

2020年度

「ご利用者様・ご家族様アンケート」の結果

◎特別養護老人ホームあしぬま荘	1
◎ショートステイあしぬま	9
◎特別養護老人ホーム風の笛	15
◎ショートステイ風の笛	24
◎デイサービスセンターあしぬま	30
◎訪問看護ステーションあしぬま	38
◎在宅介護支援センターあしぬま荘	42
◎小規模多機能ホームふもとの奏	47
◎グループホームふもとの奏	53

「ご利用者様・保護者アンケート」の結果

◎ほがらか福祉園	65
----------	----

「サービス提供についてのご意見・ご要望」の結果

◎ワーカーズゆたか	71
◎障がい者グループホーム	77

「ご利用者アンケート」の結果

◎ほがらか福祉園トウインクル	82
◎Be トウインクル	92

「ご利用者意見箱」への意見書結果

◎風の笛クリニック	101
-----------	-----

2021年3月

社会福祉法人亀田郷芦沼会

ご家族（身元引受人）の皆様へ

社会福祉法人 龜田郷芦沼会
特別養護老人ホームあしづま荘

ご利用者様・ご家族様アンケート集計結果のご報告

謹啓 皆様におかれましては、益々ご清栄のこととお喜び申し上げます。また、日頃からあしづま荘にご協力頂きまして心から感謝申し上げます。

さて、昨年10月に、ご利用者様並びにご家族様にサービスご利用に関するアンケートをお願い申し上げ、沢山のご回答をお寄せ頂きました。心より御礼申し上げます。

この度、アンケートの集計結果がまとまりましたので、ご報告申し上げます。皆様方からお寄せ頂いた貴重なご意見を、今後のサービス提供に生かしていくよう職員一同努力してまいる所存でございます。

今後とも、お気づきの点やご意見ご要望等につきましては、ご遠慮なくお申し出頂きますよう何卒よろしくお願い申し上げます。

謹白

配布数 95通回収数 59通回収率 62.1 %

*設問選択肢の下の枠内は、お寄せ頂いたコメントです。

1 ご家族様に対し、言葉遣いや態度、挨拶、電話対応なども含めてどの職員も丁寧に接していますか？
はい 58件

- ・いつも丁寧な対応をしていただきありがとうございます。
- ・正面玄関前にて、面会について説明をしてくれました。
- ・皆さん明るく丁寧に接してくださるので、とても感じがいいです。

どちらとも言えない 1件

いいえ 0件

無回答 0件

2 積極的に生活の様子などの報告を行っていますか？

はい 49件

- ・短い話ですが、「元気ですよ」と伝えてくれています。

どちらとも言えない 8件

- ・電話で最近は、無いようです。
- ・出来たら毎日、一言でいいので本人の様子を教えてもらえた嬉しく思います。
- ・重要なこと以外は細かく報告はいらないので、ちょうど良い。

⇒ご本人様のご様子でお変わりがある時、ご本人様よりご家族様へお伝えしたい事がある時、生活にてご家族様にご準備をお願いさせていただく際に連絡させていただいている。ご本人様の事で、お気づきの点やご意見ございましたら、ご遠慮なく生活相談員にご連絡ください。

いいえ

2件

3 施設や職員は、ご本人やご家族様の意見に対して迅速に対応していますか？

はい

54件

・何かあると、連絡してくださるのでありがたいと思っています。

どちらとも言えない

3件

いいえ

2件

・少々遅い時もあります。

⇒申し訳ございませんでした。迅速にお伝え出来るように努めて参ります。

4 職員がご利用者様とコミュニケーションをとる際は、声の大きさや場所に気を付けて行っていると思いますか？

はい

56件

・お世話になってからずっと悪いと感じた事はありません。

どちらとも言えない

3件

いいえ

0件

5 口腔ケアや健康管理を適切に行っていると思いますか？

はい

53件

・毎日行っているようなので、ありがとうございます。

どちらとも言えない

5件

・よくわかりません。多分行われていると思います。

・虫歯がおこらないようになればいいです。

⇒ご本人様のご様子に合わせ、口腔ケアを毎日行っております。ご本人様からの要望や、職員が口腔トラブルに気付いた際は、木戸病院歯科より診て頂いております。

いいえ

0件

無回答

1件

6 ご利用者様のご要望を引き出し、ご本人に合ったケアプランが展開されていますか？

はい

55件

本人に会った時、満足していたので合っていると思います。

どちらとも言えない

4件

・本人の意見や希望というものが、私どもに伝わらないので何とも言えません

⇒ご本人様、ご家族様の希望を、介護支援専門員より定期的に確認させていただいており、紙面にてご家族様へ送付させていただいております。ご不明な点等ございましたら、お気軽にご連絡ください。

いいえ

〇件

7 困りごと、要望を相談できる職員はいますか？

はい

51件

・相談員が親切に答えてくださります。

どちらとも言えない

6件

・本人は寒がりですが、一向に本人の要望がわからない。

⇒ご本人様からの訴えや、ご本人様のご様子を伺い、室温や、掛物、衣類等で調整させていただいております。

いいえ

1件

無回答

1件

・相談する事がないので判りません。ですが、相談事が無いのは良くしていただいていると思う。

その他、お気づきの点がございましたらご自由にお書きください。

- ・細かい所までいつも親切にして下さりありがとうございます。本人はよろこんでいます。
- ・大変良く接して頂き感謝しています。
- ・コロナ過で面会は出来ませんが安心してお任せしています。
- ・コロナ過で、職員さんが色々と気を使っていただき感謝しています。
- ・コロナ過で入所させて頂きました。現場の皆様にご挨拶もできていないのが気がかりです。早く落ち着いて面会も自由に出来るようなる事を願っています。職員の方々の対応には充分満足しています。
- ・あしぬま荘に行く度に、皆々様の愛が感じます。主人も私もあしぬま荘のおかげで幸せです。
- ・いつも良くしてもらっています。様子についてもわかりやすいと思いますし、信用しています。
- ・とても心穏やかに過ごしているようなので安心しています。感謝の気持ちでいっぱいです。
- ・今まで通りよろしくお願ひします。

・着替え等、不足の物があればその都度連絡お願いします。

⇒各部屋担当職員より、着替え等、足りない物品等ございましたらご連絡させていただきます

・コロナ過のより面会が制限されていることは適切な対応と思う一方、入所者の認知の進行が、顕著であるとかんじます。先が見えない状況ですが、1日も早く自由に面会出来る日が来る事を願います。職員の皆様には、常日頃のケアや面会時の対応などお世話になり感謝しております。

⇒ご意見有難うございます。新型コロナウイルス感染症は高齢者・基礎疾患を抱えている方が感染すると重篤化すると言われており、現在あしぬま荘では、感染症対策にてオンライン面会・ビデオ通話（LINE面会）をさせて頂いております。直接会えなくても、ご入居者様はご家族様の顔が見えるだけで表情がとんでも明るくなる事もありました。対面面会については感染の状況を確認し、面会可能になりましたらご家族様へご連絡させていただきます。

令和 3年 1月 14日

ご家族の皆様へ

社会福祉法人 亀田郷芦沼会

特別養護老人ホームあしづま荘ショートステイ

ご利用者様・ご家族様アンケート集計結果のご報告

謹啓 皆様におかれましては、益々ご清栄のこととお喜び申し上げます。また、日頃からあしづま荘にご協力頂きまして心から感謝申し上げます。

さて、昨年12月に、ご利用者様並びにご家族様にサービスご利用に関するアンケートをお願い申し上げ、たくさんのご回答をお寄せ頂きました。心より御礼申し上げます。

この度、アンケートの集計結果がまとまりましたので、ご報告申し上げます。皆様方からお寄せ頂いた貴重なご意見を、今後のサービス提供に生かしていくよう職員一同努力してまいる所存でございます。

今後ともお気づきの点やご意見ご要望等につきましては、ご遠慮なくお申し出頂きますよう何卒よろしくお願ひ申し上げます

謹白

※設問選択肢の下の枠内は、お寄せ頂いたコメントです。

質問1・ショートステイをご利用されて満足されていますか？

(該当するものを○で囲んで下さい)

満足 17名・どちらでもない 1名・不満 0名・無回答 0名

- ・ご利用させていただき感謝しています。毎日お手数をお掛けして申し訳なく思っております。
- ・いつも母の世話を下さり誠にありがとうございます。コミュニケーションが取れず大変だと思います。今後もよろしくお願ひ致します。
- ・初めて利用させていただきました。お手数をお掛けしました。ありがとうございました。

質問2・ご利用者様、ご家族様に対しての職員の言葉使い・態度はいかがでしょうか？（該当するものを○で囲んで下さい）

満足17名・どちらでもない1名・不満0名・無回答0名

※さしつかえなければ理由をお聞かせください。

- ・送り迎えの時、ちゃんとあいさつしていて気持ちが良いです。
- ・心遣いが伺え満足しています。

質問3・職員はご家族様にきちんとあいさつを行えていますか？

（該当するものを○で囲んで下さい）

満足15名・どちらでもない1名・不満0名・無回答2名

※さしつかえなければ理由をお聞かせください。

- ・迎えの時のあいさつがしっかりしている。
- ・いつも礼儀正しく挨拶しておられます。ありがとうございます。
- ・さわやかな感じを受けています。

質問4・退所時の身だしなみはきちんとされていますか？

(該当するものを○で囲んで下さい)

満足14名・どちらでもない1名・不満0名・無回答3名

※さしつかえなければ理由をお聞かせください。

- ・服装はきちんと整えて来ています。
- ・その時の天候に合わせた服を着せていただき感謝しています。

質問5・ショートステイご利用後、お手紙で様子をお伝えさせて
いただいているが内容は充実していますか？

満足13名・どちらでもない3名・不満0名・無回答2名

(該当するものを○で囲んで下さい)

- ・一日の流れはよくわかりませんが元気でいれば良いと思っています。
- ・細かく記載され満足しています。

質問6・さしつかえなければご利用されている方の生活歴や趣味、嗜好を分かる範囲で教えてください。（ご利用者様へのサービス向上のため個人情報にかかる内容となります。が情報共有のためにご協力ください。アンケート結果には載せません）

質問7・ショートステイご利用に対してご要望がありましたら お聞かせください。

- ・迎えの時間の連絡の際に帰りの時間の連絡を教えていただけるとありがたいです。
→申し訳ございません。前日に送迎ルートを組みたてますのではっきりとした時間がお伝えできない場合がございます。個別でご対応させていただきますのでお気軽にお問い合わせください。
- ・木戸病院受診の際は少し早めに来てもらいたい。
→申し訳ございません。事前のご連絡に不備がございました。今後は時間厳守するよう徹底させていただきます。
- ・身なりをきちんとしてもらいたい。
→申し訳ございません。職員間で十分注意をしてご対応させていただきます。また、不備等ございましたらご遠慮なくお申し付けください。
- ・変わったことがあれば早めに教えてもらいたい。
→承知いたしました。ご家族様が安心してご利用できるようご対応させていただきます。
- ・帰宅できない時は電話でもよいので声を聞かせてほしい。
→個別でご対応させていただきますのでお気軽にお問い合わせください。
- ・室内の温度はわかりませんが本人が寒がりなので寒い日は1枚着させてもらうと助かります。夏はクーラーが好きではありません。1枚余分に着せてください。木戸病院に受診の時の送迎はとても助かっています。
- ・大変良くしていただいているのでありませんが働いている方の待遇が良くなればと思います。
- ・病院の受診時に予備のリハパン、尿取りパットを持たせてもらえると助かります。
→承知いたしました。ご希望がございましたらご対応させていただきますのでお気軽にお申し付けください。
- ・今後もよろしくお願い致します。
- ・いつもありがとうございます。面会が平日でしかできない事で顔を見ることも出来ません。ほとんど寝たきりで体力と気力がなくなるのではと心配しています。早く普通に会えるようになれば良いなと思っています。

ショートステイあしぬま
2020年度 ご利用者様・ご家族様アンケート

回収26名様分

問1

職員の質について	満足	やや満足	やや不満	不満
ア 職員の説明・対応は丁寧ですか？	20	5	0	0
イ 他の人に知られたくない秘密が守られていますか。	20	4	0	0
ウ 職員は良く声を掛けお話しを聞いていますか？	20	4	1	0
エ 職員の電話の対応は良いですか？	22	3	0	0

無回答 ア 1、イ 2、ウ 1、エ 1。

自由記述 回答5件

- ・送迎で来られる方と、荘内でお世話して下さる方は違っているのでしょうか。送られて来た時等、排便の事をお聞きしようかと思ってもどうかな？と思い止めておきます。とにかく忙しそうに手早くお帰りになっています。
- ・本人が何も言わないからわかりません。
- ・大変よくして頂いていますので、本人も嫌がらなく行くので良かったです。
- ・耳が遠くて大変かと思いますが、いつも一生懸命に対応してもらい感謝しています。
- ・いつも丁寧に対応して頂きありがとうございます。

ショートステイあしぬま 2020年度 ご利用者様・ご家族様アンケート

ショートステイより回答

→送迎時の対応不足で不安な気持ちにさせてしまい大変申し訳ありませんでした。ショートステイでは日勤帯の職員と送迎員としての職員と別で対応させて頂いております。特にお変わりなく過ごされている場合は退所書き(お手紙)に利用中の様子が記入されておりますので確認して頂ければと思います。また、利用中に変わった様子があった場合は、送迎時に職員から家人にご報告させて頂いております。

今後、ご家族様の方で毎回聞きたい内容がございましたら、ご連絡頂ければ送迎時に報告させて頂きたいと思います。

問 2

サービス内容について	満足	やや満足	やや不満	不満
ア 食事は美味しいですか？	8	6	2	0
イ 食事の献立はあなた好みなど要望を聞いていますか？	8	5	2	1
ウ 入浴はあなたの希望を聞いて恥ずかしい思いをしなくて良い様に配慮されていますか？	10	5	0	0
エ 排泄時はあなたの希望を聞いて恥ずかしい思いをしなくて良い様に配慮されていますか？	10	6	0	0
オ 送迎時の乗車、降車、運転は安全に行われていますか？	14	4	0	0
カ 送迎時の職員は元気に挨拶をしていますか？	17	3	0	0
キ 身だしなみについて職員はあなたの希望や相談を聞き、きちんと対応していますか？	14	5	0	0
ク 職員は日頃からあなたの体調を聞いていますか？	12	6	0	0
ケ 薬の管理や処置は適切にされていますか？	15	5	0	0
コ 体調が悪い時、良く対応していますか？	15	3	0	0

無回答 ア10 イ10 ウ11 エ10 オ8 カ6 キ7 ク8 ケ6 コ8

**ショートステイあしぬま
2020年度 ご利用者様・ご家族様アンケート**

自由記述 回答3件

- ・本人は何を食べたか記憶がない様ですが、献立があるといいなと思います。
- ・食事が美味しかったらしいのにと言っていますが、予算もあるかと思いますので、不満というわけではありません。
- ・本人が何も言わないのでわかりません。

ショートステイより回答

* 貴重なご意見をありがとうございました。

ショートステイをご利用されるときに美味しい食事を楽しんでいただけた

うと思っております。関係部署に貴重なご意見として報告させて頂き、サ

ービス向上の為、対応をさせていただきたいと思います。

献立に関しては、今後の課題として検討させて頂きます。また、個別

の対応でも検討させて頂きたいと思いますので、ご連絡頂ければ対応さ

せて頂きたいと思います。

ショートステイあしぬま 2020年度 ご利用者様・ご家族様アンケート

問 3

ショートステイでの日常について	満足	やや満足	やや不満	不満
ア 行事やレクリエーションに満足していますか？	8	7	0	1
イ おやつは水分と一緒にきちんと提供されていますか？	10	4	0	1
ウ 居室にいる時の環境はきちんと整っていますか？	10	4	1	0
エ トイレは清潔ですか？	10	5	0	0

無回答 ア 10 イ 11 ウ 11 エ 11

自由記述 回答6件

- ・利用者本人が認知症なので、日常の様子は想像が付きません。すべてが介護をお掛けしている身なので、十分にとは行かないと思います。
- 生活の様子をもう少し詳しく連絡帳に書いて下さるとありがとうございます。
- ・ショートステイあしぬまの職員の方で、若い女性の対応が悪く、母親がとても困っています。改善して欲しいです。
- ・本人が何も言わないのでわかりません。
- ・暖房のよく効いている部屋と寒い部屋があるような事を聞きました。
- ・掃除がよくされないと本人が言っています。
- ・帰ってきても不満とか言いませんので、満足していると思います。

ショートステイあしぬま 2020年度 ご利用者様・ご家族様アンケート

ショートステイより回答

*生活の様子に関して対応が不十分で申し訳ありませんでした。今後のサービス向上のため貴重なご意見としてショートステイで検討させて頂きたいと思います。

*職員の対応で不快な思いをご利用者様にさせてしまい大変申し訳ありませんでした。今回の件は苦情として受付させて頂きます。職員に関しては全体で接遇研修を行ったり、個別で話し合いを行っております。今後もご利用者様に気持ちよくご利用して頂ける様研修など力を入れて対応させて頂きたいと思います。今後ともショートステイあしぬまをよろしくお願い致します。

*暖房の件ですが、ご利用者様が入所される前に各居室を確認させて頂いており室温確認を行っております。この度は対応が不十分で申し訳ございませんでした。

個人によって体感温度も変わることもございます。入所され居室へご案内する際に声をかけさせて頂く対応をさせて頂いております。寒いと訴えがある際はオイルヒーター等で個別に対応させて頂いております。いつでもご遠慮なく職員に申しつけください。

ショートステイあしぬま 2020年度 ご利用者様・ご家族様アンケート

問4

全体の印象について	満足	やや満足	やや不満	不満
ショートステイの利用満足度について教えてください。	15	8	0	0

無回答 3

自由記述 回答3件

- ・家ではほとんど気を配ってやれませんが、お風呂へ入れてもらったり、本当に感謝だけです。
- ・入浴もきれいに丁寧に洗ってくださっていると言っています。ありがとうございます。
- ・朝のお迎えの時間がきちんとしていて、とても安心して支度が出来ます。

回答

*貴重なご意見をありがとうございました。

皆様がショートステイを安心してご利用できるよう職員一同サービス向上のため日々対応させて頂きたいと思います。新型コロナウイルスの対応等でご利用者様・ご家族様には色々とご協力頂き誠にありがとうございます。
また、ご不便をおかけすることもあるかとは思いますが、ご理解頂き今後とも、ショートステイあしぬまをよろしくお願ひ致します。

令和2年11月吉日

ご家族様(および身元引受人様)各位

社会福祉法人 龜田郷芦沼会
特別養護老人ホーム風の笛
施設長 渋谷 薫

アンケート結果のご報告

謹啓 皆様におかれましては、益々ご清栄のこととお喜び申し上げます。また、日頃より特養風の笛の運営にご理解とご協力を賜り、誠にありがとうございます。

この度皆様には大変お忙しい中、「ご利用者様・ご家族様アンケート」にご協力いただき、多くのご意見を頂戴いたしました。心より感謝申し上げます。

お寄せいただきました貴重なご意見・ご要望はそれぞれのフロア、担当ごとに話し合いを重ねています。またこの度は新型コロナウィルス対応につきましても貴重なご意見を頂き、ご家族様の思いを改めて感じることができました。このご意見につきましても今後に活かす所存です。

今後とも皆様には一層のご支援を賜りますようお願い申し上げます。

謹 白

2020年11月吉日

ご家族（身元引受人）様

社会福祉法人 龜田郷芦沼会
特別養護老人ホーム風の笛

ご利用者様・ご家族様アンケート集計結果のご報告

配布枚数 99件 回収数 71件(うち無記名15件) 回収率 71%

* 設問選択肢の下の枠内は、お寄せ頂いたご意見です。

1、言葉遣いや態度、挨拶を含めてどの職員も丁寧に接していますか。

①はい	②いいえ	③どちらとも言えない	④未記入
70件	0件	0件	1件

ご意見

- ・主人を車いすで1階まで親切に連れてきてくださいました。ありがとうございました。
- ・面会制限が続いているため介護職員とは直接家族の思いを伝えることやお話しすることが難しいが、総じてどの職員も丁寧に接していると思います。
- ・態度、挨拶はとても良い。電話は私の方が聞こえが悪くなり、聞き返してもわかりやすく丁寧です。
- ・的外れなことを言っても親切に聞いてくれることに感謝です。
- ・どなたからも丁寧でほがらかな挨拶、電話対応していただいている。
- ・看護師さんは上から目線、横柄なことが多い。注意を受けたことがあるが、入室できない状況で言われてもできないと思う。

