

2021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 ······ 8
- ◎特別養護老人ホーム風の笛 ······ 13
- ◎ショートステイ風の笛 ······ 22
- ◎デイサービスセンターあしぬま ······ 28
- ◎訪問看護ステーションあしぬま ······ 36
- ◎在宅介護支援センターあしぬま荘 ······ 38
- ◎小規模多機能ホームふもとの奏 ······ 42
- ◎グループホームふもとの奏 ······ 47

「ご利用者様・保護者アンケート」の結果

- ◎ほがらか福祉園 ······ 59

「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 ······ 65
- ◎障がい者グループホーム ······ 70

「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 ······ 74
- ◎Be トウインクル ······ 86

「ご利用者意見箱」への意見書結果

- ◎風の笛クリニック ······ 97

2022年3月

社会福祉法人龜田郷芦沼会

令和4年2月吉日

ご家族（身元引受人）の皆様へ

社会福祉法人 鶴田郷芦沼会
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 91通 回収数 53通 回収率 58.2 %

*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 52件

- ・いつもとても感じがよいです。
- ・時間外の訪問にも快く対応していただいております。
- ・どの職員の方も非常に丁寧だと思います。

どちらとも言えない 0件

いいえ 0件

無回答 1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 46件

- ・変化が少しでもあれば今まで通り連絡して欲しい。（メールでも可能）
- ・どんな事でも報告してもらい安心しています。
- ・その都度、電話を頂き感謝しております。

どちらとも言えない 4件

いいえ 2件

無回答 1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 48件

- ・まめにご報告していただき感謝しております。
- ・私が意見などしなくてよいほどに対応していただいています。
- ・本人のわがままも親切に対応して頂き恐縮しております。

どちらとも言えない 4件

いいえ 0件

無回答 1件

4 施設や職員は、感染症対策を適切に行っていると思いますか？

はい 50件

- ・施設に訪問するとわかりますが適切だと思います。

どちらとも言えない 2件

- ・見ておりませんのでよくわかりません。

⇒ご利用者様、職員の新型コロナワクチン接種後も、引き続き全館消毒、換気、職員の手洗い・うがいの徹底、ご利用者様の健康チェックを行い、予防に努めております。

いいえ 0件

無回答 1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 47件

- ・毎回、連絡を受けています。

どちらとも言えない 3件

- ・見ておりませんのでよくわかりません。

⇒ご本人様のご様子に合わせ、口腔ケアを毎日行っています。ご本人様からのご要望をお聞きした場合や、職員が口腔トラブルに気が付いた際には、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 3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 48件

- ・計画書等をみればわかります。
- ・本人も落ち着いて楽しく過ごしている様子でケアプランは合っていると思います。

どちらとも言えない 2件

いいえ 0件

無回答 3件

7 困りごと、要望を相談できる職員はいますか？

はい 46件

- ・とても相談しやすい職員がいます。
- ・どなたも相談しやすい雰囲気だと思います。
- ・職員さんには大変お世話になりましたして誠にありがとうございます。

どちらとも言えない 4件

いいえ 0件

無回答 3件

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。

- ・本来、私がしなければならない介護を様々な理由により、あしぬま荘の皆様にしていただいている事に感謝しております。
- ・おかげさまで私共も安心して過せます。これからもよろしくお願ひいたします。
- ・毎月のバイキング、本人で選んで食べるのは楽しい事と思います、ありがとうございます。
- ・母の骨折で入院の時には職員の方にお手数をおかけしました。大変お世話になりましたありがとうございます。
- ・今まで通りよろしくお願ひします。
- ・先般98歳の誕生日を迎えるました。写真とオルゴール付きのカードを送って頂き嬉しかったです。写真は写真立てに入れ居間に飾りました。高齢の為、健康状態が心配ですが白寿、百寿を迎える事ができることを願っております。これからもよろしくお願ひします。
- ・木戸病院への送り迎えいつもありがとうございます。そこで本人の顔を見れる事を兄弟で喜んでいます。
- ・職員が親身になって対応して下さるので信頼しています。
- ・何も言うことはありません感謝だけです。

・施設長女川さんの特養あしぬま便り「ご家族の皆様へ」の個人的な子猫の話などは、ありたりのあいさつ文が殆どのお便りの中で、何だかホッとする嬉しさがあります。毎号楽しみにしています。裏面の入居者の写真も様子が伺えてありがとうございます。

・なかなか今の状況では皆様大変御苦労されておられることと拝察いたします。以前のように気軽に会える日が来ること心より祈っています。病院の受診の際、付き合っていただいた看護師さんには大変お世話になりました。お忙しい中、誠にありがとうございます。

・入所してすぐにコロナ流行で施設の訪問、全くなくアンケートにお答えできません。

⇒ご家族の皆様には大変ご迷惑をおかけいたしております。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。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。ご理解、ご協力のほどよろしくお願ひ申し上げます。

令和 4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11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9名・どちらでもない4名・不満0名・無回答0名

- ・良くしてもらっていると聞いています。
- ・対応が丁寧。
- ・今年は入退院と本人共々大変お世話になり、ありがとうございました。退院後の入所等スムーズにやっていただいて大変感謝しております。
- ・身体のことやわがままなことも対応してもらい、ありがたく思っています。

*裏面もございます。

質問2・ご利用者様、ご家族様に対する職員の言葉使いや態度、
電話対応は丁寧に行えていますか

(該当するものを○で囲んで下さい)

満足12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。

- ・いつも丁寧でとても感じが良く思います。
- ・丁寧な言葉使いで受け答えをして下さり、ありがとうございます。
- ・わがままなことや相談も対応してもらい満足しています。

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11名・どちらでもない1名・不満0名・無回答1名

※さしつかえなければ理由をお聞かせください。

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8名・どちらでもない4名・不満0名・無回答1名

※さしつかえなければ理由をお聞かせください。

・寒くなりますので外へ出る時は少し厚着でもよろしいのでは。本人が寒がりなので、お手数をお掛けしても申し訳ありません。→申し訳ございません。その日の体調やご本人様のご状態に合わせてご対応させていただきます。

・長期利用をさせていただいているが月1回の受診時、歯磨き粉や食べこぼし、髪の毛など胸の辺りやズボン等に見られます。お忙しいとは思いますがせめて外出時だけでもきれいにしてほしいと思います。→申し訳ございません。今後、身だしなみへの配慮を徹底させていただきます。

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7名・どちらでもない4名・不満0名・無回2名

(該当するものを○で囲んで下さい)

・様子が良くわかります。

・ロングショートなのでケアマネージャーさんの話を伺って安心しています。

*裏面もございます。

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ので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。

- ・着替えの取り違いがあり、困ったことがあります。チェックされる方のサインがいくつもあるのにと思うことがあります。→申し訳ございません。今後は間違いが無いように職員間で十分注意してご対応させていただきます。
- ・買い物に行ってもらいたい。→申し訳ございません。買い物に関しては原則、ご家族様でのご対応とさせていただいております。
- ・耳が遠くなっているのでよろしくお願ひします。
- ・着替えた物と着替えない物をわかりやすくしてもらいたい。→申し訳ございません。こちらに不備がございました。着替えた衣類は洗濯をいたしておりますが洗濯が必要な衣類は別の袋にまとめて「洗濯をお願いします」と書かれた用紙と一緒に返却させていただく事を徹底して参ります。
- ・残り数ヵ月ですがよろしくお願ひします。

2022年2月吉日

ご利用者様・ご家族様

ショートステイあしづま

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、日頃からショートステイあしづまをご利用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

ご利用者様・ご家族様の利用されている施設のサービス内容の満足度についてお尋ねします。該当する欄に「○」を記入してください。

| 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？ | 27 | 4 | 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？ | 24 | 3 | 0 | 0 |
| ウ 職員は良く声をかけお話を聞いていますか？ | 24 | 5 | 0 | 0 |
| エ 職員の電話での対応は良いですか？ | 28 | 3 | 0 | 0 |

【自由記述欄】（日頃お感じになっている事をお書きください）

- ・何度も電話を掛けても快く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。
- ・おばあちゃんが満足しているので、とても感謝しています。
- ・過去に（利用者様）打撲をした時に（施設からの）連絡が不十分でした。
- ・送迎時に待たせてしまう事がありますが快く対応してもらっています。

- ・時々、言葉の使い方がキツイ職員がいる。
- ・こちらが職員の態度に不満を思った時に指摘したら「すみませんでした」と言葉では言いながらも謝っている態度ではなく、嫌な思いをして腹が立つことがあった。

《ショートステイより回答》

- ・必要な連絡が遅くなってしまい大変申し訳ありませんでした。大切なご家族をお預かりしているという事を充分念頭に置いて対応させていただきたいと思います。
- ・言葉遣いや態度につきましては法人全体としてもショートステイあしむまとしても重点課題として考えております。定期的な研修、学習会を行い、ご利用者様・ご家族様に快くご利用していただけるように取り組んでいきたいと思います。

| 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？ | 16 | 8 | 1 | 0 |
| イ 食事の献立はあなたの好みなど要望を聞いていますか？ | 9 | 8 | 1 | 0 |
| 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？ | 16 | 7 | 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？ | 14 | 5 | 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？ | 21 | 3 | 0 | 0 |
| カ 送迎時の職員は元気に挨拶をしていますか？ | 21 | 5 | 0 | 0 |
| キ 身だしなみについて職員はあなたの希望を聞き、きちんと対応していますか？ | 22 | 7 | 0 | 0 |
| ク 職員は日ごろからあなたの体調を聞いていますか？ | 14 | 8 | 0 | 0 |
| ケ 薬の管理や処置は適切にされていますか？ | 20 | 5 | 0 | 0 |
| コ 体調が悪い時良く対応していますか？ | 15 | 8 | 0 | 0 |

【自由記述欄】（日頃お感じになっていることをご自由にお書きください）

- ・人によって対応が違う場合がある。
- ・食事の献立の好みは聞かれたことがない。
- ・難しかったら仕方がないけど、カラオケがしたい。その代わり音楽を聞かせてもらい満足です。
- ・食事の時、会話をしながら食事が出来て楽しいです。
- ・（本人様）に聞いてみたが、返事はありませんでした。
- ・食事について好き嫌いが多く、ご迷惑をかけております。なるべくお声を掛けさせていただいて食べる様促していただけますと助かります。

《ショートステイからの回答》

- ・職員により対応が違うというご指摘をいただき、大変申し訳ありませんでした。対応職員によって提供するサービスに差が出ないように今後とも申し送りやサービス計画書の作成をきちんと行って対応していきたいと思います。

| 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？ | 12 | 9 | 1 | 0 |
| イ おやつは水分と一緒にきちんと提供されていますか？ | 19 | 4 | 0 | 0 |
| ウ 居室にいる時の環境はきちんと整っていますか？ | 18 | 6 | 3 | 0 |
| エ トイレは清潔ですか？ | 15 | 4 | 2 | 0 |

【自由記述欄】（日頃お感じになっていることをご自由にお書きください）】

- ・便が漏れても嫌な様子も見せずに着替えさせてくれるとおばあちゃんが言っています。ありがとうございます。
- ・トイレが汚い時があります。オムツが入っている棚にぶつかりそうになったのでぶつからないようにして欲しいです。
- ・トイレが時々汚い時があります。
- ・本人に聞いたら行事やレクはほとんど無いとの事です。また居室はカーテンで区切られていて交流はない様です。（確かにどうかわかりませんが）
- ・今、コロナで見る機会がないのですが、以前 1F のトイレを使用した時きれいだったので良いのでは。
- ・居室については利用開始時に見せて頂いた切りで現状は良く知りません。

- ・曰中は利用なく、活動の内容は知りません。逆に何か本人に寄り添った活動をして頂けるなら（たぶん保育レベル）週末の利用もしてみたいです。
- ・エアマットの空気が抜けていた。
- ・ベッドのロック（ブレーキ）が外れて何回かベッドが動いた。
- ・寒いと言ったのに部屋の温度を下げられて不満がある時があった。

《ショートステイあしぬま》

- ・トイレを使用する際に不快な思いさせてしまい大変申し訳ありませんでした。職員は介助等で頻繁に入りし、その都度汚れ等あれば対応させていただいております。より注意して確認させていただきたいと思います。
- ・行事やレクリエーションに関しては日々の空いている時間を利用し、ほぼ毎日、作品作りであったり季節の食材を使ったおやつ作り等、積極的に行っております。今後は日々の様子をご家族の皆様にも発信していくように取り組んでいきたいと思います。
- ・エアマットの空気、ベッドのブレーキが外れていたという件に関しましては安全上も絶対にあってはならない事ですので重く受け止めて、チェック体制の再確認、改善を行っていきたいと思います。

総合的な感想について伺います。

| 問4 全体の印象について | 満足 | やや満足 | やや不満 | 不満 |
|-------------------------------|----|------|------|----|
| ショートステイあしぬまの利用満足度について教えてください。 | 19 | 9 | 0 | 0 |

【自由記述欄】（曰頃お感じになっていることをご自由にお書きください）

- ・職員の方、皆さん良い人ばかりで安心してお願いできます。
- ・食事もバランス良く考えて下さり、大満足です。食事だけでもお願いしたいくらい、家でも参考にして頑張ります。
- ・いつも食事が美味しいと話しています。献立表があれば欲しいです。
- ・いつもお世話になり、ありがとうございます。本人もとても満足しております。
- ・最初は来るのが嫌だったけど、徐々に慣れて人の気持ちもわかつてきて、今は最高です。
- ・ショートステイに行き始めたころは「また泊まり？」と言っていましたが、最近は家よりも居心地が良いのか喜んで行くようになりました。
- ・食事に関してはメニュー表があれば（1日分でも）頂けると、本人が何を食べているのか分かるので配布を検討して下さい。
- ・夜間の見回りを1時間ごとに行って頂けるのは安全面で嬉しいです。
- ・連絡が不十分の時がありました。（送り時間が遅くなつた時等）。

- ・高齢者が多くなってきているからという理由で国の施策がだんだん低下している事に先が不安です。
- ・話し相手になってもいただいてとても感謝しています。

《ショートステイあしぬまより回答》

- ・献立表のご希望がありましたので栄養課と相談し、希望される方には献立をお渡しできるよう前向きに検討していきたいと思います。
- ・連絡が不十分だった件につきましては細やかな連絡を希望される方、必要最小限の連絡で良いと考える方とおられる中で、その方その方が必要とする連絡を必要なタイミングで行えるように取り組んでいきたいと思います。

貴重なご意見を本当にありがとうございました。

皆様がショートステイあしぬまを安心してご利用できるようにサービス向上のため日々対応させていただきたいと思います。新型コロナウィルスの対応等ではご利用者の様・ご家族様には多大なご協力を誠にありがとうございます。

配布 57 通

回答 31 通

回収率 54%

令和4年2月吉日

ご家族様(および身元引受人様)各位

社会福祉法人 亀田郷芦沼会
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イ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

2022年2月吉日

ご家族様（身元引受人様）

社会福祉法人 鶴田郷芦沼会
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 90件 回収数 66件(うち無記名23件) 回収率 73%

