

令和4年度 社会福祉法人愛護会

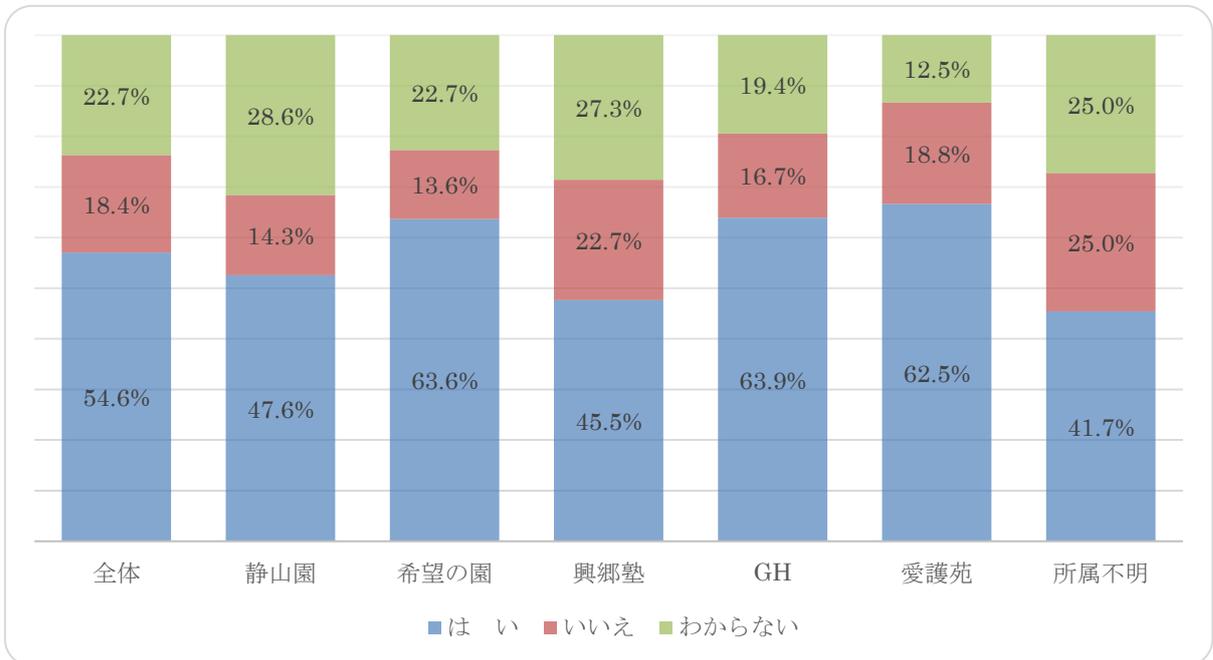
福祉サービスに関するアンケート調査結果報告書

愛護会法人本部事務局

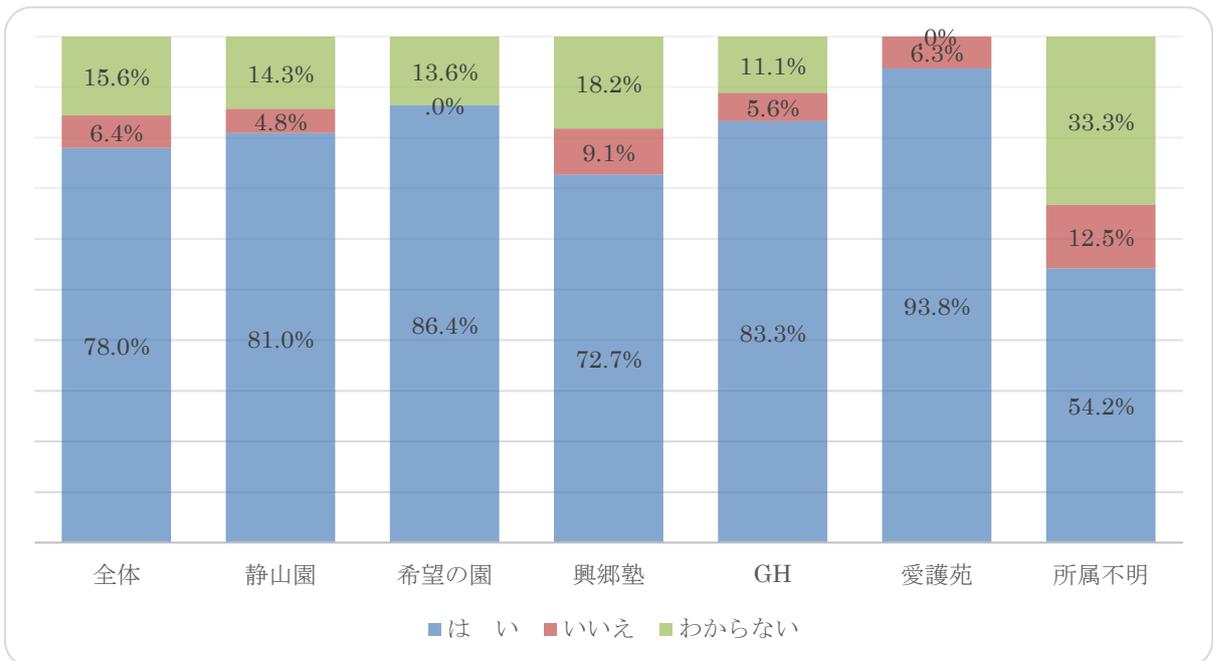
権利擁護課

I【法人、施設経営全般に関する内容について】

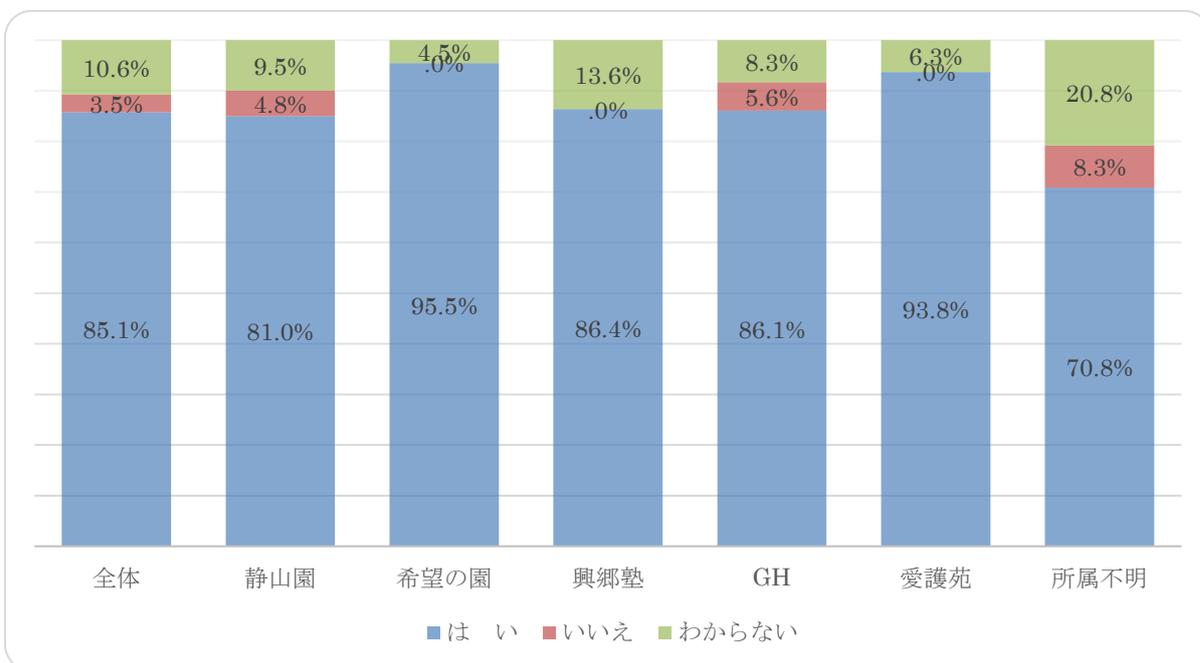
■ 質問 1. 法人や施設の基本理念や基本方針をご存じですか？



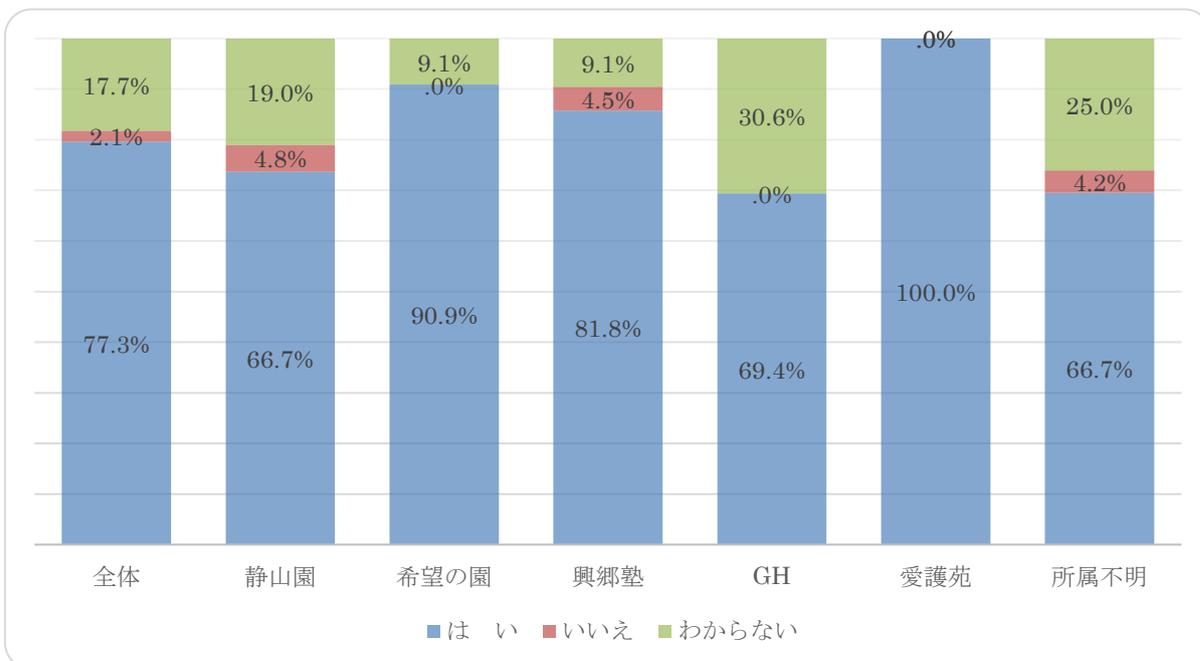
■ 質問 2. 本人や家族が施設に対して、苦情や要望を言いやすい環境ですか？



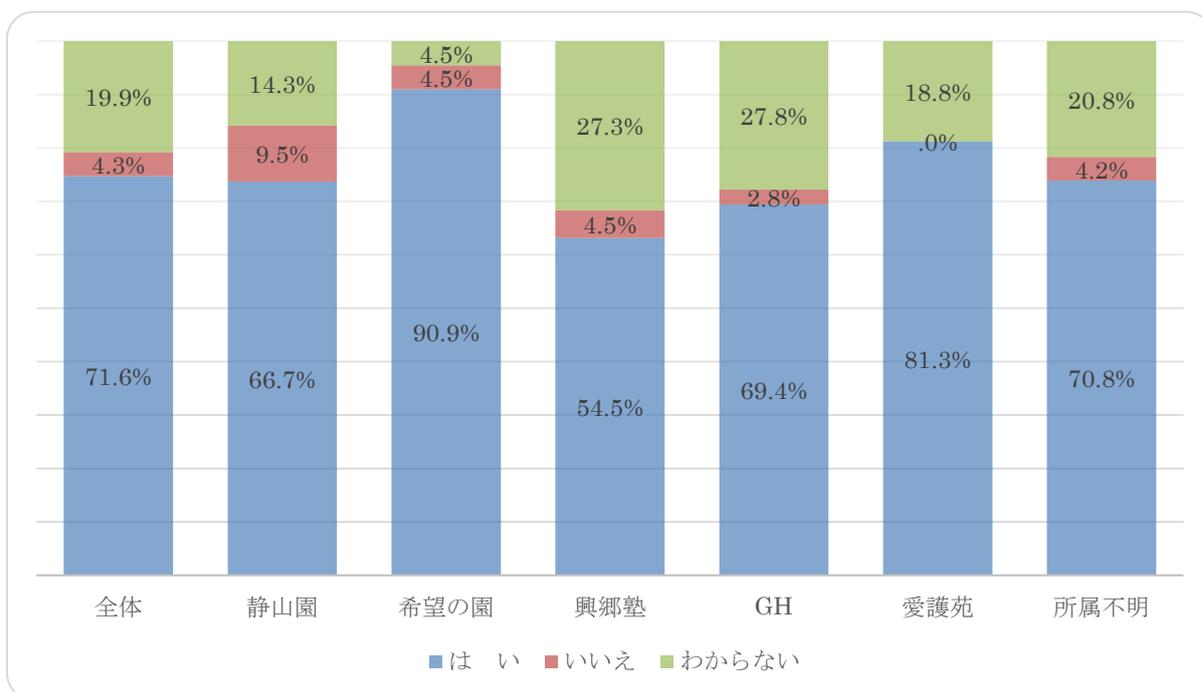
■ 質問 3. 施設は、本人や家族の意見に対して迅速に対応してくれますか？



■ 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

**希望の園**

- ・ 職員の対応が迅速で丁寧です。
- ・ 職員の方々が親切な方が多い。
- ・ 職員の対応が良く、満足しております。
- ・ 適切に行われており、有難うございます。

**興郷塾**

- ・ 施設の利用者に対して、きちんと対応していると思います。
- ・ 利用者を楽しめる場を提供していただける。
- ・ 見ていないのでわかりません。

**グループホーム**

- ・ 対応がいいと思う。
- ・ 施設に対して何も言う事ありません。大変お世話になって有難うございます。
- ・ 変異等があれば即座に連絡があり安心できる。
- ・ 家族と施設との対応が取れている。
- ・ いつもあたたかく迎えにいただき、愛情を感じました。
- ・ 本人に合った環境を常に考えて対応してくれます。

### 愛護苑

- ・広報誌は楽しみです。
