

令和 6 年度
サービス利用に関する
アンケート調査集計の結果

社会福祉法人総合施設 美吉野園

1. はじめに

平素は、法人運営に対し、深いご理解とご協力を賜っています事に感謝申し上げます。当法人は、「ご利用者に安らぎと幸せを」「職員は真心と向上を」を基本理念に、職員研修を含めたサービスの質的向上に向け、様々な取り組みを行っております。

取組のひとつに、ISO9001：2015 を認証取得し、品質マネジメントシステムの構築を図り、サービス提供に心がけております。

その一環として当法人が提供するサービスについて、ご利用者の意向に沿う内容になっているのか、ご満足いただけるサービスであるかどうかなど、ご利用者・ご家族のご協力を得て、今後のより良いサービス提供に繋げていくためにアンケート調査を実施致しました。

この度、アンケート集計が終わりましたのでご報告申し上げます。

最後になりましたが、この度はご多忙の中、ご利用者アンケートにご協力を頂きありがとうございます。

頂いたご意見を踏まえ、組織マネジメント能力、職員資質の向上により一層努めてまいりますので、今後とも当法人に対する温かいご支援、ご協力をお願い申し上げます。

2. 調査目的

ISO9001：2015 品質マニュアルにより、品質マネジメントの成果を含め実施状況の測定のひとつとしてご利用者・ご家族への対応、提供するサービスの満足度、コミュニケーションについて、無記名で法人利用者全員に郵送によりアンケートを行い、改善点を精査し、満足度の向上につなげていくことを目的として実施しました。

3. 実施時期

令和6年9月25日～10月11日

4. 回収率

33.3% (16/48)

5. 評価集計方法

非常に満足、満足を肯定的なご意見とし、不満、非常に不満を否定的なご意見として集計を行っています。

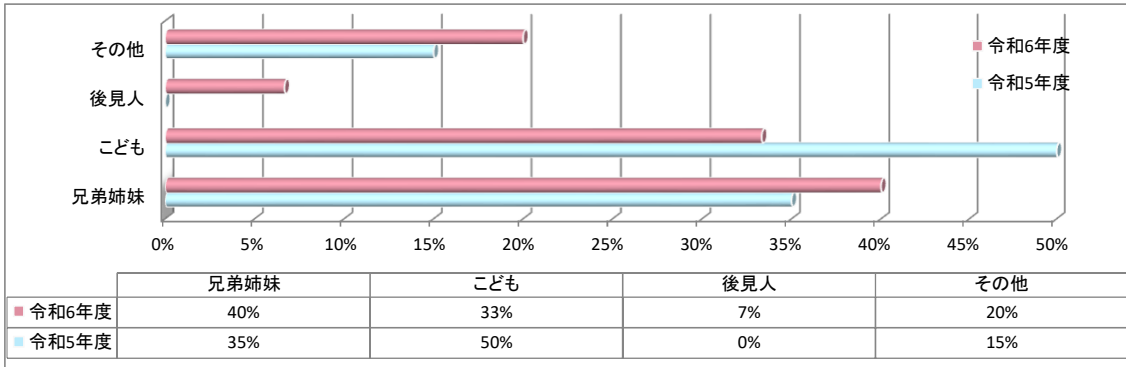
6. アンケート結果及び今後の取り組み

サービス利用に関するアンケート結果【美吉野園 老人寮】

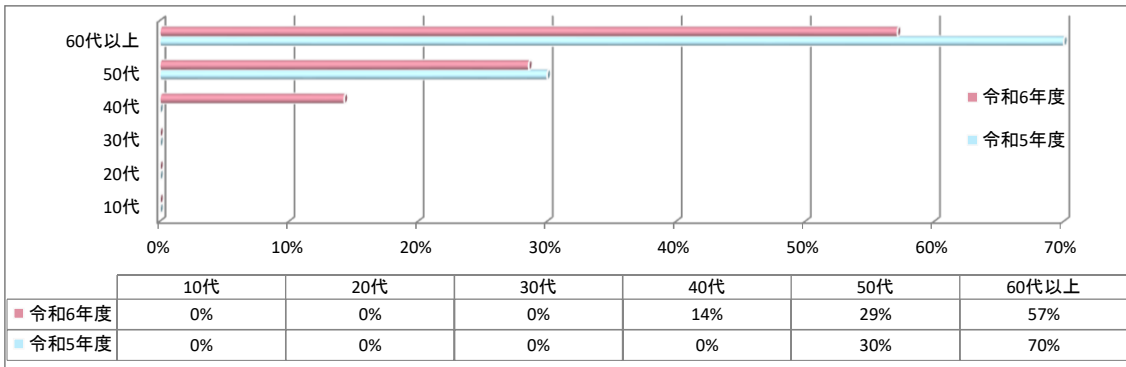
* 結果回収率

33.3 %

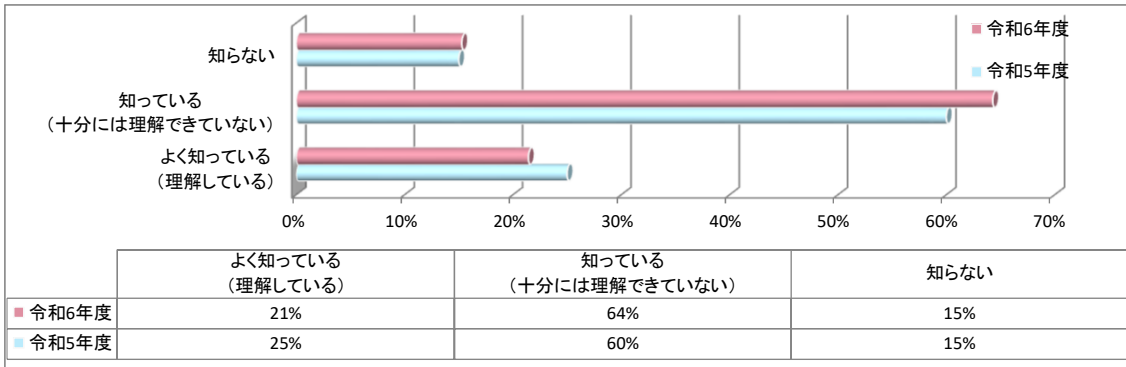
F1 あなたと施設を利用されている御本人とのご関係は？(1つだけ○)



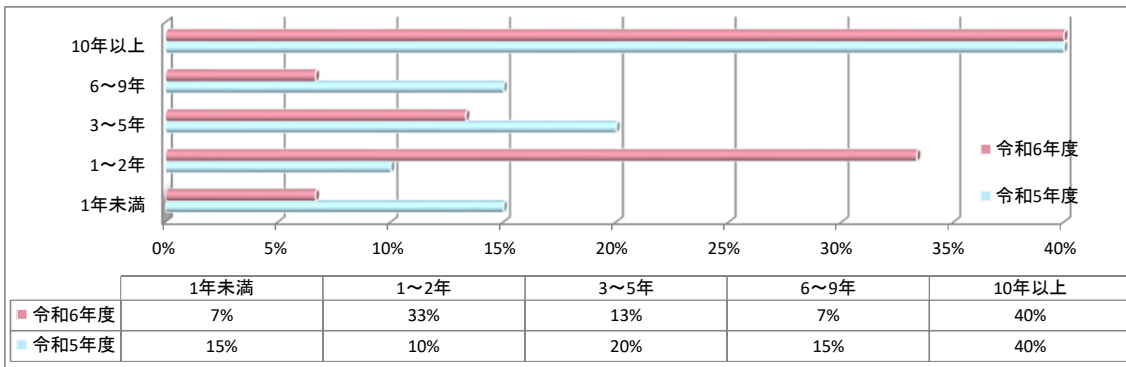
F2 あなたの年齢は？(1つだけ○)



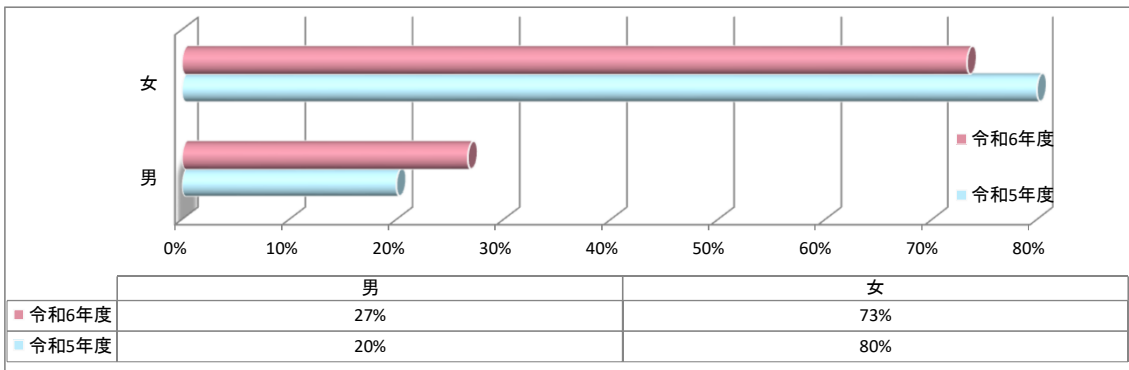
F3 あなたはこの施設(法人)の理念・基本方針を知っていますか(1つだけ○)



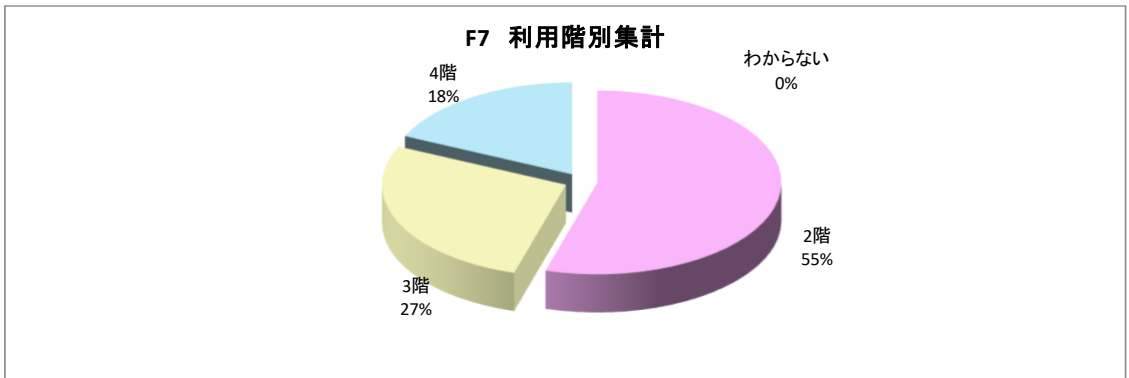
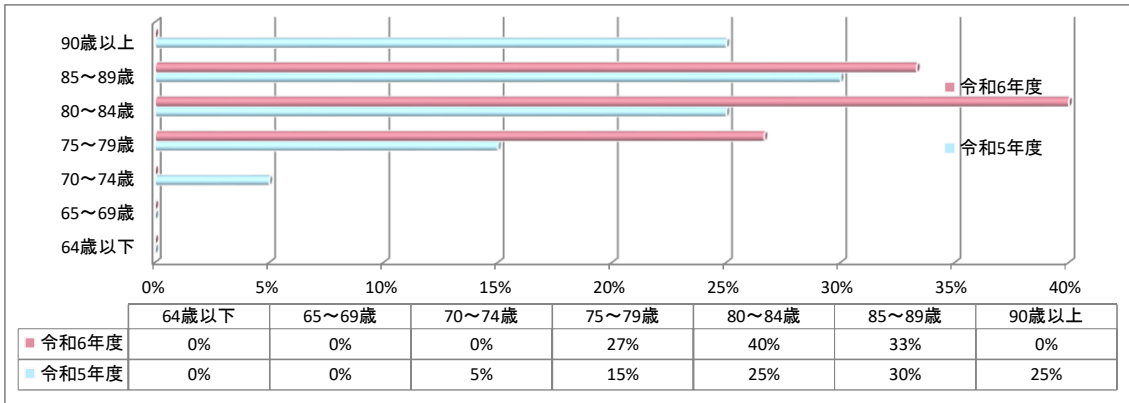
F4 利用者は、この施設に入所されて何年になりますか。(1つだけ○)



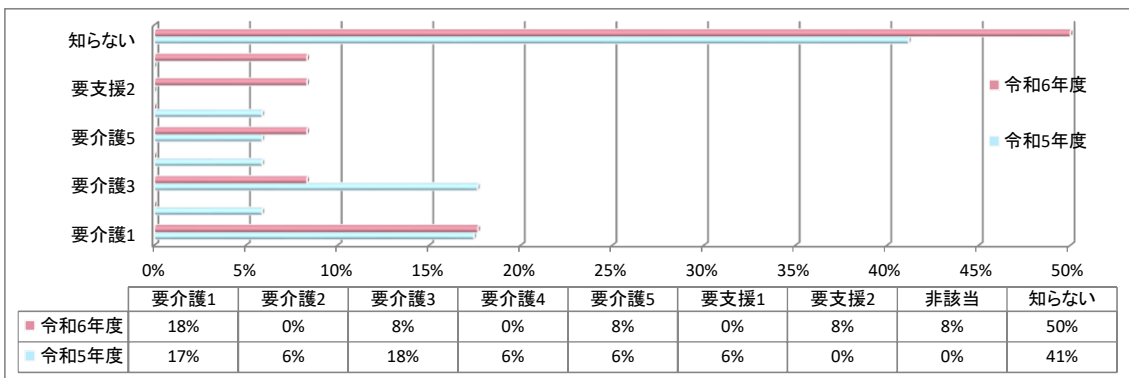
F5 利用者の性別は？(1つだけ○)



F6 利用者の年齢は？(1つだけ○)



F8 ご利用者の要介護認定区分はどうか。(1つだけ○)

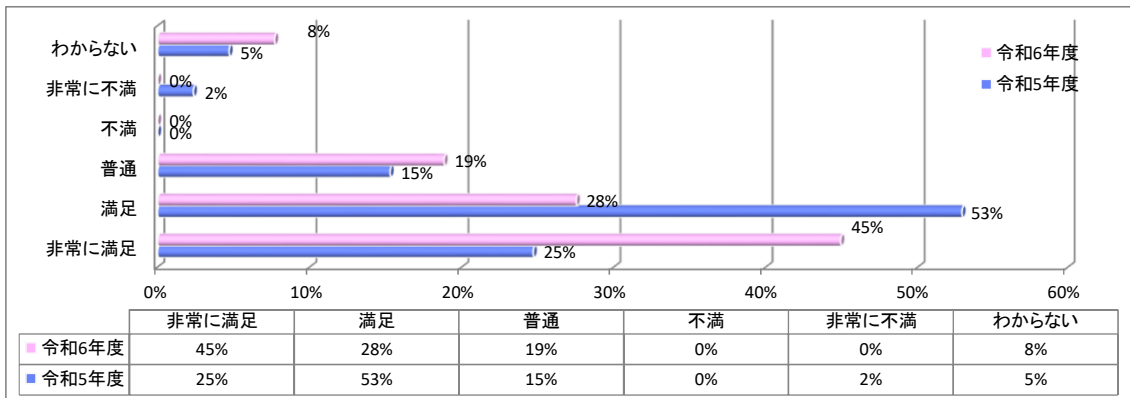


日常生活での不具合(移動、食事、入浴、排泄などの生活動作や、視聴覚、運動機能、内部疾患、記憶・会話などの問題)があれば具体的に教えてください。

- ・おまかせ致します。
- ・認知症、車椅子使用、糖尿病
- ・認知症
- ・不調を訴えた時は、何がきっかけだったのかを聞き出してもらえると助かります。
- ・常に車椅子での生活(食事・入浴・病院の送迎など)ですが、職員さんのおかげで、困る事なく生活できています。

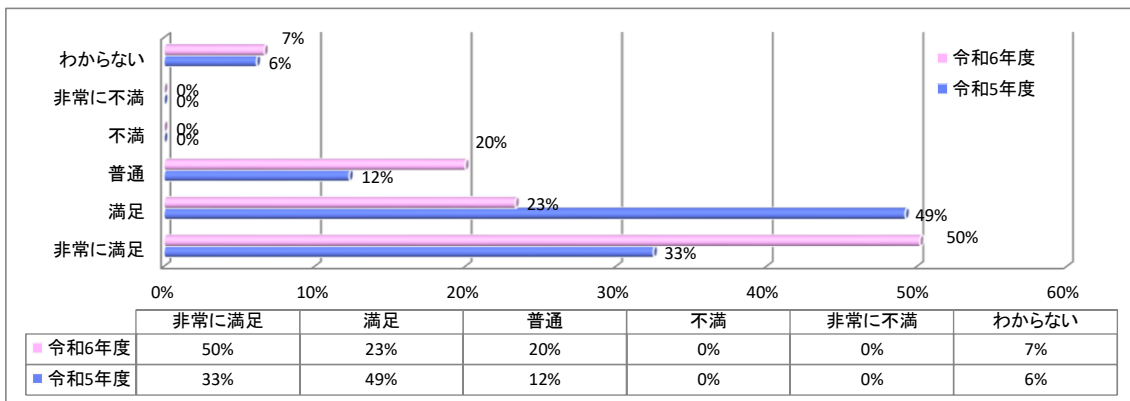
I 施設でのサービスについて

1. 介護について



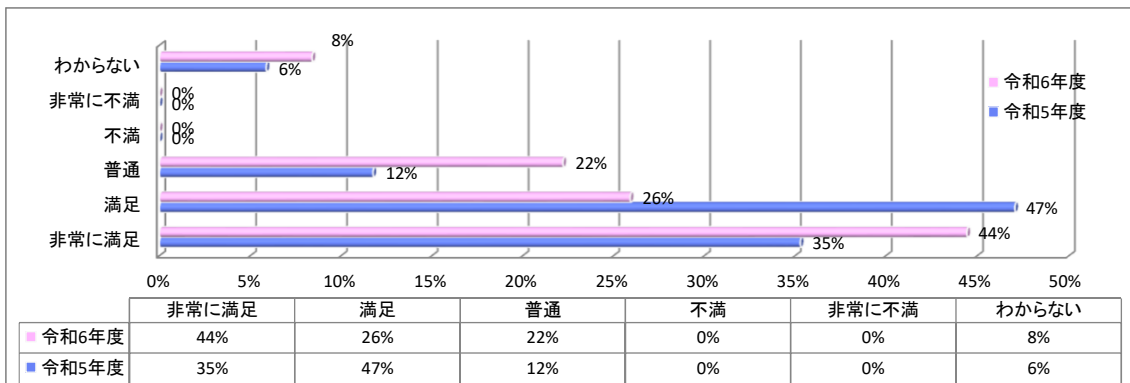
ご利用者お一人お一人に寄り添った介護を提供させていただき、安心と安らぎのある暮らしを提供させていただきます。

2. 看護について



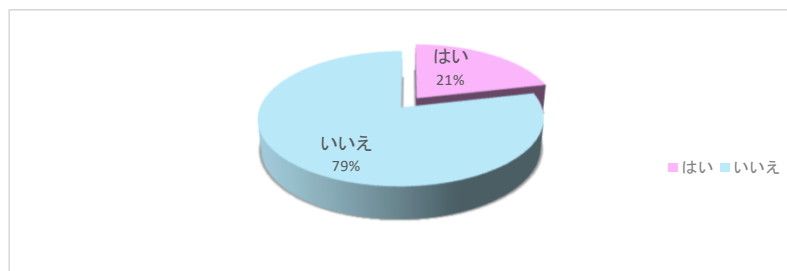
引き続き毎日の健康チェックをさせていただきます。そして病気と向き合いながら穏やかに暮らし続けていただける看護を提供させていただきます。

3. 事務について



明確な事務手続きをさせていただきご利用者、ご家族に信頼頂けるよう努めます。

4. 当施設が配信するSNS(Facebook、Instagram)をご覧になられたことはありますか

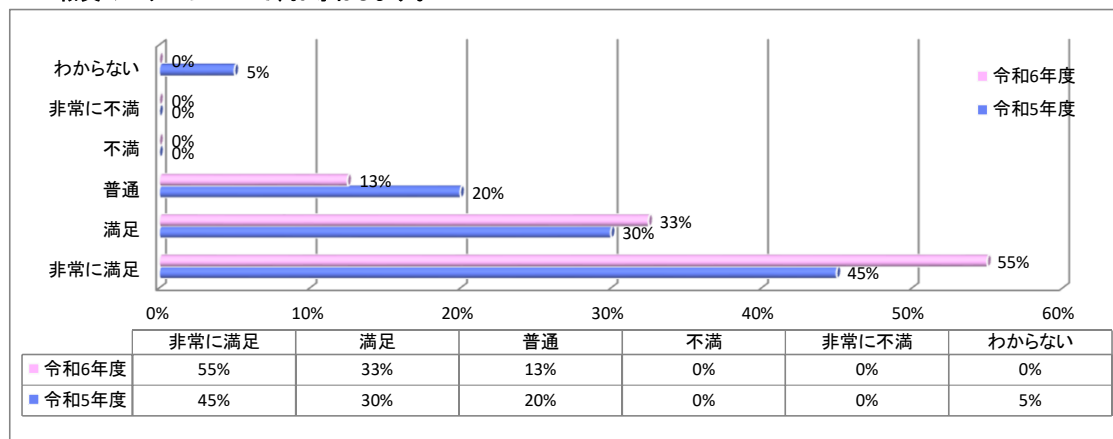


施設の様子、雰囲気をご覧いただけるよう発信させていただいています。

「不満」「非常に不満」とお伝えされた方よりのご意見

今年春頃、男性が入居され、入居者(女性)に不適切な行為があったと連絡を受けた。部屋を替えて頂いたそうだが、このような行為が発生しない様に、措置をお願いしたい。非常に残念な事です。