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 |
|-----|------|------------|------|
| 64件 | 0件 | 2件 | 0件 |

- ・コロナ禍、訪問や面会も制限される中、この質問の答えに窮してしまいます。但し、電話対応に関しては近況報告で接しておりますが、当方の質問に対して丁寧に接していただいている。
- ・ユニットの職員の方のなかには丁寧なのですが険がある話し方をされる方がいらっしゃいます。

⇒質問の意図が伝わりにくく申し訳ありませんでした。コロナ禍でも接遇を重要視する意味で載せさせていただきました。今後とも風の笛の活動方針でもあります「笑顔」「挨拶」を心掛けていきたいと思います。

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 |
|-----|------|------------|------|
| 56件 | 2件 | 7件 | 1件 |

①「はい」のご意見

- ・必要に応じて連絡を頂いております。
- ・定期的に電話連絡をいただいている。
- ・日常の様子として記録が（写真も）送られてきて母の様子がわかりありがとうございます。
- ・身体に異変があればすぐにお電話ください。（よく内出血している）

③「どちらとも言えない」のご意見

- ・コロナ禍のため、生活の様子を近況報告で行っていることは施設側でも把握していると

思いますが、施設としては頻度など積極的と捉えていますか。生活の様子は、月1回程度の近況報告でしか分かりません。月1回でも職員にとっても限られた人員、多忙な業務を抱え大変なことだと思います。家族にすればこの質問の「積極的に」を望むところですが、大変さが分かるから気が引けます。

- ・コロナ禍で訪問等ができない状況なので報告を受ける機会がない。
- ・こちらから聞かなければないこともある。
- ・姉へ連絡が入っていると思います。(積極的かどうかは不明です。)

○(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・・・・・・・・・・56件
- 2.ケアの現状や変更・・・・・・・26件
- 3.行事の予定や参加時の様子・・・13件
- 4.その他・・・・・・・・・・・3件

その他の方のご意見

- ・心の状態・夜間よく眠れているか、大声を出したり、興奮したりしていないかなどが心配です。
- ・運動が出来ているかどうか(筋力の維持)
- ・日用品の在庫状況
- ・日々、エンジョイしているのか?等々。

⇒様々ご意見を頂きありがとうございました。

面会制限が2年以上と長くなり、施設内でのご様子が見てこないのでないかと思います。ユニット単位工夫をしながら日々や行事のご連絡等をお伝えしてきました。また、変化がある際にも生活相談員からお伝えをしております。しかしこまだ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 | 5件 | 1件 |

- ・コロナ禍、面会ができないので入所者の生活振りが想像でしか把握できないところがあります。直接見て生活振りや入所者の様子を窺い知ることができれば意見等も出てくるのでしょうが、この環境下では難しいでしょうね。
- ・本人と長期間会っていないので不明、家族の意見…あまり言わないこととしている。
- ・事務の方はユニットへの対応をして下さいます。
- ・今のところ問題はない。

⇒ご面会ができないことについては大変ご心配をお掛けしております。ご家族様の貴重なご意見が様々な改善につながることも多いと感じております。そして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 |
|-----|------|------------|------|
| 63件 | 0件 | 3件 | 1件 |

- ・コロナ禍で見えない部分ですのでこれまで同様、適切にやっていただいているものと思っています。信頼関係でしょうか。

⇒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 |
|-----|------|------------|------|
| 54件 | 3件 | 7件 | 2件 |

- ・相談できるのは相談員やケアマネージャーです。(3名様のご意見)
- ・困ったことと言えば、これまで同様に面会できないことでしょうか。

○「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・・・6件
2. 伝える手段がわからない・・・・・・0件
3. 遠慮している・・・・・・・・0件
4. その他・・・・・・・・6件

その他の方のご意見

- ・特定の方はおりませんが、用事がある時は電話等で出られた職員に伝えている。
- ・事務の方に話した事が上の階の職員の方に伝わっていないことがあったりして何度も聞かれる。
- ・伺う件があれば電話で聞いています。
- ・何かあればケアマネさんに相談すると思います。

⇒連絡不徹底だ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。何かありましたら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。

○「新型コロナウイルス感染症対応」についてお聞きします。

6—I ご面会について「新型コロナウイルス感染症対応」について、今後の対応での希望をお聞かせください。

① 以前のような自由面会がよい・・・16件

・自由面会がよいが無理な場合は顔を見るだけの面会でもよいのでは。

② 面会制限をしつつ、予約制の面会がよい・・・32件

・施設の判断（面会方法など）にお任せします。

・感染者は減少しているとはいえ、ここで一気に緩めることはリスクがある。収束していない、また第6波も懸念されているならば、②とならざるを得ないもの。感染者が出たら、拡がったら考慮すれば慎重な見極めが必要でしょう。

・まだ100%安心できる状況ではないので制限は必要かと思います。

・できたら、土曜日の午後や日曜日（半日でも良い）にも面会の時間を設けてもらいたい。平日仕事などで行けない孫も面会できるので。

・天気が良ければ敷地内で良いので外に出て（庭や駐車場）車椅子を押しながらおしゃべりしたい。できれば近くの公園など行かれたらうれしい。

③ 感染症対策の強化から面会ができるだけ制限するのがよい・・・12件

④ その他・・・6件

・家族からの希望よりも施設や職員の方に合わせます。

・月1回でも良いのですが自室で1~2時間位の面会ができると良いと思います。着替え、不用品、日用品の整理等の時間が欲しいです。

・感染状況に応じての制限はやむを得ないと思います。自由な面会ができれば良いですが状況を見てご判断頂ければと思います。

・感染の波の状況を見ながら、クラスター等が生じないように十分配慮して、①~③および全面中止。リモート等の実施をお願いします。

6-II 上記Iの質問で②③④の方にお聞きします。面会の回数はどれくらいがよいと思いますか。

① 週に1回程度・・・4件

② 2週に1回程度・・・14件

・家族にとって面会回数が多い方がいいのでしょうか、リスクも有り多からず少なからずです。

③ 1カ月に1回程度・・・26件

④ その他・・・22件

・それぞれの都合で回数はきめずコロナ終息まで予約制で面会を行う。

・具体的に何か月に1回とは言えない。状況を判断して決めれば良い。

・感染状況によると思います。

・これも感染の広がり状況を見てのことだと思います。

6-III その他、感染症対応などについて、ご意見をお願いします。

- ・家族にとって面会制限はつらいことですが感染症対策をしっかりしてくださり、守って頂いているので大変感謝しています。
- ・施設の方でも十分注意をしていただいていると思いますので私共も十分注意していきたいと思います。
- ・現状維持でお願いします。
- ・施設にお任せします。
- ・感染者が減少していても油断はできない。気を緩めることなく、これまで同様、感染予防・防止に努めるべきと心得ます。
- ・県外者もフェイスシールドがあれば面会可能にしてもらいたい。休日の面会も可能にできないでしょうか。（予約数を制限して）
- ・コロナは少なくなっているからマスク手洗い位で良いと思います。
- ・油断は禁物。外部の方は極力施設内に入れない。今まで以上に感染に気を付ける。
- ・3回目の接種が必要と言われているなか、今後の感染者数が増えていく心配もあり（特に年末年始）まだがまんが必要だと思います。
- ・インフルエンザ等の流行した場合、また流行の兆しが見えた場合の制限等よろしくお願いします。
- ・新型コロナウイルス感染者が全国的に少なくなりましたが、まだ安心できる状態ではないので引き続き感染対策をお願い致します。
- ・予約してからと考えるとなかなか面会に行けないですが感染対策のためにはやむをえないと思います。

⇒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。

しかし現在は第6波の真っただ中であり、慎重に進めております。

これからも続くと思われる「コロナ禍」でどうすれば貴重なご家族との限りある時間によりよく過ごしていただく事ができるのか、その都度対応していきたいと思います。

今後ともご協力をお願い申し上げます。

7. 全体を通してのご意見などございましたら遠慮なくご記入ください。

（当事業所での新型コロナウイルス対応、面会制限、情報共有、生活に関わること、現状について。運営法人亀田郷芦沼会の対応、期待すること。その他）

・今年4月の入所日以降、一度もお部屋に入っていないので衣類の管理が出来ないのが心配です。古くなって不要となったもの、必要なもの等があったら報せてほしいと思います。今まで長女、次女夫婦4人そろって窓際での面会をさせていただきましたが今後は入所者一人につき2名までとのこと…ちょっと残念ですが職員の皆様には大変お世話になり感謝しています。今後もどうぞよろしくお願ひします。

- ・土曜日も（面会の）予約できたらいいと思います。
- ・本人も自分の部屋に面会に来てやってもらいたいことや日常生活を知ってもらいたいと思っているのでしょうかね。部屋に行けるようになると宜しいのでしょうかがどんなものでしょうか？
- ・職員の皆様には本当にお世話になっております。今後とも宜しくお願ひ致します。
- ・土、日に面会できる日をつくってください
- ・（意見は）ありません。お世話になります。
- ・日頃、高齢者の介護看護等でお疲れのところ、その上コロナの感染予防の対応が一年以上も続き、お勧め職員一同に感謝致します。来年又は来春には平常に戻れると思い、今しばらくの間お互いに頑張りましょう。
- ・毎年恒例のアンケートですが、コロナ禍、面会・接触できない状況を考慮すれば、今回は質問項目を工夫した方が良かった。会えないにもかかわらず、「言葉遣いや態度、挨拶、迅速な対応、健康管理は適切か、相談できる職員…」など、従来と同じような質問については、事務的な印象を与えてしまします。従って、・そぐわない質問項目をなくす・会えないからこそ家族がどのように思っているか・会えない中、どんなことが心配か、知りたいか、気になることは何か、要望は等をアンケートをとおして聞かれても良かったと思います。このアンケートは芦沼会一律同じ項目なのでしょうか、あるいは風の笛独自の項目なのでしょうか。
- ・担当の相談員さんがお休みの日に用事に伺った時も他の職員の方が親切な対応していただきました。いつもお世話になりありがとうございます。
- ・お世話になっております。出来れば連絡される時間帯は仕事をしていますので、12：00～13：00が火曜・水曜にしていただけると幸いです。今後とも、宜しくお願ひします。
- ・いつも大変お世話になり、ありがとうございます。連絡（受診や説明の）をいただいても、すぐに対応できず申し訳なく、また感謝しております。またコロナの昨今、生活に規則や不便を職員の皆様にお掛けしていますことも心痛めております。お疲れ様でございます。
- ・入所したばかりで分からないことが多いのでその都度教えて頂きたいと思います。
- ・季節によって洋服や身の回りの物を入れ替えたりしたいけど今どんな状況なのか？全くわからない。早く以前のようになることを希望します。職員の皆様も大変だと思います。いつも御苦労様です。
- ・毎月写真ページが送付されて來るのでこれを見て安心しています。早く全面的に面会が再開されることを望んでいます。
- ・事務の方からユニットの方へ、要望等を伝えて頂いていますが、結果の説明がないときがあります。ユニットの方は認知症だからですませてしまいがちですが、本当なのかと思う時もあります。面会が出来なくなり予想以上に認知症がすすんでいるとは思いますがあまりにも全て認知症で片付けようとしていると感じます。二人で外出はできませんか。車から降りずドライブだけでも駄目でしょうか。（車内は抗菌処理済みです。半年以上は効果があるそうです）人生の最後に向かっているわけなのでもう少し家族との時間を下さい。家で介護できない事情があり、お願いしているのですから。

- ・いつもお世話になっております。良くご対応頂けており、ありがとうございます。今後とも宜しくお願ひ致します。
- ・家族にアンケートを配るより、入所している人たちが居心地の良い住居であることを願うばかりです。特別によくとは思わないが、当たり前の対応を望む次第です。コロナが終わったら楽しいボランティア活動に行きたく思っております。
- ・いつもお世話になっています。なかなか父と会うことができませんが、職員の方から様子を聞かせてもらうことがあります、ありがとうございます。「お変わりありませんよ」「元気でやっていますよ」だけでも聞くとうれしいです。今後もよろしくお願ひします。
- ・第6波がくるといわれており、職員の皆様も大変だと思います。どうぞご自身の健康に注意してこれからもがんばってください。また普通に面会や行事ができる日が来ることをまっています。
- ・いつも母が大変お世話様になっております。少しでも何かあつたりしますと、すぐ電話を頂き大変恐縮しております。又大変有難うございます。今現在コロナウイルスの感染者数も信じられないくらいに減少しており、喜んでおります。このままの状態で来年迄行ってくれればと願っておりますが、職員の皆様方もこれからは冬期間を迎えるのでご自身の体調管理にも十分お気をつけ頂き今後共宜しくお願ひ致します。
- ・週1回で良いので本人の姿をLINEで写メしてもらえたうれしい。
- ・ご連絡も早くとても助かっております。引き続きよろしくお願ひいたします。
- ・面会は個人的にはまだ早いような気がします。インフルエンザの季節に入ってきたし、ここでしっかりガードした方が安全安心と思います。
- ・コロナの感染が始まった当初より職員さん方のご苦労はいかばかりかと…本当に感謝しかありません。面会出来ない歯がゆさはありますが、生活の様子なども教えていただけましたし、家族もまだ辛抱の時が続くのは仕方ないと心得ております。どうぞこれからもよろしくお願ひいたします。
- ・請求書を送付される際に現況などを書かれた手紙が同封されており、状況をしることができます。その反面書かれている内容について情報共有がされていないようで質問をした際に「書いた者しかわからない」と言われました。衣類等必要なものはその都度お届けしているのですが…仕事をしているので日中なかなか連絡することはできないので個々の情報共有はある程度はしておいてほしいです。
- ・父の養老期間中大変お世話になりました。本当に感謝しています。ありがとうございました。職員一同にお伝えください。
- ・施設の皆様には健康状態や生活の様子など丁寧に報告して頂き安心していられるので大変ありがとうございます。今後共宜しくお願ひ致します。
- ・情報共有必要な情報をもらわないと協力も出来ないと思う。
- ・入浴日が変更になった際は連絡を下さい。薬を希望した際はクリニックの受診を考慮してください。プロだからこそ訴えを聞いてあげてください。
- ・いつも本当にありがとうございます。コロナでいつも以上にたいへんな中ですが職員の皆様が介護を続けてくださることに感謝しております。今後共、宜しくお願ひ致します。

※ほぼ原文のままで載せさせていただきました。

今年度もご協力していただきましたご家族様に感謝申し上げます。
職員にとって、このアンケートは 1 年を振り返ることができる通知表となるものです。そして自分たちの仕事を振り返り、今後に繋げていくことができるツールでもあります。また、たくさんの暖かいお言葉も頂くことでは励みにもなっています。

アンケートで頂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きます。
また無記名の方のご意見につきましても改善に向けて検討しております。
今年度のアンケートでは例年ではいただく事がなかったご意見が多く寄せられました。それは平時にはご面会いただく事で顔が見える関係としてよりよいコミュニケーションや情報共有の場として機能していたからではないでしょうか。それが崩れてしまっていることに大変危機を感じております。

