

# 風薫る宿花むつみ ご家族様向けアンケート

令和2年度

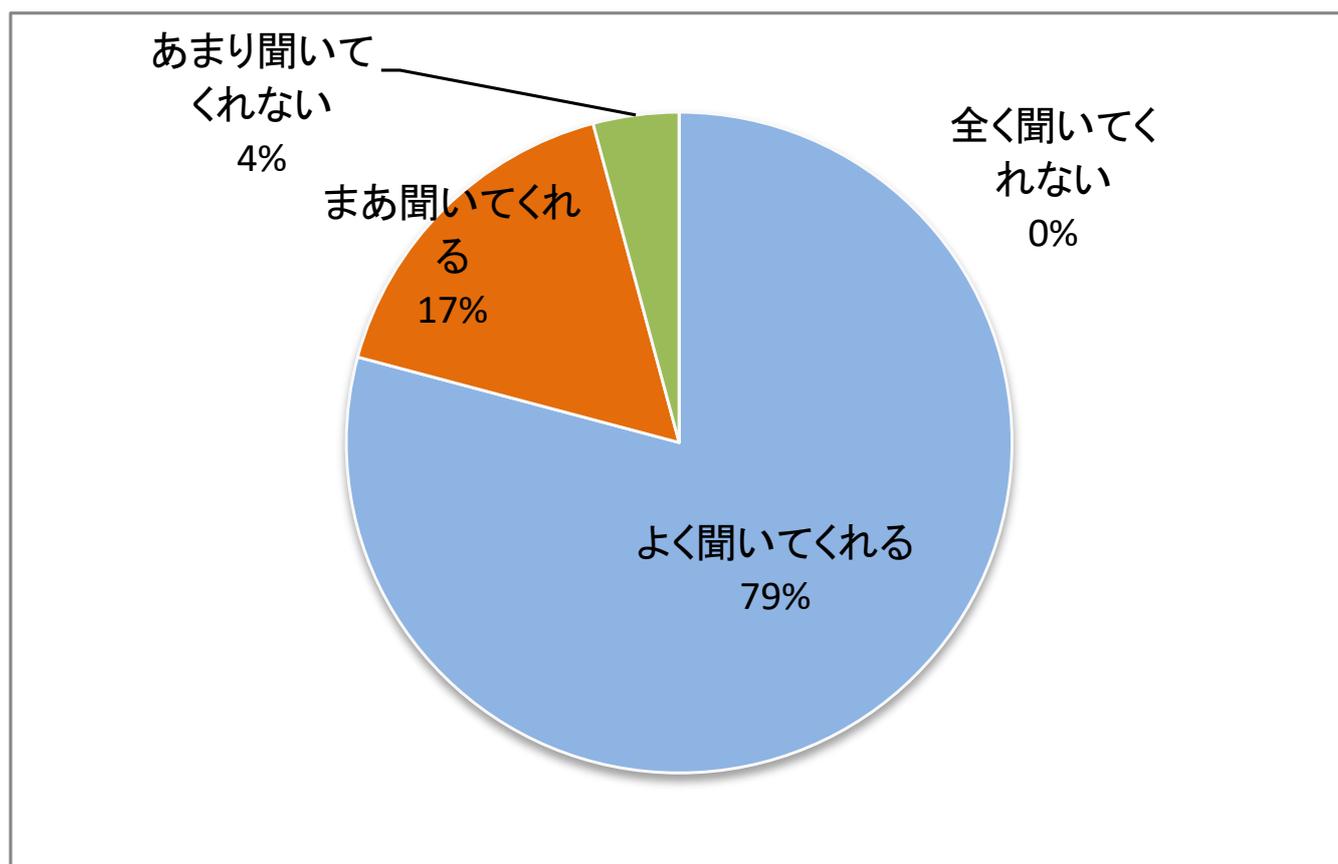
アンケートは3月1日から配布し、3月26日に締め切っております。  
回答率は80%でした。回答して頂きましたご家族の皆様、ご協力ありがとうございました。

