

2023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	5
◎特別養護老人ホーム風の笛	11
◎ショートステイ風の笛	19
◎デイサービスセンターあしぬま	26
◎在宅介護支援センターあしぬま荘	32
◎小規模多機能ホームふもとの奏	36
◎グループホームふもとの奏	46

「ご利用者様・保護者アンケート」の結果

◎ほがらか福祉園	56
----------	----

「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	62
◎障がい者グループホーム	66

「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	71
◎Be トウインクル	75

「ご利用者意見箱」への意見書結果

◎風の笛クリニック	81
-----------	----

2024年4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 亀田郷芦沼会
特別養護老人ホームあしぬま荘

ご利用者様・ご家族様アンケート集計結果のご報告

謹啓 平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。また、日頃からあしぬ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ります。

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 118通回収数 70通回収率 59.3 %

*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 64件

- ・マニュアル化され感服してしまいます。
- ・今のままで良いと思います。

どちらとも言えない 5件

- ・いつも丁寧に下さっていますが、たまに事務所に不愛想な方がいらっしゃいます。

⇒ご指導頂きありがとうございます。ご家族様がそのように感じられるということは、ご入居者様もそのように感じておられるのではないかと考えられます。ご入居者様やご来荘者様から話しかけやすい雰囲気づくりを職員一同努めて参ります。ご指導頂きありがとうございます。

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 50件

- ・何かあれば、すぐに連絡が来るので安心です。

どちらとも言えない 17件

- ・面会時間を増やし報告して欲しい。
- ・教えてくださいと言った時に教えるだけで、もう少し積極的に報告してもらいたい。
- ・こちらからの質問に対してはよいのですが、週1程度、様子を伝えて頂けるとありがたいです。

・月1回の面会が唯一の情報でしたが、笑顔の写真、書面での報告頂きありがとうございました。

⇒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、ご家族様にご準備をお願いさせていただく時には連絡させていただいています。ご本人様の事で、お気づきの点やご意見等ございましたら、ご遠慮なく生活相談員にご連絡ください。面会時間・条件緩和に関しては、感染の状況を確認し、面会条件変更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い申し上げます。

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 62件

・とても迅速に対応して頂いております。

どちらとも言えない 5件

・職員によって異なります、親切な職員も居ます。
・個人個人の問題だと思います。

⇒ご指導頂きありがとうございます。申し訳ございませんでした。各職員の対応を確認し、差が出ないように対応していけるよう努めて参ります。

いいえ 2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 64件

・適切に行っている事を願います。

どちらとも言えない 5件

・入所して、間もないので分かりません。
・消毒・マスクは良いです、窓を開けて換気は行っていますか？
・利用している方は職員から感染する事になる、職場の対応を見直すようお願いしたい。

⇒ご指導頂きありがとうございます。引き続き施設全体の消毒、換気、職員の手洗い・手指消毒・うがいの徹底、職員・ご利用者様の健康チェックを行い、感染の予防に努めて参ります。

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 54件

・すぐに医師に診てもらっているみたいです。
・定期的に診てもらっています。

どちらとも言えない 13件

・口腔ケアについてよくわかりません。

⇒ご本人様のご様子に合わせ、口腔ケアを毎日行っております。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 1件

・口腔ケアについて不十分に感じます。

⇒ご指導いただきありがとうございます。不十分なところがあり申し訳ございません。口腔ケアに改めて心配りをし、適切なケアに努めさせていただきます。

無回答 2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 59件

どちらとも言えない 8件

・職員の方からも色々と提案していただけると良いのではと思います。

⇒ケアプランを通して、ご提案させて頂きたいと考えております。内容について、不明な点等ございましたら些細なことでもご遠慮なく、ご連絡いただければと思います。ご本人様の報告の中でケアプランの提案が出来るように心がけて参ります。

いいえ 1件

無回答 2件

7 困りごと、要望を相談できる職員はいますか？

はい 59件

- ・忙しい中、連絡をくださったりした時でも丁寧で相談しやすいのでありがたいです。
- ・いつもお世話になってありがとうございます。今後ともに困りごと無い事を願います。
- ・いつもご配慮いただきありがたいです。

どちらとも言えない 7件

・聞く耳をもう少し持って欲しいです。

⇒ご指導頂きありがとうございます。申し訳ございませんでした。貴重なご意見をきっかけに、ご利用者様・ご家族様への聴く力を育む内容の研修を検討していきたいと思っております。

いいえ 2件

無回答 2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。

- ・面会をお願いしていますが、それだけでは日ごろの様子はよくわからないので、例えば食事・運動・発言・要望をメールなどで伝えて頂けるとありがたいです。

⇒ご意見ありがとうございます。今後は情報提供をメール等、電子化を検討しております。

- ・人員の都合もあるかと思いますが、予約しているわけなので、ある程度は準備していただきすぐに面会が出来るありがたいです。

- ・入り口での健康チェックシート、記入する内容が毎回多いので簡略化できませんか？
- ・コロナ過が落ち着いているので面会場所・時間についてももう少し確保出来るように検討してください。移転後は居室での面会は可能になるのでしょうか。
- ・もっと面会が出来るようにしてください。

⇒**面会時間・条件緩和に関しては、感染の状況を確認し、面会条件変更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い申し上げます。**
入り口での健康チェックシート簡略化に関しては、すぐに検討させていただきます。
移転後の面会方法に関しては、現在検討中です。決定次第、ご家族様へご連絡させていただきます。

- ・生活上・健康管理上に問題が起きた時のマニュアルがあると思いますが、家族への説明時に状況の説明だけでなく、原因・再発防止策の説明をしていただくようお願いいたします。多職種での情報共有がされるよう希望します。

⇒**ご指導頂きありがとうございます。お伝えする内容が不十分な為、不安な思いをさせていただきました。申し訳ございませんでした。事故が発生した際には、職員間で周知徹底し本人様の状況・原因・再発防止策をご家族様に伝えられるように努めさせていただきます。**

- ・室内は温かいと思いますが、本人は高齢で寒がりですので考慮して頂くとありがたく思います。

⇒**ご本人様・ご家族様からの希望や、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きます。**

- ・以前から気になっていたのですが「ご家族様」「ご利用者様」の呼び方に違和感を持っております。何で世話になる私達が「様」付でよばれるのか不思議です。気になっているので書かせてもらいました。

⇒**ご意見ありがとうございます。お気に障るようなことがあれば、些細な事でも職員に教えて頂きますと助かります。**

- ・利用者ごとに介助が異なり、その点の配慮をお願いします。相対的労働条件が悪い中、皆さん頑張っておられますね。
- ・施設の方が皆、優しく大変感謝しております。満足しております。
- ・いつも大変お世話になっております。感謝です、引き続き宜しくお願い致します。
- ・いつも食事は美味しいし皆さん親切にしてくださいと言っております。安心しております。
- ・私が頼れるのは介護施設あしぬま荘しかありません。今後ともよろしくお願いいたします。
- ・入所するまで家族は不安ありましたが、スタッフの皆様が一つ一つ詳細に親切に対応して下さって本当に家族で「見事ね」と話しております。今後ともよろしくお願い申し上げます。
- ・いつもお世話をしていただきありがとうございます。これからも、お手数をお掛け致しますがよろしくお願い致します。ありがとうございます。
- ・受け付けの方・職員の皆様、親切丁寧に対応して頂き安心です。
- ・スタッフの皆様、毎日お世話になりありがとうございます。
- ・入所し、家族は大変助かっています、これからもよろしくお願い致します。
- ・現状維持で、よろしくお願い致します。新しい施設での生活を楽しみにしております。

《ショートステイあしぬま》

2023 年度ご利用者様アンケート

回答 11 名

● 食事は満足していますか？今食べたい物を教えてください。

- ・魚料理をもっと食べたい。
- ・味が薄い時がある。
- ・煮しめ、刺身が食べたい。
- ・麺類をもっと出たらいい。
- ・肉類が食べたい。
- ・満足している。(4 名)

頂いたご意見ご要望を栄養士に伝えまして、より良い食事提供ができるよう改善して参ります。

● 行事やレクリエーションについて。どこか出かけたい場所がありますか。

- ・ドライブに行きたい。
- ・お花を見に行きたい。
- ・動物が好きなので見に行きたい。(2 名)
- ・海、大型ショッピングセンター、食事、新潟駅。

すぐには難しい状況ですが、感染症対策や職員配置などを検討して行事レクリエーションの充実を図ってまいります。

● 職員お言葉遣いや身だしなみはどうですか？嫌な思いをしたことはありますか。

- ・時々言い方がキツイ人がいる。(2 名)
- ・お願いしてもやってくれない時がある。
- ・一部の人が馴れ馴れしい。
- ・いつも良くしてもらっている。不満はない。

大変不愉快なお気持ちにさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。職員には指導を行うとともに、接遇マナーについて研修等を行い、意識向上に努めて参ります。

●今後改善して欲しいことや取り組んで欲しいことなどがありましたらお聞かせください。

→・お風呂にもっと入りたい。

・家に月一回でも、日帰りでもいいから帰りたい。

・ネット、wi-fi を使えるようにしてもらいたい。

・職員ともっとお話をしたい。ヒマな時間の話し相手が欲しい。(2名)

・漫画本を置いてほしい。

・散歩に行きたい。

貴重なご意見ありがとうございます。事業所としての課題と捉えてサービスの向上、環境改善を進めて参ります。

この度はアンケートにご協力いただき、ありがとうございました。

《ショートステイあしぬま》

2023 年度ご家族様アンケート

配布 : 73通 回収 : 23通

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。5段階評価の中で該当する箇所に「○」を記入してください。

《評価の基準》

5 : とてもよい 4 : よい 3 : 普通 2 : よくないところがある 1 : とても悪い

質問事項	5	4	3	2	1
①職員の説明・対応は適切、丁寧ですか	1 1	1 0	2	0	0
②職員はご家族様のお話しに耳を傾けていますか	1 0	1 1	2	0	0
③職員は丁寧な電話対応をしていますか	1 3	9	1	0	0
④職員の身だしなみで気になる点はありませんか	9	1 2	1	1	0
⑤退所時のご利用者様の身だしなみは気になりませんか	7	1 3	3	0	0
⑥送迎時の職員の態度で気になる点はありませんか	1 1	9	3	0	0
⑦総合評価としてどの程度満足されていますか	1 1	1 0	0	1	0

* ご回答頂きありがとうございました。

《評価基準》の「2」に関しましては、真摯に受け止め今後もご利用者様・ご家族様が安心してご利用できるショートステイを目指していく所存でございます。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。

《ご家族様より》

⑤を「3」にしたのは平均で「4」で良いのですがいつも言っていますが働いている人（働いている人は身体を動かしているのので温かいと思いますが）年配の方は全身を使わないので若い方より1枚多めでも良いと思います。

⑥を「3」にしたのは送迎時いないので私は分からないので「3」にしました。母はいつもよくしてもらっていると言っています。

《ご家族様より》

電話をくださる時長めに鳴らしてくださると助かります。5回くらいでは電話のところまで時間がかかるので出られない時があります。

→ご意見ありがとうございました。頂いたご意見は今後のサービスの向上のために職員間で情報共有させていただきます。

【自由記述欄】

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。

例：評価の理由、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、亀田郷芦沼会に関する事など

・いつも丁寧に対応して頂きありがとうございます。今年の7月に窮地にたたされていた我が家の介護に救いの手を差し伸べて頂きただ感謝です。対応の仕方が分からないのと将来の不安などがあり介護する者としてパニックになりつつある所を助けて頂きました。おおよその準備する物などのメモでもあればなどと思っております。また、制度等の説明をしていただける機会があればなどと勝手に思っております。

【回答】

お褒めのお言葉を頂き誠にありがとうございます。ご家族様が大変な時こそ私たちの出番であると思っております。今後も不安なことなどあればいつでもショートステイあしぬまにご連絡ください。少しでもお力になれば幸いです。おおよその準備する物のメモをご提案頂きました。ショートステイではメールでのやり取りも行っております。ご希望であれば個別に対応させていただきますので、ご遠慮なくご相談ください。また制度に関してもご不明な点がございましたらいつでもご連絡ください。ご説明させていただきます。

・ご利用時連絡票について、毎週毎週同じ事を書いてお願いしていますがなかなかその通りになりません。難しい事ではないのですが・・・。

【回答】

大変申し訳ありませんでした。ご利用時連絡票はその都度、確認させていただいております。原因を追究して対策を行ってまいります。

- ・ いつも大変お世話になっており深く感謝しております。本人の表情も穏やかで食事も美味しいと言っているので安心です。身だしなみもきちんとして頂いて充分にお世話してくださっているんだなあと感じております。
- ・ 職員の方も皆さん優しく丁寧でこちらの施設に入所させて頂いたことに感謝です。ありがとうございます。
- ・ いつもお世話になりましてありがとうございます。毎回大変ご迷惑をおかけしまして申し訳ありません。
- ・ 職員の方には家族全員とても感謝しております。これからもどうぞよろしくお願い致します。
- ・ 体のケアをしていただきありがとうございます。
- ・ いつもお世話になっております。母の顎が外れた際に適切に対応してくださり心から感謝いたします。食事の介助も大変ありがたく感じております。
- ・ 本人は喜んで利用をさせてもらっています。そのことが一番いい所です。なるべくコロナの感染がない事を願います。
- ・ いつもこちらの話を聞いてくださり寄り添っていただき本当に感謝しています。ありがとうございます。この先どの位この状況が続くのかわかりませんが今後ともよろしくお願い致します。
- ・ 大変お世話になっております。感謝しています。これからもよろしくお願い致します。

【回答】

・ご回答いただき誠にありがとうございます。皆様からいただきましたご意見につきましては、今後より良いサービスの改善に活かしていきたいと考えております。ご家族様からのお言葉を胸にこれからも地域福祉への貢献のため邁進していく所存でございます。今後ともショートステイあしぬまをよろしくお願い申し上げます。

2024年2月吉日

ご利用者様ご家族様(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 佐藤 峰彦

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、日頃より特別養護老人ホーム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より安心して利用できる施設を目指して活用させて
頂きたいと思っております。

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

2023年度のアンケートにつきましては配布数 94部、回答数 78部でした。

ご協力ありがとうございました。

※⇒の部分が風の笛からの返答になります。

—令和5年 風の笛アンケート—

*具体的にございましたら質問事項の下の欄にご記入ください。

1. 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。

① はい…74件 ② いいえ…0件 ③ どちらとも言えない…1件

(ご意見)

- ・丁寧に接してもらいありがたいです
- ・私物届け時、電話などいつも気持ちよく対応していただいています。
- ・いつも丁寧に対応してくださいます
- ・本人がもっと会いたがっている
- ・いつも丁寧にしていただきありがとうございます
- ・いつも丁寧に接してもらっています
- ・とても優しく接して頂いています

⇒今後も安心してご利用していただけるよう丁寧な対応を心がけていきたいと思ひます。ご本人様の会いたいという気持ちにもできるだけ応えられるよう面会制限の緩和など検討していきたいと思ひます。

