

令和5年度 社会福祉法人愛護会

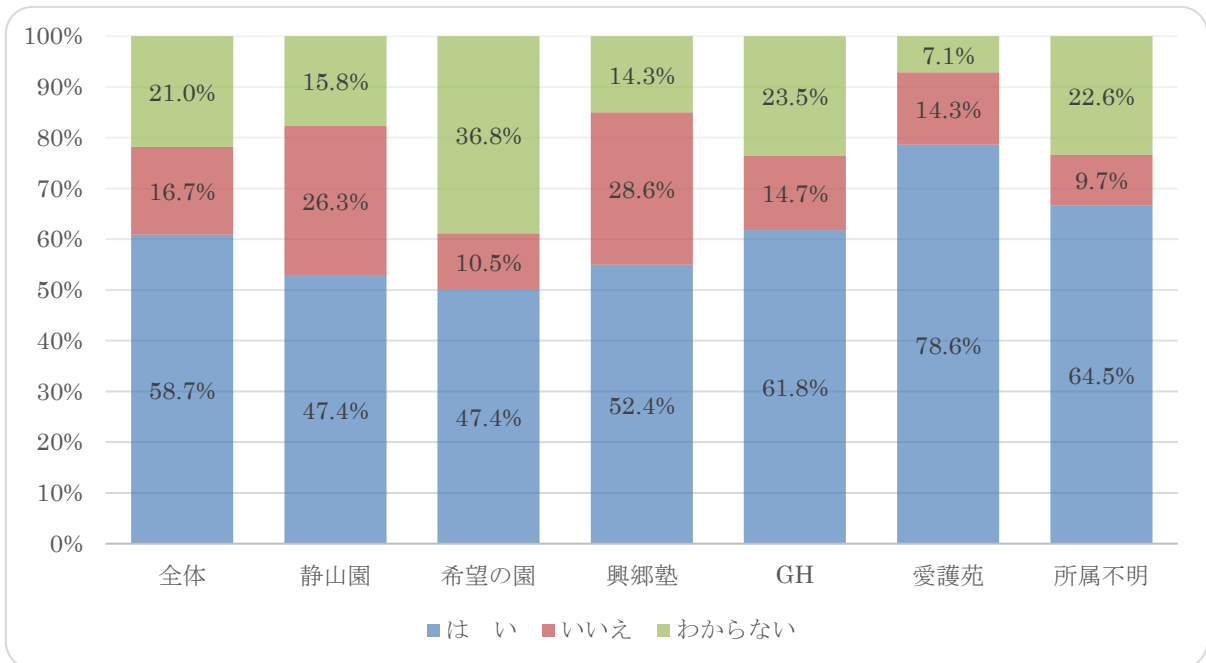
福祉サービスに関するアンケート調査結果報告書

愛護会法人本部事務局

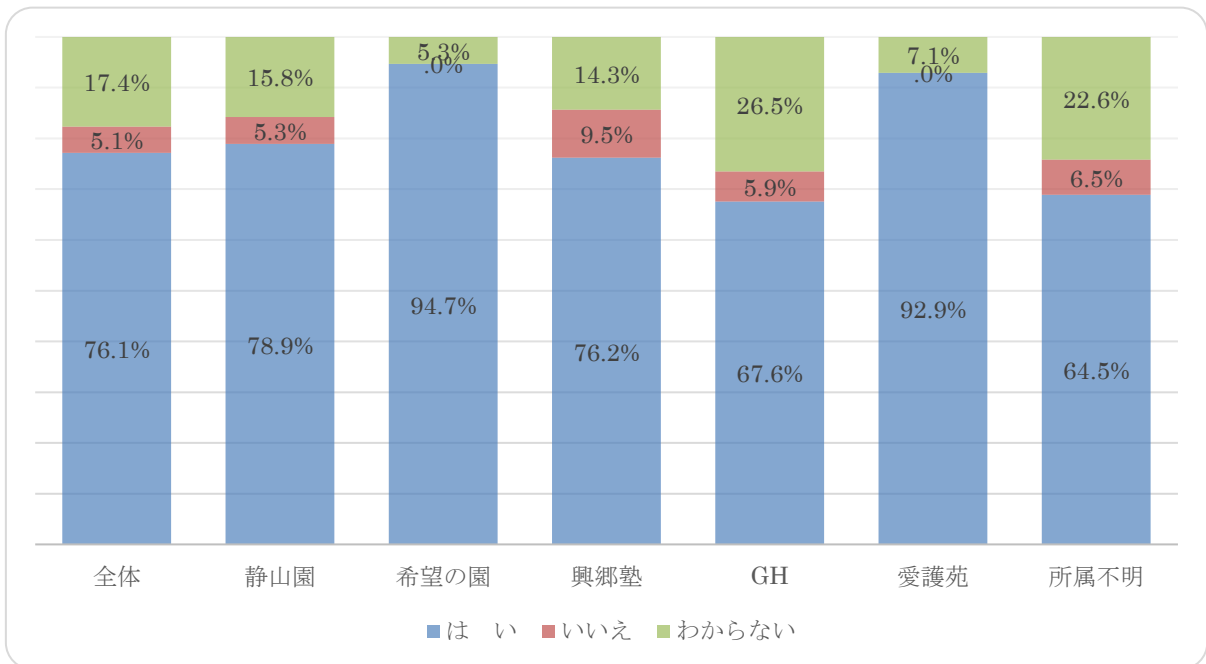
権利擁護課

I【法人、施設経営全般に関する内容について】

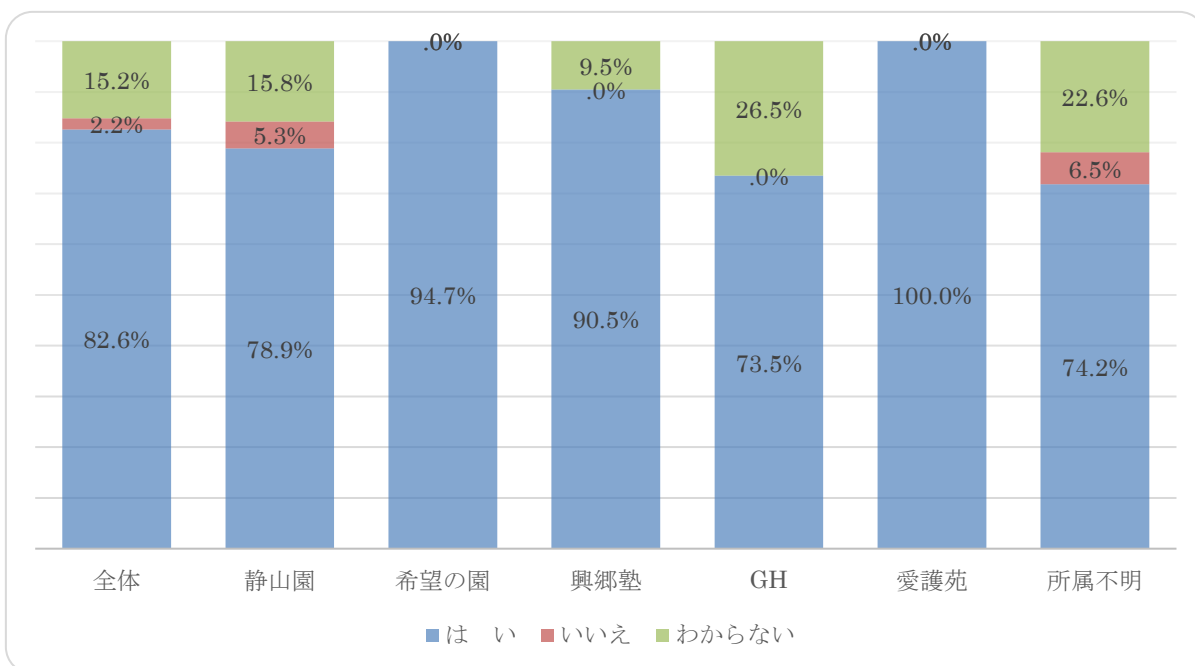
■ 質問 1. 法人や施設の基本理念や基本方針をご存じですか？



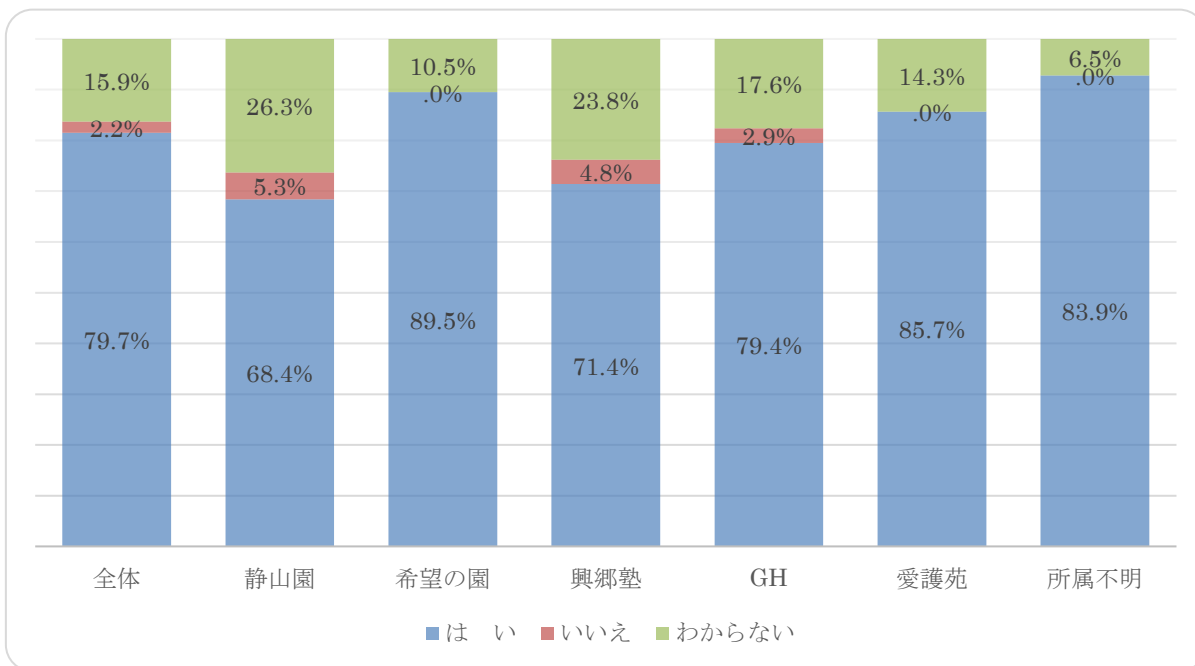
■ 質問 2. 本人や家族が施設に対して、苦情や要望を言いやすい環境ですか？



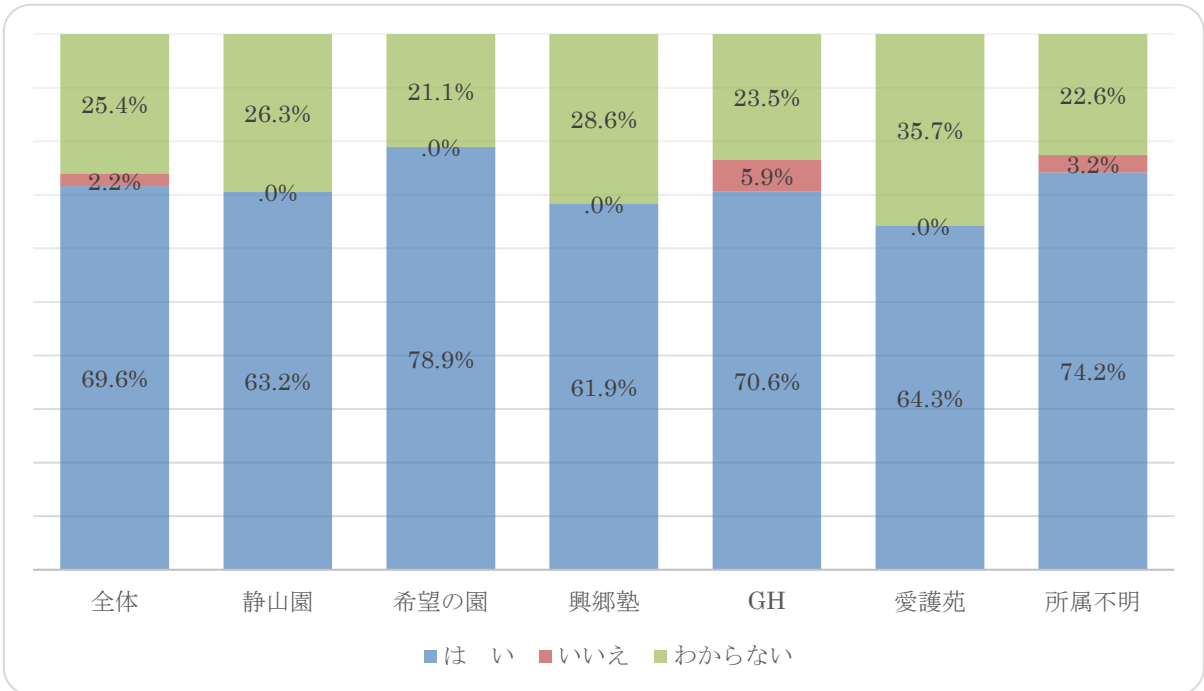
■ 質問 3. 施設は、本人や家族の意見に対して迅速に対応してくれますか？



■ 質問 4. 法人や施設から発行される広報誌の内容には満足していますか？



■ 質問5. 法人や施設の行事内容には満足していますか？



■ 自由意見 [ 法人、施設経営全般に関する内容について ]

すぐれている点、良いと思われる点

**静山園**

- ・ 本人の意見を良く聞いてくれ、助かっています。

**希望の園**

- ・ 普段の様子を見ることができないので、広報誌は生活や活動の様子を知ることができ、いいと思います。
- ・ 家族との行事があること。
- ・ 担当の先生以外でも誰に話して良い環境です。

**興郷塾**

- ・ 利用者への対応には満足しております。例えば、保護者が高齢となり帰省時への送迎等に対応してくれる等感謝しております。
- ・ 職員の対応に細心さが見られる事です。

**グループホーム**

- ・ 本人も親も良くしてもらっているので、何も言う事ありません。満足しています。
- ・ 個人の生活や健康管理に十分配慮して下さり助かっています。

- ・苦情や要望を言いやすいこと。

#### 愛護苑

- ・月に一度の面会のたびに、笑顔で穏やかな感じが苑でのすべてだと思います。
