

# 2024年度 アンケート結果

## I. 高齢福祉部「ご利用者様・ご入居者様、ご家族様アンケート」

頁

①特別養護老人ホームあしぬま荘	1
②ショートステイあしぬま・ご家族様	5
・ご利用者様	7
③特別養護老人ホーム風の笛	9
④ショートステイ風の笛	15
⑤デイサービスセンターあしぬま	20
⑥在宅介護支援センターあしぬま荘	25
⑦小規模多機能ホームふもとの奏　　・ご利用者様	28
・ご家族様	32
⑧グループホームふもとの奏	37

## 2. 障がい福祉部「ご利用者様、ご家族様アンケート」

①ほがらか福祉園	44
②ワーカーズゆたか	50
③グループホームぎんが	53
④Beトウインクル　　・放課後等デイサービス	58
・生活介護	63

## 3. 医療 「ご利用者意見箱」

①風の笛クリニック	68
-----------	----

2025年2月吉日

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づま荘

### ご入居者様・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、ご入居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114通      回収数69通      回収率 60.5 %

\*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      65件

・大変丁寧だと思います。・十分な対応です。・いつも親切です。

どちらとも言えない      4件

・中には優しく接してくれる人はいる。

⇒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思われます。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      0件

#### 2 積極的に生活の様子などの報告を行っていますか？

はい      48件

・毎回詳しく報告を受けています。・気さくに報告いただき嬉しいです。  
・安心してお任せしているので大丈夫です。

どちらとも言えない      18件

・たまにしか聞いてない。・お忙しいと思いますが個人の様子を知りたい。  
・報告があまりないという事は元気なのだと思っている。  
・何かあればすぐに教えてもらっています。  
・どれくらいのペースで問い合わせしてよいのか悩みます。

⇒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る。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。

いいえ 1件  
無回答 2件

### 3 施設や職員は、ご本人やご家族様の意見に対して迅速に対応していますか？

はい 60件

- ・とても迅速に対応して頂いております。
- ・いつも真摯に、ご対応いただきありがとうございます。

どちらとも言えない 8件

- ・こちらから声をかけないと中に入っても挨拶はないが、声をかけるとすぐに対応してくれる。
- ・家族の意見に対応して頂いていると思う。

⇒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。職員一同、迅速にお伝え出来るように努めて参ります。

- ・夜間に折り返し連絡すると、担当の方が帰宅されて引き継ぎも十分なされておらず、どなたも内容をご存知でない場合があり大変不安になります。

⇒ご指導頂きありがとうございます。職員間の引継ぎが不十分な為、不安な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。夜勤職員・当直番へ引継ぎし、お伝え出来るように努めて参ります。

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 62件

- ・施設内、職員さんも適切に対策をとられています。

どちらとも言えない 6件

- ・そういった行動を見たことがない。
- ・職員からの感染が高いようなので、体調管理の指導をきちんと行ってほしい。

⇒ご指導頂きありがとうございます。引き続き全館消毒、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 53件

- ・適切に行っていただき、とても丁寧に対応されています。
- ・いつも清潔にしていただいて、とても気持ちが良いです。

どちらとも言えない 13件

- ・口腔ケアについてよくわからないです。

口腔ケアによって残された時間を、口から摂取出来る事はありがたい事です。可能性を大切にして、豊かな食生活を過ごしてあげたいと切に願います。

⇒ご本人様のご様子に合わせ、口腔ケアを毎日行っております。ご本人様からのご要望をお聞きした場合や、職員が口腔トラブル、嚥下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	〇件
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	51件
----	-----

- ・本人・家族の要望を受け止めていただき感謝です。

どちらとも言えない	15件
-----------	-----

- ・たぶん本人に合ったケアプランが展開されていると思う。
- ・ケアプランでどういうサービスを提供していくかは理解していますが、実際にどういうやり方で提供されているかわかりません。

⇒ご指導いただきありがとうございます。ケアプランがわかりやすく、より具体的な内容で作成できるように努めています。また、実際の介助方法やケアの内容について疑問に思われる事があれば遠慮なくお問い合わせください。

いいえ	〇件
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	62件
----	-----

- ・相談しやすい雰囲気だと思います。
- ・いつも迅速に丁寧な対応していただいて助かっています。

どちらとも言えない	3件
-----------	----

いいえ	1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。

- ・職員同士の連携が行われてない時ありました。同じ連絡が来るときありました。
- ・職員同士の連携を密にして欲しい。(同じ事を何度も伝えなくてはいけない為)

⇒ご指導頂きありがとうございます。職員間の周知が不十分な為、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。職員間の情報周知、情報確認に努めて参ります。

- ・洗面所、歯磨きコップが汚れている、埃や髪の毛がたくさん落ちていたのが気になりました。

⇒ご指導いただきありがとうございます。定期的な清掃だけでなく、気づいた際には迅速に対応できるように努めて参ります。不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。

- ・都内の方では、2時間程度の外出などもできるようになってきたそうです。月に1度程度外出が可能になれば、本人も有意義ではないかと思います。

⇒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。外出については相談員にご連絡ください。ご理解、ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

- ・今回のアンケート質問の回答を求めるのであれば、実際にどういうやり方をしているか丁寧な説明を記載していただくと助かります。

⇒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、不快な思いをさせてしまいました。申し訳ございませんでした。来年度のアンケート質問内容に関して検討させていただきます。

- ・寒くなってしまったが衣類等の取り替え等、どうしたら良いでしょうか。

⇒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いております。衣類等必要時に担当職員からご家族様へ依頼させていただきます。

- ・玄関に赤電話が1台あると大変ありがたいです。

⇒通信業者に確認しましたら、売上の見込めない、近隣（大形駅）に公衆電話がある事が理由で設置することはできないと回答を頂きました。

タクシーをお呼びする等、必要がございましたら、事務室職員へお申し出ください。

- ・フォーレの尿量に気を配って頂くと脱水の状態に早く気づくと思います。あまり誤嚥の事ばかりに気がいってトロミ付け過ぎるのも本人は美味しいくないと思います。

⇒ご指導頂きありがとうございます。本人様の病状・嚥下状態を診させていただきながら、トロミの量、水分量を調整させていただきます。状態が良くなりましたら、再度調整を行い、不快な思いを出来る限り軽減させていただくよう努めて参ります。

- ・特に夜間ケアについては人手不足感があります。経営面での問題もあると思いますが、改善できることがあればお願ひしたいと思います。

⇒ご心配お掛けして申し訳ありません。国の配置基準以上に職員を雇用しておりますが、施設が広くなり、余計に人手不足を感じてしまうようです。見守り機器を導入して、安心のケアを行えるように対策を講じております。

国の社会保障費が減少している中、ご家庭と同じように物価は上昇し続けています。小売りや企業は躊躇なく値上げをしています。当施設は企業努力で値上げを抑えてきましたが、安心のおけるサービス提供を続けるためには、料金改定をせざる得ない状況となっていました。近いうちに皆様にお知らせすることになりますが、その際はご理解いただけますと幸いです。

- ・駐車場が広くなり、停めやすくなりました。
- ・入退院の対応を含め、お世話になりました。
- ・お忙しい中、いつも親切に対応してくださり感謝しております。
- ・職員さんたちは笑顔で迎えて下さり、とても暖かい雰囲気で安心してお任せできます。
- ・入居してから表情・身体的・精神的にとてもよくなり。家族も嬉しいです。
- ・居室で面会できるので、本人の様子もわかりやすく、家族としても有難く思います。
- ・最近はお部屋から出て、活動している事も多いと聞いています。体重も増えているとの事で嬉しいです。

## 《ショートステイあしづま》

### 2024年度ご家族様アンケート

配布：58通 回収：30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 施設、職員の説明・対応は適切、丁寧ですか	14	12	3	0	0
② 職員はご家族様のお話しに耳を傾けていますか	13	14	2	0	0
③ 職員は丁寧な電話対応をしていますか	16	13	0	0	0
④ 職員の身だしなみで気になる点はありませんか	11	14	4	0	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	9	11	6	2	0
⑥ 送迎時の職員の態度で気になる点はありませんか	10	11	7	0	0
⑦ 総合評価としてどの程度満足されていますか	11	14	4	0	0

\* ご回答頂きありがとうございました。

退所時のご利用者様のみだしなみについて2（よくないところがある）のご評価を頂きました。大変申し訳ございませんでした。真摯に受け止め今後の重点課題として改善に取り組んで参ります。

### 【自由記述欄】

- ・利用者への気配り、見守り、適切な指導がなされていないと感じています。「○○さんに文句を言われた」と言って帰ってくることが増えました。改善をお願いします。

### 【回答】

ご利用者様には大変不快な思いをさせてしまい、またご家族の方にはご心配をおかけしてしまい誠に申し訳ございませんでした。言葉使い、職員の気遣い等の対応について指導を徹底し、改善いたします。

- ・ 利用している時は何も心配なく安心していられます。
- ・ 突然のショートステイを受け入れていただき大変に感謝しております。
- ・ お食事の内容が良いです。
- ・ 家では手の届かないところまで対応していただいて職員の皆様には大変感謝しております。
- ・ 初めてのショートですが、喜んで利用しています。
- ・ とても機嫌よく帰ってきます。職員さんたちがとても親切にしてくださるからです。
- ・ 病院の送り迎えなど助かっています。

### 【回答】

- ・ お褒めのお言葉を頂き誠にありがとうございます。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。ご家族の皆様からのお言葉を真摯に受け止め、サービス向上のため努力して参りたいと考えております。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。

## 《ショートステイあしぬま》

### 2024年度ご利用者様アンケート

回答23名

#### ● 食事は満足していますか？今食べたい物を教えて下さい。

- ・満足している（複数回答あり）
- ・おいしいです。（複数回答あり）
- ・量が少ない。（複数回答あり）
- ・味が薄い。（複数回答あり）
- ・味は良いが、これと言ってごはんが楽しみではない。（複数回答あり）
- ・はっきり言って美味しい。
- ・まあまあ
- ・お粥がおいしい。
- ・いつも同じような物しか出てこない。
- ・麺類が食べたい。

味と量について課題と捉えて、頂いたご意見ご要望を栄養士、給食業者と共有して、ごはんを楽しみに思っていただけるように改善して参ります。

#### ● 職員の対応はいかがですか。（言葉遣いや身だしなみについて）

- ・良いです。（複数回答あり）
- ・よくやってくれて対応は良い。
- ・98点。
- ・大変楽しい毎日です。
- ・良い人は良いが、良くない時がある。（複数回答あり）
- ・1人でできるでしょと言われる。
- ・なんでもいい。
- ・優しい。
- ・まあまあ。
- ・丁寧してくれる時もあるが怒られるときもある。
- ・一生懸命やってなさる。
- ・気にすることはない。

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。怒るなどあってはならないことでありますので、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、コミュニケーションや伝え方の向上を図り、ご利用者様に気持ちよくお過ごしいただけるよう取り組んで参ります。

- 居室や施設の環境はきちんと整っていますか。汚れて、乱れていたことはありませんか。
  - ・きちんと整っています。満足している。(複数回答あり)
  - ・整いすぎて淋しい。
  - ・きれい。
  - ・汚れている。
  - ・テレビの操作を職員全員ができるようにしていい。

