

利用者家族アンケート調査集計結果

＝ 特別養護老人ホーム和幸園 ＝

【調査実施期間】 平成23年9月18日～10月8日
 【調査対象者】 和幸園利用者ご家族108名に配布。

【回答者人数及び配布総数に対する割合】

- ・ アンケート配布総数： 108名
- ・ 有効回答数： 76名
- ・ 回答者割合： 70.4%

【調査結果】

質 問 項 目		回 答			
1	入所された時、施設に関する情報は得やすかったですか	はい	いいえ	どちらでもない	無回答
		60	6	9	1
		78.9%	7.9%	11.8%	1.3%
2	具体的なサービスの内容や費用に関する説明はありましたか	はい	いいえ	どちらでもない	無回答
		69	1	5	1
		90.8%	1.3%	6.6%	1.3%
「はい」「いいえ」両方に回答された方が1名⇒「どちらでもない」とさせていただきます。					
3	ご本人へのサービス提供に関する計画（個別ケア計画）についての説明はありましたか	はい	いいえ	どちらでもない	無回答
		69	2	2	3
		90.8%	2.6%	2.6%	3.9%
4	個別ケア計画は、ご本人やご家族の意向や要望を取り入れて作成していますか	はい	いいえ	どちらでもない	無回答
		68	0	6	2
		89.5%	0.0%	7.9%	2.6%
「はい」「いいえ」両方に回答された方が1名⇒「どちらでもない」とさせていただきます。					
5	施設は、ご本人が満足した生活を送れるように取り組んでいると思いますか	はい	いいえ	どちらでもない	無回答
		66	0	9	1
		86.8%	0.0%	11.8%	1.3%
6	ご家族から見て、ご本人は職員から大切にされていると思いますか	はい	いいえ	どちらでもない	無回答
		70	0	6	0
		92.1%	0.0%	7.9%	0.0%

質 問 項 目		回 答			
7	施設は、ご本人の健康管理を適切に行っている と思いますか	はい	いいえ	どちらで もない	無回答
		70	0	6	0
		92.1%	0.0%	7.9%	0.0%
8	ご家族から見て、居室等施設全体が生活の場と して配慮されていると思いますか	はい	いいえ	どちらで もない	無回答
		65	1	8	2
		85.5%	1.3%	10.5%	2.6%
9	何か相談や困り事があった時に、気軽に施設の 職員に相談できますか	はい	いいえ	どちらで もない	無回答
		70	1	5	0
		92.1%	1.3%	6.6%	0.0%
10	施設や職員は、ご本人やご家族の意見に対して 迅速に対応してくれますか	はい	いいえ	どちらで もない	無回答
		68	0	6	2
		89.5%	0.0%	7.9%	2.6%
11	施設は、ご本人やご家族の個人情報など秘密を 保持していますか	はい	いいえ	どちらで もない	無回答
		65	0	5	6
		85.5%	0.0%	6.6%	7.9%
12	ご家族に対し、ご本人の生活の状況などを連絡 してくれる配慮はありますか	はい	いいえ	どちらで もない	無回答
		65	0	8	3
		85.5%	0.0%	10.5%	3.9%
13	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	はい	いいえ	どちらで もない	無回答
		66	0	8	2
		86.8%	0.0%	10.5%	2.6%
14	毎月オンブズマンがご本人やご家族のお話を伺 いに来ていることを知っていますか	はい	いいえ	どちらで もない	無回答
		37	27	8	4
		48.7%	35.5%	10.5%	5.3%
回答は「はい」だが質問文の「ご家族のお話」の部分に下線を引き「？」と書かれた方が1名。					
15	施設には、苦情を解決するための仕組みはあり ますか	はい	いいえ	どちらで もない	無回答
		57	2	6	11
		75.0%	2.6%	7.9%	14.5%
回答は「はい」だが「たぶん」と記入されていた方が1名。					