- ・特に日頃思っている事はありません。事ある時の対応は有りがたいと思っています。
- ・いつもやさしく、ていねいに対応してくれています。
- ・行事ごとの食事が楽しみとの事です。
- ・どんな時も大事があれば、すぐ報告していただいています。
- ・定期的に広報誌が発行され、写真なども多く、入所している方々の様子がよく伝わってきます。
- ・本人の要望には、状況に応じて職員の方がうまく対処してくれていると思っています。助かります。

### 所属不明

- ・本人は案外わがままな子なのですが、意見を聞き入れてくれているみたいです。

### 改善してほしい点、気になる点

### 静山園

- ・行事ある時の写真、一部の人は写っているけど、個々でなくとも、数枚に分けて全員が写る状態なら、家族にとってはうれしく思います。
- ・広報誌は仕事でいっぱいでしょうが大ザッパ

### 興郷塾

- ・2～3年コロナに振りまわされて、本人に会えないのが残念です。
- ・本人の訴えを聞き入れてほしい。可能か不可能かは本人と相談しながら伝えてほしい。その結果を家族に連絡して欲しい。
- ・広報誌に掲載されている人物は、いつも同じ顔触れのように見えます。より多くの利用者を取り上げてほしい。
- ・見ていないのでわかりません。

### 愛護苑

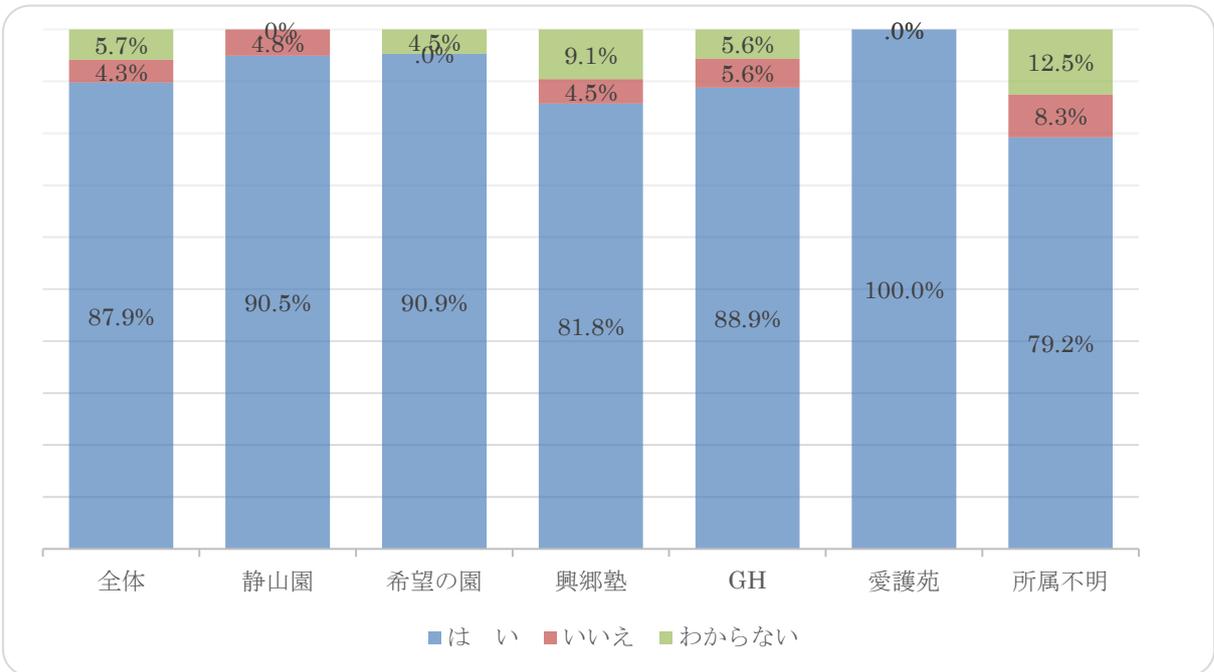
- ・Q3については、事があれば、対応が適切で有りがたいと思います。
- ・コロナのため、一度も行事に行ったことが無いので内容がわかりません。

### 所属不明

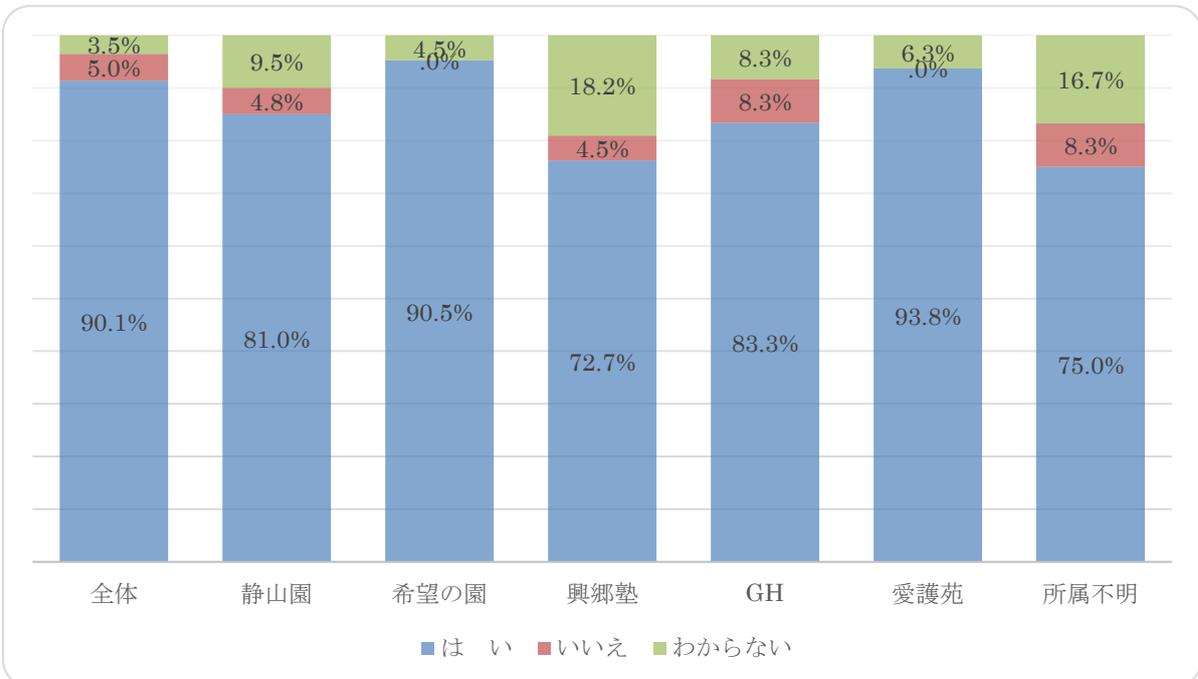
- ・Q2 本人が伝えられているのかわからない。
- ・Q4 広報誌を見ていないのでわかりません。
- ・Q5 コロナ禍の中での行事となっていると思います。参加できず残念なところもあります。
- ・面会の回数を増やしてほしいです。