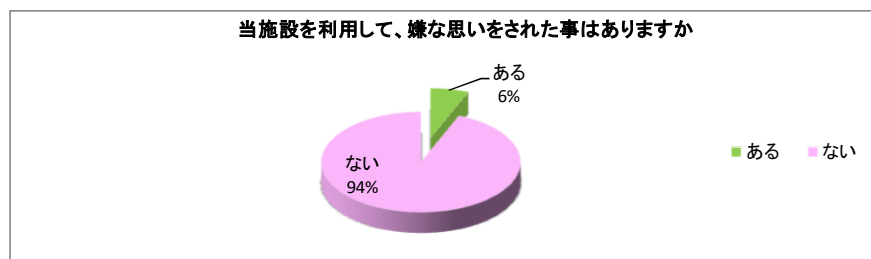
Ⅱ 職員のマナーについて、お尋ねします。



ご利用者、ご家族、地域の方々が気持ち良くご利用いただける対応を致します。

「不満」「非常に不満」とお答えされた方よりのご意見

Ⅲ 利用について

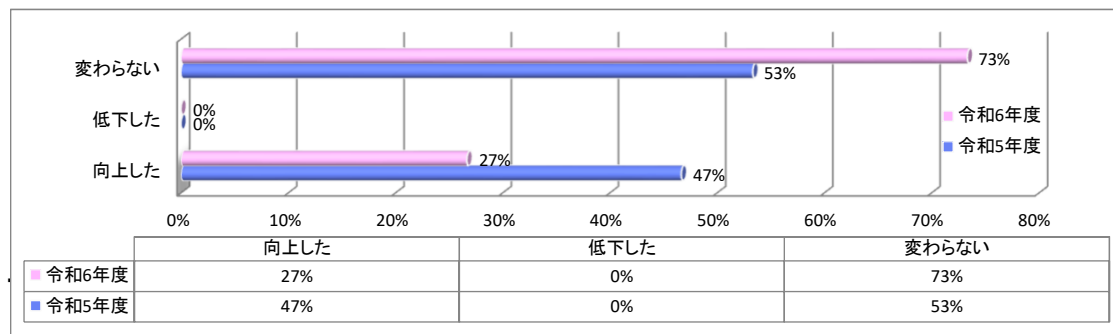


ご利用いただく全ての方に安らぎを幸せを提供させて頂く為に全職員で支援をさせて頂いており、常時1階事務所に職員配置をおこなっていません。ご来園時は、玄関インターフォンにてお申し付け下さい。

「ある」とお答えされた方よりのご意見

受付に誰もいなかった。

Ⅳ 全体のご満足度は昨年と比較していかがですか



引き続き、ご利用者、ご家族、地域の方々が安心してご利用いただける施設サービスの提供に努めます。

Ⅴ その他、自由にご意見、ご感想をお聞かせ下さい。

- ・いつもお世話になりありがとうございます。アンケートの答えが明確に答える事が出来なくて、まだ1回しか訪問していないので分からない事が多くて、なにより電話の対応がいいので満足しています。何かありましたら電話下さいませ。
- ・いつもありがとうございます。
- ・園で無理な事を言っている様で、職員の皆様に感謝しかありません。
- ・日常生活をサポートして頂いてる全ての職員の方々にお礼を申し上げます。ご多用の中で、病院への送迎や看護師さんが診察に付き添ってくださることアマネさんから病院説明やリハビリの手配、各種手続きまでやって頂き助かってます。毎日あたたかい減塩食を用意してくださる調理の方々もありがとうございます。美吉野園さんには感謝しかありません。今後ともよろしくお願い申し上げます。
- ・送って下さる写真、電話での声、母はいつも楽しそうで笑顔がうかんできます。職員さんには感謝しかありません。ありがとうございます。
- ・定期的に利用者の様子を知らせて頂き有難いです。が、利用者の家族(息子など)の通知も願いたい。第三者に、連絡入るのではなく一番利用者の直接の親子さんなどに通知・報告を必要とする。
- ・入居者の不適切行為は断固としてない様に措置をお願い致します。

ご意見を受けての今後の対応・取り組み

貴重なご意見をありがとうございます。今後もご利用者の今を届けさせて頂き生活の様子をご理解頂けます様に努めます。また、風紀を乱す行為は厳正に対処させていただきます。安心してご利用いただける施設生活を支援させていただきます。

令和 6 年度
サービス利用に関する
アンケート調査集計の結果

社会福祉法人総合施設 美吉野園

1. はじめに

平素は、法人運営に対し、深いご理解とご協力を賜っています事に感謝申し上げます。当法人は、「ご利用者に安らぎと幸せを」「職員は真心と向上を」を基本理念に、職員研修を含めたサービスの質的向上に向け、様々な取り組みを行っております。

取組のひとつに、ISO9001：2015 を認証取得し、品質マネジメントシステムの構築を図り、サービス提供に心がけております。

その一環として当法人が提供するサービスについて、ご利用者の意向に沿う内容になっているのか、ご満足いただけるサービスであるかどうかなど、ご利用者・ご家族のご協力を得て、今後のより良いサービス提供に繋げていくためにアンケート調査を実施致しました。

この度、アンケート集計が終わりましたのでご報告申し上げます。

最後になりましたが、この度はご多忙の中、ご利用者アンケートにご協力を頂きありがとうございますございました。

頂いたご意見を踏まえ、組織マネジメント能力、職員資質の向上により一層努めてまいりますので、今後とも当法人に対する温かいご支援、ご協力をお願い申し上げます。

2. 調査目的

ISO9001：2015 品質マニュアルにより、品質マネジメントの成果を含め実施状況の測定のひとつとしてご利用者・ご家族への対応、提供するサービスの満足度、コミュニケーションについて、無記名で法人利用者全員に郵送によりアンケートを行い、改善点を精査し、満足度の向上につなげていくことを目的として実施しました。

3. 実施時期

令和6年9月25日～10月11日

4. 回収率

59.3% (99/167)

5. 評価集計方法

非常に満足、満足を肯定的なご意見とし、不満、非常に不満を否定的なご意見として集計を行っています。

6. アンケート結果及び今後の取り組み

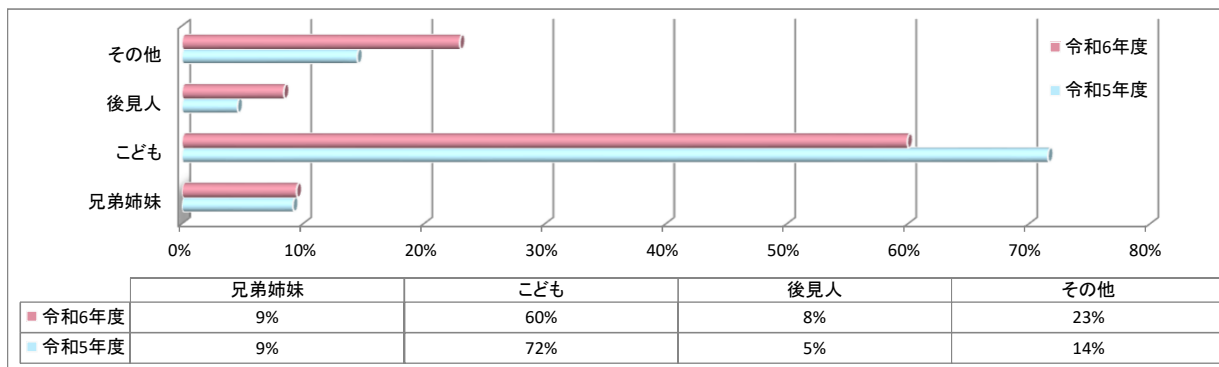
サービス利用に関するアンケート結果【美吉野園特養寮】

* 結果回収率

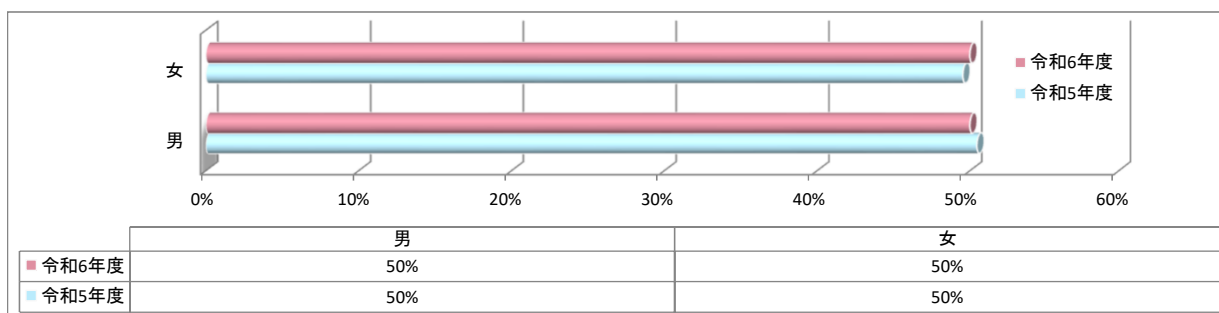
59.3

%

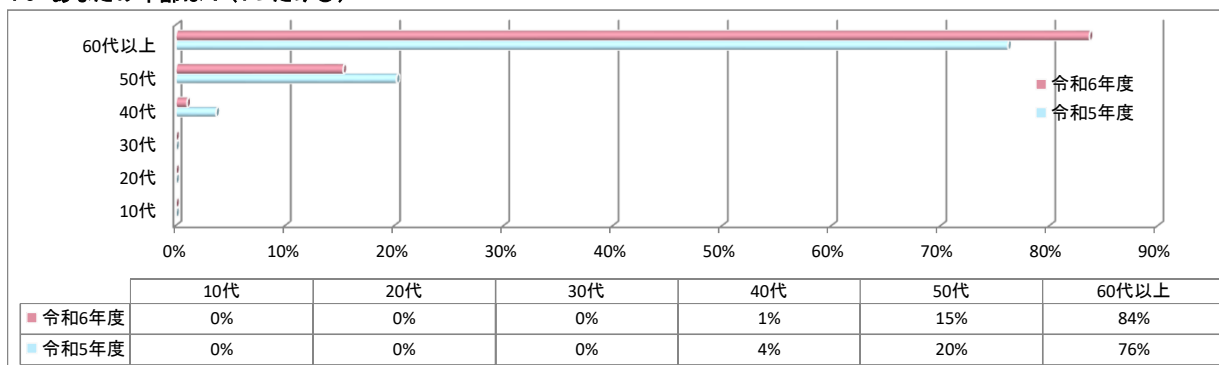
F1 あなたと施設を利用されている御本人とのご関係は？(1つだけ○)



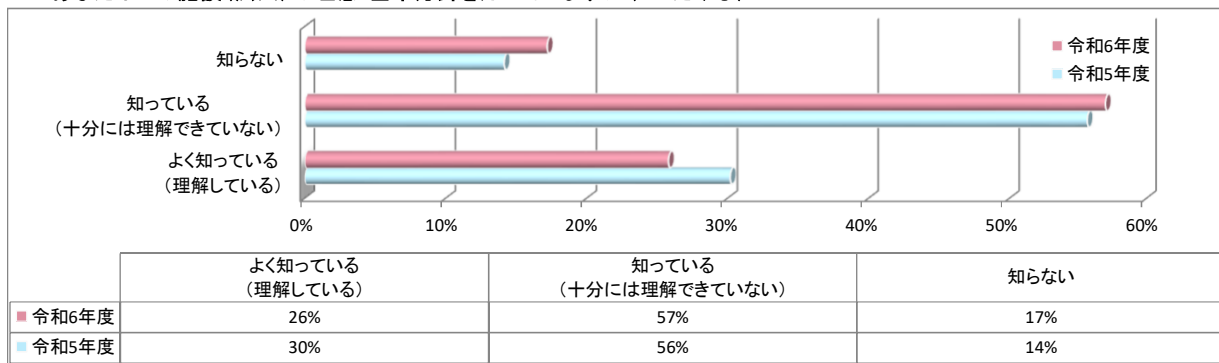
F2 あなたの性別は？(1つだけ○)



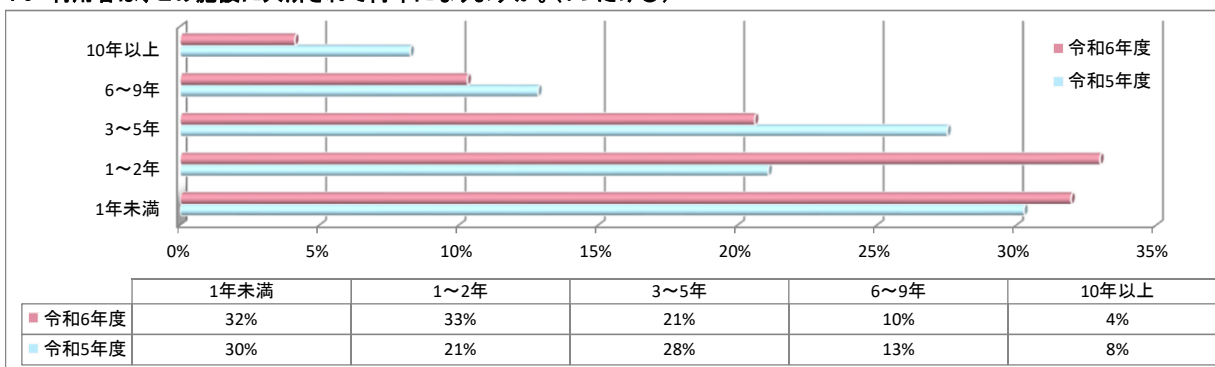
F3 あなたの年齢は？(1つだけ○)



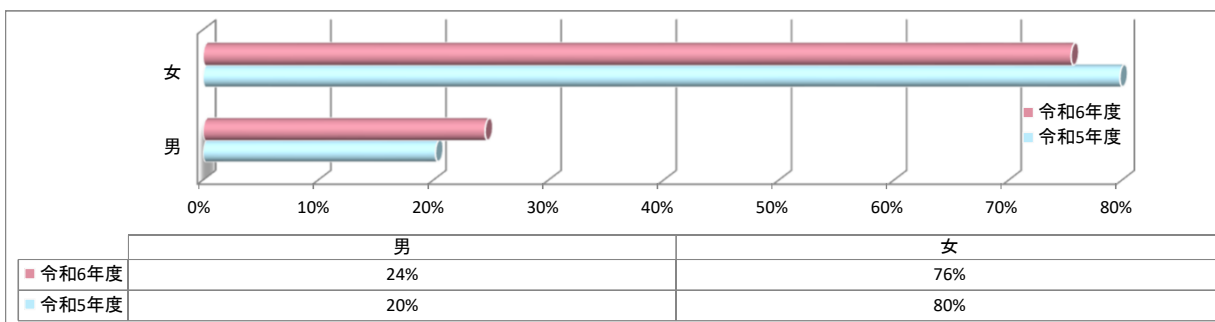
F4 あなたはこの施設(法人)の理念・基本方針を知っていますか(1つだけ○)



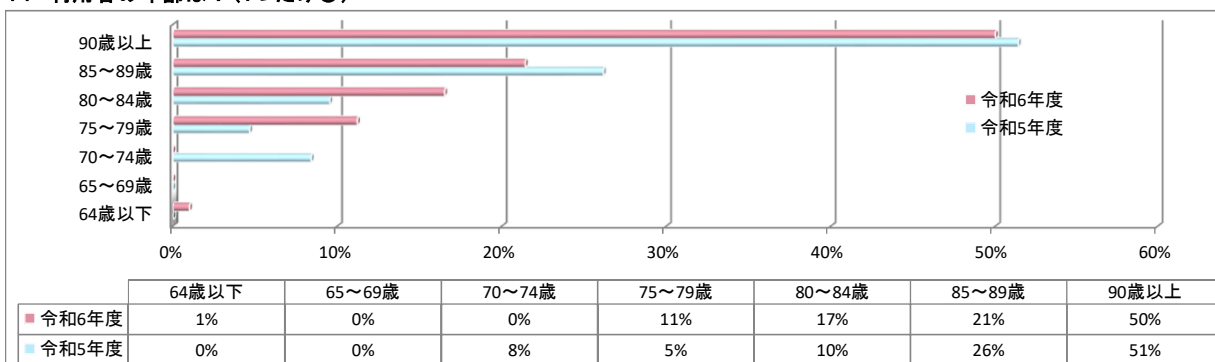
F5 利用者は、この施設に入所されて何年になりますか。(1つだけ○)



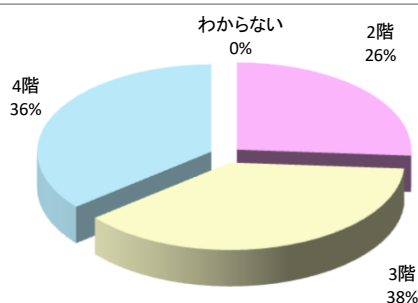
F6 利用者の性別は？(1つだけ○)



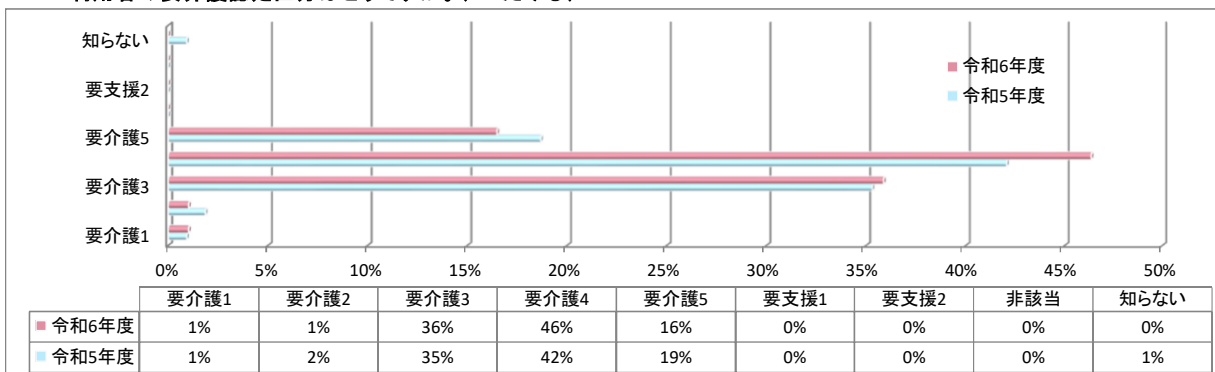
F7 利用者の年齢は？(1つだけ○)



F8 利用階別集計

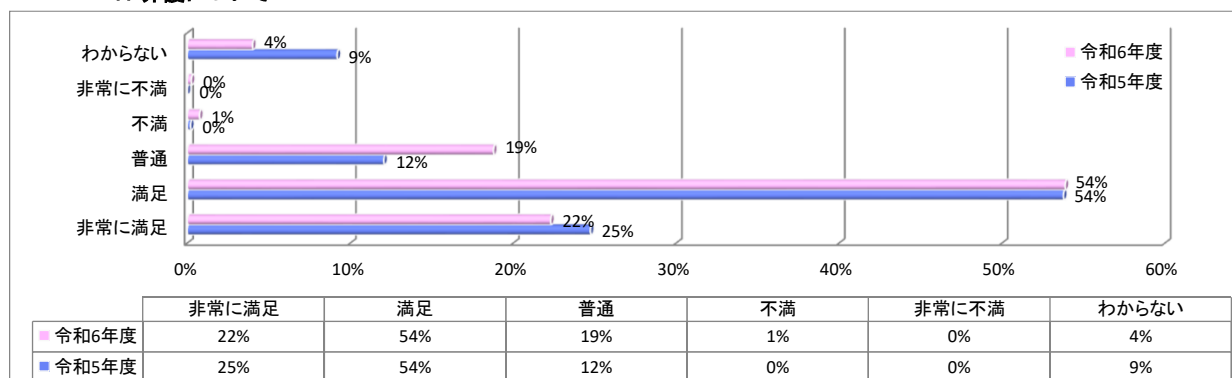


F9 ご利用者の要介護認定区分はどうですか。(1つだけ○)



