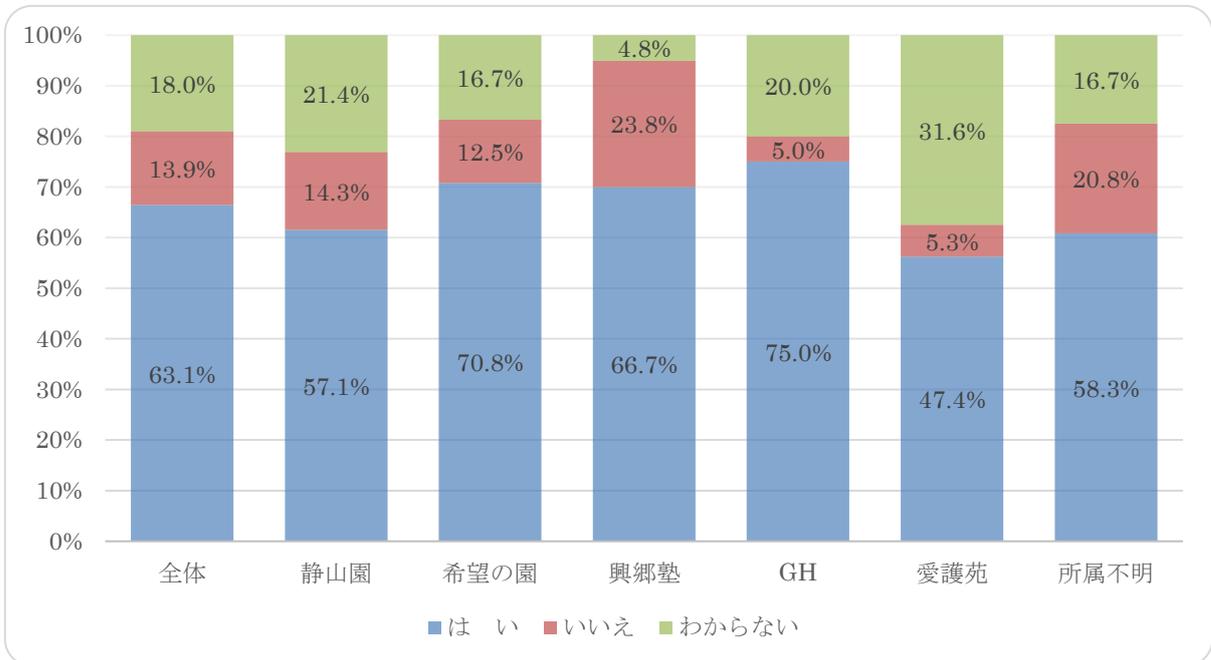


令和6年度 福祉サービスに関するアンケート調査結果報告書
(静山園、希望の園、興郷塾、グループホーム、愛護苑)