## Ⅱ【職員の態度、対応に関する内容について】

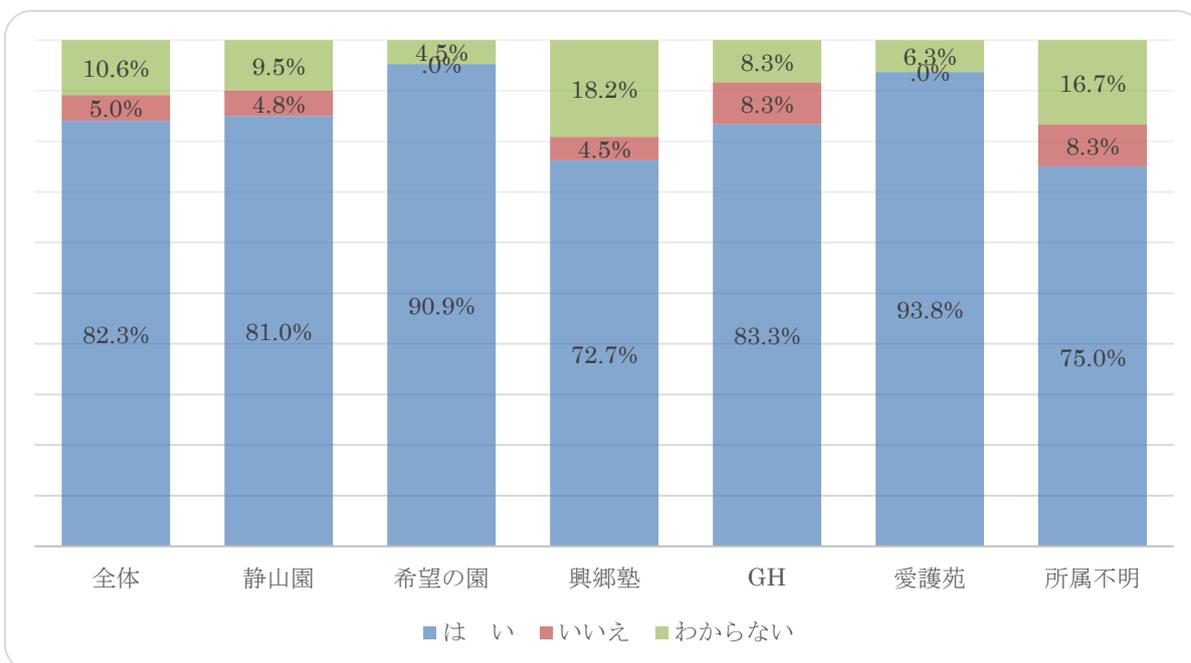
### ■ 質問 1. 本人や家族に対する、職員の態度や対応には満足していますか？



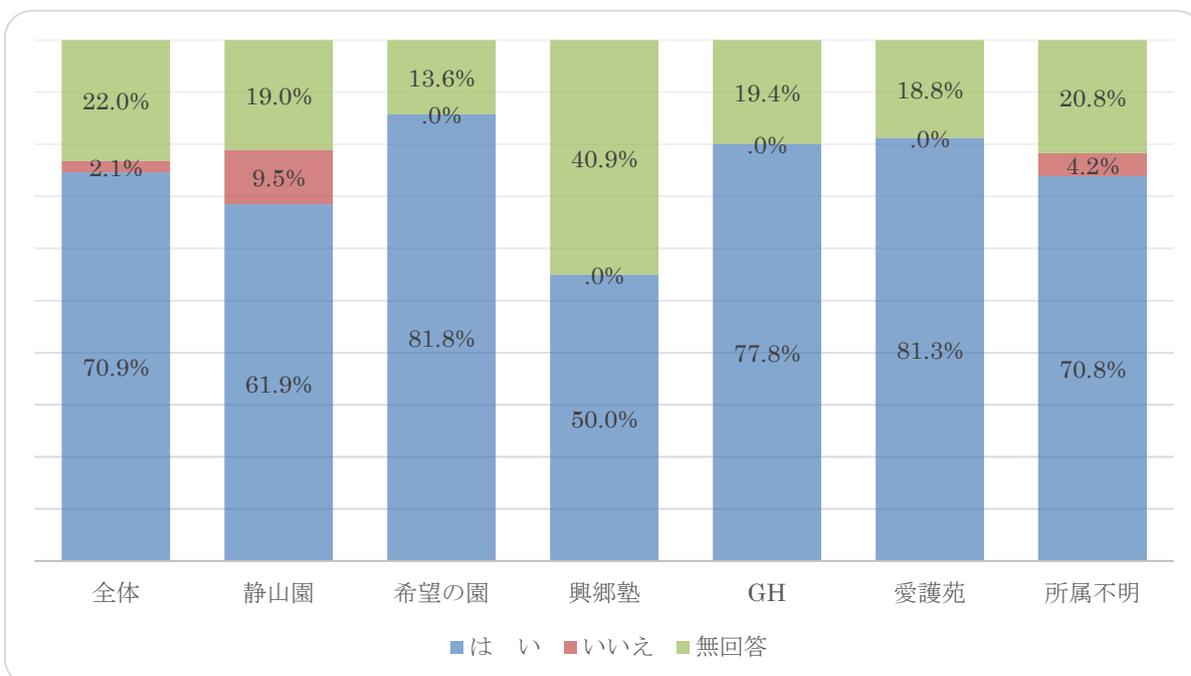
### ■ 質問 2. 職員の電話の対応には満足していますか？



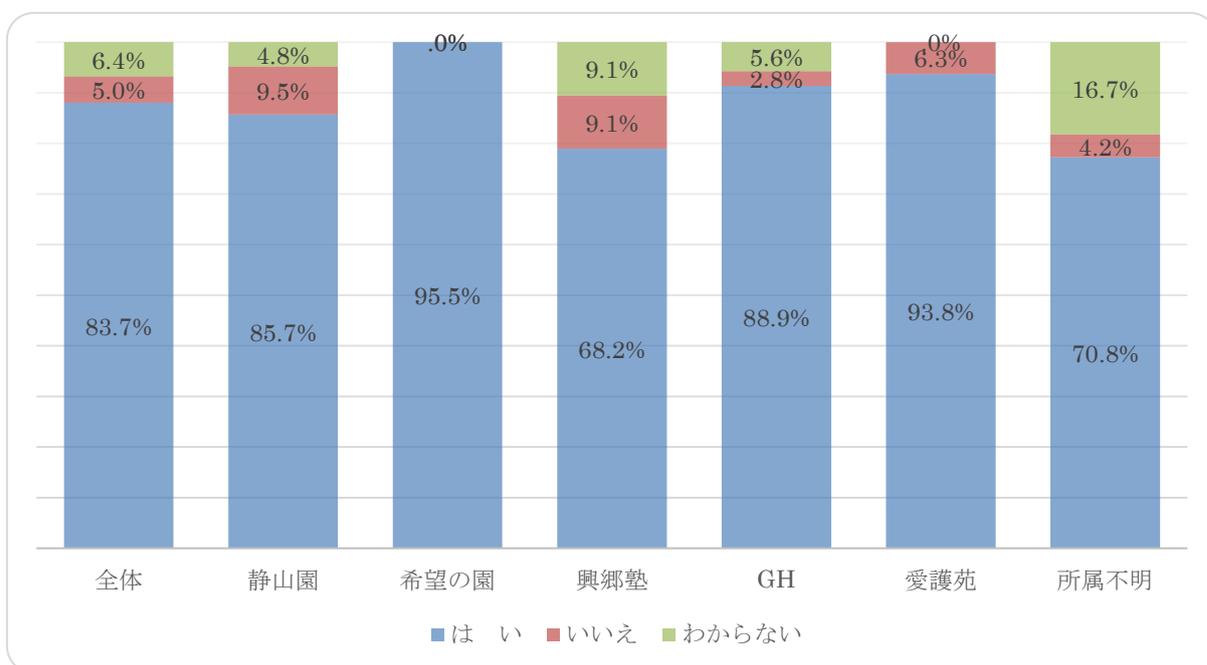
■ 質問 3. 職員は、本人や家族の言うことに十分耳を傾けてくれますか？



■ 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**

- ・忙しいところ、時々ですが連絡は受けております。ほんにんが嫌なことは言っていないので楽しく接していただいていると思います。
- ・とても順序よくわかり易く報告をしてくれます。本人に対してもきめ細かく対応していただいている様子に感謝しています。

**希望の園**

- ・職員の対応が良く、満足しています。

**興郷塾**

- ・職員の方は、本人や家に対して素晴らしい対応をしています。
- ・家族に対して職員の対応。

**グループホーム**

- ・本人の性格に合わせた目標内容や指導に感謝。
- ・時々、生活の様子、体調の事、連絡いただいております。母も安心しています。本当にありがとうございます。
- ・本人の要望を受け入れてくれる。