2. 面会が制限されている状況で気になることはありますか。

① はい…15件 ② いいえ…45件 ③ どちらとも言えない…11件

(ご意見)

- ・月1回直接面会ができるので大丈夫です。
- ・今迄は全部直接面会でした
- ・1回夏にこちらの都合で配慮して頂き感謝
- ・面会の日程をあらかじめ決めず、こちらの都合の良い日に出来ないかどうか。
- ・変化があれば連絡をくださるので安心しています
- ・体調について気になります。風の笛ニュースで日常の写真がある時は安心です
- ・部屋の状態 引き出しの中とか要らないもの、ごちゃごちゃを直してあげたい。たぶん本人が片付けられず職員さんが大変だと思ひます。お世話になります。
- ・居室内がどうなっているか様子が判らない
- ・もうちょっと会えたらなと思ひます
- ・食事中、部屋の中が見たいです
- ・何かあれば連絡してもらえているので
- ・100才を超えているので直接面会させて頂いています。

- ・衣類の事が気になります

どのようなことが主にお知りになりたいですか。 ※複数回答可

1. 健康状態 …53件
2. 日常の様子…55件
3. ケアの現状や変更…14件
4. 行事の予定や参加時の様子…17件
5. その他 ()

⇒面会の制限に関しては皆様にご迷惑をお掛けしております。医療機関などで面会制限等が緩和されてきておりますが高齢者が感染した場合の重症化のリスクは依然として残っております。その点は医療機関よりも慎重にならざるを得ない部分があることもご理解していただきたいと思います。それでもご家族との面会は自立支援につながる大切な機会であることは間違いない所ですので少しずつにはなりますが緩和していきたいと考えております。その際にはお知らせしますので宜しくお願い致します。

健康状態に関しては、受診が必要な状態や食事、水分の摂取量が少ない状況が見られる入居者様のご家族に連絡しご様子をお伝えしています。

その他にお電話する際もご様子をお伝えするようにはしていますが、それ以外でもお聞きになりたいことなどありましたら、お気軽にお問合せください。

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いますか。

- ① はい…70件 ② いいえ…0件 ③ どちらとも言えない…3件
(ご意見)

- ・分かりやすく対応してもらってます
- ・過去2件程対応してもらった
- ・あまり会えないのでどうしたらいいのか分かりません

⇒こちらの設問に関しても面会制限が多少なりとも影響していると思います。ご入居者の為、ご家族様の為により安全に面会制限緩和を進められるように取り組みたいと思います。

4. 健康状態の説明、薬の管理等入居者の健康管理への配慮は適切に行っていると思いますか。

- ① はい…67件 ② いいえ…0件 ③ どちらとも言えない…5件
(ご意見)

- ・何かあるとその都度説明があります
- ・分からない
- ・塗り薬は看護師さん以外でも塗れるようにしてほしい (かゆみ止め)

⇒ご説明が不足しており申し訳ありませんでした。看護師のいない時間帯は看護師の判断のもと介護士が塗布しております。

- ・してくれていると信じてます
- ・分かりません
- ・まだ入所したばかりで良く分からない
- ・薬の飲み忘れなど細かいことでも電話で報せていただき感謝しています

⇒ご家族に対する健康状態の説明については様々な状況、ご要望が聞かれております。できる限りご家族の要望に合わせたかたちでご説明、ご報告をしていきたいと思っておりますのでお気軽にご要望をお伝え下さい。

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…66件 ② いいえ…3件 ③ どちらとも言えない…6件

(ご意見)

- ・いつも要望を聞き入れて下さって感謝しています ありがとうございます
- ・生活相談員に言える

「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…7件
2. 伝える手段がわからない…1件
3. 遠慮している…5件
4. その他 ()

⇒どの職種でもかまいませんのでお気軽にご相談ください

6. 私物、嗜好品等の持ち込みについて満足していますか。

- ①満足している…60件 ②満足していない…0件 ③どちらともいえない…11件

(ご意見)

- ・LINEは来たことが無いのでわかりません
- ・面会時どの程度持参したらよいのか迷ってしまう
- ・持ち込んだものをすぐ面会時に食べさせたい。
- ・特に持ち込みをしていないので
- ・母が高齢になり入れ歯もしなくなりましたので逆に差し入れはむせたりという心配から控えるようにしています。

⇒持ち込みに関してはできる限りご自由にお持ちいただいたものを楽しんでいただきたいと考えていますが病状によっては控えていただきたい場合もございますのでお気軽にご相談ください。

- ・糖尿病があるため何が持っていけるものがあれば教えていただきたいです

⇒具体的な差し入れについて看護師へ確認をとり、居室担当よりご家族へご連絡させていた

だきたいと思います。

・コロナ禍で自室へ行くことができないため、保管状況がわからない。入所当初とは本人の状態が大きく変わり不要の衣料などはあると思う。可能なら他の方への利用などしていただけるとありがたい。退所時にすべて返されても困るので、引き出し付のケースなど2つほど置いたままだがどうなっているのか

⇒個別に対応させていただきました。

・大変満足しています。お忙しいのにご面倒をおかけし申し訳ないなと思っています。

・先般歯ブラシを2本用意してくださいと言われたが今までなかったのになぜか理解できなかった。

7.日常のご様子について、風の笛ニュース、ユニットからのお便り、LINEの活用など適切に行っていると思いますか。

①満足している…60件 ②満足していない…1件 ③どちらともいえない…11件
(ご意見)

・様子に関する連絡は体に異状(ケガ等)があった時だけで平常の様子はあまり伝わってこない。

⇒フローアーにより対応に差がありました。今後は特にご希望があるご家族様には月1回電話やお手紙で近況報告をしていきたいと思っておりますのでよろしく願いいたします。

・お忙しい中、お便りを作成していただきありがとうございます。それぞれの階での様子を写真でお知らせしていますが2~3ヶ月続けて写真がないと、どうしてうちの母だけ写真がないの?とせつなくなります。

・風の笛ニュースに写真を載せてほしい

⇒風の笛ニュースの写真に関しては希望する方がなるべく差が出ないように充分注意していたところですが行き届かないところがあり申し訳ありませんでした。できる限り2ヶ月続けて掲載がないことが無いように確認しておりましたが不十分でした。今後は希望される方々ができるだけ同じように掲載できるよう努めてまいります。

・月1回の面会は伺っていますが15分間で本人耳の聞こえも悪いため、日常毎日どのように過ごしているのか何も知ることが出来ず顔を見て帰っているように感じております(もし御無理でなければ面会日にいつもお世話を下さっている方に2~3分でもお話が聞けたら嬉しく思います。)

⇒各お部屋での面会も検討しておりますのでその際は介護士にもお気軽にお尋ねください。

・自分自身が病気療養中なため、面会へも行けずにいるが毎月近況の分かる写真や手紙をいただきありがたいです。行事へ参加できる状態ではないため、皆さんの写真はありますがニュース等ユニット毎の写真には本人はいないのでどうしてるのかとは思っています

・日常の様子をもっと知りたいが限られた紙面では仕方がないと思っている

・風の笛ニュースの写真掲載はNGにしていますがたまに母の写真だけを載せたものを一緒に送ってもらえて嬉しかったのに最近は写真をもらえないので寂しいです。誕生日などイベントの写真を見せてもらえたら嬉しいです

⇒写真や様子のご報告に関してはできる限りご希望の沿って対応させていただきますのでお気軽にお申しつけください。

8. 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。
(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)

(ご意見)

・利用料が安くなればいいなあ

⇒ほとんどが制度で設定された金額になります。安くすることは難しいですが料金設定の詳しいご説明等ご希望であれば対応させていただきます。

・いつもお世話していただきありがとうございます。職員の皆様もお身体に気をつけてください。これからもよろしくお願ひします。

・毎朝の着替えなど自分で考えたり、選んだりする場面を設けてほしい

⇒意向確認が行える方に関してはできる限りご自分で選んで頂いたりできるよう対応しております。

・今回知人の方が入居され職員さんが感じがいいと感謝されました

・こちらは家族が入居されて職員さん親切だよと進めました

・入所して1年たちますが本当に皆様によくしてくださって風の笛に入れて良かったです。満足していますので職員の方も体に気をつけてください。ありがとうございました

・お世話になりありがとうございます。寒い時期、暑い時期も家族としては安心してあります。これからもよろしくお願ひします。

・面会の曜日、時間等、もう少し幅を広げてほしい(出来れば)

・いつもありがとうございます

・このままの活動でいいと思います。

・介護士さんが直接準備してほしい物を電話してくれたことがあります。名前を名乗らない、何故それが必要なのか説明がないことが気になりました。後からこちらで電話をしてなぜ必要なのかお聞きしました。ご迷惑をお掛けしていることもあるかと思いますが、今後ともよろしくお願ひいたします。

⇒接遇マナー研修も年2回開催するなどして気をつけていたところですが基本的な対応が欠けており大変申し訳ありませんでした。ご家族様もケアの一翼を担ってくださっていることを忘れずに対応させていただきたいと思います。

・お世話になりありがとうございます。預かって頂いている小口現金の定期的な残金確認や報告はありますでしょうか?残金の状況がわからず、少額や不足が生じたらと思ひまして…

⇒口頭での問い合わせがありご説明しています。

・今は仕方がないと思いますが自由に面会出来る時を望んでいます

・面会制限がなくなると良いと思います

・面会制限が早く緩和されることを望みます(

・まだインフルエンザも(コロナもなくなったわけではないです)心配なので面会制限は引き続きよろしくお願ひ致します。

・コロナウイルスの状況を考えれば面会制限は止むを得ない事と思っています。大変ご苦勞されていると思いますが、今後ともよろしくお願い致します。

・面会時間を長くして欲しい（30分位）慌ただしいのももう少しゆっくり話せたらと思います。衣替えの為、年1~2回は入室を許可して欲しい

⇒面会については今回多くのご意見を頂戴しています。少しでもリスクを軽減し、かつ皆様にご納得していただけるように面会制限の緩和を進めて参りたいと思います。

・親切丁寧な対応に感謝しています

・本年も何かと大変お世話になりました。誠に有難うございました。職員の皆様方、これから本格的な冬期間を迎えますが体調面や健康面にはくれぐれも注意をいただき来年もよろしくお願い致します。

・面会制限の緩和。面会日の回数、日時等、住居での面会

・皆様のお世話になって居ることを感謝しております。寒いにつけ暑いにつけ心配しております。晴れの日太陽に当たりたいと思います。11月面会に行き、妹の事を覚えており時計の時間も覚えていたので嬉しかったです。たまたまでしょうね。いつもありがとうございます。

・全般的満足しています。有難うございます。今後もよろしく

・相談員の堀内様はじめ島津様、中村様いつも本当にありがとうございます。皆様とても丁寧で感謝しております。それに本人も面会に行くのととてもよくしていただいていると言っています。本人もそれは良く知っているようです。ありがとうございます。

・コロナも少しは落ち着いて来たいですね 3年あまりも会っていないので本人の様子や部屋の中、衣類などの様子も気になっています。みなさんに迷惑をかけないようにしているか早く自由に施設に行ける日を待っております。これからもよろしくお願い致します。

・引き続き、よろしくお願ひします。いつもありがとうございます。

・面会中に飲み物を飲みたい

・酸素カニューラ対応できないことは申し込み時、明確に回答して欲しかったです。

・入所して1ヶ月半程経ちましたが面会時母の顔色が良いのでさほどの心配もなく安心しています。ただ母も認知があるので今一つ中の様子が分かりません。マリンプシアに外出した写真がありました。母が行って来たのか分かりません。まだ元気で外出することも大好きなのですがもう少し詳しい内容が知りたいです。（日常のことなど!!）それについてお便りに色々なことを書いて欲しいと思います。そうして頂くとありがたいです。

・お世話以なっています。毎月風の笛ニュースを家族皆が楽しみにしております。父が楽しく過ごしている様子が伝わり安心できます。ありがとうございます。

・いつもありがとうございます。時間が出来たらまた面会予約したいと思います。

・1ヵ月に1回（年12回）の面会では寂し過ぎるが面会しても以前に比べて本人があまり喜んでいない感じがして寂しが増す。たまには本人の部屋でゆっくり会いたい。本人が寒がりなので寒がっていないかそればかりが気になる

・コロナが落ち着いて来ているとは言え職員の皆様の心身の御苦勞は大変なものと思ひ

ます。感謝感謝の毎日です

- ・いつも大変お世話になっています。ありがとうございます。これといって意見はないのですが母の暮らしている空間（お部屋）がどんな様子なのか知りたい気持ちでいます
- ・面会制限は引き続き継続でお願いします。職員のみなさんも大変かと思えます。コロナウイルス感染対応よろしくをお願いします。
- ・母は認知症が進み気分がムラがあって不機嫌になる事が多いのですが職員雄皆さんはやさしくおだやかに接して下さり感謝しています。1 ヶ月に 1 回 15 分しか話ができず寂しいですが皆さんにしっかり守っていただいているので、何の心配もせず安心して過ごしています。ありがとうございます。
- ・いつもお世話になっています。そちらにお世話になってもうすぐ 1 年になりますが本人からの体調不良の訴えもあまりなく面会時には元気な顔が見られて安心しています。これからもよろしくお願い致します。
- ・今年開催された施設でのお買い物が楽しかったようなのでまたお願いしたいです。
- ・細かい事でも連絡いただきありがとうございます
- ・風の笛のスタッフの皆様には母が本当にお世話になっています。要望ですが LINE 面会や実際の面会を月 1 回ではなくせめて月 2 回に増やしてほしいです。コロナ、インフル等の状況下ですので面会制限については十分理解しておりますが一応要望として書きました。これからもよろしくをお願いします。

⇒この度も多くのご意見、ご要望、そしてたくさんのあたたかいお言葉を頂き大変ありがとうございました。

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。特に今回ご意見を多く頂きました面会に関しましても法人内の各事業所や医療機関、行政の意見も参考にさせてもらいながら皆様にご納得していただけるように取り組んでいきたいと思えます。すぐに 100%感染症が発生する前に戻すことは難しいかもしれませんが頂いたご意見を基により良い方法を探り、ご家族様にご案内していきたいと思っております。

今後ともご家族様のご理解、ご協力をお願い申し上げます。

－2023年 ショートステイ風の笛アンケートー (集計)

ご協力ありがとうございました。

2023年度のアンケートにつきましては配布数 78部 回答数 43部 でした。

※⇒の部分がショートステイ風の笛からの返答となります。

1. 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。

- ① はい…41件 ② いいえ…0件 ③ どちらとも言えない…1件

【ご意見】

- ・気持ち良い対応に感謝しております。
- ・とても良いです。

⇒今後も全職員の接遇がより改善していくよう取り組んでいきたいと思ひます。

2. 面会に制限がある状況で気になることはありますか。

- ① はい…2件 ② いいえ…29件 ③ どちらとも言えない…6件

【ご意見】

- ・面会は10月に初めて私以外の家族が利用しました。短時間でも直接会えるようになったことは嬉しいです。
- ・いつも我儘を聞いていただき感謝いたしてあります。

⇒感染症の状況や関係機関からの通達などを踏まえてできるだけ皆さまの不安や不満を取り除けるよう行っていきたく思ひます。

どのようなことが主にお知りになりたいですか。 ※複数回答可

- | | |
|-----------------|------|
| 1. 健康状態 | …10件 |
| 2. 日常の様子 | …23件 |
| 3. ケアの現状や変更 | …7件 |
| 4. 行事の予定や参加時の様子 | …11件 |
| 5. その他 () | 3件 |