コロナ禍での面会制限は 2020 年 3 月より開始となりました。その間にリモートや制限を設けつつ、隨時対面面会を行ってまいりました。この制限は残念ながら現在の状況では続かざるを得ないと考えておりますが、皆様の思いを受け止めさせていただき今後もよりよい方法を探っていく所存です。

今後もご家族様のご理解、ご支援、ご協力をお願い申し上げます。

以上

令和4年1月吉日

ご家族様(および身元引受人様)各位

社会福祉法人 亀田郷芦沼会
ショートステイ風の笛
施設長 鈴木 祥子

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・ご要望は現場介護職員でも把握をさせて頂き、今後のケアに活かしていきたいと思います。またこの度は新型コロナウイ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

2022年1月吉日

ご家族（身元引受人）様

社会福祉法人 龜田郷芦沼会
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 57件 回収数 31件(うち無記名6件) 回収率 54%

*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 |
|-----|------|------------|------|
| 31件 | 0件 | 0件 | 0件 |

⇒なかなかご家族様にお会いする機会が少ない中ではあります、電話対応ひとつにしても印象は変わります。今後も皆さまから評価して頂ける対応を心がけていきたいと思います。

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 |
|-----|------|------------|------|
| 29件 | 0件 | 1件 | 1件 |

⇒小さなお報告でも行うようにしていますが、どちらとも言えないとのご意見を頂き完璧にできていないと分かりました。貴重なご意見を頂きましたので、今後もご報告をこまめに行い安心して頂けるよう努めてまいります。

○（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・・・・・・・23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・・・6件
- 4.その他・・・・・・・1件

（職員や他者との交流の様子・ショートステイで過ごしていることを本人はどう感じているのか）

⇒面会ができない状況が続きご心配をお掛けしております。健康状態だけでなく細かいケアの状況や変更については特に可能な限りご報告させて頂きたいと思います。また、行事等へ

の参加状況につきましては、引き続き毎月のニュースでもお伝えしていきたいと思いますので楽しみにしていて下さい。

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 |
|-----|------|------------|------|
| 29件 | 0件 | 1件 | 1件 |

⇒ご本人様・ご家族様のご意見に対して迅速に対応するよう心掛けておりますが、様々な理由で遅れてしまうこともありますので迷惑をお掛け致しました。今後はご不安を感じられないよう迅速に対応するよう努力してまいりますので、遠慮なくご意見を頂ければと思います。

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 |
|-----|------|------------|------|
| 30件 | 0件 | 1件 | 1件 |

ご意見

- ・互いに楽しく過ごせるように心がけています。

⇒ご利用者様の健康管理に関しては一番心配されることだと思います。どちらとも言えないとのご意見がありましたことを全職員に周知し、今一度健康管理を徹底してまいります。ご利用者様、ご家族様がご自宅で楽しく過ごせるよう心掛けておられるのと同じように、施設職員もご利用者様と笑顔で楽しく過ごせるよう努力してまいります。

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 |
|-----|------|------------|------|
| 29件 | 0件 | 1件 | 1件 |

- ・何かあった時は、いつもお迎えに来て下さる相談員さんに相談したいと思います。
- ・担当してくださる相談員さんお2人に、何でも連絡させていただいております。

○「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・・・1件
2. 伝える手段がわからない・・・・・・・1件
3. 遠慮している・・・・・・・・・・・0件
4. その他・・・・・・・・・・・0件

⇒ご利用開始する前に小さい事でも遠慮なくお話頂けるようご説明しておりますが、いざとなると誰に・どのように話せばいいのか分からないとのご意見を頂戴しました。直接又はお

電話で生活相談員にお話して頂ければと思います。不在の時もありますが、折り返しお電話をさせて頂くなどし、お話を聞かせて頂きたいと思います。また、関わった事務所の職員でも対応はさせて頂いておりますので、遠慮なくお話ください。

6、「新型コロナウイルス対応」についてお聞きします。

I. 現在自由な面会を行うことができない状況で大変申し訳ありません。今後の対応についての希望をお聞かせください。

- | | | |
|---|------------------------------|-----|
| ① | 以前のような自由面会がよい・・・・・・・・・・・・ | 3件 |
| ② | 面会制限をしつつ、予約制の面会がよい・・・・・・・・ | 15件 |
| ③ | 感染対策の強化から面会ができるだけ制限するのがよい・・・ | 6件 |
| ④ | その他・・・・・・・・・・・・ | 2件 |
| ⑤ | 未記入・・・・・・・・ | 5件 |

ご意見

○感染に関する不安について 2件 主な内容

- ・感染状況をみながら管理者の判断でお願いします。
- ・②でもいいのですが、時期が冬に向かい、風邪・インフルエンザ・第6波をきいています。クラスター（集団生活はとくに！）

⇒昨年はご利用者様・ご家族様・私共全員が不安の中での生活でした。昨年の不安に関するご意見も沢山頂き、ご心配をお掛けしたと思います。今後もまだ心配な生活は続きそうですが、何よりもご利用者様・入居者様が健康で過ごせることを第一に考え、施設全体で感染対策に取り組んでおります。皆さまが安心してご利用できるよう、今後も感染対策を行っていきたいと思います。

II. Iで②③④の方に伺います。面会の回数はどのくらいがよいと思いますか。

- | | | |
|---|-------------|-----|
| ① | 週に1回程度・・・・ | 5件 |
| ② | 2週に1回程度・・・・ | 7件 |
| ③ | 1カ月に1回程度・・・ | 6件 |
| ④ | その他・・・・・・・・ | 3件 |
| ⑤ | 未記入・・・・・・・・ | 10件 |

ご意見

- ・2か月に1度クリニックへ同行するので宜しいです。
- ・回数はこだわりません。
- ・自由面会が望ましいですが、感染状況をみてのご判断で良いと思います。

⇒貴重なご意見ありがとうございます。感染拡大が一時的におさまたった際、期間限定ではありませんでしたが面会を再開させて頂きました。ご利用者様の喜んでおられるお姿を拝見し、頻繁に会って頂ければとその都度感じました。2年前のように自由に来て頂く日に戻ることを願

いながら、今後も感染状況を確認しながら再開できたらと思っております。どのような時でも風の笛を信じて下さり感謝致します。

Ⅲ. その他、感染症に関わることでのご意見のご記入をお願いします。

ご意見

- ・県外の方は、どのような基準で面会ができますか？
- ・特にありません。
- ・中で守れと言っても不可能（マスク、手洗い）外からウイルスを持ち込まなくすることしか安全ではないと思います。
- ・制限時間があっても良いので、住んでいる部屋で面会したい。
- ・ワクチン拒否派なので今の状態では面会ができないので申し訳ありません。

⇒県外の方の基準ですが、その時の状況にはよりますが【感染が蔓延している地域にお住まいでないこと】【新潟が平時であること】【感染対策を確実にして頂くこと】とさせて頂いております。その時の全国の蔓延状況にもよりますが、基本としてはこのような基準とさせて頂いております。

その他、ご意見を頂きありがとうございます。皆さまのご希望通りの面会が行える日が早くきますよう私達も願っております。

7. 全体を通してのご意見などがございましたら遠慮なくご記入ください。

ご意見

- ・とても良くして戴いて感謝しております。
- ・沢山の温かい心配りに感謝いたしております。母の帰ってきた時の笑顔を見るたびに、私も嬉しくなっています。ただし、母の心のつっかえになっていることがあります。それは排泄の事です。「布団をびしゃびしゃにしちゃったの…」と半べそな表情になったり「便がねー…」と曇った表情になっています。「出そうって言うと『出たら教えてね』って言われるんだけど、いつ教えたらいいか分からないから我慢していると出なくなっちゃったり、出てきて困ったりするの」と言っています。最近特に言葉の理解が難しく、テレビを見ていても「何て言っているか分からない」と、よく言っています。ですので、「出たら教えてね」と言われてもどうして良いか分からずうんちを我慢してしまうようです。（出始めている時も「出そう」と表現する時もあります）言葉かけにおいては、家でも「2才の子に通じるように」分かりやすい言葉でゆっくりはっきり話すように心がけていますが、それでも伝わらないことが多くなってきました。このような現状の母です。宜しくお願い致します。
- ・とても良くして頂き、感謝の一言です。これからも、どうぞ母を宜しくお願ひ致します。
- ・コロナウイルスに関しては厳しさが必要だと考えています。私は病気がだいぶ進んでるので字も読みにくく、行動もよく出なく手がかかるのをお許しください。
- ・面会ができない中で、本来家族がすべき生活面の管理を、全て施設の方々にやっていただき、本当に有り難く思っています！
- ・いつも細かく、丁寧に対応してくださり、感謝しております。

- ・いつも母がお世話になっています。お忙しい中、母の足の痛みの訴えに複数の職員の方がマッサージをしてくれていると聞きました。本当に有り難いです。これからもよろしくお願ひします。
- ・いつもお世話になっております。いろいろとご対応いただき、大変ありがとうございます。今後とも宜しくお願ひできればと思っておりますので、宜しくお願ひ致します。
- ・いつも主人が大変お世話様になっております。老健さんのリハビリを諦め、ショートステイ風の笛さんに入所させていただき、会社に出社もでき、リハビリも行ってくださっているとのことを聞き、本当に感謝いたしております。どうぞこれからも宜しくお願ひ申し上げます。
- ・受診の付添をお任せして申し訳なく思っています。コロナが終息することを願っています。
- ・意見や要望はありません。毎日のお仕事ご苦労様です。短期入所の際は温かく迎えていただき大変お世話になっております。ありがとうございました。これからも本人は風の笛以外短期入所は行きませんと言っておりますのでどうぞよろしくお願ひ申し上げます。

沢山のご意見や温かいお言葉をいただきありがとうございます。また、ケアに関するご要望もお聞かせ下さり感謝しております。頂いたご意見は職員全員で把握させて頂き、すぐ改善できることはさせて頂きます。その他につきましては職員で話し合い検討を重ね、今後のケアに活かしてまいりたいと思います。また、無記名でご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対策が続いている、通常の生活にいつ戻れるのかと考えてしまいます。しかし、私たちができるることはご利用者様が安心して利用・生活できることを一番に考えることだと思っておりますので、今後も感染対策を継続しあ一人も感染者を出すことなく安心してご利用して頂ける施設にしてまいりたいと思います。

少しでも早く、施設のどこにいても様々なご家族様とお会いできる日が来ます事を心から願っております。その為にも今後ともご理解、ご協力を賜りますようお願ひ申し上げます。

以上

ご利用者様
ご家族様

令和4年1月 吉日

社会福祉法人 亀田郷芦沼会
デイサービスセンターあしづま

【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 寒冷の候、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 59通 回答数 41通 回収率 69%

【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 |
| 31名 | 0名 | 10名 |
| ② 好みの湯温で入浴ができている。 | 好みの湯温で入浴できていない。 | 無回答 |
| 31名 | 2名 | 8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 |
| 25名 | 1名 | 15名 |
| *もう少し時間をずらしてほしい（男性との間隔とか） →配慮が足らず申し訳ありませんでした。男性・女性の入れ替え時等配慮するよう職員に申し伝えました。他に気になることがございましたら、遠慮なくおっしゃってください。 | | |
| 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 |
| 25名 | 0名 | 16名 |

*②好みの湯温で入浴できないと回答された方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。一般浴の場合、何名かが一緒に入浴されますので、調節が難しい状態です。中間浴、特浴に関しましては、その都度湯温の調節ができますので、お申し出ください。一人風呂がご希望の方は、家庭浴のように入浴することも可能ですので、ご相談ください。

*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。

【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 |
| 30名 | 1名 | 10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 |
| 24名 | 0名 | 17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。基本的には、持参いただいた処置道具で処置を行いますので、お手数必要な道具をそろえていただきますようお願いいたします。

【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 |
| 12名 | 0名 | 29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 |
| 10名 | 0名 | 31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 |
| 28名 | 2名 | 11名 |
| *一番奥の扉がおかしい。入りづらい。(出にくい) | | |
| →ご不便をおかけして申し訳ございません。後付けでつけた扉のため、スペース的にも大変狭くなっています。開閉が不便のものと思われます。早急な対応は難しいですが、検討いたします。 | | |
| ⑩ 臭いが気になる。 | 4名 | 無回答 37名 |

*⑨気持ちよくトイレを使うことができないと回答された方が2名いらっしゃいました。

→申し訳ございませんでした。プライバシーの面、トイレの数の面、美化等の環境面でご迷惑をおかけしております。ご要望で改善できるものに対しては、早急に対応いたしますので、職員にお申し付けください。

*⑩トイレの臭いか気になる方が4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。汚物入れは蓋つきのものへ変更いたしました。

【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 |
| 29名 | 1名 | 11名 |
| ⑫ 食事の味付けについて | | |
| 良い | 普通 | 悪い |
| 25名 | 12名 | 0名 |
| | | 無回答 4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。

【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 | 3名 | 5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 1名 10名 |
| 30名 | | |
| ⑮ 工夫されている | 工夫しているとは思えない | 無回答 |
| 27名 | 1名 | 13名 |

*普通でよい
*平等にしてほしい。
→行き届かない点があり申し訳ございません。身体状況等に応じて多少のハンデ等もございます。今後は、身体状況等に応じたグループ別や、小集団等レクリエーションの内容も検討が必要だと思われます。ご意見ありがとうございました。

*おこなってみたいレクはありますか。

手芸2名、園芸2名、小物作り2名、風呂の出入0名 階段昇降0名 買い物4名
(その他)

*散歩3名 無回答28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4名 ・水族館 2名
- ・ふるさと村4名
- (その他)

*おいしいものが食べたい、外食、回転すし・・・4

*公園

*海辺の散歩 (気候の良い季節に)

*動物園

*花見

*買い物・・・3

*コンサートもやってほしい。

*彼女は運動は不得意です。

無回答 19名

*⑬もっと職員に関わって欲しいという方3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ってしまいます。引き続き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。

*⑭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。昨年に引き続き、コロナ禍ということもあり、思うように外出行事が実施できない状況にありました。感染状況をみながら、随時計画を行っていきます。また、施設内で楽しめるイベント等を計画して参ります。

【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 28名 いいえ 5名 無回答 8名

⑰ 掃除は行き届いていますか。 はい 30名 いいえ 1名 無回答 10名

⑯ 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 2名 リハビリ用具 0名 麻雀セット 2名

*マッサージ機を使って喜んでいます。

その他

*卓球台・・・2名

*はえたたき

無回答 35名

*⑯テレビが観られないと言う方5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。フロアの中心以外に、リハビリスペース前と個室にテレビを設置しています。ご希望があれば、お申し付けください。