アンケートの項目別の集計結果と寄せられたご意見をご報告させていただきます。

- (1) 職員は、ご家族様の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いていますか？

回答	件数
よく聞িয়েくれる	19 件
まあ聞いてくれる	4 件
あまり聞いてくれない	1 件
全く聞いてくれない	0 件

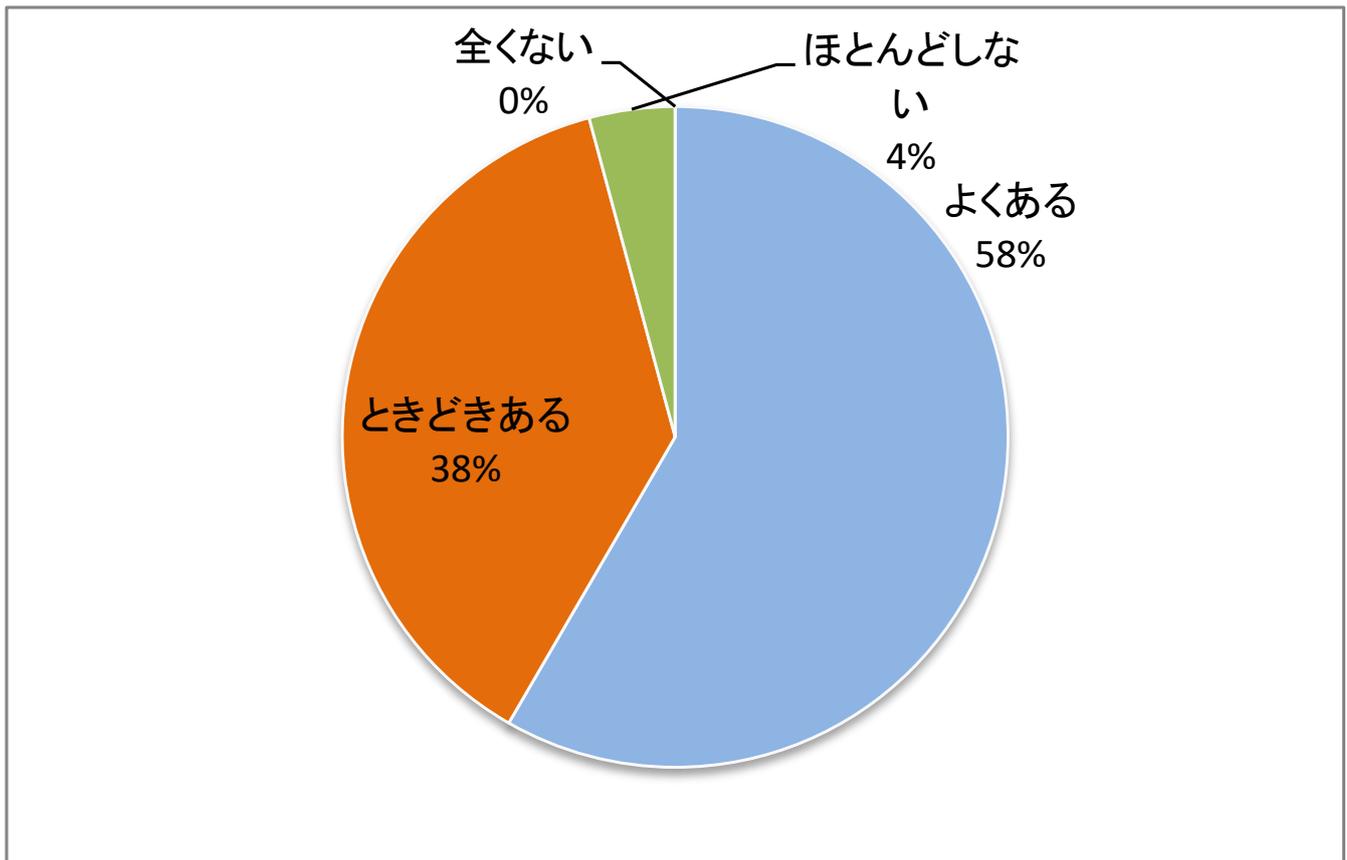
無回答 0 件



(2) 施設でのご本人様のご様子や健康状態、職員の異動等について、ご家族様に報告がありますか？