- ・連絡事項など分かり易い。
- ・広報誌は生活面、レクリエーション活動等、笑顔がみられ家族としてはうれしく拝見しております。
- ・利用者の我儘、気儘に対し日夜対応されております。担当職員様に対し心より感謝しております。どうかお体には気を付けて下さいます様お願い致します。

#### 所属不明

- ・施設から発行される広報誌でしか、施設内の様子がわからないので、具体的にはわかりませんが、写真を見ると笑顔なので安心します。
- ・本人の意見をよく聞いて対応してもらっています。
- ・職員の方の対応の丁寧さや、迅速さには満足しています。
- ・コロナがおさまり、早く自由に面会出来ることを願っています。職員の方には大変良くして頂いているので安心しています。今後も宜しく願います。
- ・コロナ発生時に、本人と家族の体調にも気を使っていただいで助かりました。

### 改善してほしい点、気になる点

#### 静山園

- ・もう少し家族の意見を聞いてほしい。
- ・色々連絡は来てありがたいのですが、話の食い違いがあり少々残念でした。
- ・園だより年3回、手渡しだといつになるかわかりません。親の元へ郵送して頂ける様お願い致します。5月に支援員とグループの写真楽しみです。

#### 希望の園

- ・行事は日曜日に行ってほしい。
- ・行事内容

#### 興郷塾

- ・広報誌に、制度等改正された項目等を掲載してほしい。現状に対しての改正点等あれば学ぶことができます。

#### グループホーム

- ・もう少しいろいろ情報がほしい。

#### 愛護苑

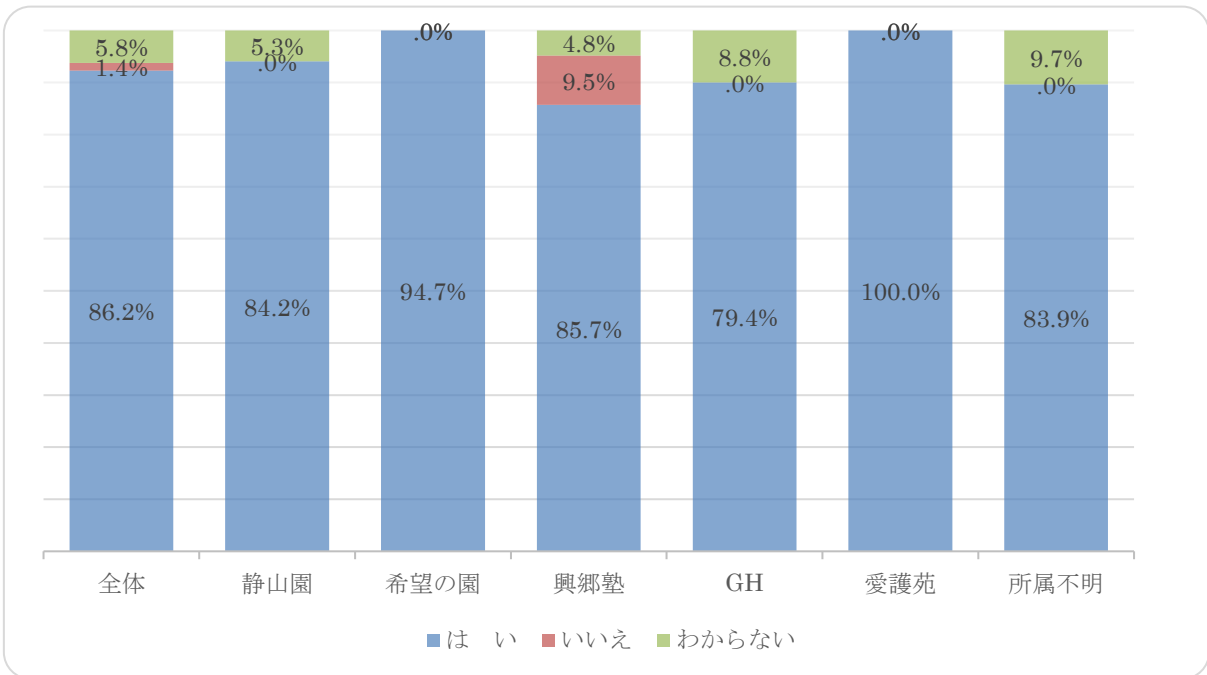
- ・広報誌を拝見していない。
- ・広報誌に（無記名で）微笑ましい様な失敗談をあげて頂ければ、日常の生活の一部を知る事も出来ると思います。

#### 所属不明

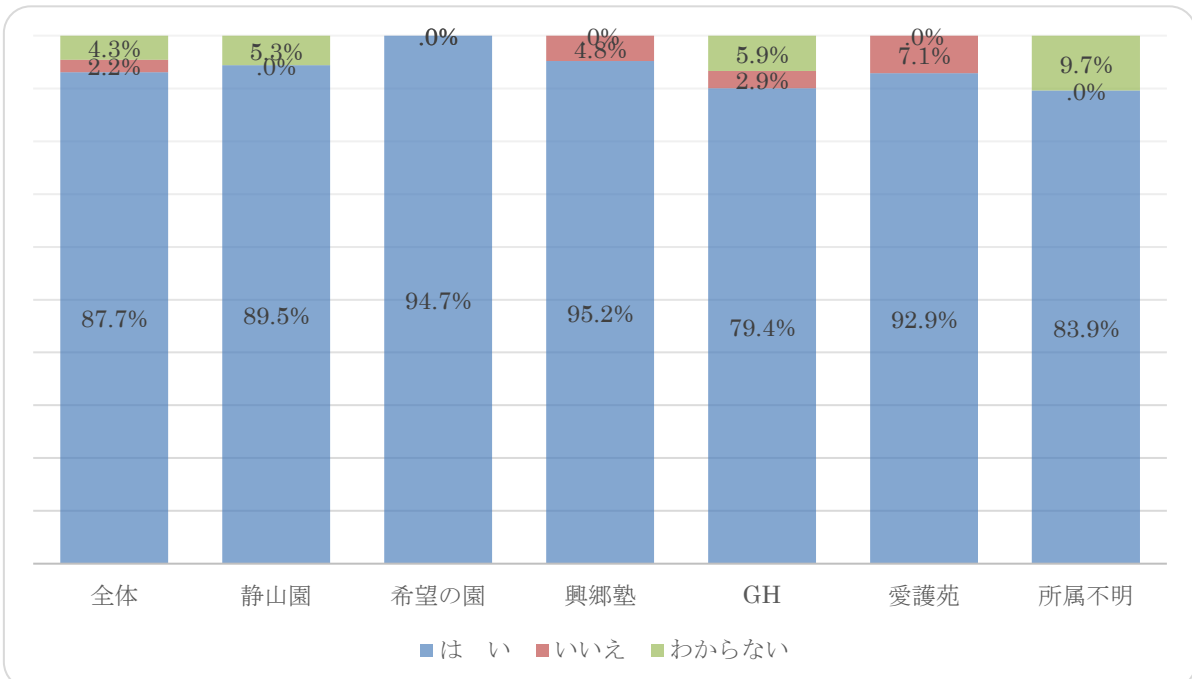
- ・毎月の行事、年行事は何があるのか知りたいです。
- ・広報誌は毎月つづきでもらって見たいです。