*⑰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 33名 普通 5名 悪い 0名 無回答 1名

*その人による

*職員それぞれ

*人によりバラつきがある。

→不十分で申し訳ございません。全体的な質の向上ができるよう、今後も研修等で身に着け、不快な思いをさせることがないよう努力してまいります。

⑩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 30名

無回答 3名

*皆同じようにしてほしい。

→不快な思いをさせて申し訳ございませんでした。具体的なご意見をいただけたと、すぐに対応いたします。職員に直接お申し出ください。

⑪職員のみだしなみはいかがですか。

良い 35名 普通 5名 悪い 0名 無回答 1名

*普通で良い

*⑫職員の挨拶や返事普通と回答された方5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。

*⑬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。

*⑭身だしなみが普通と回答された方5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。

【他に良いと思われる点】

- ・ご面倒おかげしていると思っておりますが、毎朝お迎えの時間を電話くださりありがとうございます。
- ・一人ひとりの対応が行き届いておりますので、家族も安心して利用させて頂いております。いつもありがとうございます。施設内のアンケートについては解答できない部分もありますので、チェックされていないところは、ご理解をお願いいたします。
- ・いつも親切に気をつけてもらい感謝しています。
- ・言葉をかけてくれるので良い。
- ・ここにくれば楽しいと思ってています。
- ・湿布を貼っていただきたり、薬を塗っていただきたり助かっています。
- ・皆さんとても感じが良いです。

【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 (原文のまま)

- ・丁寧に送迎してもらっている。一人の歩行は困難であることを理解していただけで、両側から支えられ安全に車への乗り降りができている。本当にありがたいことです。これから天候も悪くなり、ますますお手数をおかけします

がよろしくお願いいいたします。

- ・今まで良い。
- ・デイサービス送迎の職員さんには歩行に力を使って支えて下さり感謝しています。お帰りは自室のベッドまで送ってくださりしっかりと寝かせてくださいありがとうございます。そして最近は便にお世話心配をおかけして申し訳ありません。看護師さんに摘便をしていただき申し訳なく思い感謝しております。家でもなるべくスムーズにお通じがあるよう食事、薬等クリニックに相談したり、思い進めていきたいと考えております。ご面倒をおかけして申し訳ありませんが、どうかよろしくお願いいいたします。
- ・デイサービス利用日は安心して、通所であります。不便な時の対応にもすぐに回答して頂きまして、不満を感じることなく利用であります。
- ・利用者さんに対してもうちょっと配慮してほしい。
→至らない点があり、申し訳ございません。具体的にどのような点で配慮が欠けていたか、教えていただきたいと思います。ご利用者様のお気持ちを汲み取れるよう職員一同より一層努力してまいります。
- ・雪の時どうなるか心配。雪の時でも行きたい。でなければショートに泊まるとか・・・。私が角だしていても皆さんは笑顔でほがらかです。
- ・将棋ができる相手がほしい。
→ご希望に添えず、申し訳ございません。必要があれば、利用曜日の変更も可能です。現在ボランティアの受け入れを中止していますが、ボランティアで将棋相手の募集等も検討してみます。
- ・月～土の週6日利用させていただいており家族として助かっております。頭や体を使ってのレクリエーション等色々と実施されているようですが、コロナ禍で皆様も大変かと思います。早く外出等ができる環境となるよう願っております。
- ・全員の職員様がご親切で感謝いたしております。
- ・コロナも落ち着いたので早急に外出行事等も再開してほしい。
- ・今まで十分だそうです。
- ・今まで良いと思います。父は喜んで通っています。
- ・スタッフの皆さんとても思いやりがあり気持ちよく通所しています。今後ともよろしくお願ひします。
- ・楽しいことがあればよい。散歩。
- ・年寄を楽しませる何かがあればよい。
- ・本人がしゃべらないので実態はよくわかりません。
- ・トイレが遠い。

*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。

- ・他の職員が挨拶できていない。
→大変申し訳ございません。徹底するようにいたします。
- ・感謝だけです。

*あしぬ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
 - ・居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

(居宅介護支援センター)

・急にケアマネジャーが代わったことで本人の認知度や性格などきちんと引き継がれているか心配。月1回の訪問で本人に質問をするのだが、返答は曖昧で理解していません。本当はどのような状態なのか聞いてほしい。

→この度は急なケアマネジャーの交代で、引継ぎが十分でないと感じさせてしまい申し訳ございませんでした。今後はご本人やご家族が不安のないように対応させていただきます。また、訪問時やお電話等でご遠慮なく担当ケアマネジャーに相談いただければと思います。

・春からショートステイの入所を話していますが、(あしぬま) ケアマネジャーから入所できない。返事残念に思います。(職員の人員不足とか!) 希望できる所に入れるように!なるとよい。

→ご希望のショートステイの利用につなげられず申し訳ございません。できるだけご希望のショートステイを利用できるように事業所と連携を図っていきたいと思います。

(ショートステイ)

- ・無くなると聞きましたが、困ります。

→ご心配をおかけして申し訳ございません。ショートステイ 20床(併設型)は4月から特別養護老人ホームあしぬま荘になります。ご不明な点は直接ショートステイあしぬまへお問い合わせいただきますようお願いします。

- ・ショートはショートで自由で快適に過ごしています。

- ・当初月2回だったのだ、最近は毎週預かっていただいて本当に助かっています。

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」を目指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—

アンケート集計結果

アンケート配布数 46 通 回答数 33 通 回収率 70%
御記名 24 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 | 3人 | 5人 | 25人 | |

⇒ 分かりにくい点がございましたら、いつでも担当看護師にご相談ください。

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 | 3人 | 28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 | 1人 | 2人 | 30人 | |

⇒ 今後も研修や勉強会で技術や知識の向上に努めます。

④ ご利用者・ご家族様の話を十分に聴いていますか

| 聴いていない | | | | | 聴いている |
|--------|----|----|----|-----|-------|
| ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | |
| 0人 | 0人 | 1人 | 2人 | 30人 | |

⇒ 今後もご利用者様、ご家族様の思いに寄り添って支援していきます。

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）との連携は図っていますか

| 図っていない | | | | | 図っている |
|--------|----|----|----|-----|-------|
| ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | |
| 2人 | 0人 | 3人 | 2人 | 26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かった
かも知れません。共有が必要と思われる情報は、ご利用者の同意を得たうえで
今後も連絡ノートや電話を活用させて頂きたいと思います。

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

| ある | | | | | ない |
|----|----|----|----|-----|----|
| ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | |
| 0人 | 0人 | 2人 | 2人 | 29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 | 1人 | 7人 | 25人 | 無回答1人 |

⇒現在は担当制をとっていますが、緊急時等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日頃から同行訪問を行っております。

ご利用者・ご家族様にはご協力頂きありがとうございます。

今後も情報共有し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。

⑧ サービス内容に満足していますか

| していない | | | | | している |
|-------|----|----|----|-----|-------|
| ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | |
| 0人 | 0人 | 1人 | 5人 | 26人 | 無回答1人 |

【当事業所に対するご意見やご要望がございましたら下記にお願いします。】

- ・機能向上への一端をになってほしい（助言など）
- ・いつも親切にして下さり、ありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
- ・いつもありがとうございます。担当看護師さんには大変良くしていただいてとても助かっています。又、代打で来られる看護師さんにも良くして頂いてとてもありがとうございます。
- ・いつも大変お世話になっております。すぐに対応してくれるので、とても助かっています。これからも宜しくお願いします。
- ・いつも気さくで相談会話が出来て楽しい時間を作っています。（たのしみにしています）
- ・とても親切に対応して頂き感謝しております。
- ・よくやってくれます。ありがとうございます。
- ・にいがた在宅診療所との連携も密にして頂き安心して介護をお願いしています。
- ・大変良いです。特にありません。

※ほぼ原文のまま掲載させていただいております。

貴重なご意見ありがとうございます。ご要望の内容に関しては担当看護師より後日ご相談させていただきます。励みなるお言葉大変ありがとうございます。今後もより一層励んでまいります。

【運営法人である亀田郷芦沼会（訪問看護以外のサービスも含む）要望がございましたら、下記にお願いします。】

- ・私が中学校に通っていた時から芦沼さんはありました。もう何年ですかね。これからも地域の為に貢献して活動して下さい。陰ながら応援しています。
- ・ショートステイあしぬまですが、いつもお世話様です。すぐに対応してくれるので、とても助かっています。これからも宜しくお願いします。

ご多用のところアンケートにご協力頂き、また皆様から貴重なご意見を大変ありがとうございます。「ご利用者様とご家族様が安心・安楽に日常生活を送れるよう健康の維持・増進を図る」という基本方針のもと、今後更なるサービスの向上に職員一同努力してまいる所存です。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い致します。

ご利用者様
ご家族様

令和4年2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 あしみま荘

「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3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、120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い申し上げます。

謹白

120通送付 71件ご回答（59.1%） 御記名50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 25人 | 配偶者 10人 | 子 33人 | 子の配偶者 3人 | その他 0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 69人 | いいえ 0人 | わからない 2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 69人 | いいえ 1人 | わからない 1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 71人 | いいえ 0人 | わからない 0人 |
| 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 69人 | いいえ 1人 | わからない 1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 71人 ※複数回答あり | いいえ 2人 | わからない 0人 |
| 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 68人 ※複数回答あり | いいえ 2人 | わからない 2人 |

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 68人 | いいえ 0人 | わからない 3人 |
| 2 | ケアマネージャーに相談したことで、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 62人 | いいえ 1人 | わからない 8人 |

4. 新型コロナウイルス感染拡大に伴い、ご利用者様の生活やご家族様の介護態勢にも、様々な変化や影響があったかと存じます。未だに終息の兆しが見えない中で、個々の問題を「地域の課題」として捉え、関係機関と協力して地域の力を強めていきたいと考えております。新しい仕組みやサービス作りに皆様のご意見を反映できるよう、『これが困っている』『ここを手助けしてほしい』といったご意見をご自由にご記入ください。

◆ 皆様からのお声（ほぼ原文のまま記載しています）

- ・ 父がサ高住に入り、3ヶ月が経過しました。今特に困っていることはありません。ケアマネさんが親身になっていろいろアドバイスして下さったり、相談にものって下さるので父も私も少しずつ日々の暮らしが落ち着いてきたように感じられます。これからもよろしくお願ひいたします。
- ・ 本人や家族にとっては予測できないことが、次々と起きて不安なので、知識や経験豊かなケアマネさんに相談でき、色々な選択肢を示していただけることが、とても安心につながります。
- ・ ケアマネを始め事務所にいる職員の協力に感謝します。今後とも頑張ってください。利用者として。
- ・ とても良くして下さいます。何かあった時に直ぐに電話をかけて相談しています。信頼をしていますので今後ともよろしくお願ひします。担当を変わらないでいてほしいです。（絶対に!!）
- ・ 他人との人間関係で困っている。
- ・ 一番心配の事は新型コロナウイルスが流行してから姉さんと何の連絡もなし。何度も電話しても出ないし妹に聞いてもわからず、とってもそれが心配で食べるのも食べない時が多いです。

妹は金がない時があるので姉さんも出してくれると家賃2人分妹が払っているので、とっても大変だと思います。姉さん早く帰ってきてね。

- ◎ 親の介護をしていて、まだ本人は元気なので言いづらく、相談をどこにするとよいのか考えている事があります。親のお金の管理です。生きているうちは良いのですが、急に何かあった時心配。親の口座引き落としなど元気なうちに少しずつ変えたいが、銀行に直接話すのは本人が対応できなくて出向けています。将来まだ先なのですが、そのような相談は可能なのでしょうか？
まだ元気なのでこのままでも良いのでしょうか？

ご意見をいただきありがとうございます。

お金に関することはデリケートな問題ですが、本人確認が厳重に求められますので、お元気でご意思がはつきりされている時から準備されておくことが大切かと思います。ご家庭の状況に応じて使える制度や、専門の相談機関等のご案内もできますので、必要な際は担当のケアマネージャーにご相談ください。

- ◎ 担当のケアマネージャーが急に代わってしまい戸惑いがありました。2月に亡くなった父に関しては本当に心強い支援を頂いて、今後も母の介護について支えてもらおうと思っていた矢先のことでしたので、驚きと落胆を覚えました。引継ぎがどのように行われたかが疑問です。訪問時、母との会話だけで済ませてしまうので本来の母の認知の度合いはどこまで伝わっているのか・・・だんだんと介護の重みが辛くなりつつあるので今後の見通しなども深く話し合ってほしいです。

この度は担当ケアマネージャーの急な交代により、ご迷惑、ご不安をおかけし申し訳ありませんでした。
前任者の体調不良により、事前にご説明できなかつたことについては心よりお詫び申し上げます。
まだ慣れない点もあるかと思いますが、介護に関することや今後のご生活についてはご訪問時だけでなくお電話でのご相談もお受けしますので、遠慮なく担当ケアマネージャーにお話しください。

5. その他：

* 「在宅介護支援センターあしづま荘」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（ほぼ原文のまま記載しています）

- ・ どんな相談でも対応が早く、感謝しております。今後ともよろしくお願ひいたします。
- ・ 今まで通り、利用者の目線で色々な事を考えていただけたらありがたいです。
- ・ いつも時間通りに来ています。
- ・ お陰様で今のところ普通の生活がでてあります。けど、だんだん身体を動かすのに苦痛が伴ってきましたので運動が必要かと思い参加させていただきました。送迎つきなのでとても助かっております。今後ともよろしくお願ひいたします。
- ・ 仕事で伺えない時など職員の方や、ケアマネージャーに助けてもらっているので助かっています。
- ・ ケアマネさんは本人だけでなく、介護をする私にも気をつかってくださいます。

- ・百の花にお世話になり、体力を始め気分的にも若くなっていると感じています。ありがとうございます。送迎を始めとして、産直の売り場もあり利用しています。
- ・いつも母がお世話になっています。月1回の訪問時に、老いてゆく母にいつも聞き取りやすい大きな声とわかりやすい言葉で元気の出る言葉をかけてくださります。担当のケアマネさんが来訪されると母も喜んでいます。コロナ禍で策を講じ利用者のためにご尽力いただいている担当のケアマネさんや職員の方々に感謝申し上げます。
- ・担当していただいているケアマネさんには、母が入所している施設、訪問看護、デイサービスやヘルパーさん、さらには病院などと連携をとっていただき、とても助かっております。今後ともよろしくお願ひいたします。
- ・広報あしづまにて、2025 あしづまビジョンを知りました。新あしづま荘、跡地活用に期待しています。新施設完成を楽しみに利用を大きな目標の一つに加えたいと思います。

◎ デイサービスとショートステイを利用させていただいている、感謝致しております。いつも笑顔で送迎いただぐ職員の皆様方には頭が下がります。たまにそうで無い方もいるようですが?人間は感情を持った動物ですので、仕方ないと思いますが・・・大変でしょうけどお願ひします。

ご意見をいただき、ありがとうございます。
ご利用者様、ご家族様に気分良くご利用いただけるよう、職員一同で接遇マナーの向上に努めさせていただきます。

◎ コロナ禍で研修会や勉強会等の企画ができないと思いますが、介護に関わる情報がありましたらご紹介ください。

ご要望をいただき、ありがとうございます。
より必要な情報が提供できるよう、具体的にお知りになりたい内容がございましたら、担当ケアマネージャーにお話しください。

「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。

2022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
管理者 片山 晋
【「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。また、アセスメントシートも丁寧に記入していただきありがとうございました。