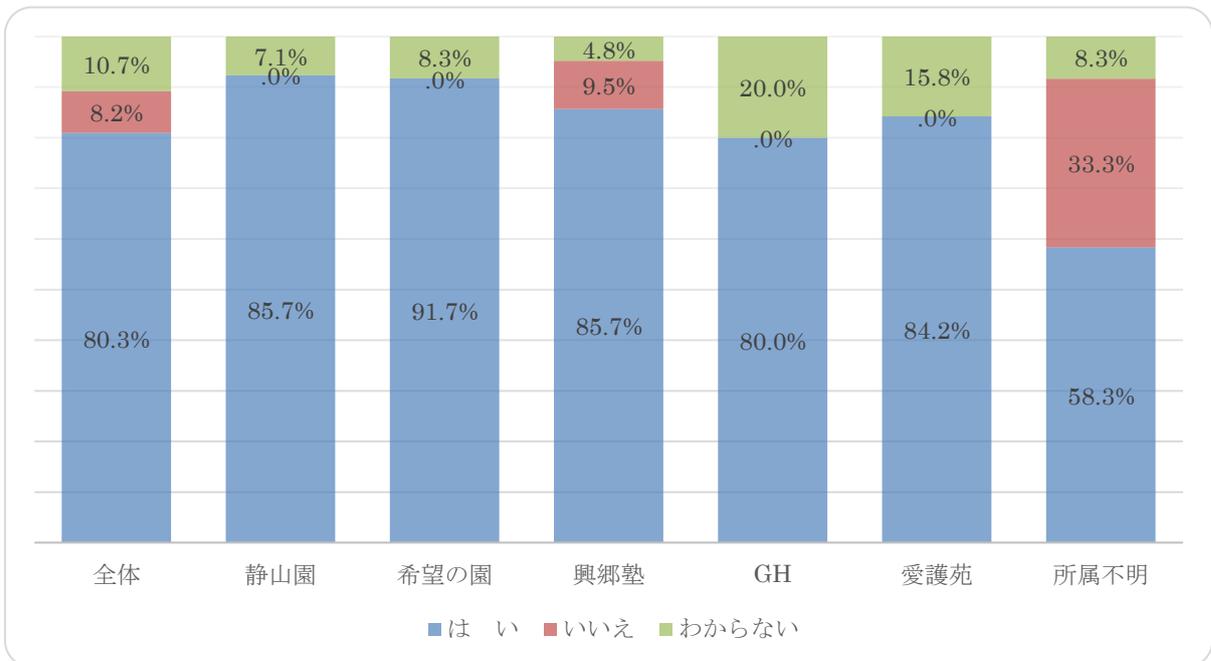
令和7年4月
愛護会法人本部事務局
権利擁護課

I【法人、施設経営全般に関する内容について】

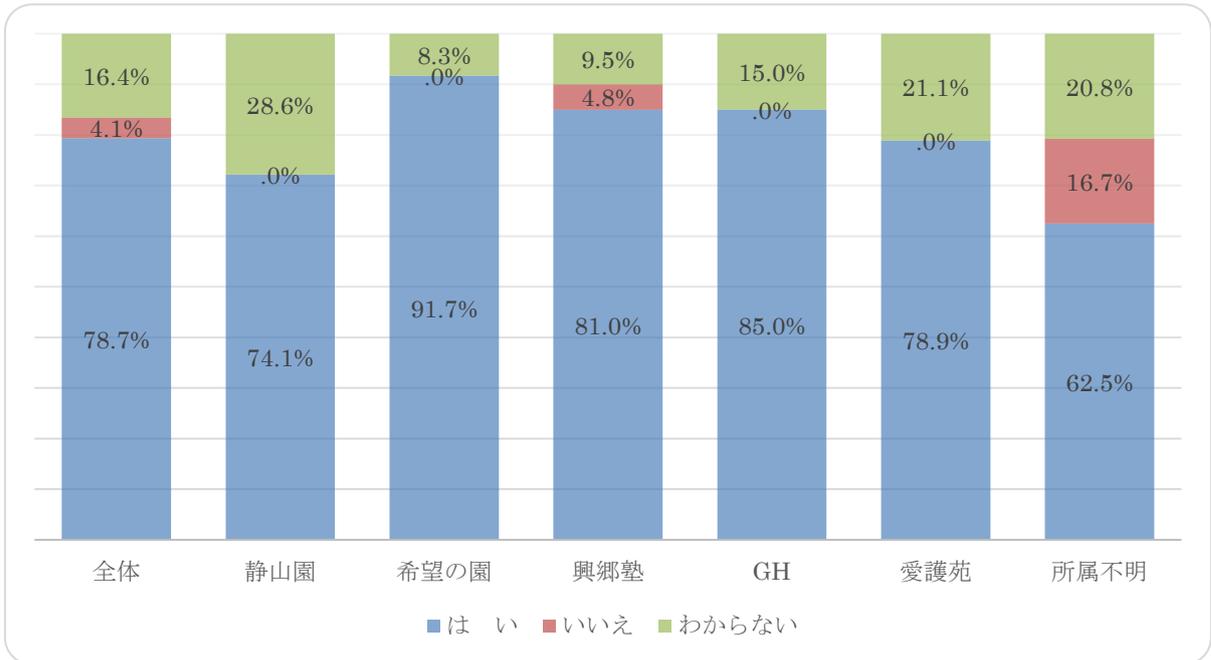
■ 質問 1. 法人や施設の基本理念や基本方針をご存じですか？



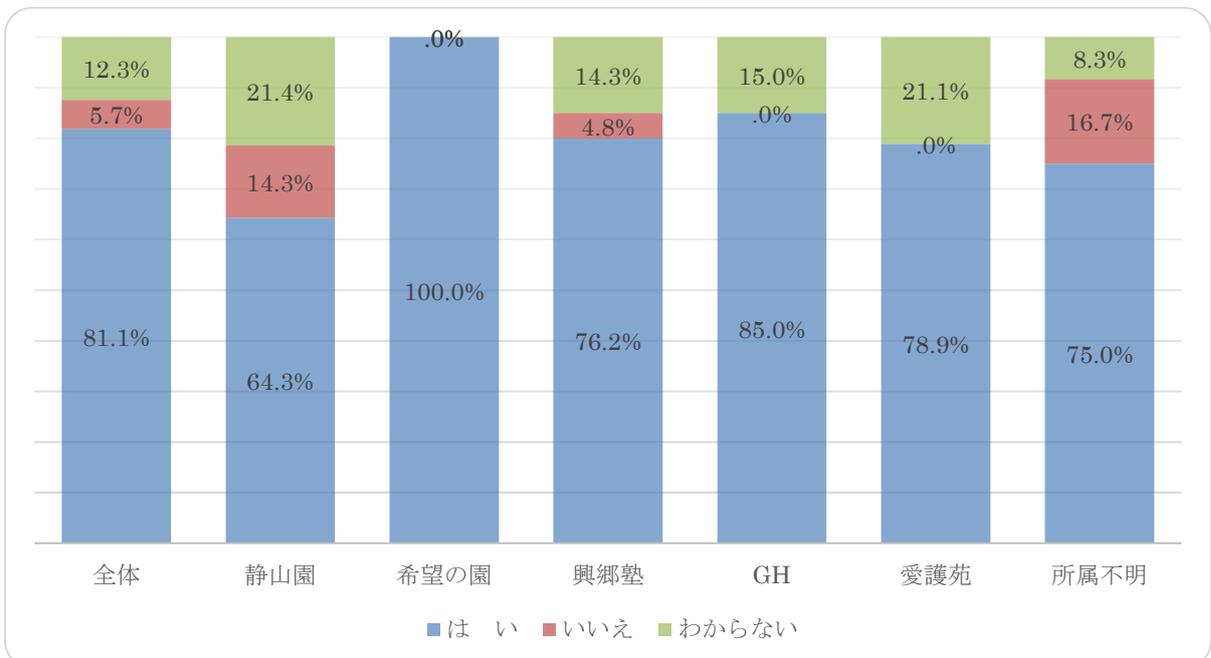
■ 質問 2. 本人や家族が施設に対して、苦情や要望を言いやすい環境ですか？



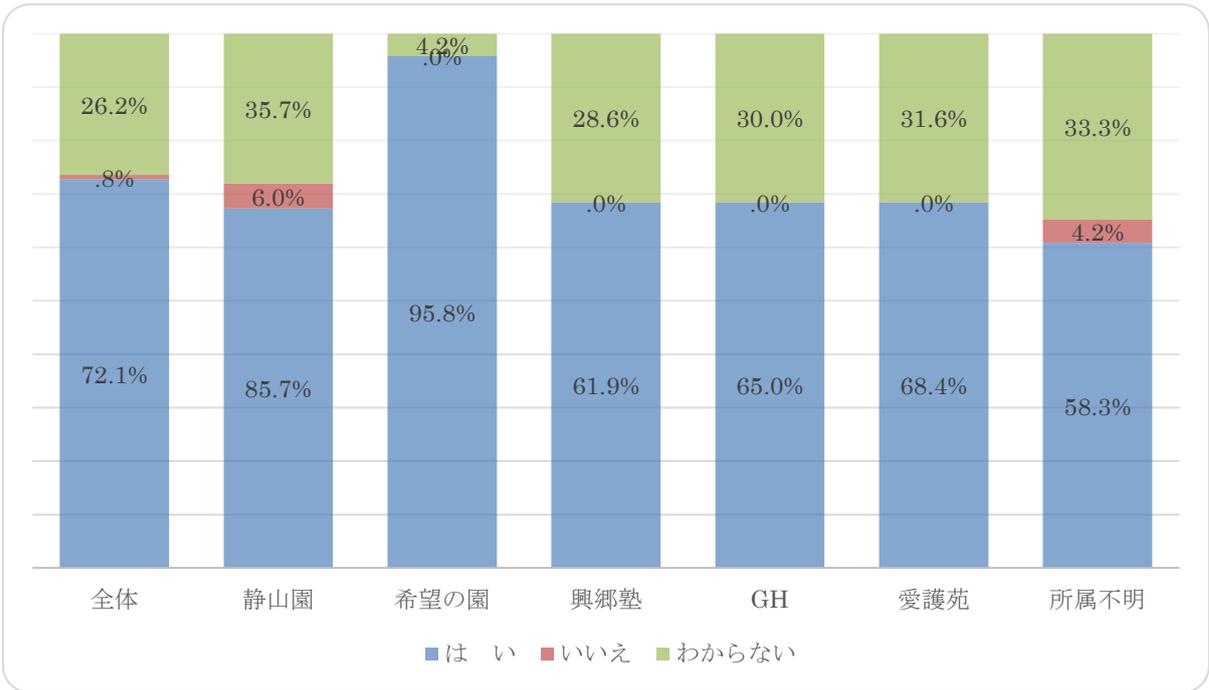
■ 質問 3. 施設は、本人や家族の意見に対して迅速に対応してくれますか？



■ 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

静山園

- ・利用者に対してやさしく対応してもらっています。
- ・今は電話でしか様子を知ることが出来ないんですが、丁寧に報告をしてくれ、親の健康を気遣ってくれます。

希望の園

- ・安心してお願いできる
- ・職員数が少ないと思われませんが、迅速な対応をしています。

興郷塾

- ・スタッフの対応が親切に思う。

グループホーム

- ・本人の気持ちを大切に対応している生活の様子がいつもお話の中で伝わってきます。
