

# 平成 26 年度アンケート調査について

平成 27 年 3 月吉日

社会福祉法人天寿会では、平成 27 年 1 月に特別養護老人ホーム 30 件・ショートステイ事業 10 件・デイサービス事業 58 件・訪問介護事業 10 件・居宅介護支援事業 13 件・グループホーム 9 件のご利用者様のご家族様に、アンケート用紙を配布し、ご利用されているサービス内容等にご意見を賜る機会を設けました。

そして、集計した結果をテーマにし、職員会議を開催しております。

今回アンケートにご意見を頂いた内容を真摯に受け止め、社会福祉法人としての使命を再確認するとともに、今後のサービス内容をより一層向上図るため職員一同決意を新たにいたしましたところであります。

その中で貴重なご意見を頂いた方達に天寿会としてお答えいたします。

(1) 特 別 養 護 老 人 ホ ー ム

(2) ショ ー ト ス テ イ 事 業

(3) デ イ サ ー ビ ス 事 業

(4) 訪 問 介 護 事 業

(5) 居 宅 介 護 支 援 事 業

(6) グ ル ー プ ホ ー ム

# (1) 特別養護老人ホーム (アンケート回収率 80%)

**入所申し込み時の職員の説明はわかりやすかったですか。**

- ①わかりやすかった 96% ②よくわからなかった 4%

**【回答】**専門用語を使わずわかりやすい言葉を使って説明すると共に、文章を添えて説明していきます。

**入所時の職員の説明はいかがでしたか。**

- ①わかりやすかった 100% ②よくわからなかった

**(入所されて) 職員の対応について**

**施設に電話された時の対応はいかがでしたか。**

- ①適切な対応だった 96% ②不適切な対応だった 4%

**【回答】**連携をとって対応に努めます。

**施設からの電話対応はいかがですか。**

- ①適切な対応だった 100% ②不適切な対応だった

**施設に来荘された時、職員の対応はいかがでしたか。**

- ①丁寧 75% ②普通 25% ③悪い 0%

**【回答】**これからも来荘しやすい環境を作っていくように指導していきます。

**居室等の環境はいかがですか。**

- ①満足 71% ②普通 29% ③まあまあ 0% ④不満 0%

**【回答】**これからも離床時や訪室時には居室内の目配りを行うように指導していきます。

**整容はできていますか。**

- ①満足 71% ②普通 21% ③まあまあ 0% ④不満 0% 無回答 8%

※満足という意見の中に3か月前から良くなった。以前は普通でした。

**【回答】**これからも離床時や訪室時には居室内の目配りを行うように指導していきます。

## 健康管理が適切に行われていますか。

①満足 83% ②普通 17% ③まあまあ 0% ④不満 0%

**【回答】**これからも定期的に利用者様の健康状態をご連絡出来るように指導していきます。

## ご意見があればご記入ください。

- ・"いつも良くして頂き有りがたいと思って居ます。"
- ・本人が苦痛でない様なので良いし安心して居ます。"
- ・職員皆様の対応に心から感謝しております。今後ともよろしくお願い致します。
- ・"面会に行った時、目やにや食事をしたあとがついていました。忙しいでしようが顔をふいてやって下さい。お願いします。"

**【回答】**起床時や食後に気配りを行うように指導していきます。

- ・いつもお世話になっています。
- ・本人が納得して生活できているのが一番です。家族として安心して生活できて感謝しています。
- ・行事がいろいろ有り満足しています。今後ともよろしく申し上げます。
- ・"大切な親を安心しておまかせできるのは、施設長様や職員の皆様のお陰といつも感謝しております。ありがとうございます。"
- ・いつもお世話になり感謝致しています。職員の方も丁寧な言葉づかいで嬉しく感じています。
- ・"子である私にも聞きとりにくい声をよく聞いてくださって感謝しています。また、髭も歯がなく剃りにくいのにうまく処理してもらって感謝です。"
- ・色々大変お世話になりありがとうございます。母に面会した折、顔色もよく笑顔も見られるので安心しております。