【5. その他のご意見】

- ・夜になってからの様子(心の)。

⇒巡視の際起きていたら積極的に声かけを行い、体調不良や不安等ないよう努めさせていただきます。

- ・毎日の体調が一番気になります。

⇒連日検温、状態確認を行い変化がある時は報告させていただいてあります。安心していただけるように努めていきます。

・施設や介護人に対する本人の態度。

⇒聞きたいことがありましたらご遠慮なくお声掛けいただけたらと思います。

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いますか。

① はい…39件 ② いいえ…0件 ③ どちらとも言えない…3件

【ご意見】

・時間がかかる事はその過程を知らせて下さるので安心して待っていられます。

⇒今後も説明を大事にしながら対応させていただきたいと思います。

・職員は感謝しています！！家ではなかなかむずかしい所がありまして、私の対応のしかたが悪いのか？自信が無いです。

⇒ご家族の力は絶大だと思います。身近な存在だからこそ思いが強く出て対応が難しい所もあると思います。職員一同少しでもご家族様のお力になればと思っています。

4. 健康状態の説明、薬の管理等入居者の健康管理への配慮は適切に行っていると思いますか。

① はい…41件 ② いいえ…0件 ③ どちらとも言えない…2件

【ご意見】

・これからも主治医の指示書確認と共に健康管理をお願い致します。

⇒指示書に添って行わせていただいております。気になる事があれば遠慮なく知らせて下さい。

・安心していただけます！！

⇒今後も安心していただけますよう健康状態に気を配りながらご説明させていただきたいと思います。

5. 困ったことや苦情、要望などを相談しやすいですか。

① はい…37件 ② いいえ…0件 ③ どちらとも言えない…5件

【ご意見】

・こちらの希望はいつもこころよく聞いて頂いております。

⇒すべての方が相談しやすいと応えていただけるよう取り組んでいきたいと思っています。

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

【4. その他のご意見】

・これから言うこともあるかと思えます。

⇒伝えたいことがありましたらご遠慮なくお声掛けいただけたらと思えます。

・一日中何もする事が無く退屈だった。レクリエーションや体操の時間が有ると良い。

⇒できる限りレクリエーション等に取り組んで行こうと思えます。

6. 日常のご様子について、風の笛ニュース、連絡、LINE の活用など適切に行っていると思えますか。

① 満足している…29件 ② 満足していない…0件 ③ どちらともいえない…8件

【ご意見】

・何気ない様子、家では味わうことができない楽しみを堪能している様子が風の笛ニュースで見ることができています。ありがとうございます。

⇒引き続き皆様に施設での様子をできるだけ多くお伝えすることができるようにしていきたいと思えます。

・連絡に関しては①満足している。風の笛ニュースに関しては③どちらともいえない。
施設での様子、生活、イベントなどFB等で紹介などがあると良いかなと思えます。
(入居者の顔なし、遠景、後姿でも)

⇒すぐには取り掛かれませんがこれからの時代、このような情報発信はとても良い方法だと思えました。貴重な意見をありがとうございました。

・良くしていただいているだろうとは思っておりますがちょっと足をすべらせた、コツンとぶつけた等の“ちょっとした事”で電話連絡もらっても困る時があります。病院等行かなければならないような案件の時に電話連絡が良いです。仕事を手につかない事が多々ありますので。

⇒確認をとり個別に対応させていただきました。

・初めての事でわかりません。
・ショートステイ利用のため利用期間の様子は終了後の記録でしかわかりません。
・LINEがあるのですね
・LINEで連絡等がとれるのであればとても助かります。仕事の都合でなかなか電話対応が難しいので…

⇒いろいろと説明が不足しておりました。

特に LINE につきましてはタブレットが常に手元に無いため直ぐに対応ができず【LINE 面会(予約制)】で使用しているのみとなっております。質問分の説明が足らず誤解させてしまい大変申し訳ございませんでした。

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。

(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)

【ご意見】

- ・父の話して「話したくない。全てやってもらっている。」とあり(施設の暮らしを聞いた時)。有難い事ですが、父に出来る事がもう少しでもあれば、どんどんトライさせてあげてもらえると、自立心も上がるのかもしれない。

⇒その日の状態等確認しながらできることは行って頂きます。

- ・迎えの時間を調節して下さりありがとうございます。とても助かり感謝しております。今までですと排便の時間や回数が一定ではないこと、起床時の様子に左右されてしまうことなどで思うように食事や支度が進まずぎりぎり、時にはイライラしてしまいました。でもその気持ちを抑えることができたのですが、退院してから私も時々朝が不調なことがあり自分の体調に不安な時は母に「どうしたの？大丈夫？」と心配をかけ母まで不安にできてしまいます。でも今のように30分延長して下さったことで気持ちに余裕ができて、お互い笑顔で朝を過ごすことが出来ています。皆様にはご迷惑をおかけしていると心苦しいのですが、これからもこの時間を続けて頂けると大変助かります。よろしくお願い致します。

⇒可能な限り対応させて頂きますが、都合により時間を変更して頂くこともあります。

- ・お風呂が小さい感じがした。大きいお風呂でゆっくりつかりたい。

⇒家庭的な雰囲気浴槽を設置しております。ご期待に応えられず申し訳ございません。

- ・ショートステイという短い時間で本人は施設職員に丁寧に生活の面倒を見ていただいて、満足している様子です。今後もよろしくお願い致します。
- ・まだショートステイの機会が少ないためよく解らない事もありますがこれから回数をかさねる事で期待をしています。
- ・きめ細かく心のこもった接し方をして頂いており、感謝の気持ちでいっぱいです。
- ・いつもありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。
- ・いつも大変良くして頂いて本人も私共もよろこんでおります。
- ・大変お世話になりました。
- ・特に無し
- ・皆様の手厚い介護のおかげ様で主人は長生きさせて頂いており、心より御礼・感謝いたしております。これからもどうぞよろしくお願い申し上げます。
- ・外出時の写真ありがとうございます。
- ・お世話になっております。私が留守の時に利用させていただく事で、私だけでは

なく家族も安心していられるのでとてもありがたく思っています。ありがとうございます。

⇒これからも皆様のご期待に少しでも多く答えていけるよう可能な限り対応させていただきます。

・熱発した時の対応等本当に助かりました。主治医宛の手紙まで。仕事が忙しく急に休めなかったため熱があるのに申し訳なく思いましたが助かりました。感謝いたしております。ありがとうございました。

⇒受診して下さいししっかりコロナ・インフルの検査を行い、陰性確認後に施設へ戻って来て頂きました。ご家族様の都合に合わせ円滑な対応が出来るように致しておりますが、出来ることは可能な限りさせていただきます。

・面会制限はコロナではもうストップしても良いのではないかと思います。コロナ以外でも人は亡くなりますし、家族との時間は大切と思うので。
・やはりコロナは家族にとってキツイです。
・コロナ規制で難しいと思いますが、音楽・民謡・ダンス・アート・動物セラピー等、外との接点を持ちながら、施設内で楽しく過ごせるアクティビティー、イベントが沢山あると良いと思います。

⇒コロナウイルスに関しましてはいろいろなご意見をいただきますが、法人の意向も踏まえ適時検討し変更していきたいと考えています。早く自由に交流が持てる日がくると良いと思っています。

・本人いわく手紙を書いたが1週間位前の手紙の件はどうなったかと聞かれる事がある。思い込みもあると思うが頼まれ事の内容なら直に対応したいので手紙が出たら連絡頂ければ取りに行くので可能なら連絡がほしい。

⇒今後手紙を受け取ったらすぐに連絡を入れさせていただきます。

・人材確保の提案

日本人、外国人技能実習生だけでは、限界と“片寄り”があると思う。(国籍、年齢、離職)

幅広く人材を入れる為

- ① 福祉、地域コミュニティー、国際理解、日本の文化 etc の大学と社会教育団体 etc へ、“インターン(給与が低いため)”募集。告知、プログラム、連携。
- ② 住居、食事は提供。(海外スタッフ)3ヶ月～半年
- ③ 福祉、介護、ホスピタリティーの背景がある人を選ぶ。(大学専攻でも)
- ④ “一芸”のある人を選ぶ。(エンターテイメント、調理、音楽、運動、アート etc)即戦力で提供できる人
- ⑤ 幅広い人に来てもらう為の、透明性(施設運えいの web での宣伝活動。)

⇒風の笛で取り入れられるところ(採用時に③④)は取り入れると共に、ご家族様からの意見とし人事課に提出させていただきます。※裏面参照

これからも皆様の声を取り入れ改善に取り組んで行こうと思っておりますので、ご意見・ご指導等よろしくお願い致します。

ご協力ありがとうございました

ショートステイ 風の笛
施設長 中川

【人事課より】

○現在新潟市の介護求人倍率は約5倍と介護事業所間の競争となっております。ご指摘の内容に加えて以下の取り組みを実践しております。

- 1.新潟県内の大学へ求人票の送付はもちろん、社会福祉協議会はじめ関連団体への登録を行っております。遅まきながら昨年より大学3年生以下の就業体験（インターンシップ）を実施し、早期内定社会にあわせて対応しております。
- 2.2024年5月開設の特養に法人として初めてインドネシアの技能実習生を受け入れます。住居はこちらで確保、また生活用品の準備を法人費用負担で行っております。初めての試みですのでこの経験を活かして次年度以降につなげてまいります。
- 3.福祉専門の学生さんは大変競争率が高く、もっと法人の価値、働きがいをもつ必要があります。一長一短ではできませんが金銭面だけではない、法人内の様々な仕組みづくりに取り組んでまいります。
- 4.先般「アスリートのセカンドキャリア」を推奨する会社とやり取りしましたが、残念ながら合意できませんでした。ご本人と介護に関する考え方が合致しなかったのですが、その道の専門家で適合される方は必ずいらっしゃると思っておりますので、決して決めつけず、人材確保を心がけます。
- 5.ここが一番重要でして、ホームページの有効活用、インスタグラムはじめSNSの積極的活用を3~4年前から取り組んでおります。

貴重なご意見ありがとうございました。日本全体が人口減少、労働力確保が難しくなっている中、ご意見参考にさせていただきます。余談になりますが「生涯現役」を目指して当法人では公務員にならない、2031年までに完全65歳定年制を決めております。引き続きご意見くださいますようよろしくお願いいたします。 社会福祉法人亀田郷芦沼会人事課

ご利用者様
ご家族様

2024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ぬま

【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い申し上げます。

謹白

アンケート配布数 75 通 回答数 58 通 回収率 77 %

【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
43名	2名	13名
② 好みの湯温で入浴ができています。	好みの湯温で入浴できていない。	無回答
40名	3名	15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
40名	0名	18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
45名	1名	12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、洗身介助を行ってまいります。

*②好みの湯温で入浴できていない方が、3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。40℃を目安としておりますが、ご希望をお伝えいただければできるだけご希望に合った温度で入浴頂ける様調節致します。ただ、浴槽が大きいとすぐには温度の調整が難しいことがございます。

*④の嫌洗い場・脱衣場が散らかっていると回答をされた方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。さらに気を配り整理整頓を行ってまいります。

【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
45名	0名	13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
38名	0名	20名

【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
14名	0名	44名
⑧ おむつ交換時、トイレ使用时等のプライバシーが守られている。	おむつ交換時、トイレ使用时等のプライバシーが守られておらず、嫌な思いをしたことがある。	無回答
13名	0名	45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
41名	1名	16名
⑩ 臭いが気になる。		1名

*⑨気持ち良くトイレを使うことができない。

→申し訳ございませんでした、お気づきの際には職員に遠慮なさらず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1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っております。

【食事について】

* 食事時の雰囲気はいかがですか。			
⑪ 落ち着いた雰囲気です。	落ち着いて食事できない雰囲気である。	無回答	
41名	1名	16名	
⑫ 食事の味付けについて			
良い	普通	悪い	無回答
20名	20名	0名	18名

*⑪落ち着いて食事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。

【レクリエーションについて】

⑬ 職員と一緒に楽しく出来ている。 43名	職員にもっと関わってほしい。 2名	無回答 13名
⑭ 職員の配慮が行き届いて、安全に行われている。 43名	職員の配慮が行き届かず、レクの際不安がある。0名	無回答 15名
⑮ 工夫されている。 41名	考えて行っていると思えない。 0名	無回答 17名

*⑬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ってきます。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えます。

*その他ご要望として、体を動かすのが好きでレクリエーションが楽しみだと回答して下さった方が1名いらっしゃいました。計画の際に参考にさせていただきます。

【個別機能訓練(リハビリ)について】

⑯ 行ってみたいですか。 はい19名 いいえ11名 無回答28名

*ご自身がまたお元気でいらっしゃるのとことと、運動があまりお好きでないと言うご回答を頂いた方もいらっしゃいました。

⑰ 現在行っている方に、お聞きします。満足されていますか。 はい21名 いいえ 2名 無回答35名
--

*その他ご要望として、物足りないことがあると回答して下さった方が2名いらっしゃいました。担当へ伝え次回の計画の際に参考にさせていただきます。メニューが少ない、病院と違いあっさりしているとご意見いただきました。

【環境について】

⑱ ドリンクバーの導入について。飲みたいドリンクがあれば教えてください。 ・スプライト ・カフェオレ(甘め) ・メロンソーダ ・ホットコーヒー

*⑱甘さについては、個別に対応させていただきますので、職員に遠慮なくお伝えください。メロンソーダ、ホットコーヒーはご用意しておりますので皆様への周知を徹底して参ります。

⑲ 掃除は行き届いていますか。 はい41名 いいえ0名 無回答17名

- ⑳ あると良いと思うものに○を付けて下さい。
リクライニングチェア 4名 リハビリ器具 3名

→リハビリ器具については、機能訓練指導員と相談させていただきます。

【職員について】

- ㉑ 職員の挨拶や返事はいかがですか
良い 36名 普通 9名 悪い 0名 無回答 13名

- ㉒ 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3名 ない42名 無回答 13名

- ㉓ 職員のみだしなみはいかがですか。
良い 33名 普通 10名 悪い 0名 無回答 15名

*㉑職員の挨拶や返事が普通と回答された方9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えます。

*㉒言葉遣いで不快な思いをされた方3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、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えます。

*㉓身だしなみが普通と回答された方10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。職員でも共有して研修を行っていきます。

*言葉づかいについて

→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。よろしくお願ひ致します。

*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】

*入浴時家族では気づかない悪い所を教えてくれるので助かります。

*行って帰って来るたびに「楽しかった。」と言っています。

*夕方送って下さったときにその日の様子聞かせていただける時があってとてもありがたいです。

*いつも優しく送迎して下さいます。感謝しています。

*朝の迎いの職員の方々の笑顔や声掛けで気持ちよく出かけていきます。これからもよろしくお願いします。質問について本人が分からない所は空欄にしました。

*体調がいいか悪いかよく見てもらっています。頼まなくても髭剃りをしてもらったりお風呂上りに乾燥しているところに保湿クリームをつけてもらったり本当に助かっています。
→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、そのように思っただけのよう、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