質 問 項 目		回 答					
16	施設の理念や基本方針を知っていますか	はい	いいえ	どちらでもない	無回答		
		44	15	12	5		
		57.9%	19.7%	15.8%	6.6%		
「はい」「いいえ」両方に回答された方が1名⇒「どちらでもない」とさせていただきます。							
17	施設の年間の行事予定などの事業計画を知っていますか	はい	いいえ	どちらでもない	無回答		
		60	10	5	1		
		78.9%	13.2%	6.6%	1.3%		
質 問 項 目		回 答					
18	今の施設を利用して良かったと思いますか	大変満足	満足	どちらとも いえない	やや不満	不満	無回答
		36	35	4	0	0	1
		47.4%	46.1%	5.3%	0.0%	0.0%	1.3%

19：日頃お感じになっている施設に対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください。	
1	とても大変な仕事だと思いますが、皆様テキパキと動き、優しく接していただき、職員の教育がきちりとされている感じががします。 ほとんど面会には行けませんが、行くたびにスタッフの皆様の態度に感謝しております。
2	清潔を希望しています。いつ面会に行っても、髪の毛もカットしていただいて安心しております。職員の方々はいつも感じがよく対応してもらっています。
3	もしかしたら見落とししているかもしれませんが、年間行事予定は4月頃にいただけると予定が組みやすいのですが。 【和幸園から】 そのとおりです。施設の理念や基本方針とともに年間行事計画表を毎年4月に皆様にお届けするべきでした。来年度より配布いたします。
4	本人のわがままをゆっくり聞いていただき（糖尿なので）、今ではとてものんびり生活しているように見えます。苦情などとんでもありません。
5	現在の本人の状況等よく教えてくれるので安心しております。
6	母がお世話になって、ありがたく思っています。これからも、よろしく願いいたします。いつも、ご苦労様です。
7	本人の意向を大切に対応してくれていることを感謝しております。
8	<ul style="list-style-type: none"> • 何があってもいいように、防災訓練・避難訓練をやっていただきたいと思います。 • とても良くして頂いて、本当にありがたいと思っています。

8	<p>【和幸園から】 和幸園では防災管理者（防火管理者）及び防災委員会の指導のもと、何があってもいいようにと火災・地震を想定した年間訓練計画に沿って、年2回の総合防災訓練・夜間避難訓練（東岳地区消防団や地域防災協力隊と連携）・フロアごとの避難訓練に通報訓練等を実施していますが、まだまだ万全とは言えませんので、更に検討し努めていきます。 また非常時の備蓄として3日分をストックしていましたが、3月11日東日本震災後はわずかですが4日分に変更する方向で準備しています。</p>
9	<ul style="list-style-type: none"> ・介護職員の増員を望む。 ・衣類の収納スペースが不足。 ・食事や団らん？の場所が狭い所もある。
	<p>【和幸園より】 ・和幸園では国の配置基準より多くの看護・介護職員を配置していますが、それでも十分といえず介護職員を増員したいのはやまやまですが、難しい問題です。 平成24年度は介護保険制度が改正され、介護報酬も青森市等が属するその他の地域はマイナス0.6%となる見込みで、今後どうなるか心配しているところです。 ・キャビネットと床頭台を提供し、衣類はシーズンごとにご家族に入替をお願いしています。思うように来園できない方には、個人負担で4～5段程度のチェストの購入を検討していただいています。詳細は職員にご相談ください。</p>
10	<p>仕事を持っている私、家族にとっては、とても安心して入所させてもらっている事に感謝申し上げます。</p>
11	<p>敬老祝賀会に出席し、感じたことは、入所者の方にももっとカラオケを歌ってもらったらいいのではないかと思います。</p>
	<p>【和幸園から】 利用者の皆さんは歌うことが大好きですが、敬老会等では恥ずかしいのか、勧めてもなかなか歌っていただくことができません。しかしフロアごとの音楽療法やお楽しみ会では大きな声で歌い楽しんでおられます。</p>
12	<p>面会に行く度、母が楽しそうな笑顔を見せるのは、いつもやさしく接してくれる、スタッフの皆様のおかげと感謝です。これからも宜しくお願いします。</p>
13	<p>食事の時間など、職員の人数が少ないなあと思うことがある。</p>
14	<p>無理・無駄・むらのない、明るい施設を目指して頑張ってください。</p>
15	<p>職員方に言いたい、仕事は仕事としてもやる気を出してもらいたい。 大変だと思いますが覇気を感じさせる様頑張ってください。</p>
16	<ul style="list-style-type: none"> ・職員（介護職員）等顔写真は大変良いと思います。 また、毎月の行事を掲示していることも良いと思います。 ・夏祭りの行事で1人で何曲もカラオケするのは1曲にしてはどうか。 1人で3～4曲は長いと思います。 ・敬老会のマイクが途切れるので、直してほしい。 ・その他、和幸園パートナーズクラブの総会でマイクがあまり良くなく、後ろの方では聞き取れないとのこと。
	<p>【和幸園から】 今後はマイク等事前の点検をしっかり行い、行事をしっかり楽しめるようにします。</p>
17	<p>感謝。皆が生き生き働いているので気持ちがいい。</p>
18	<p>大変お世話になり感謝しております。</p>