## 今後、後楽荘に要望されることがあれば、ご記入をお願いいたします。

- ・いつも御世話になり感謝致して居ります。どうか、よろしくお願い申し上げます。
- ・大変でしようがよろしくお願い致します。
- ・"本人宛の郵便物の中に提出期限が決まっている物があります。そういう郵便物は後楽荘で開封後私の確認記入等必要があればTELして下さい。おねがいします。"

**【回答】**郵便物の取り扱いにつきましては再度確認の上、郵送先の変更等を進めていきます。

・"とても多忙なので本当にこれ以上は言われませんが、出来れば着衣を変える回数を増やしていただければと思いますが、申し訳ございません。"

**【回答】**就寝時、起床時に気配りを行うように指導していきます。

・"外来者の衛生をもう少し厳しくした方がいいのではないか？手洗い（消毒）マスク等の対策をし、入所者に風邪等の病気にかからない対応にして欲しい。"

**【回答】**玄関前に消毒噴霧器を設置し、マスクの準備も行っております。また、談話室のご利用もお勧めしております。

## 行事

仕事や家庭の事情を見てなるべく参加したいと思います。

---

## （２）ショートステイ事業（アンケート回収率 60%）

**初めてショートステイの職員が訪問させていただいて時の対応はいかがでしたか。**

①感じがよかった 100% ②まあまあだった ③よくなかった

**後楽荘を利用される際に、職員の説明はいかがでしたか。**

①わかりやすかった 100% ②よくわからなかった

**（ショートステイを利用されて）職員の対応について**

**施設に電話をされた時の対応はいかがでしたか。**

①適切な対応だった 100% ②不適切な対応だった

**（施設からの電話対応）時間のご案内はいかがですか。**

①分かりやすい案内だった 100% ②まあまあ案内だった ③改善してほしい

**ご意見を聞かせてください**

・いつも良くして頂いて感謝しています。親切な心が伝わってきます。

**利用中にご本人様のことで確認をさせていただく時の電話対応はいかがですか。**

①わかりやすい説明でした 100% ②分かりづらい説明が多い

### ご意見があれば聞かせてください

・何か事があった時にはすごく丁寧にして下さり感謝しています。自宅の方にも取りに来て下さるので車の無い私は大変助かります。

### ショート職員の送迎の対応はいかがですか。

①適切な対応ができています 100% ②不適切な対応が多い

### ショートから帰られて、整容（着替えや身だしなみ等）はできていますか。

①適切な対応ができています 100% ②不適切な対応が多い

### ショースティ後楽荘にご意見があればご記入ください。

- ・気難しい父で面倒をおかけしますが、しっかり対応して下さい有り難うございます。今後共、宜しくお願いします。いつも感謝しております。
- ・以前、利用状況票に質問させて頂きましたが、ご返答頂けない事がありました。気になった事は電話で問い合わせるか、職員さんに直接聞く方がいいのでしょうか？
- ・ケース記録にて短い文章でもいいので記入して頂けると嬉しかったのですが。
- ・今回私、主人(ご家族)が入院の為利用が長かったのでしょうか！！帰ってからご機嫌が悪くて、私も何回も手術の傷等を見せるのですが、97歳元気すぎて！！(^ ^ ;)
- ・職員様には本当にありがとうございます♡ 助かります♡
- ・手のかかる利用者ですが皆様に良くして頂き、ショートから帰って来て機嫌が良いの安心しております。ありがとうございます。