- ・たまにはどこか連れて行って欲しい。
- ・家では食事の際上手くはしが使えずこぼしている。デイではどのように対応しているのか聞かせて欲しい。
- ・昼食時麺類が好きなので増やして欲しい。
- ・年齢とともに歩行が困難になっています。何か良い運動方法があるか。
- ・職員の皆様にしてもらい「ありがたい」と帰宅するたびに言っています。家族も安心してお願いしています。ありがとうございます。
- ・入浴はもちろんのこと、手足の爪もきれいに細かいところまで行き届いたお世話をしていただき感謝しています。
- ・寒くなってきたせいか朝起きるのに時間がかかり食事、着替えが大変です。
- ・いつもありがとうございます。感謝しかありません。どうか今後ともよろしく願い致します。
- ・マスク着用して欲しい（利用者）うるさい（マスクなしで大声で話し笑っている。）
- ・いつもお世話になっております。なにも反応がない母にいつも優しく声掛けして下さい大変感謝しています。これからも宜しく願い致します。

*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。

- ・お花見などの外出
- ・デイサービスとショートステイが共有できたらと思うことがあります。
- ・今後何かある時は、ショートステイも利用したいと思っています。

*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
- ・在宅介護支援センター（ケアマネージャー）

- ・いただいたご意見は担当の方へお伝えしました。
貴重なご意見ありがとうございます。

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い致します。

—ご協力ありがとうございました—

令和6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
居宅介護支援事業所
在宅介護支援センター あしぬま荘

「ご利用者様・ご家族様アンケート」集計結果のご報告

謹啓

立春の候、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、令和5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、90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せるよう、職員一同一層の努力を重ねて参りたいと存じます。今後とも何卒よろしくお願い申し上げます。

謹白

※送付数90通に対し、46名様からご回答いただきました（回答率 51.1%／御記名34名様）。

ご回答いただく方について	ご本人 13人	配偶者 4人	子 26人	子の配偶者 2人	その他(妹) 1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 44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、サービスに関して随時適切な提案やアドバイスをしていますか。	はい 42人	いいえ 0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 44人	いいえ 1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 46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 46人	いいえ 0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 46人	いいえ 0人	わからない 0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 39人	いいえ 0人	わからない 7人
---	---	-----------	-----------	-------------

4. 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、ご自由にご記入下さい。

◆ 皆様からのお声（ほぼ原文のまま記載しています）

- ① いつも丁寧に対応して頂きありがとうございます。これからも引き続き宜しくお願い致します。
(本人1名/子2名)
- ② いつも丁寧に説明してもらっています。話も聞いてもらってありがたいです。(本人1名)
- ③ いつも親身に相談にのって頂き、急なお願いにも迅速に対応して頂き助かっています。感謝です(子2名)。
- ④ 最終的には自分で判断しなければならない事でも、気軽に相談にのって頂き、気持ちが楽になり助かります。ありがとうございます。
(子1名)
- ⑤ デイサービスの職員の方々、ケアマネージャーさんのおかげで、母も家族も安心して生活できております。今後も宜しくお願い致します。
(子1名)
- ⑥ いつも丁寧な対応をして頂き、ありがとうございます。母も高齢なため、いつ緊急を要する事が起こるか心配しております。ケアマネージャーさんを頼りにしております。宜しくお願い致します。
(子1名)

ご意見を頂きありがとうございます。ご本人様の心身状態の急変、介護者様の体調不良など、介護の状況は流動的で、ご不安も少なくないことと拝察いたします。自立を促進するプランを基調としつつ、緊急時には、要介護者様と介護者様双方が安心して日常生活を維持できるよう、迅速に対応して参ります。お困りの際はいつでもご相談下さい。

- ⑦ 在宅とショートステイを円滑に利用（デイケア、たまにショートステイ）できるようなシステムを期待します。 (子1名)

ご意見を頂きありがとうございます。皆様が安心して、可能な限り自立した生活を送ることができるよう、ご利用者様の心身の状態、介護の状況などを勘案し、ご意向を確認しながら弾力的にサービスの導入・調整を図って参りたいと存じます。お困りのことがございましたら、いつでも担当のケアマネージャーにご相談下さい。

- ⑧ 現在ある介護施設より、金額的に安く入所できる所がほしいと思っています。 (配偶者1名)

ご意見を頂きありがとうございます。昨今の社会情勢により、諸物価高騰や光熱水費の値上がりが家計を直撃していますが、介護施設も例外ではなく、皆様のご家庭と同様、値上げラッシュの波が押し寄せています。中でも電気料金に関しては、前年の1.5倍まで増えている施設もあるようです。その他にもオムツ代や食材などのコスト増により、多くの施設では『食費』や『滞在費』を値上げせざるを得ないのが現状です。ケアマネージャー個人、また一事業所としてできることには限りがありますが、介護施設、事業所が一丸となって、ご利用者様のご負担を軽減できるような制度、システムが整備されるよう、随時行政や関係機関に対して声をあげて行きたいと存じます。また介護施設は、ユニット型か従来型か、といったその特性によっても、入所の費用が異なってくる場合がありますので、施設の選定に関しては、担当ケアマネージャーにご相談下さい。

*** 「ご利用者様・ご家族様アンケート」の結果を受けて ***

ご利用者の皆様のご協力のもと、年に1回実施しているこのアンケートを、毎年「通信簿を開く小学生」のように、職員一同ドキドキした気持ちで拝読しております。今年は、概ねご満足を受けていることに安堵すると共に、励みとなる温かいお言葉を添えて頂いたことに感謝申し上げます。ただ、各質問に対して「いいえ」「わからない」とのご回答も散見されます。この評価を真摯に受け止め、これからも業務改善と資質向上に努めて参ります。今後も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頂ければと存じます。

あらためまして、アンケートにご協力いただきました皆様に、心より御礼申し上げます。

【追記】

令和6年は、『能登半島地震』という激甚災害で幕を開けました。被災された皆様に、心よりお見舞い申し上げます。ご利用者、ご家族の皆様も、報道等で甚大な被害状況を目の当たりにし、胸を痛めていらっしゃるものと拝察致します。災害に際しては「自助、互助、共助、公助」が必要なことは周知

の事実です。当法人でも、共助の一環として地震発生当日の1月1日、東区役所に避難所が開設されるまでの間「特養風の笛」を開放し避難者の皆様をお受け入れ致しました。不安の中で、地域コミュニティで支え合うことの必要性を再認識したところです。当センターでも、今般の経験を機に、災害に備えた「自助」に資する情報を収集し、随時皆様にお伝えしていけたらと存じます。

末筆ではございますが、被害を受けられた皆様の安全と1日も早く平穏な生活に戻られますことを、心よりお祈り申し上げます。

2023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24件 回答数24件 (回答率100%)

1. 職員の言葉遣いはいかがですか。

①良い . . . 16件	②まあまあ良い . . . 6件
③あまり良くない . . . 0件	④悪い . . . 0件

※無回答 . . . 2件

<ご意見>

- ・本当にやわらかくありがたい言葉をもらっています。
- ・嘘じゃなくて、私は良いと思っています。
- ・みなさん優しい言葉を掛けてくれるからうれしい。

良い評価をいただきありがとうございます。これからも接遇研修で学んだことを活かし皆様に良いと思っただけ言葉遣いを今後も心掛けてまいります。

2. 職員には何でも話しやすいですか。 職員に対し意見や要望はありますか

①話しやすい . . . 17件	②まあまあ話しやすい . . . 5件
③あまり話しやすくない . . . 0件	④話しにくい . . . 0件

※無回答 . . . 2件

<ご意見>

- ・ずっと前から一緒にいたように安心してお話しできます。夜寝る時思い出してありがたく思っています。
- ・話しやすいです。初対面は緊張するのですが、こちらの方は話しやすいです。
- ・疲れている様子を見て、休んだらどうですかと気にかけてくれるのでありがたいです。

良い評価をいただきありがとうございます。いつでも皆様が気兼ねなく職員に話しかけていただけるよう、心にゆとりを持って接しさせていただきたいと思えます。またご利用者様の状況やお気持ちの変化に気付き、考慮して対応してまいりたいと思えます。

3. 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 . . . 14件	②まあまあおいしい . . . 6件
③あまりおいしくない . . . 1件	④おいしくない . . . 0件

※食べていない(午後からの利用のため) . . . 1件 ※無回答 . . . 2件

<ご意見>

- 好き嫌いないです。何でもおいしいです。
- 好き嫌いは昔からありません。
- おいしい、大好きです。嫌いなものはありません。
- おいしいですよ。温かいものはやっぱりいいですね。
- 嫌いなものはないです。魚が食べやすくて好きです。
- 豆など固めのものが好き。魚介類好き。
- 鶏肉、魚は好き。牛肉と生野菜は嫌い。
- 鮭が好き。肉は嫌い。
- とんかつが好き。
- 豆腐が苦手。絹豆腐はまだいいが、木綿豆腐は嫌い。納豆も嫌い。
- ご飯とお味噌汁がおいしいです。

様々なご意見ありがとうございます。おひとりおひとりの嫌いな物全てへの対応は難しいところではありますが、今後も召し上がりたい物や味付けなど、普段の会話からもお聞きし活かしてまいりますので、皆様も遠慮なくご希望をお伝えください。

4. 行ってみたいことはありますか。

- みなさんがやっているのを見ているのが楽しいです。
- あそこでおしゃべりしていると楽しい。
- 慣れたので、みなさんと一緒に過ごされるといいです。ドライブは楽しかったです。また機会があれば行ってみたいです。
- 歌をうたわせてもらって、とっても嬉しいです。皆さんが歌を聞いてくれて本当に嬉しいです。昔はハーモニカを吹いていました。機会があれば…。
- ドライブに行ってアイスを食べたのは楽しかった。また行きたいですが、運転手(職員)の人も一緒に食べて、みんなでおいしく食べたかった。それが残念で仕方なかった。
- お風呂に入ったり、おしゃべりしたりが楽しい。
- ドライブは好きじゃない。みんなでのんびりおしゃべりしていきたい。
- 卓球、カラオケ、社交ダンス、民謡、踊りが見たい。

様々なご意見ありがとうございます。たまに出かけるドライブを楽しみにされている方から、皆さんとのおしゃべりを楽しみにされている方など、皆さまそれぞれに楽しまれておられるようで良かったです。今後も皆さまに楽しんでいただけるよう、その都度ご希望をお聞きしながら実現してまいりたいと思います。

よろしくお願いいたします。

5. 何かご希望、ご要望はありますか。

- 何もできない私に離れた感じがしません。心がまあるくなる気がしてありがたいです。
- 十分良くしていただいています。初めは本当に迷ったんですが、来てよかったです。好きな歌がうたえて何よりです。
- 私が知らないことを色々教えてくれる人がいて（紙を折って作る箱など）、楽しいしとても嬉しく思っています。ここに来たことでそういう人に出会えたことが良かったことです。
- このままで良いと思います。
- プリント（計算等の）をたくさん出してください。
- 急に言われてもね…。
- 朝食を出す時間を、今より 10～30 分早く要望したいと思います。

様々なご意見ありがとうございます。

新しいご利用者様も増えましたが、少しずつふもとの奏に慣れてきてくださり、また励みになるお言葉をいただけてうれしい限りです。

朝食を提供する時間ですが、現在は7時～7時30分の間となっております。あまり早い時間に変更することは難しいかもしれませんが、できるだけ早めにご用意したいと思います。

それから、昨年アンケートで草刈りについてのご意見をいただきましたが、今年は職員だけでなくご利用者様にもお手伝いいただき、冬が来る前に環境整備を終えることができました。ご協力いただき感謝申し上げます。

皆様がふもとの奏をご利用する際により心地よく感じていただけるよう、今後も改善を重ねてまいりますので、これからもたくさんのご意見・ご要望をいつでも遠慮なくお話しいただきたいと思います。

今後ともよろしくお願いいたします。

2024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 佐藤 美保

【「ご家族様アンケート」の集計結果のお知らせ】

謹啓

春寒の候、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、11月にご利用者の皆様並びにご家族の皆様にご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 25件 回答数 18件 (回答率 72%)

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…	18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】

- ・母をそちらに連れて行った際もブザーを押すとすぐ対応して挨拶をしていたので、とても心が温まります、言葉遣いもどの方も丁寧ですし、電話対応もいつも早いなあと感じております。
 - ・丁寧な対応だと思います。
 - ・笑顔でみなさんに良くしていただき助かっています。
 - ・いつも感じよくご対応いただいています。
- 皆様、丁寧に親身になって対応いただいていると思います。
- ・いつも親切な対応をしていただきありがたく思っています。

- 母は一人暮らしなので、職員さんと私が直接会うことはあまりないですが、電話での対応はとってもいいです。
- いつも明るい声で丁寧に答えてくださいます。
- 挨拶や言葉づかい、電話の対応等、感じが良いです。
- いつも親切な対応をしていただきありがたく思っています。

⇒良い評価をいただきありがとうございます。今後もふもとの奏が目指す「笑顔」と「思いやりの心」を忘れずに、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り続け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ていますか。

1. できている…	17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】

- 本当に感謝しております。誰とお話してもきちんと職員の方に共有、認識出来ていて、仕事の進め方がスムーズなので安心します。
母の言っていることが、説明できなくなっているのも、ふもとさんから連絡をいただくとすごくありがたいです。
- まだ、1か月程ですが、話を聞きやすいと思っています。
- 話しやすく声をかけて下さり、助かっています。
- 母の状態を良く教えていただき感謝しています
- 優しい対応をしてくれるので、なんでも聞きやすいです。
- 気になることは、小さなことからお聞きしています。本当に助かっています。
- 仕事が遅くなるなど何かあった時間聞いてもらえます。

⇒良い評価をいただきありがとうございます。今後も皆様がいつでも安心して声を掛けていただけるよう、心にゆとりを持った対応をしていきたいと思えます。お気付きの点等ございましたら、いつでも遠慮なくお聞かせいただくと幸いです。

③ 職員はご家族様やご本人様のその時の状況や要望に応じて、柔軟な対応ができていますか。

1. できている…	17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】

- 家族としての困っている時と場合によってすぐ対応していただけるので、本当にありがたいです。母が幸せそうに過ごしている様子が感じられ、気持ちが落ち着いて生活できているのは、ふもとさんのおかげだなと思っています。
- ヘルパーさんの定刻 15 分前でも変更いただいた。(医者受診で時間がかかり、定刻に帰宅できなかった為、急遽変更対応いただいた。)
- いろいろなご配慮をいただいていると思います。
- 急な状況にもその時にあった対応をしていただき助かっています。
- デイサービスを行きたくないと言った時、無理せず母の要望にあわせてもらえて良かったです。
- 相談してすぐに一緒に考えていただけますし、対応していただけることの広さに助けられています。
- 対応される方にもよりますが、遠回しな言い方でこちらの出方を探ってくる方がいらっしゃいます。不快です。
- 良くできていると思います。