- ・娘の病気等に迅速に対応していただけて感謝しております。また、娘に寄り添った支援をいただきありがたく感じております。

愛護苑

- ・個人に異状が生じますと内容を伝えてくれます。
- ・ケアマネージャさんより電話があり、日常生活を報告いただき安心していきます。

所属不明

- ・意見に対して迅速に対応
- ・施設に対して何も言うことはありません。満足しています。

改善してほしい点、気になる点

静山園

- ・広報誌が年 3 回は少ないと思います。施設単位のお便りがもう少しあってほしい。我が子の写真が載ったものが欲しいと思います。

興郷塾

- ・スタッフのユニフォームの汚れが気になる。
- ・コロナ以降行事等が少なくなったが、特に”これ”と言った大きな行事だけでなく、面談の場を設けていただければ”なお”良。

愛護苑

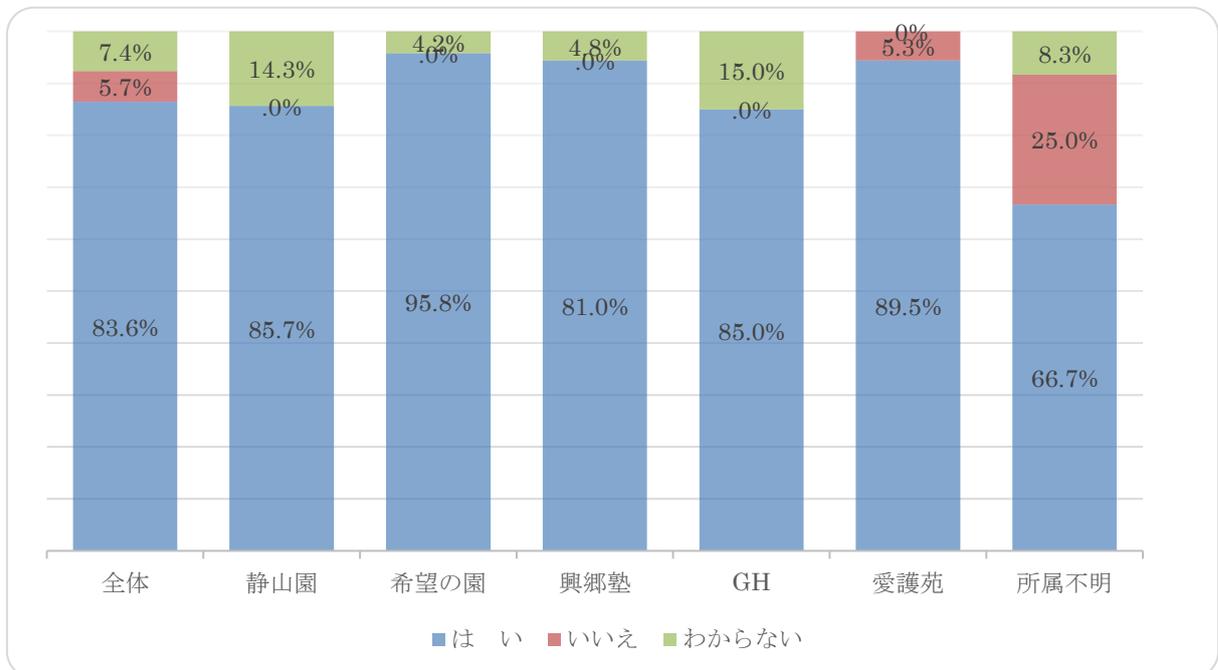
- ・お花見や紅葉ドライブなど、外出の機会を設けて欲しい。
- ・広報誌や行事等、いつ、どのような内容で行っているかわからない。
- ・働いている方は、いつも忙しそうで話しづらい。

所属不明

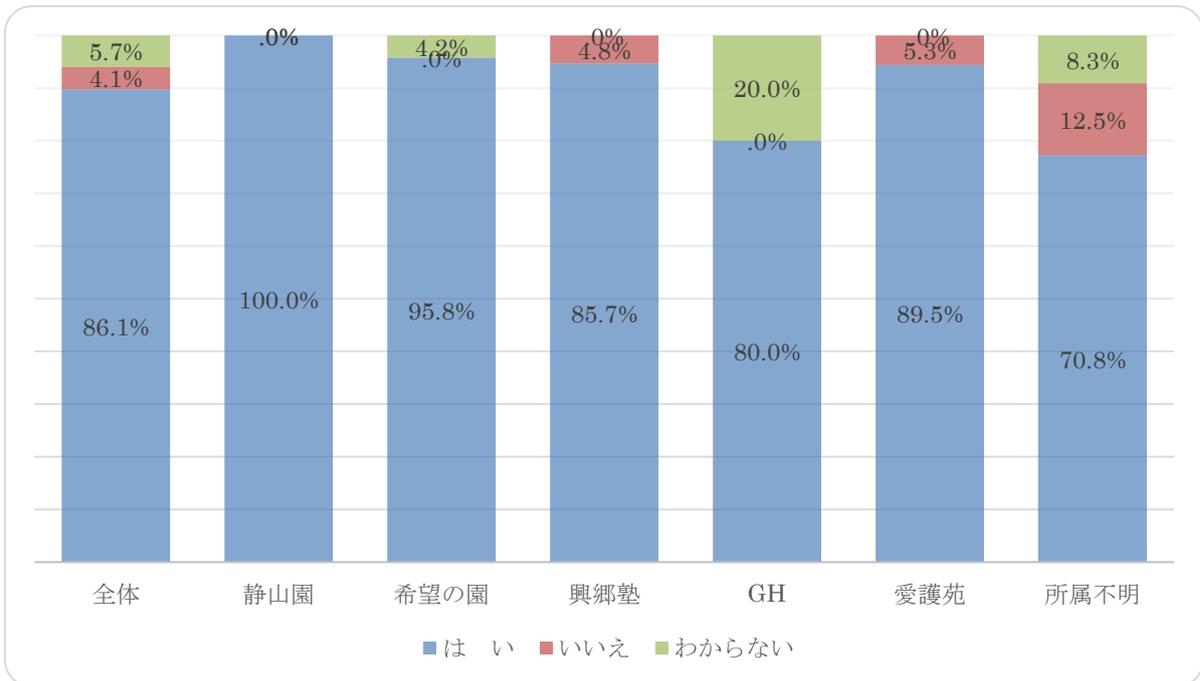
- ・利用者の部屋、どのように過ごしているか他、みてみたいです。いつになったら前のように自由になれるのか？
- ・施設広報紙が届かないときがある。
- ・Q5の行事について、何をしているのかわからない！