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18件 回答数12件 (回答率67%)

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… | 12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】

- ・いつも丁寧で気持ち良い挨拶をしていただいています。
- ・お迎えの際など直接の担当ではない職員さんからも声を掛けてもらっています。
- ・気持ち良くご対応いただいていると毎回感じています。
- ・親切丁寧です。
- ・職員のなかで特に片山さんがスマラシイと思います。

⇒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ていますか。

| | | | |
|---------------|-----|---------------|----|
| 1. できている… | 12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】

- ・母の様子を具体的に教えていただきいつも感謝しています。様子が伺えて安心します。
- ・何かあればすぐにご連絡いただいており安心しています。なかなか伺えない中、連絡頂けるため、施設長さん、本間さん、看護師さん、施設の皆さんとの距離感が近く、こちらも遠慮なくお話させていただいております。
- ・お話しやすい。
- ・皆さん本当によくしていただいている。

⇒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ていますか。

| | | | |
|---------------|-----|---------------|----|
| 1. できている… | 12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 |

【皆様のご意見】

- ・十分にやっていただいていると感じています。感謝しかありません。
- ・頭部打撲でふらつきがあった時の泊りではセンサーマットを使う等、丁寧に接してくださいました。また、朝には昨夜の様子の報告と言ってわざわざお電話をいただきました。前日は付き添いの私達は眠ることができなかったので泊りを受けていただき助かりました。
- ・内服に加え、インスリンの注射や血糖検査など多くの皆様の手を煩わせてしまい感謝をしております。きめ細やかな対応をして頂いていると感じています。
- ・皆さん本当によくしていただいている。
- ・聞きやすいです。

⇒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… | 11件 | 2. まあまあできている… | 0件 |
| 3. あまりできていない… | 1件 | 4. できていない… | 0件 |

【皆様からのご意見】

- ・週一回の面会で教えていただいている。ケアマネージャーからも伺っています。
- ・ご連絡いただけるので安心できます。
- ・コミュニケーションノートがないので判りません。

⇒コミュニケーションノートはむすびあい手帳を活用しております。ご事情によりむすびあい手帳を使用をされていない方もおられますので、送迎の際やお電話やメール、LINEにて報告させていただきます。むすびあい手帳を受診時にもご活用していただけるよう「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。ご利用中のご様子については、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ひ申し上げます。

⑤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… | 12件 | 2. 説明のみ受けた… | 0件 |
| 3. どちらもない… | 0件 | | |

【皆様からのご意見】

- ・ケアマネージャーが親身にいろいろ教えていただいていると思っています。大変ありがとうございます。
- ・詳細について毎回書面で説明頂いています。

⇒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。

⑥ 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… | 11件 | 2. 時々見られる… | 0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】

- ・自分なりの役割を果たし、生活にハリをもって過ごしていると思います。
- ・近所では年齢の差があり、声を掛けてもらえない疎外感を感じているようですが、施設では優しく接していただいたり、他利用者さんたちとの会話など利用日を楽しみにしているようです。
- ・母の得意なことを様々制限があると思われる施設の中で体験させて頂いており感謝しています。その様な体験は痴呆の進みつつある母には自信につながるのではないかと思います。
- ・月、水、金のペースが合っている様子。
- ・家に居るときよりも元気なって帰っています。寝てばかりより動いて皆さんと会話する方がいいです。

⇒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。

⑦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。

【ご意見・要望等】

- ・折り紙、塗り絵、刺し子縫い、ストレッチ、他のデイサービスをうらやましかります。
- ・ふもとの奏の皆様には感謝しかありません。引き続きよろしくお願ひ申し上げます。
- ・特にありません。引き続き大変お世話になりますが、どうぞよろしくお願ひいたします。
- ・いつも親切丁寧な対応をしていただきありがとうございます。
- ・今後もあたたかく接していただけたら有難いです。いつもありがとうございます。
- ・使用都度、天気と日にちを言わせてほしい。日にちが言えなくなっている。すいぶん年寄りになった。
- ・今後共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した。個別のご意見に関しましては、個別に対応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、アセスメントシ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年度小規模多機能ホームふもとの奏

ご利用者様アンケート集計結果

◎アンケート配布数18件 回答数18件 (回答率100%)

1. 職員の言葉遣いはいかがですか。

| | | | |
|----------|---------|---------|--------|
| ①良い | ・・・ 13件 | ②まあまあ良い | ・・・ 5件 |
| ③あまり良くない | ・・・ 0件 | ④悪い | ・・・ 0件 |

2. 職員には何でも話しやすいですか。

| | | | |
|-------------|---------|------------|--------|
| ①話しやすい | ・・・ 14件 | ②まあまあ話しやすい | ・・・ 4件 |
| ③あまり話しやすくない | ・・・ 0件 | ④話しにくい | ・・・ 0件 |

3. 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 | ・・・ 9件 | ②まあまあおいしい | ・・・ 6件 |
| ③あまりおいしくない | ・・・ 2件 | ④おいしくない | ・・・ 0件 |

2022年2月吉日

ご家族様

社会福祉法人龜田郷芦沼会
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14件（回答率78%）

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 13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>

- ・いつも感じのいい対応をしていただいています。
- ・何時も明るい声で受け答えいただけて気持ちがいいです。ありがとうございます。
- ・丁寧に対応して頂いて感じがいいです。

- ・いつも親切で丁寧な対応です。
- ・明るく元気で丁寧に対応していただいている。

*良い評価をいただきありがとうございます。

今年度、法人全体で行う接遇研修があり、改めて接遇の大切さ、難しさを学びました。今後も、ご利用者様、ご家族様が気持ちよくご利用していただけるよう更なる努力をしてまいります。

2. ご家族様から職員に話を聞きやすい関係ができていますか。

- | | | | |
|-------------|-----|-------------|----|
| ① できている | 11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>

- ・何かあったらすぐお電話をくださり報告していただいているので話も伺いやすいです。
- ・ふもとの奏の皆さん笑顔でいつも親切に対応をしてくださいます。
- ・アットホームな感じで聞きやすい雰囲気なので助かります。

*良い評価をいただきありがとうございます。

今後もご家族様が気軽に話ができるように、現在の関係性を継続していきたいと思います。

3. 管理者や部屋担当の介護士にご要望はありますか。

なんでもよろしいですのでご記入ください。

<皆様からのご意見>

- ・先日時間を作っていただき、日々の様子や提案等、色々と話を聞くことができました。また時間の許す限り定期的に話を聞きたいです。
- ・かまってちゃんなので声かけをよろしくお願いします。
- ・丁寧に対応いただいてありがとうございます。
- ・いつもお世話になっています。ありがとうございます。色々な行事を考えてくださいありがとうございます。毎月の本人の様子を知らせて下さるお手紙にも感謝しております。

- ・いつも良くしていただいているので特に要望はありません。
- ・いつも笑顔で接していただき、本人も私ども家族も大変満足しています。
- ・母は着物が好きで、首まわりはゆとりのあるのが好きでかぶるものは嫌いでし
た。前開きの洋服を好んで着ていました。足は火照る人で冬でも裸足を好んでい
ました（外出時はストッキングを履いていますが）。毎日お茶を何杯も飲んでい
ました。お茶好きでした。おしゃれな人でした。お化粧もしていくいつもきれい
にしていました。お出かけが大好きで買い物も大好きでした。そして何よりおし
ゃべりと食べることが大好きで、電話で2時間も3時間も話す人でした。それ
が私の母のイメージです。今はどんな感じでしょうか。母の好きなものがどこか
で残されているといいなあと思ったりしています。よろしくお願ひします。
- ・現在の部屋の状態がわからないのですが、たぶん片付けができるないと思いま
す。大丈夫でしょうか。
- ・面会の再開ありがとうございます。顔を合わせるだけと違い話すことで状態が理
解しやすくなりました。引き続きよろしくお願ひします。
- ・特にありません、これまで通りお願ひします。

*色々なご意見、ご要望ありがとうございました。

コロナ禍で面会もままならない状況ですので、受診で来られた際や電話でお話しす
る時間を大事にしたいと思っています。今後も、毎月のお手紙は継続しご利用者様
の小さな変化もご家族様にお伝えしていきたいと思います。またご家族様からも
何かございましたら、いつでもご連絡をいただければと思います。

4. グループホームが開設し5年経ちます。当初からいらっしゃる方から新しく入
所された方まで、ご利用者様やご家族様それぞれに変化がおありかと思います。
今後、こちらでどのように過ごしていただきたいか、ご家族様の想いをお聞か
せいただけますでしょうか。

<皆様からのご意見>

- ・これまで通りお願ひします。
- ・母の入所から5年経ちますが、体が弱ってきたと感じます。自分でできることを
少しでも長く続けられるよう願っています。職員の方の見守りの中で利用者の皆
様と生活（一人きりでない）でき良かったと思います。
- ・最近は物忘れもひどく、身体も思うように動かない（特に足）など本人も辛いこ
とが多いと思いますが、皆さんのおかげで毎日充実して過ごさせていただいてい
ます。ありがとうございます。

- ・母は最初の頃に入所させていただきました。父が亡くなつて少し経ち私はまだまだ混乱の中でした。優しく迎えていただきありがとうございます。母の笑顔がたくさん見られる生活をしてほしいです。歩きたがらない母ですので、歩く機会がたくさんある生活をしてもらいたいと思います。ドライブや買い物など機会がありましたら連れ出してください。今までもお声かけしていただき感謝しております。今はコロナ禍で難しい面もあり残念です。そんな中でも対応していただき感謝しています。コロナの心配がなくなりましたら、外部からボランティアの方などを招いて刺激のある生活で笑う時間をたくさん持つてほしいです。母が元気で長生きしてほしいと願っています。
- ・わがままでマイペースな母の体調や気分を尊重しできる範囲でお手伝いやイベントに誘っていただいて大変ありがたいと思っています。
- ・歳を重ねていくうちに過去とは違う母になってきました。以前は朝から晩まで横になることなく動いていました。特に掃除好きできれい好きでご近所さんに感心されました。空いた時間は針仕事、手芸などしたり、今は動くことが億劫の様子。足が弱らぬよう高齢ですが、どうぞ動くようお手伝いするよう声かけをお願いします。
- ・年齢に加えてコロナ禍の影響か認知症が進んだように感じます。足腰も弱り、様々な場面で介助のお手数をおかけしていることと思いますが、転倒などで怪我のないように見守っていただけるとありがたいと思っています。日々の対応に感謝しております。ありがとうございます。
- ・毎日穏やかに過ごせたらいいなと思います。おかげさまでそのように過ごせているのではないかとおたより等を見て想像しています。
- ・本人が元気なころ、「年をとって他人の世話になるくらいなら生きなくていい」というようなことを話していました。現在がすでにそういう状態だと思うのですが、過分な医療は家族も、また本人も望んでいません。ただし、貴所さまの方針ややり方もあると思うので、その想いを押し付けることはできないと承知もしています。
- ・入所してまだ日が浅いのですが、よく入所者の様子を観られているなあと思いました。今後も同じようにお願ひしたいと思います。
- ・本人が好きなように生活できていればと思いますので今の状況で十分です。自分で自分の生活の管理ができないのでこれからも宜しくお願ひします。
- ・日々お世話いただきありがとうございます。母も90歳を越え年々体力もなくなってきましたし、認知の症状も進んできています。今後いつまでこちらにお世話になることができるのか不安な部分もあります。開設以来入所していますので、母も落ち着いている所もあるかと思います。一日でも長くこちらにいられますことを願っております。

*ご家族様のたくさんの想いをお寄せいただきありがとうございました。
皆様それぞれの生きて来られた人生、想いがあることを改めて感じています。
コロナ禍ではありますが、ご家族様からこれまで歩んできた色々なお話を
お聞きし、そのお一人お一人の想いをこれからも大切にして、今後のケアに
生かしていきたいと思っております。ご家族様も来所の際等にお気軽にお聞
かせください。

5. 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。

<皆様からのご意見>

- ・症状が進んだ時、グループで継続して対応いただけるよう期待します。
- ・職員の皆さんのが心身共に充実して仕事にあたっていただければ、利用者さんも
安心して過ごせます。そんな環境をこれからも作り続けてください。
- ・入所の方々の想いをきちんと聴いて本当の想いを語れるような優しい雰囲気が
続きますようお願い致します。明るく楽しい雰囲気をこれからも大切にしていた
だければ幸いです。
- ・これまで通りでお願いします。
- ・色々な行事の催しがありがとうございます。コロナ禍が収まりましたら行事の参加、
見学、お手伝いなど家族参加の行事があればいいなあと思っています。
- ・インフルエンザワクチンが事業所内で打てたらいいなあとthoughtいました。
- ・担当の方が短い間に代わることがあるようです。職員の方が働きやすい環境を作
っていただいて長く在籍してもらいたいです。

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きましては、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ので、ご本人様の身体の状態が変わ
られた際などに、ご相談させていただきたいと思います。
- *行事につきましては、コロナウィルス感染が収まりましたら、ご家族様も一緒に
参加いただけたらと思っておりましたので、1日でも早く実現できることを
願っております。
- *インフルエンザワクチンの予防接種については、今後の検討課題とさせていた
だきたいと思います。
- *ご利用者様がこれからも安心して楽しく過ごしていただけるよう、職員の働く
環境作りについても、今後も引き続き整備してまいります。

*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さん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。

2022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18件 回答数18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 14名 | ②まあまあ良い 4名 |
| ③あまり良くない 0名 | ④悪い 0名 |

<皆様のご意見より>

- ・わからないことでもすぐやさしくおしえてくれる。
- ・皆上手になんでもなさるもん。
- ・やさしい。

※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 8名 | ②まあまあ話しやすい 9名 |
| ③あまり話しやすくない 1名 | ④話しにくい 0名 |

※今はマスクで表情がわかりにくいのですが、マスクをしていても職員が
笑顔でお話ししていることがわかるような対応を継続してまいります。

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 16名

②まあまあおいしい 2名

③あまりおいしくない 0名

④まずい 0名

<皆様のご意見より>

- ・おいしいのがいただけたと思ってます。ケーキが食べたい。
- ・いつもおいしくたべています。
- ・ドーナツとかケーキ類が好きです。
- ・変わったものが食べたいなーと思った頃にちょうど変わったメニューでてくる。
- ・揚げ物が食べたい。てんぷらや刺身が食べたい。
- ・なんでもおいしいです。べつに嫌いなものはありません。
- ・甘いものでもなんでも食べたい。
- ・ぱんやさんのぱんがたべたい。
- ・不満なんてないですよ。
- ・鯛の刺身、味の濃いものが食べたい。
- ・生寿司、野菜サラダ、ちらし寿司、おでんが食べたい。
- ・味噌汁がきらいです。

※たくさんのご意見をありがとうございました。おいしい物を召しあがっていただけけるよう思考を凝らし、また季節を感じられるような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。

- ・温泉。
- ・今はないです。
- ・食堂。
- ・さんぽ。
- ・どこでもいい。
- ・ドライブ。
- ・動物園。
- ・登山でもいいし歩くのも走るのも好きだから。
- ・海も好き。
- ・水族館。
- ・植物園。