## Ⅱ【職員の態度、対応に関する内容について】

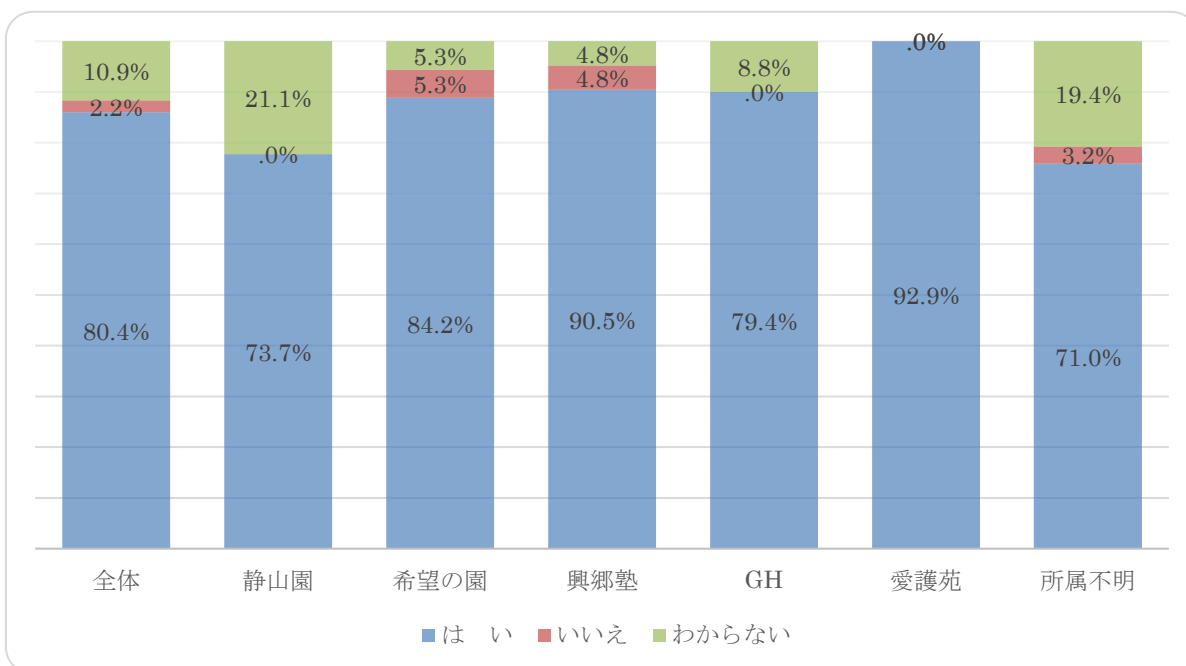
### ■ 質問 1. 本人や家族に対する、職員の態度や対応には満足していますか？



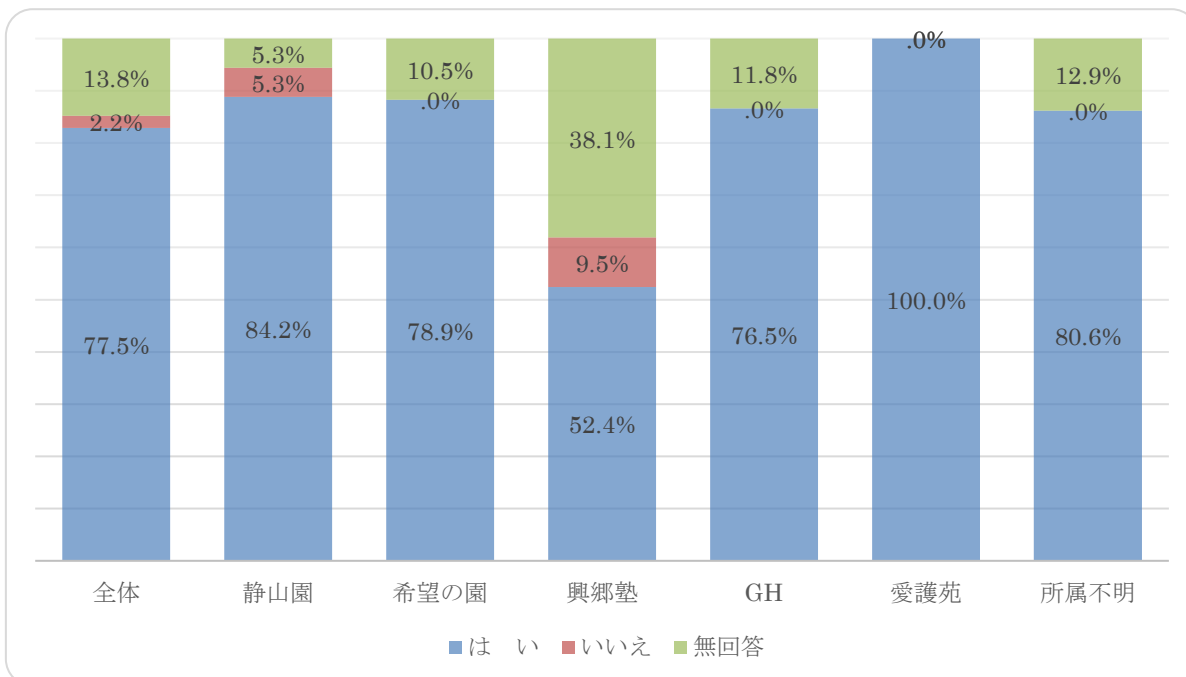
### ■ 質問 2. 職員の電話の対応には満足していますか？



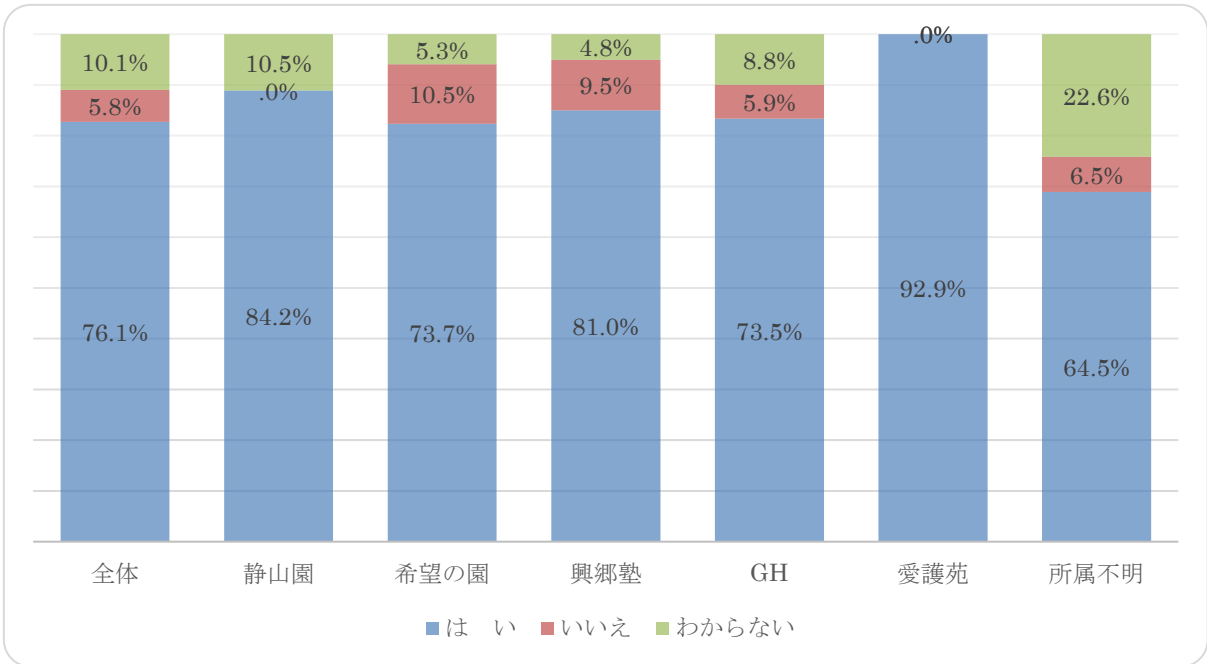
■ 質問 3. 職員は、本人や家族の言うことに十分耳を傾けてくれますか？



■ 質問 4. 職員の身だしなみには満足していますか？



■ 質問 5. 本人の生活状況等について、職員からの報告、連絡、相談は適切に行われていますか？



■ 自由意見 [職員の態度、対応に関する内容について]

すぐれている点、良いと思われる点

**静山園**

- ・何かあれば連絡があり助かります。
- ・忙しいところ本人に合わせて頂きありがたい。
- ・定期的に様子を連絡していただき感謝です。
- ・全部の項目に大満足です。電話が来る日は血圧が上がる程です。(息子が)落ち着いて過ごされていますよと言われると血圧も安泰です！

**希望の園**

- ・必要な時にご連絡をいただけるので良いと思いますし、近況も報告して下さいます。ありがとうございます。
- ・何かあれば迅速に連絡が来る点。
- ・職員はいつも元気で笑顔で対応してくれます。
- ・利用者に変化があると、その都度連絡を下さること。

**興郷塾**

- ・様々な面で、親身になって対応してくれていると感じます。



### グループホーム

- ・職員の身だしなみはとても素敵でいいです。皆さんとてもやさしいです。
- ・サービス管理責任者の女性職員さんは親切に対応してくれます。
- ・いつも母親のように接していただき、ありがとうございます。
- ・要望にタイムリーにご対応いただいております。