19	<ul style="list-style-type: none"> 入所から短期間であり、また施設に伺う機会も少ないので良く分かりませんが、以前の経験から、お世話が丁寧だと思っています。 HPで、設問16（施設の理念や基本方針を知っていますか）や設問17（施設の年間の行事予定などの事業計画を知っていますか）を調べてみましたが、設問17はよく分かりませんでした。 既に高齢で、結構重い症状（障害）で入所したので、多くを望んでいませんが（過剰な対処は望んでいませんが）、利用者の立場に立ったお世話・健康管理をして頂いていると思います。
20	室内の着替え・下着等の整理箱が必要と思われます。
21	最近表情が暗く、口数もなく、楽しそうではないです。家族と一緒に暮らすのが一番なのですが、薄暗いベッドで寝てばかりいるので、胸が痛みます（和幸園のせいではありません）。
22	<ul style="list-style-type: none"> おむつの取替はもう少しいねいに、おもしろがないようにしてほしい。 面会にいかれた見舞人（親子）に本人の近況について説明がほしい。 オンブズマンの来訪は月2回位ではどうか（月1回の午後だけでなく午前にもあったら）
	<p>【和幸園から】</p> <ul style="list-style-type: none"> 排泄委員会やフロア会議で排せつ介助を日々検討し、おむつの種類や当て方もそれぞれに合った形でと対応していますが、どうしても全介助の方は下剤に頼ることが多く漏れにつながっています。利用者個々の排泄時間帯を把握し、不快な思いをさせることの無いようにと努めていますが、お気づきの際はぜひご注意ください。 法人全体で10人のオンブズマンが関わり、特養ホームオンブズマンは2名で月1回訪問する他、ご家族とお話したいと夏祭りや敬老会にも参加していますが、お話できずにいるのが現状です。月2回は難しいですが、お電話で相談することもできますので、よろしく願います。玄関掲示板に電話番号が記載されています。
23	今年「東日本大震災」や大台風による災害など次々と思わぬことが発生して、国中大混乱でした。そんな異状事態が万一発生した時には当園としてどんな対処を考えていますか。またはこれから検討していこうというお考えか機会がありましたら何かで発表して頂ければ家族としても大いに安心すると思います。仲々に難しい事ですので何事もないように祈っております。
24	あいさつがさわやかです。
25	急にたずねても職員の気くばり、毎日の身の回り、また、入居者本人を大切にしてもらって大変ありがたく思っています。これからも宜しく願います。
26	幸徳でも、父は職員の方々に、とても良くしていただきました。和幸に移り、体の自由はなくなりましたが（病気のため）、いつも安心した顔をしています。皆様が家族の相談に乗ってくれ、良い方向に運んでくださいました。両親が和幸で最後の日を迎える事の未来。ここで良かったと思うでしょう。あと何年か？よろしく願います。
27	職員の方々には感謝の気持ちでいっぱいです。だんだんわがままになっていく親です。忍耐強く、優しく接していただいて、幸せだと思います。
28	施設全体は明るくて良いのですが、個人、特に一人で動けない者の外気との接触はあるのでしょうか？日光浴などは行なってもらっているのでしょうか？自立できなければ、大変なこととは思いますが、勝手な希望ですが。