※様々ご意見をありがとうございました。今年度もコロナウイルスの勢いが治まらず、思うように外出することが出来ませんでした。ドライブはたくさん行くことができましたが、今後も感染状況を見ながら、外出の機会を設けていきたいと思います。

5. なにかご要望はありますか。

- ・これ以上望むことはありません、気楽にいられることが幸せだと思います。
- ・唄が好き。調理やお菓子作りは教えてくれればね、でも難しいのはだめね。
- ・みんなここでしてくれるから要望はありません。
- ・毎日たのしい。
- ・みんな親切で何もありません。
- ・お寿司がたまに食べたいよ。
- ・これでたくさんです、ありがとうございます。
- ・平和でありがたい。

※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。また、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、寄り添ってまいります。

ふくしえん ねんど りょう

一はがらか福祉園 2021年度 サービス利用についてのアンケート— (集計結果)

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。
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
努力して参りますので、今後もよろしくお願ひ致します。

かいとうりつ
回答率： 81 %

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 (12) | まんぞく 満足 (14) | ふつう 普通 (9) | ふまん やや不満 (1) |
|-----------------------|-----------------|---------------|-----------------|

ふまん
不満

<ご意見>

・人手不足なのか、全体的に雰囲気が重い気がする。

➡ 申し訳ありませんでした。職員全体に周知し、明るい雰囲気作りを心掛けたいと思います。

- 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 (11) | まんぞく 満足 (13) | ふつう 普通 (11) | ふまん やや不満 (1) |
|-----------------------|-----------------|----------------|-----------------|

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 (10) | まんぞく 満足 (16) | ふつう 普通 (9) | ふまん やや不満 (1) |
|-----------------------|-----------------|---------------|-----------------|

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 (11) | まんぞく 満足 (11) | ふつう 普通 (14) | ふまん やや不満 (1) |
|-----------------------|-----------------|----------------|-----------------|

ふまん
不満 (1)

<ご意見>

・たまに話半分になることがある。

➡ 申し訳ありませんでした。忙しい時にはすぐに話を聞くことができない時がありますが、後で話を聞く時間をゆっくりとれるように対応させてもらいます。

- 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 (17) | まんぞく 満足 (10) | ふつう 普通 (9) | 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 (12) | まんぞく 満足 (10) | ふつう 普通 (13) | ふまん やや不満 |
|-----------------------|-----------------|----------------|-------------|

ふまん
不満

<ご意見>

・園で説明等していることは家でも教えてくれている。

➡ 皆さんが理解しやすい話し方、伝え方を今後も続けていきます。

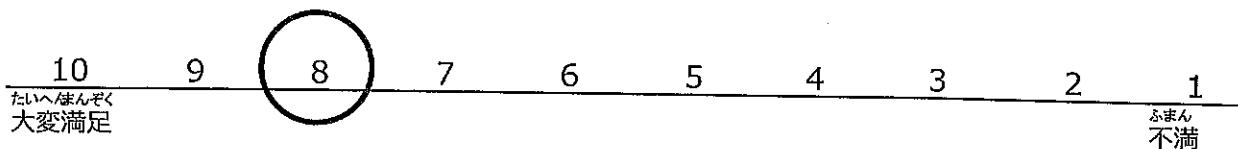
- ⑦ ご家族様からのご要望や問い合わせにきちんと対応できますか。
 大変満足 (10) 満足 (11) 普通 (10) やや不満 (1) 不満
- ⑧ 連絡帳はわかりやすく記入できていますか。
 大変満足 (12) 満足 (11) 普通 (7) やや不満 (1) 不満 (1)

<ご意見>

- ・字が小さかったり、達筆すぎる時がある。
- ・字がハッキリしていない書き方の時がある。

⇒ 見づらく申し訳ありませんでした。職員に周知し、誰が見てもわかりやすい文章を心がけます。

☆職員の対応について 全体満足度☆ 平均値



送迎について (送迎利用の方のみお答えください)

- 運転員はいつも笑顔で対応していますか。
 大変満足 (12) 満足 (1) 普通 (1) やや不満 (1) 不満

2 <ご意見>

- ① 玄関まで送ってもらいたい。
 ⇒ 今後も安心して送迎が利用できるよう努めてまいります。

車の乗降では安全に配慮していますか。

- | | | | | |
|-----------------------------|----------------------|---------------------|-------------------------|----|
| 大変満足 (10) たいへんぞく 大変満足 | 満足 (1) まんぞく 満足 | 普通 (1) ふつう 普通 | やや不満 (1) ふまん やや不満 | 不満 |
|-----------------------------|----------------------|---------------------|-------------------------|----|

- ② 車内はきれいですか。

- | | | | | |
|----------------------------|----------------------|---------------------|-------------------------|----|
| 大変満足 (7) たいへんぞく 大変満足 | 満足 (2) まんぞく 満足 | 普通 (3) ふつう 普通 | やや不満 (1) ふまん やや不満 | 不満 |
|----------------------------|----------------------|---------------------|-------------------------|----|

<ご意見>

- ③ 足マットがずれている時がある。

⇒ 定期的なメンテナンス、清掃、消毒を行っていきます。

安心して車に乗っていることができますか。

- | | | | | |
|----------------------------|----------------------|---------------------|-------------------------|----|
| 大変満足 (9) たいへんぞく 大変満足 | 満足 (1) まんぞく 満足 | 普通 (2) ふつう 普通 | やや不満 (1) ふまん やや不満 | 不満 |
|----------------------------|----------------------|---------------------|-------------------------|----|

- ④ 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 (8) たいへんぞく 大変満足 | 満足 (1) まんぞく 満足 | 普通 (3) ふつう 普通 | やや不満 (1) ふまん やや不満 | 不満 |
|----------------------------|----------------------|---------------------|-------------------------|----|

⑤ うんてんいん あんぜんうんてん つと
運転員は安全運転に努めていますか。

たいへんまんぞく
大変満足 (9)

まんぞく
満足

ふつう
普通 (1)

ふまん
やや不満

ふまん
不満 (1)

⑥ そうげい じかん まも
送迎の時間は守られていますか。

たいへんまんぞく
大変満足 (5)

まんぞく
満足 (4)

ふつう
普通 (2)

ふまん
やや不満

ふまん
不満

⑦ あくでんこう とき たいおう
悪天候の時の対応はできていますか。

たいへんまんぞく
大変満足 (6)

まんぞく
満足 (4)

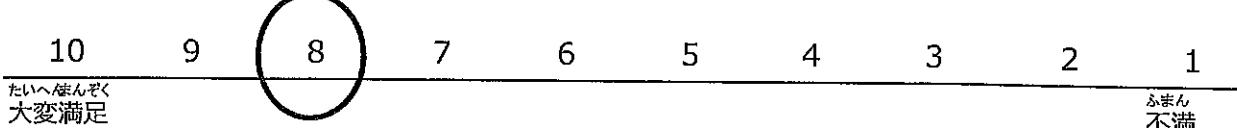
ふつう
普通 (3)

ふまん
やや不満

ふまん
不満

☆送迎について 全体満足度☆
平均値

⑧



3 施設内の整備

① げんかん せいけつ たも
玄関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 (10)

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

<ご意見>

・外履きをはいて玄関から出て来られる方を見かける。中の清潔は保たれているのか。

・玄関の入り口を掃除したいと思うことがある。

⇒ ご利用者の降園後に園内の清掃・消毒を毎日行っています。登園・帰園の時間帯に職員が玄関にいるので綺麗になっているかどうか確認していきたいと思います。

② ろうか いんしょ
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 (12)

ふつう
普通 (13)

わる
やや悪い

わる
悪い

<ご意見>

・廊下に荷物が置かれている時もあり危険に思う時もある。

⇒ 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、不要な物は整理するなど、過ごしやすい環境作りに努めます。

③ 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 (6)

まんぞく
満足 (12)

ふつう
普通 (6)

ふまん
やや不満 (2)

ふまん
不満

<ご意見>

・男女兼用の場所が汚かった。

⇒ 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付けていきます。

- ④ 活動場所はいつもきれいに保たれているでしょうか。

大変満足 (11) 満足 (8) 普通 (8) やや不満 (1) 不満

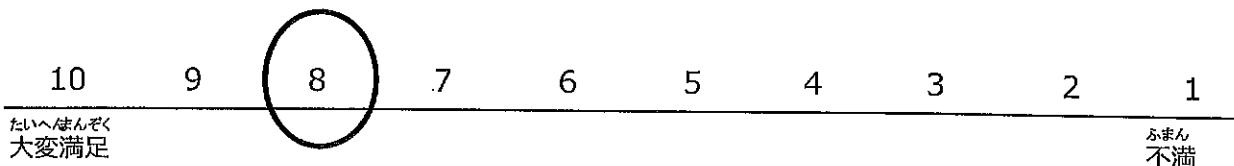
- ⑤ その他 備品・設備等の改修についてご意見等ありましたら、下記にご記入ください。

<ご意見>

・スリッパが少々くたびれているように感じる。

⇒ ご指摘いただきありがとうございます。古くなったスリッパは処分し、足りないようであれば補充したいと思います。

☆施設内の整備について 全体満足度☆ 平均値



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>

・コロナ禍という事情もありますが、新しい職員の名前・顔が良く分からない。

・コロナ、園生の特性を考えると職員は大変かと思う。ただ、もっと明るい雰囲気の施設作りを目指して欲しい。

・職員を増やして欲しい。

・岩崎園長のライブに保護者もOKとあつたら行きたかった。

・いつも丁寧な対応ありがとうございます。

・グループホームから通園しているのでアンケート記入ができないが、連絡帳で様子を把握している。工夫して1日1日過ごしている事理解できる。

⇒ コロナ禍という事もあり、色々なイベントや活動等が自粛になっています。その中でも感染対策に気を付けながら楽しくほがらかに通つて頂けるよう工夫をしていきたいと思います。

新しく入った職員紹介に関しては、行事等で紹介ができなくなってしまったため、送迎や玄関先でご挨拶させていただきたいと思っています。

② せいかつかいご しゅうろうがた かつどう さぎょうないよう いけん ようばうとう かき きにゅう
生活介護・就労B型の活動や作業内容についてご意見ご要望等ありましたら下記にご記入ください。

いけん
<ご意見>

せいかつかいご
○生活介護○

- れんらくちょう み いいただ
・連絡帳を見せて頂きありがとうございます。
- かいしゃつ まんぱ ねが
・できるだけ外出や散歩をお願いしたい。

しゅうろう がた
○就労B型○

- きぎょう ひと きぎょう とき しかくしえんとう
・(作業をみていないのでですが)一つの作業がうまくいかない時は視覚支援等でどうやつたらできるかを考え工夫し、経験させて欲しいと思う。
- か たいへん りょうしや こうちん つな きぎょう けんとう ほ
・コロナ過で大変でしうが、利用者の工賃に繋がる作業を検討して欲しい。
- ほんにん たの い さぎょう いま じぶん あ おも
・本人は楽しいと言っている。作業も今の自分に合っていると思う。
- こうちん ほ
・工賃がもっと欲しい。

→ ○生活介護○

りょうしや きぼう きせつ あ かつどうないよう き おも
ご利用者の希望や季節に合わせて活動内容を決めていきたいと思います。

○就労B型○

りょうしやひとりひとり もくひょう あ さぎょう とく ひび
ご利用者一人一人の目標に合わせた作業に取り組んでいただけるよう日々のコミュニケーション
たいせつ たいおう おも じゅさんしゅうにゅう ふ どりょく おも
を大切に対応していきたいと思っています。また、授産収入が増えるよう努力していきたいと思
います。

③ しんがた かんせんしょうたいさく いけん ようばうとう かき きにゅう
新型コロナウイルス感染症対策についてご意見ご要望等がありましたら下記にご記入ください。

いけん
<ご意見>

- せっしゅ しせつ う よい おも
・ワクチン接種を施設で受けられると良いと思う。
- かんせんしょうたいさく しょくいん たいへん おも でさき いえ しょうどく じぶん しょうどく
・感染症対策は職員は大変だと思う。出先や家でも消毒があれば自分から消毒している。
- ようせいしや たいおう たいへん おも こんご しせつしゃ てつてい かんり
・グループホームでの陽性者の対応はとても大変だったと思う。今後も施設者の徹底した管理を
お願いします。

- しょうどくえき おも ば せつち ほ
・消毒液のスプレー置き場を設置して欲しい。

- よ で き おも てあら かんき
・良く出来ていると思う。手洗いうがい、もちろんマスク、換気。

→ まいにち りょうしや たいおんそくてい げんかんとう しょうどく ちやくよう ねが いま かんせん ひろ
毎日ご利用者の体温測定、玄関等での消毒、マスクの着用をお願いし、今のところ感染が広まる
ことなく過ごす事が出来ています。また、作業や活動場所も密にならないよう気を付け十分な換
んき おこな こんご かんせんたいさく ま あんしん かよ た
気を行っております。今後も感染対策に気を付けながら安心してほがらかに通つてこれるように対
いおう おも 応したいと思っています。

④ とうじぎょうしょ うんえいほうじん かめだごうあしゅまかい きたい か き きにゅう
等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>

- ・障がい者施設は大変なことが多いと思うが、職員にはなるべく長く勤めて欲しいと思っている。
また、そういう職場環境を整えていって欲しいと思う。
- ・この子たちが親亡き後もずっと終の棲家としていられるよう切に願っている。
- ・安心して暮らして過ごせる施設になって欲しい。
- ・高齢者(保護者)と利用者が生活できる入所スペースを検討して欲しい。
⇒ 貴重なご意見ありがとうございました。法人の方へ意見を上げさせていただきます。
また、ご利用者が毎日ほがらかに来たいと思って頂ける施設づくりに努めてまいります。

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、ご利用者の事を一番に考え、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かけし
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、皆様からのお力添えをいただけますようよろしくお願ひいたします。

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
サービス管理責任者

古川 芳子
大竹 晓世

ご利用者・保護者各位

社会福祉法人龜田郷芦沼会
ワーカーズゆたか

サービス向上委員会アンケートの集計と回答

日頃よりお世話をになっております。

標記の件について、先日ご利用者の皆様よりご意見・ご要望を伺いました。以下の通り回答をまとめましたのでご報告申し上げます。なお、個人的なご要望などは掲載しておりません。
個別に対応させていただきたいと思います。宜しくお願ひいたします。

◎職員について

・丁寧に接し、対応してくれる。・話(はなし)を聞いてくれる。

・相談できるし、接し方も丁寧。

→ご利用者の皆様に安心して通所していただけるように、今後も丁寧な対応を心がけてまいります。

・わかつてもらえない時がある。・希望することを言えないことがある。

・丁寧な時もあるが、雑な時もある。・男性/女性職員には話しづらい。

・毎日冷たいと思う。話しかけたが聞いてもらえなかつた。・もっと優しく接してほしい。

・相談しにくい時がある。忙しそうだから作業中は遠慮してしまう。

→話しかけづらい様子があった点につきましては、以後職員全体で気を付けてまいります。

皆様からの相談にはその場で対応させていただいておりますが、すぐに時間が取れない時は、お昼休みなど具体的に時間を設定させていただくこともあります。今後もご遠慮なくお声掛けください。