## 愛護苑

- ・職員のみなさま、とても感じが良く、親しみが持てます。
- ・日常的に”特に良い”という事はなく、常識的かと思います。
- ・いつも、ていねいに対応してくれています。
- ・今は電話だけの会話になってますが、常にやさしく対応していただいています。
- ・いつも丁寧に対応して下さいます。職員の方々がチームとして対応して下さっています。
- ・職員の電話対応は、いつも満足しています。

## 所属不明

- ・定期的に様子を報告してもらっています。気になっていながらもなかなか電話できないので本当に助かっています。有難うございます。
- ・職員からの連絡など、適切に行われている。
- ・本人に何かあれば連絡があるので良いと思う。
- ・本人の気持ちに寄り添って対応してくれていると思っています。いつも親切な対応に感謝しています。

## 改善してほしい点、気になる点

## 興郷塾

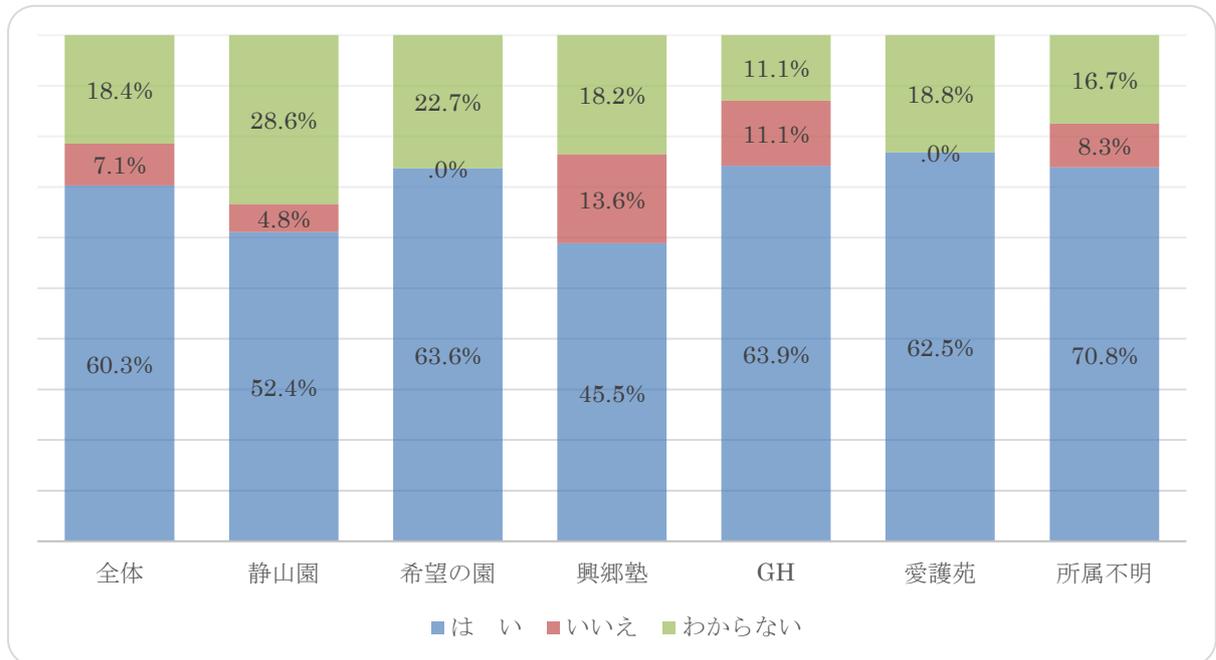
- ・年と共に行きたくても自由に行けないので、心配になります。
- ・変化があった時、家族への連絡が遅れる。「実は先日・・・」のように事後報告になるので、その都度連絡して欲しい。
- ・コロナ禍で職員の方々も大変ご苦労なさったと思うが、利用者本人が罹患した時に詳しい状況を報告して欲しかった。

## グループホーム

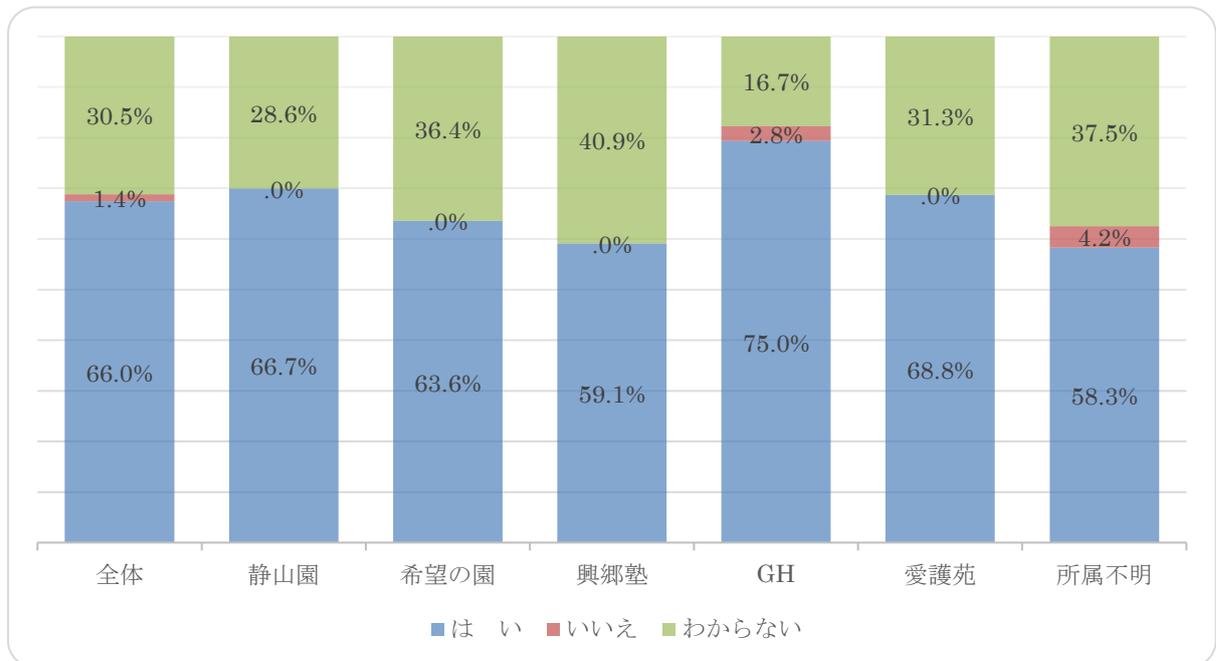
- ・モニタリング評価は、コメントが短すぎるように感じます。もう少し状況がわかるようにしい欲しい。
- ・本人の担当の職員ですが、本人の義理の父に当たるものに対し、「実の父じゃないから話を出来ないから。実の母親に話をするので」と言われ、電話を替わってほしいと言われ気分を悪くした。