回答	件数
よくある	14 件
ときどきある	9 件
ほとんどしない	1 件
全くない	0 件

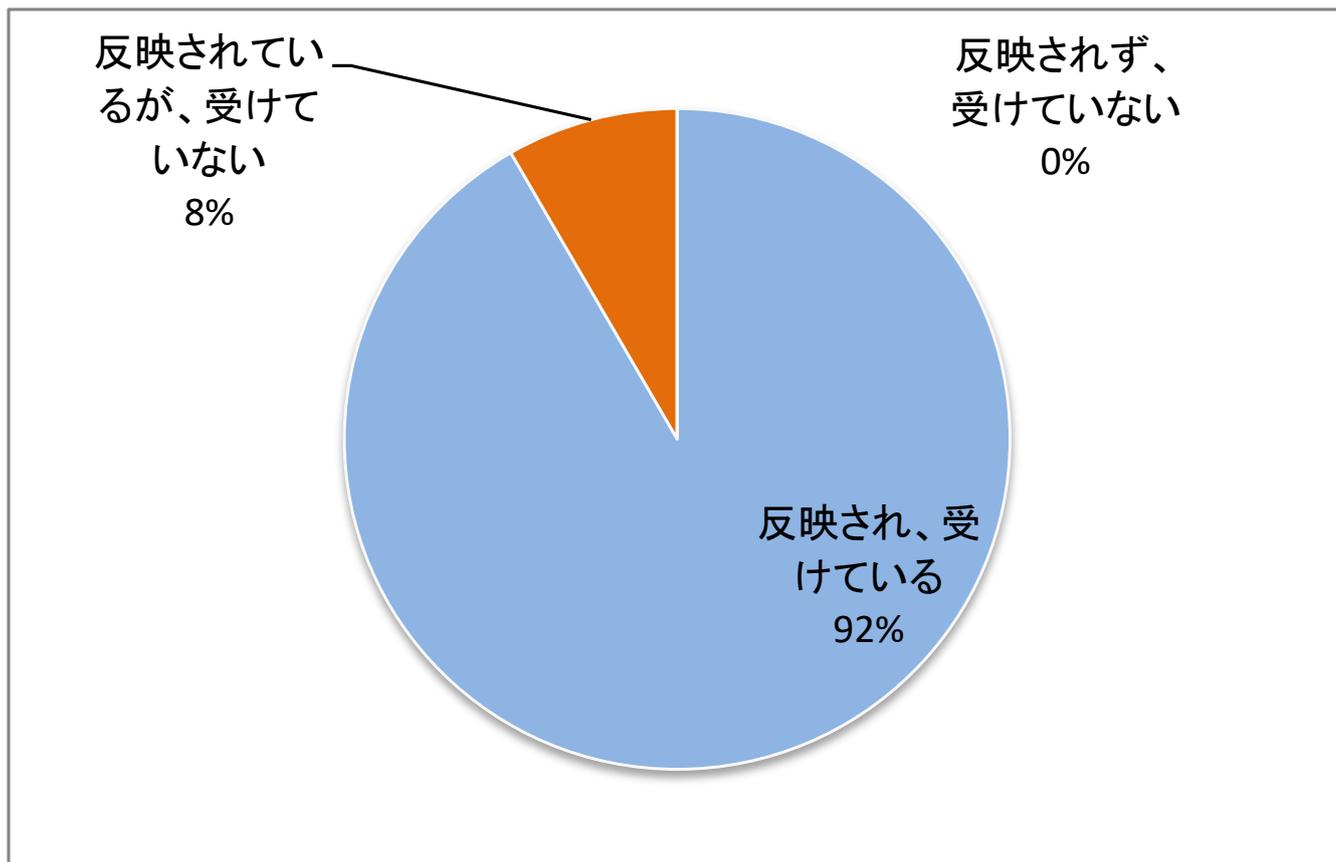
無回答 0 件



(3) 職員は、ご本人様やご家族様の意向や要望が反映されたケアプランを作成し、ご家族様にわかりやすく説明していますか？

回 答	件 数
反映され、受けている	22 件
反映されているが、受けていない	2 件
反映されず、受けていない	0 件

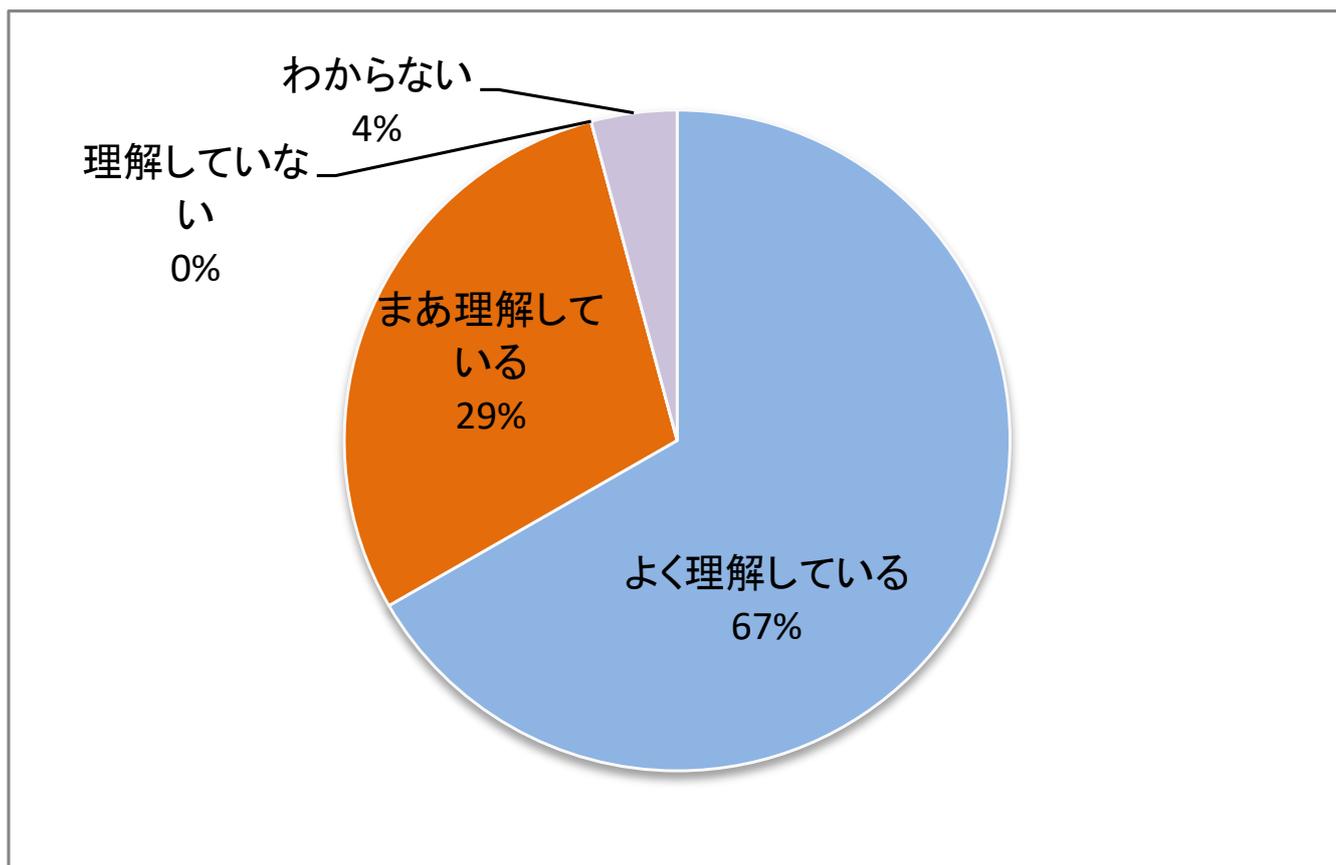
無回答 0 件