◎個別支援計画について

(わかりやすく説明されているか、内容に沿って支援されているか)

- ・たぶん大丈夫だと思う。
- ・説明がわかる。
- ・内容を理解している。

→職員との話し合いで、ご利用者の皆様がどのように過ごしていきたいか、どんな仕事ができるようになりたいのかなど希望をお聞きして決めています。個別支援計画書作成後はご本人に説明をし、了承を得たうえでお渡しをしております。

- ・よくわからない。

→目標を忘れてしまうこともあると思います。その場合は改めて説明をし、さらにステップアップをしていただけるよう支援をしてまいります。また、個別支援計画書のコピーをお渡ししておりますので、改めてご確認いただければと思います。

◎作業内容について

- ・仕事が楽しい。
- ・してみたい仕事ができている。
- ・やりたいことに少しずつチャレンジできている。

→皆様の目標が達成できるよう、また、日々やりがいを持って作業に取り組めるように今後

も支援をしてまいります。

・仕事は仕事と思っているため、楽しいわけではない。

・まだできていない仕事がある。

→個別支援計画の内容に沿ってそれぞれのペースで進められるように環境を整えています。

チャレンジした作業が定着したら次の作業に取り組むなど、進め方はご本人との相談で決めています。

◎工賃について（工賃支払いの仕組みがわかりやすく説明されているか）

・作業をした時間が工賃になる。・25日に支払われる。

・休憩をした時間は工賃から引かれる。

・評価点がよくわからない。・評価表を見たことがない。

・評価点の話は聞いたが、忘れてしまった。

→「ワーカーズゆたかご利用者工賃規程」を紙面にてお配りしております。評価点と実働時間

に応じて工賃をお支払いしております。ご利用者の皆様には改めて説明の時間を設けます

が、再度お配りいたしますのでご確認をお願いいたします。わからぬことがありますらいつでもお知らせください。

◎生活面について

(自分のしたいことが他の利用者と相談しながらできているか、体調が悪い時に対応してくれ

るか等)

・対応してくれる。

・他の人と話し合って昼休みを過ごせている。

→お昼休みの過ごし方は自由です。ご利用者の皆さんで相談をして過ごし方を決められています。それぞれでやりたいことが異なる場合などは職員が間に入り、快適に過ごせるよう支援をしています。

◎行事について

・行事は全部楽しい。・コロナでも楽しかった。・ベルができた。

・運動会が楽しかった。・ゆたか祭りが楽しかった。・デザートメニューがよかったです。

・恵方巻きが良かった。・ドライブが楽しかった。

→コロナウィルスの感染対策をしつつではありますが、の中でも皆様に楽しんでいただけるような行事を今後も企画してまいります。

・ふれあい交流会をまたしたい。・旅行に行きたい。

・小さいイベントでもできると良いと思う。・コロナで行事が減っている。

・近場でいいから旅行がしたい。・外食がしたい。

→コロナウィルス感染拡大対策として、行事は縮小させていただいております。皆様の安全を考慮しての判断ですので、ご理解のほどよろしくお願ひいたします。

◎感染予防対策について

・今まで安心できる。・ふつうだと思う。

→事業所内の消毒をご利用者の皆さんにも協力していただきながら行っており、各フロアに消毒スプレーを設置しております。また、換気扇は常に回し、マスクを外している時間が多い食堂には空気清浄機を設置しております。今年に入ってからは、昼食を2グループから3

グループに分け、少人数で召し上がるがっていただけるようにいたしました。さらに、トイレなどの共有スペースは靴を履いたままスリッパを履けるようにしております。

・昼食の時間に話している人がいるため話さないでほしい。・換気をしてほしい。

・お昼のグループを4グループに分けたほうが良い。

・作業中、同じテーブルに3人以上いると気になる。

→密が気になる状況があつたことについて、大変申し訳ありませんでした。こちらでも密にならないよう工夫をしておりますが、作業の都合上3名ほど同じテーブルで取り組んでいただくこともあります。お気づきの点がございましたら、その都度お知らせいただければと思います。

◎その他の意見

・お弁当が油っぽい。

→「ぐるめし」のお弁当を注文しており、2種類からお選びいただけますので変更をご希望の場合はお知らせください。また、ご自宅から持参していただいても構いません。

今後ともより一層皆様にご満足していただけるよう努力してまいります。お気づきの点やご指摘などございましたら、いつでもお声かけください。いただいた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に、職員一同努力して参ります。

一グループホームぎんが

2021年度 サービス提供についてのご意見・ご要望 集計結果—

日頃より、当事業所の運営にご協力いただきありがとうございます。今年度は保護者の方にもアンケートを実施させていただきます。お手数をお掛けしますが、ご協力をお願い致します。

*各質問事項について、当てはまる□にチェックをお願い致します。

*ご意見がございましたら、()内にご記入をお願い致します。

*同じ内容のアンケートをご利用者様にサービス管理責任者が聞き取りさせて頂きます。

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。

| □ 大変満足 | □ 満足 | □ 普通 | □ やや不満 | □ 不満 | 無 |
|--------|------|------|--------|------|---|
| 7 | 13 | 9 | | | |

・挨拶しない職員もいる⇒接遇研修を行って、指導を重ねます。

② 職員は笑顔で元気に対応していますか。

| □ 大変満足 | □ 満足 | □ 普通 | □ やや不満 | □ 不満 | 無 |
|--------|------|------|--------|------|---|
| 6 | 14 | 8 | | | |

1

③ 丁寧な言葉遣いができますか。

| □ 大変満足 | □ 満足 | □ 普通 | □ やや不満 | □ 不満 | 無 |
|--------|------|------|--------|------|---|
| 7 | 12 | 8 | 1 | | |

1

・厳しい口調の職員もいる⇒接遇研修を行って、指導を重ねます。

・分かりやすく話してほしい⇒職員を指導します。

・やさしい

④ 丁寧に話を聞くことができていますか。

| □ 大変満足 | □ 満足 | □ 普通 | □ やや不満 | □ 不満 | 無 |
|--------|------|------|--------|------|---|
| 7 | 10 | 9 | 2 | | |

1

・相談にのってくれる

⑤ 気持ちの良い身だしなみはできますか。

| □ 大変満足 | □ 満足 | □ 普通 | □ やや不満 | □ 不満 | 無 |
|--------|------|------|--------|------|---|
| 6 | 7 | 14 | 1 | | |

1

⑥ ご利用者様との接し方はいかがでしょうか。

| □ 大変満足 | □ 満足 | □ 普通 | □ やや不満 | □ 不満 | 無 |
|--------|------|------|--------|------|---|
| 3 | 12 | 11 | 2 | | |

1

・洗濯をいつしたかを確認されるのが嫌、任せてほしい⇒個別に対応させて頂きます。

・もっと話しをしてほしい⇒話を聴ける環境を用意します。

・会話が盛り上がらない職員がいる

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 | □ 満足 | □ 普通 | □ やや不満 | □ 不満 | 無 |
|--------|------|------|--------|------|---|
| 2 | 2 | 1 | | | |

24

⑧ 連絡帳はわかりやすく記入できていますか。

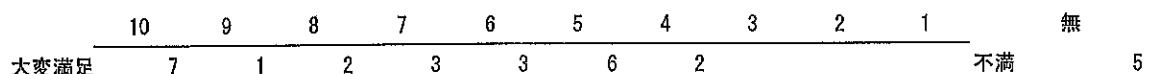
| | | | | | |
|-------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-----------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> 大変満足 | <input type="checkbox"/> 満足 | <input type="checkbox"/> 普通 | <input type="checkbox"/> やや不満 | <input type="checkbox"/> 不満 | 無 |
| 2 | 11 | 3 | 1 | | 12 |

⑨ 困った時、職員に相談できていますか。

| | | | | | |
|-------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-----------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 大変満足 | <input type="checkbox"/> 満足 | <input type="checkbox"/> 普通 | <input type="checkbox"/> やや不満 | <input type="checkbox"/> 不満 | 無 |
| 7 | 10 | 8 | 1 | | 3 |

・できる時とできない時がある⇒いつでも来てください。

☆職員の対応について 全体満足度☆



2 ホーム内の整備、備品について

① 玄関、食堂は清潔に保たれているでしょうか。

| | | | | | |
|-------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-----------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 大変満足 | <input type="checkbox"/> 満足 | <input type="checkbox"/> 普通 | <input type="checkbox"/> やや不満 | <input type="checkbox"/> 不満 | 無 |
| 11 | 11 | 6 | | | 1 |

② フロ、トイレは清潔に保たれているでしょうか。

| | | | | | |
|-------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-----------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 大変良い | <input type="checkbox"/> 良い | <input type="checkbox"/> 普通 | <input type="checkbox"/> やや悪い | <input type="checkbox"/> 悪い | 無 |
| 7 | 12 | 6 | 3 | | 1 |

・トイレが汚れている時がある⇒ホームによっては建物が古いので、掃除を徹底します。

③ 職員の掃除はしっかりとできているでしょうか。

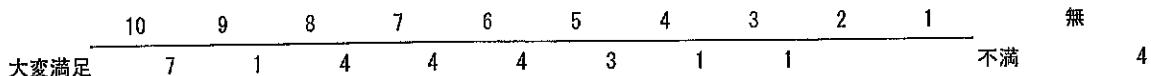
| | | | | | |
|-------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-----------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 大変満足 | <input type="checkbox"/> 満足 | <input type="checkbox"/> 普通 | <input type="checkbox"/> やや不満 | <input type="checkbox"/> 不満 | 無 |
| 6 | 11 | 10 | 1 | | 1 |

・階段の掃除をしてほしい⇒職員に指示します。

④ 他に備品・設備で壊れている、使いにくいというご意見等ありましたら、下記にご記入ください。

- ・部屋が寒い時がある
- ・脱衣所が夏暑く、冬寒い
- ・部屋のゴミ捨てを忘れている時がある
- ・物干し場の洗濯物が乾きにくい

☆ホーム内の整備、備品について 全体満足度☆



3 食事について

① 食事はおいしいですか。

| | | | | | |
|-------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-----------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 大変満足 | <input type="checkbox"/> 満足 | <input type="checkbox"/> 普通 | <input type="checkbox"/> やや不満 | <input type="checkbox"/> 不満 | 無 |
| 5 | 16 | 5 | 3 | | 4 |

② 食事の量、品数はちょうどいいですか。

| | | | | | |
|-------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-----------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 大変満足 | <input type="checkbox"/> 満足 | <input type="checkbox"/> 普通 | <input type="checkbox"/> やや不満 | <input type="checkbox"/> 不満 | 無 |
| 6 | 10 | 7 | 4 | 1 | 1 |

・量が多い⇒個別に対応させて頂きます

・いい時と悪い時がある

③ 食事について、ご要望がありましたら下記にご記入下さい。

- ・とんかつが食べたい
- ・休みの日の食べ物は自分のお金を出して買いたい
- ・肉が多く、魚を増やしてほしい
- ・味付けがしおばい
- ・辛い食べ物を希望
- ・土日、Aに取りに行くのが面倒
- ・貧血予防の食事を希望
- ・麺類を食べたい
- ・ハンバーグを食べたい
- ・お寿司を食べたい
- ・漬物があるといい
- ・楽しめる献立で喜んでいます
- ・肉をもっと食べたいと言っていますが、親子で出かける時の楽しみにしています
- ・納豆、デザートを食べたい

⇒食事については、リクエストメニューで希望に添えるようにします。

☆食事について 全体満足度☆

| | | | | | | | | | | |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 無 |
| 大変満足 | 7 | 2 | 5 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 不満 |
| | | | | | | | | | | 4 |

4 その他

① グループホーム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。

- ・カラオケしたい
- ・旅行にいきたい
- ・デリバリーの食事を増やしほしい
- ・今まで通りの生活したい
- ・他利用者の大きい声が苦手、静かなところで過ごしたい
- ・多くの世話を入ってほしい
- ・若い職員が入ってくるとうれしい
- ・一人暮らしをしたい
- ・利用者同士の挨拶が少なく、職員から言ってもらっても、しない人がいる
- ・誕生会のケーキが苦手なので好きなものを頼みたい
- ・ただ感謝だけです
- ・マスク、手洗い等の感染対策を指導してほしい。
- ・ほがらか休園、大雪、家庭の急用等の緊急時に柔軟な対応をお願いします。
- ・安全、健康面を第一に考えてほしい
- ・コロナワクチン接種を職員と同時にして欲しかった。
- ・おりおん1階トイレに石鹼をおいてほしい
- ・ボランティアに関わってほしい

② 新型コロナウイルス感染症対策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。

- ・一生懸命対策して頂き、感謝しています。
- ・親の言う事もなかなか聞かないのに、職員は大変だと思います。
- ・職員が感染した時、早急な対応して頂き感謝しています。
- ・毎朝、検温して頂き、助かります。

③ 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。

アパートが古い

- ・親亡き後の事だけが心配
- ・障がい者支援は支援者の苦勞がよくわかります。今後も直しくお願いします。
- ・親亡き後に行き場がない状態にならない様にお願いします。
- ・親亡き後に365日いつでもいられるようにしてほしい

2021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(生活介護)

アンケート配布数 20 回収 12 回収率 60%

【1】職員の対応について

職員対応について全体満足度 92%

① 職員の挨拶は笑顔で気持ち良くできていますか。未回答 1

大変満足(9) 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(9) 満足(2) 普通(1) 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(8) 満足(3) 普通(1) やや不満(0) 不満(0)

④ 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(9) 満足(2) 普通(1) やや不満(0) 不満(0)

⑤ 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(8) 満足(4) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

⑥ 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(8) 満足(4) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

⑦ 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 (7) 満足 (5) 普通 (0) やや不満 (0) 不満 (0)

⑧ 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 (7) 満足 (5) 普通 (0) やや不満 (0) 不満 (0)

⑨ 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 (5) 普通 (1) やや不満 (0) 不満 (0)

⑩ 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。未回答 2

大変満足 (6) 満足 (4) 普通 (0) やや不満 (0) 不満 (0)

⑪ 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 (5) 普通 (1) 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 93%

利用している (7) 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 (6) 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(6) 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(6) 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(3) 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(6) 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 91%

利用している (11) 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(7) 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(7) 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(1) 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(7) 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(7) 満足(2) 普通(1) やや不満(0) 不満(0)

・まれに、少し…と思う時もあります。

→申し訳ございません。きちんと当てておらず不快だったかと思います。
職員間で情報を共有し正しくおむつを当てていきたいと思います。

【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。 未回答3

大変満足(3) 満足(6) 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(5) 満足(6) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

・多くの職種の方が関わってくださるのは大変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(5) 満足(6) 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(5) 満足(7) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

・いろいろ規制があるなか工夫をして下さっていると思います。

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(5) 満足(7) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