全職員、清掃業者が同じレベルで清潔・整理整頓を行えるよう、施設内のサービス向上係会活動で検討し、環境整備について皆様にご満足いただけるよう取り組んで参ります。また設備について職員の理解を平準化し、サービス向上につなげて行きたいと思っております。

- 行事やレクリエーションについて満足していますか。
  - ・満足している。(複数回答あり)
  - ・集団ゲームなどやっていると参加したいと思う。
  - ・トランプをやりたい。
  - ・時間があるので何か計画してもらえればありがたい。

ショートステイで楽しくお過ごしいただけるようご意見を参考に新たな取り組みを始めていきたいと思います。

- その他ご意見やご要望などがありましたらお聞かせください。
  - ・さみしいので一人部屋より多床室を使いたい。
  - ・ごはんがたくない。
  - ・トイレ前の部屋のにおいが気になる。
  - ・塗り絵や漢字のプリントが欲しい。
  - ・午前中にお風呂に入りたい。
  - ・女性職員にお風呂介助して欲しい。

貴重なご意見ありがとうございます。頂いたご希望ご要望にできる限り沿うことができるよう取り組むとともに、少しでも気持ちよくお過ごしいただけるよう皆様のご相談に乗らせていただきたいと思っております。

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。

2025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います。

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

2024年度のアンケートにつきましては配布数 93部、回答数 66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。

## 一令和6年度 特別養護老人ホーム風の笛アンケート

\*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…65件 ② いいえ…0件 ③ どちらとも言えない…1件

- ・全職員の方が明るい笑顔で丁寧に対応していただきます。
- ・いつも親切、丁寧、笑顔で対応して頂いてます。
- ・面会などで会えば皆さん挨拶をしてくれます。
- ・いつもていねいに接していただきうれしく思っております。

⇒今後もご本人はもちろん、ご家族様等への対応も丁寧に行うことにより、より安心して風の笛での暮らしが継続できるよう取り組んでいきたいと思います。

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…38件 ③ どちらとも言えない…10件

- ・衣類の管理（入れ替え）、本人が大声を出して迷惑を掛けていないかなど心配です。
- ・今まででは家族の要望をきいていただきありがとうございます。
- ・11月から緩和されたので安心です。
- ・都度ご連絡いただきけるので大丈夫です。
- ・衣類や身の回り品に不足がないか。
- ・認知症が進んでいるように感じます。どうしてあげれば良いか迷っています。11月より面会時間・回数が増えるので極力面会しておしゃべりをしようと思っています。
- ・空調湿度

⇒どうしても施設のような建物は乾燥傾向がありますが加湿器等を使用しながら環境面も充分気を付けていきたいと思います。

- ・コロナまでの面会なのです。職員の皆さんの方が大変だったと思います。

⇒限定的ではありますが居室での面会を再開しましたので生活が見えてこないといった不安は少し解消されたのではないかと思います。一方で5類に移行しました新型コロナウイルスの重症化などの心配は特に高齢者にとっては変わりありませんので引き続き感染症対策には十分気を付けながら、いつでも誰でも面会ができる環境を目指していきたいと思います。

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…36件
2. 日常の様子…48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…9件

## 5. その他 ( )

- ・着替え等の不足、日常品の過不足、使用していないものがあるか。
- ・やっと本人の部屋を見ることができ、良かったと思っております。

どのような面会方法を希望されますか。

1. 制限のない自由な面会…13件
2. 居室での面会、予約（あり・なし）あり…29件　なし…12件
  - 時間制限（あり・なし）あり…31件　なし…8件
  - 人数制限（あり・なし）あり…24件　なし…13件
3. 予約必要、別室での面会、時間制限ありの面会（今現在）…9件
4. その他

⇒現在の面会方法は緩和されたとはいえ、予約を入れていただき居室にて人数・時間の制限をさせていただいております。今後も感染症に気を付けながら、ご家族に会うという当たり前のことができるよう面会方法など検討していきたいと思います。

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…63件　② いいえ…0件　③どちらとも言えない…3件
- ・本人の要求に対してはどのように対応されているのかよくわからないが、全て受け入れることは難しいと思う。
  - ・TELにてですが対応してくださってます。

⇒ほとんどの方に評価していただき、ありがとうございます。迅速な対応に関して全ての方にご満足いただけるよう取り組んでいきたいと思います。

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…58件　② いいえ…0件　③ どちらとも言えない…7件
- ・月1回の便りに個別に健康状態、食事をとっているか、簡単な文章を添えてほしい。
- ⇒LINE等を活用して個別に対応させていただきました。
- ・薬の飲み忘れ等何かあった時はすぐに電話で報せて頂いているのでありがたいです。
  - ・バイタルを時々郵送して頂いてます。希望に応じて。
  - ・特に問題なければあまり説明がない。
  - ・何かあると小さなことでも連絡があり、安心しています。

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…55件　② いいえ…0件　③ どちらとも言えない…4件
- ・面会時、相談員の方が声をかけてくださるので、何でも聞けます。
  - ・細かい要望事項は相談していいですか？
- ⇒対応する職種・職員によってはお返事にお時間をいただくこともあるかもしれません  
が、どの職員でも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…51件 ②満足していない…0件 ③どちらともいえない…7件

- ・今の母の状態では、私用嗜好品は不要。
- ・母の大好きなコーヒーやお菓子を食べてもらえるので、ありがとうございます。
- ・何を持ち込めるか不明

⇒ご本人やご家族の希望があれば原則持ち込んでもらっても構いませんが、ご不明な点等あればお気軽にお問合せください。

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…52件 ②満足していない…0件 ③どちらともいえない…7件

- ・担当者と家族の代表者とラインを繋げたい。手続きはどうするのか？

⇒LINE をつなぎ対応させていただきました。

- ・時々母の写真がなく残念な時があります。もしかして我儘を言って行事に参加していないのか・・・と思ったりします。

⇒行事などには、ご本人の意志を尊重しながら、出来るだけ参加していただけるようお声かけなどしております。写真に関しましてはご希望のある方はできるだけみなさんが平等に掲載できるように気を付けておりますが、お気軽にご意見等いただければできる限り対応致します。

- ・施設も大勢の方のため職員さんも目が届かない事も多いかと思いますが、よろしくお願ひします。

- ・まだ風の笛さんにお世話になって日が浅いので

- ・ユニットからのお便りとはどのようなものでしょうか？ラインは現在使用していません。

⇒コロナ禍でユニット毎の対応をさせていただいておりました。面会も再開されたため風の笛ニュース等でご確認ください。

・介護職についておられる方々は仕事とは言え入所者である高齢者の身体の不自由な方々や認知機能の衰えた方々を毎日相手にされておられ、正直腹の立つ事も時にはあると思います。皆さん方のお陰で私共の親が施設で生活をさせてもらっています。大変な仕事ではありますが、初心を忘れないで今後ともよろしくお願ひ致します。

- ・いつも風の笛ニュースを見ながら本人と2人で楽しんでおります。ありがとうございます。

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)

- ・いつもよくしてもらっております感謝しております。これからも感染とかの対処等でもお世話になりますが、どうぞよろしくお願ひ致します。
- ・お世話になっております。良くご対応頂けていると思います。今後ともよろしくお願ひ致します。
- ・ご利用者間の会話が少ないようです。ユニット間でのおしゃべり会をしてほしいと思います。利用者家族のボランティアでするのも刺激となり認知症予防にもつながると思います。コロナワクチン接種アンケート後の報告がありません。接種が遅くなると心配です。

⇒ご利用者間の会話など生活の活性化については常に気を付けているところですが少ないと感じられたようで大変申し訳ありませんでした。ボランティアの導入なども検討していきたいと思います。ご意見ありがとうございます。

コロナワクチン接種アンケートから報告までに時間を要してしまいご心配をお掛けして大変申し訳ありませんでした。今後は迅速な対応ができるよう気を付けて参ります。

- ・大変お世話になり感謝しかありません。
  - ・以前行っていたと聞いたが、リハビリ的なものがあると私も本人もありがたい。
- ⇒リハビリに関しては感染症予防の観点より集団リハビリを中止しておりましたが現在再開しております。ご入居者の生活がより活性化しますよう拡充していきたいと思います。
- ・本人の考え方や気持ちがわからない部分が多く、良く答えられませんでした。医療と利用者、家族の間になって大変ですが、よろしくお願ひします。
  - ・面会制限は必要だと思います。

⇒今後も感染症に気を付けながら最適な方法を検討していきたいと思います。

- ・温かくおせわしていただき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。職員の皆様もお身体にお気をつけてください。

- ・面会時間の制限があるもののゆっくり面会させて頂き感謝しております。

- ・(利用者の一人として)

いつも介護士さん相談員さん、看護師さんなど皆さん本当に親切にお世話をして下さり、感謝の気持ちでいっぱいです。ただ、最近の食事については、に物が多すぎることと、洋風の物が少ないと魚の味付けがバジル焼き、カレー焼きなどなじみのない物が出てくるのが気になります。

⇒お食事につきましてはご入居の方の生活の中で非常に大きなウェイトを占めると考えております。日々栄養士を中心に摂取状況の確認や委託業者と定期的な話し合いの場を設けております。より多くの方にご満足いただけるよう取り組んでいきたいと思います。

- ・職員の人達も毎日親以上の老人の世話大変な仕事だと思っています。自分の親でもいやになる時もあるのにごくろうさまです。これからもよろしくお願ひ致します。
- ・お風呂やトイレ大変でしょうがよろしくお願ひ致します。面会時間が長くなって嬉しいです。

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

いただいたご意見やご要望につきましては内容により個別にも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参ります。

風の笛は今後もまずはご入居者の方の為、他にもご家族をはじめとする関係者の方々、職員、地域の方にとってもよりよい施設となりますよう取り組んでいきたいと思いますので引き続き、ご理解、ご協力をお願い申し上げます。

2025年1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  
ショートステイ風の笛  
施設長 中川 真

### 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、日頃よりショートステイ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ユニット、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います。

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

## —2024年 ショートステイ風の笛アンケート—（集計）

ご協力ありがとうございました。

2024年度のアンケートにつきましては配布数 66部 回答数 35部 でした。

※⇒の部分がショートステイ風の笛からの返答になります。

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… 34件 ② いいえ… 0件 ③ どちらとも言えない… 0件 ④ 無回答… 1件

### 【ご意見】

- ・いつも丁寧にご対応頂いています。
- ・聞き取りやすく口調が温かく安心して話すことができます。

⇒接遇に関してはまだまだ不十分な部分もありますが、より丁寧な対応を心がけていきたいと思います。

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… 27件 ③ どちらとも言えない… 4件 ④ 無回答… 2件

### 【ご意見】

- ・本人の様子が分かりにくい点が気になりますが、11月から居室での面会が再開すると聞いており、今後の制限が緩和されるのは良いことだと思います。

⇒面会制限の緩和につきましては今後も検討していきます。また、お聞きになりたいことがございましたら、気軽にご確認ください。

- ・月に2回程外出させて頂いておりますので様子が分かってとてもありがとうございます。

⇒ご家族様対応のもと外出して頂く事は可能ですので、今後も外出の機会がありましたら気軽にお声がけください。

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         | … 13件 |
| 2. 日常の様子        | … 20件 |
| 3. ケアの現状や変更     | … 4件  |
| 4. 行事の予定や参加時の様子 | … 6件  |
| 5. その他          | … 2件  |