(4) 職員は、ご本人様の思いや願い、要望等をわかっていると思いますか？

回答	件数
よく理解している	16 件
まあ理解している	7 件
理解していない	0 件
わからない	1 件

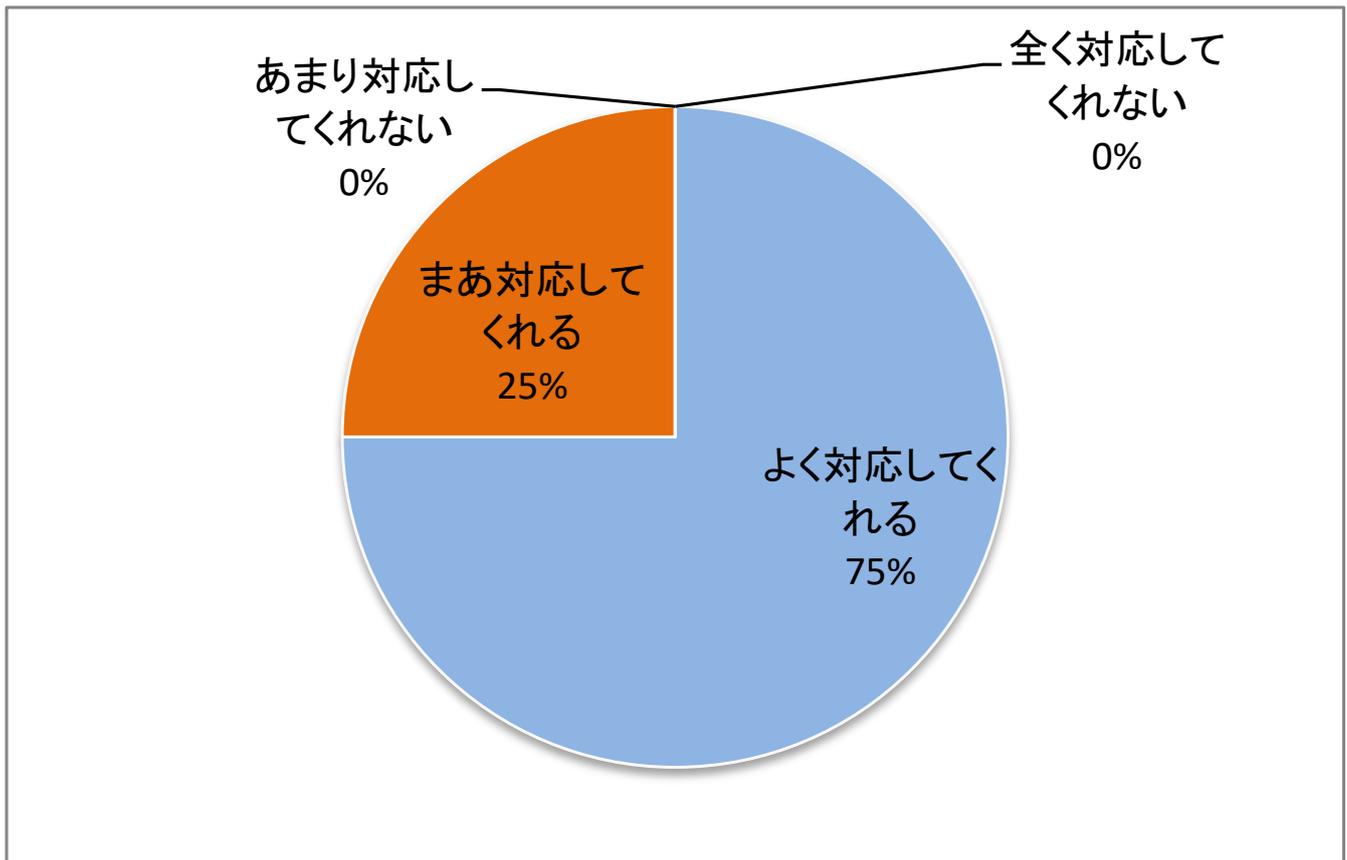
無回答 0 件



(5) 職員は、ご家族様やご本人様のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？

回 答	件 数
よく対応してくれる	18 件
まあ対応してくれる	6 件
あまり対応してくれない	件
全く対応してくれない	件