⇒お話をさせていただく際にご家族様に不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。そのようなご意見があったことを職員に周知し、接遇研修の内容を再確認したうえで今後の対応に活かしたいと思います。貴重なご意見ありがとうございました。

小規模多機能型施設の大きな特徴は、泊り・通い・訪問の3つのサービスをお1人お1人の生活環境や状況に合わせ、必要なサービスを組み合わせることができることです。今後も皆様のご要望に柔軟に答えることができるようにしてまいりたいと考えておりますので、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様の様子や健康状態など、ご家族様に報告はありますか。

1. できている…	14件	2. まあまあできている…	2件
3. あまりできていない…	1件	4. できていない…	0件

※無回答… 1件

【皆様からのご意見】

- 青色のファイル（むすびあい手帳）により、生活経過記録があるので、楽しみに見させていただいています。たくさんの利用者さんがいる中、きちんと報告いただけると様子がわかってうれしいです。

- 手帳以外にも細かく説明していただき、安心しています。
長い時間、預かっただけで助かっています
- 日頃の様子を教えていただいたり、写真や動画をいただき、大変嬉しく感じています。
- なにか変わったことがあれば、電話をしていただきありがとうございます。
- 連絡帳で確認できています。特にイベントで外へ出かけたり、いつもと違う空間で過ごした日は母は元気です。連絡帳でなるほど！と納得しています。
- 毎日手帳に書いてくれます。

⇒ご家族様へのご報告は電話での連絡の他に、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の使用をされていない方もおられますが、その際は送迎の時やお電話、LINEにて報告させていただいております。ただご家族様が遠方の方もいらっしゃいますので、今後は遠方のご家族様へのお知らせの仕方についても検討してまいります。

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職員は、ご本人様の介護計画をご家族様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…17件	2. 説明のみ受けた… 0件
3. どちらも無い… 0件	

※無回答… 1件

【皆様からのご意見】

- 初めての介護なので、普通がどうなのかとか他の方の状況等がわからないのですが、そのようなことも含めて教えていただけるので助かります。
- 良く理解できました。
- ケアマネジャーの本間さんには、いつも相談にのって頂き、説明も大変わかりやすいです。
- わかりやすく説明をしていただきました。
- まだ、日数経っていませんので、最初の説明のみです。
- 最初に説明を受け、話をしました。

⇒良い評価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い説明を心がけてまいります。これからも皆様が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っておりますのでいつでもお声がけください。

⑥ サービスを受けることにより、ご本人様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…	5件
3. ほとんど見られない…	0件	4. 見られない…	1件

※無回答… 1件

【皆様のご意見】

- 新潟にきたばかりの頃は、家でも怒ることが多々ありましたが、最近はずっかり穏やかになり、お互いが過ごしやすくなりました。私以外の家族とのコミュニケーションがなかなか難しいですが、ふもとさんのアドバイスを聞いてなんとか家の中が回っている感じです。母の役割を自分で見つけて積極的に取り組んでくれるので助かります。
- 退院直後からサービスを受けています。
生活が徐々に元通りになってきました。(日々良くなってきた)
- デイサービスに行きたくないと言わないようになり良かった。
- 衣食住が安定しており、母も安心して生活ができていると思います。塗り絵などで手先を動かしたりということが脳トレになっているのかなと思います。いつもありがとうございます。
- 嫌だと思ふことがあるようですが、忘れてしまうので、何が嫌なのかわかりません。
- 楽しそうに迎えを待っている姿をみると嬉しいです。ありがとうございます。
- デイサービスであったことを楽しそうに話してくれます。
以前より明るくなった気がします。
- 楽しい！幸せ！本当に行って良かった！という言葉が確実に増えました。しかも自分から聞かせてくれます。ありがとうございます。
- 変わらない。行かないといけない的？
- 行事もあり、スクラッチアート等もやったりして楽しんでいるようです。

⇒職員が励みになるようなご意見をいただきありがとうございます。これからもご利用者の皆様がより笑顔に、より元気になっていただけるよう創意工夫してまいります。またご家族様も共に生き生きとした生活が送れるよう、お手伝いさせていただきたいと思っておりますので、よろしく願いいたします。

- 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。

【皆様のご意見】

- 先日のお祭りはとてもいい企画でした。スタッフさんの雰囲気もすごくわかりましたし、グループホームも見学できたのは良かったです。私自身があまり時間がなかったので話せなかったのですが、他の利用者さんの家族とお話ができる横の繋がりがあったりするとありがたいなと思います。
- 皆さんと楽しく過ごすことで笑顔が増えていると思います。
- 母の楽しそうな様子でどれだけの安心を頂けているか…。本当にご縁があって良かったです。できることなら、この先も母の認知の状況に応じてこのままお世話になれることを強く願います。
- 難しい事と思いますが、訪問医療があったらと期待します。

⇒様々なご意見ありがとうございました。すぐのお応えが難しいものもごさいますが、貴重なご意見ありがとうございました。
これからも、いつでも気軽に様々なご意見をお聞かせください。

※他にご意見・ご要望等ございましたら、どのようなことでも構いませんのでご記入ください。

【ご意見・要望等】

- 「水・日」にお風呂に通っていますが、まだ他の方と談笑等できないようです。（女性は誰とでもすぐに会話できていいよな。と、毎回話しています。）早く慣れるといいなと思っています。今後もよろしく願います。
- 脳外科に入院し、退院後は今までとは全く違う対応が必要となりました。ケアマネジャーの本間さんには、入院時からいろいろ相談にのっていただき、適切なアドバイスを頂いております。
母も大変感謝しており、徐々に元気が出てきているようです。
- ケアマネジャーの本間さんや介護をして頂く職員の方々には感謝しかありません。今後もよろしく願います。
- 介護と言うほど何もできていませんが、出来ることは尽くしたいと思えます。いつもこちらからご相談ばかりですが、例えば、家の中のこと、準備品の不足やお気づきのことなど遠慮なく、教えていただきたく思います。初めて気づくことばかりでお恥ずかしい限りですが、プロのお力添えが大きく助かります。

- 一人暮らしなので、緊急の対応に恵ってもらえる事が一番ありがたいです。
- 2日おきにお風呂に入りたいです。
- 大変に良くお世話してもらいありがとうございます。今後もよろしくお願いいたします。
- いつも親切丁寧な対応ありがとうございます。
- いつも感謝しています。ありがとうございます。

⇒様々なご意見ありがとうございました。

入浴に関しましては現在週2回の対応とさせていただいております。以前も週3回のご要望があったのですが、現段階では時間や人手の関係で対応させていただくことが難しい状況です。誠に申し訳ございません。今後の課題として引き続き継続してまいりたいと思います。但し医師からの指示等でそれ以上の入浴の必要がある場合はもちろん対応させていただきますので、その時はご相談ください。

今年度は後半より新しいご利用者様が増え、日中以前よりも更々にぎやかになっております。新しくご利用が始まった皆様が少しでも早く慣れ、安心していただけるような支援や配慮をしております。

今後ともよろしくお願いいたします。

※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。

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、
より良いサービス提供ができるよう、今後も相談、対応させていただきます。

ご協力ありがとうございました。

2023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 鈴木 祥子

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、よろしくお願い致します。

<皆様からのご意見より>

- ・何でも食べたい。嫌いな物はありません
- ・美味でござる。
- ・食べやすくおいしいです
- ・何でもおいしい。作ってもらえるだけでありがたい
- ・何を食べてもおいしいです。だからここを出たくありません。何があっても出ません。食べ物が良いから我慢できます。

<皆様の食べたい物リスト>

- ・パン・肉以外・ビール・酒・お寿司類（お刺身とか）・さっぱりしたもの
- ・鯛の刺身・和食が好き・果物をいっぱい出してください・甘い物をどっさり出してください。

※皆様がおいしいと言って召し上がってくださるのが一番うれしいです。今後も季節の食材を入れて、皆様が望む物をお出しできるように献立をたてていきたいと思えます。そして時々外でおいしいものを食べましょう。

4. 行きたいところはありますか。

- ・おいしい物をいっぱい食べに行きたい
- ・景色のいいところ
- ・瀬波に行きたい
- ・車に乗って外出したい。歩かないで車で行きたい
- ・よっぽら行ったからたくさんだわ
- ・旅行に行きたい
- ・今はどこに行っても賑やかだからここでいいです
- ・そんな贅沢は言えません
- ・自宅を見たい
- ・長野県に姉がいるので行きたい
- ・行けるところならどこでも行きたい
- ・弥彦神社とかに行きたい
- ・新潟市にある何か有名な物を見に行きたい（場所の名前は出さず）
- ・あまりあちこち行きたいと思わない。

※たくさんのご意見ありがとうございました。

毎年違う場所へお出かけできるよう職員全員で考えていきます。温かくなってきたら、どんどんドライブにお誘いしていきます。

5. なにかご要望はありますか。

- 旅行にいった歩いて色々みたい
- ビールが飲みたい
- ここに置いてもらってるだけでありがたいです
- 感謝、感謝だよ
- みんなに良くしてもらってるから何もありません
- おでかけはしたいね。歩くのもすきだし
- どこかに行きたいです

※たくさんのご意見をありがとうございました。

何よりも、施設の中にずっといるようなことがないようにどんどん出かけていしましょう。皆様のご意向に添えるよう計画していきます。

2024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 鈴木 祥子

「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へ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66%）

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名 | ② まあまあできている | 0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＞

- ・いつも丁寧に対応していただいています。電話だけでなくLINEでも繋がっているのでとても助かっています。
- ・お話していて、とても気持ちが良いです。
- ・いつもどの職員さんも気持ちの良い対応をしてくださいます。
- ・いつもありがとうございます。気持ち良く対応して下さり助かっています。

* 良い評価をいただきありがとうございます。

ご家族様と接するときは心を入れて接するよう職員一同心掛けております。
笑顔でお話をし、その中でご利用者様の様子が伝わるよう、今後も努力してまいります。

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 | 9名 | ② まあまあできている | 3名 |
| ③ 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>

- ・お忙しい中いろいろお願い等きいていただきありがとうございます。
- ・LINE でやり取りしていただけるのでありがたいです。
- ・困ったことやお願い事をした時にも快く引き受けてくださいます。
- ・私達夫婦のわがままを聞いて頂き良いです。相談相手として何でも話しができる職員さん達でとてもありがたいです。
- ・外出や面会の際に母の様子を聞かせてもらっています。交換日記をさせてもらって、母の気持ちを聞けたり色々な体験をさせてもらって良い関係ができていると思います。

* 暖かいお言葉をいただきありがとうございます。

私達ができる事はすくないかもしれませんが、ご家族様からも頼っていただける存在でいたいと思います。

『まあまあできている』との評価も真摯に受け止め、来年はこの方々から『できている』との評価をいただけるよう努力してまいります。

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>

- ・いつもお世話になっております。お誕生会をしてもらったり、月1回の行事で色々な所に連れて行ってもらい気分転換をして楽しく過ごせるよう考えて下さって感謝しております。母は今迄仕事ばかりで忙しくしていたので、ゆっくり過ごす事が苦手です。何かお仕事を頼むと喜んで動くと思うので、面倒でも宜しくお願ひします。

- 市からの重要なお知らせ等はなるべく早くこちらに転送していただけるとありがたいです。(期限切れのものがありましたので)
- 話し相手ができること。私達と言えない事とか、親身になっていただき本当にありがたいです。
- ふだんから色々と良くして頂いています。ありがとうございます。必要な生活用品やリハビリパンツ・パッドの連絡をいただき助かります。また、毎月の本人の様子をお知らせいただいたり、急ぎの案件もすぐ連絡をくださるので、安心です。これからもよろしく願います。
- いつのお世話をしていただきありがとうございます。
- 何かあるとその状態から対応まで細かく説明してもらっていますので特にありません。
- いつも大変ありがとうございます。引き続き、本人をよろしく願います。
- いつもありがとうございます。従来通り、尿取りパッドやリハビリパンツの在庫管理をしていただき、早めに不足をお知らせ頂ければ幸いです。息子としては、母が笑顔で過ごしてくれればうれしいのです。よろしく願います。
- いつもお世話になっております。母が笑顔でいるのでほっとしています。色々とお手数をおかけします。これからもよろしく願います。

*たくさんのご意見、ご要望をありがとうございました。

郵便物の転送が遅れてご迷惑をおかけしましたこと申し訳ありません。今後ないよう十分注意いたします。

グループホームではご家族様にお願いすることも多々ありますが、いつもご協力いただき感謝しております。これからもご家族様に協力をしていただきながら、ご利用者様が安心して生活できるようお手伝いしてまいります。

4. グループホームが開設し7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りかと思えます。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>

- 開設してから入所しておりますが、足腰が悪くなりましたが元気で過ごせているのは、ふもとの職員さんのおかげです。認知症は少し進行したかもしれませんが私の事を忘れずにいられるのはここに入所して皆さんに良くしていただいているからだと思っています。

- 今までコロナで施設での様子がお便りでしか分からなかったのですが、今回ふもとの祭りを開催してくださり、施設を見学したり、イベントもたくさん用意してもらい、母と一緒に楽しく参加いたしました。ホームにいらしている美容師さんのフラダンスや民謡流しも身振り手振りで楽しめました。職員の皆さま準備や本番も一生懸命やって下さりありがとうございました。来年も職員の方と利用者と一緒に楽しめる企画をお願いします。
- 本人が快適に毎日を過ごせれば嬉しいです。(今でも満足しているようなので)
- 婆ちゃんが楽しく過ごしてもらえれば良しです。できる事があれば何でもさせてください。
- 穏やかに過ごす事ができているようでありがとうございます。体力面・体調面が徐々に低下してくるのだと思いますが、今の生活を続けさせていただければと思っています。歩行器の使用を忘れて、転んだり職員の方々に迷惑をおかけしています。大げがをしなければ大丈夫です。今後も引き続きよろしく申し上げます。
- 多忙で大変かと思いますが、お天気の良い日等、外へお出かけできたらなと思います。
- 入所当時と比べて表情からして穏やかな感じを受けますので、今まで通りが良いと思います。
- 強情な一面がありますが、今後もよろしくお願ひいたします。
- すでに93歳を過ぎていますので、いつ倒れても不思議ではないと思っています。家族が居なくなることは心苦しいところですが、生ある限り楽しく過ごす事を願っています。幸いなことに息子や娘などの顔を忘れないので、まだ大丈夫と思っています。
- 母が少しずつ変わっていく様子を見ながら、それでも頑張っている母が安心して暮らしていけるように、今まで色々ご支援いただいております。感謝しております。本当は母に、もっと歩いてもらいたいとか、一人でトイレに行っていたりも用をたせるようになってほしいとの思いはありますが、いつまでも笑顔の母をみていたいと思うのが一番です。そしていつまでもそうしていただいているので嬉しいです。これからもよろしくお願ひいたします。