### 愛護苑

- ・何かあるごとに報告していただいています。
- ・いつも丁寧に対応してもらっています。
- ・多忙でありますのに、時々利用者の行動を報告してくれます。

### 所属不明

- ・情報を共有しているので連絡が早いと思います。休みの職員の対応もしっかりできていました。
- ・いつも話しやすい心のある対応に感謝しております。又本人の気持ちを大切に対応してくれているのが伝わってきます。
- ・毎日の様子日課の過ごし方等、丁寧に教えてくれます。電話での対応も親切、丁寧に対応していただいています。

## 改善してほしい点、気になる点

### 興郷塾

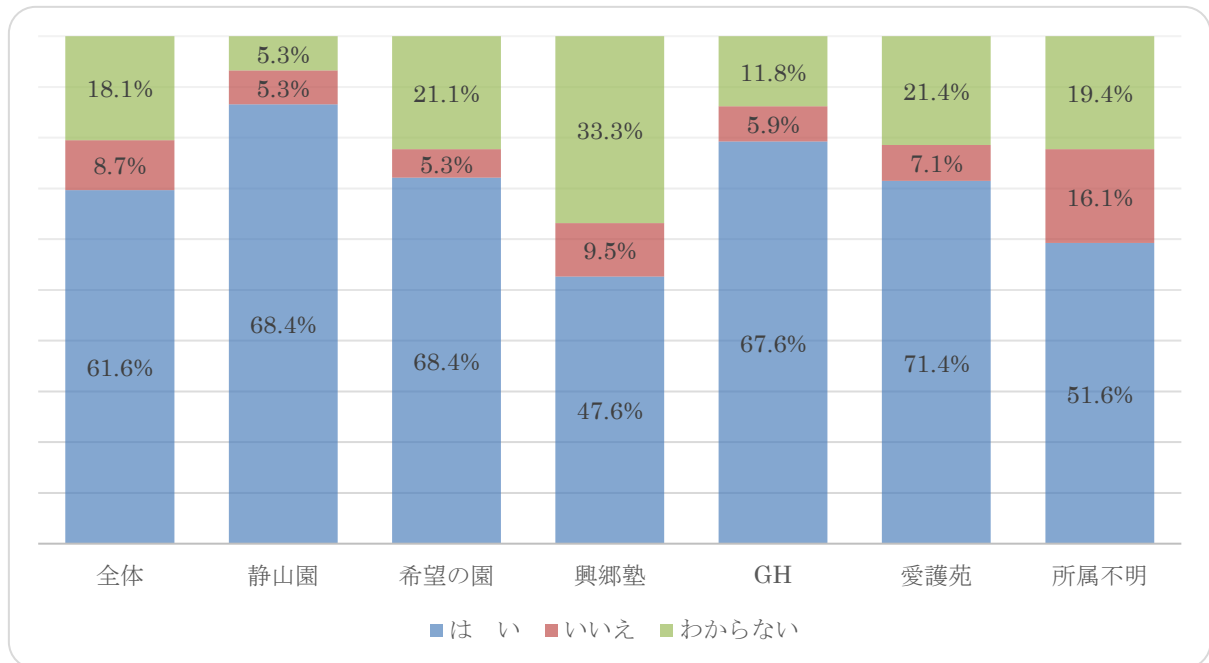
- ・用事が有り施設を訪れたが、スタッフさんがとても忙しく（担当さんが居なかったため）本人にも会えず、言葉少なに帰させられた。とても冷たい感じがした。その後は行きたいと思わなくなりました。
- ・年齢も増し、不満の解消方法がわからないためか、物を壊す事が多くなってきました。本人の訴えに耳を傾けてほしい。本人に思い込みで対応しないでほしい。心許せる職員がいなくなってしまう。

### 愛護苑

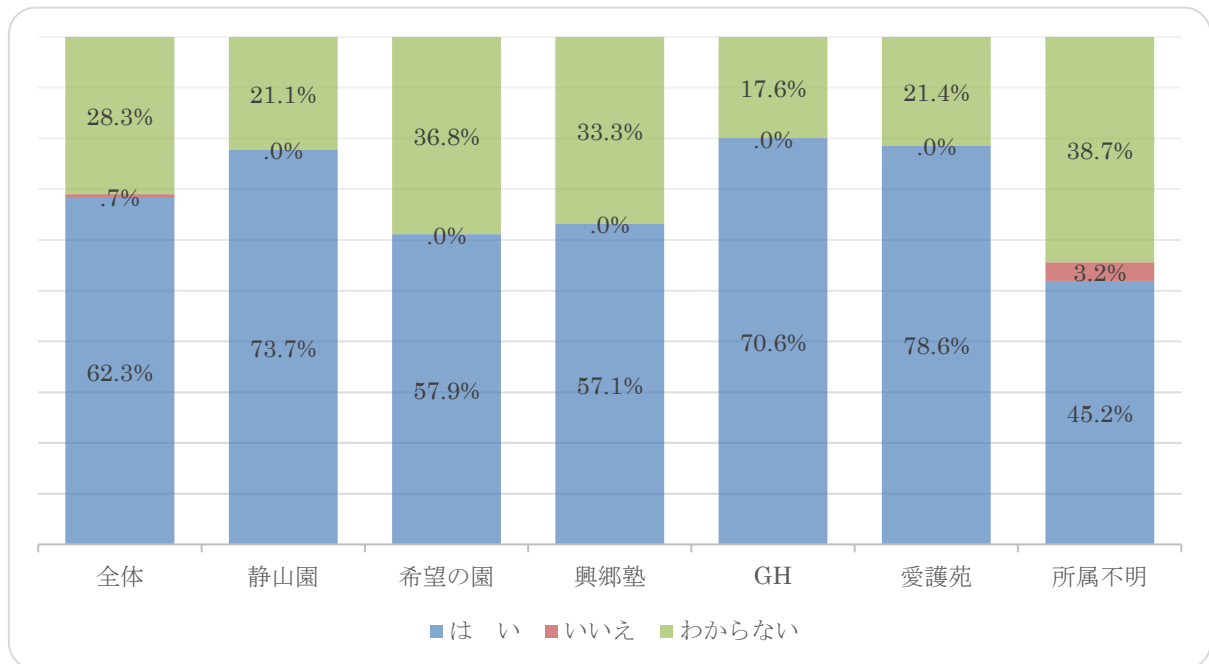
- ・生活状況等について具体的にもう少し詳しく連絡いただきたい。

### Ⅲ【日常生活の支援について】

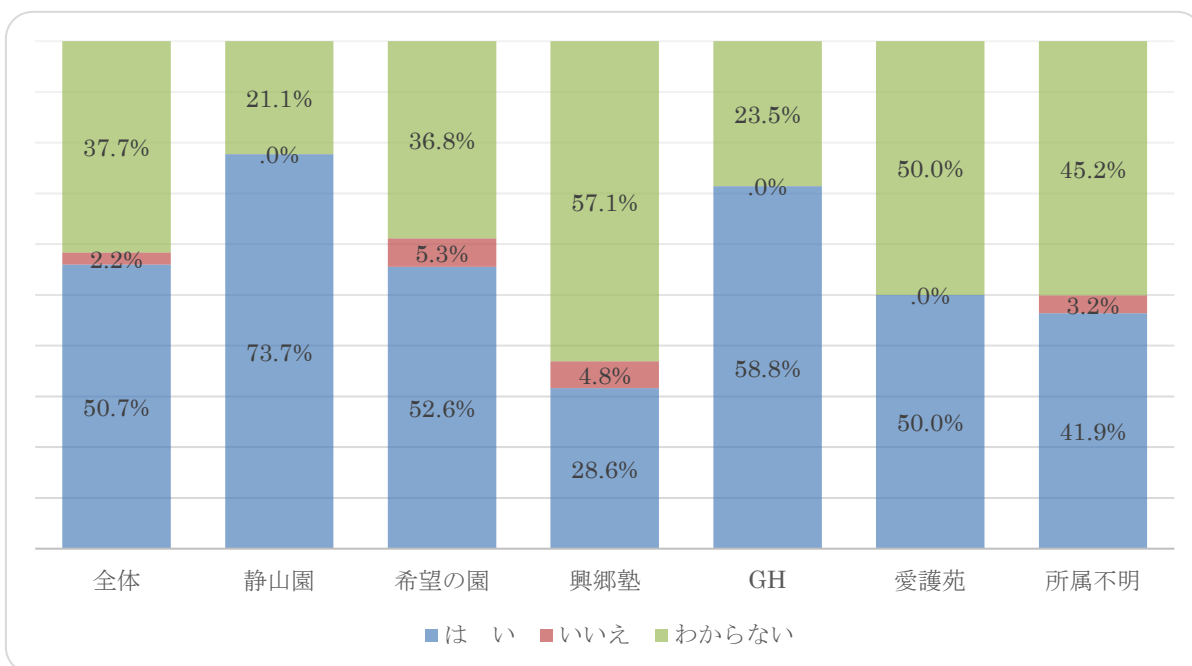
#### ■ 質問 1. 本人の身だしなみに対する支援には満足していますか？



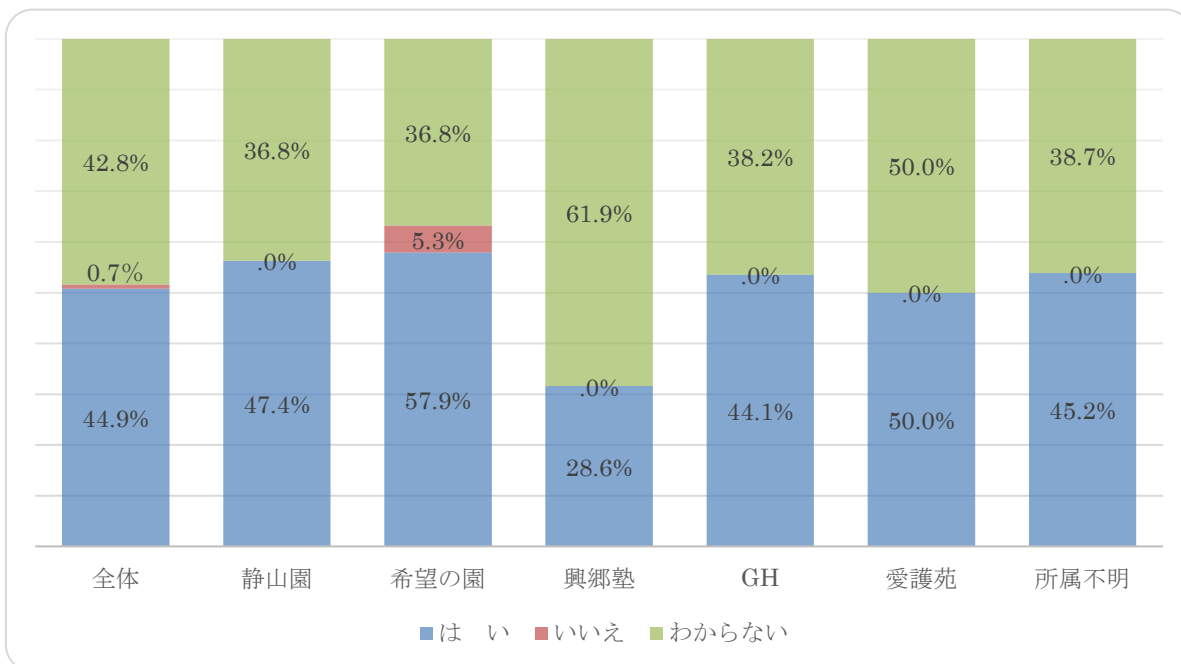
#### ■ 質問 2. 本人は施設での食事を美味しく食べられていると思いますか？