⇒ご指摘頂きましたご意見については、詳細を明らかにさせていただき、個別で対応いたしました。今後とも風の笛の活動方針でもある「笑顔」「挨拶」を心掛け、気持ちよくご面会に来ていただけるよう努めて参ります。

2、積極的に生活の様子などの報告を行っていますか。

①はい	②いいえ	③どちらとも言えない	④未記入
54件	1件	15件	1件

ご意見

- ・もっと積極的に様子等を聞かせてほしい。(電話連絡時)
- ・聞けば応えてくれます。

・生活の様子は実際に接しケアに従事するユニット職員からお聞きすることが文字に現れないニュアンスが伝わり一番なのであろうが、相談員にもきちんと申し送りされているので、問い合わせについては適格、適宜適切に応えていただいている。業務を側面からサポートするボランティアがないなく、またイベントやレクリエーション活動は、これまで1F地域交流スペースで一堂に会して行っていたが、各階ごとに行わざるを得ず、各ユニット職員の負担が高まっていると懸念しております。そのような業務多忙な中ではありますが、できれば週2回程度定期的に連絡いただけすると有難いです。

- ・面会制限になってからこちらから電話して聞いている状態です。
- ・時に状況を聞いているのでそれで十分です。
- ・何かあった時は必ず連絡をください（打ち身、あざ、歯）
- ・写真入りのお手紙等頂き、本人の様子がうかがえる。
- ・電話にて具合の悪いところ等の連絡をもらっています。

○（報告で）どんなことがお知りになりたいですか。※複数回答

- 1.健康状態・・・・・・・・・・・61件
- 2.ケアの現状や変更・・・・・・・30件
- 3.行事の予定や参加時の様子・・・11件
- 4.その他・・・・・・・9件

（日常生活の様子：4件、生活や健康状態の変化について：2件、面会できない事への不安、日常消耗品の有無など）

⇒様々なご意見を頂きありがとうございました。

面会制限が続き、皆様には情報が不足している現状が理解できました。できる限りご家族様へは日頃の様子をお知らせしていきたいと考えております。併せてご家族様からもお電話などで生活相談員または介護職員に直接お問い合わせください。また、配慮不足の点もあるかと思いますので、お気づきの点がありましたら遠慮なくご意見いただきますようお願い致します。

3、施設や職員は、ご本人やご家族の意見に対して迅速に対応してくれますか。

①はい	②いいえ	③どちらとも言えない	④未記入
61件	0件	9件	1件

ご意見

- ・家族の要望（例、経口摂取）に対して施設側、あるいは担当職員の対応方針や体制等から必ずしも家族の意向に沿っていないこともあるだろう。これはそれぞれの立場からすれば、やむを得ないことであるが、要望に沿うよう努めていただきたい。
- ・あまり意見を言わないようにしています。信頼しきっています！！
- ・別に意見などありません。職員さんにおまかせ状態、ありがとうございます。
- ・本人は自分の意見が言えないので（分からない）家族が見て職員にお願いしてきた。

・本人は対応が遅いと言っています。人数が多くすぐに対応できることはわかっていますが、一聲かけてもらえればと思います。看護師さんが帰られてから薬の対応が遅いとのことです。
⇒今後も迅速な対応を心掛けて参ります。

4、健康管理を適切に行っていると思いますか。

①はい	②いいえ	③どちらとも言えない	④未記入
67件	0件	3件	1件

ご意見

- ・正直、まったく見えていません。今回の受診にしても、もう少し早く職員さんより打診があつてもよかったです。
- ・面会制限により直接目で見ての確認や認識ができず、この質問には答えづらいが、コロナ以前と同様に行っていただいているものとの信頼関係ではなかろうか。
- ・信じてお任せしています。
- ・もちろんです。面会時常に思っておりました。歯磨き、車椅子での乗り降り、ベッドで休む時の状態、職員さんの負担がとても大きいです。
- ・お風呂の時、全身をよく見てもらっていたことに安心しています。

⇒今後も嘱託医師、看護師、介護職員、相談員など多職種が連携をとり、ご家族様への連絡も迅速に行っていきたいと思います。

5、困ったことや苦情、要望などを相談できる職員はいますか。

①はい	②いいえ	③どちらとも言えない	④未記入
56件	2件	11件	2件

- ・面会できていた頃は、日常生活に直接携わる職員が一番把握していると思うので、ユニット担当職員に本人の様子を観察しながら、その場で相談できていたが、現状、業務多忙であることから相談員とならざるを得ないもの。
- ・相談員に主にお世話になっております。
- ・皆様とても良い方でその都度どなたにでも相談できると思います。
- ・事務室職員にはお願いできますが、介護スタッフには個人的に言えない(忙しい大変なことなので)

○「いいえ」「どちらとも言えない」と回答された原因についてお聞かせください。

1. 誰に言えばいいのかわからない・・・9件
2. 伝える手段がわからない・・・・・・1件
3. 遠慮している・・・・・・・・2件
4. その他・・・・・・・・・・・3件

その他の方のご意見

- ・今のところ特に苦情・要望はない。
- ・それほど情報が伝わってこないので判断できない。
- ・伝えてはいますが、どうなったのか回答がないときもあります。利用者、家族の立場は弱いと改めて感じています。

⇒回答がなかったとのご意見は真摯を受け止めさせていただきました。苦情、要望などはご来所時やお電話などでまずは事務所職員にお伝えください。その後関係部署に伝えていきます。お気づきの点は、遠慮なくお伝えいただきますようお願い致します。

6. いわゆる「コロナ禍」の中で不安に思われることはありますか。

①はい	②いいえ	③どちらとも言えない	④未記入
27件	30件	9件	5件

ご意見

○面会できることによる不安について 15件 主な内容

- ・面会できず、私を忘れてしまうことが不安です。・面会できる日は、はたしてくるのかが不安。
- ・面会できない間に認知症が進んでしまうのではないか。
- ・家族全員で会いたい。・直接顔を見ることができず、状態もわからずに不安です。
- ・いつになったら面会ができるのか、先が見えず不安です。
- ・心の健康面が心配。ガラス越し、車越しなど良い方法はないかと思います。家族と会うことで少しでも生きている幸せ感を味わってもらいたい。

○感染に関する不安について 16件 主な内容

- ・感染、クラスター（集団感染）、先が見えない事への不安
- ・（疑われることがあったら）早めに受診をしてほしい。

○その他

- ・コロナ対策は万全だと思います。施設内で発生しないことを願うだけです。すべてお任せで申し訳ありませんがよろしくお願い致します。
- ・入所者に感染しないよう、私や親族も三密を避け、基本の手洗い、うがい、マスク等しっかりしていきたい。

7. 別紙、「施設での新型コロナ対策について」の内容についてご意見、疑問点などを下記へご記入ください。

○対策へのご意見

- ・とても良いと思う。感謝しています。
- ・発生時のマニュアルもあり対策は万全と思う。
- ・すべて実行していたら素晴らしいことです。
- ・対策は掲げるだけでなく、確実に全員で取り組んでほしい。
- ・外部からの感染リスクがあるため、面会制限のみならず、職員やその他の業者からの感染予防での水際対策を徹底してほしい。また、清掃業務を徹底し、清潔さを維持していただきたい。
- ・しっかりした対策の中、厳行して頂いている様子でとても感謝しております。

○面会に関するご意見

- ・一律に直接面会ができないことは疑問です。事前に問診表等でリスクを確認すれば県内の人々は面会可能ではないかと思います。
- ・LINEのみでなく、1階の窓越し（窓を閉めたまま）の面会を検討していただきたい。
- ・オンライン面会でとても喜ぶ入所者さんは多いと思いますが、母の性格上、そして認知症も進んでいるのでLINEやコロナの意味も理解してはもらえないと考えられます。家族とも相談しましたがLINE電話はとりあえず見合せることもりです。せっかく良い制度を考えてもらっているのに申し訳ありません。こちらとしても会えないので心配ですしあまりですがコロナが落ち着くまでの辛抱と割り切って考えるようになります。スタッフさん達には本当にお世話になります。

8. 現在東区内の特別養護老人ホーム、ショートステイのほとんどの施設で、面会制限が行われ、オンライン面会を行っているところが多くあります。

風の笛でのオンライン面会（LINE電話）についてご意見などありましたらお聞かせください。

- ・毎回楽しみに利用させていただいている。安心の時間いただいている。
- ・先日、初めて利用させていただきました。顔色、表情がわかつてよかったです。
- ・登録はしましたが、使っていません。母が職員同席を嫌がることと音が聞こえにくいためです。
- ・オンライン面会に関わる職員の負担も軽くないと思います。ガラケーで利用できないこともあります、電話で定期的に様子を教えていただいた方がありがたいです。
- ・使用対象者ではないので代わりに写真のコピーとか報告があると嬉しいですし安心もできます。
- ・百聞は一見に如かずで画面で様子が見えるのは安心できます。
- ・年寄りはめんどうがると思うので利用していません。
- ・登録の仕方がよくわからない。
- ・今後利用したいと考えています。
- ・予約制の直接面会にしてほしいです。オンライン面会はできません。
- ・顔が見えるだけ安心です。会話が出来ないので短時間で回数増が出来ればうれしい。
- ・せめてライン電話は有難いです。お忙しい中ありがとうございます。
- ・オンラインのできる方は大いに利用されスタッフ様も対応いただいている姿は本当に有難く思います。
- ・高齢なのでオンライン面会しても家族だと分かってもらえないと思うので希望しません。早く前のように面会できるよう願っています。

⇒面会制限の中での不安な思いを受け止めさせていただきました。ご家族様にお会いできない状況は普通ではないと考えて、日々どのようにすればよいのかを模索しております。これからも続くであろう「コロナ禍」です。今後ともご協力をお願い申し上げます。

その他のご意見

- ・いつも穏やかに接していただきありがとうございます。新型コロナ・猛暑と大変なことがたくさんですが、家族としては安心しております。よろしくお願いいいたします。
- ・いつもたいへんよく見ていただき感謝しております。本当に有難うございます。
- ・早く面会が出来ますように。
- ・大変な時良くやってもらっております。感謝しています。
- ・お世話になり、ありがとうございます。コロナ禍の中、皆様お身体に気を付けて下さいね。今後もよろしくお願ひ致します。一日も早く以前のように父に会える日を楽しみにしています。
- ・月に1回でも面会が出来たらいいですね。コロナの状況によりますけど。
- ・一日でも早く面会が出来ることを願います。職員の皆様には感謝しております。
- ・面会制限を緩和する際には県内と県外を同一の扱いをしていただきたい。
- ・職員のみなさん、コロナの対応本当に有難うございます。電話やお手紙で父の事を伝えて頂けることがとてもありがとうございます。写真を送ってくださることもあり、元気そうな姿を見ることができて安心しました。いつもありがとうございます。
- ・小さな内出血などでも、わざわざ電話報告下さり、感謝しています。宜しくお願ひします。蜂窩織炎の時も早めに見つけて下さり1~2回の受診ですみました。ありがとうございました。
- ・衣替えの時くらい入室を可としてほしい。私どもは洗濯を家でしているので少しづつは入替できるが思わない時に着物が出てきたりします。さわった感じ生地の感じだけでは判断できない特殊加工のものが今は多くなってきています。本人は判らないと思いますので家族が判断できればと思います。本人の訴えだけで受診は無理でしょうか。受診すれば安心という面もあります。保険制度も難しくなり、毎回とはいかないでしょうが様子を見ながら早めに受診させてほしい。早くユニット間の交流ができるよう願っています。利用料請求書の医療費控除額の計算方法と受診代、薬代は控除対象額に含まれているのか教えてほしい。
- ・大変よくして頂き感謝しております。家ではできない事です。皆様も体に気をつけて下さい。
- ・コロナはこの先も長く続く（一説には2~3年とも言われています）と思われるし、安全なワクチンが開発されるまで最低1年以上はかかることから、これまで同様な面会は暫く叶わないでしょう。高齢者にとって1年は長く、余裕やゆとりはないものと思われます。別紙「対策について」に基づき面会者の感染予防策を徹底し、利用者はもちろん他の方達とのソーシャルディスタンスを取ったうえでの短時間面会でも難しいでしょうか。高齢者にとって毎日がとても貴重な時間です。時間の経過は待ってくれません。今を大切にしたい想いで一杯です。
- ・ご苦労様です。日常の勤務で大変かと思っています。その上新型コロナウイルスの感染防止の取り組みで10数項目、有ります。この時期を乗り切るには各職員だけではなく市民（国民）全体で取り組まなければなりません。私もコロナに負けないよう頑張ります。
- ・本当にいつも良くしていただき感謝しております。（スタッフの皆様全員に）コロナ対応も入居者の事を第一に考えての最良の策だと理解しております。母の事を何卒宜しくお願いいいたします。
- ・私の母は99才耳が良く聞こえず認知の為コロナの話をしてもすぐ忘れます。コロナで面会できないと言ってもすぐたまには遊びに来なよと言います。とても切ないです。そこで提案ですが本人の部屋に大きな紙に大きな字で（コロナという菌が日本中に広がっています安全の為に家族の

面会ができません)のようなポスター的なものを部屋の中に貼ってはいかがでしょうか。よろしければ私が書いてもっていきます。

- ・10月になったら面会制限を解除してもらえないでしょうか。面会は予約制でもいいです。
- ・現在、コロナ禍の中風の笛に入所出来ていてよかったです。仕方のない事なのはわかってます。ラインではなく直接様子が見たいと思ってます。
- ・いつも職員の皆さんにはお心遣いを頂き大変ありがとうございます。正直新型コロナウイルス感染の収束がいつになるのか全く分かりませんが職員の皆さんも仕事とはいえ何かと大変だと思います。今後共お世話になるばかりですが宜しくお願ひ致します。
- ・父としばらく会ってないので早く面会できる日を望んでいます。手紙でも送って近況を伝えたいと思います。
- ・姉のことが気になります。2か月に1回面会に行っていましたが、行けない状態なので心配です。ライン電話ではなく直接面会できる方法などご検討いただけたらと思います。
- ・コロナ対策の文書を読んで万全の対策をやっていただけてるのがよくわかりました。面会制限はないにこした事はありませんが東京に比べ神奈川は少ないとはいってもかなりの人数の感染者がいるので会いに行くのは無理と思ってます。お手数おかけしますが今後ともよろしくお願ひいたします。
- ・現在、コロナ対策として面会が制限されますが身の回りのことを確認、衣替えなどをする時間を月1回でも許可をお願いしたいと思います。オンライン面会もいいですが…職員の皆様には本当に感謝しております。宜しくお願ひします。
- ・大変な時代になりました。お世話になっております。風の笛ニュースで日頃の様子を知ることができます。ほほえましい写真をのせて頂き明るい気持ちになります。皆様とても良い表情をされておりうれしいです。本当にありがとうございます。早く元の生活に戻れることを祈っています。これからもよろしくお願ひします。皆様、暑い日が続いております。どうぞお身体にお気を付けて下さい。
- ・衣替えやタオルなどどのくらいの頻度で交換するのかわからず困っています。多少の傷やあざの連絡はこまめに連絡いただかなくてもいいです。情報の共有がされていないように感じます。また、時間外に電話を入れた際、ちゃんとした対応の取れない方が宿直のようにいるのですが、折り返しでかけているのになかなか取り付けないのも困ります。
- ・ご本人の様子をたまに写真をとって送ってくださると嬉しいです。
- ・面会が出来ない間の本人の状況がもう少しわかると有難いと思います。早く面会が再開すると良いです。大変な中いつも有難うございます。家族が出来ない分まで気にかけて頂き感謝しています！
- ・1.施設の職員皆様に本当に感謝します。2.人と会話も出来ず引きこもっている日常はストレスで大変ですが仕方のない世の中です。情報をくださると助かります。3.大変だと思いますがライン面会を増やしてもらいたい。4.できれば日常生活の情報をください。
- ・職員の方々大変ご苦労様です。かなり神経を使っていると思います。引き続き面会制限を続けて下さい。出てからでは遅いのでしっかりお願ひします。
- ・安心しておまかせしておりますので、今後共、よろしくお願ひ致します。

・東区での一貫した医療、介護、福祉と幅広くして頂いているのは近隣住民としてとても心強く思います。益々の若い人たちへのご指導等宜しくお願ひ致します。スタッフ皆様のご健康を祈ります。

紙面の関係上、残念ながら多くのお気持ちあふれる感謝のお言葉をすべて掲載することができませんでした。ご了承ください。

アンケートで、お名前を記入していただきましたご意見やご要望につきましては個別で対応させていただいております。また無記名の方のご意見につきましても真摯に向き合い、できるだけ対応させていただきます。

新型コロナウイルス感染症の流行があり、介護施設も新しい生活様式を取り入れ前向きに変わらざるを得ないと考えております。しかし、現実はそれに追いついていないのが実情です。このような中、よりよい施設運営を模索しております。

今後もご家族様のご理解、ご支援、ご協力のほど、切にお願い申し上げます。

以上

2020年12月吉日

ご家族（身元引受人）様

社会福祉法人 亀田郷芦沼会
ショートステイ風の笛

ご利用者様・ご家族様アンケート集計結果のご報告

配布枚数 76件 回収数 42件(うち無記名12件) 回収率 55%

*設問選択肢の下の枠内は、お寄せ頂いたご意見です。

1、言葉遣いや態度、挨拶を含めてどの職員も丁寧に接していますか。

①はい	②いいえ	③どちらとも言えない	④未記入
41件	0件	0件	1件

ご意見

- ・ショートステイのお迎えの際など職員の方は笑顔で御挨拶をして下さいます。それに対し本人は不愛想で申し訳なく思っております。
- ・いつもとても温かいお言葉をいただいております。
- ・いつも丁寧な連絡をいただきありがとうございます。
- ・いつも良くしてもらっています。
- ・良好です。

⇒温かいお言葉ありがとうございます。これからも「笑顔」「挨拶」を忘れずに対応させて頂きます。また、面会ができないこの時期ですので、お電話だけでも安心して頂けるような話し方を忘れずにお伝えさせて頂きたいと思います。

2、積極的に生活の様子などの報告を行っていますか。

①はい	②いいえ	③どちらとも言えない	④未記入
38件	1件	3件	1件

ご意見

- ・健康状態や過ごし方が良くわかります。
- ・人によって違う
- ・良好です。
- ・ショートでの生活態度

○（報告で）どんなことがお知りになりたいですか。※複数回答

- 1.健康状態・・・・・・・・・・・・33件
- 2.ケアの現状や変更・・・・・・・・17件
- 3.行事の予定や参加時の様子・・・9件
- 4.その他・・・・・・・・・・・・4件

（職員や他者との交流の様子：2件、本人が興味を持っていることや食べたい物1件）

⇒様々なご意見を頂きありがとうございました。

面会制限を行っていることでご心配をお掛けしていることと思います。特にロング利用をされている方々の状態はなかなか伝わりにくいくことも多かったと思います。今の状況がいつまで続くかわかりませんが、日ごろのご状態をお伝えすることができるよう、今後も工夫をしてまいりたいと思います。また、どの職員でも統一した内容をお知らせできるよう努力してまいります。

3、施設や職員は、ご本人やご家族の意見に対して迅速に対応してくれますか。

①はい	②いいえ	③どちらとも言えない	④未記入
40件	0件	1件	1件

ご意見

- ・本人も満足しています。
- ・良好です。

⇒今後も迅速な対応を心掛けて参ります。

4、健康管理を適切に行っていると思いますか。

①はい	②いいえ	③どちらとも言えない	④未記入
41件	0件	0件	1件

ご意見

- ・良好です。

⇒今後も看護師、介護職員、相談員、機能訓練指導員など多職種が連携をとり、健康管理をしっかりと行ってまいります。

5、困ったことや苦情、要望などを相談できる職員はいますか。

①はい	②いいえ	③どちらとも言えない	④未記入
38件	1件	3件	1件

- ・今のところありません

- ・相談員さんにはいつも良くしてもらっています。本当にありがとうございます。
 - ・良好です。
 - ・相談員さんにしています。相談員さんにするのが一番いいと思います。親切ですし安心できます
- ⇒心温まるご意見ありがとうございます。どちらとも言えないとのご意見も頂戴しましたので、今後もいつでも・どのような事でもご相談して頂けるような環境を作つてまいりたいと思います。ご相談につきましてはお電話でも、直接でも結構ですので遠慮なくご相談頂ければと思います。