II【職員の態度、対応に関する内容について】

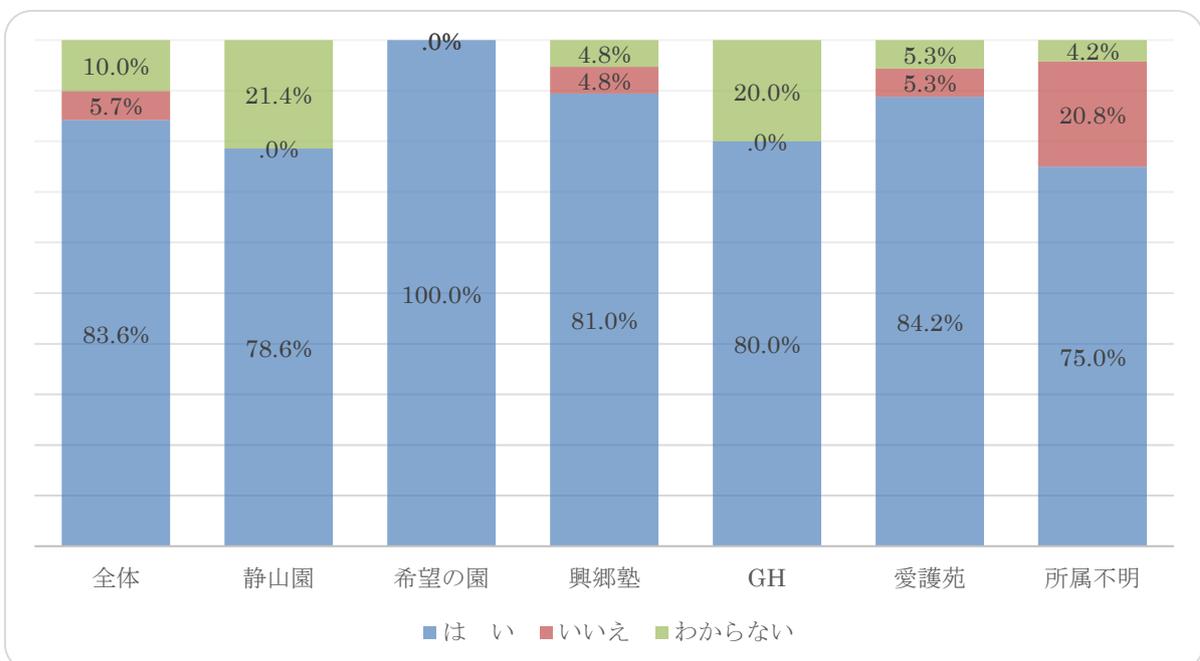
■ 質問 1. 本人や家族に対する、職員の態度や対応には満足していますか？



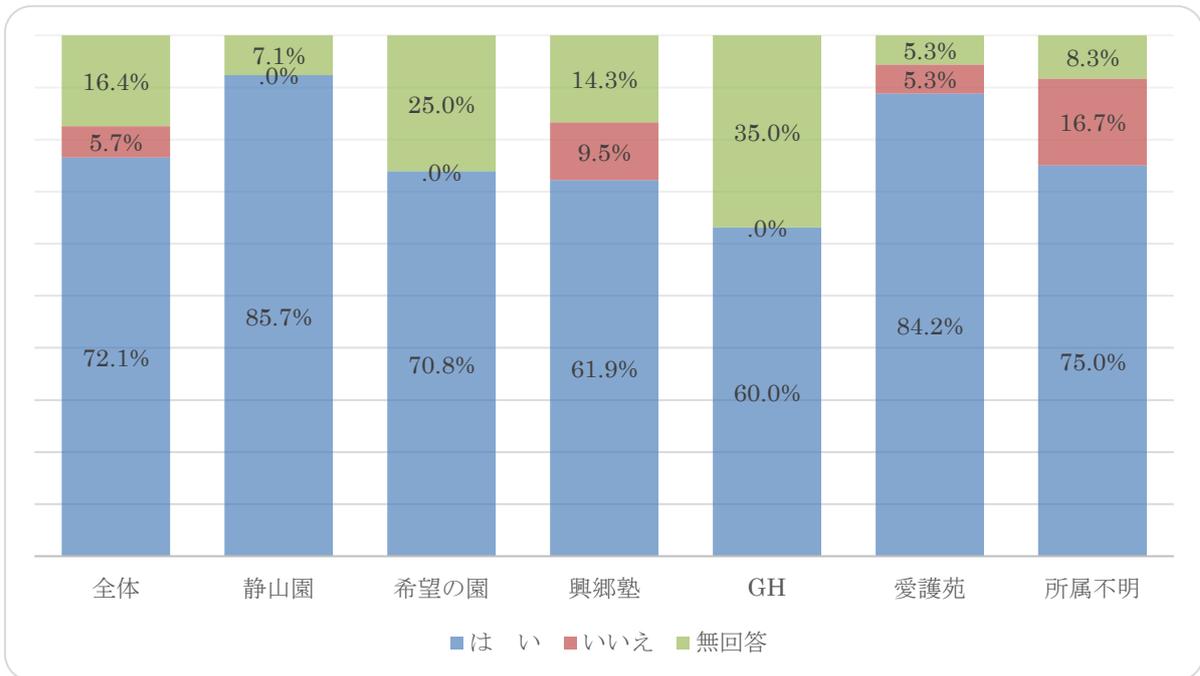
■ 質問 2. 職員の電話の対応には満足していますか？



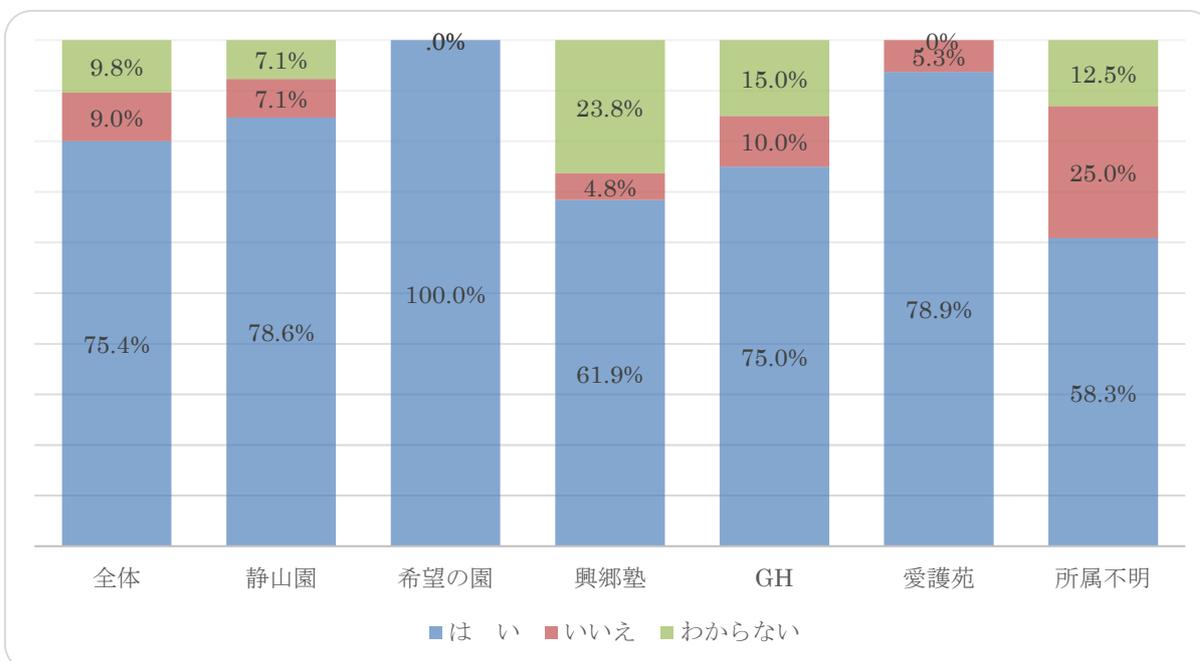
■ 質問 3. 職員は、本人や家族の言うことに十分耳を傾けてくれますか？



■ 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

- ・担当が変わったばかりですが、こまめにお電話やノートで我が子の様子を伝えていただいているので感謝しています。

希望の園

- ・こちらのお願いに対し、すぐ対応してくれます。
- ・いつも清潔な感じで良いです。
- ・状況説明をすぐに電話してくれるし、電話をしてもすぐに答えてくれる。

興郷塾

- ・気ままな利用者に歩調を合わせ支援している。

グループホーム

- ・定期的にご報告を頂きありがとうございます。
- ・丁寧に対応していただき、感謝しております。
- ・対応が早く、ありがたく思っております。

愛護苑

- ・電話での報告はまめにしてくれる。
- ・親身に対応していただき、大変助かっております。
- ・お願い事等、即対応していただきしております。

所属不明

- ・電話の対応
- ・職員さんから電話かかってくる事は一度もありません。

改善してほしい点、気になる点

静山園

- ・職員さんが変わってから連絡が少ないようです。
- ・今年度の連絡なく、元気だと思っておりますが、病院に行っている様ですが、状況が分からないままでした。

希望の園

- ・時々報告が漏れることがある。

興郷塾

- ・トラブルが起きた時、しばらくしてから自宅に連絡がくる。生活状況においては、何かあったら、その都度連絡して欲しい。

グループホーム

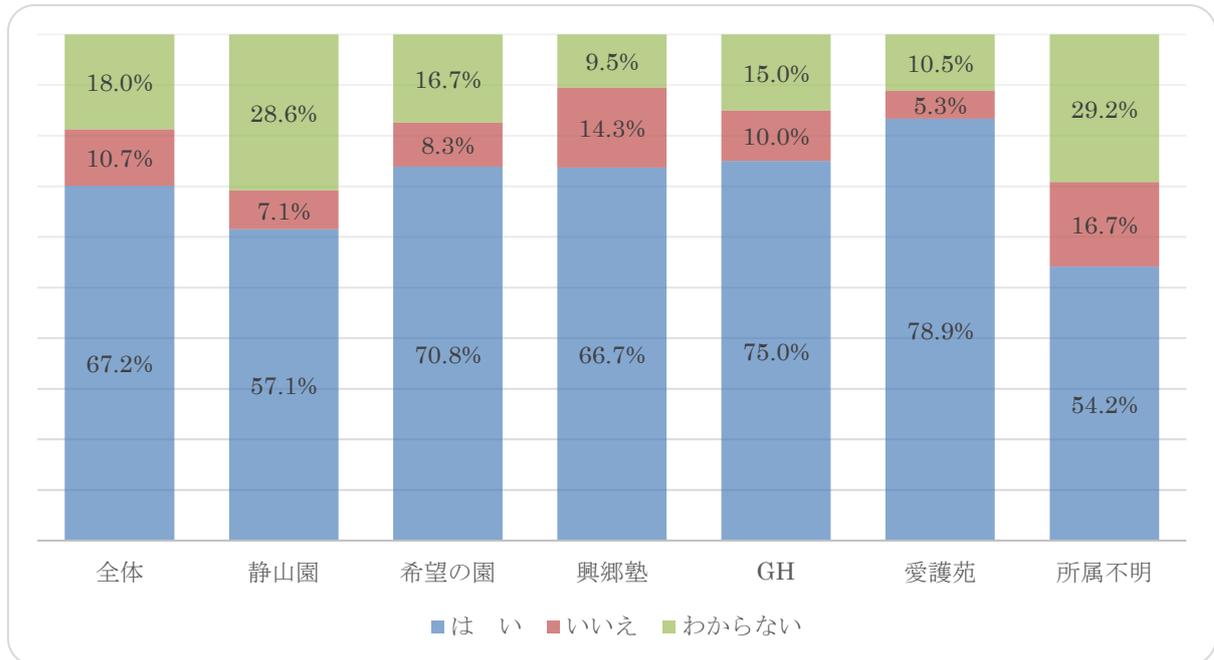
- ・Q4につきましては、お会いすることが無いので。

所属不明

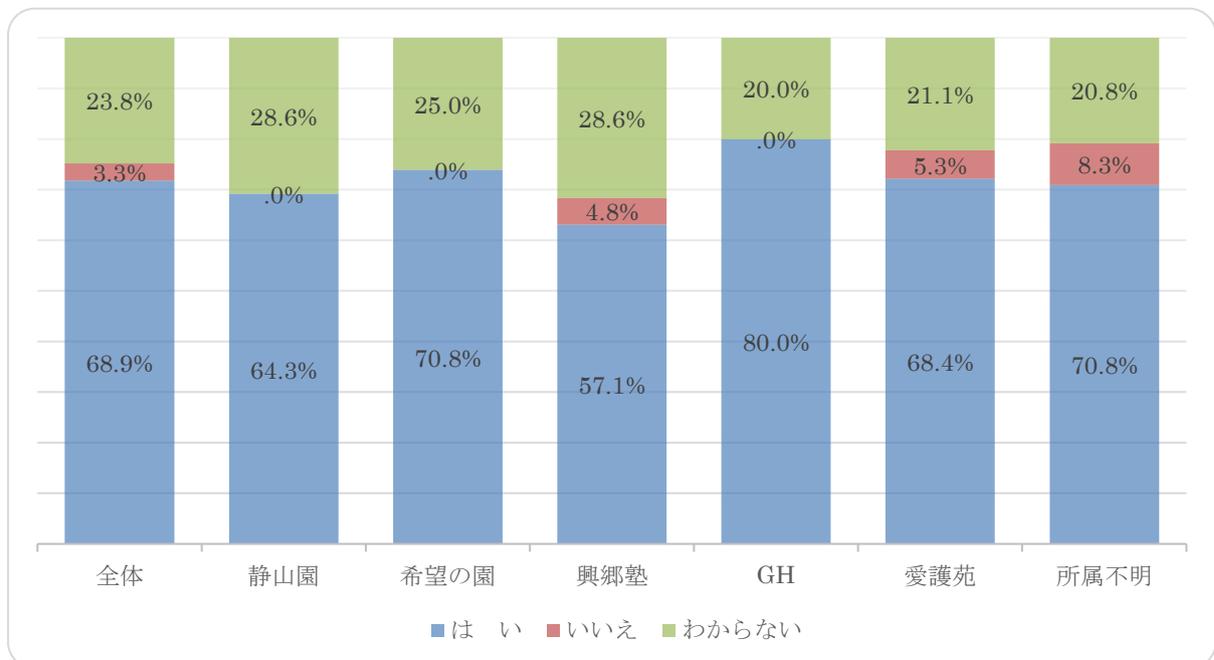
- ・どのようにすごしているか、連絡が欲しいです。
- ・職員さんの身だしなみ、とっでもりっぱですよ。こんな質問しなくてもいいと思います。