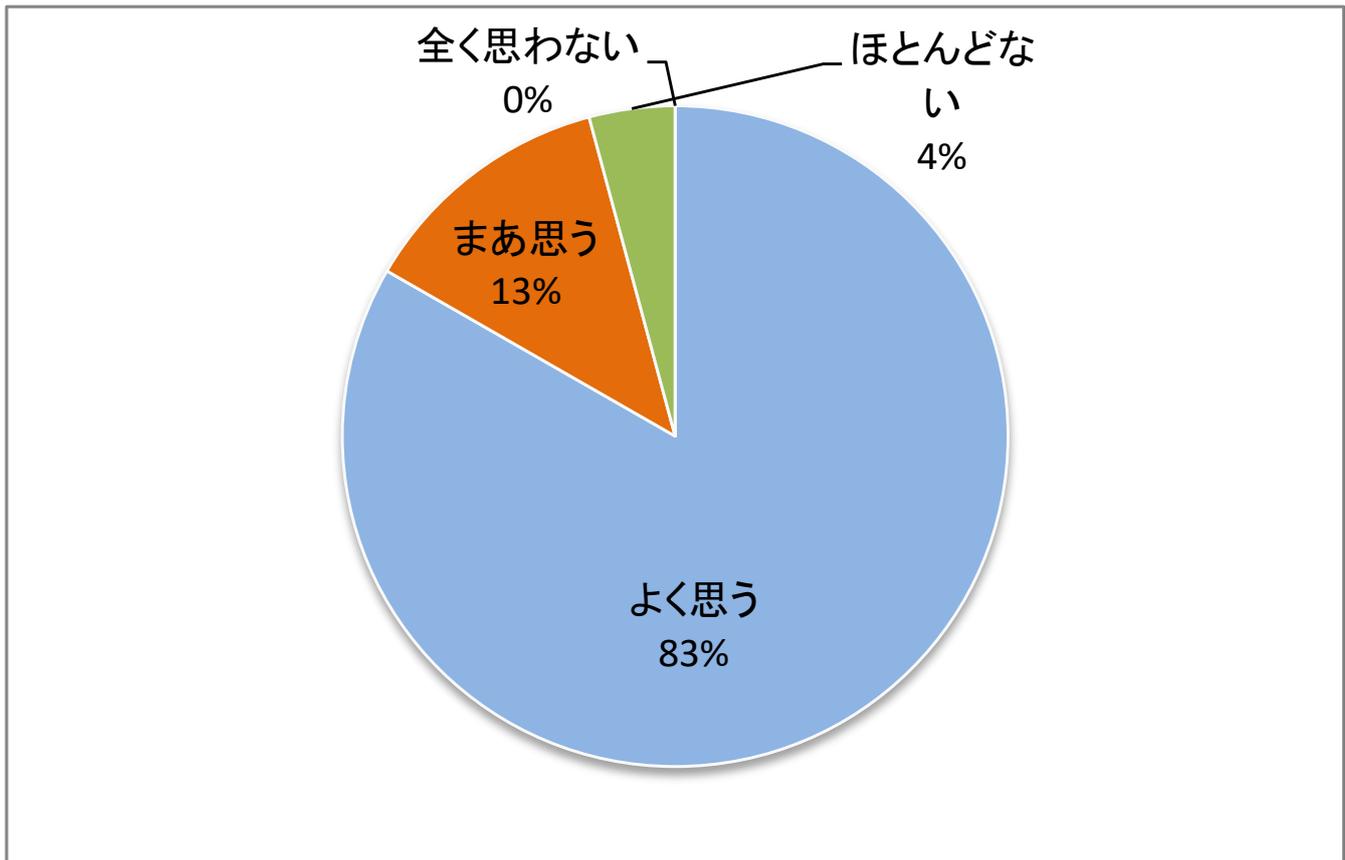
無回答 0 件



(6) 職員は話しやすく、丁寧に思いやりのある言葉遣いや態度をしていると感じますか？

回 答	件 数
よく思う	20 件
まあ思う	3 件
ほとんどない	1 件
全く思わない	件

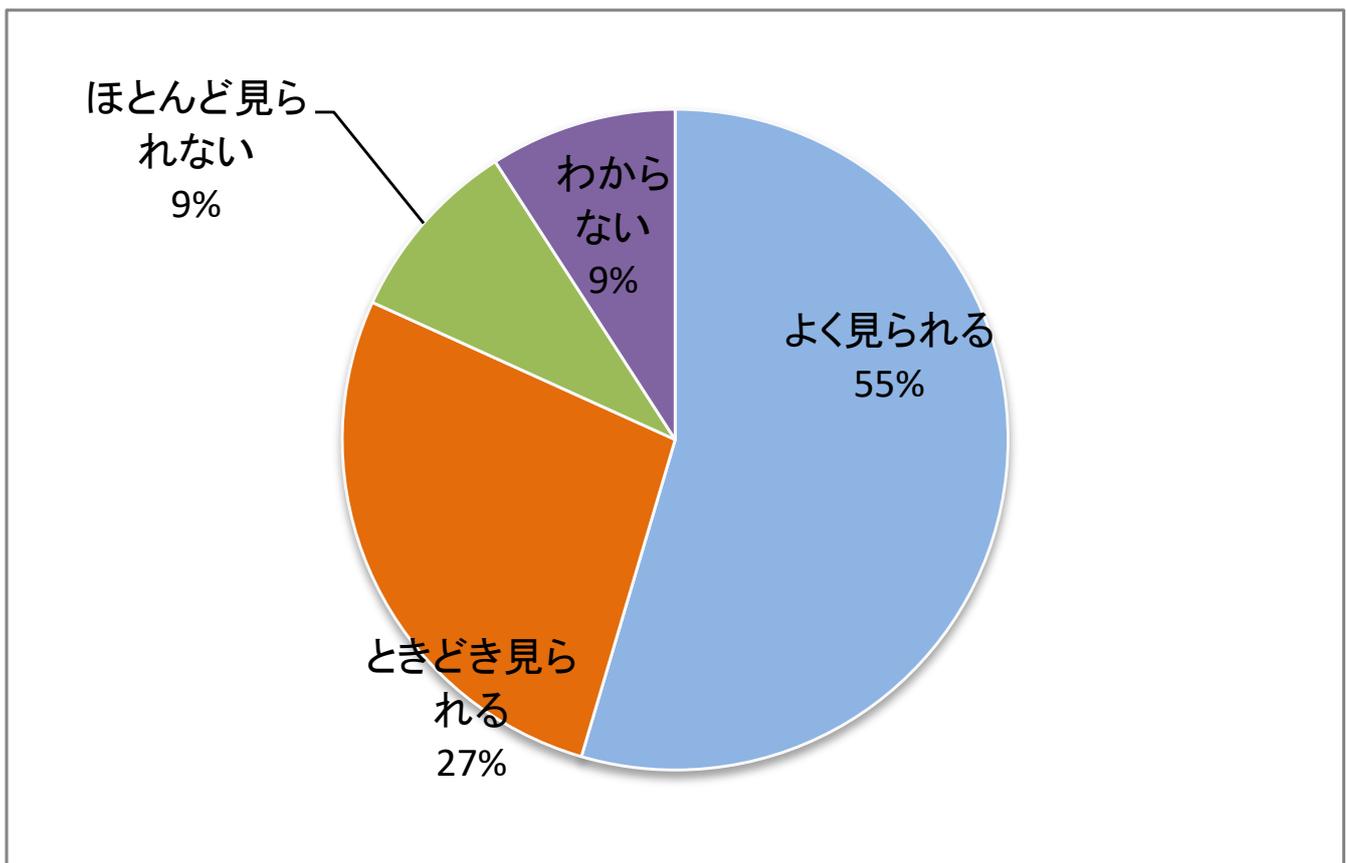
無回答 0 件



- (7) 施設サービス(食事や排せつ、入浴など)を利用することで、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？