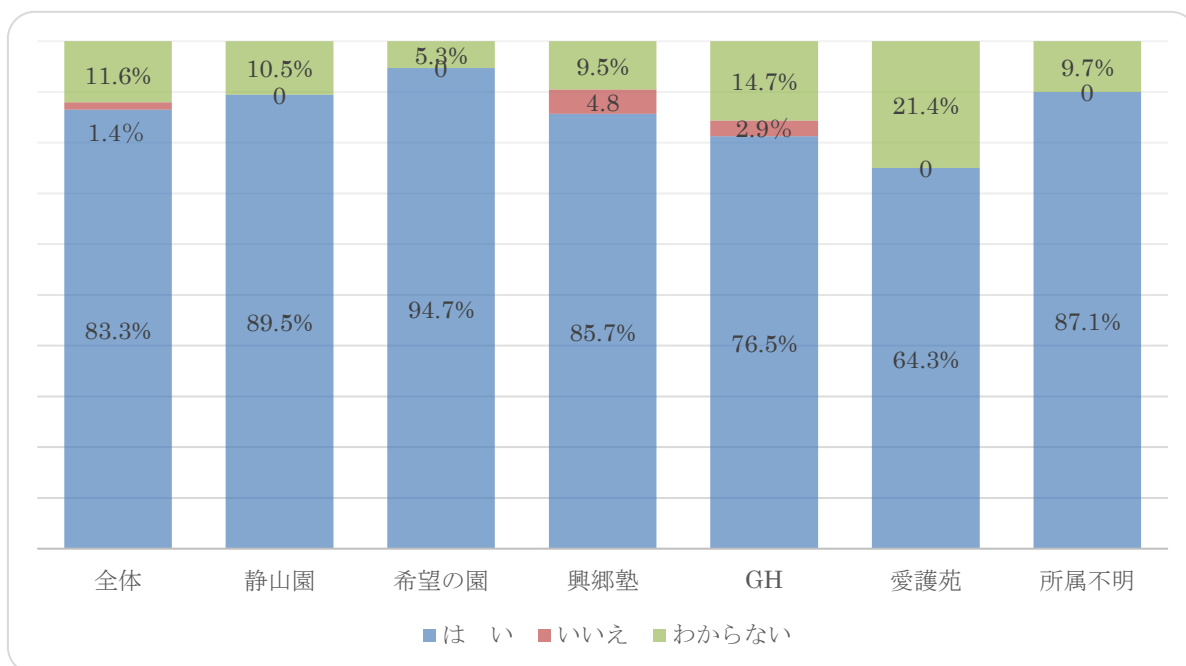
■ 質問 3. 入浴は、介助方法や回数、時間帯など本人の希望に沿って行われていると思いますか？



■ 質問 4. 排泄介助は、本人の状況に合わせて快適に行われていると思いますか？



■ 質問 5. 預り金は適切に管理されていると思いますか？



■ 自由意見 【日常生活の支援について】

すぐれている点、良いと思われる点

**静山園**

- ・ 預り金はいつも台帳を送ってくれます。助かります。

**希望の園**

- ・ 細かく記入されています。

**興郷塾**

- ・ 預り金の処理は適切です。証ひょう等揃っております。
- ・ 預り金の残高を定期的に郵送していただいていることがとても良いと思っています。
- ・ 本人（朝食）が食べられるように、心づかいに感謝します。

**グループホーム**

- ・ 入浴、排泄介助では大変お世話になっております。
- ・ お金に対しては、きちんと収支報告があり安心しています。

**愛護苑**

- ・ 報告とか領収書とかきちんとしていただいています。

#### 所属不明

- ・体調不良の時話しは聞いてくれます。
- ・いつも書面でのきちんとした報告に有難いことだと思っております。
- ・排泄介助も本人のことを聞いてもらっています。
- ・預かり金も本人の欲しいものとかも聞いてもらっています。
- ・排泄介助は本人の状況に合わせて、きちんと行われていると思います。預り金も管理されています。

### 改善してほしい点、気になる点

#### 希望の園

- ・排泄の後本人だけではよく処理できないようなので、お手伝いいただきたいのですが、職員の数が足りないのが難しいと思っています。

#### 興郷塾

- ・引き落とす金額が半端で大きすぎる。引き落とす間隔（日数）が短い。記載（明細）方法があやふや。理解できない。

#### 愛護苑

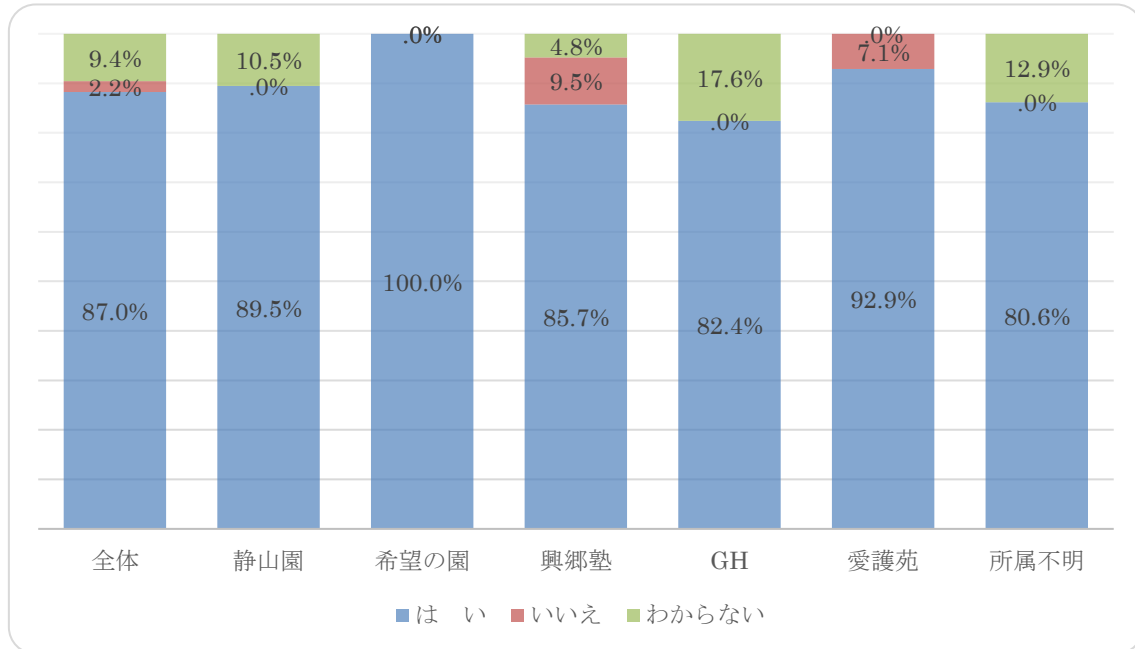
- ・入浴回数を増やしていただけるとありがたいです。

#### 所属不明

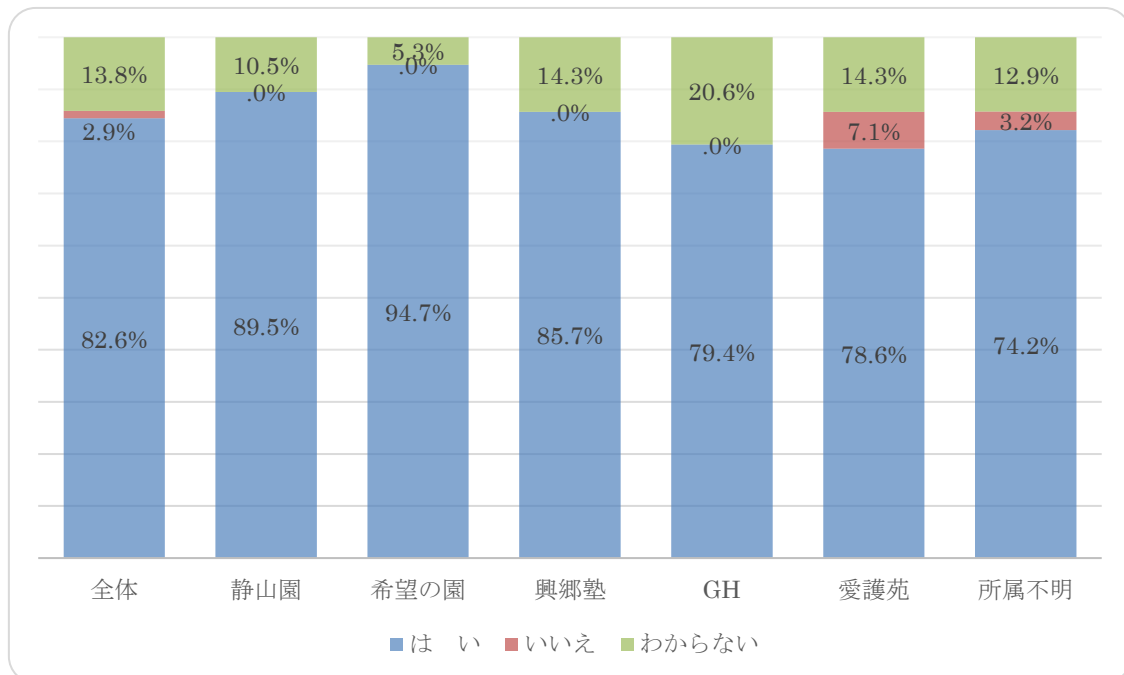
- ・散髪が必要な時は、定期的に行ってもらい、領収書の発行をしてもらいたい。足と手の爪切りも定期的をお願いしたい。
- ・体調不良を話しても、職員、看護師がいないと直ぐ連れて行ってくれない。がまんさせる。自分達なら仕事を休んだり、病院に行くでしょう。
- ・本人の身だしなみについて、古い物は捨てて、着せやすい物を買って頂きたいです。
- ・本人の身のまわりや身だしなみに気遣い。