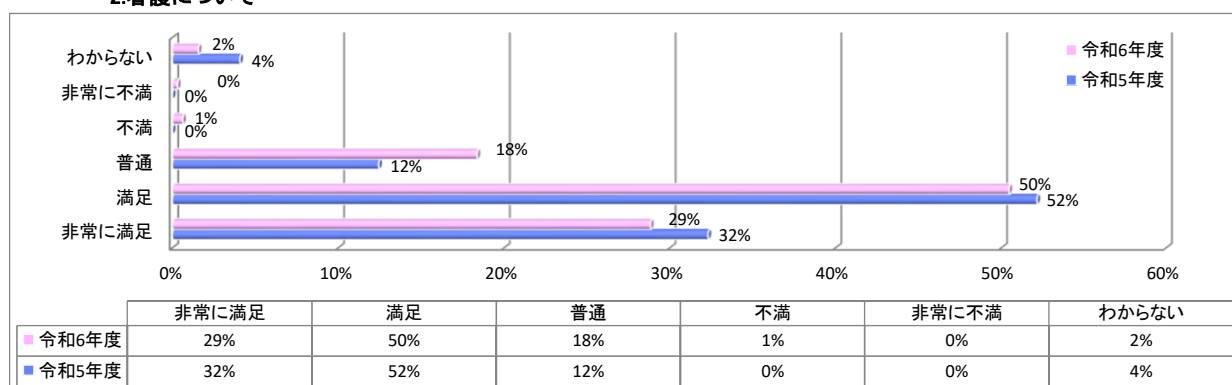
I 施設でのサービスについて

1. 介護について



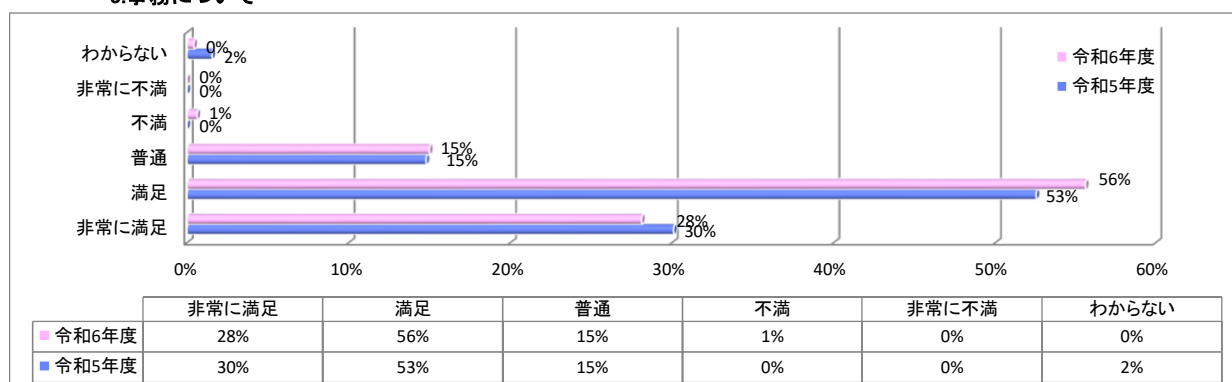
今年度は施設内に入って頂いての面会を再開しましたので、わからないが昨年度より少なくなりました。しかし不満の声が1%ある為、原因を追究し改善に努めます。また、非常に満足がわずかに減少し、普通が増えていますので、より高い評価を得られるよう、質の高い介護サービスの提供に努めてまいります。

2. 看護について



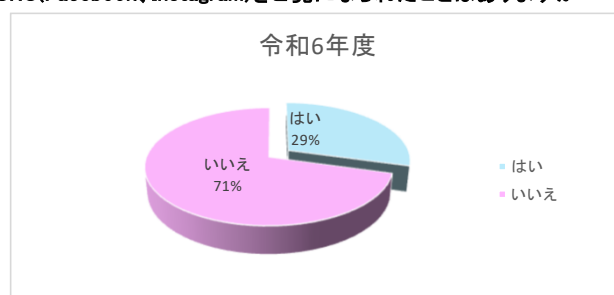
看護についても、施設内に入って頂いての面会が再開したことにより、わからないが少なくなりました。しかし不満の声が1%ある為、原因を追究し改善に努めます。また、非常に満足、満足が減少し、普通が増えていますので、より高い評価を得られるよう、質の高い看護サービスの提供に努めてまいります。

3. 事務について



概ね昨年と同様の評価を頂いておりますが、不満の声が1%ある為、原因を追究し改善に努めます。今年は介護報酬改定による制度や料金の変更があった為、より一層わかりやすい説明、事務手続きに努めてまいります。

4. 当施設が配信するSNS(Facebook、Instagram)をご覧になられたことはありますか

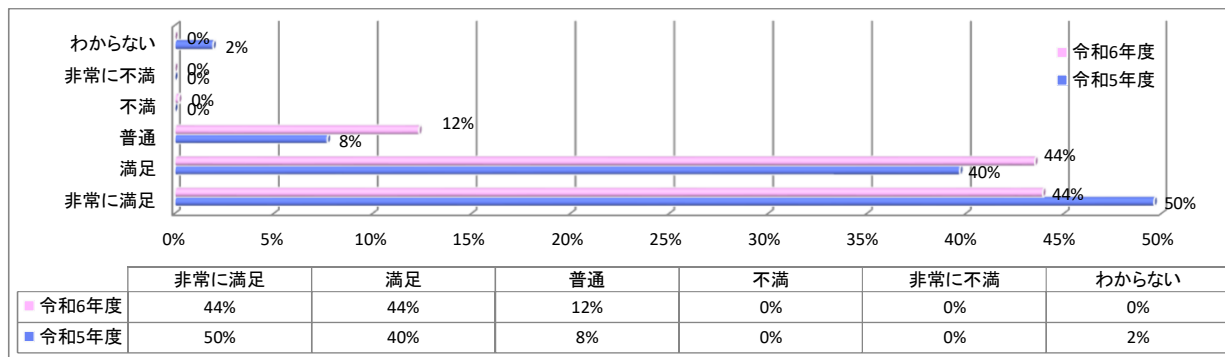


昨年よりSNSをご覧いただいている方は減少しましたが、これからも施設を知って頂く為に発信していきますので、ご興味があれば一度ご覧いただければ幸いです。SNS以外にも毎月の特養だより等により情報発信していきます。

「不満」「非常に不満」とお答えされた方よりのご意見

- ・髪剃りはこまめをお願いします。
- ・コロナ禍でほとんど面会が出来ず、また1Fでの対面面会の為、上記の質問内容を具体的に施設で見る機会がなかった。これからは上記質問にあった説面見学、面会等にして頂きたい。
- ・いつ、誰からどのような方法で、報告・説明が発生するかを知りたい。

Ⅱ 職員のマナーについてお尋ねします。

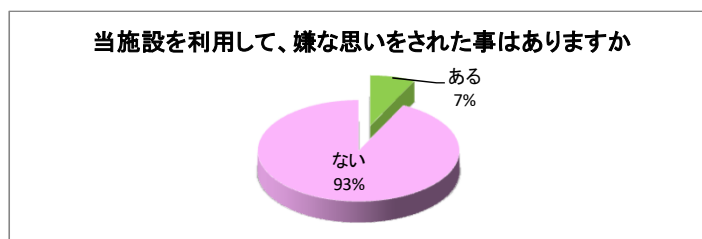


概ね高い評価を頂いておりますが、昨年より非常に満足が減少し、普通が増えております。施設内での面会も再開し、職員と接する機会も増える為、更なる職員マナーの向上に努めます。

「不満」「非常に不満」とお答えされた方よりのご意見

- ・一部の介護の方、面会に行った時、感じた無愛想。トイレをさせている時、きつい言葉が聞こえた。

Ⅲ 利用について

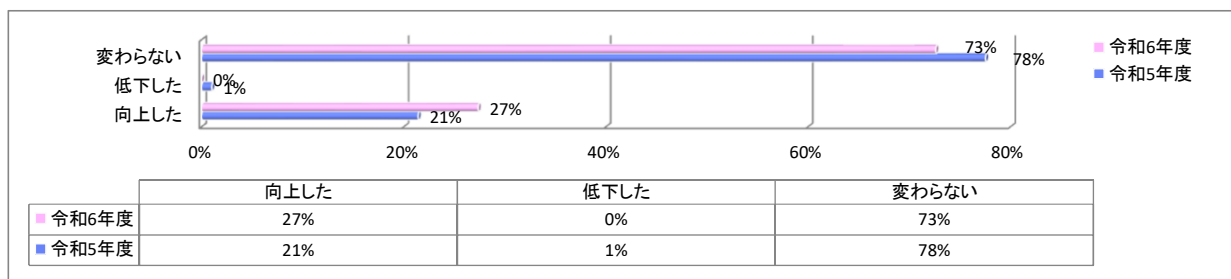


ご迷惑、ご心配をおかけした事を深くお詫び申し上げます。嫌な思いをされたことがある方が7%おられるという事を深く受け止め、改善に努めてまいります。ご利用者の日々の日課についてはサービスの計画書に記載がありますが、説明が不足していたと反省し、今後より一層詳しい説明に努めます。コロナの感染状況による面会中止に関しましては、判断基準の数値が厳しいとのご意見もございましたが、皆様のご協力により今年度は一度も感染症の発生がございません。ご利用者の安全を守る為に引き続きご協力をお願い致します。また面会中止の連絡に関してもご指摘がございますが、一度にご家族全てに連絡が困難であり、契約者以外の面会者に対しては連絡先も不明である為、ホームページ、SNSでの発信となっておりますのでご容赦お願い致します。私物管理に関しても度々ご指摘を頂いておりますが、改善出来ておらず深くお詫び申し上げます。より一層改善に努めて参ります。

「ある」とお答えされた方よりのご意見

- ・計画表などが無いので、何をして過ごしているのかわからない。
- ・面会等の園への入園の禁止等の連絡
- ・膝掛けやハガキ等がなくなったと聞いて、本人が認知症になったのかと心配しましたが、スタッフの皆さんの協力で解決出来て感謝します。これから、何かとお世話かけますが、よろしくお願いします。
- ・食事面
- ・本人の物と違う物が入っている(着ている)
- ・コロナの感染状況の数値が厳しい。もう少し緩めて、面会しやすくしてほしい。
- ・具体的な事案は控えます。申し入れ(希望)の認識が徹底なされてなかったと思う事がありました。当方の強調加減の必要性も考えさせられました。

Ⅳ 全体のご満足度は昨年と比較していかがですか



向上したと評価頂けるご意見が増えました。改善すべきところは改善し、今後も満足度の向上に努めて参りますので、ご意見等ございましたら、ご遠慮なくお申し付けください。

V その他

- ・耳の清掃、爪の整えをお願いします。
- ・美吉野園で働いていらっしゃる方々の言葉使い、立ち居振る舞い、介護者への対応等にもいつも感謝しありがたく、又(家族も含め)美吉野園に入所させて頂いたことに深く感謝し、安心できる日々を送らせて頂いています。(南海トラフ地震がもしきたら、母をどうして救助できるのかと、不安だったと思います。自宅介護をしていたら。)
- ・お世話になりありがとうございます。
- ・利用させて頂き、ありがとうございます。施設の方々の対応も親切で、いつもこちら側が「ありがとう」の言葉をいいたい程です。こまめな対応連絡ありがとうございます。
- ・いつも面会の時など内容が変わった場合は、連絡をしてくれたり少々長話をして、15分が過ぎても快く言って下さったりお声がけをしてくれたり、本人に話しかけてくれたりいつも笑顔で接して下さってとてもいい感じの人ばかりで満足しています。
- ・利用者、体が不自由ですので親切にして頂いています。
- ・いつも母がお世話になりありがとうございます。日々の生活の中で私達では十分な介護できない部分を、施設の中でお世話して下さい本当にありがたく思っています。母も面会時には、楽しいって言ってくれるので安心してあります。色々ご迷惑等もあるとと思いますが、今後共宜しくお願いしておきます。
- ・いつもありがとうございます。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。感謝致しております。
- ・認知症が進み施設のスタッフの皆様には介護していただき感謝の言葉しかありません。
- ・いつもありがとうございます。行事を適切に行って頂いてることを感謝しています。
- ・いつ会っても明るくニコニコしてくれているのでとても嬉しいです。皆様が一生懸命お世話をして下さっているのがよくわかります。ありがとうございます。
- ・いつもお世話になりありがたく思います。面会に行っても、丁寧な案内や、本人の様子等聞かせて頂きます。本人も機嫌良く、楽しく過ごしているんだなと思っています。これからもよろしくお願いします。
- ・施設の対応に感謝しています。
- ・長い間、お世話になっています。本人も、元気にしている事を嬉しく思っています。この間も、今年は夏暑かったよ。と言ったらそうだったん？と言っていて、施設にいてるから、暑いのも寒いのもかんじていません。それで、体調も変わらないんだと思っています。これからも、よろしくお願い致します。
- ・面会が予約なしにできる様になり、職員の方達も用事が増えて大変だと思います。毎日でなく、週4日ぐらいにされたら負担が減るのではないかと、思います。
- ・いつもお世話になります。今後もよろしくお願い致します。
- ・いつもありがとうございます。予約なく面会ができるので嬉しく思います。これからもよろしくお願い致します。
- ・いつも親切にお世話をしてもらって感謝しています。ありがとうございます。
- ・皆様には何かとお世話をかけています。ありがとうございます。働き者の母でしたから一日中、何をすることもなく過ごしているのかな・・・と気がかりな面はあります。耳も遠くなり同じ様に入所されている方との会話も難しいかなとは思っています。タオルをたたんだり、何かやれる事があればさせてあげてほしいです。面会時には、必ずおやつを持参しています。家でいる時も10時と3時におやつを食べていましたので・・・。色々とお世話になる事は、かりです。職員の皆様には感謝しております。今後共よろしくお願い致します。
- ・遠方に住んでいる為、毎月気軽に美吉野園さんへ伺えないと同時に、本人との会話も少しずつぐはぐになってきました。ご相談させて頂いた所、オンライン面会の際に職員の方がとなりについて通訳の様につないで頂けたり、実際に園で会う時もご配慮頂いたり助かっております。
- ・そちらでお世話になる事で、こちらが助かり本人もそちらでの生活が気に入っているようで大変ありがたいです。スタッフの皆様もお体に気をつけられて、これからもどうかよろしくお願い致します。
- ・特にありません。引き続きよろしくお願い致します。
- ・本当に良くして頂き、小さな事までも連絡頂いて安心です。
- ・毎日ご迷惑ばかりおかけして申し訳ありません。よろしくお願いします。
- ・明るく楽しく暮らせているようです。本当にありがとうございます。
- ・施設内の見学等案内してほしい。
- ・お世話になっています。いつもありがとうございます。
- ・ご担当下さってる、生活相談員(男性)の方も、通常に対応して下さい。今の所、特に問題となるような事はございません。引き続き、宜しくお願い致します。
- ・良くして頂いていつも感謝しています。本当に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。

ご意見を受けての今後の対応・取り組み

平素は施設運営にご理解とご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。
 今回も貴重なご意見を頂き誠にありがとうございます。ご指摘頂きました内容を周知させて頂き、全職員を対象に介護の質、ご利用者への対応の質の向上に向けて、引き続き研修・育成をおこなってまいります。
 今年度はコロナ禍以降久しぶりに施設内での面会が再開となり、入所以降初めて居室に入ってもらったご家族も多くおられたと思います。まだまだ面会時間等制限はございますが、施設に入所してもご家族と共にご利用者を支えていく事が本来の形ですので、お気づきの点等あればいつでも仰って下さい。
 施設での生活の様子が、ご家族にとって一番知りたい事であると思いますので、生活の場を見て頂き、生活の様子を報告させて頂きますので、是非とも面会にお越し頂ければと思います。
 また一方で多くの方から温かいお言葉を頂き、ありがとうございます。日々の介護、ご利用者対応させて頂く中で、職員の励みとなります。こちらでも周知させて頂いて、より良い介護、より良い美吉野園特養寮にしていきたいと思っております。

令和 6 年度
サービス利用に関する
アンケート調査集計の結果

社会福祉法人総合施設 美吉野園

1. はじめに

平素は、法人運営に対し、深いご理解とご協力を賜っています事に感謝申し上げます。当法人は、「ご利用者に安らぎと幸せを」「職員は真心と向上を」を基本理念に、職員研修を含めたサービスの質的向上に向け、様々な取り組みを行っております。

取組のひとつに、ISO9001：2015 を認証取得し、品質マネジメントシステムの構築を図り、サービス提供に心がけております。

その一環として当法人が提供するサービスについて、ご利用者の意向に沿う内容になっているのか、ご満足いただけるサービスであるかどうかなど、ご利用者・ご家族のご協力を得て、今後のより良いサービス提供に繋げていくためにアンケート調査を実施致しました。

この度、アンケート集計が終わりましたのでご報告申し上げます。

最後になりましたが、この度はご多忙の中、ご利用者アンケートにご協力を頂きありがとうございますございました。

頂いたご意見を踏まえ、組織マネジメント能力、職員資質の向上により一層努めてまいりますので、今後とも当法人に対する温かいご支援、ご協力をお願い申し上げます。

2. 調査目的

ISO9001：2015 品質マニュアルにより、品質マネジメントの成果を含め実施状況の測定のひとつとしてご利用者・ご家族への対応、提供するサービスの満足度、コミュニケーションについて、無記名で法人利用者全員に郵送によりアンケートを行い、改善点を精査し、満足度の向上につなげていくことを目的として実施しました。

3. 実施時期

令和6年9月25日～10月11日

4. 回収率

45.7% (21/46)

5. 評価集計方法

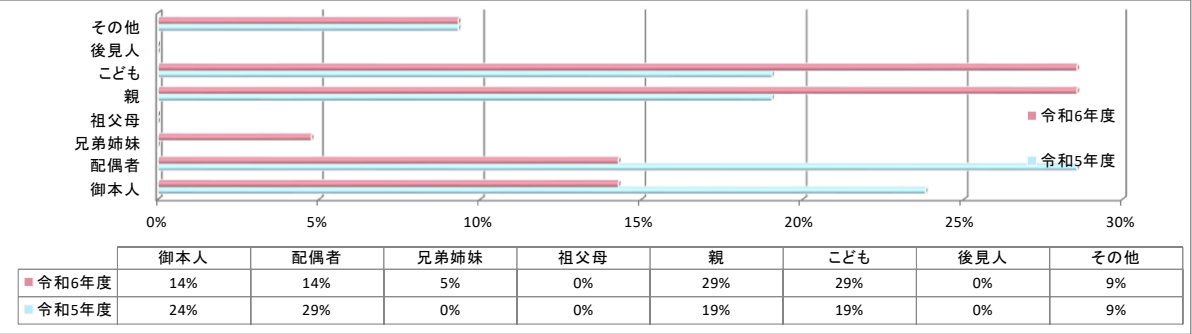
非常に満足、満足を肯定的なご意見とし、不満、非常に不満を否定的なご意見として集計を行っています。

6. アンケート結果及び今後の取り組み

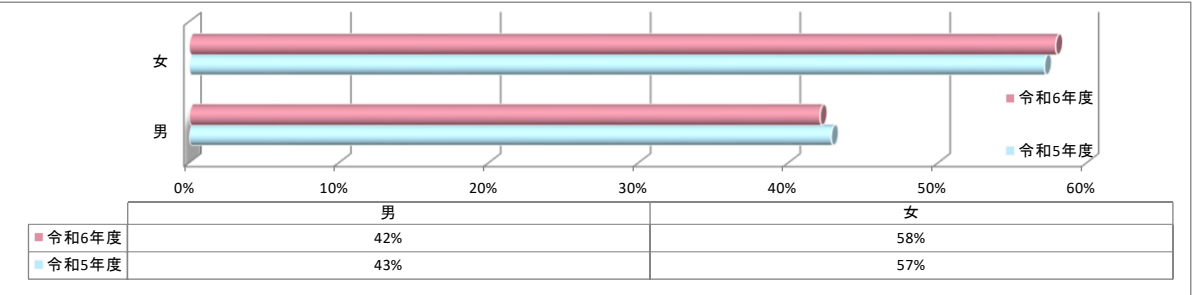
サービス利用に関するアンケート結果【美吉野園 デイサービスセンター】

* 結果回収率 45.7 %

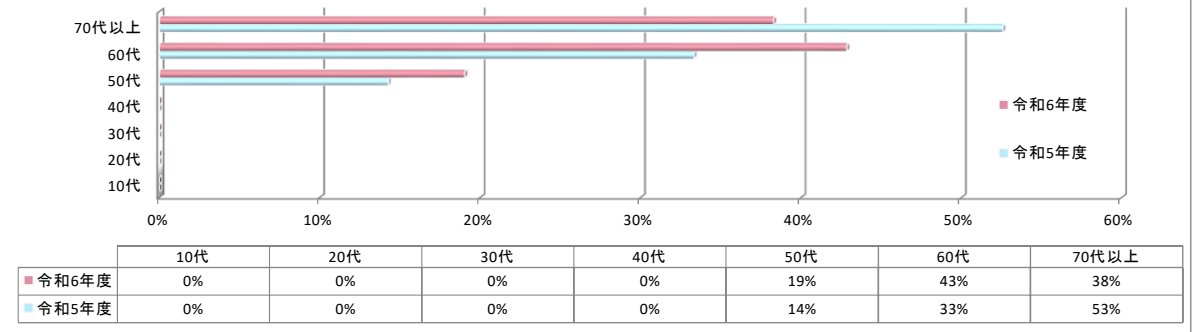
F1 あなたと施設を利用されている御本人とのご関係は？(1つだけ○)