【回答】貴重なご意見ありがとうございます。今後も、職員ミーティング等で申し伝えて行きます。

---

## (3) デイサービス事業 (アンケート回収率 91%)

### 送迎について

①良い 91% ②普通 9% ③悪い 0% ④無回答 0%

【送迎中の車酔いの対応について】車内での座席位置・車内温度管理、移動中の体調管理に配慮させていただきます。

**【朝の送迎時間の電話連絡について】**基本的に当日の朝お迎え時間の連絡をさせて頂いていますが、ご希望あれば、前日連絡も可能です。前日連絡の場合、交通状況などで大きく時間に誤差が障る場合があります。時間の誤差が生じる場合再度電話連絡いたしたいと思いますので、ご相談下さい。

**【帰宅予定時間に家族の出迎え困難な場合について】**利用者様により身体状態異なります。電話連絡いただければ、ご相談・対応させて頂きます。

### 職員について

①良い 98% ②普通 2% ③悪い 0% ④無回答 0%

### デイサービスの印象について

①良い 94% ②普通 4% ③悪い 0% ④無回答 2%

**【施設見学について】**施設見学会開催時、ご案内させていただくこともありますが、ご連絡いただければご案内させていただきます。

### 帰宅後、デイサービスの話をされることありますか

①ある 34% ②時々ある 38% ③ない 26% ④無回答 2%

### 食事について

①良い 66% ②普通 21% ③悪い 0% ④無回答 13%

### 入浴について

①良い 68% ②普通 2% ③悪い 0% ④無回答 30%

### 午後の個別レクリエーションについて（利用者様の希望に合わせ選択制になっています）

①良い 56% ②普通 21% ③悪い 0% ④無回答 23%

・花を育てたり野菜を作ったりしたい

**【回答】**冬季のため中止していた園芸クラブは、気温安定し次第再開予定です。室内用プランターではラディッシュ育てています。

・帰宅後、少し疲れ気味のようです。

**【回答】**体調・身体状態に配慮し、無理なく参加できるよう個々に声掛けしていきたいと思いま

す。いつでもご相談ください。

### ご意見・ご要望について

・利用時間の延長について

**【回答】**可能な限り対応させて頂こうと思いますが、まずは具体的にご相談ください。

---

## (4) 訪問介護事業 (アンケート回収率 60%)

### 訪問するヘルパーは約束の時間を守っていますか？

①はい 83.3% ②いいえ 16.7%

### ヘルパーの言葉使い、身だしなみはきちんとしていますか？

①はい 100% ②いいえ

### 家族からの連絡は担当者に正しく伝わっていますか？

①はい 100% ②いいえ

### ヘルパーの掃除：調理について不満を感じる事がありますか？

①はい 16.7% ②いいえ 83.3%

### あれば記入してください。

・調理をしてもらおうと食材を冷蔵庫に入れていたが、使わないまま賞味期限が過ぎてしまっていた。

**【回答】**冷蔵庫の在庫、賞味期限の確認を徹底するように担当ヘルパーに伝えました。

### ヘルパーに介護について相談したいと思うことはありますか？

①はい ②いいえ 66.7% ③未記入 33.3%

### ヘルパーを利用することで安心感がありますか？

①はい 100% ②いいえ

**その他 要望等があればご記入下さい。**

- ・大変お世話になり、とてもありがたく思っています。
- ・家族が出来ないことをして頂いて感謝しています。
- ・ヘルパーさんに来て頂き、気持ちが少しづつ楽になり本人も喜んでいます。
- ・「このような物を用意してほしい」等の要望があればメモなどに残して頂けたら助かります。（家族が気づかない点も多くあると思うので）
- ・ヘルパーさんの交代をお願いしたいです。