IV【健康面の配慮について】

■ 質問 1. 緊急時(事故や感染症の発生時など)に、本人への処置や家族への連絡など、適切な対応がなされていますか？



■ 質問 2. 施設は、本人が体調不良を訴えた場合、通院等の適切な対応を行っていると思いますか？



## ■自由意見 [健康面の配慮について]

### すぐれている点、良いと思われる点

#### 静山園

- ・病院は定期的に通院していると思う。

#### 希望の園

- ・感染した際もすぐに連絡をいただいておりますし、適切に対応して下さったと思います。
- ・病院に付き添って行っていただいておりますので感謝です。
- ・施設として出来る最善を尽くしていただいておりますと思っています。
- ・本人への処置と家族への連絡。

#### 興郷塾

- ・くわしく内容を伝えてくれました。

#### グループホーム

- ・昨年本人がコロナになった時、即職員さんから電話が来ました。大した事がなく安心しました。ありがとうございました。
- ・すぐ対応してくれていると思います。
- ・通院が多いですが、いつもついて行って下さりありがたい限りです。
- ・定期的に通院していただいております。世話人さんより検査の結果をうかがうことが出来、助かります。
- ・健康診断で悪い箇所が見つかり、通院等適切に対応していただいております。これからも宜しくお願いします。

#### 愛護苑

- ・救急搬送時、真夜中から朝方まで病院で付き添って頂き、大変感謝しております。体調が戻りました。
- ・本人が訴える前に対応していただいております。
- ・体調管理等は大変気をつけていただき、心より感謝いたしております。

#### 所属不明

- ・電話等の対応ですが、いつも感謝しております。
- ・通院も本人に付き添ってもらっています。ありがとうございます。

### 改善してほしい点、気になる点

#### 静山園

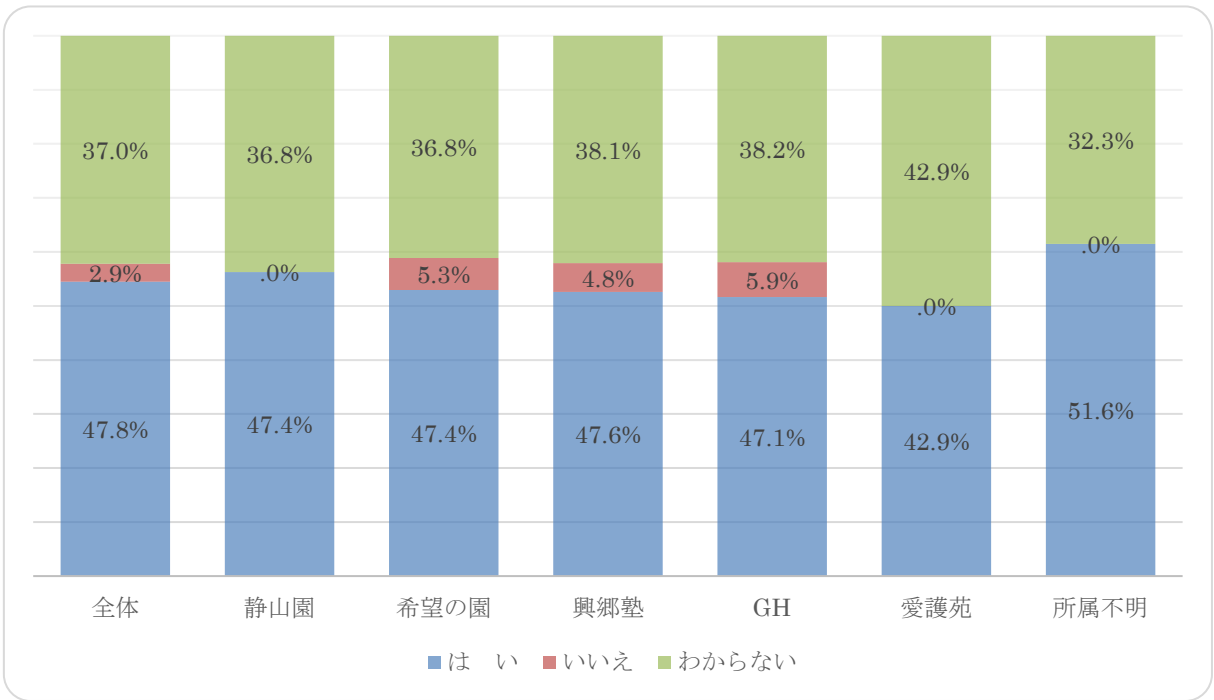
- ・通院はしていると思うけど、良くなっているのか、治る見込みはないのか、わからない。