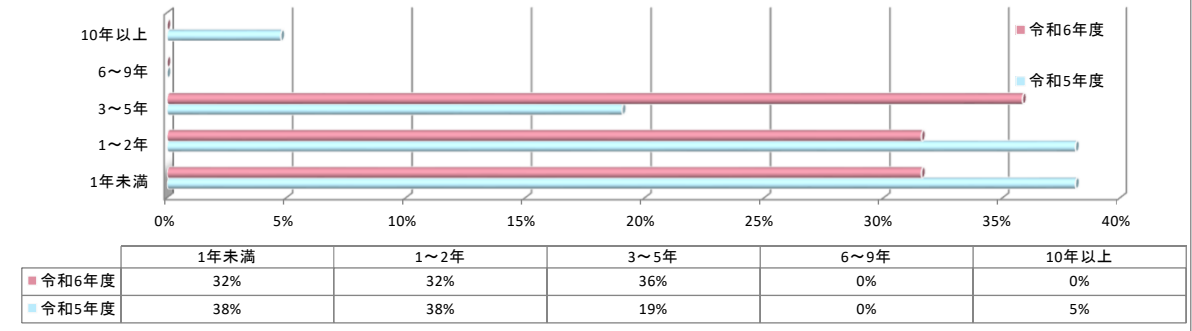
F2 あなたの性別は？(1つだけ○)



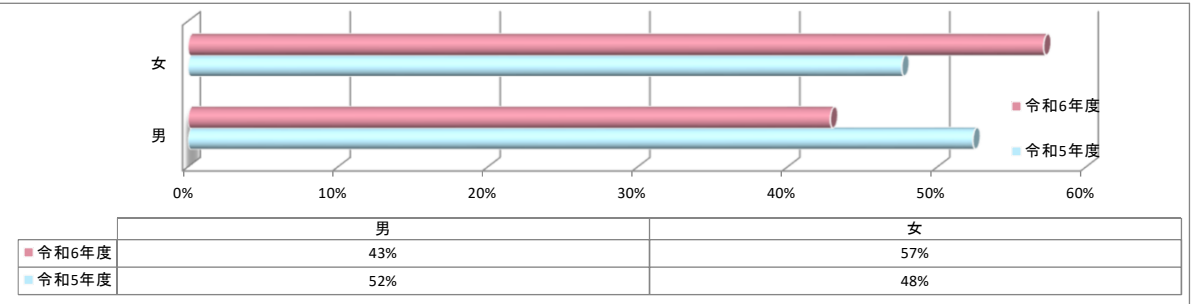
F3 あなたの年齢は？(1つだけ○)



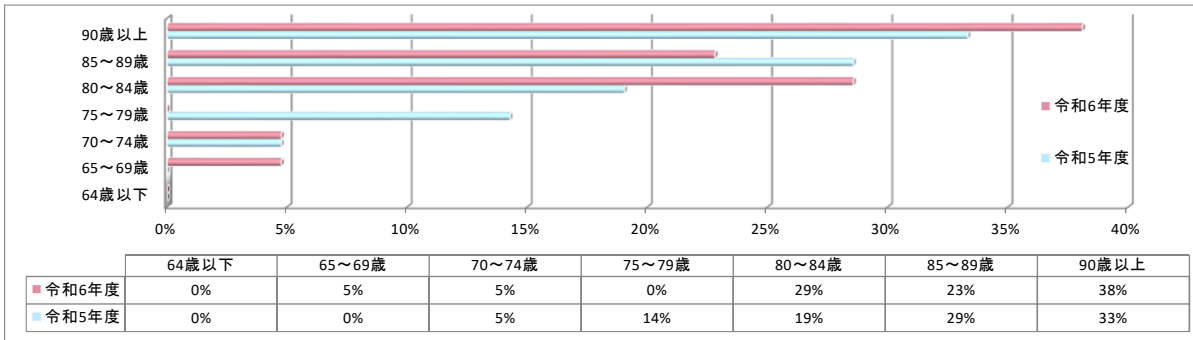
F4 ご利用者は、利用されて何年くらいになりますか。(1つだけ○)



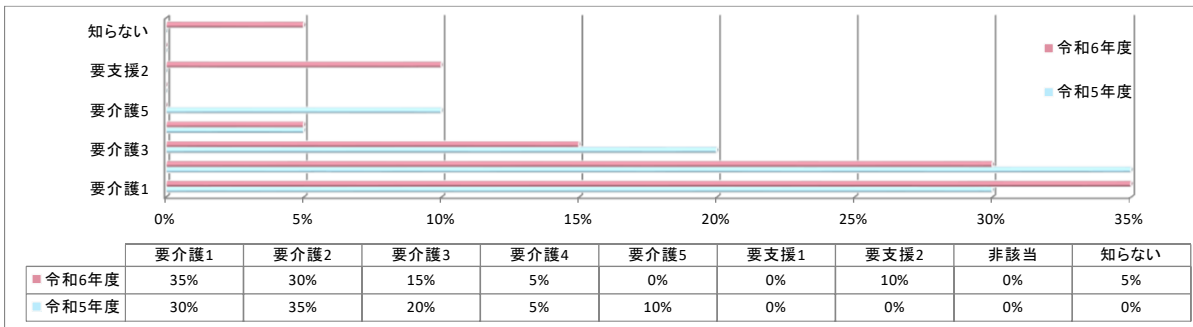
F5 ご利用者の性別は？(1つだけ○)



F6 ご利用者の年齢は？(1つだけ○)



F7 ご利用者の要介護認定区分はどれですか。(1つだけ○)

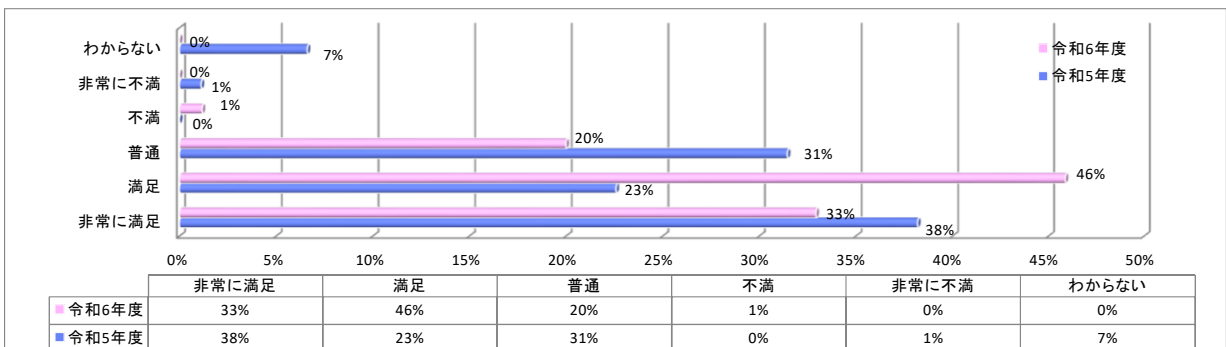


日常生活での不具合(移動、食事、入浴、排泄などの生活動作や、視聴覚、運動機能、内部疾患、記憶・会話などの問題)があれば具体的に教えてください。

- ・聴覚異常(右耳は全く左耳はかすかに聞こえる程度)、糖尿病、歩行もやや危なっかしい(数メートルの移動は可能)
- ・移動は杖を使用し順調に行ける時もあれば難しい時もあり、最近筋力の衰えにより不安が大きくなってきています。食事は糖尿の為インスリンを投与していますが、食欲はあり自分で食事しています。入浴は自宅でお風呂に入ると立ち上がれないため、デイサービスで入れて頂き助かっています。
- ・移動、入浴、排泄についてはすべて介護が必要です。運動面については家では全然出来ません。その他、記憶についてほとんど忘れてしています。会話は自分から話さない、短気がひどくなっている。
- ・食事がしにくい、首から腕にかけて痛い、頭がふらつく
- ・食事の献立表がショート利用時にはないので、どの位の量で出されているのか知りたい。写真でいいのでたまに知らせてもらえるとありがたいです。
- ・歩行には、ピックアップを使用。入浴には介助が要。
- ・耳がほとんど聞こえてなくて、会話しにくい。
- ・認知機能、運動機能
- ・運動機能、入浴

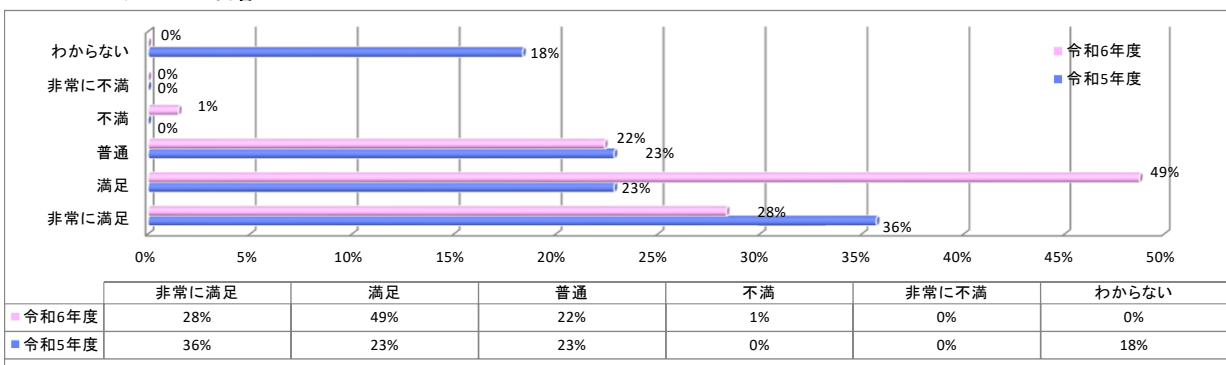
I 施設でのサービスについて

1. 介護について



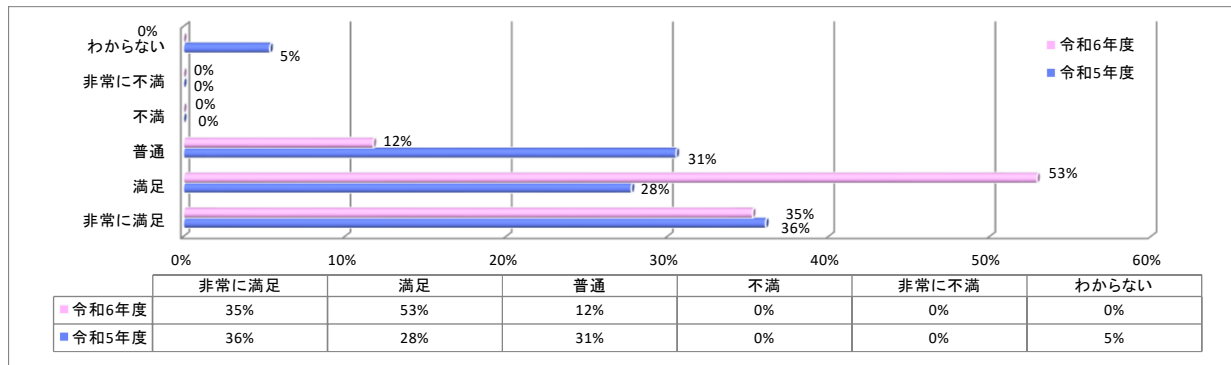
昨年度に比べ非常に満足が減少しました。非常に満足に繋がる介護を目指します。不満が1%あり反省・改善します。分からないという意見は無くなりました。引き続き日頃のサービス内容だけでなく、介護方法や相談等についても、家族様へ随時対応させていただきます。

2. サービスの内容について



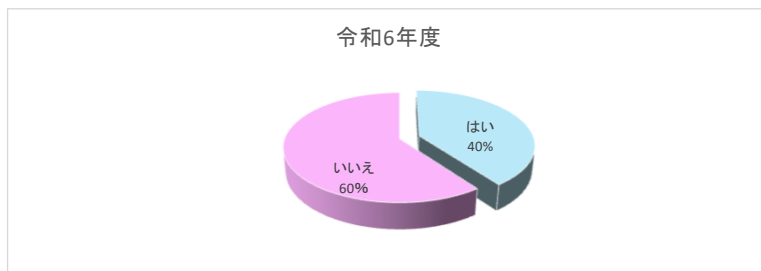
昨年は不満の声はありませんでしたが、今年は1%不満があり反省・改善に努め非常に満足に繋がるよう努めます。ご利用者様、ご家族様の声を汲み取りサービスの質の向上に努めます。分からない意見が無くなりましたが、ご家族様へ日頃のサービス内容がわかるよう「中身の見える」サービスを心掛けています。

3.事務について



昨年度に比べ非常に満足が減少しました。非常に満足が増えるよう丁寧で分かりやすくスピーディーな事務連絡を行います。分からないの声が0%にて、非常に満足を目指し日々努めさせていただきます。

4.当施設が配信するSNS(Facebook、Instagram)をご覧になられたことはありますか



SNS配信させて頂いていますが、まだまだ浸透していない部分を痛感しております。よろしければSNS拝見宜しくお願い致します。またSNS活用されていないご家族様に対しましては、デイサービス通信「すまいる」を毎月月初めに連絡帳に添付し、配布しておりますので内容を拝見宜しくお願い致します。

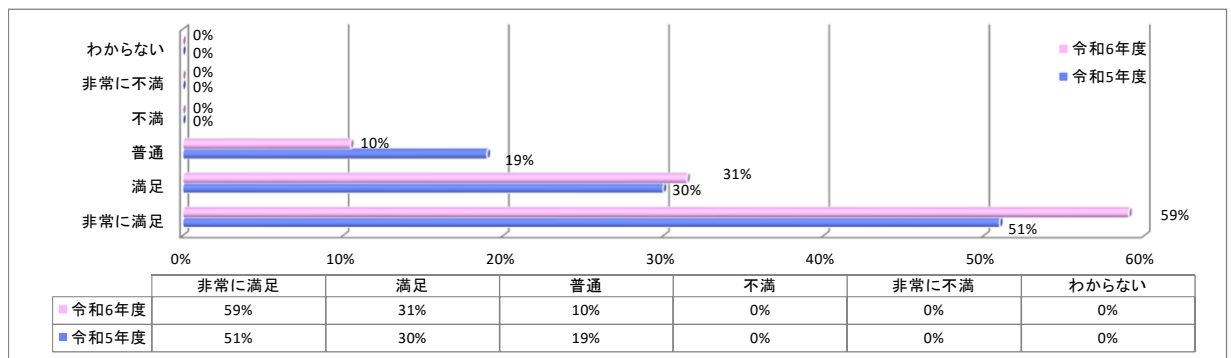
「不満」「非常に不満」とお答えされた方よりのご意見

I-2 レクリエーションはどのような事をしてみたいですか。

- ・話と音楽がよいです
- ・カラオケ、お話
- ・陽気になれる様な事をやって下さい
- ・カラオケ、農作業
- ・小さな子供達ともふれあいたい

音楽療法士による音楽療法(木・金曜日)開催させて頂いております。感染症に十分注意し感染症対策(アクリル板設置・マイク消毒)を行い、カラオケ再開させて頂いております。午前の嚙下体操や午後の棒体操、リハビリチャレンジ歩行訓練を行い、個々に応じた自立支援の活動をさせて頂いております。認知症予防にて脳トレ問題(間違い探し・計算問題)を個々に応じてさせて頂いております。託児所の子ども達との交流もさせて頂いております。

II 職員のマナーについてお尋ねします。



昨年度より非常に満足を頂き、ありがとうございます。ご利用者様には気持ちよくご利用して頂けるよう、またご家族様には安心してご利用して頂けますよう日々努めております。引き続きご利用者様、ご家族様への言葉遣いや対応マナーに注意させていただきます。

「不満」「非常に不満」とお答えされた方よりのご意見

Ⅲ 利用について

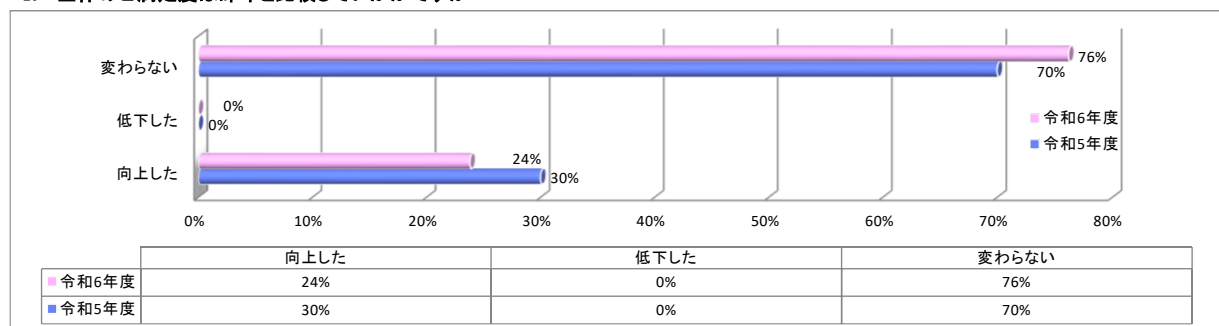
当施設を利用して、嫌な思いをされた事がありますか。



嫌な思いをされた事に対して、誠に大変申し訳ございません。反省し改善させていただきます。「ない」を100%いただけますよう日々努めさせていただきます。

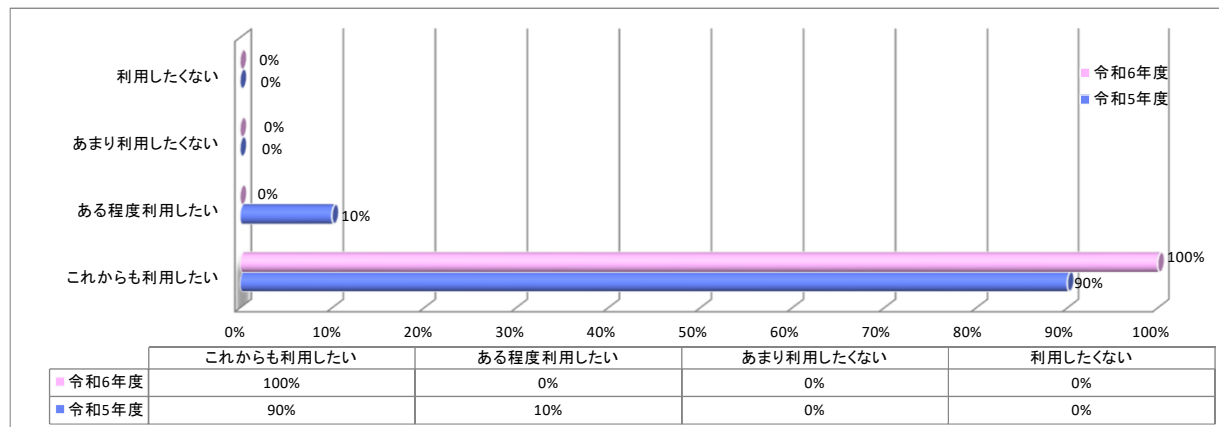
「ある」とお答えされた方よりのご意見

Ⅳ 全体のご満足度は昨年と比較していかがですか



昨年度に比べ向上したとの評価が6%下回りました。今後もひとつひとつ丁寧に迅速に対応させて頂き、皆様に満足、安心して笑顔いただける対応に努めます。ご本人様、ご家族様に向上したと感じて頂けるよう日々努めてまいります。

Ⅴ これからも、当サービスを利用したいと思われませんか



100%これからも利用したいを頂き、誠にありがとうございます。皆様にこれからも利用したいと思って頂けますよう、職員一同、日々取り組んでまいります。

Ⅵ その他、自由にご意見、ご感想をお聞かせください。

職員の皆様に感謝です。
 ・週に一度ですが、楽しく過ごさせて頂いてます。ありがとうございます。
 ・利用者が楽しく喜んで行ける状況が続けて下さい。
 ・利用日程、要望を聞いて頂いて助かっています。これからも宜しくお願いします。
 ・デイサービス、ショートステイでの利用なので、施設内での様子はわからないが、送迎時の職員の方々は、爽やかで気持ちの良い対応をしてください。
 ・動作が遅かったり、喋るのもすごく時間がかかってしまうんですが、優しく本人のペースに合わせてくれて感謝してます。本人の機嫌や態度が悪くても、嫌な顔ひとつしないで接してくれたり、私にも気を使ってくれて逆に申し訳ない気持ちです。ありがとうございます。
 ・初めはデイサービスの利用をためらっていた母ですが、今はとても楽しいと詳しく話をしてくれます。以前より明るくなった母を見ていつも感謝しています。ありがとうございます。