Ⅲ【日常生活の支援について】

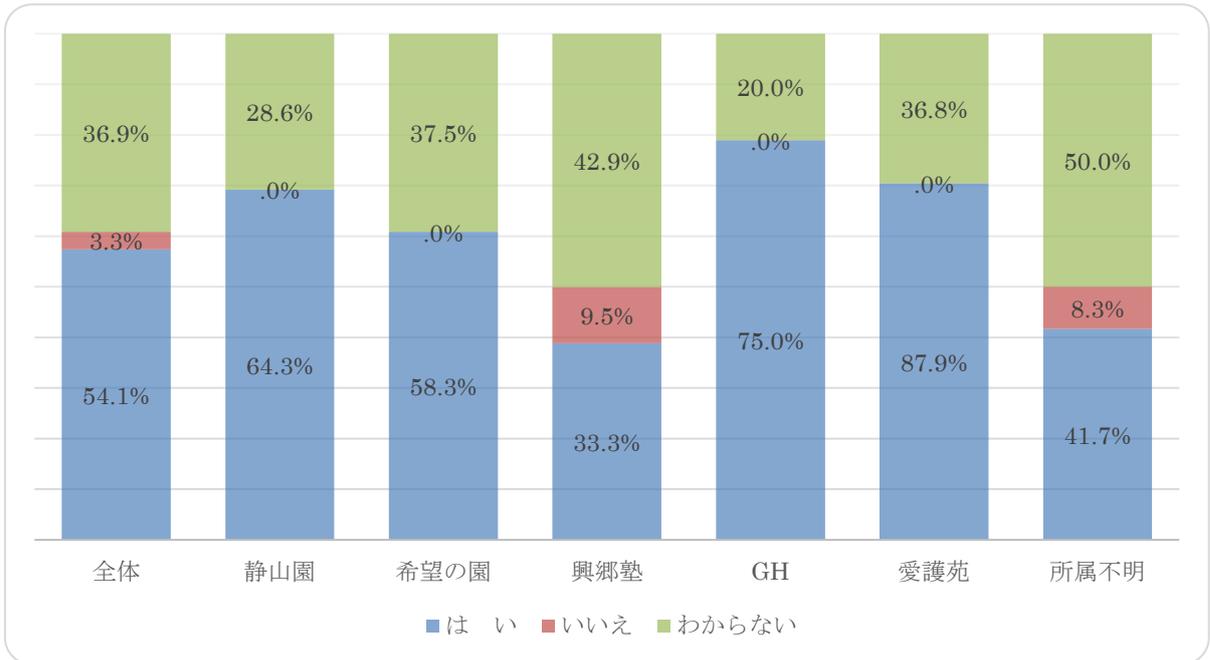
■ 質問 1. 本人の身だしなみに対する支援には満足していますか？



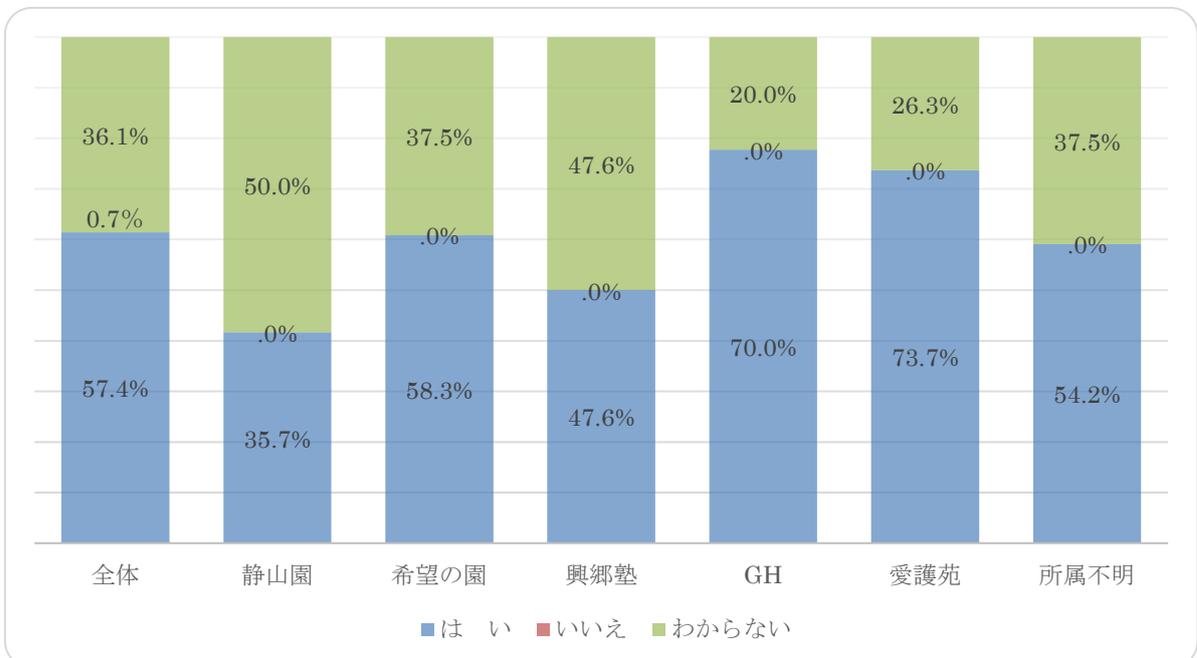
■ 質問 2. 本人は施設での食事を美味しく食べられていると思いますか？



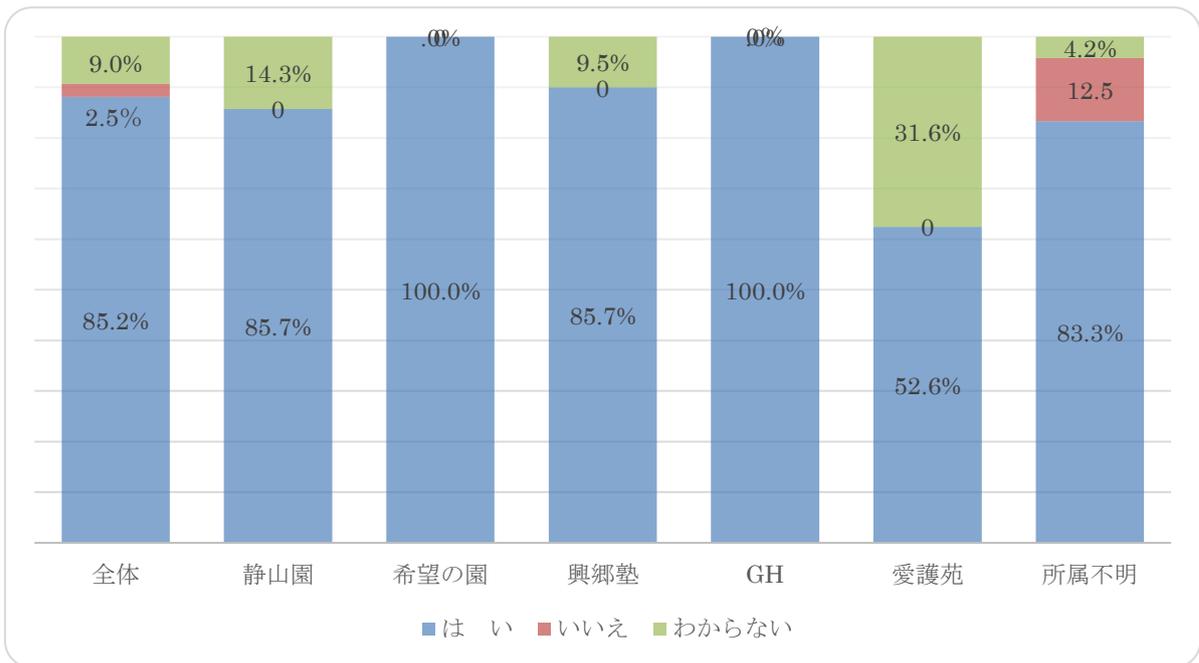
■ 質問 3. 入浴は、介助方法や回数、時間帯など本人の希望に沿って行われていると思いますか？



■ 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

- ・きちんと管理されていると思います。
- ・報告がある

希望の園

- ・預り金の収支報告は見やすく、わかり易いです。
- ・台帳管理されているので良いです。
- ・預り金は定期的に写しを頂いていますので安心してます。

興郷塾

- ・Q4. 夜間ポータブルトイレを利用させていただいております。転倒骨折の危険回避の上で安心しております。
- ・ひげや頭髪等のみだしなみに気を付けていただいたからありがたいです。

グループホーム

- ・金銭出納帳いつも送って下さいまして有り難いと思っております。
- ・お金について、本人にきちんと話をしておいてくださり、ありがたいです。
- ・細部にわたり配慮がなされており、感謝しております。

愛護苑

- ・速やかにきめ細かい配慮のもと対応していただき、安心して施設を利用することができています。
- ・食事が楽しく過ごしています。行事のたびの献立に感謝しています。

所属不明

- ・金の適切な管理
- ・預り金は、ちゃんと帳簿に記入されている。
- ・コロナ、インフル感染時には電話が来ます。

改善してほしい点、気になる点

静山園

- ・本人の美容（顔剃り）の回数を増やして頂きたいです。

興郷塾

- ・爪切りが適切に行えていない。
- ・Q4. 安全性を図るうえでのセンサーを取り付けているが、そのセンサーの不具合から鳴らなかったことがあり、軽い打撲で済みましたが、日時使用する物の機能について点検を徹底していただきたい。

愛護苑

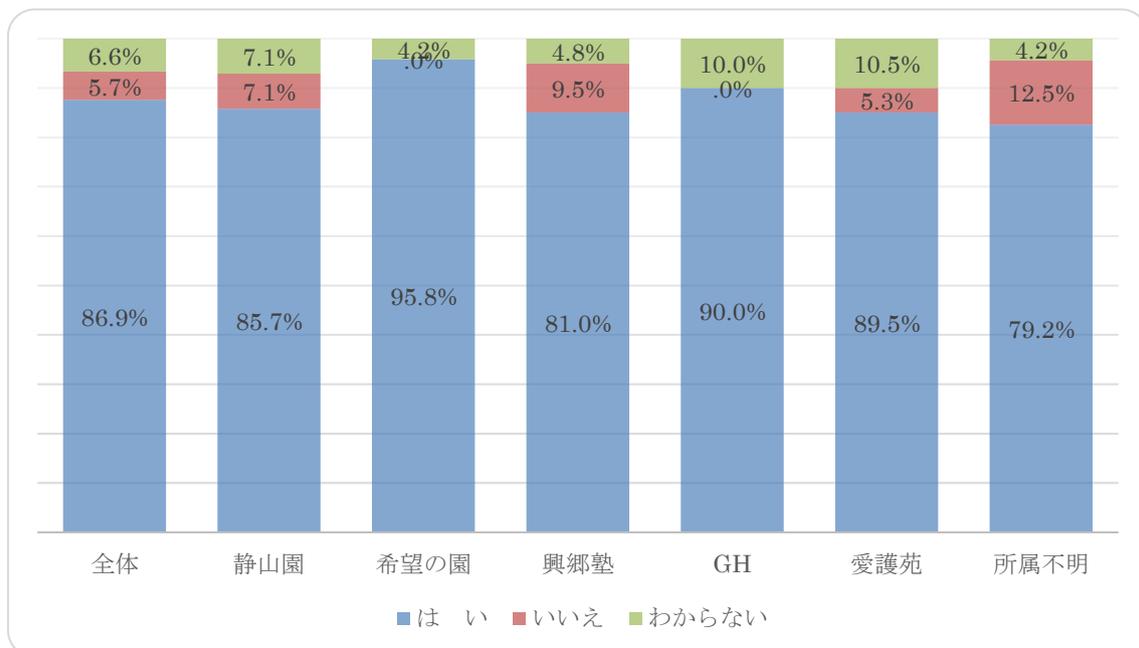
- ・冬外出の時、帽子、手袋預けているのにしていない。施設内の様子わからない。

所属不明

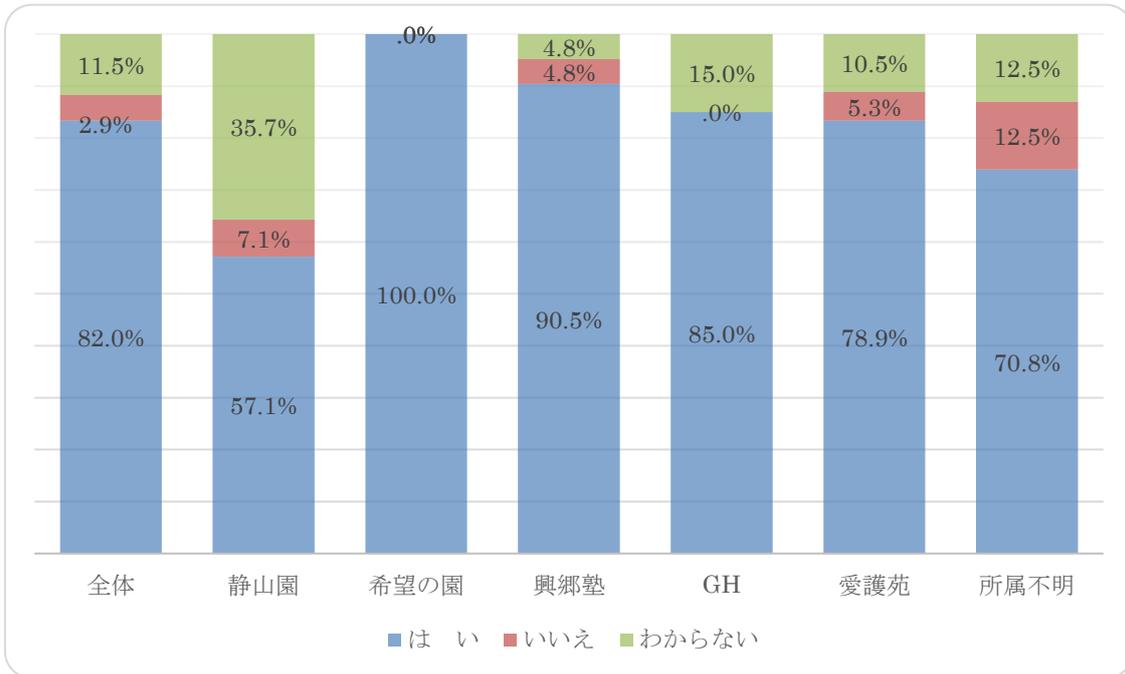
- ・爪はどの頻度で切っているか不明だが、面会の時に伸びていることがある。

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

希望の園

- ・すぐ家族へ連絡してくれます。
- ・カゼなどの時、連絡を頂けるので良いです。

グループホーム

- ・定期的に会計の報告があり、安心しています。
- ・帰省中に薬を忘れた時にわざわざ宅急便で届けていただき、ありがたかったです。
- ・速やかな対応、素晴らしいと思っております。
- ・報告や連絡が速やかになされ、安心するとともにありがたく思っております。
- ・通院に対応していただき、ありがたいです。