*たくさんの想いをご記入いただきありがとうございます。

ご利用者様の半数以上がコロナ禍になってからご入居されています。その為ふもと祭りで初めてきちんと中で過ごせた方が多かったと思います。

今後も、十分注意しながら皆さまと一緒に過ごせる企画を沢山考えていきたいと思っています。

ご家族様からのお言葉を拝見していると『穏やか』『笑顔』というお言葉が多いと感じます。私達職員もご利用者様が安心して穏やかに、笑顔で生活していただきたいと思っていますので、これからも頑張っていまいります。

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>

- いつも個人個人の願いや思いに寄り添っていただいていると思います。これからも、1人ひとりの気持ちを大切にいただいている今の状態を続けていただいただけると嬉しいです。いつもありがとうございます。
- 駐車場が狭いですね。通院等するために迎えに行く際、雨などが降っていると少し不便と感ずみます。車寄せに屋根があると良いと思っています。
年に1度で良いので、入居状況について担当の方からじっくり家族に口頭でお知らせ下さる時間を設けていただいただけると助かります。もちろん今でも月毎のお手紙は本当にありがたい楽しみです。
- 何度か伺う機会がありましたが、職員の方が不在の時がありました。有事の時の心配です。
- 病状が進み介護方法が変わっても芦沼会の運営する施設で対応をお願いいたします。
- 10月の様子（お手紙）この一枚を見て様子がわかります。とてもありがたいです。
- いつもお世話になりありがとうございます。色々ご面倒をおかけしますが、何卒よろしくをお願いいたします。
- 1人ひとりが生き生きと過ごしていけるよう支援していただいています。家族としては感謝しかありません。これからもどうぞよろしくお願いいたします。

様々なご意見ありがとうございます。

- * 駐車場のご意見ありがとうございます。確かに天気の悪い日にはご迷惑をおかけしております。建物に関しては難しい部分もありますが、いただいたご意見は今後の参考にさせていただきます。
- * 職員不在とのお話ですが、玄関近くの事務所だと思います。土日・祝は基本的に事務所職員は休みなのでご迷惑をおかけいたしました。チャイムを鳴らしていただいたと思いますが、介助をしていると職員がすぐに出られないこともありまたご迷惑をおかけする場面もあるかと思ひます。しかし、いただいたご意見は職員に回覧し、できるだけ早く玄関に行けるよう努力してまいりますので、今後ともご理解ご協力をお願いいたします。
- * 担当職員から口頭での説明について、とても良いご提案をありがとうございます。お手紙だけでは伝わらない部分・足りない部分もありますので、口頭でお顔を合わせながらお伝えする機会をつくれたらと思います。職員と検討をして実現していきたいと思ひます。

*たくさんのお言葉をいただき感謝の気持ちでいっぱいです。

なかなかご家族様とゆっくりお話しをする機会がとれておりませんが、これからは今まで以上にご家族様との関係も深めていけたらと思います。

また、ご利用者様の笑顔を絶やさず増やすことを一番に考え、その方がその方らしく生活できるようお手伝いさせていただきます。

ご利用者ご本人様はもちろん、ご家族様からも『グループホーム・ふもとの奏で良かった』と言っていただけよう、これからも職員一同頑張っております。

この度いただいた貴重なご意見を無駄にしないよう、ホームとして・法人として考え改善できるよう取り組んでまいります。

今後も、ご意見・ご指摘等ございましたら、遠慮なくお声掛けください。

今年度もお忙しい中、アンケートにご協力いただき誠にありがとうございました。心より感謝申し上げます。

今後とも、グループホームふもとの奏をよろしく願いいたします。

ご協力ありがとうございました。

2024年2月吉日

ご家族の皆様へ

社会福祉法人亀田郷芦沼会
ほがらか福祉園
施設長 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月にご家族の皆様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44件 回答数33件 (回答率75%)

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…	31件	2. まあまあできている…	2件
3. 一部良くない対応がある…	0件	4. 未回答…	0件

【皆様からのご意見】

- いつも丁寧にご対応いただいています。
- 朝、登園時お声がけをして元気に迎えて下さると聞いています。同じように降園時も送って下さるようでありありがとうございます。モチベーションを上げて下さっているとうれしく思っております。
- 話を聞いてくれるので助かります。
- 子供の送迎時に玄関の内外で職員の方と挨拶を交わしますが、いつも丁寧にあいさつをしてくれます。
- 連絡帳に書き忘れた時などに園に電話をすると、いつも速やかに気持ちよく対応してくださっています。
- いつも笑顔で返してくださり、又、その日の様子も教えていただき感謝しています。
- 連絡帳の文字が読みにくいことがあるので大きめにお願いします。
- 本人の行動を良く分かって対応してくれています。
- 丁寧でとても良いと感じます。
- いつも明るく対応してくれています。

・忙しいのに色々お話しを聞いて頂きありがとうございます。連絡帳も毎日書くのも大変なので何かあった時のみ電話をもらえればOK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ほがらか福祉園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ていますか。

1. できている…	24件	2. まあまあできている…	8件
3. できていない…	0件	4. 未回答…	0件

【皆様からのご意見】

・適切なご回答をいただき有難いです。
・分からなければ教えてもらいし何でも言うのでいいと思います。
・子供の様子を聞いたり何か困った時には相談し、いろいろとお世話になったりと大変助かっています。
・職員が忙しそうに動いておられると、後でもいいかと思っているとこちらも忘れてしまうことがあります。
・本人の行動をよく分かって対応をさせていただきます。
・話しかけると答えてくれるけど、忙しそうで申し訳ないです。

⇒評価をいただきありがとうございます。職員に話しかけにくい時もあるかと思いますが、気になることや伝えたいことがある際には遠慮なく職員に話していただくと有難いです。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っております。お気づきの点等ございましたらお聞かせいただくと幸いです。

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ていますか。

1. できている…	28件	2. まあまあできている…	5件
3. できていない…	0件	4. 未回答…	0件

【皆様のご意見】

・いつもありがとうございます。
・何か困った時はいろいろと丁寧な対応をしていただき大変感謝しております。
・あまり本人に無理強いせず、本人の思いに添って対応していただいていると思っております。
・通院日、その他についてもできていると感じています。
・できていると思っております。

⇒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ほがらか福祉園を利用することにより、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. 良い変化が見られた…	25件	2. 不安定になった…	2件
3. 変わらない…	6件	4. 未回答…	0件

【皆様からのご意見】

○就労

・数年通ううち、人とのコミュニケーションの楽しさを覚えることができました。本人はカンペキを求めるので、少しのつまずきでも「ダメだった。」と一大事のようにとらえているようですが…達成感のようなものは日々感じることも増えたのではないのでしょうか。

・笑顔もみせてくれ安心していきます。

・たまに不安定なときもありますが、それでも、大好きなほがらかなので楽しんでいるように思います。

・本人は通園することに何の不満もなく通っているように見えます。

・ほがらか福祉園にお世話になって10年近くになりますが、明るくなり会話もするようになりました。以前はあまり会話をしたことがありませんでした。少しだけ社会性が出てきたようです。感謝しております。

○生活介護

・介護になって良かったと思います。

・20代の頃はほがらかで笑顔もよく見られたが、体重が以前90kgくらいから現在60～70kg台ですが、やせてきてから大きい声を出すことがあるように思えます。

・日々楽しく過ごせるように活動内容を考えてくださっていると思います。

・ほがらか、すびかがあって有難いです。

・年々動作がとろくなってきています。(歳のせいでしょうか?) また、今までは声掛けで出来ていたことが年々少なくなっています。

・本人が安心して過ごすことができ、又、行きたいと思ってくれていることは良いことだと思います。

・まだ沢山たまっていないアルミ缶を持って行こうとしたり、テーブルに置いてある新聞紙をたたみ直そうとしたり“お仕事”の意欲が見られます。

・考えていることもあります。また、その日によって分からないこともある。

・いろんな場所へ行ってたくさんの経験をすることで気持ちにゆとりができ、自身の自信にも繋がっていると思います。

⇒良い変化が見られたという方が多くうれしく思います。具体的に変化を教えていただき職員の励みになります。また、良くない変化があったときなどは、遠慮なくその都度教えていただくと助かります。今後、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。

⑤ 来年度の祝日開所日について、基本的に登園日にすることを検討しています。

今年度までは出欠の確認をしていましたが、来年度からはご本人に直接出欠の確認をしたいと考えています。（ご本人の意志が確認できない場合は保護者にお聞きします。）

1. それでいい… 31件	2. お知らせをして出欠を取ってほしい…2件
3. 両方チェックあり… 1件	4. 無回答…0件

【皆様からのご意見】

○1の意見

- 基本的に祝日開所日は欠席としています。
- なるべく本人の意志を尊重していただきたいです。
- 本人に聞くことに賛成です。
- 基本、本人が出欠票を書いているのでそれでいいです。家の都合がある時はこちらで対処します。

○2の意見

- ガイドサービスとの兼ね合いがあるので事前に知りたい。

○両方の意見

- 親は1のそれでいいと思っていますが、本人は少し不安があるのか2がいい！と押してきます。来年度また改めて意思の確認をしたいと思いますがいかがでしょう？

⑥ 来年度の行事について選択するものの場合、ご利用中にご本人と職員で選びたいと考えています。（食事など配慮が必要な方は保護者の方にお聞きします。）

1. それでいい… 29件	2. 保護者と一緒に選びたい…3件
3. 無回答… 1件	

【皆様からのご意見】

○1の意見

- どれくらい本人が分かるか分かりませんがお願いします。
- 本人は何も理解できませんので職員にお任せします。
- 行事や特に食事等は本人の希望する事を勧めてください。
- 本人が良ければいいです。

○両方の意見

- これについても親は1のそれでいいと思っていますが、本人は少し不安があるのか2がいい！と押してきます。来年度また改めて意思の確認をしたいと思いますがいかがでしょう？お手数をおかけて申し訳ありません、よろしくお願いします。
- 聞かれ方にこだわり、うまく選ぶことができるか少し心配です。事前にこちらが分かって本人と話せると有難いです。

⇒ご意見ありがとうございました。⑤、⑥の祝日開所日についてですが、来年度は基本的

に登園日とさせていただきますが、個別にご本人と決めて返事をいただくことも可能です。また、内容も事前にお知らせしますので、ご本人と決めたい方はお知らせください。

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】

- 将来においても安心な居場所であり続けてください。
- 保護者からの声や要望に耳を傾けてくれる関係になることができれば望ましく存じます。
- 本人の最後までお願いします。
- 今年の11月に初めて芦沼会のショートステイを一泊させていただきました。一人で泊まるのが初めてでしたので、親としましては一人で大丈夫なのか大変心配しましたがけれど、芦沼会の方からも連絡をいただき細かく説明をしていただきました。夜中にも一人で廊下を歩いたり、大きな声を出したりして大変なご迷惑をお掛けしたそうです。このような障がい者は無理でしょうか？
- 特養移転後の跡地活用に関して、ほがらかに関係した施設が入らない話を聞きましたが、何かサテライトショップ的なものでもいいので検討いただけたらいいと思います。
- 障がい児福祉へも老人福祉のように配慮願いたい。いずれはそちら（老人）に行く未来です。グループホーム、後見人、老人ホームなど繋がっていくといいです。
- 成年後見人制度、後見人を作ってほしい。
- 親なき後の終の棲家あったらよいなど。
- 具体的には思い浮かびませんが、今までコロナ化で出来なかったことをさせてほしいです。
- 今まで通りで良いと思います。
- ~~スタッフがすぐに辞めてしまうので辞めないような会社の運営方針をしっかりともら~~
い、働きやすい職場にしてほしいです。

⇒様々なご意見ありがとうございました。成年後見人制度ですが、将来のご本人にとってもご家族にとっても気になる制度だと思います。「どこに申し込めばいいの?」「通っている事業所の職員がご利用者の後見人になれない。」など知らないことが沢山あると思います。来年度、ご本人やご家族や職員に向けて研修会などを開催したいと考えています。詳細など決まりましたらお知らせします。

特養あしぬまが今年5月1日に大形に移転をします。跡地活用に関しては現在協議している所です。ほがらか福祉園にとっていい方向に進むことを願いつつ、何か進展がありましたら皆さんにお知らせします。

ほがらか福祉園では昨年度から、行動指針として

- 1、 あいさつをしよう。
- 2、 人の長所を見つけよう。
- 3、 仲間を想い、ひとつになろう。

4、 感謝を伝えよう。

5、 アイデアを声に出して行動しよう。

をスローガンに取り組んでいます。皆様にとっても職員にとっても、より安心、安全な事業運営をしていく努力をして参りたいと思います。

⑧他にご意見・ご要望等ございましたら、どのようなことでもかまいませんのでご記入ください。

【ご意見・要望等】

・日々の連絡帳の記載に感謝しております。お忙しい中、活動の内容や参加している様子などをうれしく読ませてもらっています。子どもとのコミュニケーションの内容が膨らみます。

・来年度は 1 泊旅行を実施してほしいです。本人もとても楽しみにしています。

・お世話になります。お願いします。

・少し前よりほがらか福祉園の開所時間が 8 時 20 分となり、親が通院する時など大変助かっています。職員の方も朝早くから大変でしょうけれども今後ともよろしくお願いします。

・本人の色々な想いがありますが、その都度対処してもらい有難く思います。

・法人の経営があまり良くないお話を聞きました。難しいことではしょうが業務改善をしつつサービスの質を保ってほしいと思います。頑張っておられる職員の皆さまには感謝しております。

・帰所時の時間がまちまちのような気がします。こちらが待つのはいいのですが、早いと本大が一大で待っていることもあって、その時は本大にどう伝えているのか？と思います。職員の方が忙しそうにしているのにすみません。

⇒貴重なご意見ありがとうございます。降園時間は基本的に 15 時以降、祝日開所日は 14 時 30 分以降となっています。また、一泊旅行は検討しましたが、現在、ご利用者の高齢化などで実施するには厳しい状況です。まずは、日帰りの外出行事などに取り組んでいきたいと思っています。また、個別に対応すべきご意見には担当者からお返事をさせていただきます。

※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。ご家族の皆様にも心より感謝申し上げます。

※個人が特定できる内容は集計結果に載せることは省かせていただきましたが、職員で共有させていただきました。

ご協力ありがとうございました。

2023年度 サービス向上利用者アンケート ご意見・ご要望の集約と回答（ご報告）

この度はアンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。

集計結果と主要なご意見ご要望、そちらへの回答を記載しておりますので、お目通しください。

アンケート配布数：23 回収数：22

○職員について

1. 職員は丁寧に接していますか。

・はい 18・いいえ 1・職員による 3

→職員によって統一できておらず、申し訳ございません。定期的に業務の振り返りや研修を行い、接遇の向上をしております。

2. 他の人に知られたくない秘密が守られていますか。

・はい 16・いいえ 2・職員による 2・分からない 1・無回答 1

→連絡帳に関する事で、ご迷惑をお掛けしたことがありました。申し訳ございません。

また、具体的な回答の記載がなかったため状況や内容は分かり兼ねますが、ご利用者の基本情報や撮影した写真等の取り扱いは、十分に配慮をして対応しております。（パソコンでのデータ管理・鍵付き書棚での保管を行い、必要時のみ使用する。） その他、作業や困りごとの相談・アセスメント・3ヶ月モニタリング等は個室または周囲に人がいない場所でお聞きし、内容は職員間のみで共有しております。