回 答	件 数
よく見られる	12 件
ときどき見られる	6 件
ほとんど見られない	2 件
わからない	2 件

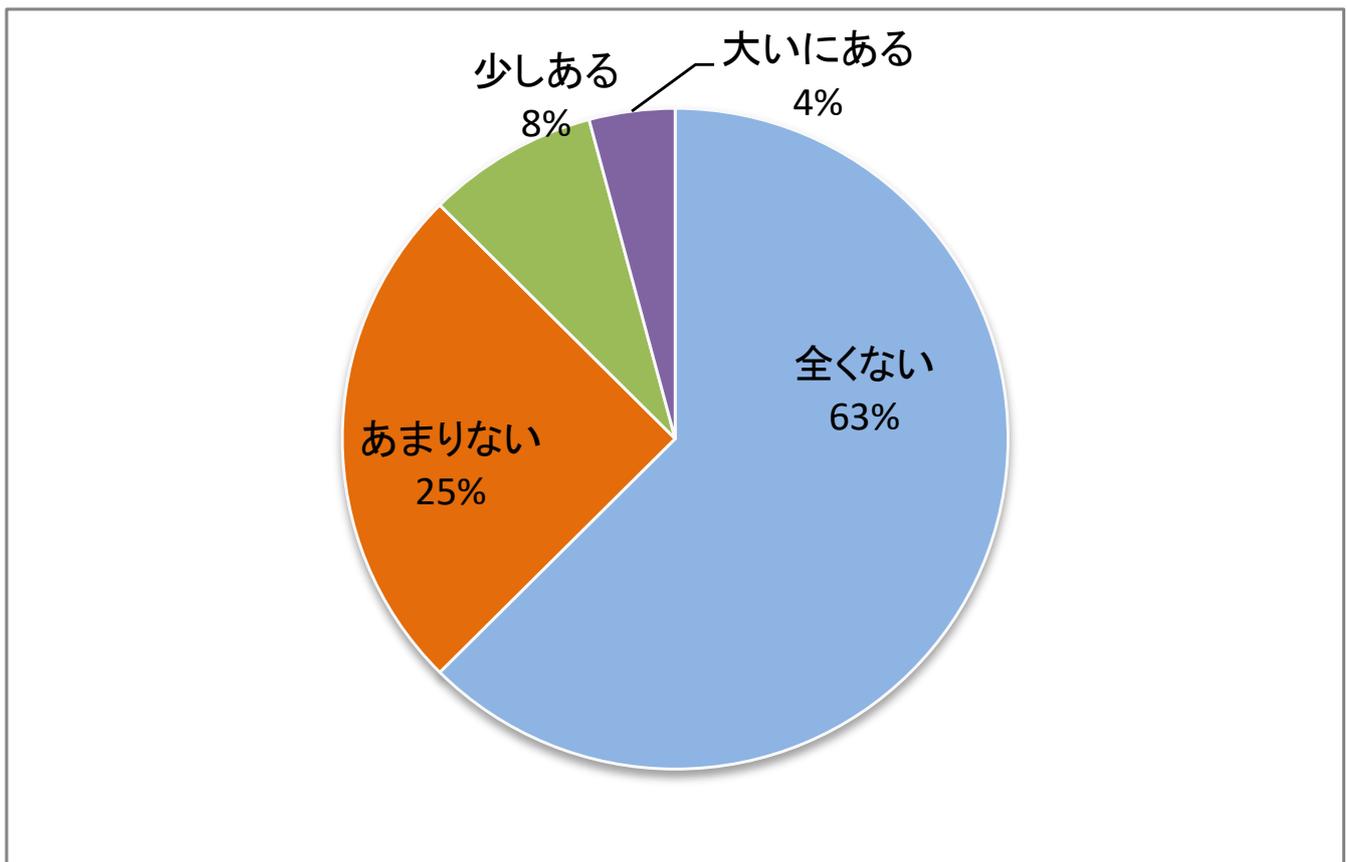
無回答 2 件



(8) 施設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？

回 答	件 数
全くない	15 件
あまりない	6 件
少しある	2 件
大いにある	1 件

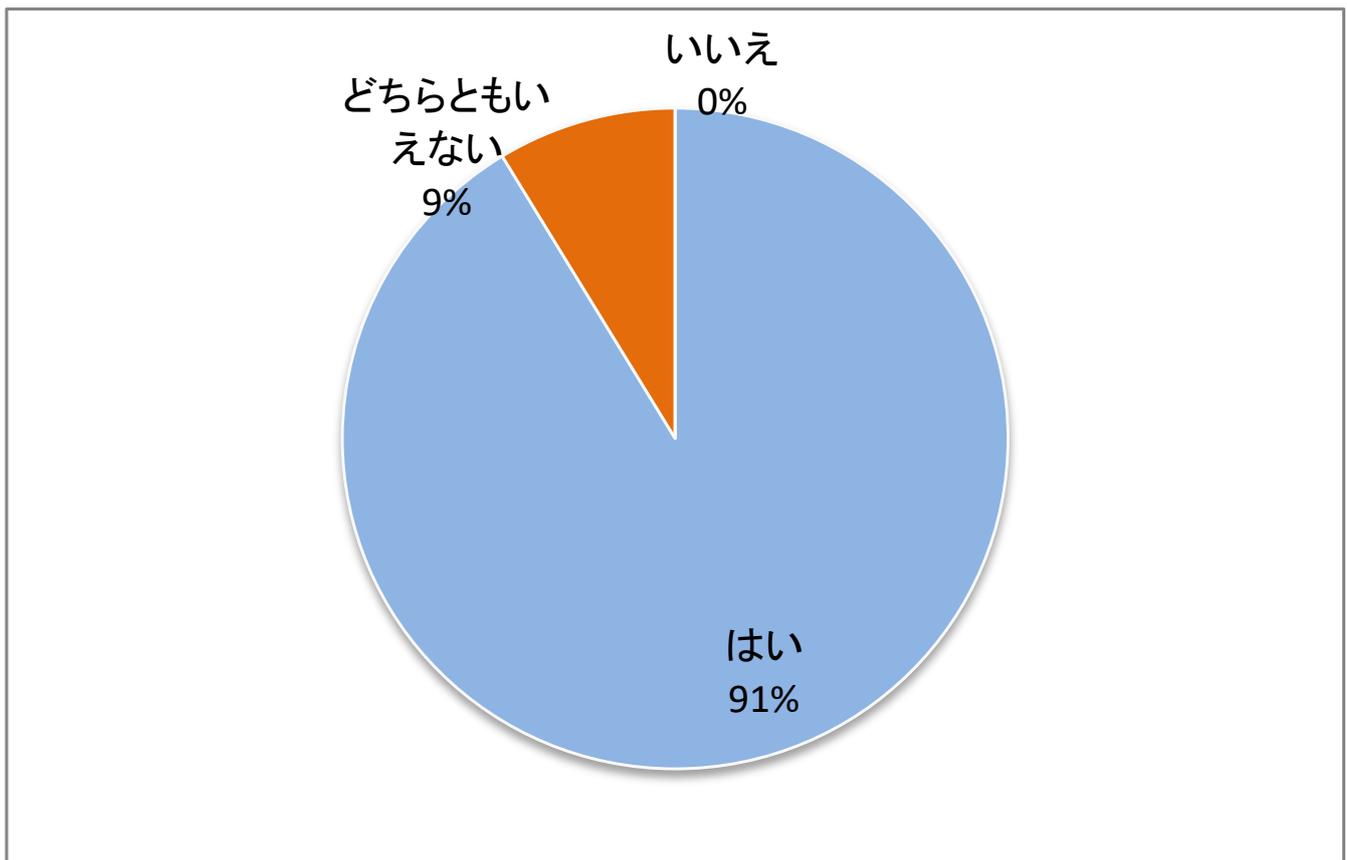
無回答 0 件



(9) 苦情や不満、要望に対して、事業所はきちんと対応してくれていますか？

回 答	件 数
はい	21 件
どちらともいえない	2 件
いいえ	0 件
わからない	1 件

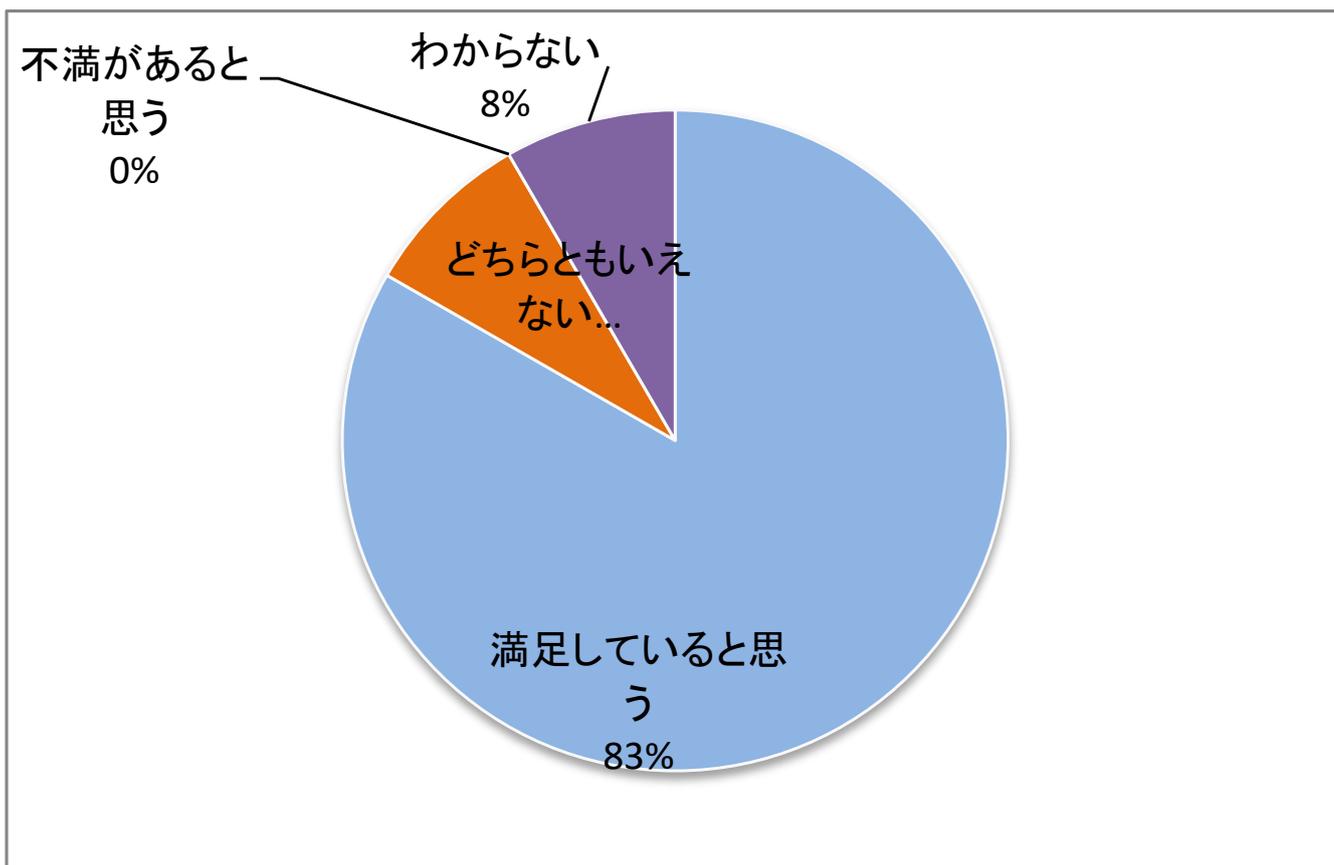
無回答 0 件



(10) ご家族様から見て、ご本人様は今のサービスに満足していると思いますか？

回 答	件 数
満足していると思う	20 件
どちらともいえない	2 件
不満があると思う	0 件
わからない	2 件

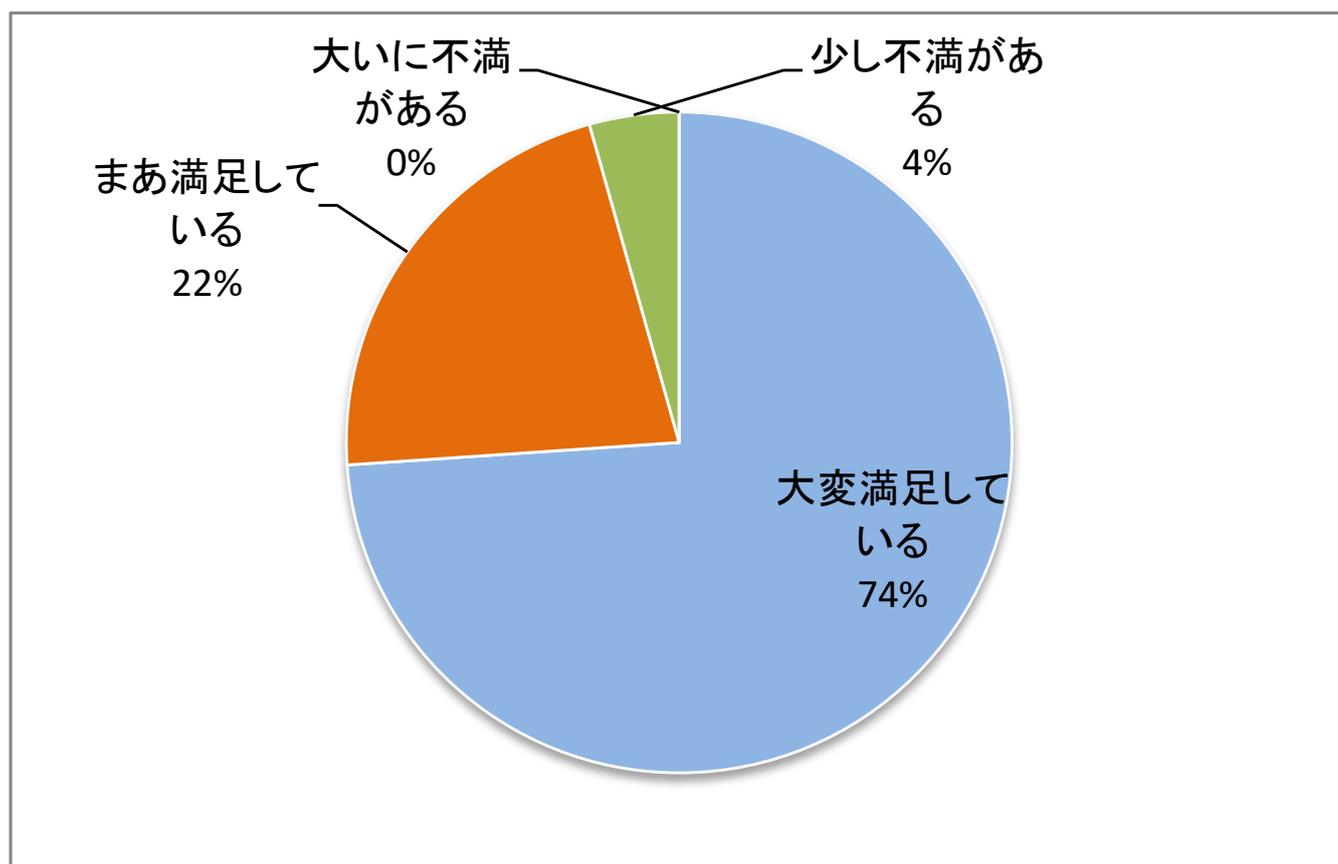
無回答 0 件



(11) ご家族様は今のサービスに満足していますか？

回 答	件 数
大変満足している	17 件
まあ満足している	5 件
少し不満がある	1 件
大いに不満がある	件

無回答 1 件



# ご家族様からのお言葉より

令和2年度

Q:施設の良い点・優れている点はどんな点ですか？

## ◇ ご家族様より①

・いつも適切なご対応をいただきましてありがとうございます。お陰様で体調面も落ち着き、家族も安心しております。今後もよろしく願います。

・いつもありがとうございます。先日排泄がなく医院の方に施設入所中連れて行っていただき、ありがとうございます。本来ならこちらで対処すべきところでしたがそちらにお世話になりました。これからもどうぞ宜しく願い申し上げます。

・いつも楽しそうに話をしてくれ、元気で帰って来てくれるので助かっております。感謝です。

・声が大きかったり、言動で皆さんには大変ご迷惑をお掛けしております。ご難儀を掛けますが今後ともよろしく願い致します。