### Ⅲ【日常生活の支援について】

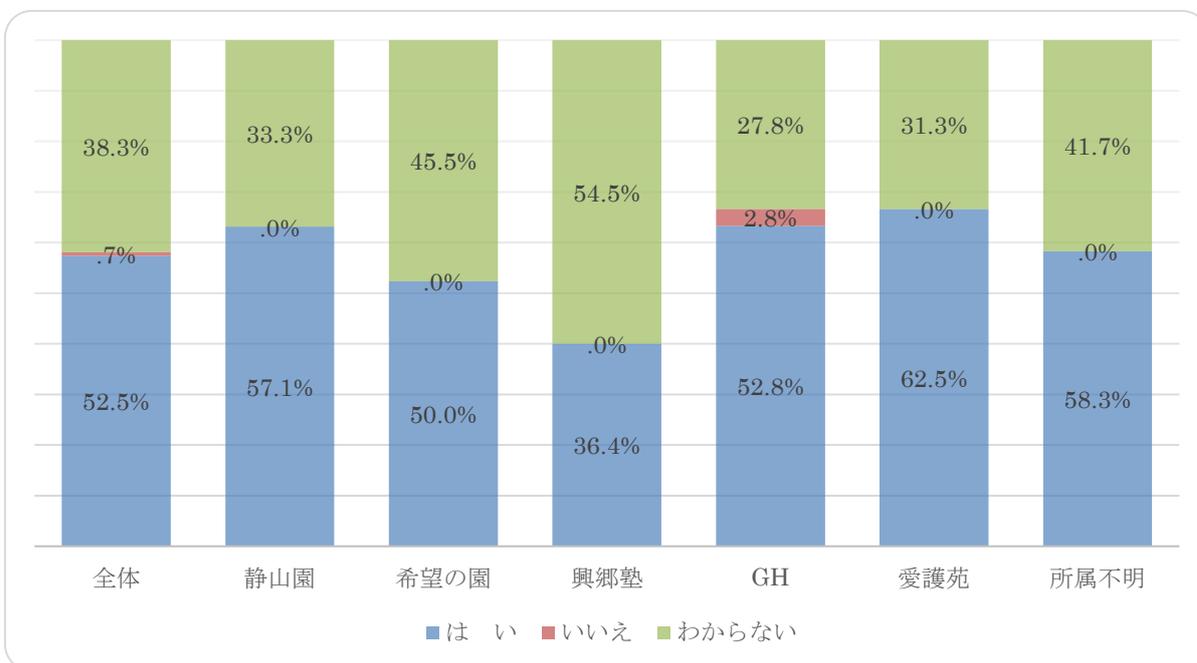
#### ■ 質問 1. 本人の身だしなみに対する支援には満足していますか？



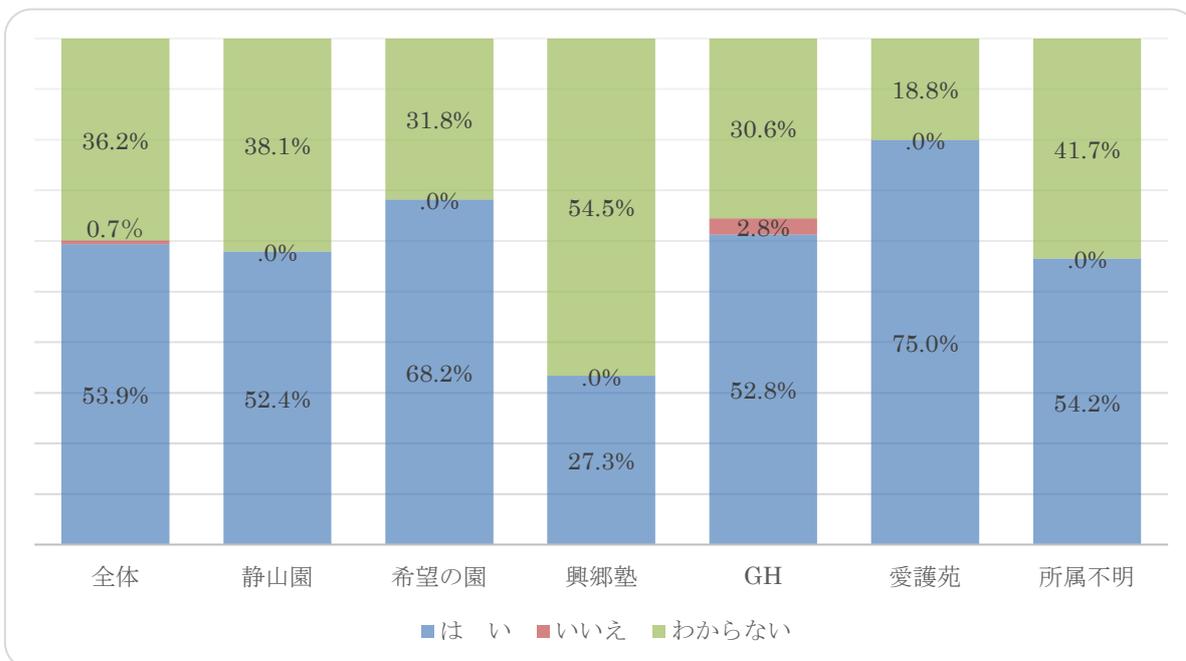
#### ■ 質問 2. 本人は施設での食事を美味しく食べられていると思いますか？



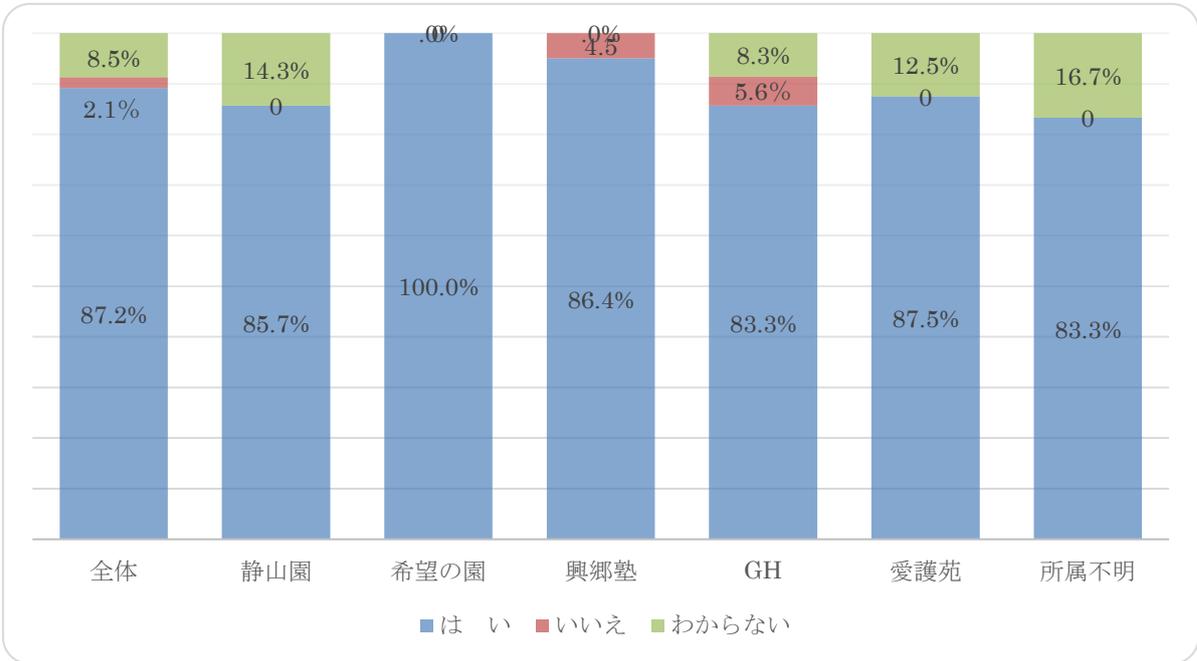
■ 質問 3. 入浴は、介助方法や回数、時間帯など本人の希望に沿って行われていると思いますか？



■ 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**

- ・個々の好き嫌いにあわせて食事作っていただきありがたいと思います。

**希望の園**

- ・どの項目についても良く対応してくれている。
- ・管理されていると思います。
- ・預り金はちゃんと管理されていると思います。

**興郷塾**

- ・これからもよろしくお願いします。
- ・施設を訪れて見ても、本人に聞いても快適に行われている。
- ・特別な食事。バイキング、選択メニュー、誕生食。

**グループホーム**

- ・とても住み心地が良くて帰省したくない様です。
- ・テレビが故障等になり、担当じゃなく副担当や上司が動いてくれて凄く嬉しい。

## 愛護苑

- ・常識の範囲で良いと思います。
- ・季節ごとの食事や、バランスもよく、Q4、Q5 特に心配なことはありません。
- ・本人の食事や状況に合わせて、「きざみ」や「ソフト」など、工夫して下さっています。
- ・預り金(きちんと管理され、訪問のつど確認出来ます。
- ・本人の身だしなみや、入浴・排泄など実際に見れていない事に関してはわかりませんが、本人の体調が良くなっていることから、体調管理はきちんとしていると思います。

## 所属不明

- ・本人との対話から、日常の生活はとっても良く感じられます。
- ・きちんとした書面での報告にいつも有り難く思っています。

## 改善してほしい点、気になる点

## 希望の園

- ・トイレの際によくふかれていないせいか、股の荒れが気になるので、その時の状況に応じて助けてほしい!

## 興郷塾

- ・本人の様子を詳しく見たいです。知りたいです。
- ・預り金について、外出もできていないのに出費額が多い。
- ・利用者本人の安全性を図るため、夜間ポータブルトイレ等を使用している人がいると思うが、後処理(終わった後)は職員なのか、本人なのか気になります。

## グループホーム

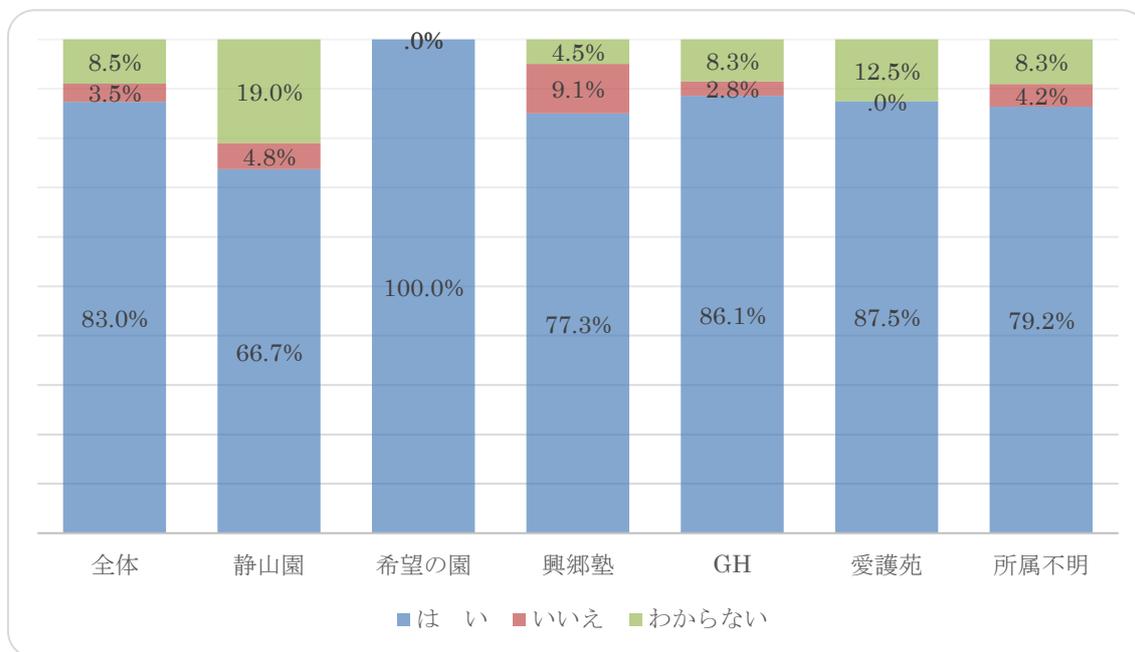
- ・本人の希望なのか? 清潔感を損ねている時もあった。高齢となり十分な注意を望みます。
- ・お小遣いの使い道がわかりづらい。食生活のバランス(とくに昼食)指導お願いしたい。