### 【5. その他のご意見】

- ・職員の方々とのかかわり等。

⇒これからも家庭的な雰囲気を大切にし、ご利用者様及びご家族様と関わっていく施設を目指していきます。

- ・排泄状況

⇒退所書きの他に知りたい情報がある場合は遠慮せずにご確認ください。また、介助等しておりますデータがある場合にはお渡しすることも可能ですのでお声掛けください。

どのような面会方法をご希望されますか。

- |                                |                   |
|--------------------------------|-------------------|
| 1. 制限のない自由な面会                  | … 4 件             |
| 2. 居室での面会、                     | … 13 件            |
| 予約                             | (あり… 8 件、なし… 4 件) |
| 時間制限                           | (あり… 8 件、なし… 3 件) |
| 人数制限                           | (あり… 8 件、なし… 3 件) |
| 3. 予約必要、別室での面会、時間制限ありの面会 (今現在) | … 2 件             |
| 4. その他                         | … 5 件             |

#### 【4. その他のご意見】

- ・特になし… 3 件
- ・面会に対してはまだ慎重に進める必要があるように思います。
- ・遠方から親族が来た時の対応ありがとうございました。また、母の心を慮って下さり、柔軟な対応をして下さり感謝いたします。私も心が救われました。  
ありがとうございました。

⇒面会の制限に関しては皆様に大変なご迷惑をお掛けしております。

ご家族様との面会は大切な機会と考えていますが、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。また、今回頂いたアンケートも参考にし風の笛全体で対応を検討していきますので、今後ともよろしくお願ひいたします。

#### 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いますか。

- ① はい… 31 件 ② いいえ… 0 件 ③ どちらとも言えない… 2 件 ④ 無回答… 2 件

#### 【ご意見】

- ・良いアドバイスを頂けている。
- ・進捗状況を伝えて下さり安心して待つことができます。
- ・適宜ご報告も頂いており問題ありません。

⇒今後も安心してご利用していただけるよう適切な報告を心がけていきたいと思います。

#### 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… 32 件 ② いいえ… 0 件 ③ どちらとも言えない… 1 件 ④ 無回答… 2 件

#### 【ご意見】

- ・時に全く違うところに薬が入って帰ってきます。

⇒大変申し訳ございませんでした。今後はそのようなことのないように周知していくと共に対策を立て取り組んでいきます。

## 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… 28件 ② いいえ… 0件 ③ どちらとも言えない… 5件 ④ 無回答… 2件

### 【ご意見】

- ・コミュニケーション良くご対応頂いています。
- ・今回も急な延長をありがとうございました。

⇒今後も安心してご利用していただけますよう可能な範囲ではございますが要望には対応させていただき、苦情に関しては真摯に向き合わせていただきたいと思います。

「いいえ」「どちらとも言えない」と回答された原因についてお聞かせください。

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

### 【4. その他のご意見】

- ・短期間の利用でしたのでまだよく分かりません。
- ・まだ1回の利用なのでわからない。

⇒今後、ご意見等ありましたら遠慮なくご相談ください。

## 6. 日常のご様子について、風の笛ニュース、連絡、LINE電話での面会など適切に行っていると思いますか。

①満足している…28件 ②満足していない…0件 ③どちらともいえない…4件 ④無回答…3件

### 【ご意見】

- ・面会に制約がある中では可能な範囲で発信をして頂いていると思います。
- ・デザートバイキングなど家では経験できない行事や、皆様とのかかわりの中での母の表情を見られるのは嬉しいことです。
- ・まだよくわからない

⇒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います。

## 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。

(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】

- ・特になし
- ・まだ短期利用3回なので特に意見はありません。今後もよろしくお願ひします。
- ・いつも良くして頂いて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。
- ・まだコロナ・インフルエンザなどの流行があるので制限のある面会でいいと思う。いつも職員の方々には親切に対応していただいて感謝しております。
- ・毎回大変良くして頂いております。ありがとうございます。
- ・相談員さんには私たち家族にも明るく対応してもらいありがたいです。

- ・母が安心して生活させて頂いている事有りがたく思っております。  
どんな事でも相談・対応して下さっています。
- ・職員スタッフの皆さんの対応が一番よいのでは、特に問題はありません。スタッフの皆さんのコメントも対応などについて良くしてもらっております。
- ・皆様の暖かく見守って下さっているおかげさまで主人は長生きさせていただけて、心より感謝御礼申し上げます。他の施設様は考えられません。
- ・施設が明るくて大変過ごしやすかったです。皆さん優しく親身になって接して下さりありがとうございました。今後また利用させて頂きたいと思っております。
- ・利用者はもちろんのこと、その家族の心や身体のことまで考え方配して下さりありがとうございます。今のまま「心第一」を大切にして下さい。  
本当にありがとうございます。感謝でいっぱいです。
- ・いつもお世話になっております。  
皆さんにはいつも笑顔で対応いただき感謝しております。  
リハビリのため老健施設へ行きますが春からまたお願ひしたいと思っております。  
皆さんのおかげで仕事も休まずに続けられるので感謝しかありません。  
今後ともよろしくお願ひいたします。

→温かいお言葉の多くをありがとうございます。これからもスタッフ一同、皆様が安心してご利用していただけるよう努めてまいりますのでよろしくお願ひ致します。

- ・公的な補助がある予防注射等の対応、風の笛クリニックで出来れば

→ショートステイでは受診等はご家族様対応でお願いしておりますのでご理解いただきたいと思います。

これからも皆様の声を基に改善に取り組んで参りますので、

ご意見・ご指導等よろしくお願ひ致します。

ご協力ありがとうございます

ショートステイ 風の笛  
施設長 中川

ご利用者様  
ご家族様

2025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い申し上げます。

謹白

アンケート配布数 78通 回答数 49通 回収率 62%

### 【入浴について】

① 洗体・洗髪が気持ち良く行われている。	行なわれていない。	無回答
38名	2名	9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
34名	4名	11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
36名	2名	11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
37名	1名	11名

\*①洗い足りない所があると回答された方2名いらっしゃいました。

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

\*②好みの湯温で入浴できていない方が、4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
36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
34名	0名	15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
16名	0名	33名
⑧ 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
⑨ 臭いが気になる。	3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3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。

## 【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	
36名	1名	13名	
⑫ 食事の味付けについて			
良い	普通	悪い	無回答
15名	24名	2名	8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。

\*⑫味付けについて悪いと回答された方が2名いらっしゃいました。

→味が薄い、魚料理が多いと言ったご意見でした。栄養士にもお伝えしています。

## 【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。				無回答
はい	37名	いいえ	2名	10名
⑭ 職員の配慮が行き届いて、安全に行われている。	35名	職員の配慮が行き届かず、レクの際不安がある。	2名	無回答 12名
⑮ 工夫されている。				無回答
はい	34名	いいえ	1名	14名

→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います。

\*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 15名	いいえ 4名	無回答 30名		
*ご自身がまたお元気でいらっしゃるとのことと、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 30名	いいえ 1名	無回答 18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1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。

## 【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下さい。 ・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				
*⑯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。				
⑯ 掃除は行き届いていますか。				
はい 31名	いいえ 0名	無回答 18名		

- ⑯ 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】

⑰ 職員の挨拶や返事はいかがですか 良い 36 名 普通 7 名 悪い 1 名 無回答 3 名
⑱ 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 40 名 無回答 6 名
⑲ 職員のみだしなみはいかがですか。 良い 37 名 普通 6 名 悪い 0 名 無回答 6 名

\*⑰職員の挨拶や返事が悪いと回答された方が1名、普通と回答された方7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。

\*⑱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。

\*⑲身だしなみが普通と回答された方6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。制服が変わってすごくいいです。季節ごとに変えられるともっといいですね。とのご意見もいただきました。ありがとうございました。

### 【他に良いと思われる点】

- \*朝のお迎えの時声掛けいただいて楽しく出発することができます。
- \*皆さんがとても親切に対応して下さいます。
- \*皆仲が良く雰囲気がいいです。
- \*挨拶を元気してくれます。
- \*皆さんと楽しく話ができる。
- \*お迎えを楽しみにしています。本当に元気よく挨拶してもらうのが嬉しいと言っています。元気でいいんだ。とありがとうございます。
- \*いつも職員の皆さんには大変良くして頂き感謝しています。これからもよろしくお願ひします。
- あたたかいお言葉をいただきありがとうございました。皆様から、そのように思っていただけるよう、今後もより上質なサービス提供を目指し、取り組んで参ります。

## \* 【その他】

### 今現在デイサービスをご利用されての率直なご意見

- ・手を貸して欲しい時に見てはいるが口だけで手を貸してくれない職員がいる。  
→配慮が足りず申し訳ございませんでした。
- ・ボランティアの歌や踊りの人に来て欲しい。  
→次年度検討事項とさせていただきます。
- ・本人が認知症なので帰ってきたときに聞き出そうとしますが本人は「分からない。」で終わってしまいます。あしひまの方々お世話になるばかりで有難いです。
- ・食事の献立が1週間分になり不便です。前のように1か月分欲しい。  
→ご不便おかげし申し訳ございません。担当にも伝え検討させてください。
- ・送迎の職員はとても対応がいいです。
- ・熱いお茶が欲しい。  
→ご希望に添えず申し訳ございません。熱いお茶もございますので注文時確認させていただくように致します。
- ・気持ち良く利用させて頂いております。心から感謝しております。
- ・迎えの時に窓の鍵の確認をお願いします。  
→再度、徹底して参ります。

\*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。

- ・母が利用させて頂いています。親切にケアマネージャーさん等に提案もあります。デイサービスでの母の様子をいろいろ教えて欲しいです。(認知症なので皆さんとどのように過ごしているのか)
- ・外を歩けるようにして欲しい。
- ・いつもありがとうございます。感謝しかありません。体に気を付けて仕事して下さいませ。
- ・これから季節雪の日も多くなるかと思います。安全運転をお願いします。

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、「毎日来なくなるデイサービス、笑顔で帰るデイサービス」を目指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ひ申し上げます。

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、サービスに関して隨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ねま荘」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ひ致します。  
(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とうございます。(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陰で、母も家族も安心して生活しております。今後も宜しくお願ひ致します。(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。宜しくお願ひ致します。(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、隨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、概ねご満足を頂い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ことと拝察致します。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、隨時皆様にお伝えしていくと存じます。

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。

# 2024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26件 回答数24件（回答率92.3%）

### 1. 職員の言葉遣いはいかがですか。

①良い	・・・	17件	②まあまあ良い	・・・	6件
③あまり良くない	・・・	1件	④悪い	・・・	0件

#### ＜ご意見＞

- ・いつも優しい言葉を使ってもらってありがとうございます。
- ・優しくしてもらって有難く思っています。
- ・OKです。100点です。
- ・当たり前です。
- ・皆さん、親切で楽しいです。料理もおいしいです。
- ・もう少し丁寧に。わかりやすく。

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ていただける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	・・・	18件	②まあまあ話しやすい	・・・	4件
③あまり話しやすくない	・・・	1件	④話しにくい	・・・	0件