#### グループホーム

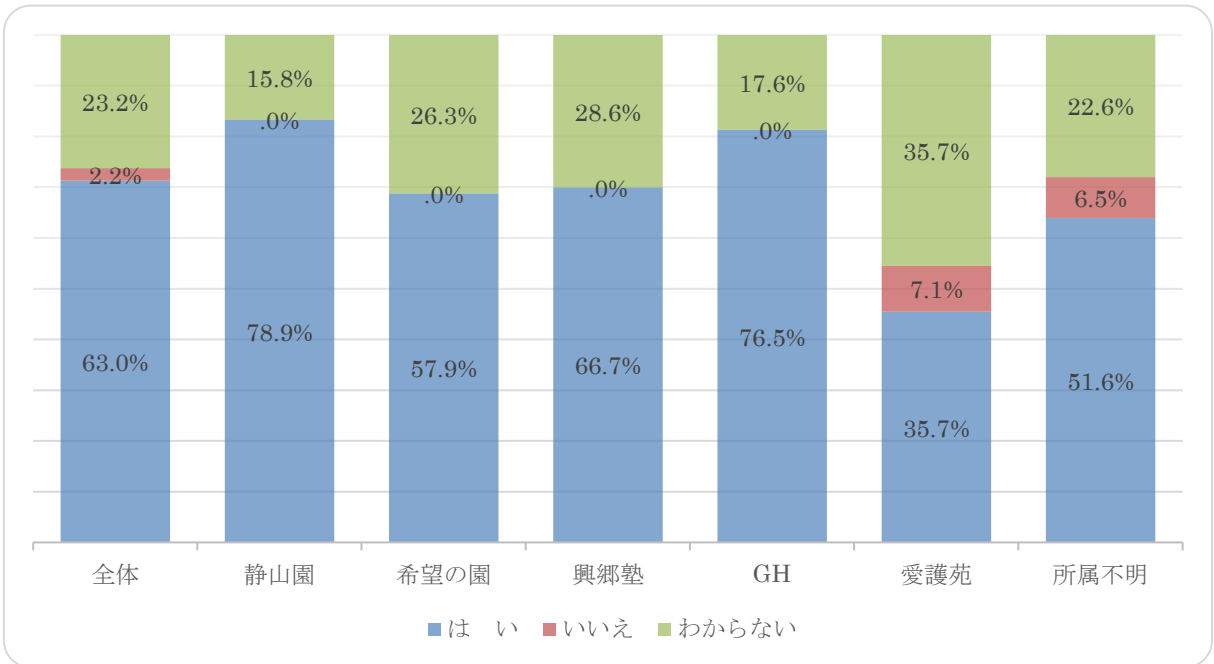
- ・もう少し連絡を細やかにしてくれるといいですね。

V【余暇活動について】

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

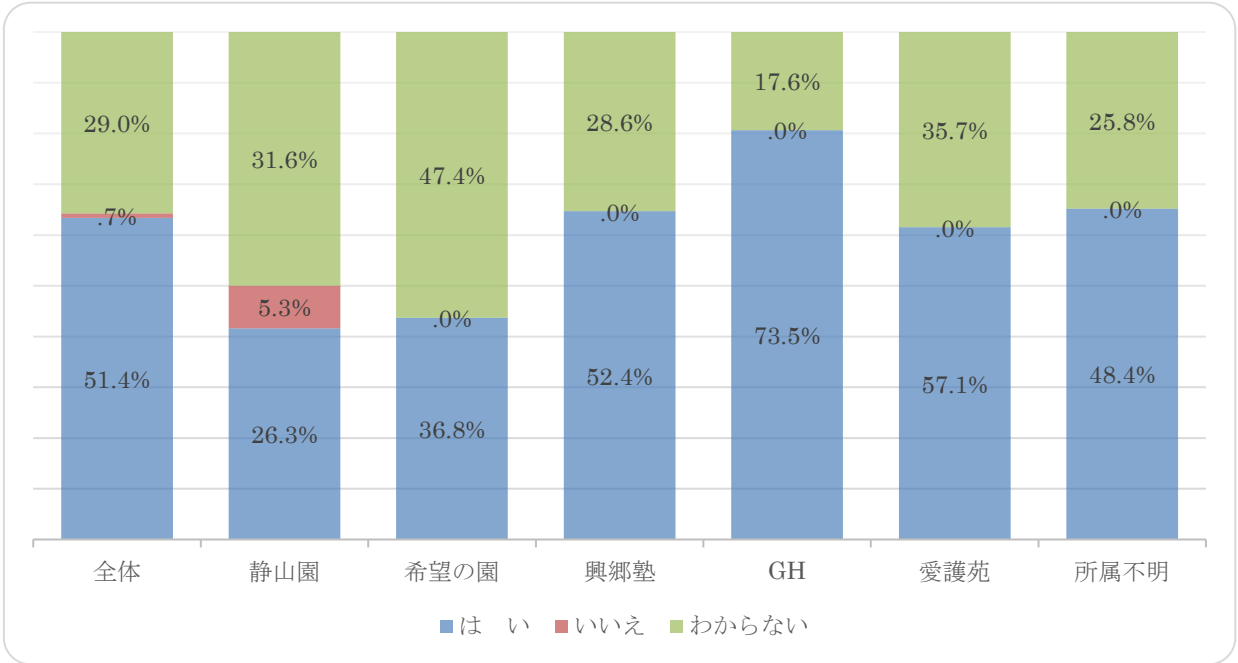


■ 質問 2. 外出や外泊は、本人の希望に応じて行われていると思いますか？

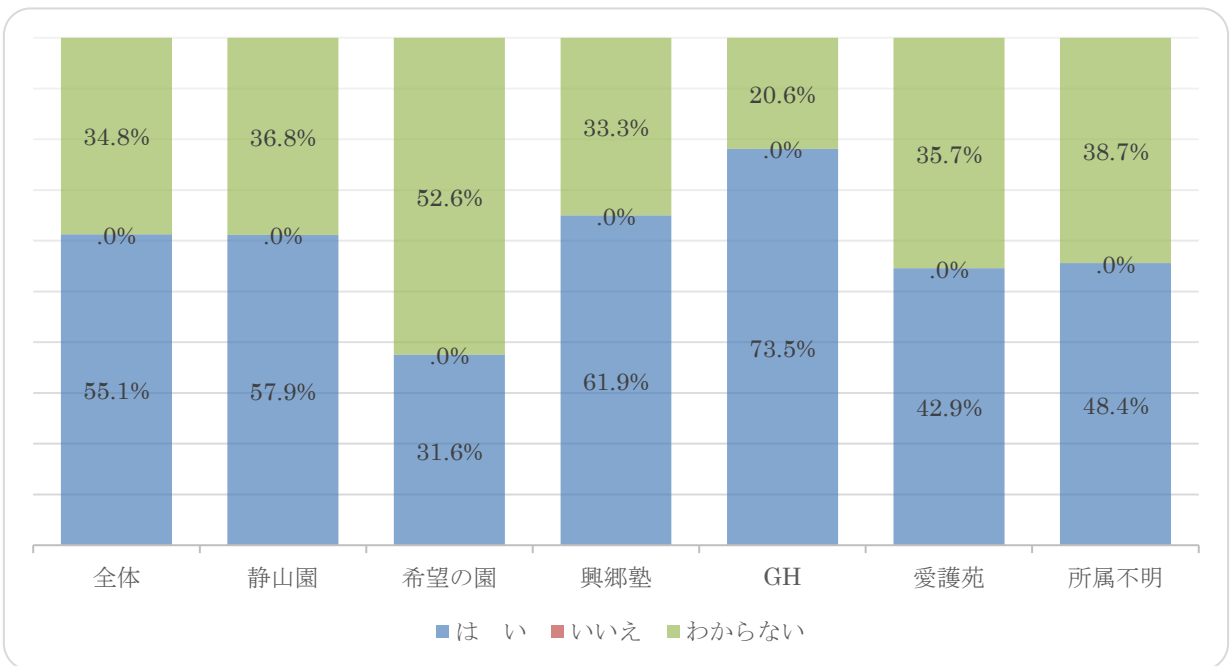




■ 質問 3. 嗜好品(たばこ等)については、健康上の影響等を留意した上で、本人の意思希望が尊重されていると思いますか？



■ 質問 4. 新聞、雑誌の購読やテレビ等の観賞は、本人の意思や希望に応じて、利用できるよくなっていると思いますか？



## ■自由意見 [余暇活動について]

### すぐれている点、良いと思われる点

#### 静山園

- ・本人は食事に連れて行って頂いているので、満足しているようです。

#### 希望の園

- ・コロナ、インフルエンザ等があるので難しいと思いますが、工夫してやってくださっていると思います。

#### グループホーム

- ・たばこは絶対に良くないです。入院したこともあるので、隠れて吸った時は注意をお願いします。

### 改善してほしい点、気になる点

#### 興郷塾

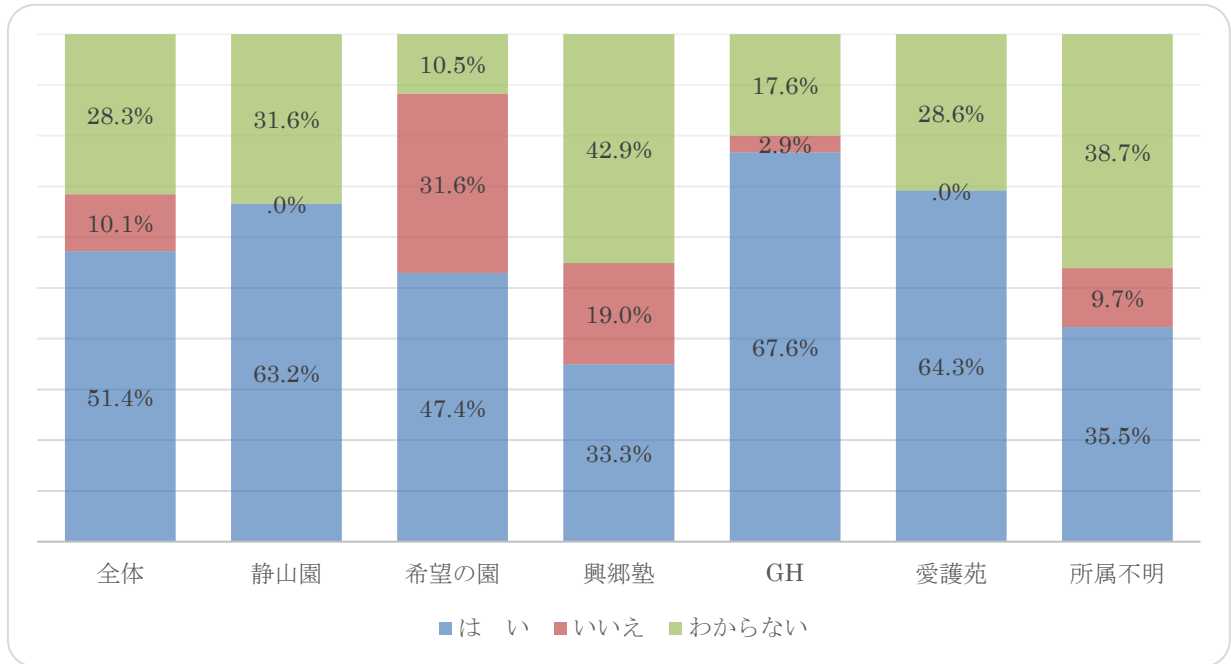
- ・外出や鑑賞物について、担当職員の分も利用者負担しているようだが、仕事だし、自分（職員）も鑑賞する時は、自費にしてほしい。障がい者が働いたお金を利用するのはちがうと思う。

#### グループホーム

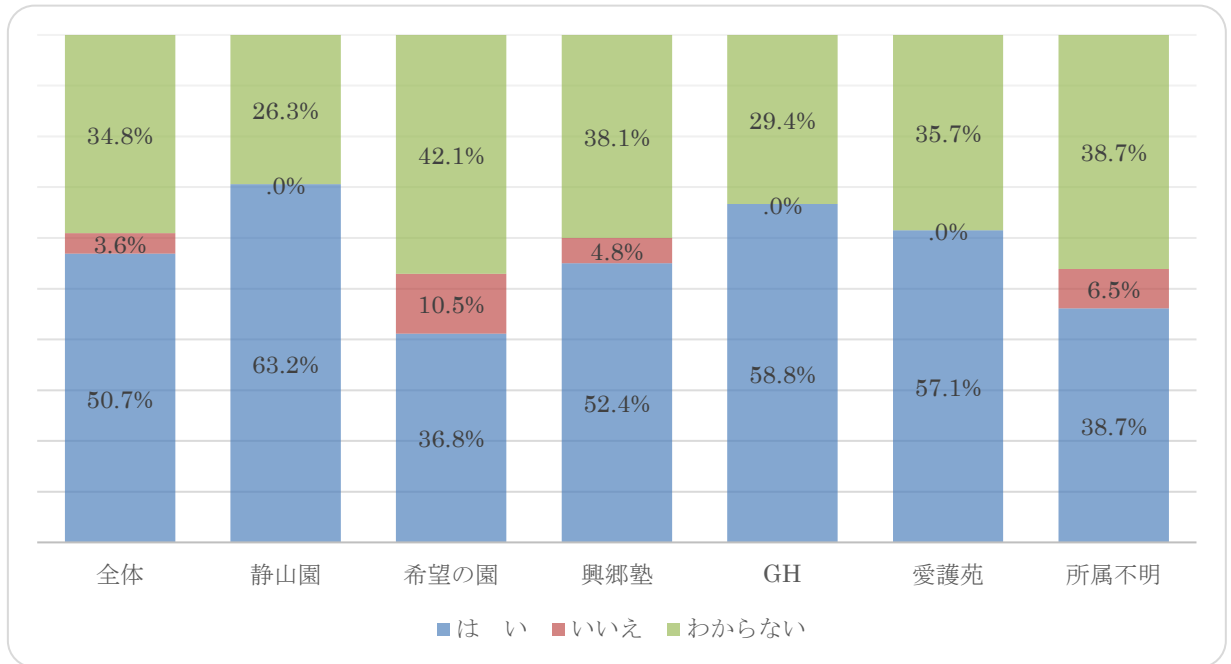
- ・あまり新聞やテレビは見ないので見てほしいです。帰省した時も自分でテレビをつける事は一度もありませんでした。
- ・たばこはグループホーム、職場では禁止の方がよいと思います。周囲にも悪い影響を与えます。

VI【施設的环境等について】

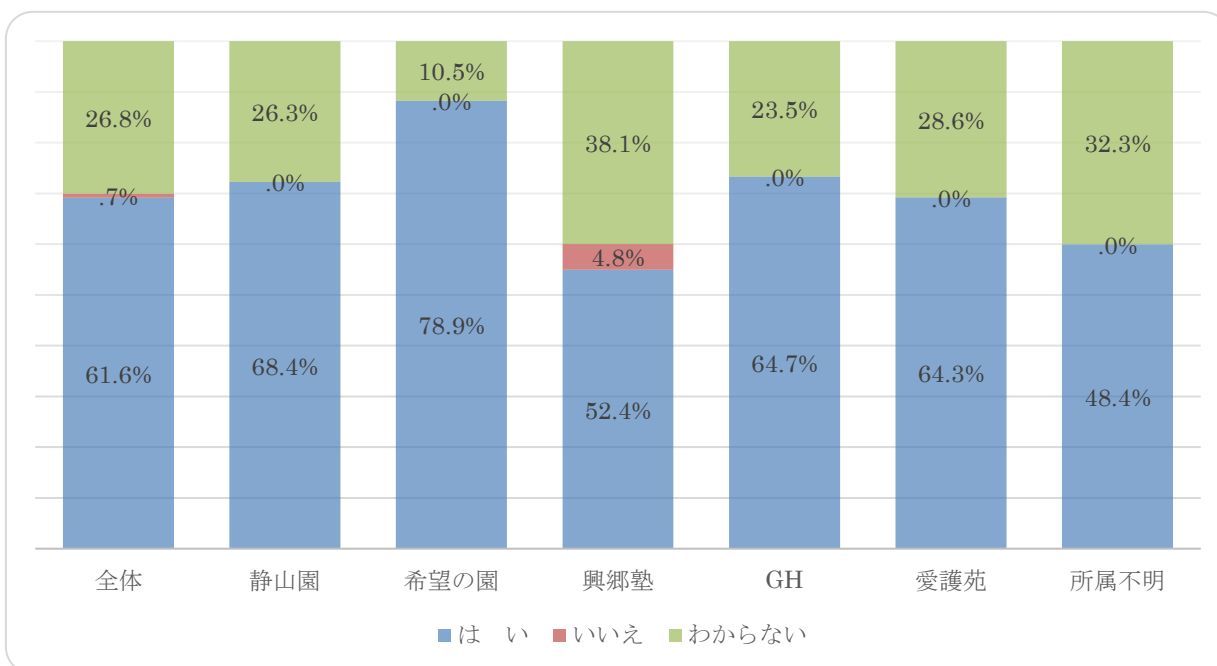
■ 質問 1. 施設は、個人のプライバシーに配慮された快適な作りとなっていますか？