貴重なご意見、心温かい言葉をいただく事ができました、大変ありがとうございます。
 今後も引き続きご利用して頂けますよう、サービスの向上はもちろん、職員の対応やマナー教育を徹底させていただきます。
 今後ともご利用者の皆様が在宅生活を末永く続けられますよう自立支援の視点で、お一人お一人に応じた支援、リハビリ訓練を行ってまいります。
 デイサービスでの日々の様子を積極的に連絡帳やデイ通信「すまいる」、SNSで発信し、送迎時にご家族様とのコミュニケーションを図り、安心してご利用して頂ける「サービスの見える化」に引き続き努めてまいります。
 お気づきの点がございましたら、お気軽にお声掛け頂きます様、今後ともよろしくお願いいたします。

令和 6 年度
サービス利用に関する
アンケート調査集計の結果

社会福祉法人総合施設 美吉野園

1. はじめに

平素は、法人運営に対し、深いご理解とご協力を賜っています事に感謝申し上げます。当法人は、「ご利用者に安らぎと幸せを」「職員は真心と向上を」を基本理念に、職員研修を含めたサービスの質的向上に向け、様々な取り組みを行っております。

取組のひとつに、ISO9001：2015 を認証取得し、品質マネジメントシステムの構築を図り、サービス提供に心がけております。

その一環として当法人が提供するサービスについて、ご利用者の意向に沿う内容になっているのか、ご満足いただけるサービスであるかどうかなど、ご利用者・ご家族のご協力を得て、今後のより良いサービス提供に繋げていくためにアンケート調査を実施致しました。

この度、アンケート集計が終わりましたのでご報告申し上げます。

最後になりましたが、この度はご多忙の中、ご利用者アンケートにご協力を頂きありがとうございます。

頂いたご意見を踏まえ、組織マネジメント能力、職員資質の向上により一層努めてまいりますので、今後とも当法人に対する温かいご支援、ご協力をお願い申し上げます。

2. 調査目的

ISO9001：2015 品質マニュアルにより、品質マネジメントの成果を含め実施状況の測定のひとつとしてご利用者・ご家族への対応、提供するサービスの満足度、コミュニケーションについて、無記名で法人利用者全員に郵送によりアンケートを行い、改善点を精査し、満足度の向上につなげていくことを目的として実施しました。

3. 実施時期

令和6年9月25日～10月11日

4. 回収率

43.2% (16/37)

5. 評価集計方法

非常に満足、満足を肯定的なご意見とし、不満、非常に不満を否定的なご意見として集計を行っています。

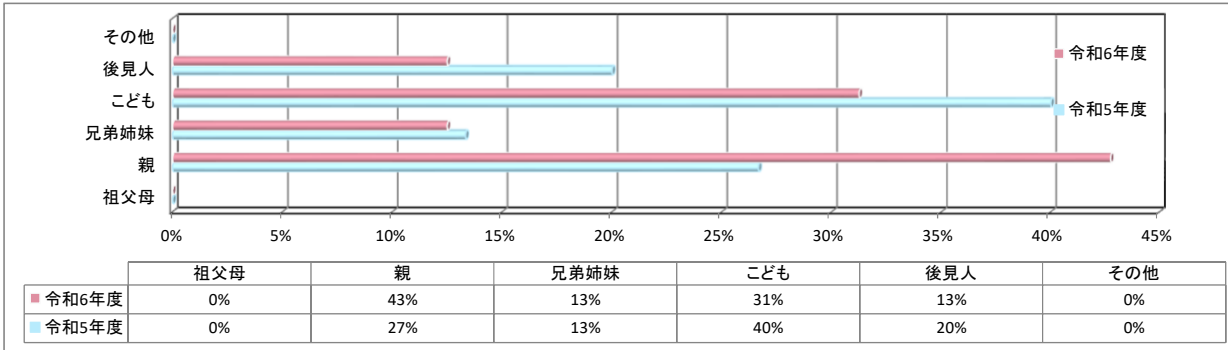
6. アンケート結果及び今後の取り組み

サービス利用に関するアンケート結果【美吉野園 吉野学園】

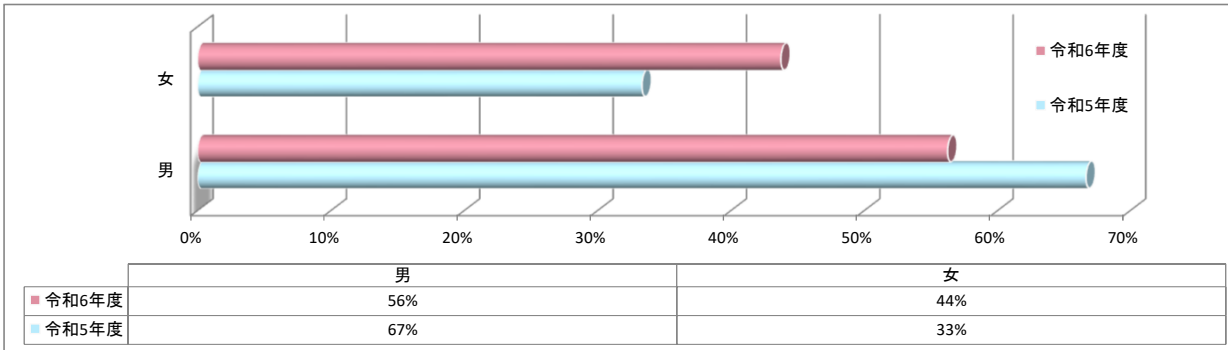
* 結果回収率

43.2 %

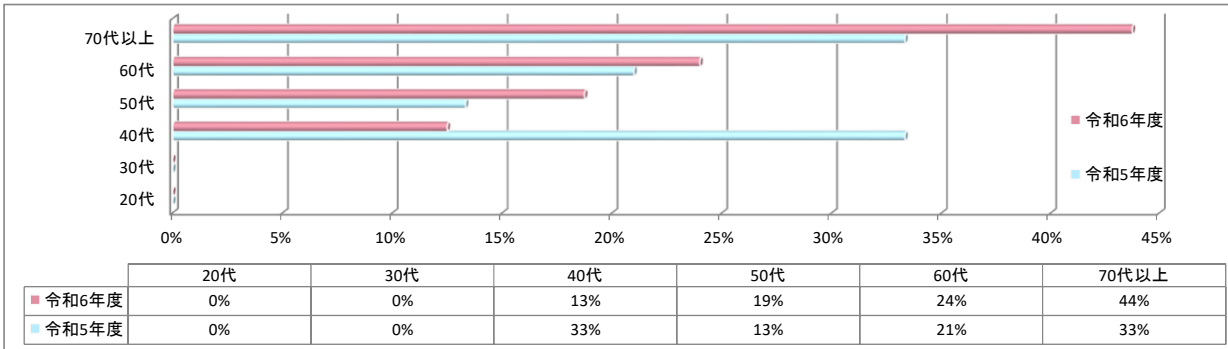
F1 あなたと施設を利用されている御本人とのご関係は？(1つだけ○)



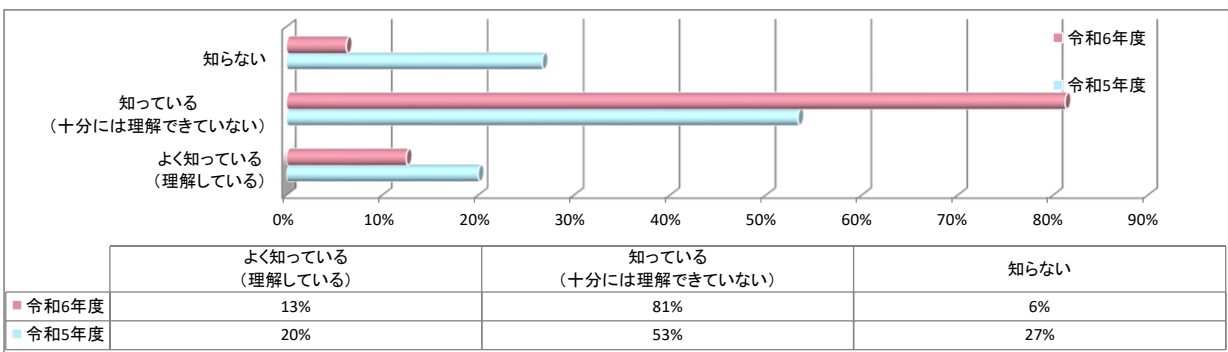
F2 あなたの性別は？(1つだけ○)



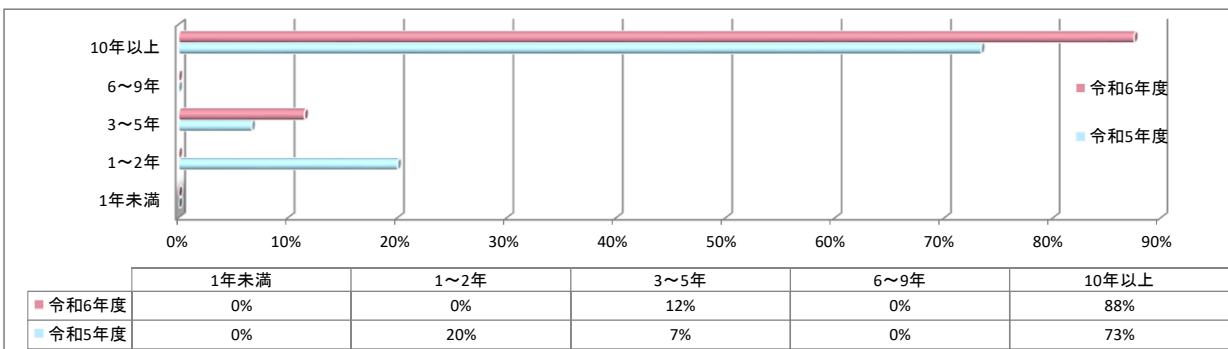
F3 あなたの年齢は？(1つだけ○)



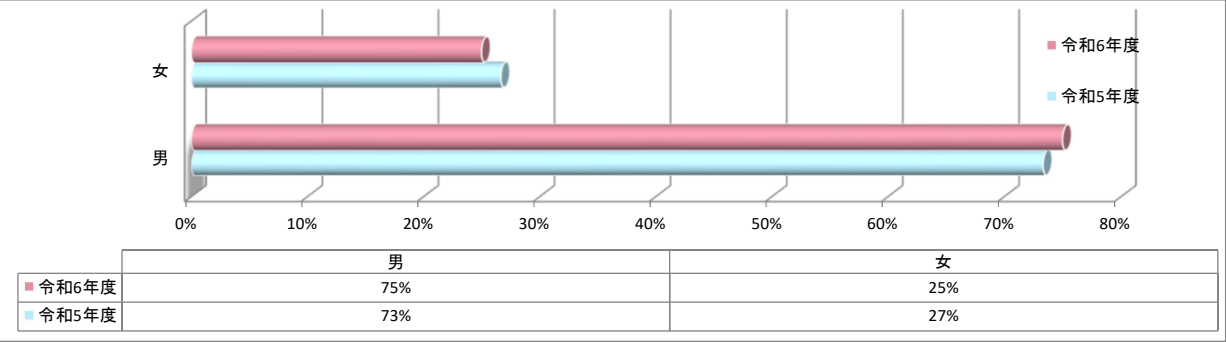
F4 あなたはこの施設(法人)の理念・基本方針を知っていますか(1つだけ○)



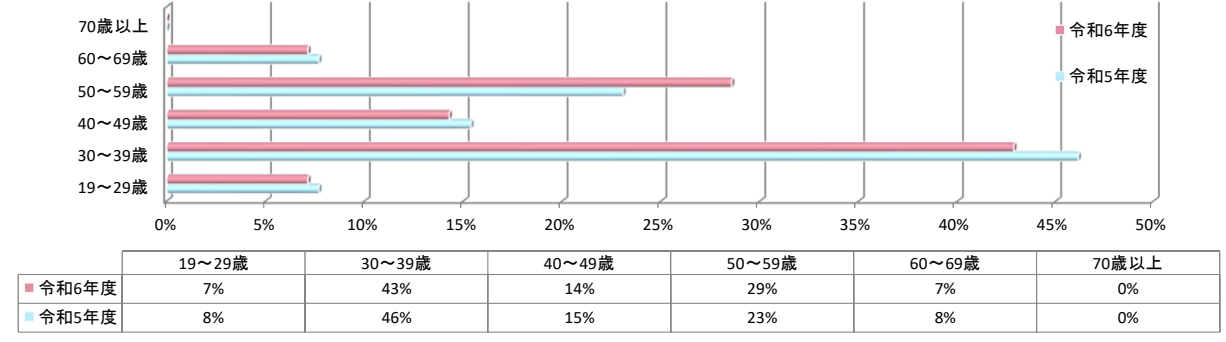
F5 利用者は、この施設に入って何年くらいになりますか。(1つだけ○)



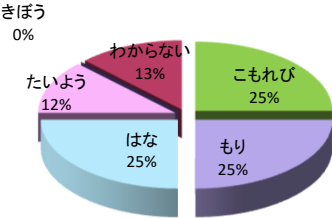
F6 利用者の性別は？(1つだけ○)



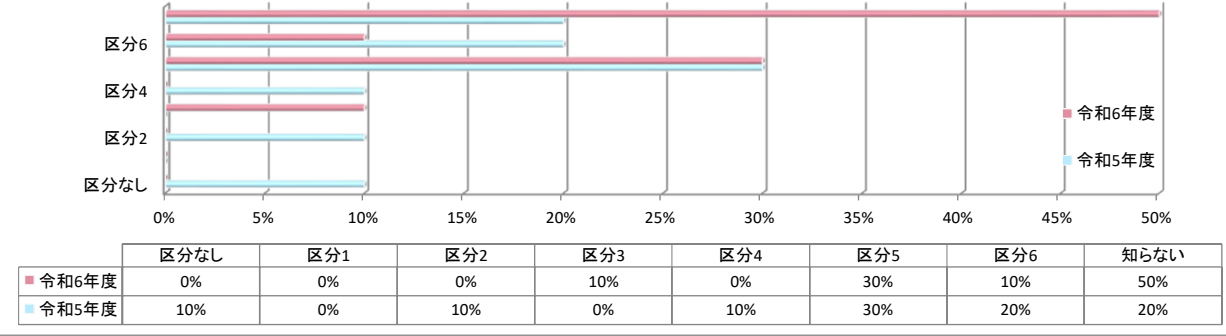
F7 利用者の年齢は？(1つだけ○)



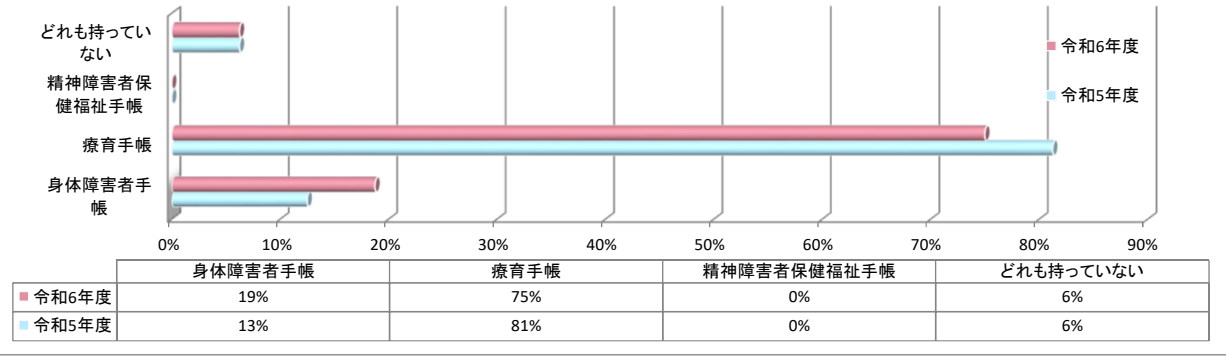
F8 ご利用ユニットについて



F9 障がいの支援区分はどうですか。(1つだけ○)



F10 持っている手帳があれば、その番号に○をつけてください。(○はいくつでも)

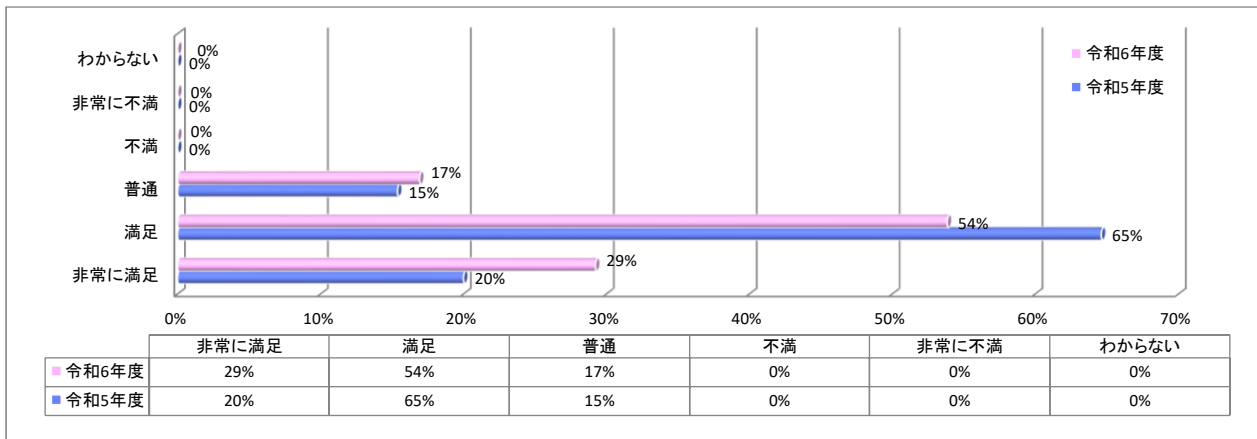


障害の内容を、さしつかえない範囲で具体的に教えてください。

- ・知的障害
- ・知的障害、自分で何かを判断することが十分できず、また自分の思うように事が進まないと思ったり声を荒げる
- ・自閉症
- ・身体障害も年と共に重くなって来ていると思っていますので、職員様方には大変お世話お掛けしています。よろしくお願い致します。有難うございます。

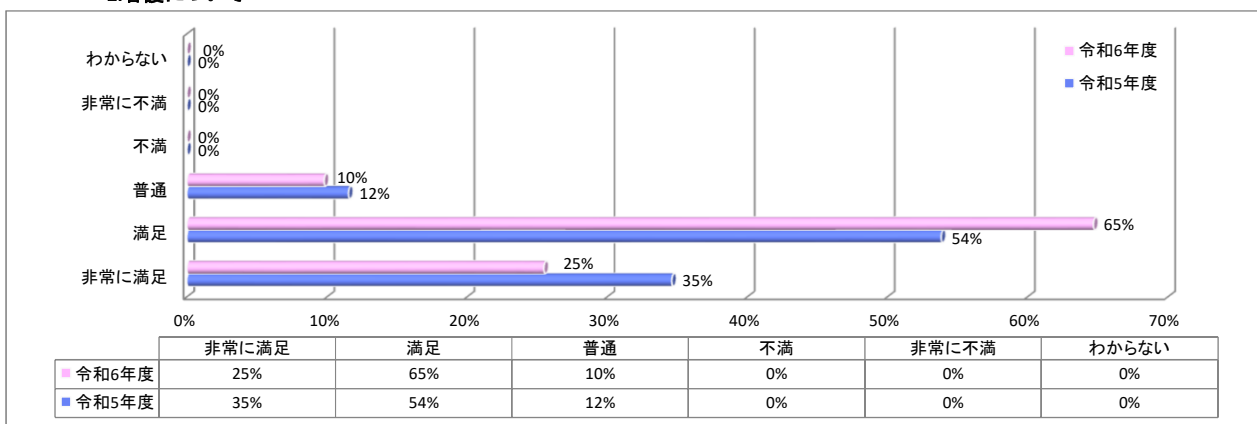
I 施設でのサービスについて

1. 支援について



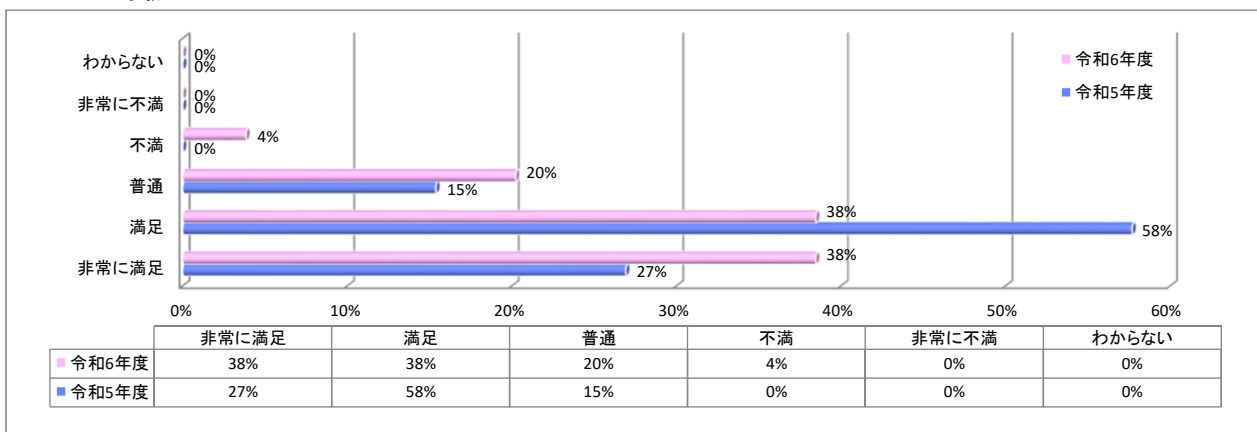
・引き続き丁寧な支援を心がけながら、より満足していただける様に努力してまいります。