※無回答 ・・・ 1件

#### ＜ご意見＞

- ・話しやすくない人がいる。
- ・もう少し職員さんとお話がしたい。冷たく感じる時がある。
- ・私用のことまで相談させてもらっています。

その都度ケアマネさんに伝わるようにしてもらい、先日は郵便局まで付き添ってもらい、無事に用事が足りました。県外の子供を呼ぶまでのことでなかつたので、安心できました。

- ・今のところはないです。  
最初は緊張しましたが、今は慣れました。
- ・なんでも思ったことを言っています。

いつも素直に話を聞いてくれます。嬉しいです。

・気さくな人ばかりで助かっています。

・皆さんいい人なんですが、人によってちょっと話にくいこともある。

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います。

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います。

3. 心もとの奏のお食事はいかがですか。また、好きな物や嫌いな物があれば教えてください。

①おいしい・・・15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(訪問のみの為)・・・2件

#### <ご意見>

- ・好き嫌いはないからなんでも食べる。
- ・イカの塩からは嫌い。それ以外はなんでも好き。するめは好き。
- ・嫌いな物…菜っ葉類、人参、ピーマンなど  
味噌汁の具はたべられない。汁のみ飲む。ふりかけは嫌い。  
好きな物…麺類は好き。
- ・嫌いな食べ物はなし。なんでも食べる。
- ・とても美味しいです。
- ・今まで行った中で一番おいしい。  
あっさりしているものが好き 魚の煮たの、焼いたの好き  
ワイン苦手、ハンバーグあまり食べない。  
甘いものあんこが好きでとくし丸で買う。
- ・うまかったよ。出してもらったのは何でも美味しいです。  
まずかったら、ハッキリ言いますね。
- ・味噌汁が塩っぽい。
- ・なんでも美味しいです。
- ・煮物が美味しいでまた食べたいです。なんでも残さず食べます。塩分を気にしていたので、味噌汁の具だけ食べて汁を残すことがあります。
- ・なんでも美味しいで食べています。エビ・カニのアレルギーがあるので外してもらっています。  
ハロウィンランチは苦労して考えて作ってくれたのが良くわかりました。  
嬉しくて一気に食べて、眺める間もなく食べてしまいました。
- ・今のままで。
- ・麦ごはんが嫌い。(急遽、お弁当だった時、麦ごはんでがっかりした) ここでのご飯を楽しみにしているので。
- ・もやし、人参など嫌いです。
- ・鶏肉が嫌い。牛肉のすき焼きが好き。(やわらかい肉で)

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、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。

- ・桜、お花見。昔、小鳥を買っていたことがあるので小鳥はかわいい。
- ・スーパーに行って買い物がしてみたい。
- ・ハイキングに行きたい。春のドライブを楽しみにしています。
- ・ひとり暮らしになって体調を崩してしまい、年末年始を一人で過ごすことが不安で寂しいです。宿泊をお願いしたいです。元気な時の大晦日はワインをのんで過ごしていました。ノンアルコールで良いので、呑んで皆さんと一緒に過ごしてみたいです。
- ・右肩があがりにくいので、体操をやってこれ以上悪くならないようにしたい。  
機会があればドライブに行ってみたいです。たまに・・・。
- ・カラオケがしたい。
- ・車で出かけるのは良いですね。
- ・お花を活ける。ドライブで色々な所へ行きたい。
- ・体操も一部の人しかやっておらず、職員の方がもっと話題を提供して、取り入れて体操にもいかしてほしい。皆さんが楽しめることをもっとやってほしい。

様々なご意見ありがとうございます。

ドライブは楽しみにされる方も多いようです。お天気を見ながら、ドライブの計画も取り入れていきたいと思います。座ったままでも行える体操もありますので、お声かけをしながら行えるよう取り組んでいきたいと思います。

今後も皆さん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。よろしくお願ひいたします。

#### 5. 何かご希望、ご要望はありますか。

- ・レクリエーションを活発にやってほしいです。  
皆さんのが楽しめることをもっと考えてほしいです。
- ・お食事は美味しいかったです。ありがとうございました。感謝いたします。
- ・風呂に入るのが一番楽しみ。
- ・散歩にいきたいけどいけない。
- ・家でお風呂に入らなくていいし、ご飯もおやつも出してもらえて有難く思っています。  
夫と2人で丈夫で周りに迷惑を掛けないようにしたいです。
- ・家で一人でいるよりも楽しいと思っています。  
お世話になりますが、またお願ひします。  
だんだん慣れてきたら、回数を増やしたいと思っていますが、家族が勤めに出ていて、前に鉢植えをもっていかれたことがあったので、留守にできないと思っていました。
- ・思いを叶えて頂き、嬉しく思っています。  
夏は涼しく、冬は暖かくおなじみの顔も見られ、これ以上の希望はありません。
- ・もう少し楽しみがほしい。

- ・週末、長い期間休むとくるのが億劫になる。来てしまえば、皆さんがいるので楽しく思う。
- ・10個の間違い探しにトライして面白かった。

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い、また励みになるお言葉をいただけてうれしい限りです。

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ひいたします。

2025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 22件 回答数 14件 (回答率 64%)

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…	14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】

- いつも大変感じよく挨拶やご対応を頂いています。
- 嫌な対応を受けたことはありません。  
いつも丁寧な対応をしていただいている。
- 親切な対応をしていただいている
- いつも親切、丁寧にお話をいただいている。

⇒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…	12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

※無回答…1件

【皆様からのご意見】

- ・日頃の様子などよく教えて頂き、嬉しく思っています。  
ご相談もしやすいです。
- ・話しやすい方々ばかりで聞きたいことも聞けますし、すぐに答えを頂いています。
- ・気さくな態度で明るく話しかけていただいているので、家族としても重くならず、相談ができる事が嬉しく思います。
- ・どの職員様にも気軽にお話ができるように思います。

⇒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います。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けると幸いです。

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…	14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】

- ・母の通院など円滑に行えています。
- ・一緒に住んでいない為、私にはわからない。住まいの細かいところにまで気を配っていただき感謝しています。
- ・十分対応してもらえてます。
- ・皮膚状態などよく見て、報告をいただいています。

⇒ご家族様やご本人の状況に応じて、ご相談をしながら、柔軟に対応をしてまいります。皆様のご要望にも柔軟に応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…	9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…	1件

※無回答… 3件

#### 【皆様からのご意見】

- ・電話やLINEで様子を教えていただき大変助かっています。
- ・朝のお迎えの時や会えない場合は電話で教えて頂いています。
- ・本人の様子、実態の変化などに素早く対応いただいております。

⇒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、その際は送迎の時やお電話、LINEにてご報告を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、遠方のご家族様へのお知らせについて、都度ご相談をしながらご報告をさせていただきます。

- 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…	9件	2. 説明のみ受けた…	1件
3. どちらもない…	0件		

※無回答… 4件

#### 【皆様からのご意見】

- ・ケアマネージャーは親身に相談にのっていただいて、大変頼もしい存在です。
- ・親切にわかりやすく説明していただいています。

いろんな不安なことが多いので、感謝しています。

⇒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…	9件	2. 時々見られる…	1件
3. ほとんど見られない…	0件	4. 見られない…	0件

※無回答… 4件

#### 【皆様のご意見】

- ・笑顔を見ることができて、大変嬉しく思っています。
- ・朝の電話やお迎えを待っているようになりました。  
一日の出来事を話してくれることもあり、楽しそうです。
- ・変わらないがデイサービスに行ったときの話は聞きます。
- ・職員の皆さまの温かい支援のお陰で言葉数も増え、楽しそうに日々送れています。

⇒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いますので、よろしくお願ひいたします。

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】

- ・安心して利用者が過ごせれば十分です。

⇒貴重なご意見ありがとうございます。  
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】

- ・職員の皆さんにはいつも大変良くして頂き、感謝しかありません。  
今後ともどうぞ宜しくお願ひ申し上げます。
- ・本人はよく話をするようになり、楽しく過ごせていると思います。  
これも職員の皆さんのが親切に対応をしていただいているおかげだと思います。どんどん年老いていき、ご迷惑をおかけすることも多くなると思いますが、これからも宜しくお願ひします。
- ・母がお世話になっております。  
毎日、母の様子を見ていただき、本当に助かっております。
- ・皆様からのご支援に心強く深く感謝しております。
- ・耳が遠く、ご不便をおかけしていると思います。家にいる時はテレビばかり見ているだけなので、人様とお話ができる機会が少しでもあればよいと思っています。

⇒様々なご意見ありがとうございました。  
ご利用者様が増え、以前よりも更にぎやかな日が多くなりました。「今日はふもとの奏にきて良かった。」「ふもとの奏の職員が家にきて良かった。」と、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をしてまいります。またご家族様もとも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いますので、今後ともよろしくお願ひいたします。

※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。

2025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13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 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>

- ・明るく接してもらって、対応はとても良いです（岡田様）
- ・とても丁寧で感じが良いと思います（會田様次女様）
- ・面会に行くたびに毎回職員のみなさんから温かく迎えていただきありがとうございます（田辺様）

\*温かいおことばありがとうございます。まあまあを選んでくださった方もおられますので、今後も職員一同丁寧な対応を心掛けてまいります。何か気になる点がありましたら、遠慮なく仰っていただければ幸いです。

## 2. ご家族様から職員に話を聞きやすい関係ができますか。

- |             |     |             |    |
|-------------|-----|-------------|----|
| ① できている     | 12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>

- ・何でも話すことが出来、とてもありがたい（岡田様）
- ・LINEで連絡がとれるようになったのも良いと思います（會田様次女様）
- ・職員様のお忙しい時間はさけるようにしているつもりですが、訪問（リハバソなどの届け）や電話をするのに比較的余裕のある時間帯を教えていただけたらと思います（鈴木サヨ子様）
- ・安心して相談・連絡させていただいている（田辺様）

\*これからも何でもお話しして頂ける雰囲づくりをこころがけてまいります。  
まあまあを選んでくださった方がおられますので、まだまだ足りない部分があると実感いたします。今後は話しやすくなったと思っていただけるよう努力してまいります。  
職員に余裕のある時間帯ですが、午後は比較的余裕があります。ご迷惑をおかけしないよう対応させていただきます。

## 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>

- ・大変お世話になってます。毎月、様子をお知らせくださるお手紙も楽しみにしています。これからもよろしくお願いします。（笹川様）
- ・いつもよくしていただいていますのでありがたく、これといって思い当たる…がありません。（寺井様）
- ・対話をしてください。私はばあちゃんと対話が出来ずというか会話をすることをこばんできました。なので何でもない事でも会話してあげてください。お願いばかりできません。（岡田様）
- ・家族としてはとても満足しており感謝しているので、生活面での要望は特になくない

のですが、もし可能でしたら、母は寝汗や脇汗もひどく臭うので、夏の間だけでも毎日入浴かシャワーを、それも難しいようなら自分で蒸しタオルで拭くよう渡してもらえたたらと思います。どれも大変でしたら、こちらで用意をしますので、毎朝制汗スプレーを脇にしてもらえるとありがとうございます。

姉夫婦がふもとの奏祭りに参加したので安心していますが、コロナ禍での入所の為、私は施設の見学をしたことがないので、今年はふもとの奏祭りに参加したく3週間前に姉から知らせがあり、ホテルを予約しようとしたが、1ヶ月前を切ると特に土日祝は予約が困難で実現しませんでした。お知らせが1ヶ月前だと先約がある事も多い為、年間又は半年前にスケジュールの予定表があるとホテルや新幹線の予約も取りやすいので助かります。（こちらの勝手な都合で申し訳ありません）。（會田様次女様）