愛護苑

- ・体調不良の際は通院を含め適切な処置を取って頂き、その都度連絡があるので有難いです。

改善してほしい点、気になる点

興郷塾

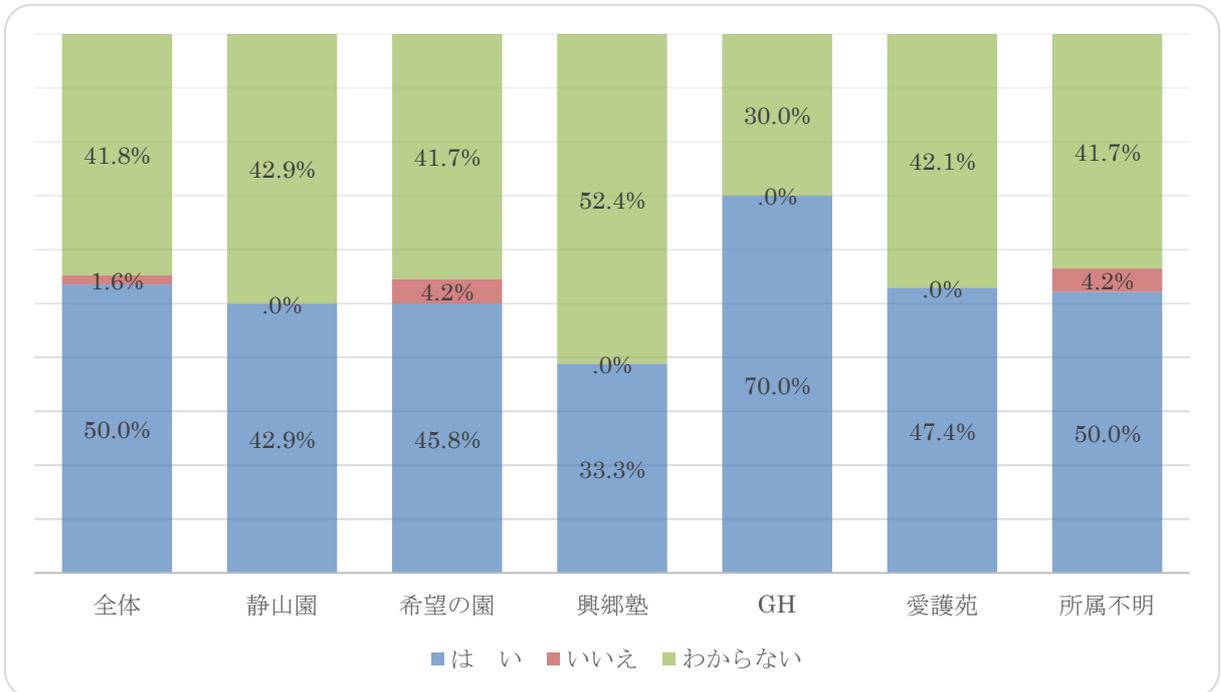
- ・感染していなくても（本人が）施設内での様子などを知らせ欲しい。

所属不明

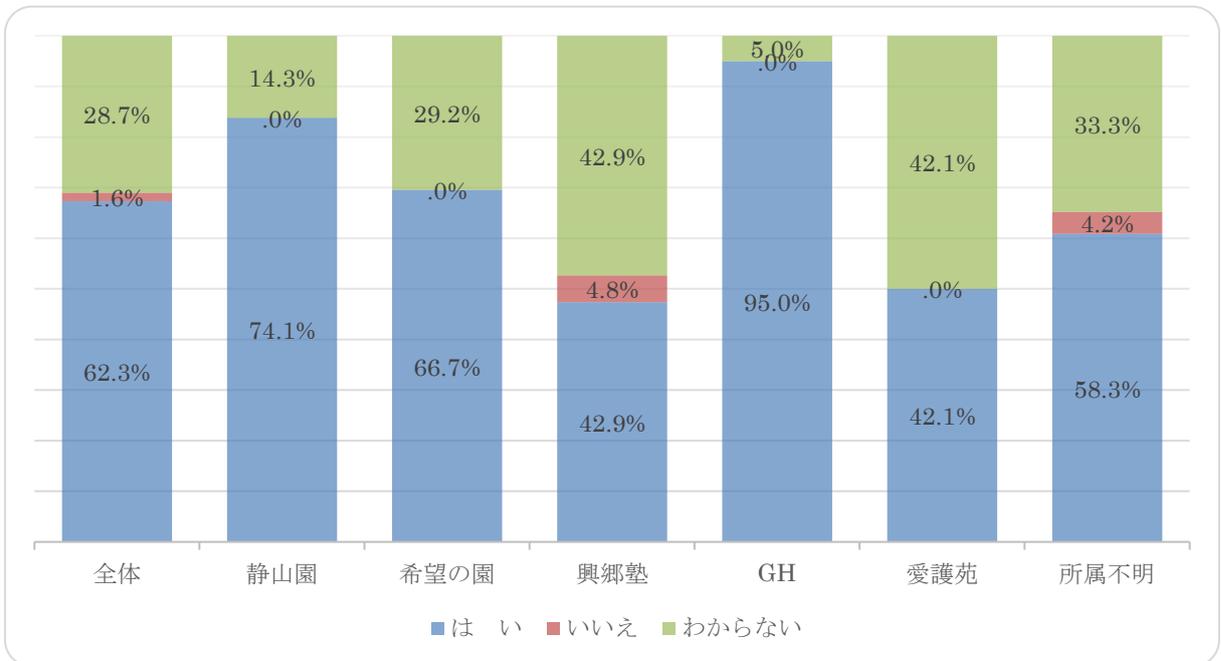
- ・ディサービスの時は面会出来ない時は文書で知るが、入所していると、面会の時に知ることになる。