2. 看護について



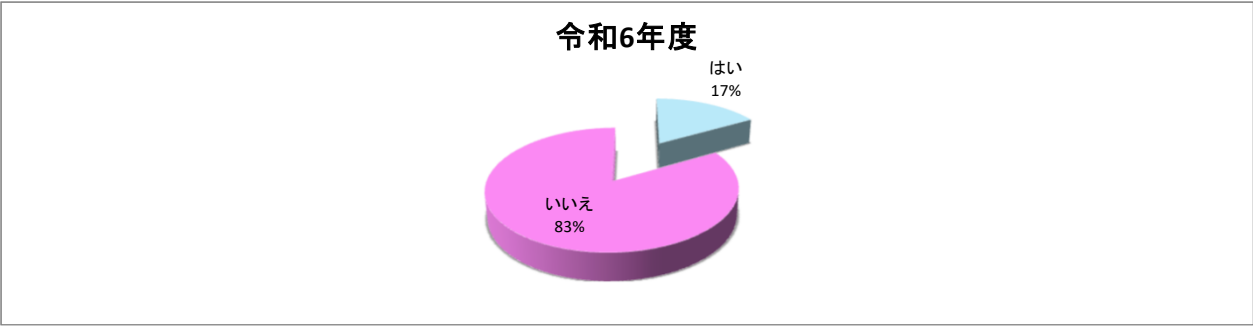
・法人基本理念に沿って、心身ともに健やかにすごしていただける様、今後も務めてまいります。

3. 事務について



・事務については「不満」とのご意見も頂いており、大変申し訳なく思っております。再度、信頼頂ける様に、丁寧な説明と事務処理に努めて参ります。

4.当施設が配信するSNS(Facebook、Instagram)をご覧になられたことはありますか

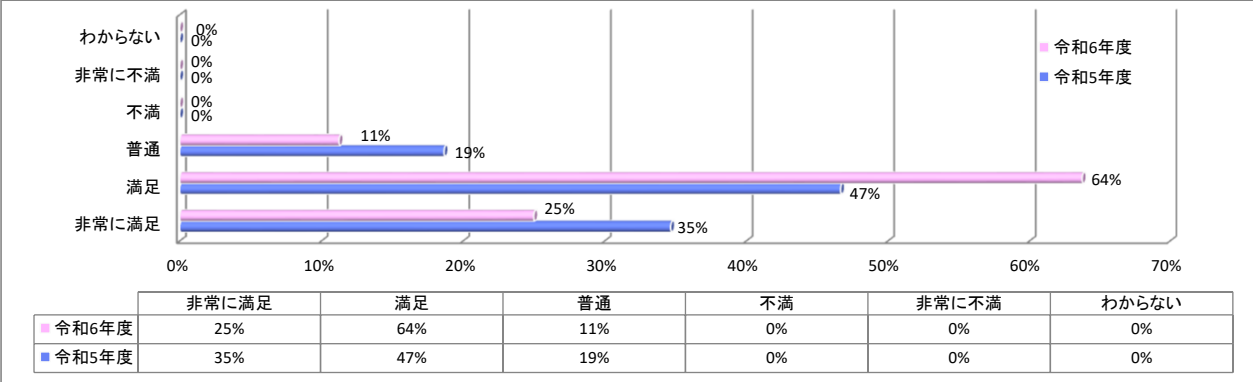


・前年度はSNSをご覧になられた方がおられませんでした。今年度は約2割の方が閲覧して下っており嬉しく思います。今後も個人情報の点に注意を払いながら行事の様子など、様々な利用者の方の様子を掲載していければと思っております。

「不満」「非常に不満」とお答えされた方よりのご意見

・むずかしいと思いますが、利用明細や銀行預金口座のコピー送付を早くして欲しい。(後継人資料提出が遅れる)
・家に帰っても落ち着いていて、ありがとうございます。今、担当の方に良くして頂いており感謝です。

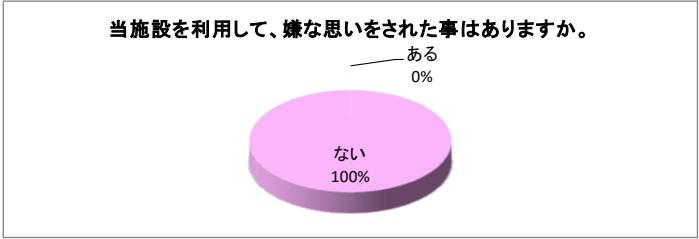
Ⅱ 職員のマナーについてお尋ねします。



・更にマナーに対する職員全体の意識を高め、期待に応えていける様に努めて参ります。

「不満」「非常に不満」とお答えされた方よりのご意見

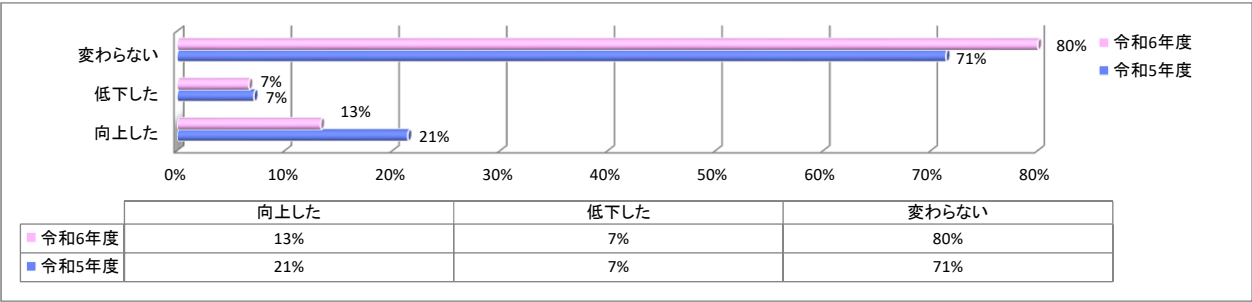
Ⅲ 利用について



・今後も引き続き保護者・ご家族様の皆さまに寄り添った真摯な対応を心がけ、信頼頂ける関係性を築いて参りたいと思っております。

「ある」とお答えされた方よりのご意見

Ⅳ 全体のご満足度は昨年と比較していかがですか



前年度より「変わらない」とのアンケート結果を真摯に受け止めたと思っています。現状維持は緩やかな衰退という言葉を聞く事があります。現状に満足せず、利用者の方々の生活が少しでも豊かなものとなる様、スタッフ一丸となって様々な試みにチャレンジしたいと思っています。

Ⅴ その他、自由にご意見、ご感想をお聞かせ下さい。

・いつもありがとうございます。預かって頂き、落ち着いた様子に感謝しています。これからもよろしくお願いします。

・お世話になりありがとうございます。

・いつもありがとうございます。持病(てんかん)の発作が気をつけていても起こるので、学園内での発作の際には対応して頂き、感謝申し上げます。学園内の皆さんとしっかりコミュニケーションがとれる様、サポートよろしくお願い申し上げます。

・非常に満足しています。

・スタッフの方は、大変色々な面でお世話を下さって、本当に感謝してます。これからも末永く、よろしくお願いします。

ご意見を受けての今後の対応・取り組み

「サービス利用に関するアンケート」を通じた保護者・ご家族様からのご意見・ご感想は、いつも職員の励みとなっております。保護者・ご家族の皆さまよりの期待を前進の力とし、また信頼を決して裏切る事のないように頑張って参ります。

令和 6 年度
サービス利用に関する
アンケート調査集計の結果

社会福祉法人総合施設 美吉野園

1. はじめに

平素は、法人運営に対し、深いご理解とご協力を賜っています事に感謝申し上げます。当法人は、「ご利用者に安らぎと幸せを」「職員は真心と向上を」を基本理念に、職員研修を含めたサービスの質的向上に向け、様々な取り組みを行っております。

取組のひとつに、ISO9001：2015 を認証取得し、品質マネジメントシステムの構築を図り、サービス提供に心がけております。

その一環として当法人が提供するサービスについて、ご利用者の意向に沿う内容になっているのか、ご満足いただけるサービスであるかどうかなど、ご利用者・ご家族のご協力を得て、今後のより良いサービス提供に繋げていくためにアンケート調査を実施致しました。

この度、アンケート集計が終わりましたのでご報告申し上げます。

最後になりましたが、この度はご多忙の中、ご利用者アンケートにご協力を頂きありがとうございます。

頂いたご意見を踏まえ、組織マネジメント能力、職員資質の向上により一層努めてまいりますので、今後とも当法人に対する温かいご支援、ご協力をお願い申し上げます。

2. 調査目的

ISO9001：2015 品質マニュアルにより、品質マネジメントの成果を含め実施状況の測定のひとつとしてご利用者・ご家族への対応、提供するサービスの満足度、コミュニケーションについて、無記名で法人利用者全員に郵送によりアンケートを行い、改善点を精査し、満足度の向上につなげていくことを目的として実施しました。

3. 実施時期

令和6年9月25日～10月11日

4. 回収率

47.7% (21/44)

5. 評価集計方法

非常に満足、満足を肯定的なご意見とし、不満、非常に不満を否定的なご意見として集計を行っています。

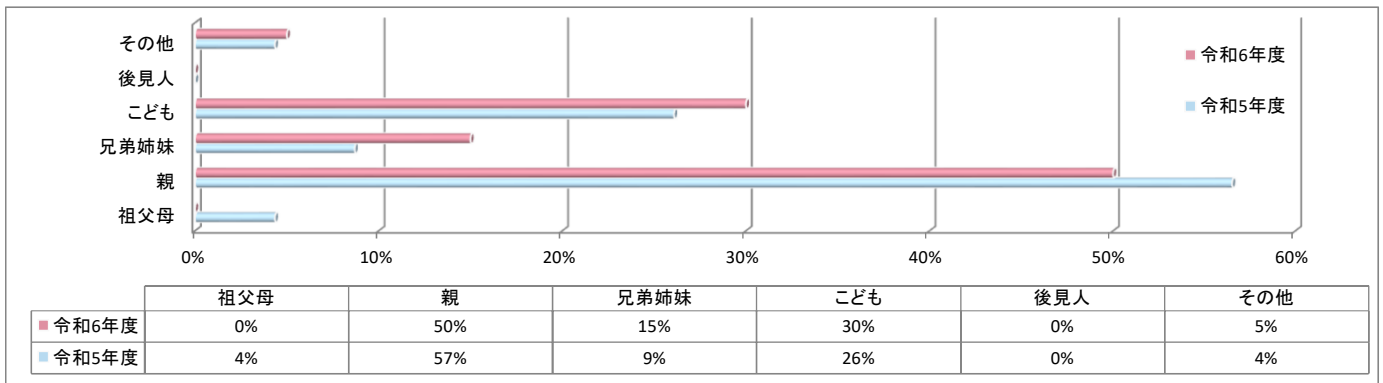
6. アンケート結果及び今後の取り組み

サービス利用に関するアンケート結果【美吉野園 わーくさぼーとPono】

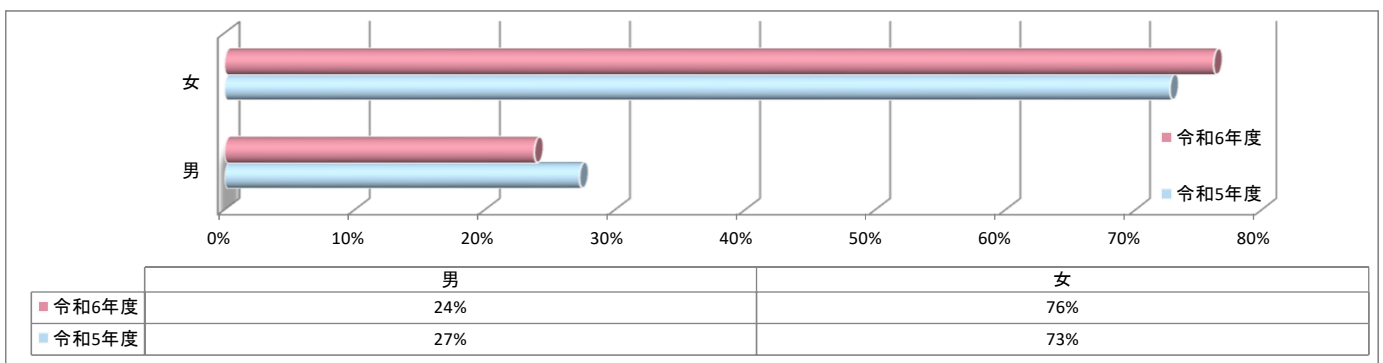
* 結果回収率

47.7 %

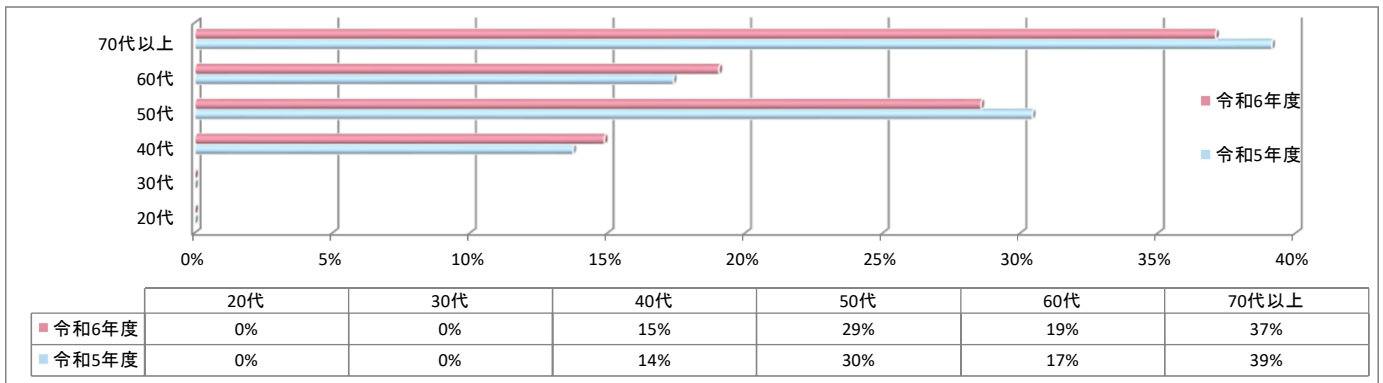
F1 あなたと施設を利用されている御本人とのご関係は？(1つだけ○)



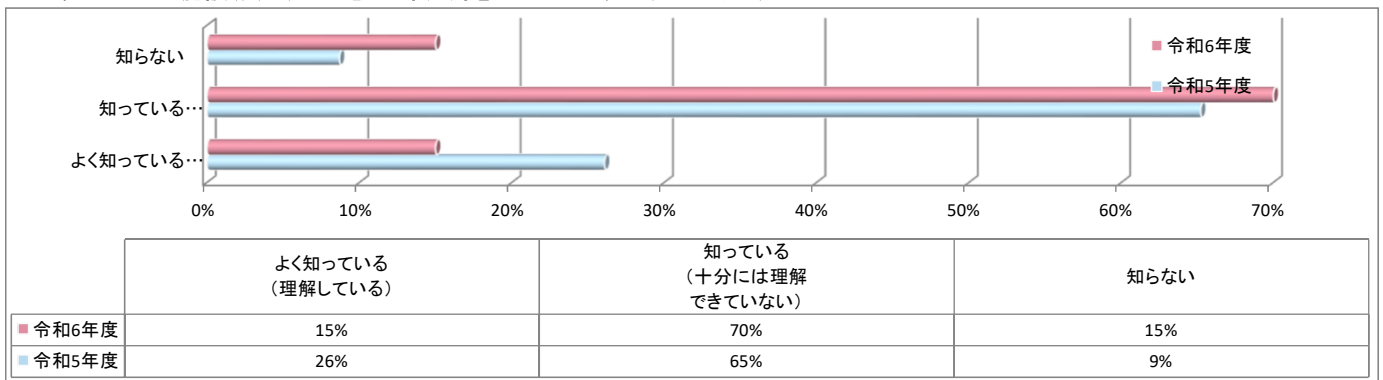
F2 あなたの性別は？(1つだけ○)



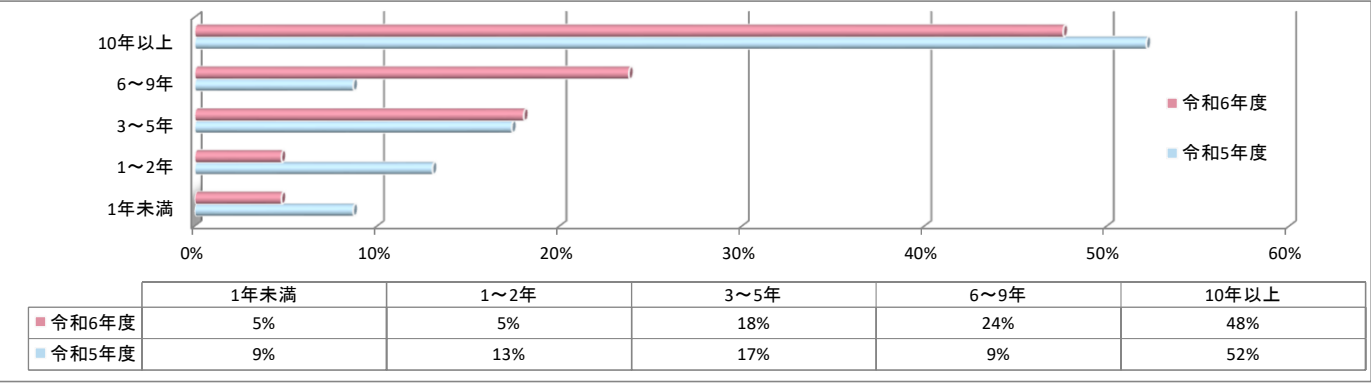
F3 あなたの年齢は？(1つだけ○)



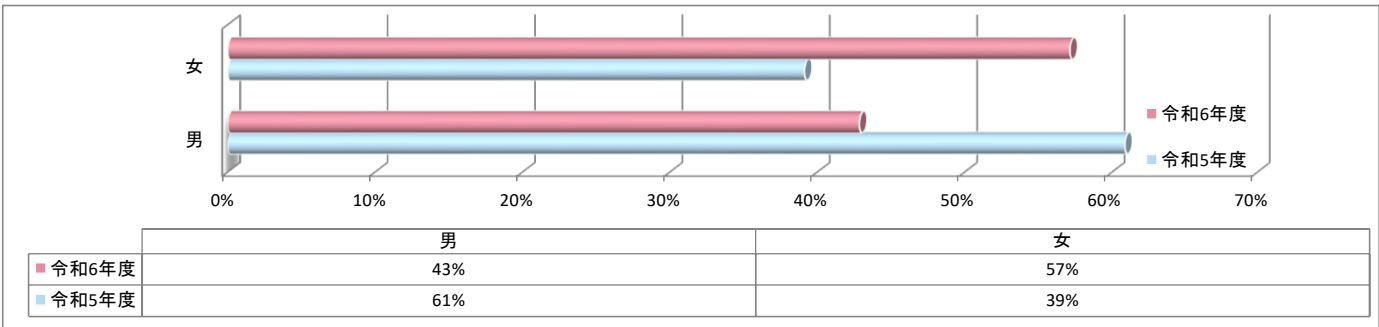
F4 あなたはこの施設(法人)の理念・基本方針を知っていますか(1つだけ○)