3. 職員は何か相談事があった時によく話を聞いていますか。

・はい 17・いいえ 1・職員による 4

4. 自分が希望することを職員に気軽にいうことができますか。

・はい 17・いいえ 1・職員による 4

5. 職員はあなたが希望することをよく聞いて対応していますか。

・はい 16・いいえ 3・職員による 2・無回答 1

質問 3,4,5 について

→職員によって統一できておらず、申し訳ございません。皆様が気兼ねなく相談できるような雰囲気、環境づくりをしております。ただ、職員もご利用者もリネン作業に取り組む時間が多く、話をするタイミングは限られています。「その時必要であるか、当事業所で受けることができる内容であるか」などを十分に確認しながら対応いたしますのでご了承ください。また、速やかに解決をするため必要であれば、連絡帳等ご活用いただき「相談内容を事前に知らせる、内容を整理しておく」などしていただいても構いません。

6. 職員からあだ名や嫌な呼び方をされることはありますか。

・はい 2・いいえ 18・職員による 1・無回答 1

7. 職員から命令口調で声を掛けられることはありますか。

・はい 3・いいえ 15・職員による 2・無回答 2

質問 6,7 について

→職員や状況によって、不快な思いをさせてしまうことがあったようです。大変申し訳ございません。定期的に業務の振り返りや研修を行い、接遇の向上をしてまいります。また、今後嫌な呼び方や命令口調での言葉がけなどがあった場合はすぐに別の職員へご報告ください。

○個別支援計画について

8. 個別支援計画をつくる時に自分の希望をよく聞いていますか。

・はい 19・いいえ 3

→計画書をつくる前のアセスメントで「当事業所を利用するための意向・得意なことや目指したいこと・困りごと」などをお聞きします。その際にお考えをおきかせください。ただ、全ての希望を目標にできるわけではありません。また、日頃の作業意欲や生活面なども考慮します。「アセスメントで話をする時の気持ち」「実際に作業に取り組む時の様子」「余暇時間の様子」「ご家族の意向」など様々なことをふまえながら、達成を目指すことができる目標を立てていきます。

9. 個別支援計画についてわかりやすい説明がありますか。

・はい 19・いいえ 2・無回答 1

→個別支援計画書の作成は、ご本人の了承を得た後にご家族にも確認、了承していただいた上で進めています。また、お渡しする際に一度計画書を見ながらご説明をしています。そこでわからない場合や後日、内容を忘れた場合にはいつでもお聞きください。コピーもお渡ししておりますので、必要時にはそちらもご確認ください。

10. 個別支援計画書は読んでわかりやすい内容ですか。

・はい 18・いいえ 3・わからない 1

●記載された意見：ちょっと難しい。

→わかりにくい場合は、計画書の説明時、確認していただいた際にお知らせいただければ作り直します。必要に応じてご本人、ご家族よりお知らせください。

○作業内容について

11. あなたがやってみたいと思う仕事にチャレンジ出来ていますか。

・はい 20・いいえ 2

●記載された意見：色んなことをしたいけど、たたみ（アイロナー作業）はやりたくない。

→作業の状況やご自身のできることをふまえて日々作業の予定を組んでいます。ご利用者皆様のクリーニング作業ですので、「やりたいこと」には意欲的に、更にそれ以外にも取り組んでいただけるようにサポートをしています。

12. 仕事は楽しいですか。

・はい 15・いいえ 2・作業による 4・無回答 1

●記載された意見：楽しいという認識はなく、仕事は仕事で集中している。

→やりがいを持って作業に取り組むことが出来るよう日々環境づくりを行っていきます。また、それぞれの個別支援計画に沿って、目標を達成することができるよう支援いたします。

13. 工賃の支払いのしくみや評価についてわかりやすく説明されていますか。

・はい 18・いいえ 3・わからない 1

●記載された意見：評価があまりわからない。

→ご連絡いただければいつでもご説明いたします。また、「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おりますので、そちらもご確認ください。ぜひ内容を把握され、仕事への意欲につなげていただければと思います。また、評価表は事業所立ち上げ当初から刷新されておらず、現在の制度や環境に合ったものへと作り直すことを検討しております。

○その他生活面などについて

14. お昼休みやその他余暇時間は楽しく過ごすことができますか。

・はい20・いいえ2

→皆様がそれぞれ、他の方と遊んだりゆっくりと体を休めたりと、希望する過ごし方ができるよう環境づくりをしてみたいです。

15. 昼食はおいしいですか。

・はい18・いいえ3・無回答1

●記載された意見：カレーもお弁当も好きです。

→当事業所で注文している「ぐるめし弁当」は希望制です。ご自宅から持参される方もいらっしゃいます。おいしいごはんを食べることは、働く上での1つの楽しみであると思います。ぜひ、皆様自身に合った昼食をご検討ください。

16. 体調が悪い時に職員は適切に対応していますか。

・はい15・いいえ2・職員による3・わからない1・無回答1

→職員や状況によって統一できておらず、申し訳ございません。ただ、特定の作業時に「やりたくない」という気持ちの代わりの理由として、体調不良のご相談を受けることもあります。当事業所では「ご本人と相談をし、静養時間を取る・ご家族に連絡を取り、必要な対応をする」ことを基本としておりますので、そういった気持ちには十分に配慮しながらも、就労の場として必要なアドバイスをしています。

17. 行事は楽しいですか。

・はい18・いいえ1・行事による2・無回答1

●記載された意見：出かける行事が楽しいです。

→概ね楽しんでいただけているようで、大変ありがたく存じます。当事業所の作業量やコロナ感染対策をふまえた上での行事内容となりますが、その中で皆様に楽しんでもらえるよう行事を企画してまいります。また、年度末の「茶話会」は皆様が集まって自分の意見を出し合う大事な場になります。そちらでも皆様のお考えを、ぜひお聞かせください。また、行事とは別にはなりますが、「お出かけや買い物など休日に出かけたい場所があるけれど、1人で出かけることやバス・電車の利用について不安がある」場合はガイドヘルパー等その他の福祉サービスも利用されると余暇の充実を図ることができます。担当の相談支援専門員にぜひご相談ください。

18. コロナウィルス対応（体調・お昼の時間調整・マスク着用・手洗いうがいの決まりなど）で困っていることはありますか

・はい6・いいえ15・無回答1

→具体的な回答はありませんでしたが、皆様には今なお続く感染対策において、ご不便をおかけしております。また、ご協力いただきありがとうございます。度々お伝えしておりますが、皆様が感染してしまうことが極力ないように、そして取引先の多くが高齢者施設であるということにふまえての対応をしております。引き続き、ご理解ご協力の程宜しくお願いいたします。

○ワーカーズゆたかの総合的評価について

19. ワーカーズゆたかに通うことに満足していますか。

- ・はい 17 ・いいえ 3
- ・わからない 2

20. 他の事業所や別の作業種を探したいという気持ちはありますか。

- ・はい 5
- ・いいえ 15
- ・わからない 2

質問 19,20 について

→「働く」という場において、事業所からの一方的なサービス提供だけでは満足度は向上しません。個別支援計画作成時や、3ヶ月モニタリングなどの機会ぜひ皆様のご希望をお聞かせください。皆様が充実して過ごせるよう、ご希望に沿える範囲で引き続き、対応させていただきます。

また、相談支援事業所等その他の福祉サービスやご家族とも連携を取りながら、よりよい環境づくりのサポートをさせていただきます。

○事業所への要望・意見など、自由にお書きください。

- ・行事が楽しい。これからもいっぱい参加したい

→該当する質問でもお答えしましたが、作業量や感染予防などをふまえた上で、より多くの方が楽しむことができる行事を企画してまいります。

- ・もう少し集配に出たい。

- ・シーツの三つ折りはしたくない。雑にする人がいるから

→希望をききながら、取り組む作業に偏りが出ないように作業予定を組んでまいります。ただ、該当する質問でもお答えしましたが、「やりたいこと」だけではなく全ての作業をご利用者皆様が中心となって進めていけるよう支援いたします。

- ・廊下がせまいので広くしてほしい

→建物の構造上、狭い場所やその他過ごしにくい環境が多々ありご不便をおかけすることがあります。申し訳ございません。「着替え等の時間をずらす・各作業場所で混み合わない人数にする・備品の整理整頓をする」といったことを日々行い、怪我・事故防止も含めて過ごしやすい環境づくりを行ってまいります。

今回いただいたご意見を元に引き続き、より良いサービス提供ができるよう精進してまいります。

アンケートへのご協力、ありがとうございました。

—2023年度 サービス提供についてのご意見・ご要望への回答—

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。昨年皆様にご協力頂きましたご利用者アンケートの集計結果をお知らせ致します。
ご利用者の皆様からいただいた沢山の貴重なご意見と、今後サービス提供に活かしていくよう世話人一同努力してまいります。なお、ご利用者の個人名や個人的な意見などは掲載しておらず、個別に対応させていただきます。よろしくお願いたします。

配布数:37 回答数34

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。

選択肢	大変満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答
回答数	12	13	8	1	0	0

- ・テキパキ感(大変満足)
- ・いい挨拶をしてくれると(ご本人が)言います。

② 職員は笑顔で対応していますか。

選択肢	大変満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答
回答数	11	14	9	0	0	0

- ・丁寧なところ(満足)
- ・先生方はいい顔していると(ご本人が)言います。

③ 丁寧な言葉遣いできていますか。ご利用者様をお呼びするとき気になることはありませんか。

選択肢	大変満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答
回答数	9	12	11	1	1	0

- ・呼びかけ応答(満足)
 - ・名前があるのにあんたって呼ばれることがある。
- ご不快な思いをおかけして申し訳ありませんでした。ご利用者様へはお名前でお呼びするよう法人全体で指導されておりますが、改めて世話人に注意喚起を行いました。

④ 丁寧に話を聞くことができますか。

選択肢	大変満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答
回答数	8	14	8	1	1	2

- ・丁寧に話を聞くことはできますが、休みの日の予定もわざわざ聞くことが多い。
- ⇒お休みの予定を伺うのは、食事の有無の確認や何か起きた時にどこにいるのかが全く分からないことにならないためですので、細かい行動を聞き取るつもりはございません。
可能な範囲でよろしいのでご協力をお願いします。

⑤ 気持ちの良い身だしなみはできていますか。

選択肢	大変満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答
回答数	8	18	8	0	0	0

⑥ ⑥ 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。

選択肢	大変満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答
回答数	10	12	7	1	0	4

・対応は来ています。

⑦ ⑦ 連絡帳はわかりやすく記入できていますか。

選択肢	大変満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答
回答数	5	13	13	0	0	3

・忙しくてかけない日が多い。

⇒帰省時の連絡帳についてのご意見でした。今後は余裕をもって記入するようにいたします。

⑧ ⑧ 困った時、職員に相談できていますか。

選択肢	大変満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答
回答数	8	17	7	1	1	0

・家族への連絡帳は要りません。何かあったら電話ください。

・(ご本人は)何を言われてもされても何も言えないです。家では話をするので困ります。

・相談するか、自分で聞くよう話しています。

⇒ご利用者が相談しやすい関係作りと、その時にお聞きすることが出来ない場合にいつでもであれば可能かという点もきちんとお伝えするようにいたします。

2 ホーム内の整備、備品について

① ① 玄関、食堂は清潔に保たれているでしょうか。

選択肢	大変満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答
回答数	12	12	10	0	0	0

② ② お風呂、トイレは清潔に保たれているでしょうか。

選択肢	大変満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答
回答数	11	9	10	1	0	3

・拝見していないので分かりません。(2)

・トイレ、お風呂は見たことが無いので分かりませんが、グループホーム全体を見た時、良いのだと思います。

・スリッパが揃えられていない。

③ ③ 職員の掃除はしっかりとできているでしょうか。

選択肢	大変満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答
回答数	10	16	5	1	1	1

④ 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。

・1階トイレのペーパーホルダーが壊れている。(2)(あぼろ)

⇒ペーパーホルダーは速やかに修繕いたします。

3 食事について

① ① 食事はおいしいですか。

せんたくし 選択肢	たいへんまんぞく 大変満足	まんぞく 満足	ふつう 普通	ふまん やや不満	ふまん 不満	むかいどう 無回答
かいとうすう 回答数	14	14	4	0	2	0

- ・ほぼ完食している様子です。
- ・その日のメニューに合わせているため。
- ・世話人のご飯(土日)は美味しい。
- ・いつもすべて食べているようなので(大変満足)
- ・叶味家の弁当を頼まないと言ったのに、まだ頼んでいるようなので不満。
⇒お弁当については世話人の配置の関係で週1回日曜日などに注文する棟がございます。
内容についてはその日のメニューや個人の好みの関係で不満が出る場合もあると思いますが
今のところ変更の予定はございませんので、ご理解をお願いします。

② 食事の量、品数はちょうどいいですか。

せんたくし 選択肢	たいへんまんぞく 大変満足	まんぞく 満足	ふつう 普通	ふまん やや不満	ふまん 不満	むかいどう 無回答
かいとうすう 回答数	9	16	4	4	1	0

- ・もう少し量を増やしてほしいそうです。
- ・食事の量・品数も増やしてほしい。
- ・食欲がある時とない時があるので、先生方をお願いします。
- ・量が多すぎる。
- ・おかずの量が多い時がある。

⇒食事の量についてご意見を頂きました。個々に食事量は配慮しておりますが、メニューによっても変わりますので、ちょうど良い量について個別にご相談頂ければと思います。

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。

- ・特に無し。今まで通りで良いと思います。
- ・生野菜、果物がもう少し欲しいと話していました。
- ・おでん、ラーメン、フルーツ、ケーキなどを時々食べたい。(誕生日や行事以外の日)
- ・ロールキャベツ、ピーマンの肉詰めが食べたい。
- ・ぶり大根といなり寿司、ポテトサラダ、フライドチキン、フライドポテト、ピザ、プリン、シュークリーム
- ・果物が夕食後にあったら良いと思います。
- ・刺身、シシャモ出してほしい。
- ・チキンが食べたい。
- ・白ご飯が多いので、混ぜご飯とか炊き込みご飯を増やしてほしい。

⇒たくさんメニューのご要望を頂きました。土日の食事ではご希望をお聞きしてメニューを決めています。また、今後外食行事を復活させていきたいと考えています。リクエストメニューなどとあわせて、ご希望をお聞かせください。

4 行事について

① ホームごとの行事(パーティー、誕生会、デリバリーなど)は楽しめる内容になっていますか。

せんたくし 選択肢	たいへんまんぞく 大変満足	まんぞく 満足	ふつう 普通	ふまん やや不満	ふまん 不満	むかいどう 無回答
かいとうすう 回答数	12	16	5	0	0	1