V【余暇活動について】

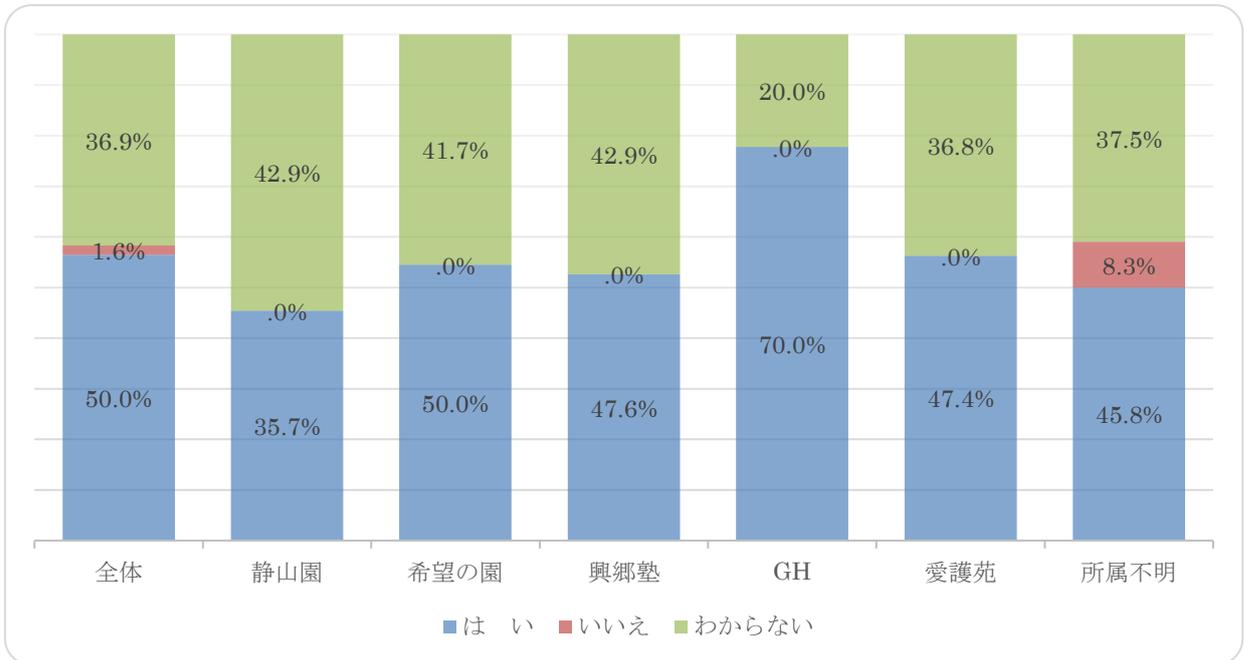
■ 質問 1. 余暇やレクリエーション活動の内容は、充実していると思いますか？



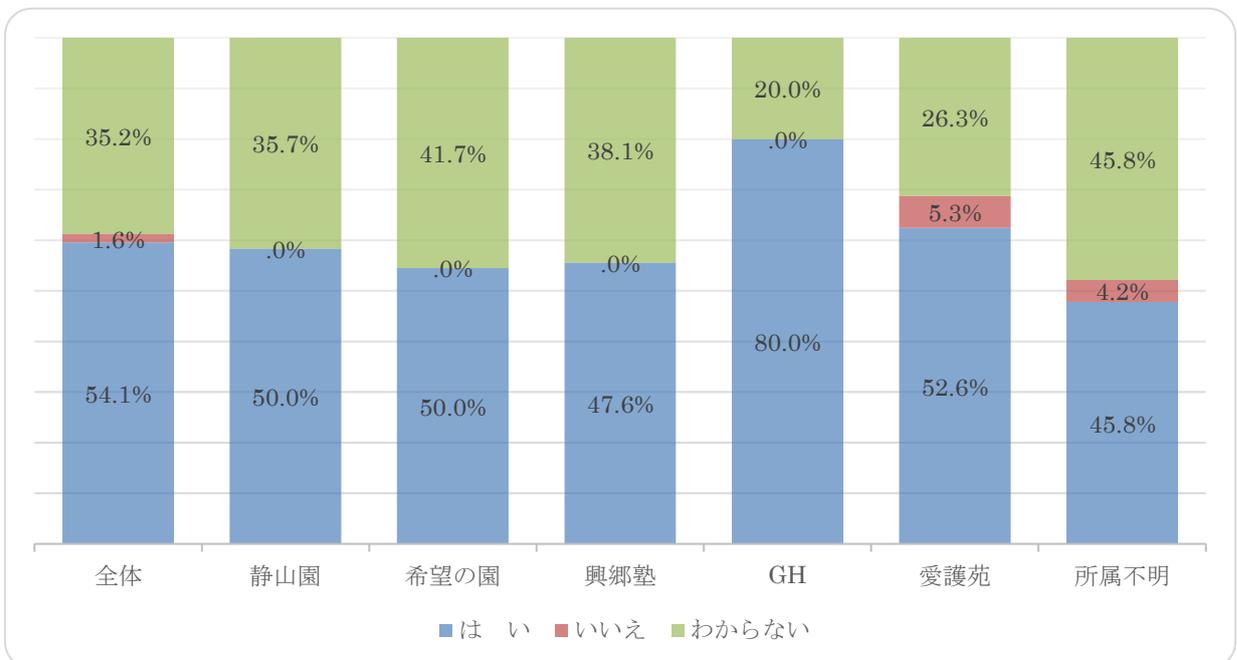
■ 質問 2. 外出や外泊は、本人の希望に応じて行われていると思いますか？



■ 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

- ・決められた行事の他に季節ごとのお楽しみ会を開いてくださり、支援員の影の努力に感謝いたしております。

グループホーム

- ・健康面において、とても気を付けて見守って下さっていると感じます。
- ・ディケアへの参加など、本人の状況に応じて活動をご準備して下さり、ありがたく感じております。

愛護苑

- ・食事はその季節や行事を楽しめる内容であり、誕生日には本人の希望を聞き対応していただく等、本人からも「とてもおいしいよ。残さないで全部食べている」の声が聞かれ安心しています。

所属不明

- ・外出はコンビニとか本屋さん位だと思います。自由に行っていると思います。満足しているでしょう。それが楽しみだと思います。

改善してほしい点、気になる点

希望の園

- ・生活全般を見ていないのでわからない

愛護苑

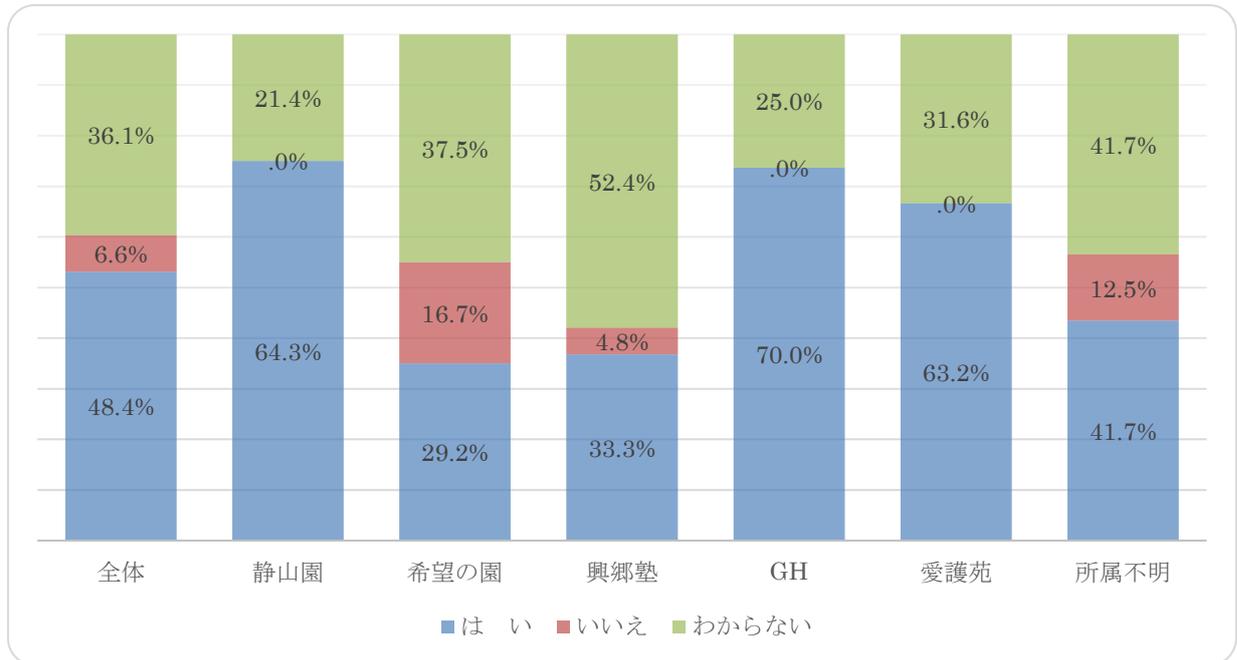
- ・ニュット便りを見るだけなので、実際は分からない。
- ・本人は施設の外でのレクリエーションを望んでいるので、この面での企画の充実を希望します。
- ・テレビ画面がもう少し大きいとより楽しいと思います。

施設名無し

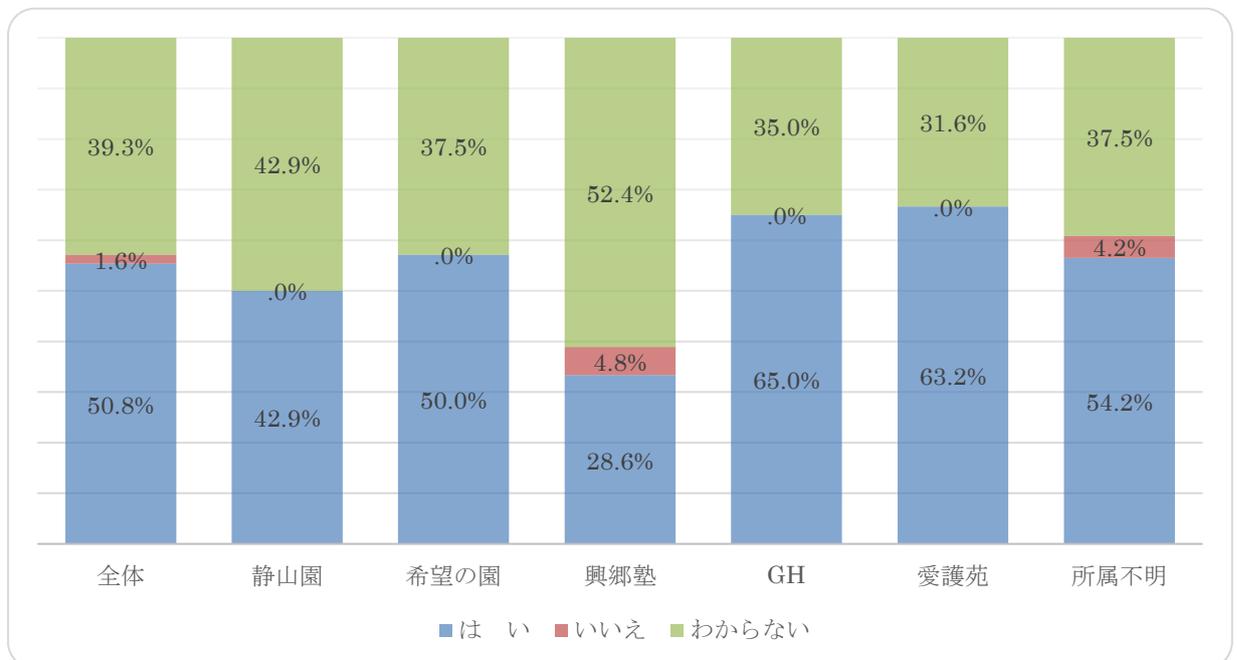
- ・テレビはあまり見ないので見てほしいです。いつも書くことは同じですみません。