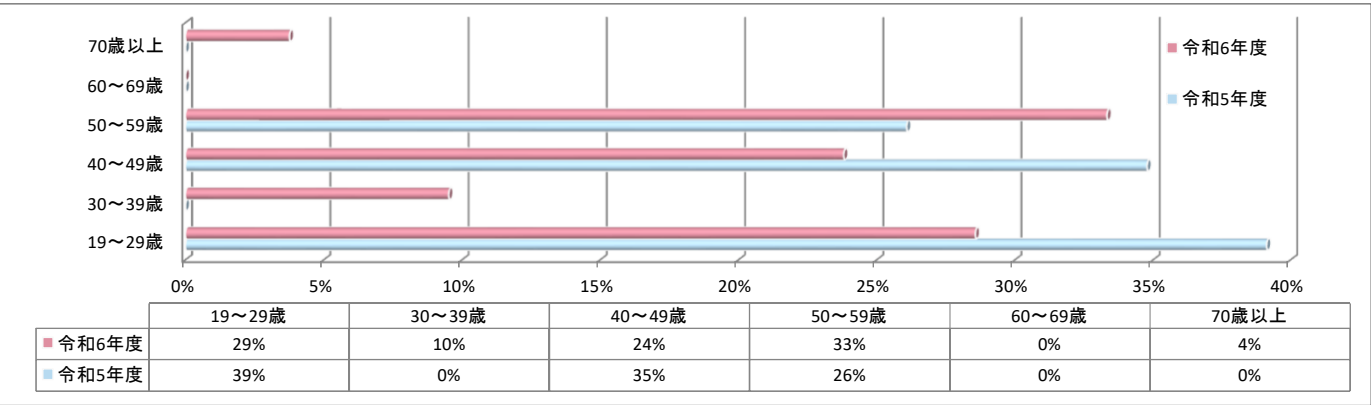
F5 利用者は、この施設を利用して何年になりますか。(1つだけ○)



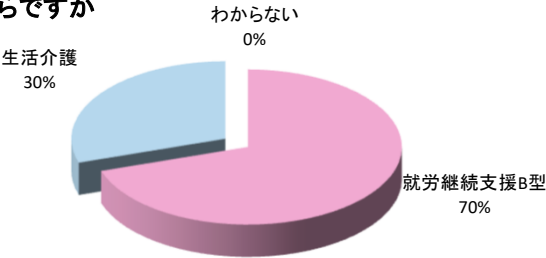
F6 利用者の性別は？(1つだけ○)



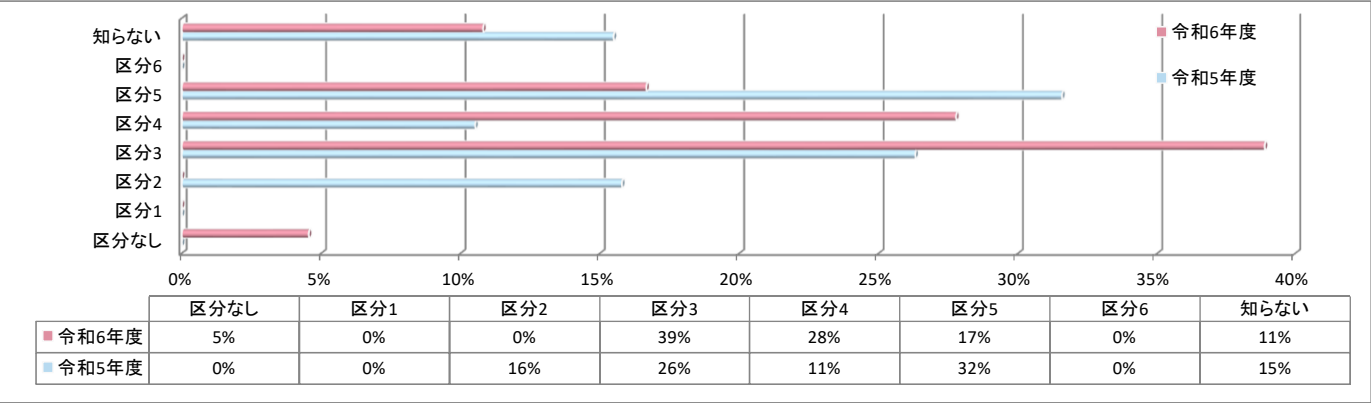
F7 利用者の年齢は？(1つだけ○)



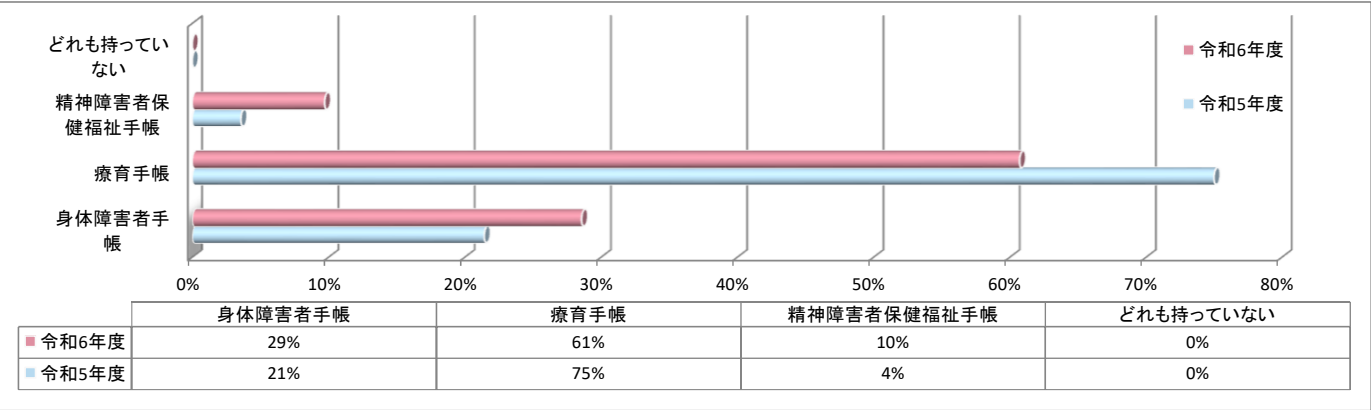
F8 ご利用されているサービスはどちらですか



F9 障がいの支援区分はですか。(1つだけ○)



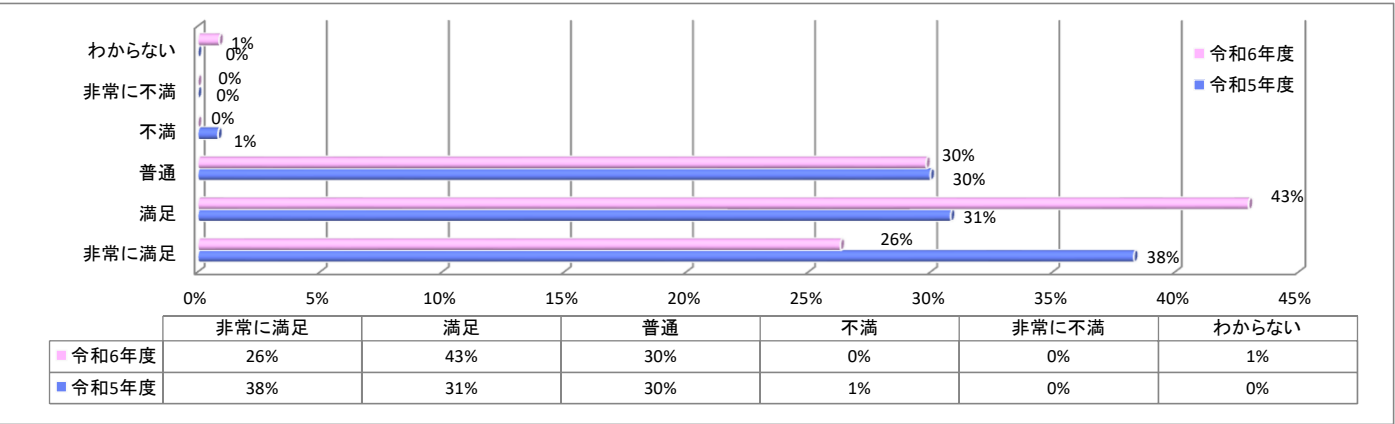
F10 持っている手帳があれば、その番号に○をつけてください。(○はいくつでも)



障害の内容を、さしつかえない範囲で具体的に教えてください。

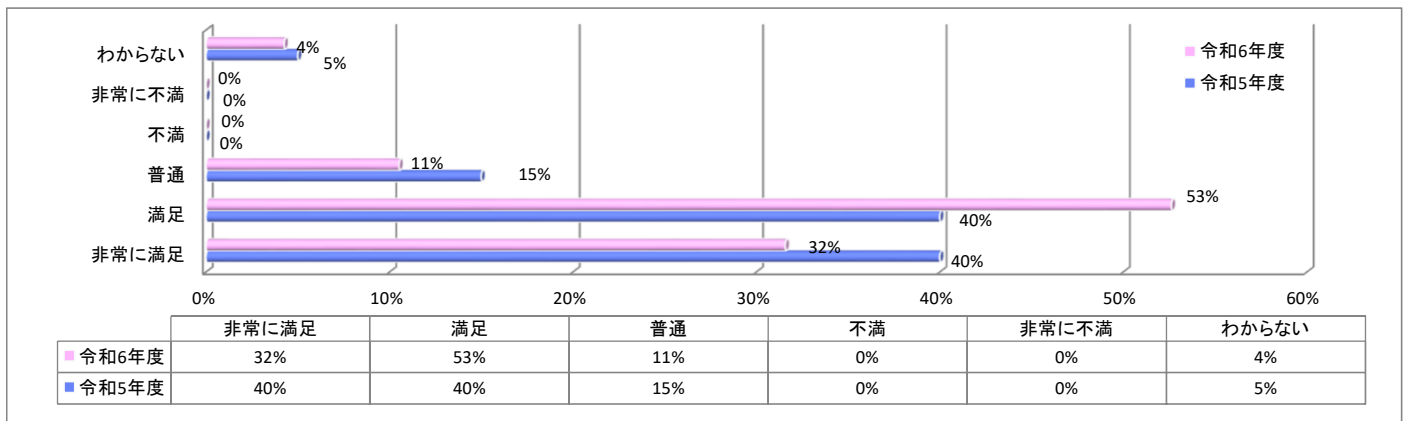
- ・心臓機能障害3級
- ・1種1級 視覚障害
- ・AZ
- ・知的障害A-2
- ・運動機能障害
- ・知的障害(第1種)、右下肢機能障害5級
- ・自閉症
- ・頭蓋骨陥没狹頭症による知能程度の遅れがあって(最近は特に目が悪い様に思う)持病の糖尿病は合併症予防に努力している
- ・ダウン症

1. 介護・支援について



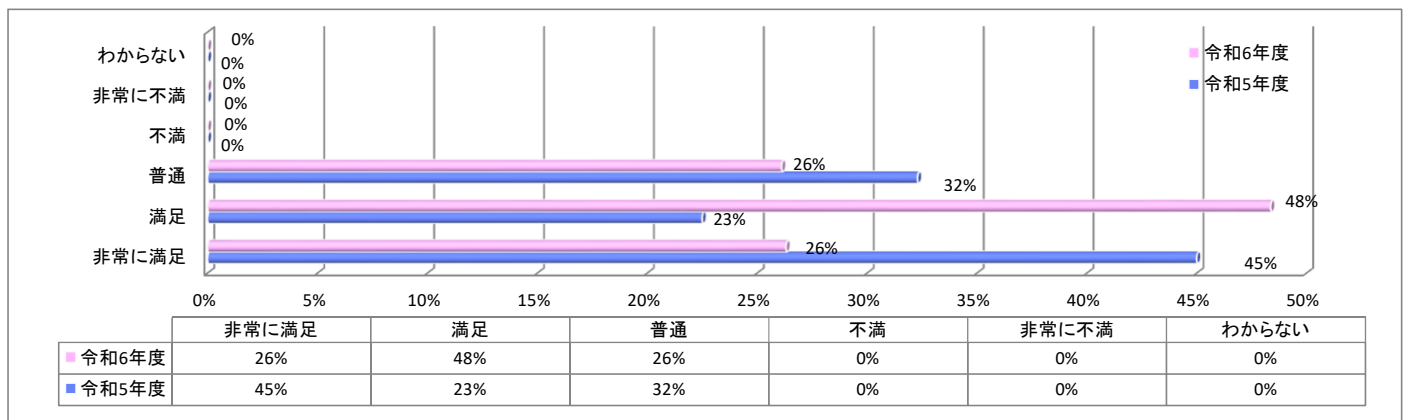
昨年度より非常に満足の評価が下がっており、満足が増えています。全体的には評価を頂いておりますが、これからもご利用者一人一人の支援が充実したものになるよう職員の質を高め、より良い支援へなるよう取り組んでまいります。

2. サービスの内容について(送迎時の運転は、安全に出来ていますか)



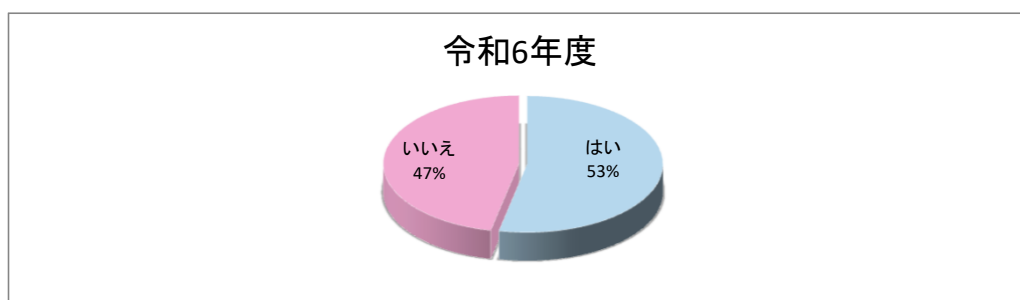
昨年より満足の評価が増えており、全体的には満足して頂けている評価を頂いております。ご利用される中で送迎時には交通ルールを順守し、ご利用者、ご家族に安心して頂けるように、常に安全運転への意識を高めてまいります。

3. 事務について



満足が昨年度より増えておりますが、非常に満足を減っております。今後も相談に対して迅速に対応できるよう心掛けてまいります。

4. 当施設が配信するSNS(Facebook、Instagram)をご覧になられたことはあります

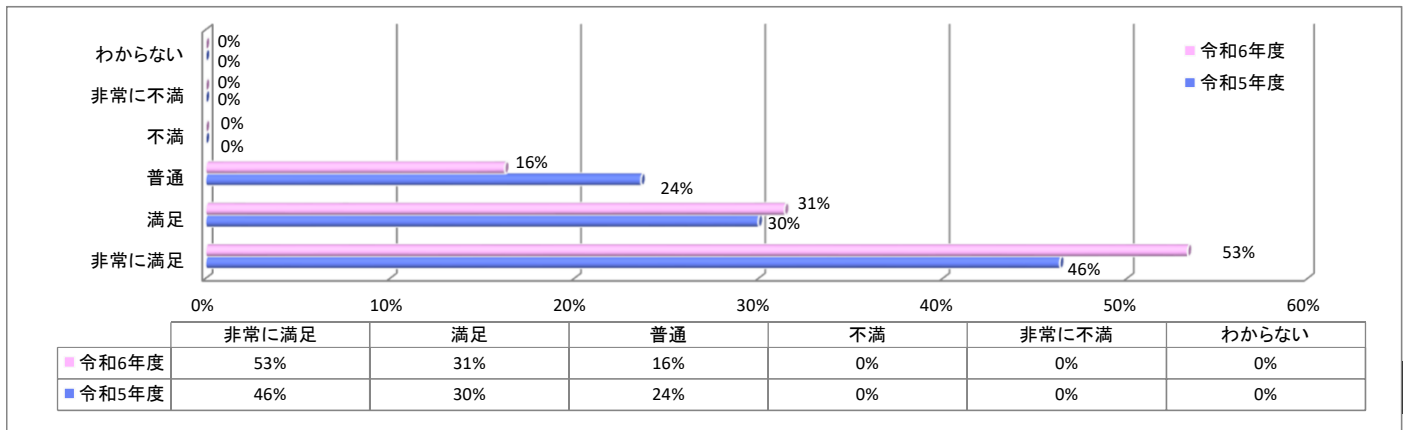


一定の方にはSNSを見て頂けており、ご家庭からのいいねが励みとなっております。今後もSNSを通じてPonoでの活動や出来事などを発信し、多くの方に見て頂けるよう取り組んでまいります。

「不満」「非常に不満」とお答えされた方よりのご意見

・箸のふくろいれさせて欲しいです。

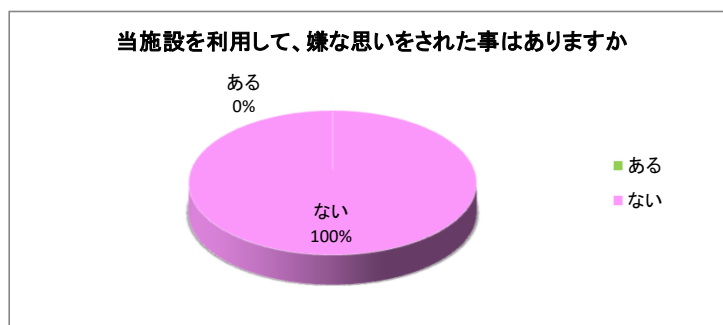
Ⅱ 職員のマナーについて、お尋ねします。



非常に満足が増えており、評価を頂いております。今回の結果が継続できるよう、これからもマナー向上への取り組みを行い、ご利用者・ご家族様に満足していただける様に努めて参ります。

「不満」「非常に不満」とお答えされた方よりのご意見

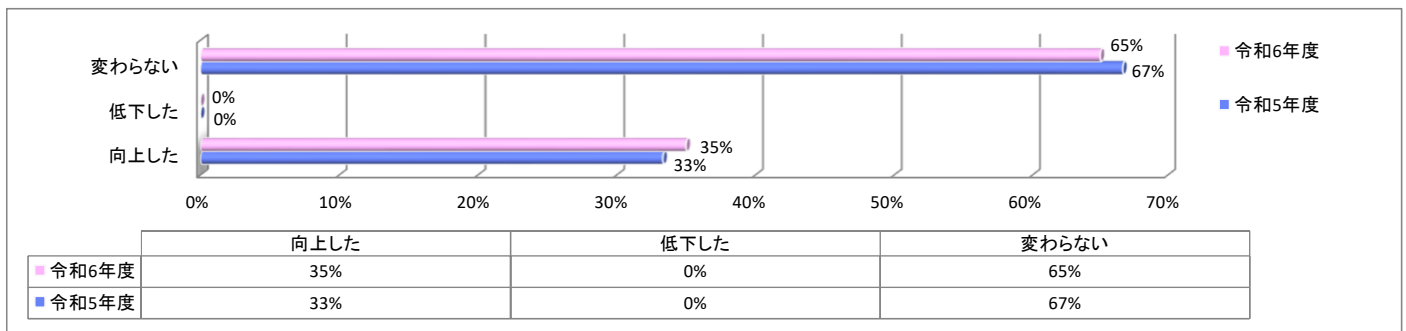
Ⅲ 利用について



嫌な思いをされたと回答はありませんでしたが、ご利用者間のトラブルなど日々の支援の中で起こるさまざまな問題に対して早期に対応し、誰もが楽しく笑顔で過ごして頂けるよう努めてまいります。

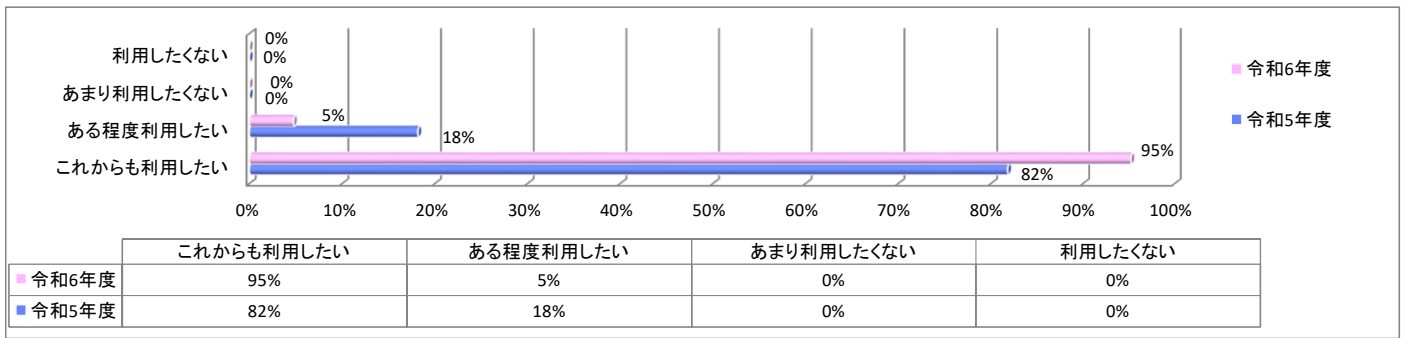
「ある」とお答えされた方よりのご意見

Ⅳ 全体のご満足度は昨年と比較していかがですか



昨年度よりやや向上しており、皆さんに満足して頂けるよう支援の向上に取り組んでまいります。

V これからも、当サービスを利用したいと思われませんか



これからも利用したいと評価を頂いており、継続して利用して頂けるよう、より良いサービスが提供できるように努めてまいります。

VI その他、自由にご意見、ご感想をお聞かせください。

- ・いつもお世話になりありがとうございます。お陰様で毎日元気に通わせて頂き感謝しています。お給料日にお楽しみ会などして頂きありがたいです。又、コロナ前の様に運動会や文化祭、ハイキング等利用者の方と仕事以外でも交流できる機会が増えてきてほしいです。
- ・いつも深いお気遣いに感謝しております。
- ・もう少し先になるように思われますが、今のわーくさぽーとPonoか、大淀園への通所、入居または美吉野園の入居も考えに入れた目標と希望にしております。よろしく願いします。
- ・近年、コロナ期があけてから、行事、イベントなどがかなり縮小しているように感じます。毎年の運動会は、保護者が唯一交流できる場でした。さまざまな、年齢の保護者の方々と、話をすることはとても良い時間でした。今後ぜひ検討をお願いします。(コロナ対策が5類となりまして、それ以降も職員の方々がフェイスガードまでされている様子が違和感はありません。感染予防の為とは理解しますが度々の消毒対策等、職員の方々の負担になっているようにしか見えません。利用者のマスクも「協力」といいながらもほぼ、強制感を感じています。他の事業所と感染対策があまりにも違いがあってとても閉塞感があるように思います。そういう所で、行事やイベントなどで職員の方々の負担が多くなっておられるのかと案じています。近頃、長年にわたってお世話になった職員の方がたくさん、ポノを辞められました。利用者、保護者とも、とても寂しく残念に思っています。
- ・いつも良くして頂き、毎日元気に通所しています。これからも宜しくお願い致します。
- ・にぎやかで若返り楽しい。Pono利用します。
- ・これからもよろしくお願いします。
- ・仕事、楽しいと言って元気にPonoさんに行かしてもらっています。いつも、ありがとうございます。