○「いいえ」「どちらとも言えない」と回答された原因についてお聞かせください。

1. 誰に言えばいいのかわからない・・・2件
2. 伝える手段がわからない・・・・・・2件
3. 遠慮している・・・・・・・・・・・・1件
4. その他・・・・・・・・・・・・0件

6、いわゆる「コロナ禍」の中で不安に思われることはありますか。

①はい	②いいえ	③どちらとも言えない	④未記入
13件	21件	0件	5件

ご意見

- 面会できることによる不安について 1件 主な内容
- ・面会が自由にできないので。
- 感染に関する不安について 9件 主な内容
- ・発生した時の利用中止になった場合、家に母を残して買い物に出られない。私が感染しないよう気をつけているが、もし私が感染したら母はどうなるのか。
 - ・主人はありませんが、買い物など人込みで不安になることもあります。
 - ・発熱があった場合、施設の利用ができなくなると困る。少しの風邪気味でも他の利用者様へうつさないか不安に感じます。
 - ・あたたかくなれば少し落ち着くと言われていたのに、まだまだ予断を許さない事態が続いている事。
 - ・感染のリスクがあるので心配です。
 - ・感染の可能性。
 - ・自分の健康や年齢通りに迷惑をかけたくない。
 - ・家族の誰かが感染した場合、高齢の家族にうつさないかや、感染の家族が出た場合家の中でどのように過ごすか、すぐに施設利用できるかどうか。
- その他 3件
- ・平時に訪問していたなごりで、ベッド囲いのレイアウト等、洋服のセット等が気になっております。
 - ・刺激が少なくて、認知症状が進行したり、身体機能の低下が心配です。
 - ・特にありません。

⇒沢山のご意見ありがとうございました。面会については施設全体の入居者様・ご利用者様への感染を防ぐ為ですのでご理解を改めてお願ひ致します。不安については様々なお気持ちを頂きました。法人として、ご利用者様自身が感染されていないようであれば基本的にはご利用をお受けする方向で考えております。しかし、その時の状況にもよりますのでご相談させて頂きたいと思います。また、コロナ禍の中であっても日々刺激のある生活を送って頂けるよう、職員一同努力してまいります。

7. 別紙、「施設での新型コロナ対策について」の内容についてご意見、疑問点などを下記へご記入ください。

○対策へのご意見

- ・よろしくお願ひ致します。
- ・完璧です。
- ・特にありません。
- ・日常の感染防止の取り組みをしっかりやっていただき安心しております。
- ・十分に適切だと思います。
- ・安全第一であり、対策は理解できます。

○面会に関するご意見

- ・感染者も少なくなっているので、せめて30分くらいの訪問が許されてほしいと思います。
- ・特に面会を希望しておりませんので、施設の対策でよいと思います。

○その他

- ・東京、県外から人が来られたら2週間ほど外出しないように注意しております。
- ・もしコロナが発生したら、包み隠さず全部報告してほしい。

⇒対策についてご理解を頂き感謝致します。今後も感染対策を徹底し、お一人も感染される方がでないよう努力してまいります。

面会につきましては、感染の状況に応じて面会の再開を検討していきますのでそれまでご理解ご協力をお願い致します。

8. 現在東区内の特別養護老人ホーム、ショートステイのほとんどの施設で、面会制限が行われ、オンライン面会を行っているところも多くあります。

風の笛でのオンライン面会（LINE電話）についてご意見などありましたらお聞かせください。

- ・オンライン面会は難しいのではないかと気後れしております。
- ・うちの場合は視力、聴力、言葉が不自由なので、本人の方から無意味といわれましたが、他者にとっては良い試みだと思います。
- ・特にありません。

⇒面会制限が続いている中でご心配をおかけして申し訳ございません。オンライン面会が難しいというご意見もしっかりと受け止めさせ頂きます。今の現状でどのような面会ができるかはわかりませんが、今後も皆様に安心して頂けるよう検討してまいりたいと思います。今後ともご協力を願い致します。

9. その他のご意見

- ・どの職員さんもいつも親切に対応していただきありがとうございます。急な施設の利用なども対応していただけて、本当に助かっています。今後も宜しくお願ひ致します。
- ・ご多忙の中、コロナウイルスへの十分な対策、また、楽しい企画等をやっていただき、感謝しています。お世話になっている母も、そちらの生活に満足しており、家族一同、ありがたく思っています。（P.S.お誕生日の写真、とても良い笑顔でした。ありがとうございました）
- ・とてもよくお世話していただき感謝しております。
- ・現在は、老健にお世話になっておりますが、3ヶ月程経過しますとショートステイ様に入所させてもらっておりました。皆様本当に感じが良く、一生懸命お気を使ってください、感心、感謝させていただいております。
- ・どんなことしても、コロナは怖い。でも、風の笛さんは、完璧です。これ以上、何がありますか？皆様、心の中では、戦いだと思います。皆様のおかげで母は安心して生活ができます。本当に感謝しかございません。早くコロナがいなくなってくれ、心豊な日が来ますように、願うばかりです。よろしくお願ひ致します。
- ・いつもありがとうございます。
- ・訪問者の健康管理を把握して短時間の面会を早急に実現してほしいです。風の笛は大変良い施設だと思います。母の写真よく撮っていました。ありがたく感激しております。思いやり溢れる計らい感謝です。
- ・ショートステイでお世話になっています。職員さん達は感じも良く、いつも感謝しています。大変だとは思うのですが、入浴の回数がもう少し多いとありがたいと思います。夏場は特に、オムツの中がムレるのか、赤くなっているので、1日おき位になれば良いなと思います。
- ・お世話になり始めて4ヶ月が経ちました。コロナの事もあり面会できない状態が今も続いておりますが、母の健康状態、生活用品の補充など細やかに連絡いただくので安心しています。あまりに（母の健康面での安定もあり）（受診時に母に会っての表情や施設のこと、職員様方のことなど話を聞いて）安心し過ぎて、普段母の事を忘れてしまっていることがあるこの頃です。母はプライドが高く、気が強く、しかしポジティブです。良い面を見てあげてください。よろしくお願ひ致します。
- ・現在コロナの関係で面会ができず残念ですが、コロナ対策もきちんとしていただき、安心しております。また風の笛ニュースで日常生活の様子などを知ることができ、とても嬉しく思っております。今後ともよろしくお願ひ致します。
- ・この度は思いがけずに良い写真を送っていただきありがとうございました。あまりに母の幸せそうな笑顔を見てつい泣いてしまいました。時々見てはまた涙しています。本当にありがとうございました。追伸、先日本戸病院の先生から母の様子は良くも悪くもなく今のところは平穏だそうです。この先は医療型の老人ホームにと言われました。病室は60日間とのこと。同席した相談員の方にお任せしました。
- ・転倒の連絡を度々いただき恐縮しております。お手数をおかけしてすみません。オンライン面会の曜日や時間に制限があるため、なかなか利用できない状態なので、せめて電話連絡の機会などに短時間でも電話で話すことができたら良いなあと思います。スタッフの方々も忙しいので無理かと思いますが…。

- ・いつも細かなお心配りをありがとうございます。まだしばらくは大変な状況が続くと思いますが、職員の皆様を信頼して安心して利用させていただきます。
- ・新潟のコロナウイルスの警報も解除になったので、面会を少しずつしてもらいたい。部屋でなく、1階の別室でいいので、この秋冬にインフルエンザと共にコロナがはやり出すとまた面会できなくなると思うので、今が少しのチャンスだと思います。
- ・いろいろな面で丁寧にしていただいて、満足しています。これからも、お世話になる機会があると思いますが、よろしくお願ひ致します。なお、家においても、コロナ対策は十分に気を付けていくつもりです。
- ・県外に出てる孫に逢えないさみしさ、ふとした時に見せる表情に切なくなります。でもこれは全て人々にとって同じこと。早く今までのように気兼ねなく逢える日が来るよう願うばかりです。又、感染対策のおいても「これで大丈夫か」「これで正しいのか」と生活の行動一つひとつが気になってしまいます。でも母の前では笑顔でいるよう心掛けています。笑いは病に勝つを信じて。そして手をつないだり、マッサージしたりして体に触れています。感染対策においては逆なのでしょうが、ナチュラルキラー細胞活性化大作戦です。
- ・マッサージが早く始まる事を期待しています
- ・検査をスムーズにできたらありがたい。無料で。
- ・気を許せない状況が続く中で職員様の努力にただただ感謝です。風の笛のニュースの中に母の笑顔を見つけ安心しております。職員の皆さまどうぞご自愛ください。そしてこれからも母をどうぞよろしくお願ひ致します。

沢山のご意見を頂きありがとうございます。また、職員への心温まるお言葉もあります。頂いたご意見はショートステイ職員全員で把握させて頂き、今後のケアに活かしてまいりたいと思います。また、無記名で提出して下さった方々のご意見もしっかりと活かしてまいります。

新型コロナウイルス感染症の流行で、私たち施設も様々な対応を考えながら行っています。徹底が必要なことは確実に行うことしか今はできない状況ではありますが、今後も出来ることはしながらご利用者様が安心してご利用できる施設にしてまいりたいと思います。今後とも皆様のご理解、ご協力を願い申し上げます。

以上

ご利用者様

令和 3年 1月 吉日

ご家族様

社会福祉法人 亀田郷芦沼会
デイサービスセンターあしみま

【ご利用者様・ご家族様アンケートの集計結果のご報告】

謹啓 師走の候、皆様におかれましては、益々のご清栄のこととお慶び申し上げます。

さて、10月にサービスご利用者の皆様並びにご家族の皆様にサービス利用に関するアンケートをお願い申し上げ、たくさんのご回答をお寄せいただきました。心よりお礼申し上げます。

この度アンケートの集計結果がまとまりましたので、ご報告申し上げます。

皆様方からお寄せいただいた沢山の貴重なご意見を今後のサービス提供に生かしていくよう職員一同努力して参る所存でございます。今後とも、お気づきの点やご意見ご要望につきましては、ご遠慮なくお申し出、ご連絡いただきますよう何卒宜しくお願ひ申し上げます。

謹白

アンケート配布数 79通 回答数 52通 回収率 65.8%

【入浴について】

① 洗体・洗髪が気持ち良く行われている。	洗体・洗髪に洗い足りないことがある。	無回答
42名	2名	8名
② 好みの湯温で入浴ができる。	好みの湯温で入浴できていない。	無回答
42名	0名	10名
③ プライバシーが守られている。	守られておらず、嫌な思いをしたことがある。	無回答
42名	1名	9名
④ 洗い場・脱衣場等きちんと整理されている。	洗い場・脱衣場等ちらかっている。	無回答
35名	3名	14名

*①洗い足りない所があると回答された方2名いらっしゃいました。

→ご希望に添えず申し訳ありませんでした。自立支援を基本としながらも、ご希望をお伝えいただければ、出来るだけご希望に添った洗体、洗身介助を行っていきます。

*③の嫌な思いをした方1名いらっしゃいました。

→嫌な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。職員もプライバシーを意識して配慮を行っているところですが、さらに気を配り介助を行っていきます。

* ④の脱衣所が散らかっていると回答された方が3名いらっしゃいました。

→安全に入浴できるよう、お風呂場の整理整頓を行っていきます。不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。

【看護について】

⑤ 処置が希望通りにされている。	処置が希望通りされていない。	無回答
44名	1名	7名
⑥ 適切に受診を勧めてもらえ、安心できる。	受診の勧め方に不満がある。	無回答
36名	0名	16名

*⑤希望通りされていないという方が1名いらっしゃいました。

→入浴時に身体状況の確認をさせていただき必要時処置を行っています。至らない点があり申し訳ございませんでした。その都度ご希望を職員にお伝えいただけますようお願い致します。

【排泄について】

⑦ 帰宅時、紙おむつがきちんと当てられている。 紙おむつの当て方に不満がある。	無回答	
20名	1名	31名
⑧ おむつ交換時、トイレ使用時等のプライバシーが守られている。	おむつ交換時、トイレ使用時等のプライバシーが守られておらず、嫌な思い	無回答
19名	0名	33名
⑨ 気持ち良くトイレを使うことができる。気持ち良くトイレを使うことができない。	無回答	
29名	0名	23名
⑩ 臭いが気になる。	2名	無回答 50名

*紙おむつの当て方に不満がある方が1名いらっしゃいました。

→不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。オムツ交換時等その都度おっしゃっていただければ対応致しますので遠慮なさらずにお伝えいただければと思います。

*⑩トイレの臭いか気になる方が2名いらっしゃいました。

→申し訳ございませんでした。消臭スプレーや置き型消臭器などで現在の所対応しています。汚物は早めに片づけるなど、できるだけ快適に使用していただけるようにしていきたいと思います。

*便座があつい時がある。

→申し訳ございませんでした。多勢の方が使用されていますので、何かの際に温度を調整されたり、いじってしまわれる事もあるかと思います。トイレ掃除時や誘導した際には、確認するように致します。

【食事について】

＊食事中の雰囲気はいかがですか。			
⑪落ち着いた雰囲気で食べやすい。	落ち着いて食事ができない雰囲気である。	無回答	
34名	1名	17名	
⑫ 食事の味付けについて			
良い	普通	悪い	無回答
21名	10名	0名	21名

*⑪落ち着いて食事ができない雰囲気であると回答された方が1名いらっしゃいました。

→不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。食事時の雰囲気づくりを検討します。何か要望等ございましたら、遠慮なく職員にお伝えください。

*おかずをもうちょっと充実させてほしい。

→おかずの量に関しましては、必要栄養量を計算した量を提供させていただいています。

またおかずの種類に関しましては、どのようなものを召し上がりたいかお伝えいただき、ご意見をできる限り献立に取り入れて参りたいと考えております。 (栄養課より)

【集団機能訓練について】

⑬ 職員と一緒に楽しく出来ている。	職員にもっと関わってほしい。	無回答
33名	2名	17名
⑭ 職員の配慮が行き届いて、安全に行われている。	職員の配慮が行き届かず、レクの際不安がある。	無回答 0名 19名
33名	0名	
⑮ 工夫されている	工夫しているとは思えない	無回答
22名	1名	29名
*おこなってみたいレクはありますか。		
手芸4名、園芸4名、小物作り4名、風呂の出入0名 階段昇降2名 買い物1名		
(その他)		
*数の計算		
*今まで通りで良い。		
*足の運動 無回答 34名		
*屋外での訓練を行っていますが、行ってみたいところはありますか。		
・ス - パー3名 ・水族館 3名		
・ふるさと村3名		
(その他)		
*屋外の散歩 10分～15分程度 、近くの散歩		
*普段からあまり歩かなく階段昇降 (段差がない所を歩くので筋力をつけたい)。		
*その辺ドライブ		
*もみじ狩り		
*本が好きだから図書館に行ってみたい。		
無回答 43名		

*⑯もっと職員に関わって欲しいという方 2名いらっしゃいました。

→ 日によって職員数ご利用者様数が違いますので、レクに配置できる職員数も変わります。できるだけ皆様と楽しい雰囲気をつくりあげられるようレクリエーションを盛り上げていきたいと思います。

*⑰工夫しているとは思えない。

→ 至らない点があり申し訳ございませんでした。何かやってみたいレクリエーション等あればその都度募集しています。アイディア等お聞かせください。

*行ってみたいレクリエーションや屋外での機能訓練の行き先は今後の行事計画やレクリエーション計画の際に参考にさせていただきます。

【環境について】

⑯ テレビは見たい時に観られていますか。

　　はい 36名　いいえ 4名　無回答 12名

⑰ 掃除は行き届いていますか。　はい 42名　いいえ 0名　無回答 10名

⑱ あると良いと思う物に○を付けてください。

リクライニングチェア 0名　リハビリ用具 2名　麻雀セット 2名
　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　無回答 47名

その他

*長く座っていてもお尻が痛くならないようなジェルの座布団

*足台

*私事ですが、9月～10月色々と忙しかったのでベッドで休むともう食べなくともいいから寝ていたい・・・と思ったので、リクライニングチェアがあるといいと思いました。

*卓球台

*⑯テレビが観られないと言う方4名いらっしゃいました。

→ 申し訳ございません。集団で過ごしていますので、どうしてもご希望に添えないことがございます。必要なら増台も検討致します。

*⑯その他必要なものなど要望がございましたら、遠慮なく職員にお申し出ください。
検討致します。

【職員について】

⑯ 職員の挨拶や返事はいかがですか

　　良い 46名　普通 4名　悪い 1名　無回答 1名

*表情が怖いイメージの方がいて、荷物を預けるのが申し訳ないと思われる。声も怒られている感じを受ける。

*忙しい時など良くしている方

⑯ 職員の言葉づかい、言い方で不快になったことはありませんか。

　　ある 8名　　ない 44名　　無回答 0名

*行動がもたついていて玄関まで来ると時間がかかるがあわてなくてもいい雰囲気で待っていてほしい。

*初回の時、一度だけ玄関にスロープを用意して（まだした事なかった）なかつた為開口一番「スロープ返したんですか！！」と詰問され「ええ」何のこと！！と思ったことが

ほんの一回ありました。口調は大切だと自分でも勉強しました。

*昔、尿もれについて注意を受けた。(ちゃんと教えて頂ければ分かりましたんですが…)

最近は無く感じは良いです。

*一部の職員の言動に不快感を感じる。

*寝ている時に起こされた。

*自分も(自分はだいぶ今は周りの方達が少し見えてきましたのでその方の一つ良さ
そうなところを見るようになりました)。

②職員のみだしなみはいかがですか。

良い 49 名 普通 3 名 悪い 0 名 無回答 0 名

*制服感がないので(紺のジャージでしょうか?)誰が迎えに来たのか印象に残つ
ていないのか分からぬことが多い。

*まだ何か月もお世話になっていませんので、皆さん忙しすぎて大変だと思います。

*⑩職員の挨拶や返事が悪いと回答された方1名、普通と回答された方4名いらっしゃいま
した。

→至らない点があり申し訳ございませんでした。挨拶は全てにおいて基本となりますの
で、誰に対しても気持ちのいい挨拶、返事をこころがけていきたいと思います。

*⑫言葉遣いで不快な思いをされた方8名いらっしゃいました。

→不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。研修等で接遇に力を入れてい
るところであります。丁寧な言葉遣い、相手の気持ちを尊重した言葉がけをこころがけ
ていきます。何かありましたら、その場でご指摘いただければと思います。

*⑬身だしなみが普通と回答された方3名いらっしゃいました。

→気持ちよくご利用者様をお迎えできるよう、身だしなみに気を配っていきます。

*挨拶について

→不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。慌てないで出発の準備ができ
るよう表情や言葉に配慮いたします。職員でも共有して研修を行っていきます。

*言葉づかいで不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。

→言葉づかいで不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。挨拶同様接遇に
関する研修を行い、丁寧な言葉づかい、やさしい雰囲気づくりを行っていきます。また
何か不快な思いをされましたら、その都度ご指摘いただきたいと思います。よろしくお
願い致します。

*身だしなみについて

→現在は基本的に制服(ユニフォーム)を着用しております。上着を着用してしまうと
名札も隠れてしまうため、分かりにくいかもしれません。今後の課題とさせていただきます。

【他に良いと思われる点】

*一生懸命。優しい。

*職員の皆さんのがやさしく丁寧に接していただき気持ちよく利用しています。

*皆さん親切でありがとうございます。

*本人に聞いても何も言わないのでですが、帰宅時職員さんより今日は〇〇して喜んでいましたとか教えて下さるので助かります。

*皆さんに良くしていただきありがとうございます。

*言葉に明るさがあると思います。

*全体的に優しい。

*いつでも相談やお願ひができます。

*本人がどのように過ごしているか見ていないので記入できない箇所があり申し訳ありませんでした。休まず喜んで行っているので感謝です。非常によく対応してくださり今後とも宜しくお願ひ致します。