## 愛護苑

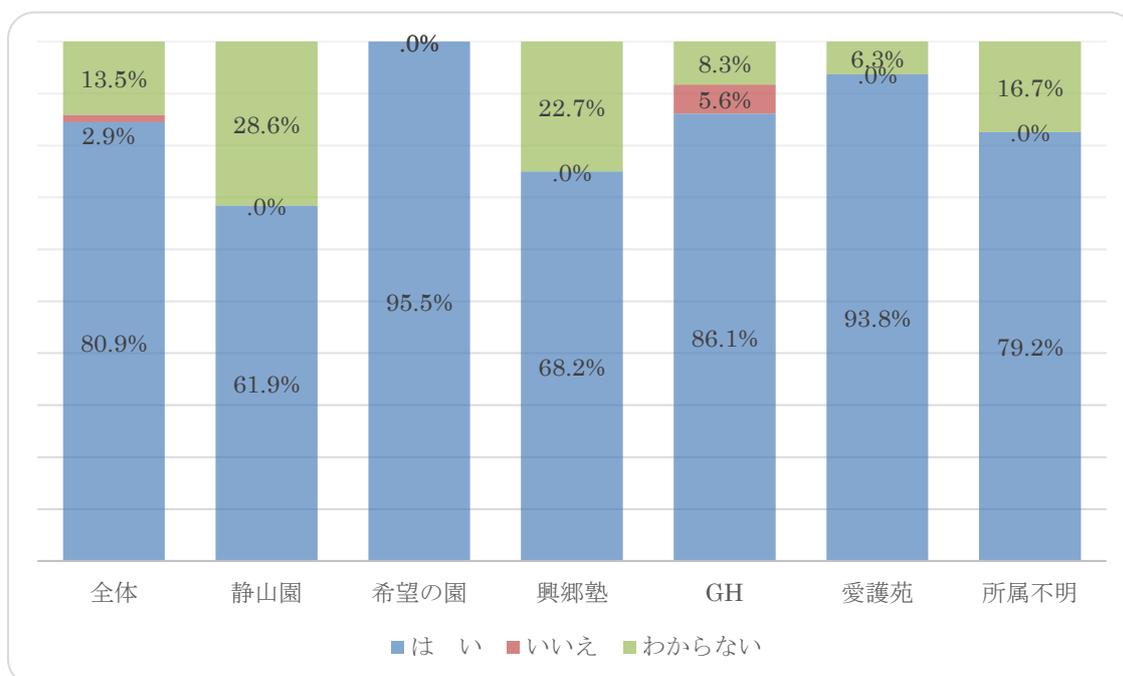
- ・(身だしなみに対する支援) コロナのため面会できず、状況わかりません。

#### 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

- ・毎月、通院などしている様です。
- ・本人が急患の時は有難うございました。

#### 希望の園

- ・迅速に対応してくれている。
- ・常に連絡がありますので、対応に満足しています。

#### 興郷塾

- ・通院等の対応。

#### グループホーム

- ・各界の病院へ通っている様です。何か所も通わせてもらって大変だと思います。本当にありがとうございます。ご苦労様です。
- ・気持ちの上下や体調の変化があり大変でしょう。
- ・体調の変化に迅速に対応していただいている。

#### 愛護苑

- ・何かあるとすぐ連絡を下さるので安心です。
- ・病院への通院など、適切にさせてもらってます(皮膚科)。
- ・親身になって対応していただいていると思います。
- ・本人の体調に変化があった場合など、きめ細やかに連絡・対応をしてくださいます。また、美山病院がすぐ近くにありますが、家族としては安心です。
- ・転倒した時など、すぐに連絡をいただいて良かったです。

### 改善してほしい点、気になる点

#### 静山園

- ・通院はどのような状態なのかわからない。年に1度2度は用紙で教えていただきたいです。
- ・本人の健康診断結果のお知らせが5~6年前から親元に届かない(心配)