・体の動きが悪くなっていますが施設での生活により活気が出てくるように見えます。施設での生活に馴染めないところがあり、ご迷惑をお掛けして申し訳なく思っています。今後ともよろしく願い致します。

・いつも大変お世話になっております。本人はいつも楽しいと言っていますので皆様の対応がとてもよいと感じています。また身体具合の悪い時もすぐに医療機関へ連れていただき、大変ありがたく安心して利用させていただきます。本当にありがとうございます。

・いつもありがとうございます。これからも色々よろしく願います。コロナで本当にご苦労様です。

## ◇ ご家族様より②

・いつもありがとうございます。これからもよろしく願いしたいです。

・96歳の高齢でも自分の足で歩行できますが認知症なので皆様に助けられてます。ありがとうございます。

・コロナの為、面会もなかなかできませんが施設での様子をラインで送っていただいた時は久しぶりに顔を見ることができてとても嬉しかったです。体調の変化に対応が大変だと思いますがこれからもよろしく願い致します。

・いつもありがとうございます。大変助けられております。今後ともよろしく願い致します。

※介護する側も身体的、精神的な負担が大きく感じられるようになってきましたが送迎時の職員さんとの会話で前に進める元気をもらっています。母も利用させていただくと表情、言動に自宅では見られない発見があります。難儀かけますがよろしく願い(末永く)したいと勝手に思っています。

・コロナ禍で以前のように面会等が難しい時ですが、職員の皆様によくしていただきまして、感謝しております。どうぞこれからもよろしく願い致します。

・いつも丁寧な対応ありがとうございます。ほんとに助かります。

## ◆ 花むつみより

・皆さまからの温かいお言葉ありがとうございます。今後も皆様にご満足いただけるサービスが提供できるよう精進してまいりますので、ご指導ご鞭撻のほどよろしく願い致します。

## Q: 施設に改善してほしい点やご意見はありますか？

### ◇ ご家族様より

・①アンケートの職員とは相談員なのか送迎、身の回りの世話をする職員なのか？範囲を広くすると評価がバラつきます。全体として考え評価しました。②ライン(相談員専用LINE)の既読がない、もしくは遅い。③送迎車の利用で一人だけの時、助手席に座らせるのはどうかと思う。④忘れ物をした時、気軽に取りに来るような対応をするようだが必ず要する物なのか本人と話してから判断してほしい。