- ・担当職員様、管理者様、いつもお世話になっています。体調の事では色々とご心配やご迷惑をおかけして申し訳ありません。いつもこまやかなご配慮をしていただき感謝しています。これからもよろしくお願ひします。（鈴木サヨ子様）
- ・毎月「〇月のご様子」を呼んで母らしいと感じ、あ～〇〇と思う事も。トイレの失敗で落ち込んだり、写真はダメ～、重ね着で体温上昇。相変わらずだと思いながらも母の様子が目に浮かび日常を感じます。声を荒げたとか機嫌が悪いなんてことも教えてください。（前原様次女様）
- ・入所時より母の介護・健康管理・面会時やLINEでの家族への連絡・対応等本当に良くしていただき有難いばかりです。職員の方の日々の体調管理のおかげで、母の病気を発見することができました。また、利用者に寄り添った接し方をし色々な活動・イベントの実施をしてくださっているなあと感じることが多くありました。「奏」にお世話になることができて本当に良かったと家族で話しています。（田邊様）
- ・担当職員の方にも管理者さんにもとても丁寧に接していただきありがたく思っています。（池上様）
- ・いつもありがとうございます。衣類や生活日用品に不足などありましたらお知らせいただきたいと思います。今後ともよろしくお願ひいたします。（松澤様）
- ・運動や体を動かすようにお願いします。（古澤様）
- ・担当職員さんがお疲れの様子に感じます（ヘアのイメージなのかしら）。ドーナツクッション購入の連絡はいただいたのですが、「購入したらこんなのを買いましたって画像を送ります」と言っていたのですが送られてこないのが少しだけ気になります。でもなくても問題は全くないです。  
母は花を育てたり見るのが大好きです。ガーデニングのお手入れなどにも参加できると喜ぶと思います。  
なんでもとのことでしたので色々記入しましたが要望とまではいきません。よろしくお願ひいたします。（小林様）

\*たくさんのご意見、ご要望ありがとうございました。

- ・毎月のお手紙は少しでも生活の様子がわかれればと思い、担当職員が考えて作っております。これからもご家族様に伝わるようなお手紙の作成をしていきたいと思います。
- ・入浴に関してですが、他の方にも入っていただく関係で皆さん週2回とさせていただいております。汗については私共の毎日確認しており汗をかいておられる時は着替えていただくようにしています。臭いに関しても確認をさせていただき、蒸したタオルで拭いていただくなど今後も配慮して参ります。
- ・祭りのご案内についてですが、年間計画として立ててはいますが、その時の状況によって変わります。コロナだけでなく風邪などが急に流行り中止になることも考えられます。祭り当日は職員の人数が必要なので、調整が必要で半年前に決めることが難しい状況です。極力早めに計画を立てたいとは思いますが、様々な面を含めてご理解いただけるとありがたいです。
- ・担当職員の疲れた感じに見えてしましたこと、申し訳ありません。確かに疲れている時もあるかと思いますが、ご利用者様やご家族様にその様子を見せないよう今後は十分注意いたします。貴重なご意見ありがとうございます。
- ・ご利用者様のお好きなことをしていただく、体を動かしていただく等とても大切なご意見を頂戴いたしました。これからも可能な限り参加していただく機会を作っていきます。

なかなか職員とゆっくりお話しする機会がないので、今回とても貴重なご意見をたくさんいただけたと思います。職員に周知をし、今後のケアに活かしていきたいと思います。

4. グループホームが開設し8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>

- ・なかなか足の動きも悪くなってきてお出かけも難しくなってきたと思いますが車イスでお散歩に連れて行ってもらったと知り嬉しく思いました。少しでも外の散歩に行けたらと思っております。寒い時期は難しいと思いますが。いつもありがとうございます。(笹川様)
- ・特にありません。(寺井様)
- ・いつもありがとうございます。感謝しかありません。これからもよろしくお願ひ

します。(岡田様)

- ・入所して2年が経ち本人もホームでの生活や職員さん、入所されている方達にも慣れて生活していると思うので、健康で今まで通り皆さんと平穏に楽しく過ごせたらと思っています。

認知症の進行を遅らせながら健康で充実した毎日を過ごしてほしいので。

字を書く機会が減っているので皆で年賀状を書くとかボランティアの方や先生に来ていただいて絵手紙を描く、花を生ける、野菜や植物を育てる、歌や踊り・ゲームなど楽しみながら考えたり、簡単な作品を作ったり、体を動かす日が毎日定期的にあると良い気がします。(今もあるのでしたらすみません)

(會田様次女様)

- ・入所当初、時々母の元へ顔を出していた父も現在は介護が必要な状態となり色々なサービスを受けたり、娘や息子が実家へ通ったりして在宅生活を支えています。両親共に要介護状態となり子どもとしてしんどいですが、母のことはふもとの奏の皆様に安心してお任せできるので、とても助かっています。今の父は次々と難題が起きて私も正直いっぱいいっぱいですが、母は皆様のおかげで穏やかに生活できているようなので救いとなっています。ありがとうございます。とはいっても、ふもとの奏様に母のことを「丸投げ」している気持ちはないので、ご不明なことや何かありましたらまた連絡をください。

本人元気なころから「延命治療は絶対やめてね」と言っていたので、今そのまま過ごさせていただけたらと思っています。(鈴木サヨ子様)

- ・骨粗鬆症もあって入所してから2回目の圧迫骨折で入院。退院後リハビリが必要か?施設どうしよう?と迷いましたが、相談しながら奏さんに戻れて良かったです。自分たちだけでは決めかねることも多いので相談しながら今後も過ごしていくかと思っています。(前原様次女様)

- ・今後も温かい「奏」の雰囲気の中で穏やかに日々を過ごしてほしいと思います。  
(田邊様)

- ・現状に満足しておりますので、今迄通りの対応を続けてもらえばいいと思います。(池上様)

- ・母が思うことができるだけ行ってほしいと思っています。一時帰宅も私ひとりでは難しいので心苦しいのですが、皆様のおかげで安らかに過ごさせて頂いているようです。従前通りの生活を願っています。(松澤様)

- ・入所させていただいて5ヶ月になります。あのまま一人暮らしをしていたらどうなっていた事かと思います。ホームで皆さんと過ごせるという安心感に感謝しています。確実に認知症は進んで、私の事は係の人と思っているらしいですが、元気でいてくれたらそれで嬉しいです。母の様子が動画等で届くのを遠方の親族も楽しみにしています。笑顔の時間がたくさんの毎日を過ごせることが一番の希みです。(小林様)

\*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。

皆様が『健康で』『穏やかに』『安らかに』『今迄通り』との思いしっかりと受けとめさせていただきました。年齢を重ねていく中で、また認知症が進行していくなかで、出来なくなっていくことはあるかと思います。しかし、今までよりもう少しお手伝いを増やせばできることも多くありますので、今までと変わりない生活ができるようお手伝いさせていただきます。

年賀状・書初めは行っておりますがその他は少なくなっていると思います。

今後はもう少し機会を作れるよう計画してみます。体操・カラオケ・ゲームは時間をみつけて行っております。体を動かす・頭を使う時間も必要だと思いますので今後も続けてまいります。

## 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>

- ・人手不足など多忙の中のお仕事かと思いますが、職員の皆様が明るく元気に過ごせる環境であることを願っています。私達も皆さまの元気に救われますし安心感をいただけています。(小林様)
- ・この先認知症が進んでもお世話を願いしたいと思っています。(古澤様)
- ・入居者の医療面に関しては直結の医師や受診や処置ができるようなグローバルな体制が整うことを希みます。(池上様)
- ・職員の皆様の健康を願っております。ニュース等で報じられる介護職の厳しい状況が改善に向かうことを願います。(田邊様)
- ・『ふもと便り』は家族にとって施設での親の様子を知ることができるので毎月楽しみです。入所者の関係家族に郵送して下さり遠方に住んでいる者にとってはとても嬉しいサービスです。職員の方の作業負担も大きい上、郵送料金も上がりましたが是非継続を希望します。毎日の介護だけでも大変なのに、季節の行事や誕生会、土用の丑の日には入所者がスーパーで鰻を購入する体験や、見附にバラを見に連れて行ってくれたり、外出の機会もありわくわくしたり楽しくなる企画を考えてくださり皆さまには心から感謝をしています。介護職は心身の負担が大きい割には薄給で離職される方が多いと聞くので、志さしのある方が将来に不安を持たずに長く働き続けてもらえるように、職員の皆様のことも大切にしてくれる組織であってほしいと願っています。(會田様次女様)
- ・ありがとうございます。感謝しかありません。これからもよろしくお願ひします。(岡田様)

- ・そろそろ介護の手もかかり次の申し込みもお願いしてありますが、一日でも長くふもとの奏さんで過ごせたらと思っております。(笹川様)

様々なご意見ありがとうございます。

\*ご利用者様にとって私達職員はご家族様の代わりです。その私達が元気にお仕事をすることがご家族の皆さまへ安心を感じていただく事だと思います。ご利用者様の為ニご家族様の安心と考え今後も健康に気を付けて頑張ってまいります。

医療面についてのご意見もあります。グループホームは医療の直結がない施設となっています。その為、ご家族様のご協力もいただかなければいけません。私共でできることはさせていただきますが、今後もご理解ご協力をお願いできればと思います。

ご家族様が介護の大変さをご理解くださっており本当に心温まるご意見を頂戴しました。これは現場職員はもちろん法人全体へも周知させていただきます。身体的な低下で次の施設へお申し込みしていただく方もおられます。最期までふもとの奏で生活していただくことができず申し訳なく思いますが、お引越しの日が決まるまで、安心して笑顔で穏やかに生活して頂けるようお手伝いさせていただきます。

\*毎年たくさんのご意見を頂戴し感謝しております。

普段ゆっくりご家族様とお話しをする時間がなかなかないので、このようにたくさんご意見をいただけるととても励みになります。

入居されているご利用者様が安心して私達ふもとの奏の職員に身をゆだねていただけ、ご家族様が安心して任せられる施設であり続けたいと思っております。その為には、今回のようにご意見・ご要望を頂けることは大切なことです。私達が現状に満足せずスキルアップする為にも、今後ともご意見をたくさん頂戴できればと思います。

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す。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お願ひいたします。

ご協力ありがとうございました。

2025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月にご家族の皆様にサービスご利用に関するアンケートをお願いし、沢山のご回答をお寄せいただきました。心より御礼申し上げます。

この度アンケートの集計結果がまとまりましたのでご報告いたします。

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

謹白

**アンケート集計結果**

◎アンケート配布数 42 件 回答数 22 件 (回答率 52%)

① 職員の挨拶、言葉遣い、電話での対応はいかがですか。

1. 良い…	21 件	2. 一部良くない対応がある…	0 件
3. 悪い…	0 件	4. 未回答…	1 件

【皆様からのご意見】

- ・お忙しい中、いつも丁寧にご対応いただいております。
- ・職員の方から挨拶がある。
- ・お忙しいのにいつも話を聞いてくださり感謝致します。何の不満もありません。サポートにいただいているだけで有難いです。なんせ家族は面倒見れないのですので、今後ともよろしくお願ひします。
- ・挨拶、言葉遣い、電話での対応等につきましては、職員の皆さんも大変お忙しい中、昨年と同様によく対応してくれていると思います。