*皆さんとても明るく親切で協力的と本人が言っています。今まで一度も不快な思いをした事はないそうです。とても感謝しています。ありがとうございます。

*職員さんがいつも丁寧ありがとうございます。

*職員の皆さん笑顔で優しく接してくださり感謝申し上げます。

→あたたかいお言葉をいただきありがとうございました。皆様から、そのように思っていただけるよう、今後もより上質なサービス提供を目指し、取り組んで参ります。

* 【その他】

今現在デイサービスをご利用されての率直なご意見

- ・不都合に思われたことがあるとすぐに改善して下さってありがとうございます。
ケアマネジャーとの連携が良くとれていて安心している。
- ・1日ベッドでゆっくり横になれるので助かっています。
- ・花見など喜んでいたのでちょっととしたお出かけができるようになるといいと思います。
- ・アンケートについて・・・利用している本人に聞いても分からぬので家族として分かる所だけチェックしてあります。
- ・助かっています。
- ・良くしていただいています。
- ・洗面台の水が冷たかったけどあたたかくなったので良い。
- ・本人も満足している様子なので、現状のままで良いと思います。いつもありがとうございます。
- ・センター長様始め主任様職員様運転手様〇〇様、〇〇様、〇〇様親切にしていただきまして感謝しております。
- ・みんなで天気のいい日に散歩に出たいです。
- ・コロナ禍でも、通常通り利用させてもらえて助かっています。
- ・皆さんに良くして頂いてとても感謝しております。ありがとうございます。本人も喜んで通っています。
- ・本人は楽しんでいるみたいなので満足です。
- ・食事が本当においしい。

- ・職員の対応が良い。

*当事業所や運営法人である亀田郷芦沼会に期待すること。また、他に改善してもらいたいと思われる点・ご要望等ございましたら下記にご記入ください。

- ・もう少し職員に給料をあげてほしい。
- ・いつもありがとうございます。

*あしむま荘の他のサービスについてご意見、ご要望などございましたら、ご遠慮なく何でもご記入くださいますようお願いいたします。

◆該当するサービスに○を付けてください。

- ・ショートステイ
- ・在宅介護支援センター（ケアマネージャー）
- ・訪問看護ステーション

(ショートステイ)

・急な利用が中々難しいので対応してもらえると助かります。（この時期コロナで無理かと思いますが・・・）

⇒新型コロナウイルス感染者、濃厚接触者、感染拡大地域の方と接触のある方などを除き通常通り受け入れを行っております。

- ・食事の献立があるといいと思います。

⇒栄養課と相談し、前向きに検討していきたいと思います。

- ・予約2か月前だが予定が分からず予定が分かった頃には部屋がないことがある。

⇒1カ月前では予定が入れられないと要望があり変更した経緯がございますのでご了承ください。今後もできる限り多くの方が利用しやすいように検討していきたいと思います。

- ・急な場合ショートステイが使えない。

⇒急な場合（当日）であっても、空きがあり、ご本人の状況により受け入れを最大限行っております。空き状況に関しては日々変化するところがございますので、お気軽にご相談ください。

・今のままで良いと言っています。（本人談）以前私が急に入院した時にも当日夜からショートステイの受け入れをしていただき大変助かりました。こちらの準備が万全ではありませんでしたが、きちんと対応していただき感謝しております。

- ・いつも丁寧に応対していただきありがとうございます。

※その他お褒めの言葉もいただきありがとうございました。

(ケアマネジャー)

- ・ケアマネジャーさんと相談しながら良い方向に（当方の負担が減るように）進んでいるので感謝しています。

皆さまからの貴重なご意見ありがとうございました。

頂いたご意見を参考により一層サービスが充実し、「毎日来たくなるデイサービス、笑顔で帰るデイサービス」を目標としサービスの質向上に努めてまいります。

出来る限りいただいたご意見を反映して参りたいと思います。

また、何かご要望、ご意見等ありましたら、遠慮なさらずにお伝えいただきたいと思います。

今後ともよろしくお願ひ致します。

—ご協力ありがとうございました—

令和3年2月吉日

ご利用者様 ご家族様

社会福祉法人亀田郷芦沼会
指定老人訪問看護ステーションあしづま

2020年度 ご利用者様・ご家族様アンケート集計結果のご報告

謹啓 立春の候、皆様におかれましてはますますご健勝のこととお慶び申し上げます。日頃は、指定老人訪問看護ステーションあしづまをご愛顧いただき、誠にありがとうございます。

さて昨年11月にご利用者様並びご家族様にサービスのご利用に関するアンケートをお願い申し上げ、沢山のご回答をお寄せ頂きました。心より御礼申し上げます。

この度アンケートの集計結果がまとまりましたので、ご報告申し上げます。皆様からお寄せ頂いた貴重なご意見を、今後のサービス提供に生かしていくけるよう職員一同努力してまいる所存でございます。

今後ともお気づきの点やご意見ご要望等ございましたら、ご遠慮なくお申し出頂きますよう何卒よろしくお願ひ申し上げます。

謹白

アンケート集計結果

アンケート配布数 41通 回答数 32通 回収率 78%
御記名 20名様より頂きました

*質問に対しての5段階評価です

① 契約書や重要事項説明書など、分かりやすく説明していましたか

分かりにくい		分かりやすい		
①	②	③	④	⑤
0人	0人	2人	4人	25人
・忘れた 1人				

② 訪問時の言葉づかいや礼儀・態度はいかがですか

悪い		良い		
①	②	③	④	⑤
0人	0人	2人	1人	29人

③看護師の技術・行動に安心と信頼がありますか

ない ある				
①	②	③	④	⑤
0人	0人	2人	1人	29人

④サービス内容に満足していますか

不満 満足				
①	②	③	④	⑤
0人	0人	2人	1人	29人

⑤関係機関（主治医、ケアマネージャー、他のサービス事業所）との連携は図られていますか

図れていない 図れている				
①	②	③	④	⑤
0人	1人	1人	2人	28人

⇒医師やケアマネージャーをはじめ関係機関との関わり方が伝わり辛い場面も多く申し訳ありません。訪問看護師以外にも多くの専門職が関わる中で、ご利用者様の同意を得られる範囲内で必要と思われる情報は、連絡ノートや電話で共有させて頂きご自宅で安心して生活できるよう支援してまいります。

⑥訪問時間及び日程が変更となり不快な思いをしたことがありますか

ない ある				
①	②	③	④	⑤
25人	1人	1人	1人	4人

⇒訪問時間及び日程が変更となり不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。なるべく日程変更のないよう努力してまいります。

⑦担当看護師以外が訪問した時のサービスは十分でしたか

不十分 十分				
①	②	③	④	⑤
0人	0人	3人	2人	21人

・答えられない 3人

・無記入 3人

⇒現在は担当制で訪問しておりますが、訪問の調整などによりやむを得ず担当が伺うことができない場合もあります。日頃より担当以外が訪問を行っても同様の看護サービスが提供できるよう同行訪問にご協力頂いたり、訪問手順書の作成、ミーティングでの情報共有で職員一同ご利用者様の状態把握を行いサービスの向上に努めてまいります。今後ともご理解とご協力をお願いいたします。

⑧看護学生の同行に協力していただけますか

できない	できる			
①	②	③	④	⑤
1人	1人	5人	4人	20人

・無記入 1人

・その時々で OK も NO も有

⇒いつも看護学生の同行訪問にご協力頂きありがとうございます。同行訪問はその時の利用者様の状態も含めてその都度相談・確認をさせて頂きます。

【当事業所に対する要望(24 時間対応休止を含む)がございましたら、下記にお願いします。】(皆様からのお声をほぼそのまま掲載しています)

- ・いつも親切にして下さりありがとうございます。
- ・いろいろな意見があると思いますが今の所、父も母も 24 時間対応でなくとも困る事はありません。利用する私たちの事情もありますが運営されているあしぬまさんの方にも事情があると思いますので、今のままの対応を父や母、私たち家族にして頂ければ、それにこした事はありません。今後ともよろしくお願いします。
- ・今現在はお願いすることはないですが、父の体調がよくない場合 24 時間対応があると大変助かります。
- ・現在は体調良く過ごせていますが、この先、体調がよくない場合、24 時間対応があると助かります
- ・いつもお世話になりありがとうございます。明るく元気な看護師さんで助かっています。ケアマネさんとの連携も密で家族が分からぬ事も教えて頂き安心して任せてもらっています。これからもお手数をおかけしますがよろしくお願いします。
- ・24 時間対応休止の当初は不安で心細い思いをしました。とても良くしてもらいましたので、休止は本当に残念でした。が、今はなじょもさんにも慣れてきたので複雑です。
- ・84 才 83 才の夫婦ですが子供たちが県外に暮らしております。24 時間対応は良かったと思っております。今時代は無理でしようけど。
- ・なし
- ・ない
- ・特になし

⇒貴重なご意見ありがとうございます。

24 時間対応に関しては現在休止中で開始時期につきましては現時点でははつきりと申し上げることはできませんが、再開できるよう職員数の確保も含め体制を整えていきたいと考えております。再開するまでの間、訪問時に状態を把握し安心して生活が送れるよう適切に対応してまいります。

*裏面もあります

【運営法人である亀田郷芦沼会（訪問看護以外のサービスを含む）への要望がございましたら、下記にお願いします。】（皆様からのお声をほぼそのまま掲載しています）

- ・長い間、介護の運営を行っていると思いますのでこれからも他の介護の会社の見本となる運営を行ってもらえたたらと思います。
- ・大変満足しております。ありがとうございます。今後共、宜しくお願ひ致します。
- ・あしぬまの訪問看護師さんは、仕事がきれいで細かいところまで気遣いして下さいます。長い間お世話になった安心感もあります。どうぞ訪問看護ステーションを無くさないで下さい。
- ・なし
- ・ない
- ・特になし
- ・たいへんよくしてもらっています。
- ・私はストマーでお世話になっていますが色々困ったこともありますので同じストマーの方と困ったときなどの事をお電話でお話してお聞きしたいのでストマーをやっていらっしゃる方のお電話番号をおしえていただけるとありがたいです。

⇒貴重なご意見ありがとうございます。

各ご要望につきましては個別に対応してまいります。

これからも地域の皆様のお役に立てるよう努力してまいります。

皆様から貴重なご意見を頂き、大変ありがとうございました。今後もご利用者様・ご家族様から喜んでいただけるようサービスの向上に職員一同努力している所存です。

ご多用の中、本アンケートにご協力くださりありがとうございました。

今後とも訪問看護ステーションあしぬまをよろしくお願ひ致します。

ご利用者様
ご家族様

令和3年1月吉日

社会福祉法人 亀田郷芦沼会
居宅介護支援事業所
在宅介護支援センター あしづま荘

「ご利用者様・ご家族様アンケート」集計結果のご報告

謹啓

厳寒の候、皆様におかれましては、益々ご清栄のこととお慶び申し上げます。
さて、令和2年10月～11月にかけて、ご利用者の皆様の満足度やご要望を把握し、今後のサービス向上を図ることを目的とし、無作為抽出にて、119名の方にアンケートをお願いいたしましたところ、たくさんのご回答をお寄せいただきました。心より御礼申し上げます。
この度、アンケートの集計結果がまとまりましたので、ご報告させていただきます。
皆様からお寄せいただいた貴重なご意見を、今後の相談業務やケアプラン作成に活かしていくよう、職員一同努力していきたいと存じます。今後ともよろしくお願ひ申し上げます。

謹白

119通送付 77件ご回答（64.7%） 御記名56名様よりいただきました。

ご回答いただく方について	ご本人 21人	配偶者 13人	子 29人	子の配偶者 8人	その他 1人	未回答 5人
--------------	------------	------------	----------	-------------	-----------	-----------

1. サービスについての説明の質問

1	利用する介護保険サービスの料金やサービス内容について、ケアマネージャーは分かりやすく説明をしていますか。	はい 73人	いいえ 0人	わからない 4人
2	ケアマネージャーは、皆様の生活をさらに良くするために、サービスに関して隨時適切な提案やアドバイスをしていますか。	はい 72人	いいえ 1人	わからない 4人

2. 訪問時の接遇についての質問

1	ケアマネージャーは、約束した時間通りに訪問していますか。	はい 76人 ※未回答	いいえ 0人	わからない 0人 あり
2	ケアマネージャーの言葉遣いや態度、身だしなみは適切で気持ちの良いものですか。	はい 77人	いいえ 0人	わからない 0人
3	ケアマネージャーの対応に安心感や信頼感がもてますか。	はい 74人 ※未回答	いいえ 0人	わからない 2人 あり
4	ケアマネージャーはご本人やご家族の苦情や相談をじっくり聴いて対応してくれますか。	はい 75人 ※未回答	いいえ 1人	わからない 0人 あり

3. 緊急時の対応とサービス効果についての質問

1	サービス内容を変えて欲しい時や、急な出来事が起こった時、ケアマネージャーは素早く丁寧に対応してくれますか。	はい 73人 ※未回答	いいえ 0人	わからない 2人 あり
2	ケアマネージャーに相談することで、各種サービスにつながりご本人ができることが増えたり普段の生活がしやすくなったと感じますか。	はい 68人 ※未回答	いいえ 1人	わからない 7人 あり

4. 「むすびあい手帳（青色）」（ご本人、ご家族や医療・介護等の関係者が情報を共有し、皆で支援を考えていくための手帳）についての質問

1	「むすびあい手帳」をご存知ですか。 ↓ ※ご存知ない場合は、質問はこれで終了です。		はい 32人 ※未回答	いいえ 35人 あり
2	上記1で「はい」と答えた方に質問です。 今年4月以降にケアマネージャーから手帳について説明を受けられましたか。	はい 17人 ※未回答	いいえ 11人 あり	わからない 3人
3	上記2で「はい」と答えた方に質問です。説明を受け新たに使用を開始された方は「はい」、説明を受けたが使用を見送った方は「いいえ」に○をお願いします。	はい 7人 ※未回答	いいえ 8人 あり	わからない 1人

4	3でご回答いただいた皆様に質問です。ご使用を開始した（しなかった）理由をご記入ください。
	<ul style="list-style-type: none"> ・かかわるいろんな人が把握できてよいと思ったから。 ・デイサービス、病院、家の連絡ノートに使用させていただいている。 ・ショートステイ、デイサービス、かかりつけ医との共有ができると思った。 ・デイサービスと併用してショートステイを利用した時などこの手帳があれば手続きがスムーズになる。 ・その時々で対応してもらっている（ショート利用）ので不要。 ・現状では必要ないと思い使用を見送りました。将来必要性がでてきた時に使用開始を考えています。（施設の複数利用や本人の認知具合等） ・まだ必要ないと思ったから。 ・手帳はあまり必要ない様で。 ・もっとむすびあい手帳を使用する利点などを良く知りたい。 ・現況、現状においてあまり必要性を感じなかった為 ・感情的にいやな事を他人に知らせたくない（内容による） ・30年以上毎日家計帳を書き、現在白ゆり家計簿を40年以上毎日、体温、天気、始め献立、いつも見えるところに置き、1日数行でも記帳すれば色々な意識が芽生えます。意欲と気力、笑顔と知恵を生かしてあります。

5	「むすびあい手帳」をご使用されている全ての方にお聞きします。手帳をご使用されて良かったと感じますか。	はい 12人 ※未回答	いいえ 0人	わからない 5人 あり
---	--	-------------------	-----------	-------------------

6	その理由をご記入ください。
	<ul style="list-style-type: none"> ・デイやショートでの様子がわかり安心。 ・本人の体調のヒストリーがわかるから。 ・書いて頂いていると、こちらで再確認できるので。 ・デイサービスで日々の状態を記入していただけるので様子がわかって良いし、受診する時にも、参照できる。連絡帳としても使える。 ・デイサービス、ショートステイの様子が1冊でわかる ・本人が話ができますと、「むすびあい手帳」により、あしぬま荘での様子、家庭での様子が互いに手に取るように理解でき、とても喜んでおります。 ・連絡がとてもとりやすくて便利です。 ・血圧や体重測定等の、自宅では出来ないことを書いてくださるので、良いと感じました。 ・すべての施設で使用していない為か、共有できているのかわからない。かかりつけ医の先生は記入しないし、見ていない。食事量や体重なども記入してもらえない。 ・家族、訪問看護師さん、訪問入浴看護師さんとは情報を書いていますが、主治医はまったく見ようとせすです。主治医に見てもらう時は、メモ用紙で書いて渡していますがメモは見ています。 ・10月19日から使い始めたので、どのように良かった」と感じられるか、まだ手応えがない。 ・自分で用意したノートを利用している。入退院回数が多く、手帳のことを忘れてしまったため。

5. その他：

* 「在宅介護支援センターあしぬま荘」や運営法人である「亀田郷芦沼会」へ期待することやご要望等ございましたら、ご自由にご記入ください。

◎ 皆様からのお声（そのまま記載しています）

- ・ デイサービス、ショート、どちらも利用させていただいております。職員の皆様に感謝しております。ありがとうございます。
- ・ いつも大変良くしていただき、感謝の一言です。ありがとうございます。今後ともどうぞよろしくお願ひいたします。
- ・ 特にありません。いつもとても親切にしています。
- ・ 現状対応に満足しております。今後状態が変わった際に必要なアドバイスをいただけたらと思っています。
- ・ 職員の方の対応はみな丁寧で気持ち良く利用させて頂いております。多忙を極める介護の現場で過労に陥ることなく、健康でご活躍ください。
- ・ 心の支えになっています。これからもよろしくお願ひいたします。
- ・ 私は身内に恵まれず、これから先一人暮らしをしなければなりません。何か時に力になってくださいようお願ひいたします。
- ・ 現状のままで良い。これからもよろしく願います。
- ・ 地域の福祉のため、ますますのご活躍を期待します。
- ・ いつも色々と情報をいただき大変助かっております。今後もよろしくお願ひいたします。
- ・ いつも親切にしていただき感謝申し上げます。
- ・ 今まで通りでよろしいです。
- ・ 私に力を貸してくださっている方は一生懸命に処理して下さっています。病人は勝手な要求をします。でも逃げずに対処し、笑顔で処理します。私はありがたく甘えています。
- ・ いつもお世話になっており感謝しております。今回施設を変わるにあたり、すぐに対応していただき、新しい所で明るくしていると聞き喜んでいます。これからもよろしくお願ひいたします。
- ・ いつもお世話になりましてありがとうございます。感謝しております。
- ・ 今後も〇〇様にケアマネージャーを長く続けて（担当して）いただきたい。
- ・ 毎月〇〇さんが来宅して下され感謝致しております。皆さんに感謝申しあげます。アンケート作って下され再度御礼申し上げます。
- ・ この度はありがとうございました。本人、介護する方も体調悪化で素早く手続きをしていただき、家族一同心から感謝申し上げます。安心してあしぬまショートにお願いできてよかったです。
ありがとうございました。
- ・ いつも丁寧に対応していただきありがとうございます。先月も市オムツ支給制度の変更により対象になるとの情報や申請についてアドバイスいただき迅速に対応していただき、10月から支給開始と決定しました。大変助かります。ありがとうございました。

◎ 訪問看護ステーションはなくさないようにお願いします。

ご心配をおかけし申し訳ありませんでした。

1月現在、看護師2名が新たに加わり、今後も増員予定であります。

在宅生活が安心して続けていただけるよう、今後も訪問看護ステーションをご活用ください。

◎ 在宅中は独りぼっちが多く会話が少ないので、身体を動かすゲームでみんなで遊んで欲しいものです。

ご要望いただき、ありがとうございます。

ショートステイには作業療法士もおりますので、ご利用者様にあった活動メニューを検討してまいります。

◎ 施設の建物が古い建物なので、新しい建物だったらと思いました。(失礼とは思いますが)

貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。

現在、社会福祉法人亀田郷芦沼会では、施設のリニューアル工事に向けて、準備を進めている段階です。

それまでの間、ご利用者様が施設を不快に感じないように、施設内の環境整備に努めてまいります。

◎ 用があり、あしぬま荘に行きますが、どこに駐車して良いのかわかりません。

ご不便をおかけし申し訳ありませんでした。

あしぬま荘正面玄関前に、来客者様用の駐車スペースがございます。わかりやすいよう早急に表示板を設置いたします。

◎ ショートステイの帰りの時間の連絡があるといいです。

ご心配をおかけし申し訳ありませんでした。

早速ショートステイに伝え、ご連絡していただくように依頼いたしました。

今後もご意見等がありましたら、遠慮無くケアマネージャーにお申し出ください。

◎ 食事に関してです。本人は何を食べているかわからなくなるようなものは、欲しくないと思っているはず。安全にはもちろんですが、型をそのままに柔らかくする技術も進んでいるようです。母だけでなく食べる事の意欲がわくような調理法が出来ればいいなと思っています。難しいでしょうが宜しくお願ひいたします。

貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。

ご意見は栄養課に伝えさせていただきました。今後ご利用者様が食べることを楽しめるような工夫を検討してまいります。

「ご利用者様・ご家族様アンケート」の結果を受けて

ご利用者様の心身の状況、その置かれている環境、意向等を勘案し、ご利用者様が在宅において、安心して、自立した日常生活を送ることができるよう、また、適切に必要な保険・医療・福祉サービスが利用できるように、皆様からのお声を真摯に受け止め、これからも業務改善と資質向上に努めてまいります。今後も皆様からのお気付きの点やご意見がございましたら、遠慮無く各担当のケアマネージャーを通してお聞かせいただきたいと存じます。

アンケートにご協力いただきました皆様に、心より感謝申し上げます。

令和3年2月吉日

ご家族の皆様へ

社会福祉法人亀田郷芦沼会
小規模多機能ホームふもとの奏

【「ご家族様アンケート」の集計結果のお知らせ】

謹啓

早春の候、皆様におかれましては、益々ご清栄のこととお慶び申し上げます。
さて、11月にご利用者の皆様並びにご家族の皆様にサービスご利用に関するアンケートをお願いし、沢山のご回答をお寄せいただきました。

心より御礼申し上げます。

この度アンケートの集計結果がまとまりましたのでご報告いたします。

皆様方からお寄せいただいた沢山の貴重なご意見を、今後のサービス提供に活かしていくよう職員一同努力いたします。今後とも、お気づきの点やご意見ご要望等につきましては、ご遠慮なくお申し出、ご連絡いただきますよう何卒宜しくお願い申し上げます。

謹白

アンケート集計結果

◎アンケート配布数20件 回答数17件 (回答率85%)

① 職員の挨拶、言葉遣い、電話での対応はいかがですか。

1. できている…	17件	2. まあまあできている…	0件
3. あまりできていない…	0件	4. できていない…	0件

【皆様からのご意見】

- ・いつも気持ち良く対応していただいています。
- ・お忙しい中、大変なことだと思いますがとても有難いです。
- ・いつも連絡を頂きながら電話が取れず、すみません。
- ・どの職員さんも大変感じよく親身になって対応していただいているのでとても気持ちがいいです。

⇒職員は施設の顔と考えています。今後も「笑顔」「挨拶」「思いやりの心」を心掛け、ご利用者様、ご家族様が気持ちよくふもとの奏をご利用していただける施設であるよう努めて参ります。

②ご家族様から職員に話を聞きやすい関係ができますか。

1. できている…	16件	2. まあまあできている…	1件
3. あまりできていない…	0件	4. できていない…	0件

【皆様からのご意見】

- ・皆さんとてもいい方ばかりで話しやすいですし、日中のことなども言っていただけて助かります。
- ・有難く思っています。
- ・細やかな所まで気遣いをいただき有難いです。
- ・なんでも相談ができると思っています。いろいろなアドバイスをいただけています。

⇒評価をいただきありがとうございます。今後も皆様から安心して声を掛けていただける職員であるように職員の育成に取り組んでいきたいと思います。お気付きの点等ございましたらお聞かせいただけすると幸いです。

③ 職員はご家族やご本人のその時の状況や要望に応じて柔軟な対応ができますか。

1. できている…	16件	2. まあまあできている…	1件
3. あまりできていない…	0件	4. できていない…	0件

【皆様のご意見】

- ・帰りの迎えの時間が遅くなってしまうこともあります、早く対応していただいて助かっております。出来るだけ遅くならないように気を付けますが、今後冬になると雪の関係でどうなるか分からないようなときはご連絡させていただきます。よろしくお願ひします。
- ・急な利用変更や体調管理まで対応していただき、有難く心強く思っています。
- ・薬の調整など協力をいただいて助かっております。
- ・私たちが気づかない点を教えていただいているので有難いです。食事の時間など遅れても対応してもらったりと本当に助かります。
- ・急な日程の変更や細かなお願ひ事にも対応してくださり助かっています。
- ・いつも助けていただいています。ありがとうございます。

⇒ふもとの奏をご利用していただく大きなメリットの一つとして、お1人お1人で違う生活環境や状況に対応できる事と考えています。今後も皆様のご要望に最大限応えることができるよう努めさせていただきますので、お困りごと等ございましたらいつでもご相談ください。

④ 職員からふもとの奏でのご本人の様子や健康状態などご家族に報告はありますか。

1. できている…	15件	2. まあまあできている…	2件
3. あまりできていない…	0件	4. できていない…	0件

【皆様からのご意見】

- ・むすびあい手帳に良く記入していただいたり、口頭でもお知らせいただいたりして安心して通わせていただいております。
- ・家族が気づかない所まで目配りしていただき本当に有難いです。
- ・血圧が高いとは前には気にもせずに過ごしていました。本当に助かりました。
- ・手帳やお迎えの時等に教えていただいている。本人の失敗やおや?と思う行動も遠慮なく教えていただきたいです。
- ・ふもと便りに載っていると普段の様子もうかがえ嬉しいです。

⇒連絡帳については、受診時にもご活用していただけるよう昨年よりむすびあい手帳に切り替えさせていただきました。受診時に「ここが書いてあるといい。」等ご要望がございましたら、お気軽にご相談ください。ご利用中の様子については、送迎時やむすびあい手帳、電話等でお知らせするようにしておりますが、不足等ございましたら何なりとお申し付けください。また、ご利用中の体調不良等が見られました際にご連絡させていただく場合がございますが、ご理解とご協力の程よろしくお願い申し上げます。

⑤ ふもとの奏を利用してことで、健康面や安全面、医療面について心配な点はありますか。

1. 全くない…	13件	2. いくつかある…	3件
3. おおいにある…	0件	4. 無回答…	1件

【皆様からのご意見】

- ・体調面で不安があると本人から看護師の方に質問させていただいて、分かりやすくご説明いただけているので助かっています。
- ・ケースワーカーさんとその都度相談させていただいている。
- ・朝食を食べないので出かけるので血圧が低く心配です。これから寒くなるので、コーヒーやお茶など温かいものを飲んでから出掛けなどしてくれるといいのですが、本人に言ってもめんどくさがっています。先回のデイの日はデイ前に声掛けをして飲んでもらっているようなので安心しました。
- ・不安や心配などはないのですが、看護師さんが常勤だとなお安心です。

⇒「心配な点がいくつある」に回答いただいた方が3名おられました。ご心配な点がございましたらお気軽にご相談ください。ご家族のご意見・ご要望を最大限に取り入れて対応させていただきます。また、「看護師さんが常勤だとなお安心です。」というご意見もございましたが、職員体制の都合上で大変申し訳ありませんが、現在の月・水・金の午前のみの勤務を継続させていただきたいと思います。看護師が不在時でも心配なくご利用していただけるような体制作りを今後も行っていきたいと思います。

⑥ 職員はご本人の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容について話し合っていますか。

1. 説明を受け話し合っている…16件	2. 説明のみ受けた… 1件
3. どちらもない… 0件	

【皆様からのご意見】

- ・介護される人と介護する人、両方の立場が複雑で毎日の生活から派生する問題について話を聞いていただき大変助かっています。今後もよろしくお願ひします。
- ・いつもじっくりとお話を聞いていただいている。
- ・家族が満足してくれることが一番です。分かりやすく今後も教えて下さると幸いです。
- ・「食べものが美味しいから…」「早く、帰る。」と話すようになる。キクが美味しかったのか、久しぶりに「キク、キク。」と教えてくれたりと豊かになりました。嬉しい限りです。
- ・本間ケアマネジャーからは適確な説明やアドバイスをいただいている。感謝しかありません。

⇒ご自宅での会話が増えたりと嬉しいご報告をいただきありがとうございます。今後もより分かりやすく、ご利用者様だけでなくご家族様双方が共に笑顔で過ごせる時間が増えるようお手伝いをさせていただきたいと思います。

⑦ サービスを受けることにより、ご本人の生き生きとした表情や姿が見られるようになりましたか。何か変化はありましたか。

1. 見られる… 15件	2. 時々見られる… 1件
3. ほとんど見られない… 1件	4. 見られない… 0件

【皆様のご意見】

- ・色々なイベントがあったり、他の利用者さんや職員の方との関わりを楽しみにしております。

- ・皆さん親切でとても楽しいです。
- ・変化は感じない。
- ・本人は「今日は家で寝てようかな～。」とする休み？したい時もあるようですが、家で過ごす週末よりは刺激があってイキイキとしています。やはり、移動したり介護を受けたり皆様とお話したりすることが大切なんだ!!と思います。
- ・職員さんとの会話など楽しんでいるようです。口数は少ないですが、声を掛けてくれることが嬉しいようです。
- ・日中1人で居たときより明るくなりました。
- ・面会できない期間が続いているが、LINE面会を実施していただいているので有難いです。

⇒ふもとの奏をご利用していただくことにより、少しでも良い変化があれば嬉しい思います。今後もわずかでも目に見える形で良い変化を実感していただけるようにお手伝いさせていただきたいと思います。

⑧当事業所や運営法人である亀田郷芦沼会に期待したいことがございましたら、下記にご記入下さい。

【皆様のご意見】

- ・今後ともよろしくお願ひします。
- ・早く入所させたい。
- ・地域のためになるような運営を期待しています。
- ・コロナ禍がなくなったら、介助（車いすの乗り移り）のコツを教えていただきたいです。
- ・「訪問」サービスの拡大（利用日でない日の薬の管理や調理中の見守り、夕食を食べてからの自宅への送り。）

【ご質問・要望等】

- ・グループホームがどれくらいで入れるのか何人待ちなのか何番なのか教えてください。
- ・毎日の献立があると嬉しいかも。（本人に聞いても分からぬいため。）
- ・ふもとの奏便りありがとうございました。楽しそうなスナップを見れて良かったです。今後もよろしくお願ひします。
- ・今はコロナ禍で難しいかもしれません、本人はお出かけや人と接することが大好きです。ドライブや他施設の利用者さんとのリモート交流などの企画があるといいなと思います。

- ・ふもとの奏の皆様には本当に良くしていただいています。片山施設長はじめ本間ケアマネジャー、介護をしてくださる全ての職員さんに感謝申し上げます。引き続きよろしくお願ひ申し上げます。

⇒様々なご意見ありがとうございました。個別のご意見に関しましては、個別にご返事をさせていただきたいと思います。

※多くの感謝のお言葉やご意見をいただき、職員一同、感謝の気持ちでいっぱいです。お名前の記入していただきましたご意見やご要望につきましては今後も前向きに相談、対応させていただきます。

今年度も大変お忙しい中、アンケートにお答えくださいましたご家族の皆様に心より感謝申し上げます。

ご協力ありがとうございました。

2021年2月吉日

ご家族様

社会福祉法人亀田郷芦沼会
グループホームふもとの奏
管理者 堀内 麻美
管理者 渡邊 春美

「ご家族様アンケート」集計結果のお知らせ

謹啓

早春の候、皆様におかれましては、ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

さて、11月にご利用者の皆様並びにご家族の皆様にサービスご利用に関するアンケートをお願いし、沢山のご回答をお寄せいただきました。心より感謝申し上げます。

この度アンケートの集計結果がまとまりましたのでご報告致します。

皆様方からお寄せいただいた沢山の貴重なご意見を、今後のサービス提供に活かしていくよう職員一同努力致します。今後とも、お気づきの点やご意見ご要望等につきましては、ご遠慮なくお申し出、ご連絡いただきますよう何卒よろしくお願ひ申し上げます。

謹白

【アンケート集計結果】

◎アンケート配布数18件 回答数17件（回答率94%）

1. 職員の挨拶、言葉遣い、電話での対応はいかがですか。

- | | | | |
|-------------|-----|-------------|----|
| ① できている | 16名 | ② まあまあできている | 1名 |
| ② あまりできていない | 0名 | ④ できていない | 0名 |

<皆様からのご意見>

- ・丁寧です。
- ・いつも気持ちの良い対応です。
- ・丁寧な言葉遣いで好感が持てます。
- ・いつも丁寧に接していただきありがたいと感じております。

- ・違和感を覚えたことはありません。みなさん丁寧ですし親近感を持って接してくださいます。
- ・訪問した際の挨拶、言葉遣いが丁寧でとても感じがいいです。また、電話での対応も大変良いと思います。

*良い評価をいただきありがとうございます。

職員は施設の顔と考えています。今後も「笑顔」「挨拶」「思いやりの心」を心掛けご利用者様、ご家族様が気持ちよくご利用していたけるよう、今後も努力してまいります。

2. 職員はご本人の思いや願い、要望等の気持ちを理解して対応しておりますでしょうか。

- | | | | |
|--------------|-----|--------------|----|
| ① 理解している | 13名 | ② まあまあ理解している | 3名 |
| ③ あまり理解していない | 0名 | ④ 理解していない | 0名 |
| 無回答 | 1名 | | |

<皆様からのご意見>

- ・非常に親切です。
- ・十分母の気持ちを理解していただいていると思います。
- ・理解して対応していると期待しております。
- ・元気良すぎてご迷惑をお掛けします。
- ・私の父は耳が遠いので、意思の疎通が難しいのですが、一生懸命やってくださっている印象です。
- ・高齢なこともあって大変とは思いますが、職員の方は母の気持ちをよく理解してくれ、適切に対応してもらっていると思います。

*良い評価をいただきありがとうございます。

今年度も数名の方の入退所がありました。ご自分の意見等をお話しいただける方、難しい方、どなたでも共に安心して暮らしていくよう、寄り添いながら対応してまいります。

3. 職員は、常にご本人を尊重し、誇りやプライバシーが保たれるような言葉かけや対応をしていますか。

- | | | | |
|-------------|-----|-------------|----|
| ① できている | 14名 | ② まあまあできている | 3名 |
| ② あまりできていない | 0名 | ④ できていない | 0名 |

<皆様からのご意見>

- ・良く心掛けておられるようです。
- ・十分対応していただいている。
- ・いつも丁寧で気遣いのある言葉遣いです。
- ・母の意思、希望、考えを良く尊重していただき大変ありがたいと思っています。
- ・本人情報を何らかの理由で開示（外部に）する場合は、必ず家族の同意をお願いします。本人の意思はこの場合ほとんど得ることができないと思われますので。

*概ね良い評価をいただきありがとうございます。

社会福祉法人龜田郷芦沼会の基本理念である「人間を大切にすることがすべての根元である」に基づき、毎年行われる法人の虐待防止研修や接遇研修（今年度は部署ごとの開催ですが）に参加し、日々の言葉かけの振り返りを行っています。

また毎月の職員会議の時に、不適切なケアを行っていないか意見を出し合い確認をしておりまますし、職員のモチベーションを上げるために、良いと思われるケアも挙げてもらうようにしました。

ご意見をいただきました情報の開示についてですが、配慮が足りず大変申し訳ございませんでした。今回施設内研修を行う際に外部から講師をお招きし、ご利用者様のイニシャルで情報をお伝えしましたが、ご家族様への確認を怠ってしまい、不快な思いをさせてしましましたことをお詫びいたします。今後はより良い対応ができるようにしてまいりたいと思います。

4. ご家族様から職員に、話を聞きやすい関係ができていますか。

- | | | | |
|-------------|-----|-------------|----|
| ① できている | 14名 | ② まあまあできている | 2名 |
| ② あまりできていない | 1名 | ④ できていない | 0名 |

<皆様からのご意見>

- ・電話連絡が細かく来て良いです。
- ・みなさんいつでも、大変感じ良く接してくださいます。

- ・丁寧で気さくな方々ばかりです。
- ・小さなことも連絡をいただき安心しています。またこちらの質問にも丁寧に答えています。
- ・こちらから話をする機会が少ないので（訪問の回数がコロナの関係でますます減ってしまっていることもあるが）、なかなか話を聞くことが出来ないです。

*概ね良い評価をいただきありがとうございます。ご家族の皆さまから安心してまた気軽に声を掛けさせていただけるよう、職員の育成に取り組んでまいります。お気付きの点等ございましたらお聞かせいただけると幸いです。

5. 6月から毎月ご利用者様のご様子をお伝えするようにしましたが、いかがでしょうか。また写真も2~3ヶ月に1回同封しておりますが、ご要望等ございましたらご記入をお願いいたします。

<皆様からのご意見>

- ・あまり面会が出来ないので、写真同封の便りありがとうございます。
- ・細かく見ていただいているのが良く分かります。何時もありがとうございます。
- ・ありがとうございます。
- ・解り易く良いです。
- ・生活の様子がわかり良いです。
- ・忙しい中に担当の方には様子を書いていただきありがとうございます。私も忘れていたことなど書いてあったり、最近の様子が知れています。
- ・写真からも元気な様子伺えています。ありがとうございます。
- ・担当の方のお便りがよく書かれています。毎回読むのが楽しみです。これからもよろしくお願いします。
- ・とてもありがとうございます。職員様におかれましては負担が増えているのだと思いますが、担当様の見たこと、感じたことが家族にとっては唯一の情報なので、これからもよろしくお願いします。写真も季節に合った背景、イラストを使って頂き、お心遣いありがとうございます。
- ・直接会うことが出来ないので、様子をお知らせしていただけて安心しています。お便りでの写真も、毎回楽しそうにしている姿が見られ、楽しみにしています。
- ・これからも続けてください。楽しみにしております。一日の流れ(予定)がわかるといいなとも思いました。
- ・面会できないため本人の状況がわからず不安になりがちなところ、様子を知らせていただけてありがとうございます。
- ・現状の方法で良いと感じています。まだ数回ですが父の様子が具体的に伝わってきて良いです。

- ・以前は定期的なものがなかったので、少しながらでも様子を伺えるようになって、毎月楽しみにしています。
- ・楽しそうな写真を撮っていただきいつも感激しながら見ています。
- ・母の様子が分かって大変うれしく思います。今後も続けてもらえたならありがとうございます。
- ・忙しいでしょうが、LINEで写真を送っていただけるといいなあと思います。

*たくさんのご意見ありがとうございました。ご好評いただき、職員も励みになります。今後もご利用者様の日常のご様子をお伝えしてまいります。またオンライン面会をしていただいている方の写真については、今後検討させていただきたいと思います。

6. 每月行事を行っていますが、今年は新型コロナウイルス感染防止のため、年数回行っている外出行事ができませんでした。今後ご希望の行事等がありましたら、下記にご記入ください。

※今年度 4月～10月の行事

- ・お花見、たこ焼き風お菓子作り、パンケーキ作り、
 - 駄菓子バイキング、お好み焼き・焼きそば作り、すいか割り大会
 - 手作りラーメン、花火大会、敬老会
- 外出できない分、食べる楽しみが多いです。

<皆様のご意見より>

- ・面倒でも食べ物の行事がいいと思います。
- ・寒い季節になりましたが、暖かくなりましらご近所散歩などをまたしていただきたいです。お日様を浴びてゆっくり歩いて、ご近所の花や緑を探して、季節を感じて欲しいです。
- ・とりあえず散歩を。
- ・運動(体を動かすこと)をさせていただくようお願いいたします。
- ・いつも色々な行事をしていただきありがとうございます。うちの母は面倒くさがりなので、参加してくれるだけありがとうございます。きっと参加させるだけでも大変なんじゃないでしょうか？（→そんなことはありませんのでご安心ください）
- ・いつもありがとうございます。夏に島見浜ヘドライブに連れて行ってくださったそうで、本人もとても喜んだと思います。歌うことが好きですので、“行事”としなくとも、日頃に童謡や唱歌を歌えると喜ぶと思います。
- ・季節季節に応じた行事をやっていただき大変ありがたいと思っています。お花見や花火大会などで、母も季節を感じることができますし、お菓子作りな