⑥ 日頃から状況を伝え合い、健康状態や課題について共通理解ができますか。

大変満足(5) 満足(6) 普通(1) やや不満(0) 不満(0)

⑦ 個人情報の取り扱いは十分注意されていますか。

大変満足(4) 満足(7) 普通(1) やや不満(0) 不満(0)

⑧ 個別支援計画に沿った支援が行われていますか。

大変満足(5) 満足(7) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

⑨ 通所を楽しみにしていますか。

大変満足(7) 満足(5) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

・喜んで通所しております。本人も家族も嬉しく思っています。

⑩ 感染症対策には配慮しておりますが安心して通所できていますか。

大変満足(5) 満足(6) 普通(1) やや不満(0) 不満(0)

・本人マスクを長時間つける事が難しく、申し訳なく思っています。

⑪ 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いいいたします。

・チョコレートが食べたいです。

・取り組みありがとうございます

・本人、おやつ作りを毎回楽しみにしています。

➡今後も皆様が楽しめるように工夫していきたいと思います。

⑫ 活動や行事に関することについて、ご意見ご要望がありましたらお願いいいたします。

・スペースがもっと広いと良いと思いますが、ハード面なので難しいですよね。

・コロナ禍の中大変なことが多くて大変だろうと思います。でもそんな事情が出来ない本人には不満に思っていることがあるかもしれません。出来る範囲でお願いしたいです。

・単調になりがちな生活に刺激、楽しみを与えて頂きありがたいです。

- ⑬ 新型コロナウイルスでの対応についてご意見ご不満がありましたらお願ひいたします。
- ・学校関係の感染拡大が心配です。すみやかに情報提供をお願いします。
→わかり次第可能な限り皆様に情報を提供していきたいと思います。

☆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。

- ・活動や行事などの様子が見えないので(コロナもありますし)スナップ写真などを掲載するスペースがあれば(玄関近くに)嬉しいです。
- ・コロナ禍の中 お休みなく開所していただいたことに本当に有難く感謝しております。
- ・いつも親切、丁寧で明るく元気なスタッフさんばかりで本人だけでなく家族も元気をたくさんもらっています。細かい訴えや要望にもすぐに対応して下さり、ありがとうございます。これからもよろしくお願ひします。
- ・お泊り出来るようになったらしいなあと思います。

☆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。

- ・重心も利用可能なグループホームがあると理想です。更に親子で暮らせる場所があると幸せです。
- ・これからも障がいを持つ人の味方になっていただきたいです。

貴重なご意見をお寄せください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。

スナップ写真等を見て頂いたり、改善できるところから取り組んでいきたいと思います。今後の検討事項もありますが、トウインクルが大好きな場所の一つにな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

2021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・放課後等デイサービス)

アンケート配布数 11 回収 11 回収率 100%

【1】職員の対応について

職員対応について全体満足度 98%

① 職員の挨拶は笑顔で気持ち良くできていますか。

大変満足(9) 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(9) 満足(2) 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(2) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

④ 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(9) 満足(2) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

⑤ 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(9) 満足(2) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

⑥ 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(9) 満足(2) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

⑦ 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(7) 満足(4) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

⑧ 処置等あった場合に希望通りにできていますか。未回答 1

大変満足(10) 満足(0) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

⑨ 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(8) 満足(3) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

⑩ 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。未回答 2

大変満足(7) 満足(2) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

⑪ 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(9) 満足(2) 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 100%

利用している(3) 利用していない (6)

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(0) 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(0) 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(0) 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 (3) 満足(0) 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 (3) 満足(0) 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 80%

利用している (7) 利用していない (4)

① 洗体はきちんとできていますか。未回答 1

大変満足 (5) 満足 (1) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

・陰部の汚れ時々あります。場所的に難しい場所だと思います。

⇒申し訳ございません。今後は洗い残しがないように気を付けていきたいと思います。

② 洗髪はきちんとできていますか。

大変満足 (5) 満足(2) 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 (7) 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 (7) 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 (6) 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 (8) 満足(2) 普通 (1) 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 (7) 満足 (1) 普通 (3) 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 (8) 満足 (1) 普通 (2) 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。 未回答 1

大変満足 (7) 満足 (2) 普通 (1) やや不満 不満

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 (8) 満足 (2) 普通 (1) やや不満(0) 不満(0)

⑥ 日頃から状況を伝え合い、健康状態や課題について共通理解ができますか。

大変満足（9） 満足（2） 普通（0） やや不満（0） 不満（0）

⑦ 個人情報の取り扱いは十分注意されていますか。

大変満足（8） 満足（2） 普通（1） やや不満（0） 不満（0）

⑧ 個別支援計画に沿った支援が行われていますか。

大変満足（8） 満足（2） 普通（1） やや不満（0） 不満（0）

⑨ 通所を楽しみにしていますか。

大変満足（7） 満足（4） 普通（0） やや不満（0） 不満（0）

⑩ 感染症対策には配慮しておりますが安心して通所できますか。

大変満足（8） 満足（2） 普通（1） やや不満（0） 不満（0）

⑪ 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。

⑫ 活動や行事に関することについて、ご意見ご要望がありましたらお願ひいたします。

⑬ 新型コロナウイルスでの対応についてご意見ご不満がありましたらお願ひいたします。

☆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。

- ・通所を始めて良い刺激が増えたのかよく笑う様になりました。
- ・いつも寄り添っていただきありがとうございます。落ち着いていて楽しく過ごせている様子が伝わります。これからもよろしくお願ひします。学校がお休み(夏休み、冬休み、春休み)の時も17:00まで利用できるとありがたいと思います。
- ・いつも優しく温かく接していただきありがとうございます。今後ともよろしくお願ひいたします。

☆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。

ご意見無し

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。

「トワインクルに通えて嬉しい」と思っていただけるよう、また、満足度100%を目指して、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

2021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 22 回収14 回収率 64 %

【1】職員の対応について

全体満足度 90%

- ① 職員の挨拶は笑顔で気持ち良くできていますか。

大変満足 (6) 満足 (8) 普通 やや不満 不満

- ② 言葉づかいは丁寧で失礼がないでしょうか。

大変満足 (5) 満足 (8) 普通 (1) やや不満 不満

- ③ 話しの聞き方はきちんとできていますか。

大変満足 (5) 満足 (9) 普通 やや不満 不満

- ④ 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 (6) 満足 (9) 普通 やや不満 不満

- ⑤ 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 (9) 普通 やや不満 不満

- ⑥ 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 (4) 満足 (8) 普通 (1) やや不満 不満 未記入 (1)

- ⑦ 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 (6) 普通 (3) やや不満 不満

⑧ 処置等あつた場合に希望通りにできていますか。

大変満足(5) 満足(8) 普通(1) やや不満 不満

⑨ 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(8) 普通 やや不満 不満

・とても満足しています。

→ ありがとうございます。

⑩ 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(6) 普通(1) やや不満 不満 未記入(2)

⑪ 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(4) 満足(9) 普通(1) やや不満 不満

【2】送迎について

全体満足度 90%

利用している(8) 利用していない(6)

① 運転員はいつも笑顔で対応していますか。

大変満足(2) 満足(6) 普通 やや不満 不満

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(5) 普通 やや不満 不満

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(6) 普通 やや不満 不満

④ 送迎車は周りに配慮して駐車していますか。

大変満足(3) 満足(4) 普通(1) やや不満 不満

⑤ 悪天候時の対応ができますか。

大変満足(2) 満足(4) 普通(2) やや不満 不満

【3】入浴について

全体満足度 87%

利用している(13) 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(5) 満足(5) 普通(2) やや不満 不満

② 洗髪はきちんとできていますか。

大変満足(5) 満足(5) 普通(2) やや不満 不満

③ 希望通りの着替えがされていますか。

大変満足(4) 満足(7) 普通(2) やや不満 不満

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(7) 普通(1) やや不満 不満

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(5) 満足(3) 普通(3) 未記入(2)

・ウエスト部分もとときつても良い。

→ ご家族様に確認していきたいと思います。

【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。

大変満足(4) 満足(9) 普通 やや不満 不満 未記入(1)

・送迎の時間が集中してしまう…

→ 車の出入りが多くご迷惑をおかけして申し訳ありません。

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。

大変満足(4) 満足(4) 普通(5) やや不満 不満

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(6) 普通(3) やや不満 不満 未記入(2)

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(6) 普通(4) やや不満 不満 未記入(2)

・いろいろなプログラムを期待しています。

→ ご期待に添えられるよう職員一同頑張ります。

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(6) 満足(6) 普通(2) やや不満(1) 不満

⑥ 日頃から状況を伝え合い、健康状態や課題について共通理解がでていますか。

大変満足(6) 満足(4) 普通(3) やや不満(1) 不満

⑦ 個人情報の取り扱いは十分注意されていますか。

大変満足(4) 満足(9) 普通 やや不満 不満 未記入(1)

⑧ 個別支援計画に沿った支援が行われていますか。

大変満足(5) 満足(8) 普通(1) やや不満 不満

⑨ 通所を楽しみにしていますか。

大変満足(6) 満足(6) 普通(1) やや不満 不満

⑩ 感染症対策には配慮しておりますが安心して通所できていますか。

大変満足(6) 満足(6) 普通(2) やや不満 不満

⑪ 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。

- ・季節を感じるおやつ楽しみです。
- ・参加できるような工夫がされていて良い。

→ 季節感あるものはもちろん視覚や触感など
食べれなくても楽しんでいただけるものをこれからも考えて提供してい
きたいと思います。

⑫ 活動や行事に関するこことについて、ご意見ご要望がありましたらお願ひいたします。

- | | |
|-----------------------------|------------------------------------|
| ・イベントや作品作りに参加できて嬉しい。 | ・活動や行事の様子が見たい!! |
| ・生活の刺激になっている。 | ・掲示板など写真、動画などあると様子が見れて良い。 |
| ・コロナが落ち着いて、お出かけできる日が来るといいな… | → ご意見ありがとうございます。 検討していきたいと思います。 |

→ コロナが収束したら検討したいと思います。

⑬ 新型コロナウイルスでの対応についてご意見ご不満がありましたらお願ひいたします。

- ・個々にしっかり考えて行動するべき。
- ・ウイルスがどこに付着していてもおかしくないので、荷物などの直置きは避けて欲しい。

→ ご指摘ありがとうございます。今後そのようなことがないように
取り組みます。また、職員一同今まで以上に感染予防、対策に
気を付けてまいりたいと思います。

☆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。

- ・自宅での様子を見に来てもらいたい。
- ・除雪をしっかりとして欲しい。(付近の道路)
- ・安心して送り出せる場所。笑顔で帰宅してくるので嬉しい。
- ・いつも大変よくしていただき感謝しています。
- ・素晴らしい事業所。とても支えになっております。
- ・以前お手紙がありましたが、その後も丁寧な説明がありません。

☆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。

- ・各事業所の近辺の除雪をしっかりやってもらって欲しい。
- ・重心の利用できるグループホームの運営
- ・ショートステイ希望
- ・医療ケア児が利用できるショートステイできる場所が欲しい
- ・満足度の高いサービスを期待します。

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%を目指しておりますが、まだまだ力不足の面が多いことを実感しております。しかし、行事や活動の様子の掲示等、改善できそうな所から取り組み、職員一同で満足していただける支援ができるよう努力していきたいと思います。

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

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

2021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・放課後等デイサービス)

アンケート配布 11 回収9 回収率82%

【1】職員の対応について

全体満足度 94%

① 職員の挨拶は笑顔で気持ち良くできていますか。

大変満足(8) 満足(1) 普通 やや不満 不満

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(1) 普通(1) やや不満 不満

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(1) 普通(1) やや不満 不満

④ 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(2) 普通 やや不満 不満

⑤ 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(6) 満足(3) 普通 やや不満 不満

⑥ 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(4) 満足(4) 普通(1) やや不満 不満

⑦ 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 やや不満 不満

記入忘れがあった

→ 不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。

⑧ 処置等あつた場合に希望通りにできていますか。

大変満足(6) 満足(3) 普通 やや不満 不満

⑨ 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(5) 満足(4) 普通 やや不満 不満

・肌着の前後が反対の時がある

→ 着替えがきちんとされていなくて申し訳ありませんでした。
しっかり確認して今後同じことが起こらないように気を付けてい
きます。

⑩ 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(4) 満足(3) 普通(1) やや不満 不満

⑪ 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(4) 普通 やや不満 不満

【2】送迎について

全体満足度 100%

利用している(4) 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(3) 満足(1) 普通 やや不満 不満

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 やや不満 不満

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 普通 やや不満 不満 未記入(1)

④ 送迎車は周りに配慮して駐車していますか。

大変満足(3) 満足(1) 普通 やや不満 不満

⑤ 悪天候時の対応ができますか。

大変満足(2) 満足(1) 普通 やや不満 不満 未記入(1)

【3】入浴について

全体満足度 93%

利用している(4) 利用していない(5)

① 洗体はきちんとできていますか。

大変満足(1) 満足(3) 普通 やや不満 不満

② 洗髪はきちんとできていますか。

大変満足(1) 満足(3) 普通 やや不満 不満

③ 希望通りの着替えがされていますか。

大変満足(1) 満足(3) 普通 やや不満 不満

④ 入浴後の処置が希望通りにできていますか。

大変満足(3) 満足(1) 普通 やや不満 不満

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(2) 普通(1) やや不満 不満 未記入(1)

【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(3) 普通(1) やや不満 不満

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。

大変満足(4) 満足(4) 普通(1) やや不満 不満

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(7) 満足(1) 普通(1) やや不満 不満

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(4) 普通(1) やや不満 不満

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(4) 普通(1) やや不満 不満

⑥ 日頃から状況を伝え合い、健康状態や課題について共通理解がでていますか。

大変満足(6) 満足(3) 普通 やや不満 不満

⑦ 個人情報の取り扱いは十分注意されていますか。

大変満足(5) 満足(4) 普通 やや不満 不満

⑧ 個別支援計画に沿った支援が行われていますか。

大変満足(4) 満足(5) 普通 やや不満 不満

⑨ 通所を楽しみにしていますか。

大変満足(7) 満足(1) 普通(1) やや不満 不満

⑩ 感染症対策には配慮しておりますが安心して通所できていますか。

大変満足(5) 満足(3) 普通(1) やや不満 不満

⑪ 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。

⑫ 活動や行事に関することについて、ご意見ご要望がありましたらお願ひいたします。

・活動の様子をみてみたい

⑬ 新型コロナウイルスでの対応についてご意見ご不満がありましたらお願ひいたします。

・常に意識して気を付けていてすごい

☆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。

- ・土曜日・休日の利用がしたい。
- ・長期休暇も17時まで利用したい。
- ・要望にすぐ答えていただけてありがたい。
- ・笑顔での対応 安心できます。

☆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。

- ・卒業後いける施設の空きがないので増やしてほしい。

貴重なご意見をお寄せくださいありがとうございました。

まだまだ力不足で、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トワインクルらしさを大切に、楽しい場所の一つとなり
皆様に満足していただける施設つくりに努力してまいります。
今後も、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

2022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

- ・ご意見はございませんでした。