⇒良い評価をいただきありがとうございます。今後も「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ていますか。

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

【皆様からのご意見】

- ・よい関係を築いていただいていると思います。
- ・先に声をかけて来るので、問い合わせがスムーズに行なえた。
- ・子供の迎え時に、園での様子や出来事について職員の方から直接お話があつたり、こちらから聞いたりしています。また、毎日の様子や出来事につきましては、連絡帳で知らせていただいておりますので、大変助かっています。

⇒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。お気付きの点等が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…	17件	2. まあまあできている…	3件
3. できっていない…	0件	4. 未回答…	2件

【皆様からのご意見】

- ・全く問題ないと思います。
- ・週2回、園での迎えを移動支援にお願いしていますけれど、迎えの時間に来ないということがありました。私どもは遠出をしていて対応することができませんでしたが、職員の方に臨機応変な対応をしていただきました。

⇒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…	13件	2. 不安定になった…	1件
3. 変わらない…	7件	4. 未回答…	1件

## 【皆様からのご意見】

### ○就労

- ・就労に行ってから気の合う先輩方と一緒にできて、とても楽しそうにしています。事業所から帰ってくると楽しそうにしています。事業所から帰ってくると楽しそうに話してくれます。支援学校の時は通うことがつらく、毎日毎日辛そうにしていました。任される仕事も増えて本人も嬉しそうです。本人も色々な事ができるようになって、たくましくなりました。あたたかい支援をありがとうございます。
- ・会話の幅が広がりました。双方向のやりとりもだいぶ続けられるようになってきました。
- ・いつも楽しそうにしていますので、親として特に心配していることはありません。
- ・マイペース。
- ・ほがらかに来る前は、ほとんど会話らしいものはありませんでした。すごく明るくなり、会話もするようになりました。

### ○生活介護

- ・長年通園していてなくてはならない大切な居場所です。
- ・園に行くのが楽しみなようです。
- ・年々動作がとろくなっています。また、今まででは声掛けでできていたことが、年々少なくなってきてきていますので、この先のことを考えるとどうなるのか心配です。

⇒ほがらかに来るのが楽しみという方が多くうれしく思います。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けると助かります。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 毎月の予定表はあった方が良いでしょうか？

- |             |     |                     |
|-------------|-----|---------------------|
| 1. あった方がいい… | 13件 | 2. 年間予定があるからいらない…9件 |
|-------------|-----|---------------------|

## 【皆様からのご意見】

### ○1の意見

- ・前期、後期的な予定表くらいでいいと思います。

### ○2の意見

- ・現在のような日にちごとの記載は不要だと思いますが、「今月の予定」くらいのものはいただけると有難いです。
- ・連絡帳があるので。
- ・スタッフがお忙しいので連絡帳（毎月）とか配布物もうちはいりません。何かあったら電話をいただければそれでOKです。
- ・冬休みや夏休み、子供に関係する行事等の予定をその都度知らせていただければ、毎月の予定表は必要ありません。

⇒ご意見ありがとうございました。ご意見を基に検討させていただき、来年度は年間予定表の配布と行事等の予定を都度お知らせさせていただこうと思います。個別に必要なことは電話などでお知らせさせていただきます。何か不都合なことがあればお知らせください。

⑥10月5日に実施した研修会「家族の老いと将来設計について」はご家族21名、職員11名と計32名の方に参加され好評をいただきました。今後、研修会などで聞いてみたいテーマがありましたら教えてください。

#### 【皆様からのご意見】

- ・グループホームの現状（移行のタイミング、必要経費、生活の流れ、生活の様子など）
- ・先日の研修会は有意義でした。GHのお迎えの時間のため中座しましたが、すべての質問、意見を聞きたかったです。本人が高齢者になった時点での対応について、行き先などGHの生活が可能なのか、先のことかもしれませんのが方向性として知っておきたいです。
- ・後見人制度について、今回初めてお話を聞きました。重要な事項と考えますので、継続して講義をいただけすると大変有難いです。1人1人内容が違うということは十分に承知しておりますので、できましたら可能な範囲で具体的な事例などもお話いただければと思います。
- ・健康対策に関することや余暇の過ごし方などはいかがでしょうか？フィットネスの宮澤先生のお話&体験会なども興味深いです。
- ・家族の（両親）、姉妹の死後が心配なのは永遠のテーマですよね。重複しても構わないのでは、そのようなテーマで定期的にしたらよいのではないか。心配なのはその一点なので。
- ・10月5日の研修会では大変お世話になりました。自身や子供の高齢化による不安や心配についてのお話、そして、成年後見制度、後見人についての説明やお話を聞きし、大変有意義な時間でした。いろいろと状態、事情も異なり、千差万別で難しいかとは思いますが、子供たちの地齋の老後の生活、そして息を引き取るまでの状況、状態等について、最後はどのように丸く収まっているのか、また、そのためには今後どのような事が必要なのか等のお話を聞きできればと思います。無理なお願いかとは思いますが、保護者の皆さんも関心が高いかと思いますので、よろしくお願ひしたいと思います。
- ・財産（亡くなった後）どうなるんでしょう。本人のお金の使い方や親が本人の買い物をするとき。
- ・権利擁護について分かりやすく、具体的なお話を聞かせください。

⇒たくさんのご意見をありがとうございます。昨年のアンケートに成年後見のことについてのご質問が多かったので、今回の研修会を企画しました。本当に多くの方に参加いただき有難かったです。来年度も何かしらの研修会を企画出来たらと思います。

- 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。

【ご意見・要望等】

- ・一生涯に渡って生活できる拠点であってください。
- ・利用者、保護者が安心して通所できる場所を安定的に運営して行っていただくことを望みます。
- ・スタッフの会社への定着率の低さ（特に若い人）、給与面、労働面、その他分かりませんが、スタッフさん現場の人が働きやすい職場を作ってください。
- ・あしぬま跡地の活用にほがらか福祉園も参加できる場を要望します。

⇒様々のご意見ありがとうございました。跡地については、まだ進展がない状態ですので方向が決まりましたらお知らせできればと思います。

ほがらか福祉園では行動指針として

- 1、 あいさつをしよう。
- 2、 人の長所をみつけよう。
- 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】

- ・行事や外出、脚力維持の運動など個々に適した取り組みをされていて感謝しています。引き続きよろしくお願いします。
- ・毎日、楽しく通わせていただいている。あたたかい支援をありがとうございます。帰ってくると楽しそうに話してくれるのですが、顔を知らないので、利用者の方の写真をカラーでプリントをしていただけると有難いです。職員の方も前にもらったのですが、新しくもらえると有難いです。
- ・大変お世話になっております。毎日、様々な作業に携わさせていただき有難く思っています。日々、温かく見守ってくださる皆さまがいらっしゃるお陰で成長できていると思います。今後ともよろしくお願いします。
- ・園の中での出来事は割りと良く話してくれます。楽しく過ごしている様子です。
- ・先日、偶然、朝訪問した際、玄関で泣き叫ぶ人がいました。あまりの声の大きさ、暴れふ

りに大変驚くとともに、スタッフさんのご苦労が想像できます。これでは、若い人の心が折れて精神的にまいる、自分自身が疲労すると思われます。経営面に直結するかもですが、こういう障がい度が大きい人は河渡病院とか南浜病院レベルのサポートが必要なのでは?と感じました。全て受け入れるのは限度があるので?現場のスタッフはたまりません。人を助けようと優しい心の若い人が逆に精神面で追い詰められ、うつになって辞めていきます。この繰り返しです。何とか改善をお願いします。

- ・この意見が経営者に届くのでしょうか?毎年同じようなことを書いていますが、社長、経営者の気持ち、腹一つだと思います。いくら訴えても形だけの物なら虚しく感じます。何よりも、何も言えなく辞めていくスタッフがかわいそうです。意見を聞くのであれば、形骸化、絵に描いた餅にしないでください。
- ・天気の良い日には、寺山公園やみなとトンネルにウォーキングに行ったり、旧あしづま荘でお散歩をしたりと、運動を心掛けいただいております。また、納品時に連れて行っていただいております。ウォーキングやお散歩、ドライブが大好きな子ですけども、自分からは何もできない子ですので、今後もよろしくお願ひ致したいと思います。
- ・本人が第一ですので、楽しく過ごせるようにしてもらいたい。
- ・いつも丁寧に対応していただきありがとうございます。職員側から見て、個別の気づきは都度お話していただいているが、保護者会への気づきなどがありましたら教えてください。
- ・今までお願いしていたことができなくなると(相談や健康診断など)この先の様々なことに対して、漠然とした不安が少しずつ大きくなってしまっています。

⇒貴重なご意見ありがとうございます。

職員は日々のミーティングで支援内容や業務改善を職員で話し合い共有しています。また、ご利用者支援の外部研修や月ごとの研修などで学んでいます。その中で、日々成長をしてくれています。職員が働きやすい環境を作ることによって、より良いご利用者支援につながると思いますので、皆様のご意見を有難く頂戴し、今後に活かせてていきたいと思います。

また、このアンケートは法人全体に回観されますので、より良い法人になるように努力をしていきたいと思います。

※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。ご家族の皆様に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。

## 2024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。

※お配りしたアンケートの通し番号に誤りがありました。途中から、お書きいただいたものと番号が異なりますが、ご了承ください。

アンケート配布数：23 回収数：21

### ○職員について

1. 職員の態度は丁寧ですか。

・はい 17 ・いいえ 2 ・職員による 2

●記載された意見：言葉がきつい　　あいさつを返してくれない

2. 職員の言葉遣いは丁寧ですか。

・はい 17 ・いいえ 3 ・職員による 1

#### 【質問1,2について】

→①職員によって態度や言葉遣いが丁寧ではないことがあるようでした。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。

②あいさつについて。返さない職員がいたら、すぐに別の職員に教えてください。皆様が気持ちよく働けるよう職員指導をしてまいります。職員・ご利用者ともに働く場として「①挨拶する相手を見る。②相手に聞こえる声で一回挨拶をする」ことを基本として全員が挨拶するということを意識できるよう働きかけていきます。

3. 職員は相談や話をしやすいですか。

・はい 14 ・いいえ 3 ・職員による 2 ・無回答その他 1

●記載された意見：いそがしそうだと話しかけにくいです。

→こちらも職員によって差があるようでした。特に、忙しそうに動いていて声をかけづらいと思わせてしまうこともあるようで、大変申し訳ございません。

何か相談がある時はいつでも遠慮なく声をかけてください。職員はバタバタと慌ただしく動いてしまいがちですが、必ず話を聞くということを日ごろから皆様に伝えております。その上で、相談内容を確認し適する対応をさせていただきます。

4. 職員から嫌なことをされましたか。

・はい 5 ・いいえ 13 ・職員による 2 △ 1

●記載された意見：更衣室で勝手に上着を片付けられた

→①「はい」という回答が5件ありました。詳細が書かれているものは1件のみで、その他の内容はわかりかねますが、嫌な思いをさせてしまったことがあるようで大変申し訳ございません。