---

## **（５）居宅介護支援事業**（アンケート回収率％）

担当のケアマネはご本人様の状態やサービスの状況を確認し、ご本人の思に沿った対応をしていますか？

- ①大変満足 38% ②満足 62% ③普通 0% ④やや不満 0%

担当のケアマネの言葉遣いや礼儀、態度はいかがでしたか？

- ①大変満足 54% ②満足 46% ③普通 0% ④やや不満 0%

介護保険を利用されることで、ご本人様やご家族様の生活はしやすくなりましたか？

- ①大変満足 38% ②満足 62% ③普通 0% ④やや不満 0%

現在の担当のケアマネに満足されていますか？

- ①大変満足 46% ②満足 54% ③普通 0% ④やや不満 0%

その他、気になる点や後楽荘全体のことなどについて意見をお聞かせ下さい。

- ・特になし

---

## **（６）グループホーム**（アンケート回収率 100%）

職員は、ご家族の困っていること、不安求めていること等の話をよく聞いていますか？



- ①よく聞いてくれる 89% ②まあ聞いてくれる 11% ③あまり聞いてくれない 0%  
④全く聞いてくれない 0%

事業所でのご本人の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、職員の移動等について、ご家族にご報告がありますか？

- ①よくある 78% ②時々ある 22% ③ほとんどない 0% ④全くない 0%

職員は、ご本人の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に、内容に関する話し合いをしていますか？

- ①説明を受け一緒に話し合っている 100% ②説明は受けたが話し合っていない 0%  
③説明も話し合いもない 0% ④その他 0%

職員は、ご本人の思いや願い、要望などをわかっていると思いますか？

- ①よく理解している 89% ②まあ理解している 11% ③理解していない 0%  
④わからない 0%

職員は、ご家族やご本人のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？

- ①よく対応してくれる 89% ②まあ対応してくれる 11%  
③あまり対応してくれない 0% ④全く対応してくれない 0%

事業所のサービスを利用することで、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？

- ①よく見られる 44% ②ときどきみられる 44% ③ほとんど見られない 12%  
④わからない 0%

ご本人は、職員に支援されながら、戸外の行きたいところへ出かけていますか？

- ①よく出かけている 33% ②ときどき出かけている 33%  
③ほとんど出かけていない 12% ④わからない 22%

事業所のサービスを受けていて、健康面や医療面、安全面について心配な点はないですか？

- ①全くない 67% ②あまりない 33% ③少しある 0% ④大いにある 0%

通いの場やグループホームは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ですか？

- ①大変行きやすい 89%
- ②まあ行きやすい 11%
- ③行きにくい 0%
- ④とても行きにくい 0%

ご家族から見て、職員は生き生きと働いているように見えますか？

- ①全ての職員が生き生きしている 100%
- ②一部の職員のみ生き生きしている 0%
- ③生き生きしている職員はいない 0%
- ④その他 0%

ご家族から見て、ご本人は今のサービスに満足していると思いますか？

- ①満足していると思う 78%
- ②どちらともいえない 11%
- ③不満があると思う
- ④わからない 11%

ご家族は、今のサービスに満足していますか？

- ①満足している 78%
- ②まあ満足している 22%
- ③少し不満がある 0%
- ④大いに不満がある 0%

ご意見

- ・本人の出来る事をいろいろさせてもらっているので本人もやりがいを感じているみたいだし、とてもありがたいです。
- ・家族的で皆さんで楽しそうに過ごしている様子が見られ私どもも安心しています。
- ・私どもが訪問した時も、本人をはじめ全員が話しかけてくれるようです。
- ・職員の皆さんがあまり無理されないようにお願いします。無理をすると周りに伝わります。いい雰囲気です皆さんが仕事できるようにお願いします。

弊法人が運営する介護・福祉業界では、「お世話になっている」という感覚が多数の方にあり、なかなかご意見が頂戴できない風潮があります。また、ある説では、「介護業界の常識は、世の中の非常識」という言葉もあり、私達も日々反省をしながら、サービスの向上に努めているところであります。

しかし、今回のアンケートを通じて、ご回答いただいた方々から、多数のご要望やご意見を賜うことができました。今回のご意見を職員一同真摯に受け止め、今後も、より一層、利用される方々やご家族の尊厳を守ることはもちろん、質の向上を目指してまいります。

最後に、今回のアンケートにご協力頂いた皆様に深く感謝申し上げます。

社会福祉法人 天寿会