ども良いと思っています。

- ・どれを見ても楽しさが目に浮かぶような企画ばかり！よく考えたなーと感じています。
- ・コロナウィルスの感染状況は増え悪くなるばかりです。無理せず計画してください。

*様々なご意見ありがとうございました。コロナ過のため、なかなか外出行事ができませんでしたので、施設内でも楽しめることを考えて行いました。また童謡や唱歌はお好きな方が多いので普段からよく流しており、みなさん歌われています。今後もまだ自由に外出できるまで時間がかかりそうですので、季節を感じられる行事などを企画していこうと思います。暖かくなりましたら、近所の散歩を開始したいと思っています。

7. 他に当事業所や運営法人である亀田郷芦沼会に期待することがございましたら、どのようなことでもかまいませんのでご記入ください。

<皆様のご意見より>

- ・グループでの連携対応をお願いします。
- ・父のことですが、今のところ支障なく過ごしておりますが高齢になりましたので、あしぬま荘(特別養護老人ホーム)への申込みを考えた方が良いでしょうか？
- ・木戸病院受診時、行きだけで良いですが、送ってもらえるとありがたいのですが。(ご家族様、タクシーで来られています。)
- ・いつもお世話になりましてありがとうございます。何かあればすぐお知らせくださいるため、安心してお任せすることができます。今後ともよろしくお願ひいたします。
- ・コロナ過の中、職員の皆様に一生懸命やっていただき大変感謝しております頭が下がる思いです。職員の皆様もご健康にご留意され、お元気であることをご祈念申し上げます。
- ・コロナ過での対応大変でしょうが、よろしくお願ひいたします。

様々なご意見ありがとうございます。

*グループ内のサービスをご利用いただいている方については、法人として協力体制をとっていくこととなっております。また特養等につきましては、概ねご本人様の身体の状態が変わるなどの時に、ご相談させていただきたいと思います。

*木戸病院受診時の送迎については、今後検討させていただきたいと思います。

*多くの感謝のお言葉や忌憚ないご意見をいただき、職員一同、感謝の気持ちでいっぱいです。

皆様からいただきました貴重なご意見を真摯に受け止め、今後より一層皆様に満足していただけるよう、努力して参りたいと思います。他にも、ご意見・ご指摘等がございましたら、いつでもお声掛けください。

今年度も大変お忙しい中、アンケートにお答えくださいましたご家族の皆様に心より感謝申し上げます。

ご協力ありがとうございました。

2021年2月吉日

ご利用者様

グループホームふもとの奏

管理者 堀内 麻美

管理者 渡邊 春美

アンケート結果のお知らせ

昨年11月にふもとの奏の生活について皆様からのご意見をお聞きしました。ご協力をありがとうございました。

ご意見をもとに、皆様がふもとの奏でより良い暮らしを送っていただけるよう、これからも職員一同一生懸命努めてまいりますので、よろしくお願ひ致します。

◎アンケート配布数 17 件 回答数 17 件 (回答率 100%)

アンケート結果

1. 職員の言葉遣いはいかがですか。

①良い 11名 ②まあまあ良い 5名

③あまり良くない 0名 ④悪い 0名 無回答 1

<皆様のご意見より>

- ・いい人ばかり。
- ・何でも話しやすい。
- ・優しい言葉遣いです。
- ・ありがとうございます。
- ・常にいい顔してくれる。だから気持ちいい。
- ・すばらしい。
- ・ふつう。
- ・初めて来るお客様にも親切にわかりやすく説明してくれる。

※良い評価をいただきありがとうございます。これからも言葉遣いに気をつけ
て対応させていただきます。

2. 職員には何でも話しやすいですか。

①話しやすい 13名 ②まあまあ話しやすい 3名

③あまり話しやすくない 0名 ④話しにくい 0名 無回答 1

※これからもお話がしやすいよう笑顔で対応させていただきます。

3. こここの食事はいかがですか。何か召し上がりたい物はございますか。

①おいしい 13名 ②まあまあおいしい 3名

③あまりおいしくない 0名 ④まずい 0名 無回答 1

<皆様のご意見より>

・満足しています。

・いつもおいしくいただいています。野菜サラダが多く出た方がいい。

・ご飯を食べるのが楽しい。

・まだここでご飯は食べていない。

・私好き嫌いないので特別食べたい物はないわ。

・この頃食事がおいしくなって残すことがなくなりました。いくらのお寿司

が好き。みそ汁はおいしくない、赤みそがいい。お茶もまずい。本当はお

酒も飲みたい。

・甘いものが好きです。

・揚げ物が食べたい。

- ・鯛のさしみが食べたい。
- ・鍋をつつくような食事がしたい。
- ・体にいいからお寿司が好き。太ってもいいからケーキも好き。

※たくさんのご意見ありがとうございました。おいしい物を召し上がっていただけるよう思考を凝らしメニューを考えていきたいと思います。

4. 行きたいところはありますか。

- ・弥彦神社。
- ・寿司屋。
- ・山、海。
- ・遠くへドライブに行きたい。
- ・花を見に植物園に行きたい。
- ・甘いものを食べに行きたい。
- ・買い物に行きたい。(服、大きいスーパー)
- ・温泉。
- ・とんかつ政ちゃんに行きたい。
- ・散歩。
- ・子供もいるので家に帰りたい。
- ・同居しながら専門の方たちと仕事を楽しむがよい。
- ・どこも行かなくてよい。

※様々なご意見をありがとうございました。今年度、ドライブはたくさん行くことができました。今後も皆様に喜んでいただけるよう外出（新型コロナの状況をみながら）の機会を設けたいと思います。

5. なにかご要望はありませんか。

- ・特に要望はない。皆さん優しくて幸せです。
- ・職員ともう少しおしゃべりをしたい。
- ・クラシックを聴きたい。
- ・果物をもっと食べたい。
- ・お話する人があまりいないのでさびしいです。
- ・ここは楽しくて楽しくて。
- ・皆さんと一緒に仲良くしていきたい。
- ・甘いパンを多く出してください。

※たくさんのご意見をありがとうございました。ご要望に添えるようできる限り努めてまいります。ご自分の意思を伝えることが難しいご利用者様に対しても、寄り添っていきます。

ふくしえん ねんど りょう
**一ほがらか福祉園 2020年度 サービス利用についてのアンケート—
(集計結果)**

きょうりょく おお みなさま きちょう いけん よ
アンケートのご協力ありがとうございました。多くの皆様から、貴重なご意見を寄せていただきました。
みなさまがた よ きちょう いけん たいせつ こんご こうじょう い しょくいんいちどう
皆様方から寄せられた貴重なご意見を大切にし、今後のサービス向上に活かしていくよう、職員一同
どりょく まい こんご ねがいた かいとうりつ
努力して参りますので、今後もよろしくお願ひ致します。

回答率： 79 %

1 職員の対応について

- ① 職員は元気な声で挨拶できていますか。

たいへんまんぞく 大変満足 (15)	まんぞく 満足 (16)	ふつう 普通 (5)	ふまん やや不満	ふまん 不満
--------------------	--------------	------------	----------	--------

<ご意見>

えんせい ししつ せいいかく みな しづ たいおう
・園生の資質・性格のせいかく、皆さん静かな対応にみえます。

⇒ あか げんき たいおう こころが
明るく元気な対応を心掛けていきます。

- ② 職員は笑顔で元気に対応していますか。

たいへんまんぞく 大変満足 (13)	まんぞく 満足 (17)	ふつう 普通 (6)	ふまん やや不満	ふまん 不満
--------------------	--------------	------------	----------	--------

- ③ 丁寧な言葉遣いができますか。

たいへんまんぞく 大変満足 (12)	まんぞく 満足 (20)	ふつう 普通 (2)	ふまん やや不満 (2)	ふまん 不満
--------------------	--------------	------------	--------------	--------

- ④ 丁寧に話を聞くことができていますか。

たいへんまんぞく 大変満足 (15)	まんぞく 満足 (15)	ふつう 普通 (4)	ふまん やや不満 (1)	ふまん 不満 (1)
--------------------	--------------	------------	--------------	------------

- ⑤ 気持ちの良い身だしなみはできますか。

たいへんまんぞく 大変満足 (14)	まんぞく 満足 (18)	ふつう 普通 (4)	ふまん やや不満 ()	ふまん 不満
--------------------	--------------	------------	-------------	--------

- ⑥ ご利用者様との接し方はいかがでしょうか。

たいへんまんぞく 大変満足 (11)	まんぞく 満足 (18)	ふつう 普通 (5)	ふまん やや不満 (2)	ふまん 不満
--------------------	--------------	------------	--------------	--------

<ご意見>

・職員を呼んでも、あまり話を聞いてくれない

⇒ しっかりと時間を取ってお話を聞けるよう、気を付けていきます。

- ⑦ ご家族様からのご要望や問い合わせにきちんと対応できていますか。
 大変満足 (13) 満足 (14) 普通 (3) やや不満 不満

<ご意見>

・できていないです。

➡ 申し訳ございませんでした。十分な対応が出来るよう努力してまいります。

- ⑧ 連絡帳はわかりやすく記入できていますか。
 大変満足 (13) 満足 (16) 普通 (3) やや不満 (1) 不満 (1)

<ご意見>

・もっと分かりやすくしてください。

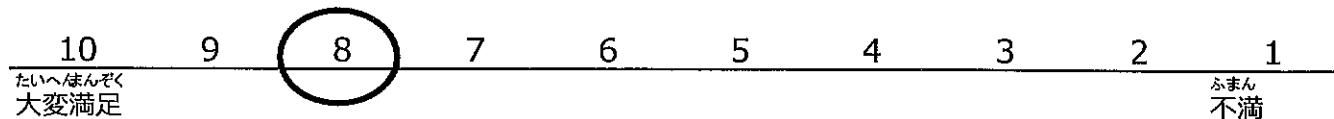
・昼食を食べたか食べなかつた記入をお願いしていますが、担当者によりまちまちです。

・字が小さすぎて読めないことがあります。

➡ 申し訳ございませんでした。大きな文字で分かりやすい文章を心掛けていきます。

また、担当者によって記入に違いがないよう、統一化を図ってまいります。

☆職員の対応について 全体満足度☆ 平均値



2 送迎について（送迎利用の方のみお答えください）

- ① 運転員はいつも笑顔で対応していますか。
 大変満足 (9) 満足 (1) 普通 (3) やや不満 不満

- ② 車の乗降では安全に配慮していますか。
 大変満足 (8) 満足 (4) 普通 やや不満 (1) 不満

- ③ 車内はきれいですか。
 大変満足 (8) 満足 (2) 普通 (3) やや不満 (1) 不満

- ④ 安心して車に乗っていることができますか。
 大変満足 (10) 満足 (2) 普通 (1) やや不満 不満

- ⑤ 送迎車は他の車やご近所に迷惑にならないよう配慮して駐車していますか。
 大変満足 (9) 満足 (1) 普通 (3) やや不満 不満

⑥ 運転員は安全運転に努めていますか。

大変満足 (7)

満足 (8)

普通 (2)

やや不満

不満 (1)

<ご意見>

・気持ち良く乗車できていると、本人は満足しています。ありがとうございます。

⇒ 今後も皆様が安心して乗車できるよう、安全運転に努めてまいります。

⑦ 送迎の時間は守られていますか。

大変満足 (9)

満足 (8)

普通 (2)

やや不満

不満

⑧ 悪天候の時の対応はできていますか。

大変満足 (7)

満足 (5)

普通 (2)

やや不満

不満

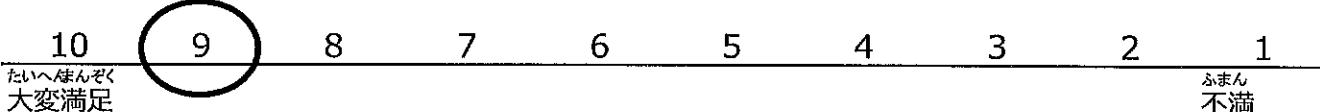
<ご意見>

・即、傘の用意をしてくれたり細かく配慮されています。

⇒ 今後も皆様が気持ちよく乗車できるよう、努めてまいります。

☆送迎について 全体満足度☆

平均値



ふまん
不満

3 施設内の整備

① 玄関は清潔に保たれているでしょうか。

大変満足 (9)

満足 (19)

普通 (5)

やや不満 (1)

不満

<ご意見>

・内・外履きの区別、場所がきちんとされていないようです。

・以前よりは良くなつたけど、もう少しきちんとしてください。

・玄関の角の汚れが気になる。

⇒ 掃除や整理整頓が行き届いておらず、申し訳ございません。皆様に気持ちよく利用していただけけるよう、気をつけていきます。

② ろうか いんしょう
廊下の印象はいかがでしょうか。

たいへんよ
大変良い (10)

よ
良い (14)

ふつう
普通 (7)

わる
やや悪い (2)

わる
悪い

<ご意見>

にもつ おお
・荷物が多すぎるかも。

⇒ 整理整頓が行き届いておらず、申し訳ございません。収納場所を見直し、不必要的物は整理するなど、過ごしやすい環境作りに努めます。

③ せいけつ たも
トイレは清潔に保たれているでしょうか。

たいへんまんぞく
大変満足 (9)

まんぞく
満足 (17)

ふつう
普通 (5)

ふまん
やや不満 (1)

ふまん
不満

<ご意見>

てあら ば
・手洗い場は、びしょびしょで拭いていない。

⇒ キレイで清潔な環境を保ち、皆様に気持ちよく使用していただけるよう気を付けていきます。

④ かつどうばしょ
活動場所はいつもきれいに保たれているでしょうか。

たいへんまんぞく
大変満足 (9)

まんぞく
満足 (15)

ふつう
普通 (7)

ふまん
やや不満 (1)

ふまん
不満 (1)

⑤ た びひん せつびとう かいしゅう
その他 備品・設備等の改修についてご意見等ありましたら、下記にご記入ください。

<ご意見>

こべつたいおう いぜん
・個別対応が以前よりできる改修ができて良かったです。

せいいり
・ピロティをもっと整理してほしい。

はな きかい な
・あまり話す機会が無いけど、伺う時は静かな環境の様子が伺え、満足しています。

きちょう いけん
⇒ 貴重なご意見、ありがとうございました。改修工事も無事に終わり、個室や拡張したスペースを
ゆうこう かつよう
有効に活用しながら、お一人お一人が活動しやすい環境を整えています。

せいけりせいとん
ピロティにつきましては整理整頓が行き届いておらず、申し訳ありません。収納方法を見直す
かいてき しせつづく
など、快適な施設作りに努めます。

☆施設内の整備について 全体満足度☆

へいきんち
平均値

10
たいへんぞく
大変満足

9

8

7

6

5

4

3

2

1

ふまん
不満

4 その他

- ① ほがらか福祉園についてご意見やご要望等ありましたら下記にご記入ください。

<ご意見>

- ・施設長をはじめ、支援員の皆様にはいつも丁寧な対応をしていただき感謝しております。
- ・引き続き、よろしくお願ひいたします。
- ・連絡帳の活用がきちんとできていて、伝えた事がすぐ対応されていて有難いです。
- ・日中の様子も分かりやすく書かれていて良いです。ありがとうございます。
- ・来年からフィットネスを少なくしてもらいたい。
- ・密を避けるために、昼食を半分ずつ分けて食べると良いと思う。
- ・職員の話が分からぬ時があります。
- ・連絡帳ですが、少し読みにくいことがあります。
- ・言葉が無いので連絡帳が様子を知る唯一のツールです。親の希望、要望している身体を動かす活動を取り組んでいただいている様子、ありがとうございます。
- ・細かな心遣いで対応してくださることが、送迎時の様子で十分理解でき、感謝しています。
- 今後もお世話になります。よろしくお願ひ致します。
- ・この頃、昼休みのゲームが楽しみなようで、帰宅すると毎日報告してくれます。
- ◆ 多くの貴重なご意見、ありがとうございました。
- 皆様の望みは、職員間で共有しております。至らない点も多くありますが、より充実したサービスを皆様に提供できるよう、職員一同、一層努力してまいります。
- また、引き続きコロナウィルス対策は徹底して行っています。三密にならないような環境作りをし、皆様が安心して通える施設を目指します。

- ② 当事業所や運営法人である亀田郷芦沼会に期待することがございましたら、下記にご記入ください。

<ご意見>

- ・親亡き後の子どもの将来に不安があります。芦沼会様へ、法人による成年後見人について、ぜひ真剣にご検討をお願い致します。
- ・これから移転に伴って、障がい部門が今まで通りの活動ではなく、プラス@の状態になるよう、現状維持ではない所を期待しています。
- ・後見人制度、後見人がいらっしゃればと思っています。
- ◆ 貴重なご意見ありがとうございました。法人としても皆様から頂いたご意見を参考にし、今後の事業運営に努力いたします。

この度は、アンケートのご協力ありがとうございました。

また、多くの貴重なご意見をいただき感謝申し上げます。

職員一同、ご利用者様のことを一番に考え、思い、寄り添い、心をこめた支援ができるよう

努力しておりますが、まだまだ未熟なことから、対応の悪い面も多くあり、ご迷惑やご心配を

お掛けし、申し訳なく思っております。しかし、励ましや温かいご意見もたくさんいただき、

感謝しております。

今後も、皆さまからのお力添えをいただけますよう宜しくお願ひ致します。

お問い合わせ先

社会福祉法人亀田郷芦沼会ほがらか福祉園

Tel. 025-271-5650/Fax 025-271-2311

施設長 古川芳子

サービス管理責任者 小野塚真理子

南齊瑞穂

ご利用者・保護者各位

社会福祉法人亀田郷芦沼会
ワーカーズゆたか

令和2年度 サービス提供についての ご意見・ご要望の集約と回答について（ご報告）

アンケートにご協力いただきましてありがとうございました。

ご提出いただきました皆様のご意見について回答させていただきます。

尚、今回のアンケートはご家庭に配布をし回答していただいた後、ご利用者の皆様には改めて口頭でご意見をいただき集計をしています。

アンケート配布数：23 回収数：20

問1. 職員について

ア 職員は丁寧に接してくれますか。

満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	無回答
10	3	7	0	0	0

・みんな優しい。仕事に気分が向くようにしてくれる。

・もっとたくさん話しかけてほしい。優しくしてほしい。

・作業室担当の職員が作業室にいなくてどこかに行ってしまうから聞きたいことが聞けない時がある。

●回答：聞きたいことが聞けなかったとのことで申し訳ありませんでした。

基本的には各作業室に職員がいるような体制をとっています。また、同じフロアに何名か職員がおりますので、緊急の場合や疑問点など聞いていただけると良いです。作業状況により担当職員が少しの時間離れることもありますが、近くの職員に確認できる体制を整えています。

イ 他の人に知られたくない秘密が守られていますか。

満足	やや満足	ふつう	やや満足	不満	無回答
13	1	4	0	1	1

・住所や電話番号のことについてであれば簡単に漏らしてほしくないですし、守られています。

ウ あなたが希望することを職員に気軽にいふことができますか。

満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	無回答
12	2	6	0	0	0

・自分のわがままだと思うから、事務作業がしたくても言いづらい。

●回答：3か月に1回モニタリングの時間を設けているため、取り組みたい作業の希望を職員に伝え
ていただけだと良いです。また、日々の中でもお話しいただけるように環境を整えていき
ます。しかし、タオルやシーツの納品日が決められているため、皆さんには状況に応じた
作業の提供となりますので宜しくお願ひいたします。