#### 希望の園

- ・病院にすぐ連れて行ってくれるが、美山病院だけでなく、適所な病院に連れて行ってほしい。

#### 興郷塾

- ・本人が訴えられない人にも対応して欲しい。
- ・身体状態についての連絡も、どのように過ごしているかもないので、わからない。

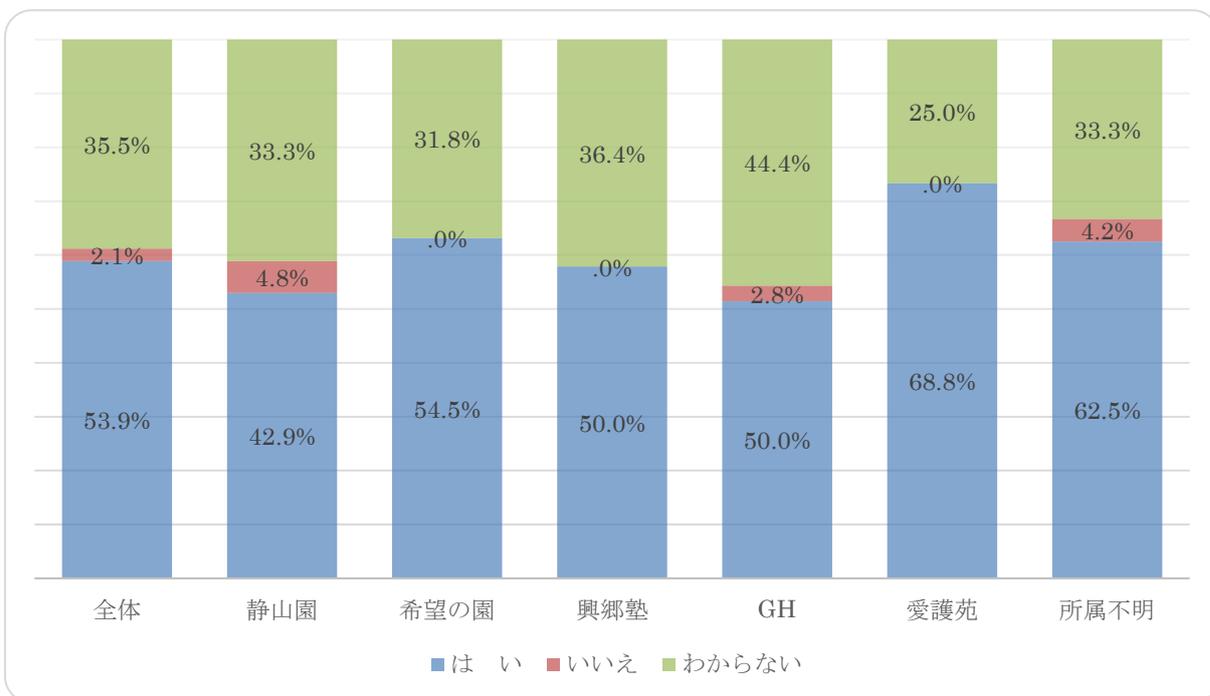
#### グループホーム

- ・これ以上何も言わなくても満足しています。

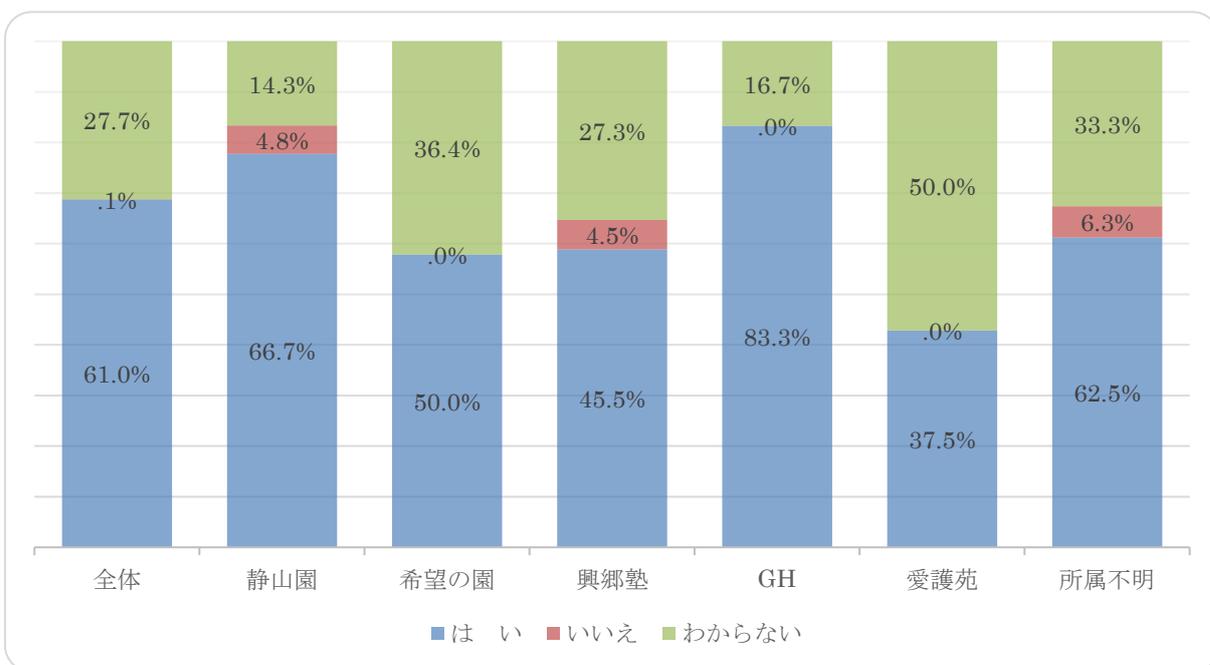
#### 愛護苑

V【余暇活動について】

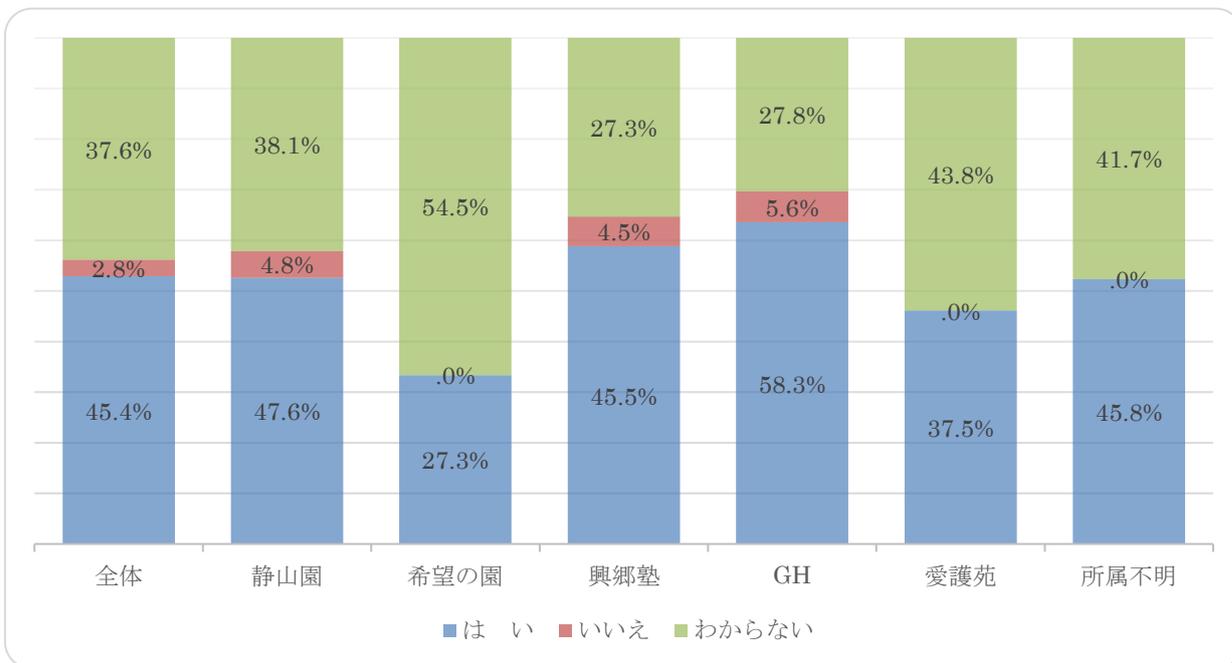
■ 質問 1. 余暇やレクリエーション活動の内容は、充実していると思いますか？



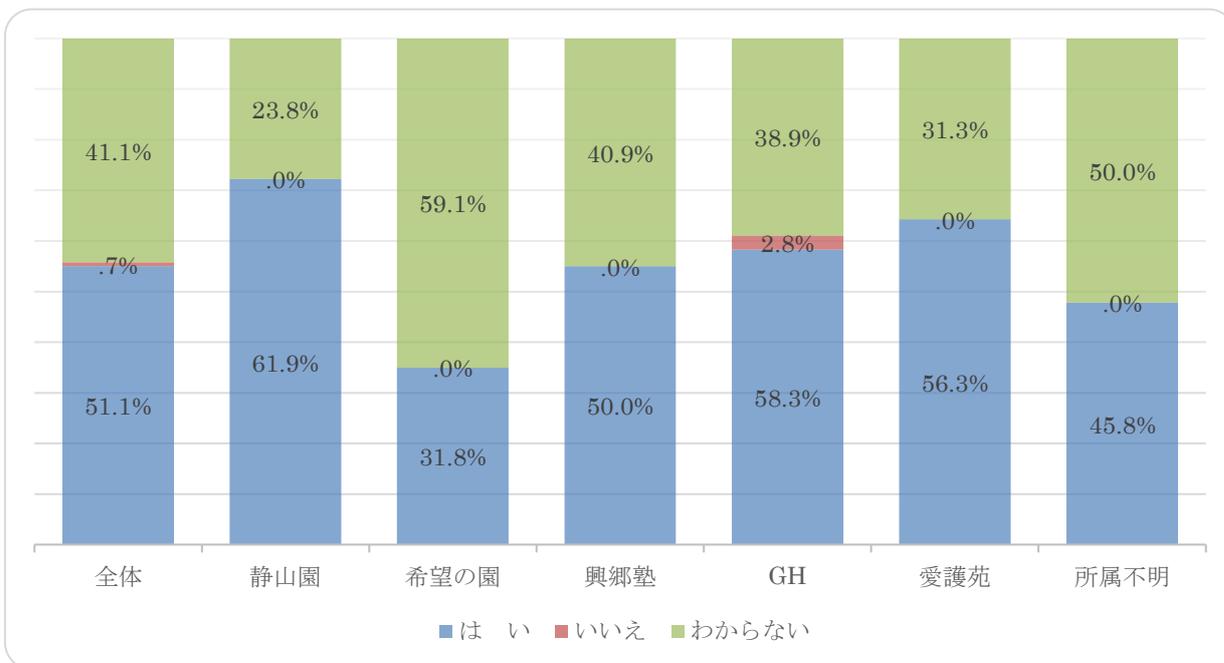
■ 質問 2. 外出や外泊は、本人の希望に応じて行われていると思いますか？



■ 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、利用できるようになってき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

- ・欲しい雑誌は応じていただいていると思います。

#### 希望の園

- ・希望通りに対応していると思います。

#### 興郷塾

- ・利用者に対してすばらしい対応していただいております。

#### グループホーム

- ・Q3 たばこいったん止めさせただけ名残惜しい感じがする様なので気を付けてみてほしいです。私も気を付けてみますので・・・。
- ・健康を考え、現状を維持してください。
- ・常に本人と家族の意向を聞いて対応して下さっている。

#### 愛護苑

- ・行事などはブログで見ることができ、いいです。
- ・いろいろな行事などあるのでいいと思います。
- ・折り紙や塗り絵など、本人の興味・関心に応じて対応してくださっています。

#### 所属不明

- ・個人を大切に対応してくれる様子が伝わってきます。

### 改善してほしい点、気になる点

#### 静山園

- ・まだ、コロナで活動は分らないです。

#### 興郷塾

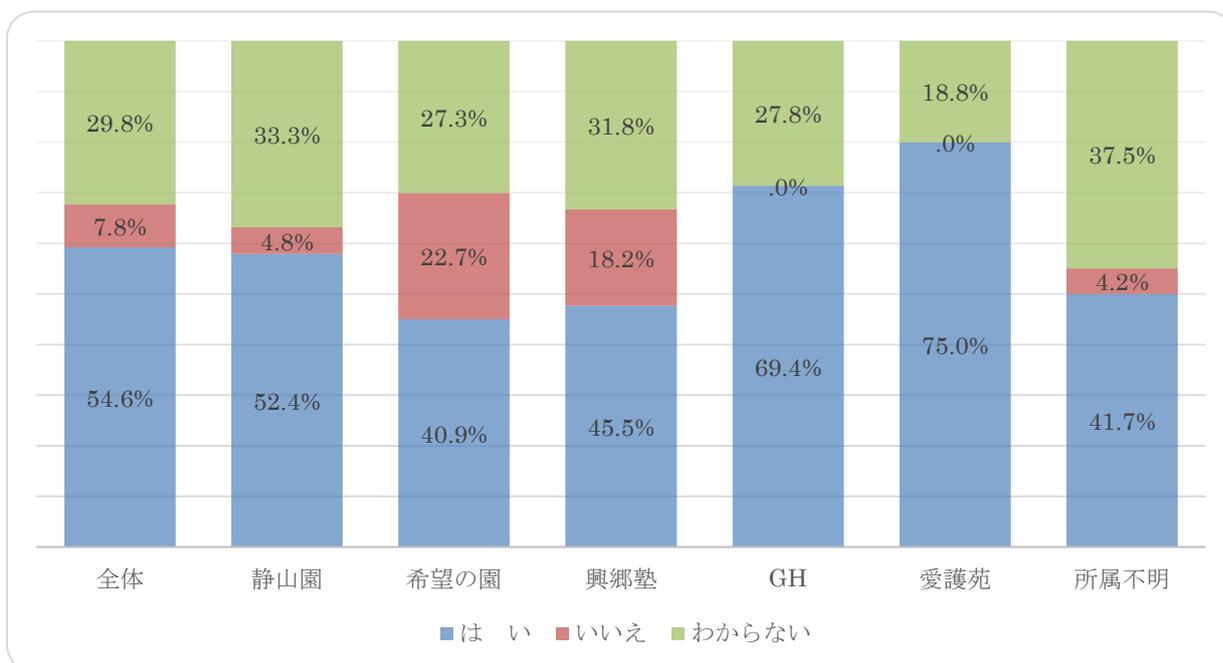
- ・Q4. については、どうなのでしょう。多くの人達が集まり観賞する中で、個人の観たい物を観られるのでしょうか。

#### グループホーム

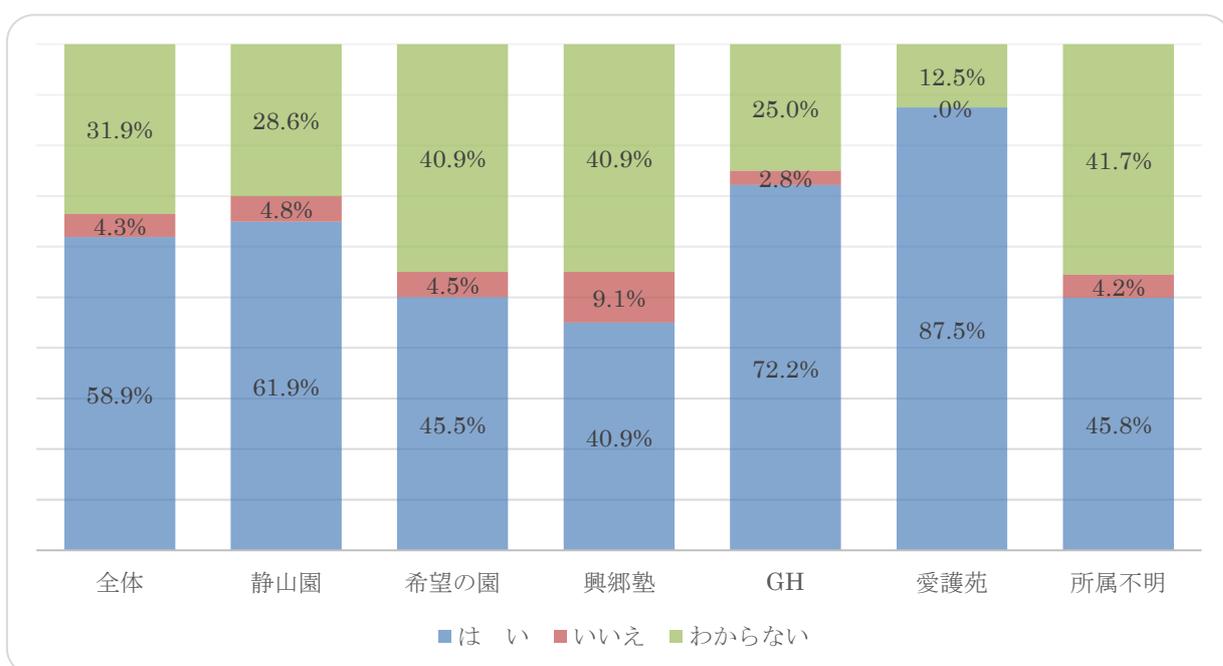
- ・Q4 休みの時だけ雑誌 1 冊だけ買うみたいです。(帰省)毎日見えています。よく飽きないなあと思います。