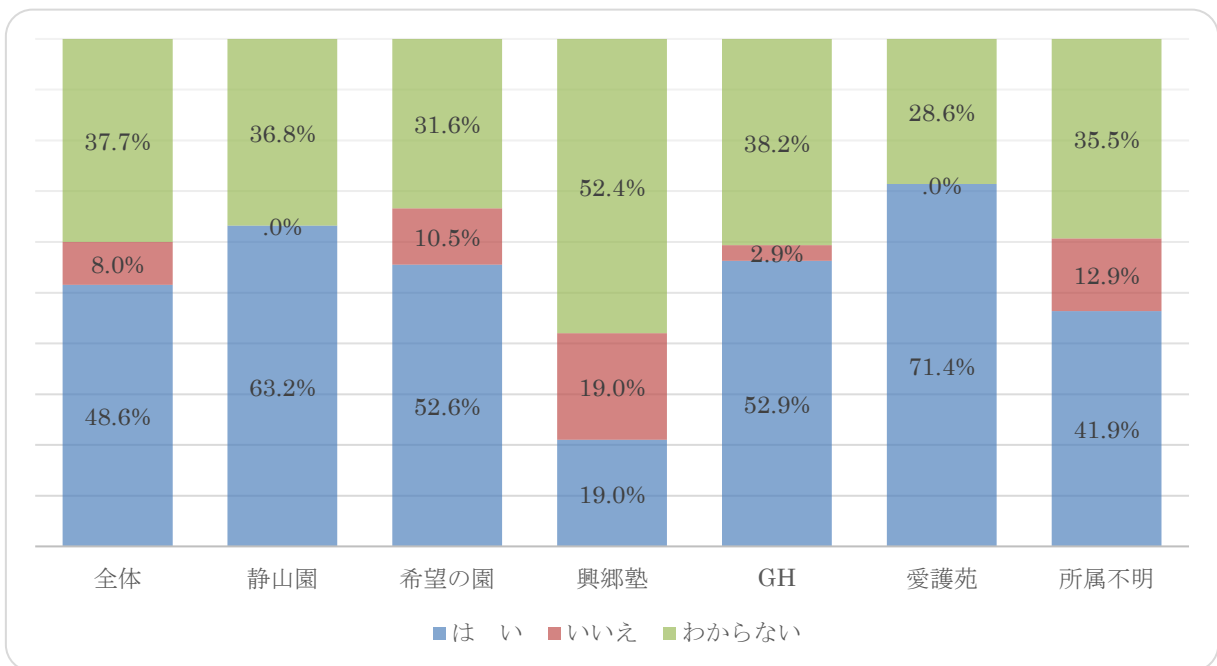
■ 質問 2. 本人は、居室環境に満足していると思いますか？



■ 質問 3. 施設的环境整備や清掃はきちんと行われていますか？



■ 質問 4. 施設は、安全に配慮された作りになっていますか？



## ■自由意見 [施設的环境等について]

### すぐれている点、良いと思われる点

#### 希望の園

- ・施設が古くなっているが、段差等解消に努めていること。

#### グループホーム

- ・世話人さんがよくお世話して下さるので安心していきます。

### 改善してほしい点、気になる点

#### 静山園

- ・コロナ感染の全国拡大以降、3年以上もう建物の中に足を踏み入れていないので、中の様子（我が子の部屋や持ち物など）がよくわかりません。このような状況の時は施設の広報誌やお便りの回数を増やしていただいて、日頃の園内行事や生活などの写真、文章での報告があるとうれしいです。

#### 希望の園

- ・上の事務所にもだれか一人いてほしい。家族がお迎えなどに行った場合待つことがある。

#### 興郷塾

- ・老朽化しているので、利用者は不便を感じているのではないだろうか。安全、安心につなげる為に一層の目配りが大切になってくる。
- ・老朽化。
- ・階段が多いのでバリアフリーを希望します。
- ・緊急避難を強いられる時、玄関先が階段だと逃げる時に危険を伴うと思う。

#### グループホーム

- ・2階に住んでいますが、エアコンがない為夏は暑いです。部屋にエアコンがあればいいのかなと思います。ちなみに1階にはエアコンがあるので、暑い時は1階で過ごしている様です。

#### 所属不明

- ・施設の安心、安全、清潔な運営をお願いします。

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

**静山園**

- ・日頃より大変お世話になりありがとうございます。今後とも本人の希望にそうように、対応、対処をお願い致します。
- ・福祉サービスひだまりとか、たまに本人が行けたりするとうれしい。
- ・いつもお世話になり、ありがとうございます。ただただ感謝の気持ちでいっぱいです。今後とも宜しく申し上げます。
- ・コロナ禍以来、部屋が変わったのに見学することが出来ません。私達親も年をとって、いつまで園に行けるのか心配です。本人も園が自分の家だと思っている様子なので、安心出来る所なのだと思います。感謝致しております。

**希望の園**

- ・なかなか面会や自宅に戻るといことが難しくなっており、家族として心苦しく思うこともあります。そのような中で施設の職員の方々にお世話になり本当に感謝しております。今後とも叔父のことをよろしく願いいたします。
- ・職員の確保は難しいとは思いますが、頑張っって欲しいと思います。
- ・回答の選択肢が少ないのでは？

**興郷塾**

- ・本人の意見も良く聞いていただいている様です。何かあった時は、すぐ連絡があるのでとても安心してしています。
- ・歯科通院及び足の巻き爪ケア等について、要望を出していた経緯があります。しかし人手不足及び本人を連れて行くのが大変だと伺っています。家族が手伝える事があれば、施設と協力していきたいと思っていますので、宜しく願いいたします。歯科のメンテナンス及び巻き爪は、本人にとっては大変じゃあないかと思っていますし、身体の一部として一生使うものであるし、病気予防につながると思います。
- ・いつも通院に付き添っていただき、ありがとうございます。
- ・自分の子供なのに何もかも頼みっぱなしで申し訳なく思っています。これからもよろしく願い致します。
- ・各施設の居住年齢はありますか？〇〇歳になったら愛護苑に移る、退所するなど。

**グループホーム**

- ・当グループホーム全員、安心安全に生活をさせてもらっている様です。今後とも宜しく願い致します。
- ・施設の職員の皆様、大変御苦勞をおかけ致しております。これからもお願い致します。
- ・グループホーム利用者ですが、個室にエアコンは難しいでしょうか？近年の夏場の暑さは異常です。なんとかありませんか？
- ・本人は部屋の片付けが出来ていない様子でしたが、皆さんが来られて片付け等していただいたと聞きました。ありがとうございます。妹といっしょに部屋の掃除をしたいと思っています。

## 愛護苑

- ・95歳になる母がお世話になっております。1月にコロナになってから美山病院に入院、退院、又入院と色々お世話になっております。いつも手厚くお世話していただき、ありがとうございます。
- ・いつもお世話いただき、ありがとうございます。目が見えないのでみなさまにはお手数をおかけしています。入所して一ヶ月もしないうちにコロナに感染したので、まだ生活を楽しむまでにはなっていないので残念です。退院しましたら、またお手をわずらわせるでしょうが、どうぞよろしく願いいたします。
- ・入所してまだ日も浅いため「わからない」の回答が多くなり申し訳ございません。しかし入所時の千葉苑長を始めとする職員の皆様のまめ細かい様々な対応のため、安心して利用させていただいております。今後もよろしく願いいたします。  
様々な感染症対策で大変な思いをされている職員の皆様、大変ご苦勞様です。

## 所属不明

- ・利用者の状況を月1回位教えて欲しい。
- ・今、利用させて頂いているサービス、家族皆さんありがたく思っていると思いますが、この先に不安があるのも事実です。歳をとればとるほど、個々に話しが出来たらいいのかなと思います。
- ・いつも大変お世話様でございます。今後ともよろしく願いいたします。
- ・相互の生活状況からも対面での会話が出来ず残念です。高齢になり、地域での対応やら行動に心配が有りますが、時折の電話の内容でとりあえず安心したり、対面を…とったりしています。今、何を思い何を考えているのやら…。
- ・コロナの為施設の入口までしか行く事ができないので、どのような様子で生活しているのか全くわかりません。施設の方の説明を聞くだけです。中の様子をちゃんと確認できたらうれしいと思います。
- ・家族から離れて施設に入所しているのですが、職員の事を親、兄弟、姉妹とったりする部分があります。グループがあってそのグループに担当がいて、みんなその担当に頼っているのですが、無視されるときが有るそうです。廊下ですれ違っても向こうから声を掛けるわけでもなく（普通は「おはよう」とか「調子はどう？」とかあると思いますが）、知らないふりをされるそうです。そうすると本人は、色々悩んだり考えたりするので、そんな風にしてほしくないです。普通の人達とは違うのですから。私だってそんな人嫌です。担当は病院に連れて行く、床屋に連れて行く、それだけの人なんですか？もう少し相手の事を思いやってほしい。
- ・今まで以上にお世話になると思われます。親も亡くなり一人生活ですが、楽しく暮らしていれば幸いです。どうぞ今後共よろしく願い致します。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。これからもいろいろとお手数をお掛けするとありますが、よろしく願い致します。