・もう少し楽しくやりたいそうです。

⇒それぞれの行事でより楽しめる会となるよう、内容を工夫してまいります。

② 行事について、ご要望がありましたら下記にご記入下さい。

- ・今まで通りで良いと思います。
- ・カラオケがしたい。
- ・外食に行きたい。(4)
- ・吉野家に行きたいです。
- ・キッチンカーに来てほしい。
- ・せんべい王国、ヤスタヨーグルトの見学に行きたい。
- ・温泉に行きたい。
- ・ハロウィンをやりたい。

⇒行事についてのご意見ありがとうございます。まずは外食行事を来年度行う予定です。グループホームの行事としての実現が難しい内容につきましては、移動支援の計画に取り入れるなど、皆さんの余暇が充実するようにいたします。

5 その他

① グループホームについてご意見やご要望がありましたらご記入ください。

- ・心のこもった支援をしてもらい、日頃より感謝しております。
- ・いつもお世話になっております。食事についてはコンビニ食が無くなったと本人が喜んでいました。これから冬なのでごちそうよりも暖かな食事を提供して頂くとありがたいです。よろしく願いいたします。
- ・今回のように帰省の予定を諸事情で変更することも今後あるかもしれませんが、受け入れて頂き感謝しています。
- ・一生懸命利用者である子供達に向き合ってください。世話人さんがおられます。何でも正直に話してください。心から感謝しています。
- ・特に無し。今まで通りで良いと思います。(2)
- ・世話人の都合で勤務変更が相次いで大変だった。
⇒昨年度は新型コロナウイルスの影響などで勤務変更が何度かありました。それ以外にも急な変更があり、その都度皆さんにもお知らせしてご理解いただいております。今後もご理解のほどお願い致します。
- ・意見や要望はありません。本当に良くしていただいております。ありがとうございます。
- ・世話人の宿直がないので大変困りました。
- ・寒がりなので(世話人に)対応してもらおうようお願いいたします。
- ・世話人によるが、話が分かりづらい事がある。

② 新型コロナウイルスなど、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。

- ・5類移行後も外出時はマスクをしていますし、手洗いも行っています。ので何ら変わっていません。引き続き園・ホーム・家庭共に気をつけて行動して予防していきます。
- ・今まで通りで良いと思います。
- ・利用者さんがコロナ感染して食事部で食べていた。私も気をつけて自分の管理しながら注意した。
- ・抗原検査がもう少し楽なのがあると良い。
- ・良くしていただいております。

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。

幅広い間口での福祉事業への益々の取り組みを応援しています。

スタッフさんはみな良い人ばかりでありがたいですが、すぐ短期で辞める人が多いので、なるべく長く勤められる社風とか会社づくりを希望します。(賃金・待遇とか)やっとなかをおぼえたらたいしゃ残念でなりません。

⇒生活の場であるグループホームですので、出来るだけ長く職員が仕事を続けられる職場環境であることがご利用者への支援の質の向上につながると思います。
頂いたご意見をうけとめ、離職防止に努めてまいります。

生涯の安寧の居場所であってください。

⇒日中の事業所や相談支援専門員と連携しながら、ご利用者にとって安心して過ごせるホームとなるよう今後も様々な見直しを行ってまいります。

施設の事情もあると思いますが、職員さんの入れ替えが頻繁だったり世話人さんによって考え方が大きく違うと親も本人も不安になってしまうことがあります。生活している中で安心して過ごせる場所にして欲しいと願います。

⇒世話人によって支援が大きく変わることのないように支援についての話し合いと定期的な情報共有を行っておりますが、まだ改善の余地はああると考えております。
今後も世話人の支援で気になることはご遠慮なくお知らせください。

・今まで通りで良いと思います。

・広報あしぬまを手元に届けてほしい。

・地域の行事もあって欲しい。

・(ご本人を)よろしく願います。

2023年度は利用料の変更や管理者の交代など当初から変化のある年となりました。コロナ禍の勤務変更や体調管理の帰省時の体調管理のお願いなど、様々なご協力を頂き感謝申し上げます。

日々のご利用者様との関わりやご家族様からの叱咤激励に力を頂いておりますが、まだまだ改善すべき点も多くあります。今後ともこちらのアンケートに限らず、日頃からお気づきの点がございましたら遠慮なくお知らせください。

2024年2月吉日

ご家族の皆様へ

社会福祉法人亀田郷芦沼会
ほがらか福祉園
施設長 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月にご家族の皆様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19件 回答数8件 (回答率42%)

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…	8件	2. まあまあできている…	0件
3. 一部良くない対応がある…	0件	4. 未回答…	0件

【皆様からのご意見】

- いつも笑顔で皆さん元気で明るく接してくれるのでこっちまで元気をもらえる。
- 皆さん気持ちの良い挨拶をしてくださいますし、不快な思いをしたことはありません。
- 電話を掛けるととても感じがいいです。
- 送迎の時、家に到着しても少しワンクッション置いてからインターフォンを鳴らしてくれるのが気遣いを感じてうれしく思います。

⇒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ほがらか福祉園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ていますか。

1. できている…	7件	2. まあまあできている…	1件
3. できていない…	0件	4. 未回答…	0件

【皆様からのご意見】

・いつも玄関まで出てこられ、その日の体調や用事などを聞いてくださるし、看護師も呼んでくれるので安心。
 ・何かあるとすぐ話をしてくれるのでとても助かります。
 ・食欲や排便に毎日変化があり、気を使いますが帰ってきたときにこちらが聞かなくとも的確な情報を伝えてくれて共有しているなど安心します。

⇒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っております。お気づきの点等ございましたらお聞かせいただくと幸いです。

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ていますか。

1. できている…	7件	2. まあまあできている…	1件
3. できていない…	0件	4. 未回答…	0件

【皆様のご意見】

・3ヶ月に一度新大受診があり、12時頃に送っていくこともしばしば。忙しい時間帯でもあたたかい対応で申し訳ない気持ちと有難い気持ちですごく感謝しています。ソリタ水も常にしっかり飲ませてくださりありがとうございます。

⇒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ほがらか福祉園を利用することにより、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. 良い変化が見られた…	5件	2. 不安定になった…	0件
3. 変わらない…	3件	4. 未回答…	0件

【皆様からのご意見】

・連絡帳に書かれている今日の出来事等を読んだ後、子供に尋ねてみると、考えたり、笑みを浮かべたり、その日の園での様子がうかがえ、私も楽しくなります。
 ・分からない。でも、お風呂の時は口元がゆるみ大好きだと思います。
 ・本人の表情は良く分かりませんが、預けている親は昨年度までと施設の雰囲気も変わり職員さん方の笑顔も見られるようになり良い施設になったと思う。
 ・もともと通っていたところなのでなんの不安もなく通えていると思いますが、週一とい

うこともありあつという間に1日が過ぎる感じで物足りないかな。

- ・変化と言われてこんなことがありましたという具体例は“これ！”と言えないのですが、何かを伝えようと“言葉”のようなごによごによ話したり、指をさして訴えることは増えたのではないかと感じています。(母は理解が追い付かなくて困っていますが…)
- ・発熱もてんかんの発作も少なくなった。表情は年齢もあってか身体を揺らして笑うことは少なくなっているが、気持ちが安定しているのはよく分かる。

⇒今後、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。

⑤今年度の祝日開所日は9：00～12：00のご利用で入浴や外出行事を行ないました。来年度も同様に5日程度を予定しています。ご希望等ありましたら、下記にご記入ください。

【皆様からのご意見】

- ・先日のマリンピア、とても楽しかったようです。来年度もぜひお願いしたいです。春、秋回1回ずつ参加出来たらうれしいです。
- ・祝日開所はとてもありがたく気候に関係なく本人が出掛けられる場所はどこでも有難いです。施設で入れて頂くお風呂もマリンピアのお出かけも祝日(休みの日)に家ではない場所はとても嬉しいです。
- ・今年度の利用は利用日が先過ぎてピンとこないまま申し込みを忘れてしまうということになり参加がかないませんでした。都合が合えばぜひ利用を考えております。
- ・新しい試みはとても良いと思う。他の施設でショートステイと重なっていると利用しないが重なっていない時は利用したい。できれば15時半まで利用できるとうれしい。

⇒ご意見ありがとうございます。開所日のご案内については近くなりましたら再度お知らせをさせていただきたいと思います。内容もマリンピアのように楽しんでいただけるものを取り入れたいと考えています。

⑥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。

【皆様からのご意見】

- ・お年寄りだけでなく、障がいのある子供のショートステイや出来ることなら入所施設まで作って頂けると有難いと思います。医ケアもと言いたいところですが、医ケア児ではない重心の子供達が療育も受けながらショート入所ができたらとても嬉しいです。
- ・介護業界も人手不足が心配されております。大変な仕事なのに給与面で充分とは言えない中本当にありがたく感謝しております。どうぞ職員が安心、安全、良好な職場環境で働けるように心を配ってください。
- ・開所と同時に利用させていただいているので全幅の信頼を置いています。

⇒様々なご意見ありがとうございました。

ほがらか福祉園では昨年9月から、行動指針として

- 1、 あいさつをしよう。
- 2、 人の長所を見つけよう。
- 3、 仲間を想い、ひとつになろう。
- 4、 感謝を伝えよう。
- 5、 アイデアを声に出して行動しよう。

をスローガンに取り組んでいます。皆様にとっても職員にとっても、より安心、安全な事業運営をしていく努力をして参りたいと思います。

⑦他にご意見・ご要望等ございましたら、どのようなことでもかまいませんのでご記入ください。

【ご意見・要望等】

- ・今のままで十分有難いです。感染症が落ち着いて、またお祭りなど交流ができると良いですね。
- ・お帰りの時間移行も料金が発生しても 17 時位まで預かってもらえるようになることも助かると思います。ぜひ検討してみてください。
- ・行事等いろんなことを考えて下さっていて大変有難いです。いろんな刺激をいただけるのは家族だけでは限界があり多勢の方からの交流は本人はうれしいことと思います。これからもお願いしたいです。
- ・できれば水曜日のお迎えが、また送ってきてもらえると思います。

⇒貴重なご意見ありがとうございます。今年4月から制度、報酬改定が行われます。現在、厚生労働省（案）を精査しているところですが、ご利用者にとって何かできることはないかを考えていきたいと思っています。また、個別に対応すべきご意見には担当者からお返事をさせていただきたいと思っています。

※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。ご家族の皆様にも心より感謝申し上げます。

※個人が特定できる内容は集計結果に載せることは省かせていただきましたが、職員で共有させていただきました。

ご協力ありがとうございました。

2023年度 Beトゥイंकフル ご利用に関するアンケート集計結果 (放課後等デイサービス/児童発達支援)

アンケート配布 15 回収 10 回収率 67%

【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 (8) 満足 (1) 普通 (1) やや不満 不満

・笑顔がない職員がいた。

⇒気持ちよく過ごしていただけるよう、職員同士で接遇面を確認しながら支援をさせていただきます。

② 言葉づかいは丁寧で失礼がないでしょうか。

大変満足 (8) 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 (8) 満足 (1) 普通 (1) やや不満 不満

・お迎えの際の報告が職員によって不十分。

⇒全員が十分な内容をお伝えできるように職員間で再度確認を行いました。

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 (8) 満足 普通 (2) 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 (8) 満足 (1) 普通 (1) 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 (8) 満足 (1) 普通 やや不満 (1) 不満

・冷たく感じる対応もあった。

⇒職員に周知し、皆様に安心していただけるように努めて参ります。

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 (3) 普通 やや不満 不満

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 (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 (7) 満足 (3) 普通 やや不満 不満

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 (8) 満足 (1) 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 (8) 満足 (1) 普通 (1) やや不満 不満

【2】送迎について

全体満足度 86%

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 (1) やや不満 不満 未回答(5)

② 送迎助手はいつも笑顔で対応していますか。

大変満足 (2) 満足 (1) 普通 (1) やや不満 不満 未回答(6)

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 (2) 満足 普通 (1) やや不満 不満 未回答(7)

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 普通 (1) やや不満 不満 未回答(6)

⑤ 悪天候時の対応ができていますか。

大変満足 (2) 満足 普通 (1) やや不満 不満 未回答(7)

【3】入浴について

全体満足度 93%

利用している（6）

利用していない（4）

① 洗体はきちんとできていますか。

大変満足（4） 満足（2） 普通 やや不満 不満

・女性職員には酷かもしれないが、陰部をしっかりと洗ってほしい

⇒洗体が不十分で申し訳ございませんでした。どの職員も細かい部分まで洗体が行えるように再度確認を行いました。

② 洗髪はきちんとできていますか。

大変満足（4） 満足（2） 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（3） 満足（3） 普通 やや不満 不満

・時々肌着の前後が逆な時がある

⇒間違いのないよう気を付けて支援をさせていただきます。

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（1） 普通 やや不満 不満

・ドライヤーで髪をセットしてもらえてうれしい

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（2） 普通 やや不満 不満

【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 (4) 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 (6) 満足 (2) 普通 (1) やや不満 (1) 不満

・人数を増やした方が職員の負担が減ると思う

⇒お気遣いありがとうございます。職員の負担や配置基準を確認しながら配置をしています。

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。

大変満足 (6) 満足 (2) 普通 (2) 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 (6) 満足 (3) 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 (6) 満足 (3) 普通 (1) やや不満 不満

・LINEはとても助かる

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ていますか。

大変満足 (6) 満足 (3) 普通 (1) 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 (7) 満足 (2) 普通 (1) 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 (8) 満足 (1) 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 (8) 満足 (1) 普通 やや不満 (1) 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 (3) 普通 やや不満 (1) 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いいたします。

⇒記載なし

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たします。

・どのように過ごしているか見たことがあまりないので参観できたら良い

⇒施設内で過ごしている様子を見て頂けるようにイベントを検討しています。

⑬ 4月より移転し、開所しておりますがご意見ご不満がありましたらお願いいたします。

・駐車場が狭い。屋根がないところがあるので雨の日に濡れることがある。

・駐車場が狭いので花壇がなくなると助かる。

・駐車場の坂で車が擦るのを改善してほしい。

⇒ご迷惑をおかけして申し訳ございません。駐車スペースについては検討し、お知らせさせていただきます。

・感染症の関連からお迎えの際、兄弟の立ち入りは遠慮して欲しい。

⇒現在お迎えは玄関までになっており、施設内へに入っていただくことはありません。また、併設されている特養やショートステイについては面会を再開しており小さいお子さんが来所されることもありますのでご了承ください。

☆当事業所や運営法人である亀田郷芦沼会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。

・小中学生のご利用者様を職員が移乗し、身体の大きいご利用者様をご家族が移乗して
車に乗せているのは不公平に感じる

⇒不平等感を与えてしまい申し訳ございません。お手伝いが必要な際はお気軽にお申し付け
ください。可能な範囲内でお手伝いさせていただきます。

アンケートにご協力していただき、ありがとうございました。

温かいお言葉もいただき、職員一同さらにより良い施設を目指していく気持ちが強
まりました。

また今年度は皆様のご協力とご理解のおかげで無事に移転し、運営することができ
ました。移転後、不便なところも多くあるかと思いますが、少しずつでも改善し、
気持ちよく利用していただけるように努めて参ります。

お気付きの点があればいつでもお気軽にお声がけください。

施設長 齋藤 梨沙

2024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。