### ◆ 花むつみより

①アンケート内容が分かりにくく、申し訳ありませんでした。次年度のアンケートはその点も留意して作成してまいります。

②相談員専用LINEは送迎や訪問等で事務所から離れてしまうと気が付くのが遅れてしまったり、相談員が退社後や公休時は入社時まで確認することができないので対応が遅れてしまうことがあります。ご不便をお掛けしてしまい大変申し訳ありませんでした。今後早急に対応できるように努めてまいります。緊急な連絡や即座に返答が必要な内容の際には施設へ直接ご連絡していただければ幸いです。

③送迎車輛での対応のご指摘ありがとうございます。現在は少人数での送迎の場合、小型車両の場合は助手席を使用せずに対応しております。大型車両を使用する場合は従来通りに助手席は使用していません。

④お忘れ物やご本人様のご要望品の中で、薬や杖などの生活上必ず必要な物の場合と職員の判断では不必要な物と感じてしまう物でもご本人様にとっては必要な物である場合があります。後者の場合には職員が不必要だと判断してそのことをご本人様へ十分説明をした上で取りに行かない、持ってきていただくようご家族様へ連絡しないという対応をさせていただくことがあります。その対応でも納得されない場合があります。その場合にはご家族様にご相談させていただき、必要、不必要の判断を仰ぎ、ご持参いただく、もしくはご自宅に取りに行かせていただく対応をさせて

いただいております。今後ご家族様のご理解、ご協力をいただければ幸いです。

#### ◇ ご家族様より

・デイのスタッフ様と比べて冷たいように思われる。本人に対しても優しい声掛け等があると嬉しく思います。大変なお仕事とは思いますがデイのスタッフさんはきちんとできていますから同じ人としてできないはずがない！！

#### ◆ 花むつみより

・同じ法人の職員であるにも関わらず、対応に格差を感じさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。全職員の対応が統一できるように努めてまいります。



回答していただきましたご家族様の皆様、  
ご協力ありがとうございました。  
今後ともよろしくお願い致します。



社会福祉法人 一真会  
ISSHINKAI social welfare corporation



風薫る宿 花むつみ  
副管理者/生活相談員  
遠藤 友子