28	【和幸園から】 外気浴の機会は設けていますが、季節が限定されますし、回数も少ないので、よろしければ、ご家族来園の際に外気浴や園内散歩にご協力いただければ有難いです。（車いすへの移乗は介護員が行いますので）
29	意見も要望も何もないです。それだけ皆さん良くしてくれていますので、安心してお願いしております。これからもどうぞよろしくお願いいたします。
30	施設全体がゆったりとしていて、とても清潔だと感じています。職員の方々が明るく、きびきびと働いていることに、入所出来た方は、とても元気づけられると思います。
31	意見はありません。いつも感謝の気持ちです。
32	夏、30度を越えた日、母が顔に大汗をかいていた。私から職員さんに言ってクーラーを入れてもらった。私が施設に行かなかったら、あのままだったのではと。ソツとする出来事でした（ちなみには母は寝たきりで全介助です。個室です）
	【和幸園から】 申し訳ない限りです。現場の介護職員の細やかな配慮が不足していたことをお詫びします。ただ、和幸園が集中空調管理システムの導入された建物であれば、利用者の皆さんにも介護職員にも必要以上の負担をかけずに済むことだろうと残念な思いです。ハード面のことは簡単にいきませんので、皆で気を付けてまいります。
33	職員の人達のあいさつも良く、また細かな配慮をして頂き感謝しております。安心して日々過ごしております。
34	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の皆様の努力に大変感動しております。 ・今回の敬老会への参加を本人に伝えた、とのことですが、伝えない方が良いと思います。（大雨のため、来れない人がいた）（落胆が激しいから）
35	9月18日敬老祝賀会に行ったときのことで。母と私は一緒にテーブルに着くと若い人たちがお吸い物、ごはん、茶わんむしなどを運んでいました。その次スプーンを持ってきた人が、口を付ける丸い所をもって渡していました。ちょっと残念でした。
	【和幸園から】 介護職員の多くは若者ですので、常識やマナー等知らないことも多いのです。できれば気が付いた際に教えていただければ幸いです。大掃除の際にすす払いって何？とよく聞かれます。

20：今回の調査についてお気づきになった点など、ご自由にお書きください。	
1	設問14（毎月オンブズマンがご本人やご家族のお話を伺いに来ていることを知っていますか）に疑問があります。家族が対応したことがありません。
2	設問15（施設には、苦情を解決するための仕組みはありますか）の質問の意味が読み取れません。
3	設問15の内容が答えに対して合わないように思いました。「仕組みのあるのを知っていますか」だとわかりますが・・・
4	気くばりがスゴイなあーと思いました。

【和幸園から】

最後に、アンケートの回収率は昨年より6%減少した70.4%でした。回答の多くは職員へのねぎらいの言葉であり、私達の業務を評価していただき、明日に向けて意欲に繋がるものでした。誠に有難うございます。

しかし満足度については、質問項目の1-入所時施設に関する情報が得やすかったですかについては5.4%の減少、5-ご本人が満足した生活を送れるように取り組んでいると思いますかについては6.1%の減少、18-今の施設を利用して良かったと思いますかについては大変満足と満足合わせて4.2%の減少となっております。これら職務に関するご指摘等は謙虚に受け止め、より一層サービスの質の向上に努めてまいります。ご協力ありがとうございました。

なお、玄関に閲覧できるよう事業計画書・事業報告書等を置いてありますので、よろしければご覧ください。

特別養護老人ホーム和幸園 苦情受付担当者

苦情受付担当者	主任生活相談員 吉田 幸子 主任介護員 豊島 恵里
苦情受付責任者	管理者・施設長 西岡 俊子

第三者委員

(NPO法人セーフティネット青森・オンブズマン)

平成23年4月～平成24年3月

氏名	電話番号
小堀 安雄	017-734-2564
泉田 久子	017-728-4582

行政機関その他苦情受付機関

青森市高齢介護保険課	所在地 青森市中央1丁目22-5 電話番号 017-734-1111
国民健康保険団体連合会	所在地 青森市新町2丁目4-1 電話番号 017-723-1336
青森県運営適正化委員会 (青森県社会福祉協議会内)	所在地 青森市中央3丁目20-30 電話番号 017-731-3039