エ 職員はあなたが希望することをよく聞いて対応してくれていますか。

満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	無回答
11	2	7	0	0	0

・よく話を聞いてくれる。

オ 職員は個別支援計画の内容をわかりやすく説明してくれていますか。

満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	無回答
17	1	2	0	0	0

・よく見てるなと思います。

力 職員は個別支援計画の内容に沿った支援をしてくれていますか。

満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	無回答
15	2	1	2	0	0

問2. 作業内容について

ア あなたがやってみたいと思う仕事にチャレンジできていますか。

満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	無回答
13	1	4	0	0	2

・やりたいことができている。

イ 仕事は楽しいですか。

満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	無回答
14	1	2	1	0	2

・皆に会える。必ず行く場所があるという毎日の生活が良いようです。

ウ 工賃の支払いのしくみはわかりやすく説明されていますか。

満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	無回答
9	2	5	1	1	2

・工賃はとても励みに思っています。説明はきちんとしていただいています。

・なぜ安くなるのかわからない。

●回答：以前、皆様には「ワーカーズゆたかご利用者工賃規程」の資料をお配りしていますので、そちらの確認をお願いいたします。その他わからないことがありましたらいつでも説明をいたしますのでお知らせください。

問3. 生活面・行事について

ア 事業所での生活の中で、あなたのしたいことがご利用者みんなと話し合ってできていますか。

満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	無回答
11	1	6	0	0	2

・よく話し合っているようです。

・みんなと遊ぶ時間を増やしたい。

●回答：お昼休みの過ごし方は自由です。何をして遊ぶか皆さんで話し合い決められるように職員も対応いたします。また、行事では皆さん一緒に楽しめるように工夫をしておりますので、ぜひご参加ください。

イ 体調が悪い時、職員は適切に対応してくれますか。

満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	無回答
14	2	1	0	0	2

ウ 行事は楽しいですか。

満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	無回答
10	1	6	1	0	2

・コロナウィルスのせいであまりイベントがない。

・ベルの演奏をしたい。

・お弁当や食事が楽しい。

・新しい行事は良かった。

・ゆたかオリンピックが良かった。体を動かす機会があると良い。

・旅行の行事がしたい。

・全部楽しかった。お弁当を買って食べられたのでまたあると良い。

・近くでもいいから出かけたい。

●回答：今年度の行事はコロナウィルスの影響で、密を避けるなど感染対策を取りながら開催できる行事へ大きく変更することになりました。楽しみにしていた行事がなくなり、残念に思われる方もいましたが、新しい行事も楽しかったという意見もいただいております。皆さんの安全を一番に考えながら、楽しんでいただけるような行事を今後も検討していきます。

問4. 感染予防対策について

事業所では感染予防対策として、事業所内の床やドアノブ、テーブルなどの消毒をご利用者の皆様にも協力をしていただきながら行っており、各フロアに消毒液を置きいつでも使用できるようにしています。その他、必要であればマスクを新しいものに変えていただいたり、昼食時間をずらしたりといった対策をしています。

このような対策をしている中で、コロナウィルス感染対策について満足していますか。

満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	無回答
13	2	4	1	0	0

・施設でできることはどこも精一杯実施していると思います。

・職員もご利用者もゆたかにいる時は不織布マスクを着用してほしい。

●回答：ご利用者の皆様には、ご自宅を出る時からマスクを着用していただいています。その際、不織布マスクの着用は強制しておりません。しかし作業をする上で、集配や仕分けに携わる場合は不織布マスクに変えていただいております。

・作業室の人数が多い時があるため、少なくしてほしい。

●回答：作業室でも密にならないよう、職員が声掛けをしております。また、作業場所についても密にならないよう工夫をしておりますが作業状況によっては、いただいたご意見にもあるように一時的に人数が多くなってしまうこともあります。その都度作業スペースの確保をし、広く使っていただける工夫や作業変更をしておりますが、万が一ウィルス対策で気になることがありましたらその場で各作業室担当職員にお声がけください。

問5. ワーカーズゆたかの総合的評価について

あなたは、現在利用している事業所に満足していますか。

満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	無回答
12	5	1	2	0	0

問6. 事業所への要望・意見など、自由にお書きください。

・工賃を銀行振込にしてほしい。

●回答：現時点では銀行振込は検討していませんが、多数の方が希望されましても
かんが
いと考
けんとう
えておりま
ぎんこうふりこみ
すうりょう
る。銀行振込になると手数料もかかりますのでそちらにつきましても
けんとう
検討していきます。

・コロナをみんなで乗り切りましょう。また皆で集まってお食事会でも開きたいです。

いま
今まで通りのイベントに参加したいです。

●回答：今まで通りのイベントを開催できる日が早く来るよう、また、安心して様々な行事に参加し
ひ
ひ
かいさい
はや
く
あんしん
さまざま
ぎょうじ
さんか
ていただけるよう、引き続き感染防止対策を徹底してまいります。

令和3年3月25日

れいわ ねんど ていきよう 令和2年度サービス提供についての ご意見・ご要望(グループホーム)

さくねんど どうよう 昨年度と同様に、各グループホームで利用者の皆様からお聞きした事や、
れんらくちょう ほごしゃ かたがた ちょくせつ こと たい かいとう たいおう
連絡帳や、保護者の方々から直接お聞きした事に対して、回答や対応をまと
めましたので、ご報告申し上げます。利用者の皆様からいただいたたくさんの
きちょう いけん こんご ていきよう い せわにんいちどうどりょく
貴重な意見を、今後のサービス提供に活かしていくように世話人一同努力して
まいります。今後も、お気づきの点などございましたら、ご遠慮なくお申し出下
さい。

りょうしおり ジンメイ こじんてき いけん けいさい こべつ たいおう
なお、利用者の個人名や個人的なご意見などは掲載しておらず、個別に対応さ
よろしくおねがいいたします。
せ でくだ
せていただきます。宜しくお願ひ致します。

1. 施設の設備・備品について

- ・お皿などに欠けているものがある。(すばるA)
→申し訳ありませんでした。食器の欠けは手指や口を怪我する恐れがあります
ので、速やかに交換いたします。また、日用品など定期的に確認していますが、
少なくなりお気づきになられた時はすぐにお知らせください。
- ・エアコンの効きが良くない。(ぎんが)
→増築された際に取り付けたエアコンが古いままでしたので、この冬に交換し、
現在は適温で過ごして頂けるようになりました。
- ・お風呂の温度や湯量が低くて温まらない事がある。(おりおん・すぴか・ほくと)
→大変申し訳ありませんでした。入浴前に確認するようにいたしますが、お気づ
きになりましたらすぐに世話人を呼んでください。ご利用者様の体調に影響の
無いよう調整いたします。
- ・バスクリンを入れてほしい(すぴか)
→浴槽のお湯がきれいな状態かを確認するために入浴剤をいれていませんで
した。冬至のゆず湯に入浴剤を入れるなど季節に合わせて入れる時もあります。同じ棟で生活する利用者さんの好みもありますので、毎日入れることはできませんが、世話人にご相談ください。

2. 食事について

- ・冷蔵庫に期限切れの食材が入っていたことがあるので、チェックして欲しい。
(すばる A)
- ・それぞれの嫌いなものを表にして貼って欲しい。
嫌いなものを聞いたり、なぜ嫌いなのかと言わないで欲しい。(すばる A)
- ・おかずの種類を増やしてほしい。ボリュームを多くしてほしい。(すばる B)
- ・土日の夕食は量が多すぎる。お弁当が良い。(おりおん)
- ・日曜日の夕食や開所日でない土日の昼食も手造りにして欲しい。(すぴか)
- ・肉料理や麺料理が食べたい。(すばる B)
- ・カレー焼きそばが食べたい。(ぎんが)
- ・お正月でなくてもお餅が食べたい。(ぎんが)
- ・土日の朝ごはんを自由に買いたい。(たまにでも良い)コーンフレークを自分で
買って食べたい。 → 検討』
- ・番茶も良いが、緑茶もあれば良い。 (ほくと)
- ・パンの日を増やしてほしい。(夕食でも) (ほくと)
- ・ボリュームを多くしてほしい。(すばる B)
- ・スーパーの総菜が食べたい。(あぽろ)
- ・味噌汁の味が薄い(あぽろ)
- ・餃子が食べたい。(おりおん)
- ・ジャガイモ料理、卵料理がもっと食べたい。(ほくと)
- ・おいしい。(ほくと)

→ 皆様のご希望につきましては、リクエストメニューや土日等を利用して
提供してゆきたいと思います。また、ここに出ているものや日常的に
承るご要望などその都度対応させていただきたいと思います。なお
利用者の皆様の健康に配慮し、一日のメニューが一食のボリューム等
によって調整させて頂く場合もございますので、ご了承下さい。

3. 世話人の対応について

- ・個人的な相談をだれにすればよいか分からない時がある。(すばる A)
→ まずその日の世話人に相談し、解決しない場合はサービス管理責任者に
ご相談ください。
- ・トイレや部屋の電気の消し忘れ、世話人が買い物等で外出する際に鍵をかけ忘
れていることがある。5分 10分でも心配なので施錠してほしい。(すばる A)
- ・ごみ集めをお願いしたが、忘れてしまう事が何度かあった。(すばる B)
→ 世話人に再度周知し、忘れることが内容努めてまいります。
- ・世話人の急な変更が苦手。(すばる B)
- ・忙しそうにしていて、話しづらい時がある。話をする時間が欲しい。(すばる B)
- ・世話人を増やしてほしい。朝食作りの世話人さんを増やしてほしい。(すぴか)
- ・世話人ともっと話がしたい。(すぴか)
- ・こっちにこないで、邪魔などと言われる。(おりおん)

・言い方のきつい世話人がいる。(おりおん)

・もっと優しく接してほしい。(あぼろ)

・世話人に泊まってほしい。(ほくと)

→世話人の接遇の対応でご意見をいただきました。十分に対応できないときもあり、ご迷惑をおかけしました。その日にはい入った世話人で対応しきれない場合は、日を改めてお話を聞きしたり、サービス管理責任者が対応するなどお気持ちを汲み取れるよう努めたいと思います。接し方については、言葉遣いや接し方など今後も研修も取り入れながら向上していけるよう努めてまいります。

・あれダメこれダメと禁止ばかりされるのが嫌だ。(すばる A)

→すばる A は就職されている方が多い為、ある程度各個人の責任に任せている部分があります。しかしグループホームは共同生活の場でもありますので、他の方や近隣への迷惑行為・健康や安全に問題がある行動等についてはお止めしたり意見を言わせて頂く場合がございます。それに当たるまらない内容で不愉快な対応がございましたら、具体的に教えて頂けると助かります。

・世話人に相談したい事があっても忙しそうにしていて、話づらいときがある。話をよく聞いてもらいたい。(おりおん・すばる B)

→利用者の皆様を不安な気持ちにさせてしまい、申し訳ございませんでした。世話人は1人で勤務する時間が長く、状況によっては少々お時間を頂いてしまう場合がございますが、きちんとお話を伺いますので気にせずにお声掛け下さい。皆様の気持ちを受け止められるよう対応し、もしその日だけで解決出来なければ申し送って別の者が再度お話を伺う等、安心して生活を送って頂けるように努めます。

・優しく接してくれる。(ぎんが)

4. 行事について

・月一回おいしいものを食べることは続けてほしい。(すばる B)

・コロナが治ったらたまには外食行ってみたい。(すばる B)

・また、花火を見に行きたい。(すばる B)

・節分に恵方巻を食べるなど季節ごとの行事は続けてほしい。(ぎんが)

・デリバリーの種類が増えるとうれしい。ラーメンが食べたい。(ぎんが)

・バーベキューがしたい。(すぴか)

・外食がしたい。(すぴか)

・カラオケがしたい。(すぴか)

・お花見の行事をしてほしい。(あぼろ)

・いろいろな行事に満足している。(あぼろ)

- 誕生会のメニューの決め方が世話人によって違う。同じにしてほしい。(おりおん)
- 行事は続けてほしい。(複数のホームより)
- 今の行事で良い。
- 早く外食へ行きたい。
- 行事はやらなくてよい。(すばる A)
- カラオケに行きたい。(すばる A・B、あぽろ)
- 日帰り温泉に行きたい、旅行に行きたい。(すばる B、あぽろ、おりおん)
- 外食会を増やして欲しい。(おりおん)
- お花見や花火を見に行きたい。(おりおん・すばる B)

→今年度は新型コロナウィルスの影響もあり、外出する行事はできませんでした。デリバリーを活用するなどして誕生会やリクエストメニューの時に利用者の皆様のご希望を伺いながら、行事を進めてきました。新型コロナウィルスの影響も見ながら、各棟で相談していきたいと思います。今後もご意見があればその都度お聞かせ下さい。

- 誕生会やリクエストメニューを続けてほしい。(あぽろ)
- 行事に出たくない。(すばる A)
- 行事は無くてもいい。(すばる A・B)

→行事は利用者の皆様の生活がより楽しく充実したものに出来ればと考
えて計画をしております。楽しみにされている方もおられるので、今後も皆様と一緒に企画を考えられればと思います。但し、内容にもよりますが全員参加でなければならないと決まっている訳ではありませんので、その都度ご希望を伺いたいと思います。

5. その他、ご家族からのご意見等

- 洗剤の蓋がリビングで開けたままになっていて、臭いが気になる事があった。(あぽろ)
- 申し訳ございませんでした。臭いについてだけでなく、洗剤がこぼれる危
険もありますので、十分気を付けて扱うように致します。
- 土日利用の時に買い物に行きたい。(すぴか)
- 休日の日中については、世話人が一人で勤務しているとなかなか外出
の付添いが難しい場合があります。ガイドル利用等をうまく取り入れながら、時には世話人でも対応出来る時間が作れるよう体制を整えていければと考えております。

・通年利用できるよう早めに対策を取って欲しい。(保護者)

・土日も利用させてらうのは申し訳ない。(保護者)

→ご希望があるところに直ぐに体制を作れず申し訳ございません。少しづつですが開所日を増やしておりますので、もうしばらくお時間を頂けますでしょうか。可能な限り開所出来るよう、検討を行ってゆきます。また、通年利用が可能なグループホームにつきましては、出来る限り利用してもらいう事が経営的にも望ましい為、是非ご利用頂けるとありがたいです。

ご検討下さるよう、お願い致します。

・手に引っ搔き傷が出来ている事があった。利用者同士の関係に配慮して欲しい。

(保護者)

→ご心配をおかけし、大変申し訳ありませんでした。お友達同士でのふざけ合いや気持ちの高まりから起きてしまった事があり、状況を確認して謝罪をして頂きました。悪気は無くともちよつとしたタイミングでつい力が入ってしまう場合もあり、世話人が利用者の皆様の気持ちの状態や位置関係等に常に配慮する事が大切だと実感しております。どのホームでも人間関係はなかなか単純には行かない場合もありますが、皆様が安心して共同生活を送れますよう努めて参りたいと思います。

・お迎えに行った時に他の利用者への言い方が気になる事があった。世話人は利用者の立場に立って気持ちを考え、声かけに配慮して欲しい。(保護者)

→ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。そのご利用者様に対しても失礼な態度であったとしたら大変申し訳ない事でした。法人全体でも接遇・虐待についての研修が行われておりますが、サービスを提供する立場として、改めて利用者本位の対応を心掛けるよう周知しております。世話人は利用者の皆様と非常に親密な関係を築いている事もあり、つい碎けた口調や気安い物言いが出てしまう事もありますが、慣れ合いではなく信頼して頂ける関係をご利用者様・保護者様と作ってゆけるよう努めて参りたいと思います。

以上です。今後も宜しくお願ひ致します。

**2020年度 ほがらか福祉園トゥインクル
ご利用に関するアンケート集計結果(生活介護)**
(アンケート配布数 16 回収 10 回収率63%)

【1】職員の対応について

《職員の対応について 全体満足度 93%》

① 職員の挨拶は笑顔で気持ちよくできていますか。回答なし 1

大変満足(7) 満足(2) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

② 言葉づかいは丁寧で失礼がないでしょうか。

大変満足(7) 満足(3) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

③ 話しの聞き方はきちんとできていますか。

大変満足(7) 満足(2) 普通(1) やや不満(0) 不満(0)

④ 身だしなみはきちんとできていますか。回答なし 1

大変満足(6) 満足(3) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

⑤ ご利用者様と接している時に大切に思う気持ちを感じられていますか。

大変満足(7) 満足(3) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

⑥ ご家族様からの要望にきちんと対応できていますか。

大変満足(7) 満足(3) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

⑦ 問い合わせにはわかりやすく答えていますか。(電話も含む)

大変満足(7) 満足(3) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

⑧ 連絡帳は丁寧にわかりやすく記入されていますか。

大変満足(6) 満足(3) 普通(1) やや不満(0) 不満(0)

⑨ 処置等あった場合に希望通りにできていますか。

大変満足(6) 満足(4) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

⑩ ご利用者様の身だしなみが整えられ、乱れや汚れ等はありませんか。

大変満足(6) 満足(3) 普通(1) やや不満(0) 不満(0)

⑪ ご家族様からの苦情について、迅速かつ適切に対応していますか。回答なし 1

大変満足(6) 満足(3) 普通(1) やや不満(0) 不満(0)

○親でも気づかない小さな傷等にも気づいていただいてびっくりです。

⑫ カバンの中の荷物は綺麗に整頓されていますか。

大変満足(6) 満足(4) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

○冬服になって量が増えたので、無理に1つにいれなくても可。

袋は何枚でも使用してください！袋を玉結びにしないで下さい。

→申し訳ありませんでした。今後、そのような時は袋を使用して2つに分け、
結び目にも気をつけます。

【2】送迎について

《送迎について 全体満足度 90%》

利用している(5) 利用していない(5)

① 運転員はいつも笑顔で対応していますか。

大変満足(4) 満足(1) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

② 送迎助手はいつも笑顔で対応していますか。

大変満足(4) 満足(1) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

③ 運転員はリフトの乗降など安全に配慮していますか。

大変満足(4) 満足(1) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

④ 送迎車は周りに配慮して駐車していますか。

大変満足(4) 満足(1) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

⑤ 悪天候時の対応ができますか。

大変満足(4) 満足(1) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

【3】入浴について

《入浴について 全体満足度 94%》

利用している(10) 利用していない(0)

① 洗体はきちんとできていますか。

大変満足(7) 満足(2) 普通(1) やや不満(0) 不満(0)

② 洗髪はきちんとできていますか。

大変満足(7) 満足(2) 普通(1) やや不満(0) 不満(0)

○いつも2回希望して申し訳ありません。感謝の気持ちでいっぱいです。

③ 希望通りの着替えがされていますか。

大変満足(6) 満足(4) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

④ 入浴後の処置が希望通りにできていますか。

大変満足(6) 満足(4) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

⑤ オムツの当て方はいつもきちんとされていますか。

大変満足(6) 満足(2) 普通(2) やや不満(0) 不満(0)

○排泄をトイレの利用を試みて頂き大変感謝しています。

○たまにゆるいです。

【4】その他

① 玄関や活動等のスペースは整理整頓されていますか。 回答なし 1

大変満足(3) 満足(6) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

○季節が変わると新しい飾りがあつたりと楽しめます。

② 職員の配置数や専門性(保育士・介護福祉士・看護師・機能訓練士)は適切と思いますか。

回答なし 1

大変満足(4) 満足(5) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

○予算があれば人員増で、皆さんの負担が軽減できたら良いと思います。

→お気遣いいただきありがとうございます。来年度、言語聴覚士1名入職
予定です。

○他の施設に比べ職員さんが手厚いと思っています。

③ 事業所の設備等は、スロープや手すりの設置などバリアフリー化の配慮が適切ですか。

回答なし 1

大変満足(3) 満足(5) 普通(1) やや不満(0) 不満(0)

④ 活動プログラムが固定化しないよう工夫されていますか。

大変満足(5) 満足(2) 普通(3) やや不満(0) 不満(0)

⑤ ご家族様との意思の疎通や情報伝達のための配慮がされていますか。

大変満足(4) 満足(5) 普通(1) やや不満(0) 不満(0)

⑥ 個人情報に十分注意していますか。

大変満足(4) 満足(5) 普通(1) やや不満(0) 不満(0)

○トウインクルで一緒に過ごした方が感染症に罹り、翌日利用する施設から利用を断られる連絡がきた。

→不信感をいだかせてしまい申し訳ありませんでした。複数の施設を利用されている方が多いこともあり、施設間で連携を取らせていただいております。受け入れについての対応、考え方は各々の施設で違いますので、結果、利用を断られると言うケースが今後も発生する可能性はあると思います。個人情報には十分に配慮しますので、ご理解をよろしくお願ひいたします。