嫌なことをされたと感じたら、どの職員にでも構いませんのすぐにお伝えください。また、職員に言いづらいときは、ご家族やグループホーム職員、相談支援専門員など周りの誰かにお伝えください。内容がわかり次第速やかに対応させていただきます。

②勝手に上着を片付けられたという件について。

こちらも嫌な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。なお、帰りの時間やその他作業を進める中で、着替えなどをサポートする場合があることをご了承ください。今後とも、同じような状況になった場合は必ず、お声掛けして同意を得ながらサポートしてまいります。

## ○個別支援計画について

5. 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 18 •いいえ 1 •△ 2

6. 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 17 •いいえ 2 •無回答 1 •△ 1

7. 個別支援計画書は読んでわかりやすい内容ですか。

- ・はい 17 •いいえ 2 •△ 1 •その他 1

### 質問 5,6,7 について

→△という回答もいただきました。個別支援計画書は以前から変わらず、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、その内容を元に作成します。また、日頃の作業意欲や生活面なども考慮し、ご本人のステップアップや維持に必要な内容を目標にしています。「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」「体調」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。今年度より、サービス管理責任者とご本人だけでなく、他職員も同席して目標について話し合う時間を設けることが義務づけられました。さまざまな場面でのご利用者の様子、ご本人の気持ちなど話し合いながら作成・説明をしています。

文章が多く、難しいと感じるかもしれません、個別支援計画書では「支援内容」、半年ごとのモニタリングでは「ご本人の役割」の部分に、目標達成のために取り組むことが短い文章で書かれています。そちらをぜひお読みいただき、日々意識することとして覚えていただければと思います。いつでもご説明いたしますので、必要な場合はお声がけください。

## ○作業内容について

8. 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 18 •いいえ 3

9. 仕事は楽しいですか。

- ・はい 17 •いいえ 0 •作業による 3 •その他 1

●記載された意見：楽しいというより、集中してやっている。

### 質問 8,9 について

→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。

10. 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 17 •いいえ 3 •△ 1

→概ねご理解いただいているようです。「働く」ということの目的の1つとして、「お金を稼ぐ」という意識を持つことはとても大事であると思います。「どうしたら工賃が上がるか」「工賃を稼いで何に使おうか」など、ご自身の目標のためにぜひしっかりと、仕組みの理解をしていただければと思います。もちろん、わからないことはいつでもお聞きください。

## ○その他生活面などについて

11. お休みやその他余暇時間は楽しく過ごすことができていますか。

- ・はい 18 •いいえ 2 •△ 1

●記載された意見：楽しくない時もある

→概ね楽しく過ごせているようです。他の方と遊んだり、1人で本を読んだり、日々思い思いの過ごし方をされている様子をお見受けしております。 基本的には就労の場であるため、体力の回復や気持ちのリフレッシュなどを主な目的として休憩時間を過ごし、作業につなげることができます。

12. 行事は楽しいですか。

- ・はい 19 •いいえ 0 •行事による 2

→概ね楽しんでいただいているようです。現在行っている行事は選択制としておりますので、ご自分が参加したいと思うものに自由に参加していただけますと幸いです。行事内容は日々のお話や茶話会などで意見を挙げていただけると、より皆様の意見を反映させた行事の企画につなげることができます。

○事業所への要望・意見など、自由にお書きください。

●記載された意見

行事や旅行などが増えたら良い。日帰りでも良いから旅行にいきたい。

→様々な行事を楽しみにされていることは日頃からお聞きしております。今後多くの方に楽しんでいただけるような行事を開催したいと思います。

ただ、今後の行事開催は①感染症対策②リネン作業の拡大③事業所運営の見直し などを鑑みて、行事数削減・規模縮小の方向で来年度以降の企画を検討しております。特に、旅行行事につきましては無期限で開催しない予定でございます。

ワーカーズゆたかの魅力の 1 つとしてこれまで多くの行事を皆さまと共にやってまいりましたが、就労継続支援事業所の役割が制度の発展と共に見直されてきていることを考慮し、皆様何卒、ご理解ご協力賜りますようお願い申し上げます。

その代わりとして、今年度から始めた「スペシャルランチ」のように少しずつでも楽しく、リフレッシュを図ることができるような日々の活動を検討してまいります。

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。

## —2024年度 サービス提供についてのご意見・ご要望への回答—

ひごろ とうじぎょうしょ うんえい きょうりょく さくねんみなさま きょうりょくだ  
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

しゅうけいけいかつ し いた おそ たいへんもうわけ  
集計結果をお知らせ致します。遅くなり、大変申し訳ございません。

りょうしゃ みなさま たくさん きちょう いけん こんば ていきょう い せわにんいちどう  
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。

りょうしゃ こじんめい こじんてき いけん けいさい こべつ たいあう  
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。よろしくお願ひいたします。

はいふすう 配布数:37 かいとうすう 回答数:24

### 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。

<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	<input type="checkbox"/> 無回答
かいとうすう 回答数	8	12	2	0	0

② 職員は笑顔で対応していますか。

<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
かいとうすう 回答数	9	9	6	0

・いつも元気な声で挨拶してくださいます。

③ 丁寧な言葉遣いができますか。ご利用者様をお呼びするとき気にならることはありますか。

<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
かいとうすう 回答数	8	8	7	1

・「あなた」と呼ばれ、名前を呼んでくれない時がある。

・笑顔で対応していただいている。

→ ご不快な思いをおかげ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  
かいぎ とう しゅうち かくにん あらた せわにん ちゅういかんき おこな  
会議・ミーティング等で周知・確認をしておりますが、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。

<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	<input type="checkbox"/> 無回答
かいとうすう 回答数	10	7	4	3	0

・話をもう少し聞いてほしい。

→ ご満足いただける時間の確保ができず、申し訳ございません。お話をする時間は業務を調整して  
つく えんりょ こえ なか はな ないよう  
作りますので、遠慮せずにお声がけください。また、グループホームの中で話しにくい内容の  
ぱあい じ むしょくいん こえ かま  
場合は事務所職員にお声がけいただいても構いません。

⑤ 気持ちの良い身だしなみはできますか。

<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	<input type="checkbox"/> 無回答
かいとうすう 回答数	11	5	8	0	1

・本人（ご利用者）が身だしなみができていない時、ひとことお願いします。

⑥ 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。

	<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
かいどうすう 回答数	10	5	9	1	

- ・対応していただいている。

→ 様々なお問い合わせをいただいております。ご迷惑をお掛けした内容の報告や確認、支援や運営に関するご指摘もいただいております。その都度全体周知・検討をし、内容によっては障がい福祉部会議・法人運営会議・関係機関に報告もしています。すぐに改善・対応に至らない場合もあり、申し訳ございません。今後とも忌憚のないご意見・ご要望をお願いいたします。

⑦ 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	<input type="checkbox"/> 無回答
かいどうすう 回答数	8	7	6	2	0	1

- ・少し読みにくい時があります。
- ・記入しています。

→ 読みにくいことがあったようで、申し訳ございませんでした。時間にゆとりをもって丁寧な記入、ご家族に伝えるべき内容の記入について全体に周知・確認を再度行っております。

⑧ 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
かいどうすう 回答数	8	7	8	1	

- ・世話人が忙しくしていると言えない。
- ・不満の時もあります。

→ 相談しにくい状況があり、申し訳ございません。お声がけいただいた際にすぐに時間を設けることが難しい場合もございますが、必ず対応いたしますので、遠慮なくお声がけください。あらかじめご相談の内容をお申し出いただければ、時間を設けて対応させていただきます。宜しくお願ひいたします。

## 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
かいどうすう 回答数	7	10	7		

- ・玄関から確認できる場所以外は分かりません。

② お風呂、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	<input type="checkbox"/> 無回答
かいどうすう 回答数	5	9	6	1	0	4

- ・トイレが流されていない時があった。
- ・見ていないので分からない。
- ・見学させてもらいたい。

→ トイレが流されていないことがあったようで、大変申し訳ございません。トイレ介助や使用後の確認が必要なご利用者もいらっしゃり、職員は音やご利用者の様子からトイレ使用の有無を判断して衛生面の配慮をしています。しかし、難しい場合もあり、ご利用者から汚れや流し忘れのご指摘を頂く事もございます。職員が対応しますので、汚れや流し忘れを見つけた際は、すぐにお声がけください。また、見学はいつでも構いません。お申し出いただければ、ご案内いたします。

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	<input type="checkbox"/> 無回答
回答数	5	11	6	2	0	1

- ・入り口付近はしっかりとできていると感じています。

→ 居室のお掃除が行き届いておらず、ご指摘を受けたことがございました。大変申し訳ございません。居室のお掃除に関しては、自分でしたい方・職員にお願いしたい方がいらっしゃいます。職員が行う際は、ご利用者の出勤後か帰省時にクイックルまたは掃除機等で掃除させていただいています。ご自分でしたい方はご自身がお休みの日にされていて、職員の手伝いが必要な時にお声がけしていただいている。また、棟によってはご利用者不在時に職員が居室に入ることを不信に思う方もいらっしゃいます。利用時に急なお掃除へ対応は難しい場合もございますが、その場合は利用状況に応じて計画を立て掃除をしています。

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、下記に記入ください。

- ・グループホーム内にある掃除機が壊れている。
- ・洗濯機が古く、汚れがしっかり落としきれないことがある。
- ・お風呂場の扉の下のゴミが気になる。
- ・お風呂の電球が壊れたままになっていた。
- ・居室の天井の壁が剥がれて気になっている。（グループホームすばる）

→ ・掃除機について、各棟で確認しましたが、現在使用できないものはありませんでした。ご自身で使う際はお申し出いただき、不調があればご相談ください。

- ・洗濯機が古いことについては、すぐに新しいものに買い換えることは難しいです。通常の洗濯はできるようですが、汚れが強いものについては、下洗いをしてから洗っていただくとより良いと思われます。職員もお手伝いさせていただきます。便や血液などを落とすための酵素もご用意しておりますので、お声がけください。
- ・お風呂場のゴミについては掃除させていただいていますが、今後も配慮していきます。お気づきの際は、お声がけください。すぐに掃除いたします。
- ・電球は、すぐに交換させていただきました。購入した電球が合わないことで数日ご不便をお掛けしました。申し訳ございませんでした。
- ・天井の一部が剥がれいることについてですが、生活に支障が出るようであれば不動産業者に連絡と取らせていただきます。築年数がだいぶ経過しているアパートですので、ご不便をお掛けすることや気になる部分もあると思われます。お気づきの点があれば、ご相談ください。

### 3 食事について

① 食事はおいしいですか。

	□ 大変満足	□ 満足	□ 普通	□ やや不満	□ 不満	□ 無回答
かいどうすう 回答数	10	6	5	2	0	1

・おりおんの朝食とほがらかの昼食がどちらもパンの時がある。そういう時はご飯に変えてもらえるとありがたい。(おりおんの朝食は、ご利用者のご希望で毎朝パン食となっています。)