VI【施設的环境等について】

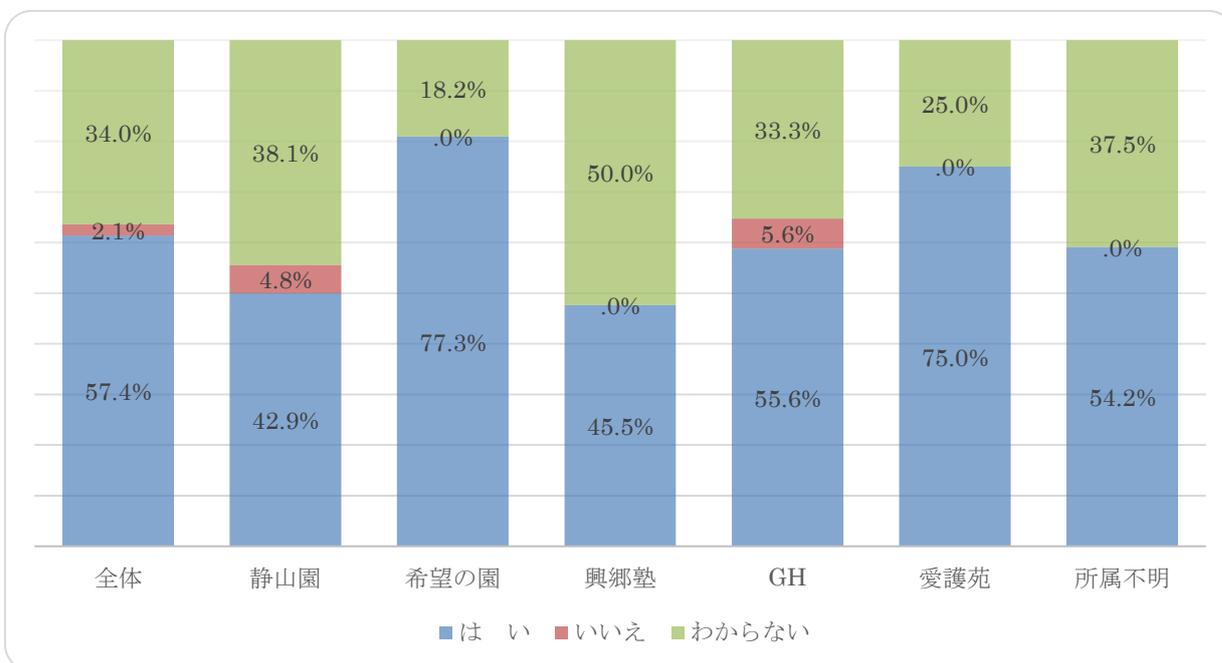
■ 質問 1. 施設は、個人のプライバシーに配慮された快適な作りとなっていますか？



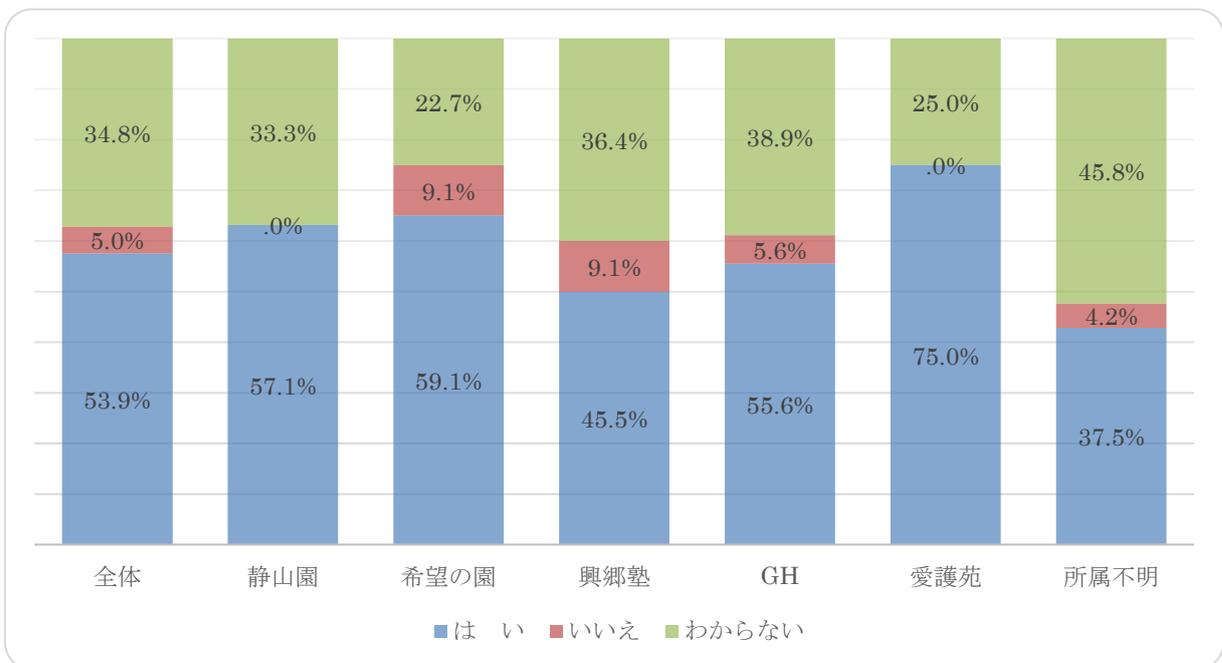
■ 質問 2. 本人は、居室環境に満足していると思いますか？



■ 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

- ・広いところで、いつもきれいに片づけているなと思っています。

#### 希望の園

- ・好きなように歩けているところ。

#### 興郷塾

- ・なかなか施設に行くことがないので。
- ・家にいては何かと面倒見るのが大変なので、とても助かります。
- ・利用者のプライバシー等、適切に行われています。

#### グループホーム

- ・移動したのでまだ見ていないのでわからないに○をつけました。何も言う事ないと思います。
- ・交通事故が心配です。若くはない。体力も落ちている。現実を理解させている。

#### 愛護苑

- ・入所してから一度も(コロナのため)面会室までしか入ったことがないので、わかりません。
- ・清潔に感じます。
- ・個室になっていますので、本人が周囲に気を遣い過ぎることなく生活できていると思います。

### 改善してほしい点、気になる点

#### 静山園

- ・春が過ぎ、夏が来ます。エアコンを使う程度ではなく、ガラス戸を開けて網戸の生活になると、外の土埃が部屋に入ります。敷布団に土埃の地図が出来ていたのを二度見しています。  
ダニに注意! 布団の乾燥を願います。

#### 希望の園

- ・歩行器をよくぶつけているようなので、歩行器にスポンジのようなものでもつけてほしいです。
- ・リノベーションされたりして、良い環境と思われれます。

#### 興郷塾

- ・コロナで中々行かれないので、どんなにしてるのか気になります。
- ・バリアフリーで生活できるようにしてほしい。個室が多いといいと思います。
- ・階段の幅が狭く、すべりやすい印象がある。真ん中にジュウタンを敷くなど、すべらない対策が欲しい。
- ・古い建物なので、安全面から言えば多少気になります。段差、階段等高齢になると大変だと思います。

#### グループホーム

- ・とても満足していると思います。

自由意見【その他】 当法人の運営、福祉サービスに関してご要望やご意見などがございましたら、ご自由にお書きください。

#### 静山園

- ・職員の皆様には本人の願いに寄り添って生活をしていただいて本当にありがとうございます。色々大変だと思いますが、よろしくお願ひします。

#### 希望の園

- ・コロナの感染対策等大変ご苦勞様です。
- ・運営、福祉の向上に支援を頂き誠に有り難く感謝を申し上げます。今後共よろしくお願ひ申し上げます。

#### 興郷塾

- ・本人の様子を知らせてほしい
- ・コロナ禍で施設に行くこともできず、様子が判りませんので未記入が多いです。コロナのクラスターとなった時は、本当に大変だったと思います。家族としては、ただただ早く終息する事を願うことしかできませんでした。今後もよろしくお願ひいたします。
- ・アンケートの内容がここ数年同じ内容である。コロナ禍で外出も出来ていないのに、「外出に満足しているか」などの質問には疑問がある。前年度と比較したいのかもしれないが、その年に応じた質問内容であってほしい。施設内でのコロナ発生に対する家族への報告が遅い。迅速な対応を要望します。
- ・同様のアンケートは何回か実施され、改善に向けたいとす姿勢は分かりますが、結果(集計後)、そして、それに伴って改善した面や、行事等に反映されているのかどうかを広報誌で家族に報告して欲しい。ただ、グラフ化するだけの報告でなしに。
- ・障害者支援施設利用の説明書が明確になっている。

#### グループホーム

- ・毎年のアンケートご苦勞様です。
- ・接点の無い現在、コミュニケーションのとり方も難しいのですが、ご努力と変わらない指導をお願ひいたします。
- ・妹は水沢に移って50年以上お世話になっています。多くの方々から応援いただき、本当にありがとうございます。年に2回実家に帰って来ますが、楽しみにしています。でも、グループホームに帰る時は、もっと嬉しそうにしています。
- ・高年齢になるにつれて、体も不自由になり、大変負担をかけていると思います。それに応じて対応して下さり、大変感謝しております。これからもよろしくお願ひ致します。

#### 愛護苑

- ・コロナ関係が落ち着いたら、施設への出入りができるのであれば、家族にアナウンスお願ひします(積極的な情報)。
- ・全てがコロナの為に昨年の10月1度面会したきり会えていません。なので、苑の方々には一層親身にしていただいていると思います。一日も早く面会ができるように願っています。
- ・本人は意思表示ができないので、わからない(の回答)が少し多くなりました。
- ・遠方でもあり、コロナの状況等もあり、施設には行けていないので、判らないと答えました。

#### 所属不明

- ・入園した間もなくコロナ禍でもあり、面会も出来ず、帰省することもなく、何もわかりません。