⑦ 食事やおやつ作りに関して、ご意見ご要望がありましたらお願ひいたします。

○おやつ作りからの試食、とても楽しんでいるようです。貴重な機会をありがとうございます。

○おやつをただ食べるだけではなく、作るところから参加できるのは楽しいようです。続けていただきたいです。

⑧ 活動や行事に関することについてご意見がありましたらお願ひいたします。

○楽しんでいます！！

○ライブ 楽しんでいるようです。コロナ禍で大変かと思いますが、ぜひ、続けてもらいたいです。

☆ 当事業所にご意見やご要望がありましたら、ご遠慮なくご記入ください。

○明るく開放的で安心できる反面、不審者の侵入が容易な気がします。

対応策などされているのでしょうか？

→ご心配をおかけして申し訳ありません。過去に訓練を一度実施しましたが、その後、具体的な対策をとっていません。今後検討いたします。

○排泄のトイレ誘導をしていただき心から感謝しています。「人」としての対応に心から感謝しています。

○開所時から利用させていただき安心して任せております。送迎時間も約束の時間をきちんと守ってきて下さり準備にあわてることもありません。運転手の方が退職されたり、ベテランの助手の方もお会いできなくなったりを考えるとスタッフの配置も大変かなと思っておりますが、今後も大幅な時間変更がないよう希望いたします。

○楽しんで過ごせる場所を提供していただいて感謝しています。笑顔で出かけ笑顔で帰ってきています。職員の方々にも親子共々親切に対応していただき嬉しく思っています。

○用がある時や朝早い時、また、帰り遅くまでお願ひしたいときは対応できますか。

➡用がある時はご相談ください。できるだけ対応させていただきます。

8時半から17時までの間で調整が可能です。

○当月の献立表や行事予定表が届かないことがあります。今日のお昼何だったかなあと思うこともあります。手元に必ず届くようにしていただけると嬉しいです。

➡お届けしていないことがあり大変申し訳ありませんでした。今後は必ず届くように気をつけます。

☆ 運営法人である亀田郷芦沼会に期待することがございましたら、ご記入ください。

○希望するときにショートステイを受け入れて欲しい。

《コロナ禍で…》

☆コロナウィルスの対策で今まで以上の仕事量となり大変お手数をおかけしている事と思います。そんな皆様のおかげで通所できることを親子共に喜んでおります。

☆コロナ禍で変わらぬ運営ありがとうございます。

☆コロナ禍で皆様の日々の配慮に感謝しています。

などなど…

皆様より励ましや感謝のお気持ちをいただきありがとうございました。

「このまま運営していいのだろうか…」「感染者をだしたら…」等、多くの不安の中での運営でした。当施設としては、換気、手指消毒、検温 マスクはもちろんのこと、オゾンで空間除菌をするなど、できるだけの対策をしています。しかし、まだまだ収まる気配はありません。職員一同も一日も早い終息を祈るばかりです。

今後も、ご家族様からのご理解とご協力をよろしくお願ひいたします。

貴重なご意見をお寄せくださりありがとうございました。
満足度100%を目指し、職員一同チームワークで支援しておりますが、
まだまだ、力不足の面もあり、ご満足いただけないこともあります。
改善できることは早々に取り組みたいと思っています。
しかし、温かい感謝のお言葉もたくさんいただきことができ職員の励みと
なりました。
今後、皆様にますます喜んで頂ける施設つくりをしていきたいと思いますので、
ご家族の皆様からのご理解やお力添えをよろしくお願ひいたします。

施設長 古川 芳子

2020年度 ほがらか福祉園トウインクル
ご利用に関するアンケート集計結果(児童発達・放課後等デイ)
(アンケート配布数 11 回収 6 回収率 55%)

【1】職員の対応について

《職員の対応について 全体満足度 96.6%》

① 職員の挨拶は笑顔で気持ちよくできていますか。

大変満足(6) 満足(0) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

② 言葉づかいは丁寧で失礼がないでしょうか。

大変満足(6) 満足(0) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

③ 話しの聞き方はきちんとできていますか。

大変満足(6) 満足(0) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

④ 身だしなみはきちんとできていますか。

大変満足(6) 満足(0) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

⑤ ご利用者様と接している時に大切に思う気持ちを感じられていますか。。

大変満足(5) 満足(1) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

⑥ ご家族様からの要望にきちんと対応できていますか。

大変満足(5) 満足(1) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

⑦ 問い合わせにはわかりやすく答えてていますか。(電話も含む)

大変満足(5) 満足(1) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

⑧ 連絡帳は丁寧にわかりやすく記入されていますか。

大変満足(5) 満足(1) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

⑨ 処置等あった場合に希望通りにできていますか。

大変満足(5) 満足(1) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

⑩ ご利用者様の身だしなみが整えられ、乱れや汚れ等はありませんか。

大変満足(6) 満足(0) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

⑪ ご家族様からの苦情について、迅速かつ適切に対応していますか。

大変満足(5) 満足(1) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

⑫ カバンの中の荷物は綺麗に整頓されていますか。

大変満足(5) 満足(1) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

【2】送迎について

《送迎について 全体満足度 90%》

利用している(2) 利用していない(4)

① 運転員はいつも笑顔で対応していますか。

大変満足(1) 満足(1) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

② 送迎助手はいつも笑顔で対応していますか。

大変満足(1) 満足(1) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

③ 運転員はリフトの乗降など安全に配慮していますか。

大変満足(1) 満足(1) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

④ 送迎車は周りに配慮して駐車していますか。

大変満足(1) 満足(1) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

⑤ 悪天候時の対応ができますか。 回答なし 1

大変満足(1) 満足(1) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

【3】入浴について

《入浴について 全体満足度 94%》

利用している(5) 利用していない(1)

① 洗体はきちんとできていますか。

大変満足(4) 満足(1) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

○陰部が洗えていない時がある。

→大変申し訳ありませんでした。今後気をつけます。

② 洗髪はきちんとできていますか。

大変満足(5) 満足(0) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

③ 希望通りの着替えがされていますか。

大変満足(5) 満足(0) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

④ 入浴後の処置が希望通りにできていますか。

大変満足(5) 満足(0) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

⑤ オムツの当て方はいつもきちんとされていますか。

大変満足(4) 満足(1) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

【4】その他

① 玄関や活動等のスペースは整理整頓されていますか。

大変満足(5) 満足(1) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

② 職員の配置数や専門性(保育士・介護福祉士・看護師・機能訓練士)は適切だと思いますか。

大変満足(4) 満足(1) 普通(1) やや不満(0) 不満(0)

③ 事業所の設備等は、スロープや手すりの設置などバリアフリー化の配慮が適切ですか。

大変満足(5) 満足(1) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

④ 活動プログラムが固定化しないよう工夫されていますか。

大変満足(4) 満足(2) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

⑤ ご家族様との意思の疎通や情報伝達のための配慮がされていますか。

大変満足(4) 満足(2) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

⑥ 個人情報に十分注意していますか。

大変満足(5) 満足(1) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

⑦ 食事やおやつ作りに関して、ご意見ご要望がありましたらお願ひいたします。

○長期休みの時は食事をするので、早めに献立表が欲しいです。

⑧ 活動や行事に関することについてご意見がありましたらお願ひいたします。

○コロナが落ち着いてからで良いですがお出かけ行事があるといいなと思います。

☆ 当事業所にご意見やご要望がありましたら、ご遠慮なくご記入ください。

○いつも楽しく利用できている様子が子供を見て伝わります。ありがとうございます。

○いつもありがとうございます。今後もよろしくお願ひします。

○土、日、祝日も全部でなくともやって欲しい。

○長期休みの時も17時までやって欲しい。他の事業所はやっています。

☆ 運営法人である亀田郷芦沼会に期待することがございましたら、ご記入ください。

※ご意見なし

貴重なご意見をお寄せくださりありがとうございました。

まだまだ、職員の力不足から、ご満足していただけない面もあるかと
思いますが温かいお言葉もいただき感謝しております。

改善できるところから早急に取り組んでいきますが、土日祝日の開所や
長期休みの時間の延長等、今後時間をかけての検討事項もあります。

「トウインクルに通えて嬉しい」と思っていただけるよう、職員一同努力して
いきますので、これからもお力添えをよろしくお願ひいたします。

施設長 古川芳子

**2020年度 Beトウインクル
ご利用に関するアンケート集計結果(生活介護)**
(アンケート配布数 22 回収 12 回収率 59%)

【1】職員の対応について

《職員の対応について 全体満足度 87.5%》

① 職員の挨拶は笑顔で気持ちよくできていますか。

大変満足(9) 満足(3) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)
○いつも明るく元気に挨拶してくれます。

② 言葉づかいは丁寧で失礼がないでしょうか。

大変満足(9) 満足(3) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

③ 話しの聞き方はきちんとできていますか。

大変満足(9) 満足(3) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

④ 身だしなみはきちんとできていますか。

大変満足(7) 満足(5) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

⑤ ご利用者様と接している時に大切に思う気持ちを感じられていますか。

大変満足(8) 満足(4) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

⑥ ご家族様からの要望にきちんと対応できていますか。

大変満足(5) 満足(7) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

⑦ 問い合わせにはわかりやすく答えていますか。(電話も含む)

大変満足(5) 満足(7) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

⑧ 連絡帳は丁寧にわかりやすく記入されていますか。

大変満足(4) 満足(8) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

⑨ 処置等あった場合に希望通りにできていますか。

大変満足(6) 満足(6) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

⑩ ご利用者様の身だしなみが整えられ、乱れや汚れ等はありませんか。

大変満足(6) 満足(6) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

- ⑪ ご家族様からの苦情について、迅速かつ適切に対応していますか。回答なし 1
大変満足(4) 満足(6) 普通(1) やや不満(0) 不満(0)

○事例がないので不明です。

- ⑫ カバンの中の荷物は綺麗に整頓されていますか。

- 大変満足(5) 満足(7) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

○冬服でボリュームがある場合2袋にしていただいて、結び目は玉にしないで欲しい。

→申し訳ありませんでした。今後、そのような時は袋を2つに分け、結び目にも気をつけます。

【2】送迎について

《送迎について 全体満足度 97.5%》

- 利用している(4) 利用していない(8)

- ① 運転員はいつも笑顔で対応していますか。

- 大変満足(3) 満足(1) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

- ② 送迎助手はいつも笑顔で対応していますか。

- 大変満足(3) 満足(1) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

- ③ 運転員はリフトの乗降など安全に配慮していますか。

- 大変満足(3) 満足(1) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

- ④ 送迎車は周りに配慮して駐車していますか。

- 大変満足(2) 満足(2) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

- ⑤ 悪天候時の対応ができますか。

- 大変満足(2) 満足(2) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

【3】入浴について

《入浴について 全体満足度 93%》

- 利用している(10) 利用していない(2)

- ① 洗体はきちんとできていますか。

- 大変満足(6) 満足(3) 普通(1) やや不満(0) 不満(0)

② 洗髪はきちんとできていますか。

大変満足(6) 満足(3) 普通(1) やや不満(0) 不満(0)

③ 希望通りの着替えがされていますか。

大変満足(6) 満足(4) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

④ 入浴後の処置が希望通りにできていますか。

大変満足(6) 満足(4) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

⑤ オムツの当て方はいつもきちんとされていますか。

大変満足(6) 満足(4) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

○排泄をトイレの利用を試みて頂き大変感謝しています。

【4】その他

① 玄関や活動等のスペースは整理整頓されていますか。回答なし 1

大変満足(5) 満足(6) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

○活動等のスペースについては見ていないのでチェックできません。

○季節に合わせたイメージにアレンジされていて良いですね。

② 職員の配置数や専門性(保育士・介護福祉士・看護師・機能訓練士)は適切と思いますか。

回答なし 1

大変満足(4) 満足(5) 普通(1) やや不満(1) 不満(0)

○看護師さんは覚えているのですが、介護福祉士、機能訓練士の方がどなたなのか
今一度教えていただきたいです。

→申し訳ありませんでした。来年度の職員紹介には資格も入れさせて
いただきます。

○予算の都合もあるでしょうが、人員がもう少し増えたら、皆さんの負担軽減になるの
ではと案じています。

→お気遣いいただきありがとうございます。

③ 事業所の設備等は、スロープや手すりの設置などバリアフリー化の配慮が適切ですか。

大変満足(4) 満足(5) 普通(3) やや不満(0) 不満(0)

④ 活動プログラムが固定化しないよう工夫されていますか。

大変満足(2) 満足(9) 普通(1) やや不満(0) 不満(0)

⑤ ご家族様との意思の疎通や情報伝達のための配慮がされていますか。

大変満足(4) 満足(7) 普通(3) やや不満(0) 不満(0)

⑥ 個人情報に十分注意していますか。

大変満足(3) 満足(9) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

⑦ 食事やおやつ作りに関して、ご意見ご要望がありましたらお願ひいたします。

○いつも配慮していただき本人の態度から「皆と同じように過ごしてきました」感

(自分の意志を大切にしてもらっている)がおやつ作りの日は特に感じます。

○いつも楽しみにしているようです。食べやすいものを工夫してくださり感謝しています

○おやつのおすすめ…鬼まんじゅう おまんじゅう ふくれ菓子 いきなり団子

などの郷土菓子やドラ焼きも案外簡単でアレンジ色々できます。ラムネやグミも型に入れてかわいくもできそうです。

⑧ 活動や行事に関することについてご意見がありましたらお願ひいたします。

○体や手、指先を動かす活動の時、Beでの過去の活動が生活上の中での実用的な動きにつながっていることを、本人が気づけるように促して頂けると本人の人生にも助けになると思います。

○季節の良い時期に外出や散歩等々の行事があれば嬉しいです。

☆ 当事業所にご意見やご要望がありましたら、ご遠慮なくご記入ください。

○大変良くしていただいて、不満や要望等は特にありません。
これからもよろしくお願ひいたします。

○送迎の方々も、トウインクルにいる方々もいつも笑顔で対応してくださり
大変ありがとうございます。雰囲気も良く通わせていただけてうれしいです。
いつも、あれこれ手伝ってくださり感謝しています。

○大変満足しています。

○いつもありがとうございます。

○職員の皆さんのが明るさと優しさにいつも親子でパワーをいただいています。
腰等痛めたりがないようにお気をつけください。

○コロナ禍で出入りの開放などされていますが、不審者の侵入などの対策や
訓練などされているのでしょうか。

→換気の関係で開放しておりご心配をおかけして申し訳ありません。

不審者に対しての話し合いはしておりますが、具体的な対策や

訓練はしておりませんでした。今後検討いたします。

○入浴日の変更が早めに申し出て可能になればとても助かります。

○土曜日の通所。ショートステイ等々ができたらありがとうございます。

☆ 運営法人である亀田郷芦沼会に期待することがございましたら、ご記入ください。

○ショートステイをつくって欲しいです。

○入所施設をつくってください！！どうかお願ひいたします。

○今後もよろしくお願ひします。

○ショートやりハビリがあるといいなと思います。

○障害児・者の家族の高齢化や核家族などに対応して頂き、生活介護施設に隣接した、入所施設(グループホーム的なもの)を開設して欲しいです。できれば、親の生ある内は、隣接又は同一の老人施設を利用して子供と一緒に過ごしたいと思ひます。

貴重なご意見をお寄せくださりありがとうございました。

満足度100%を目指し、職員一同チームワークで支援しておりますが、

まだまだ、力不足の面もあり、ご満足いただけないこともあります。

改善できることは早々に取り組みたいと思っています。

しかし、温かい感謝のお言葉もたくさんいただきことができ職員の励みとなりました。

今後、皆様にますます喜んで頂ける施設つくりをしていきたいと思いますので、ご家族の皆様からのご理解やお力添えをよろしくお願ひいたします。

施設長 古川 芳子

2020年度 Beトウインクル
ご利用に関するアンケート集計結果(児童発達・放課後等デイ)
(アンケート配布数 12 回収 4 回収率 30%)

【1】職員の対応について

《職員の対応について 全体満足度 97.5%》

① 職員の挨拶は笑顔で気持ちよくできていますか。

大変満足(4) 満足(0) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

② 言葉づかいは丁寧で失礼がないでしょうか。

大変満足(4) 満足(0) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

③ 話しの聞き方はきちんとできていますか。

大変満足(4) 満足(2) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

④ 身だしなみはきちんとできていますか。

大変満足(4) 満足(0) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

⑤ ご利用者様と接している時に大切に思う気持ちを感じられていますか。。

大変満足(4) 満足(0) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

⑥ ご家族様からの要望にきちんと対応できていますか。

大変満足(3) 満足(0) 普通(1) やや不満(0) 不満(0)

⑦ 問い合わせにはわかりやすく答えてますか。(電話も含む)

大変満足(3) 満足(1) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

⑧ 連絡帳は丁寧にわかりやすく記入されていますか。

大変満足(2) 満足(1) 普通(1) やや不満(0) 不満(0)

⑨ 処置等あった場合に希望通りにできていますか。

大変満足(3) 満足(1) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

⑩ ご利用者様の身だしなみが整えられ、乱れや汚れ等はありませんか。

大変満足(3) 満足(1) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

⑪ ご家族様からの苦情について、迅速かつ適切に対応していますか。

大変満足(3) 満足(1) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

⑫ カバンの中の荷物は綺麗に整頓されていますか。

大変満足(3) 満足(1) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

【2】送迎について

《送迎について 全体満足度 95% 》

利用している(2) 利用していない(2)

① 運転員はいつも笑顔で対応していますか。

大変満足(1) 満足(1) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

② 送迎助手はいつも笑顔で対応していますか。

大変満足(1) 満足(1) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

③ 運転員はリフトの乗降など安全に配慮しています回答なし 1

大変満足(1) 満足(1) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

④ 送迎車は周りに配慮して駐車していますか。

大変満足(1) 満足(1) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

⑤ 悪天候時の対応ができますか。 回答なし 1

大変満足(1) 満足(1) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

【3】入浴について

《入浴について 全体満足度 100% 》

利用している(1) 利用していない(3)

① 洗体はきちんとできていますか。

大変満足(1) 満足(0) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

② 洗髪はきちんとできていますか。

大変満足(1) 満足(0) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

③ 希望通りの着替えがされていますか。

大変満足(1) 満足(0) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

④ 入浴後の処置が希望通りにできていますか。

大変満足(1) 満足(0) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

⑤ オムツの当て方はいつもきちんとされていますか。

大変満足(1) 満足(0) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

【4】その他

① 玄関や活動等のスペースは整理整頓されていますか。

大変満足(3) 満足(1) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

② 職員の配置数や専門性(保育士・介護福祉士・看護師・機能訓練士)は適切だと思いますか。

大変満足(3) 満足(1) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

③ 事業所の設備等は、スロープや手すりの設置などバリアフリー化の配慮が適切ですか。

大変満足(3) 満足(1) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

④ 活動プログラムが固定化しないよう工夫されていますか。

大変満足(3) 満足(1) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

⑤ ご家族様との意思の疎通や情報伝達のための配慮がされていますか。

大変満足(3) 満足(1) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

⑥ 個人情報に十分注意していますか。

大変満足(3) 満足(1) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

⑦ 食事やおやつ作りに関して、ご意見ご要望がありましたらお願ひいたします。

※ご意見なし

⑧ 活動や行事に関することについてご意見がありましたらお願ひいたします。

※ご意見なし

☆ 当事業所にご意見やご要望がありましたら、ご遠慮なくご記入ください。

○いつも要望にこたえていただいて大変満足しています。

職員さんも全員あたたかく向えて下さってありがとうございます。

☆ 運営法人である亀田郷芦沼会に期待することがございましたら、ご記入ください。

※ご意見なし

貴重なご意見をお寄せくださりありがとうございました。

まだまだ、職員の力不足から、ご満足していただけない面もあるかと
思いますが温かいお言葉もいただき感謝しております。

これからも、Beトウインクルらしさを大切に、満足度100%の施設になる
よう努力してまいります。

ご家族様からもお力添えをよろしくお願ひいたします。

施設長 古川芳子

2021年3月

風の笛クリニック 「ご利用者意見箱」への意見書結果

- ・展示されている先生のお写真をいつも楽しみにしています。（1件）

ご意見ありがとうございました。

これからも患者様の診察待ち時間などで楽しんでいただければ幸いです。