います。

グループホーム

- ・世話人がとてもよくしてくれて、ありがとう。
- ・世話人が良い方で、毎日楽しく生活できる。
- ・世話人が親切であるので毎日が楽しい。
- ・世話人が親切で親の感じがする。
- ・世話人が親切でとても良い。
- ・グループホームの年齢も70歳をこえてきています。病気、介護等心配な面が出ています。グループホームにだけお願いするのは申し訳ありませんが、これからの生き方をご指導お願いいたします。
- ・行事や集会などに参加出来ず、申し訳ありません。世話人の方には母親の様に接してもらってる様子。本当にありがとうございます。
- ・グループホームで生活していますが、世話人様のお世話をいただき、家族以上の幸福な

毎日を送ることに感謝しています。本当にありがとうございます。今後ともどうぞ宜しくお願い致します。

所属不明

- ・年中福祉事業の運営に当たり御精進下さり、有難く感謝を申し上げます。尚、保護者達も老齢化してきますので何かと御配慮よろしく申し上げます。