→・他のご利用者も含めて再度ご意向をい、検討させていただきます。食材発注の関係もあり、できる範囲での対応となりますのでご了承ください。

② 食事の量、品数はちょうどいいですか。

	□ 大変満足	□ 満足	□ 普通	□ やや不満	□ 不満	□ 無回答
かいどうすう 回答数	7	8	5	2	0	1

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。

・冷凍で届くためか、お肉が硬く美味しい。

・品数が多い時がある。

・朝食がご飯の時が多いが、パンを増やしてほしい。

・食べたいメニューの希望：マカロニサラダ、刺身、寿司、チーズバーガー、ラーメン、ピザ

→・お肉が硬かったようで、申し訳ございません。冷凍で届いたお肉を十分に解凍した状態で調理しておりますので、火加減で硬くなつたと思われます。食中毒には配慮しなければいけない為、硬くならない程度に十分に加熱して提供するように心がけます。

・品数については、多いと感じられる際は量の調整または品数を減らす対応が可能ですので、お申し出ください。

・特別な理由でない限り、個別にメニューを変えるはしておりません。同じ棟のご利用者の意見もお聞きし、検討させて頂きます。

・ご希望のメニューをお伝えいただき、ありがとうございます。リクエストメニュー、誕生日会、外食、パーティーなどの行事の際に毎回ご希望をお聞きしていますので、担当職員にお伝えください。

### 4 行事について

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

	□ 大変満足	□ 満足	□ 普通	□ やや不満	□ 不満	
かいどうすう 回答数	8	13	2	1		

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。

・行事をもっと多くしてほしい。

・今まで満足しています。

・ご利用者で考えたり、ケーキ等を作る機会があると良いと思う。

・外食をもっとしたい。

・花見がしたい。

・地域のイベントにも参加したい。

## 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。

- ・保護者の体調不良や都合が悪くなった時、急な連絡にも快く対応してもらえてありがたい。
  - ・親が散髪に連れて行くことが難しくなってきたので、対応してもらえるとありがたい。
  - ・親が年齢を重ねているので、に住む場所があるのがありがたい。大変助かっている。
  - ・いつも明るく丁寧に対応ありがとうございます。
  - ・他の部署からの助勤の職員にもっと勤務してもらいたい。
  - ・毎日喜んで行っている。
- 急な対応に関しては、遠慮なくご相談ください。ご家族の皆様自身の健康もとても大切です。
- ・散髪に関して、対応していただける理髪店、法人内の他部署でお願いしている個人美容師がいます。そちらにお聞きし、ご本人の様子に合わせて対応できるかを検討させていただきます。
  - ・助勤の回数に関しては、月や利用状況によって変わりますのでご了承ください。宿直・夜勤を伴う業務への職員募集になかなか応募が来ない現状の中、助勤を入れないと勤務が回らない状況があります。慣れない職員からの支援にご利用者・ご家族共に戸惑うこともあると思われます。申し訳ございません。しかし、他部署の経験がある助勤の方だからこそその気付きがあり、改善されている部分も多くあります。グループホームご利用者を想い業務を一生懸命に覚え勤務していますので、温かく見守って頂けると幸いです。お気付きの点があれば、遠慮せずにお申し出ください。

### 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。

- ・今の対策で良い。
  - ・コロナになった時の対応が良かった。
  - ・コロナの時もすぐに通院の対応をしてもらい、感謝しています。
  - ・外出時や通院時に自分で意識して感染対策をしています。
- グループホームぎんが・あぽろは日中サービス支援型に事業移行したこと、体調不良時や事業所がお休みの際の日中も常に対応できる体制になりました。グループホームすばる・おりおん・すぴか・ほくとについても、体調不良時の対応は今まで同様にできる限り行いますので、宜しくお願ひいたします。
- ・今年度も、新型コロナウイルス・感染性胃腸炎・風邪症状に罹患した方がいました。対応に入った職員も数名罹患しました。感染対応中は、ご利用者の皆様には基本的に居室でお過ごしいただいております。窮屈な思いをされる方もいらっしゃるようですが、ご了承ください。感染症の種類によっては、この対応で感染拡大を防げる場合が多くあります。様々な体調に対するへの支援をするため、ご不便をお掛けする場合もあると思いますが、ご協力お願ひいたします。

③ 亀田郷芦沼会に期待する事がございましたら、下記にご記入ください。

- ・生涯にわたり、安心できる居場所であってほしい。
- ・広報あしむまが配布された時は手元にほしい。

一広報あしむまは、発行された際には全ご利用者に配布していました。今後も同様に対応しますので、宜しくお願ひいたします。

ご協力ありがとうございました。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ますようお願いいたします。

2024年度 Beトゥインクル  
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)

アンケート配布 16 回収 9 回収率 56%

【1】職員の対応について

全体満足度 91%

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 (8) 満足 (1) 普通 () 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 () 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 (8) 満足 (1) 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 (4) 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せんか。 (電話も含む)

大変満足 (6) 満足 (2) 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 ()

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 (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 (6) 満足 (2) 普通 (1) 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。 未回答 (1)

大変満足 (5) 満足 (2) 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%

① 運転員はいつも笑顔で対応していますか。 未回答 (4)

大変満足 (4) 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。 未回答 (5)

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

## 【3】入浴について

利用していない (3)

利用している (6)

全体満足度 90%

① 洗体はきちんとできていますか。

大変満足 (5) 満足 (1) 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 (5) 満足 (1) 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 (5) 満足 (1) 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 (5) 満足 (2) 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 (3) 満足 (1) 普通 (2) やや不満 () 不満 ()

もれてたことがあった。

⇒申し訳ございませんでした。そのようなことがないように気をつけて参ります。

オムツのあて方につきましてアドバイス等ありましたら教えていただけると

ありがとうございます。

## 【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（5） 満足（2） 普通（2） やや不満（） 不満（）

駐車場が少し狭く、スロープを出す時大変。夕方は暗い

⇒駐車がしやすくなるよう検討して参ります。

中の様子は見えない

⇒今年度は参観日を設けさせていただきましたが、また利用中の様子をご家族に見ていただけるようにイベントを企画したいと思います。

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

大変満足（5） 満足（1） 普通（2） やや不満（1） 不満（）

数はわからない

入職した職員がやめてしまった

⇒安心してご利用いただけるように人員配置に努めて参ります。

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（7） 満足（2） 普通（） 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（）

連絡帳を見る限りはDVDが多いように感じる

⇒偏りのない活動プログラムの提供に努め、様子をご家族に伝わる連絡帳や申し送りをさせていただきます。

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（3） 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きますか。

大変満足（5） 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（6） 満足（3） 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（6） 満足（3） 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（8） 満足（3） 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（7） 満足（5） 普通（） 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。

・中の様子が見えないので部屋までお迎えに行っても良いか

⇒感染症予防のため、玄関でのお迎えにご協力をお願ひいたします。

☆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。

・いつも笑顔で迎えてくれて嬉しい。子どもが夜にぐっすり眠れるように配慮してもらひ助かっている

・連絡帳をデジタル化して欲しい。写真ものせてもらえると良い

アンケートにご協力してくださり、ありがとうございました。  
温かいお言葉もたくさんいただき、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。  
ご指摘いただいた事項につきましては可能なものから改善させていただきます。  
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。

【問い合わせ先】

Beトウインクル

TEL 025-270-0755

施設長 斎藤 梨沙

**2024年度 Beトゥインクル  
ご利用に関するアンケート集計結果  
(生活介護)**

アンケート配布 16 回収 13 回収率 81%

## 【1】職員の対応について

全体満足度 9 2 %

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 (5) 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 (8) 満足 (5) 普通 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 (5) 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 (8) 満足 (4) 普通 (1) 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 (7) 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 (5) 満足 (8) 普通 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 (5) 満足 (6) 普通 (2) 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 (6) 満足 (7) 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 (4) 満足 (9) 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。 未回答 (1)

大変満足 (5) 満足 (7) 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 (4) 満足 (6) 普通 (3) やや不満 不満

## 【2】送迎について

全体満足度 9 1 %

利用している (8) 利用していない (5)

① 運転員はいつも笑顔で対応していますか。  
大変満足 (4) 満足 (4) 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 (4) 満足 (4) 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 (4) 満足 (4) 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 (5) 満足 (3) 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 (4) 満足 (3) 普通 (1) やや不満 不満

### 【3】入浴について

利用していない 1

利用している 13

全体満足度 91%

① 洗体はきちんとできていますか。  
大変満足 (7) 満足 (6) 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 (7) 満足 (6) 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 (7) 満足 (6) 普通 () やや不満 () 不満 ()  
たまに肌着の前後が逆なことがある  
⇒申し訳ございませんでした。しっかりと確認を行い、このようなことがないように  
気をつけて支援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 (8) 満足 (5) 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 (5) 満足 (8) 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 (4) 満足 (6) 普通 (3) 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 (3) 満足 (6) 普通 (4) 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 (4) 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 (8) 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 (7) 普通 (2) 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 (5) 満足 (6) 普通 (2) 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 (7) 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 (5) 満足 (8) 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 (10) 満足 (2) 普通 (1) やや不満 ( ) 不満 ( )

・いつも楽しみにしている。明るく楽しい雰囲気に元気をもらえる

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 (7) 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。

・今までと一緒で良いです。

・和気あいあいと楽しいと楽しい雰囲気なので利用者も一緒に楽しめると思う。

これからも頑張ってほしい

- ・1週間同じお菓子は良いが、味違いだとありがたい。  
⇒今年度は味が変わったものと、同じものがあったかと思います。
  - 来年度はさらに皆様に楽しんでいただけるように検討させていただきます。
  - ・これからも食べる楽しみを盛り上げて欲しい
  - ・毎回楽しみにしており、喜んでいる。パンケーキやクッキーも作って欲しい
  - パンケーキやクッキーも検討させていただきます。また様々な味にも挑戦できたらと思います。
  - ・おやつ作りが毎週あるとうれしい
  - ・作ることに参加できれば喜びがあると思います。
- 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ひいたします。
- ・祝日開所を利用できて嬉しく思います。ありがとうございます。
  - ・ドライブに連れて行ってほしい
  - ・楽しんで取り組んでいて感謝している
  - ・給食の試食会や参観日があれば参加したい
  - ・外出等の回数を増やしてほしい

☆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。

- ・学童から生活介護までレールがあるのにその後の生活の場が乏しい。GHやシェアハウスなどの事業展開に取り組んでもらいたい。民間資本の参入は利益至上になりがち。
- ・子どもが懐いていた職員が退職し、ショックを受けていた。できるだけ長く勤めてほしい。人事異動が少ないと良い。
- ・移動支援事業所の駐車マナーが悪い。
- ・これからもよろしくお願いします。
- ・親の通院等の予約が早い時等、早い時間に受け入れを行って欲しい
- ・ショートステイでも同じ職員に対応して欲しい。そのためには職員が疲労しない施設整備が必要。

アンケートにご協力してくださり、ありがとうございました。  
温かいお言葉もたくさんいただき、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。  
ご指摘いただいた事項につきましては可能なものから改善させていただきます。  
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。

【問い合わせ先】

Beトゥインクル

TEL 025-270-0755

施設長 斎藤 梨沙

## 2024 年度 風の笛クリニックご意見箱

2024 年 12 月

- ・スタッフ皆さん感じが良くて大変ありがとうございました。
- ・おそうじがいつも行き届いており気持ち良いです。写真の掲示楽しみにしています。

2025 年 3 月

- ・院内の清潔感が最高
- ・写真もよかったです。