VI【施設的环境等について】

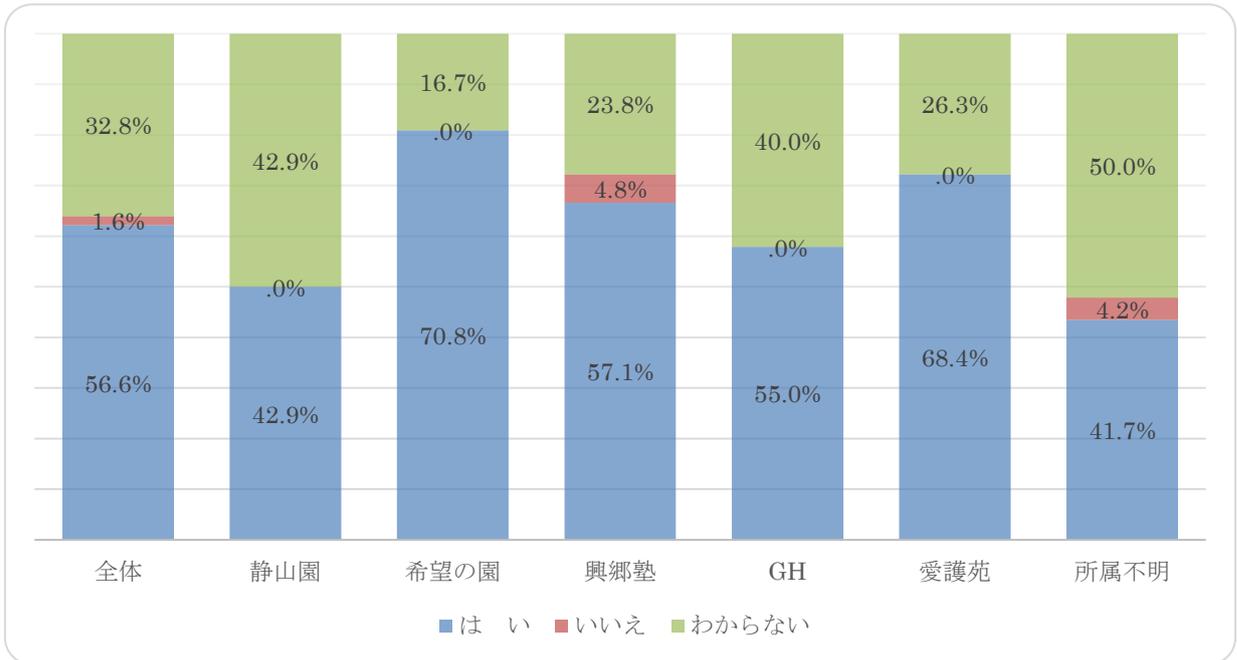
■ 質問 1. 施設は、個人のプライバシーに配慮された快適な作りとなっていますか？



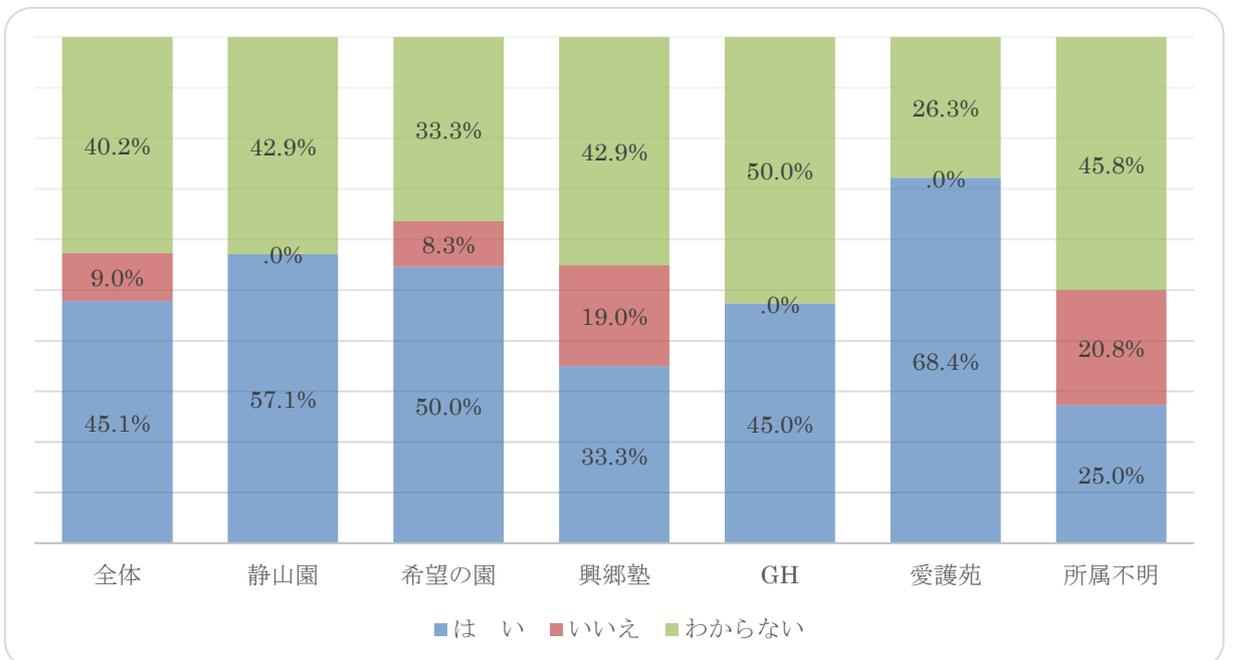
■ 質問 2. 本人は、居室環境に満足していると思いますか？



■ 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

希望の園

- ・とても良い感です。

グループホーム

- ・世話人さんや施設のご担当の方々が多方面に気を配っていただいていることを感じております。ありがとうございます。

愛護苑

- ・玄関のみの対応なので安全面に良い。
- ・その都度改善しながら工夫されている様子が伺えます。

改善してほしい点、気になる点

希望の園

- ・建っている場所が不安
- ・プライバシーが守られているかといえば、そうではないと思いますが、本人的には現状で大丈夫だと思います。
- ・施設が古くなっているので、新しく建ててもらえばありがたいです。

興郷塾

- ・施設の老朽化に伴い、構造も利用者にとって（利用者も高齢になっている）不便になってきていると思われる。その不便さを職員の皆様がカバーしてくれて、安全性が保たれていると感じます。一日も早い、利用者の使い易い施設が出来ると願います。
- ・利用者の安全も考えてバリアフリーの環境にしてほしいです。

グループホーム

- ・個室にエアコンをつけさせてほしい

愛護苑

- ・個室の状況、ユニットの状況が全く分からない。個室の状況を家族には見せて欲しい。

所属不明

- ・老朽化解消
- ・施設の中を（部屋等）を見たこと（見学したこと）がない。
- ・わからないに○をつけるとイメージが重いかも知れませんが、施設の中に入った事がないからすみません。いい意味でのわからないという事です。

■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

- ・入園して11年目、電話を頂いたときはニコニコ落ち着いて過ごしておりますと言ってくださいました。この50年、息子の笑顔も涙もあまり気にして生活をしていませんでした。そうです。三歳児検診で神経科の先生に能面のようなだと言われた事を思い出しました。その後、帰宅の折、職員に言われた通り、本当に笑顔でした。こんなうれしいことはありません。職員のみなさんは、利用生の事を良く把握して楽しく暮らせるよう努力しておられると思います。”感謝”
- ・今回の湿疹問題について、もっと敏速に対処してほしい！まだ治ってない！家族にもうつった！
- ・また、イベントやってほしい!!おまつり！
- ・全てにおいて物を溜めてしまうので、不用品を整理するよう指導してください。また、タオル、洗面用具等自分で清潔に手入れ出来るよう声がけて下さい。
- ・忙しいとは思いますが、個人の様子わからない事多数です。TELはお互い出来る事むずかしいので、担当の方大変忙しいとは思いますが。3か月に一度の通帳のコピー頂いてますが、病院に通った様子と、買い物、全てでなくても、ちょっとしたお手紙で頂くとありがたいです。本人にとっては、やさしく声かけて頂くことはすごくありがたいです。お世話になっている所、すみませんでした。
 - ・今後も、本人の意向に沿ったサービスをお願いいたします。

希望の園

- ・いつも大変お世話になっております。元気にすごせているようで安心しております。今後ともよろしくお願いいたします。
- ・いつも本人がお世話になっており、家族としては本当に助かっております。有難うございます。
- ・いつもお世話になっております。日頃のご対応に感謝しています。家族としては、本人がとにかく健康でいられる事を願っている状況です。今後ともよろしくお願いいたします。
- ・施設利用者の預金通帳の確認は出来ますか。
- ・いつもお世話様です。そして、ありがとうございます。希望の職員の方々には、本当に良くして頂いて感謝しています。今後ともよろしく願います。

興郷塾

- ・物事への対応が遅い。
- ・休憩時間、ホールにてテレビが共有である。それ以外のゲームとか（オセロ等）の遊びもあっても良いのかも。
- ・いつもお世話していただいて助かります。有難うございます。これからもよろしく願います。
- ・利用者の担当は何年の期間ですか？
 - 途中で担当職員を替えてもらえますか？
- ・コロナ前に施設で行っていた交流行事等を要望する。
- ・利用者の事を把握しており、有り難いです。

グループホーム

- ・グループホームが変わり、引っ越し等色々有難うございます。5月の連休は訪問して、様子をうかがいたいと思っております。
- ・きめ細かい福祉サービスと支援に心より感謝致します。
- ・対応が適切に行われており、家族への連絡が常に速やかで、大変ありがたく思っております。

愛護苑

- ・他の施設に比べて閉鎖的。個室の場合、個室に家族を通す施設が普通と思ってた。玄関より中の様

子がドア、エレベーターで全然分からず。施設内の様子や家から持って行った備品や住環境が全く分からない。施設がいつ行ってもシーンとしており、活気も見られず、中で会話のある生活をしているのか不安。また、特養なのに看取りしないのも疑問。

- ・本人の体調が悪く入院した時も、こちらから問い合わせしても、ちゃんとした回答がいただけなかった。施設が・・・、病院が・・・とよく分からない回答でした。面会に行ったとき、本人の物でない服を着ていることが多く、多々あります。では、本人の物は違う方が着ているのでしょうか？手作りのひざ掛けもあるはずですが、使っている所は見なくなりました。どういう事でしょうか？

施設名無し

- ・いつも誠心誠意対応していただいていること、感謝しております。有難うございます。コロナ禍等の理由で面会室でのみの面会ということで、今回のアンケートに答える際、分からないところが多かったです。暮らしている部屋、様子がもう少し知りたい気持ちはあります（衣類が足りているのか等）。今後もよろしく願いいたします。
- ・毎日のお仕事ご苦労様です。これからもお願いいたします。
- ・施設利用者を「一人の人間」として御対応下さる各担当のみな様に、心から感謝を申し上げます。本当にありがとうございます。
- ・利用者の生活状況がまったく見えてきません。年に数回の広報誌だけでは不十分だと思います。
- ・ホームページからネットで回答も可能とあったが、分かりづらくやめました。