ご意見を受けての今後の対応・取り組み

アンケート調査にご協力いただき、誠にありがとうございました。

行事やイベント等に対しては、ご利用者の方々も行事などを楽しみとされており、これからも季節を感じて頂けたり、工夫をしながら実施させて頂けたらと考えております。これからも職員がそれぞれに楽しんで頂けるように努めて参ります。また行事等についてはSNSで発信しており、ご利用者の様子も見て見て頂けたらと思います。

感染症対策につきましては、各ご家庭での日々の健康管理へご協力ありがとうございます。また2月にはコロナ感染者が発生し、5日間休業することになり、大変ご迷惑をお掛けしました。アンケートの回答の中で、職員のフェイスシールドやマスクの着用につきましては、法人の感染症対策に準じて対応しており、ご理解の程お願い致します。ご利用者のマスクの着用につきましてはご協力としてお願いしており強制ではありません。ただご利用者の中には感染への不安など感じておられる方も一定数おられるのも現状で、マスク着用にも敏感になっておられるのも現状です。引き続きの感染症対策へご理解、ご協力をお願い致します。

さまざまなご意見を頂きありがとうございます。これからも日々の利用の中で、一人一人にとって必要とされる事業所へとできるよう努めてまいります。

令和 6 年度
サービス利用に関する
アンケート調査集計の結果

社会福祉法人総合施設 美吉野園

1. はじめに

平素は、法人運営に対し、深いご理解とご協力を賜っています事に感謝申し上げます。当法人は、「ご利用者に安らぎと幸せを」「職員は真心と向上を」を基本理念に、職員研修を含めたサービスの質的向上に向け、様々な取り組みを行っております。

取組のひとつに、ISO9001：2015 を認証取得し、品質マネジメントシステムの構築を図り、サービス提供に心がけております。

その一環として当法人が提供するサービスについて、ご利用者の意向に沿う内容になっているのか、ご満足いただけるサービスであるかどうかなど、ご利用者・ご家族のご協力を得て、今後のより良いサービス提供に繋げていくためにアンケート調査を実施致しました。

この度、アンケート集計が終わりましたのでご報告申し上げます。

最後になりましたが、この度はご多忙の中、ご利用者アンケートにご協力を頂きありがとうございます。

頂いたご意見を踏まえ、組織マネジメント能力、職員資質の向上により一層努めてまいりますので、今後とも当法人に対する温かいご支援、ご協力をお願い申し上げます。

2. 調査目的

ISO9001：2015 品質マニュアルにより、品質マネジメントの成果を含め実施状況の測定のひとつとしてご利用者・ご家族への対応、提供するサービスの満足度、コミュニケーションについて、無記名で法人利用者全員に郵送によりアンケートを行い、改善点を精査し、満足度の向上につなげていくことを目的として実施しました。

3. 実施時期

令和6年9月25日～10月11日

4. 回収率

48.6% (53/109)

5. 評価集計方法

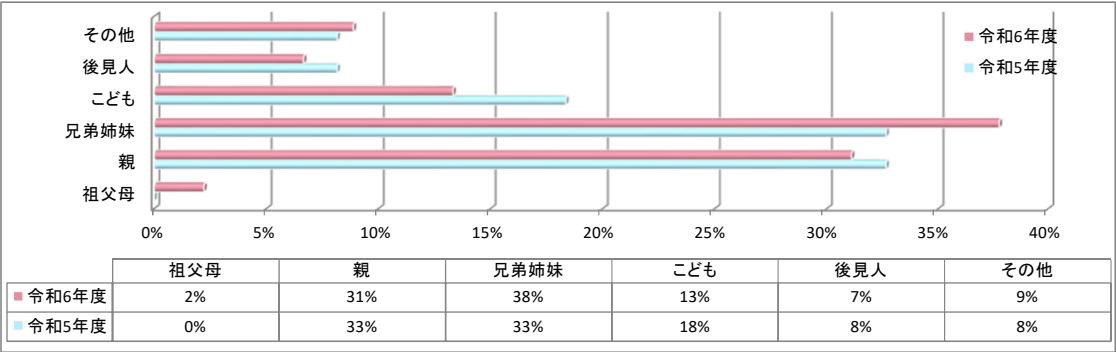
非常に満足、満足を肯定的なご意見とし、不満、非常に不満を否定的なご意見として集計を行っています。

6. アンケート結果及び今後の取り組み

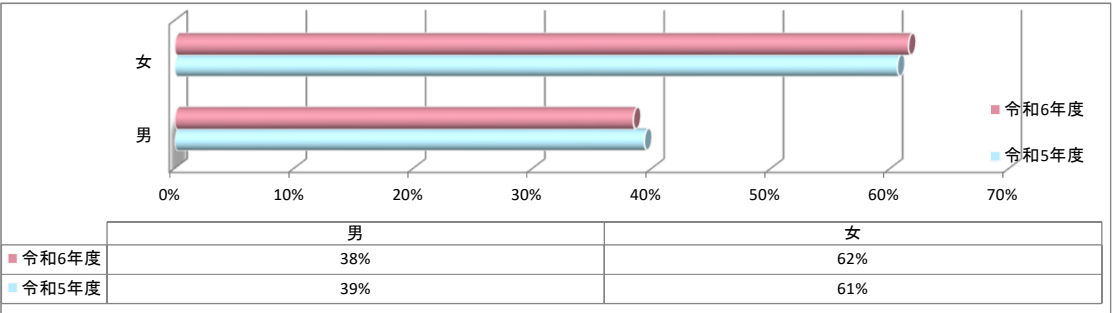
サービス利用に関するアンケート結果【美吉野園 大淀園】

* 結果回収率 48.8% 96

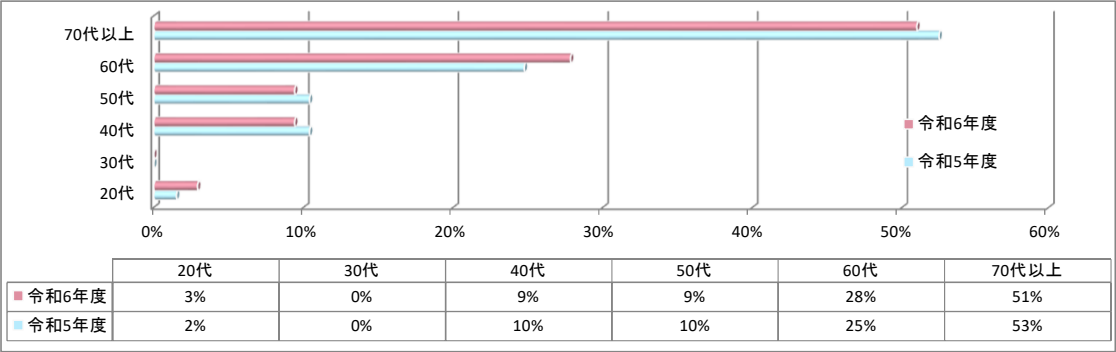
F1 あなたと施設を利用されている御本人とのご関係は？(1つだけ○)



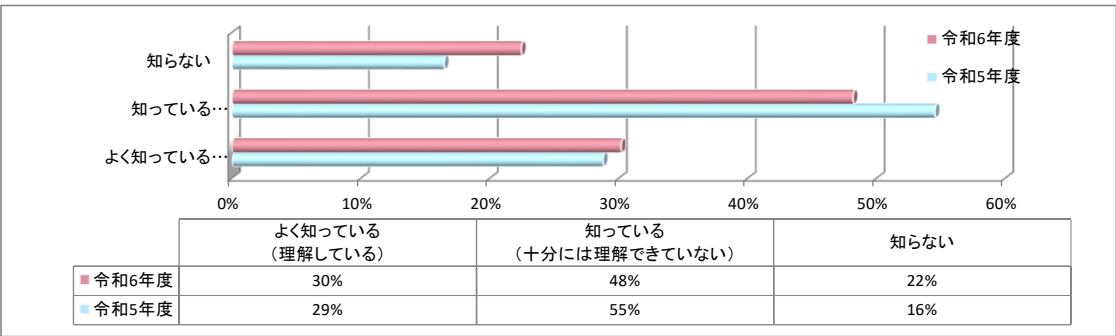
F2 あなたの性別は？(1つだけ○)



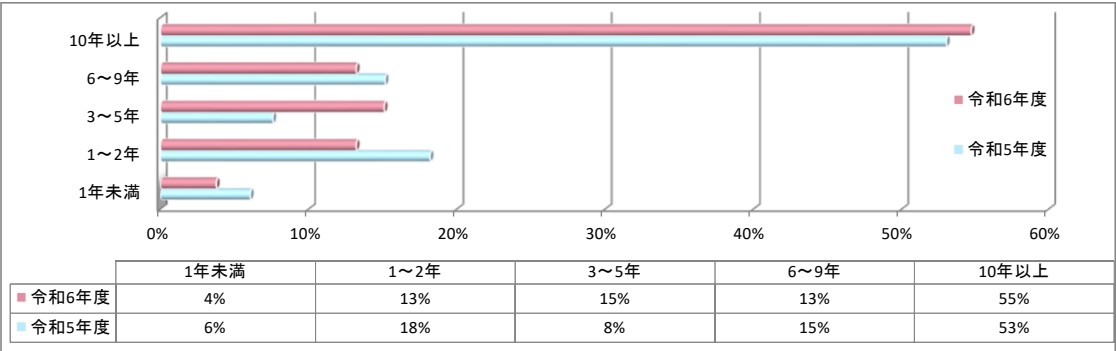
F3 あなたの年齢は？(1つだけ○)



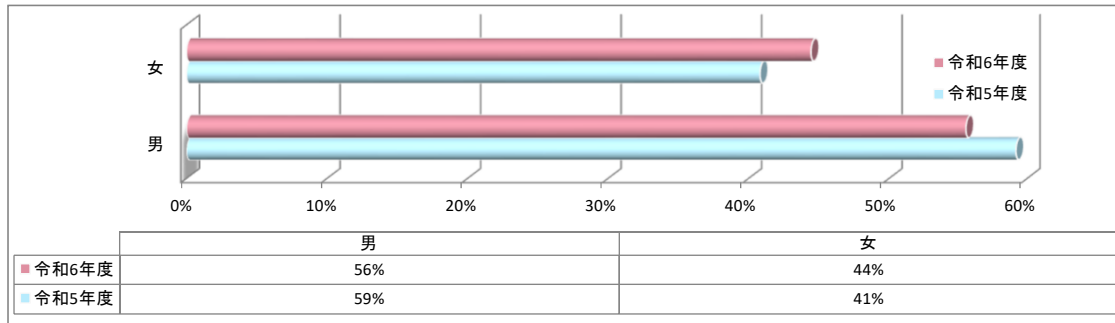
F4 あなたはこの施設(法人)の理念・基本方針を知っていますか(1つだけ○)



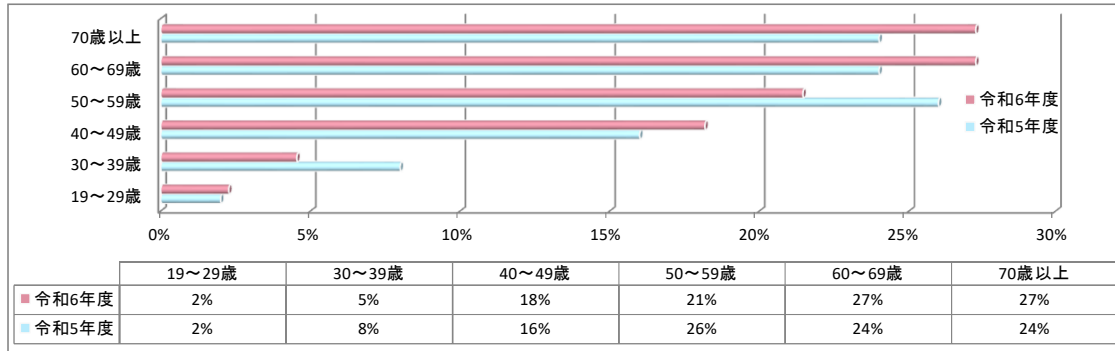
F5 利用者は、この施設に入って何年くらいになりますか。(1つだけ○)



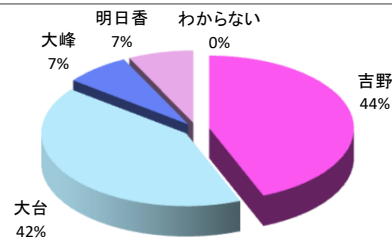
F6 利用者の性別は？(1つだけ○)



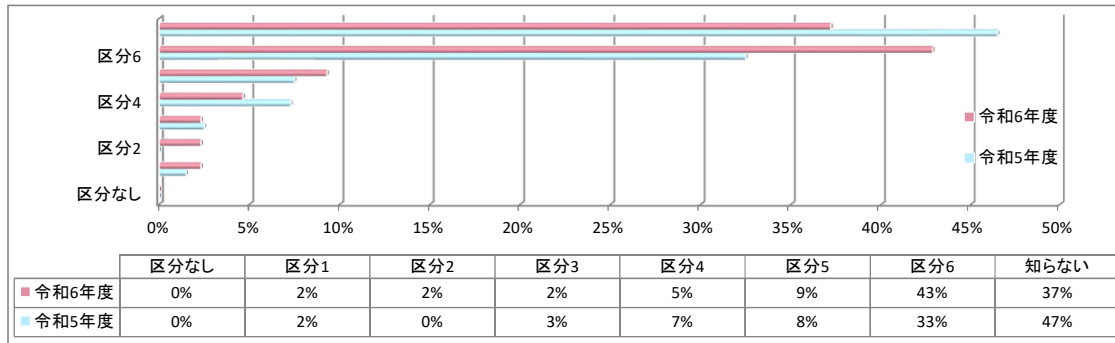
F7 利用者の年齢は？(1つだけ○)



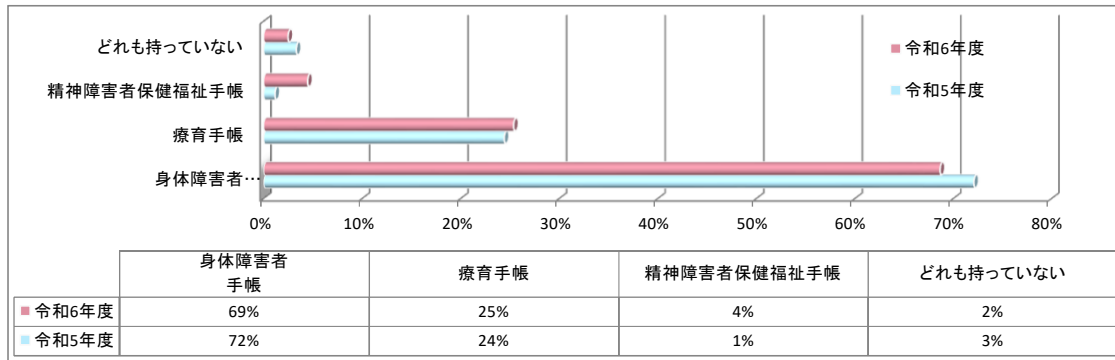
F8 ご利用棟について



F9 障がいの支援区分はどうですか。(1つだけ○)



F10 持っている手帳があれば、その番号に○をつけてください。(○はいくつでも)

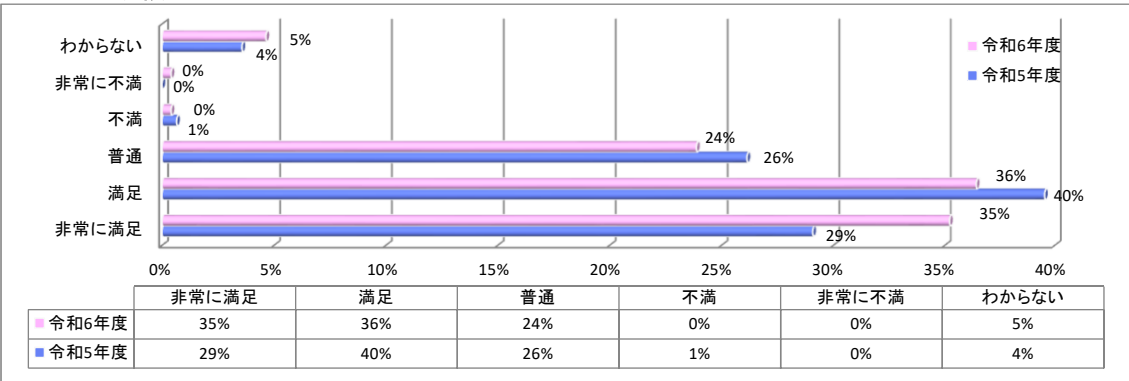


障害の内容を、さしつかえない範囲で具体的に教えてください。

・脳性小児麻痺
・下肢麻痺
・知的障害
・右半身不随、言語障害、おかげさまで大分話せる様になりました。嬉しいです。
・言葉の受け答えは言えます
・知的障害、脳原性運動機能障害
・療養手帳・・・A、身体障害者手帳・・・脳原性運動機能障害（両上肢1級、移動2級）
・右半身麻痺、ICDを入れている
・身体は体幹機能障害で右半身に麻痺があります。精神は、統合失調症ですが現在は落ち着いています。コロナになってから歩行困難で車椅子です。
・重度身体障害（移動は車椅子）、知恵もついておらず全面介助となる。視力が弱視程度ですべてに影響している。
・脳性麻痺、両上肢機能障害（1級）、移動機能障害（1級）
・脳原性運動機能障害、移動機能障害
・体幹機能障害1種級
・脳性麻痺にて全介助要
・脳梗塞による身体障害になった
・右上下肢麻痺
・胃ろう
・脳性小児麻痺、左先股脱
・肢体不自由、体幹機能障害1級、心臓機能障害1級、人工ペースメーカー装着
・脳出血による、高次脳機能障害、右半身麻痺
・先天性脳萎縮、てんかん発作と意識障害、原発性胆汁性胆管炎、シェーグレン症候群、モザイクターナー症候群
・右手、右足動かない。排泄が出来ない。
・肢体不自由
・頸椎損傷
・足が動かない
・体幹・四肢機能障害

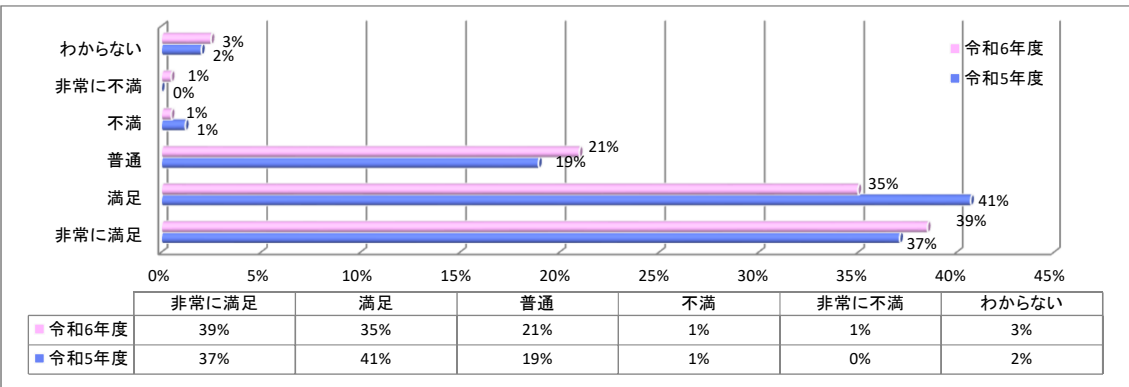
Ⅰ 施設でのサービスについて

1. 介護について



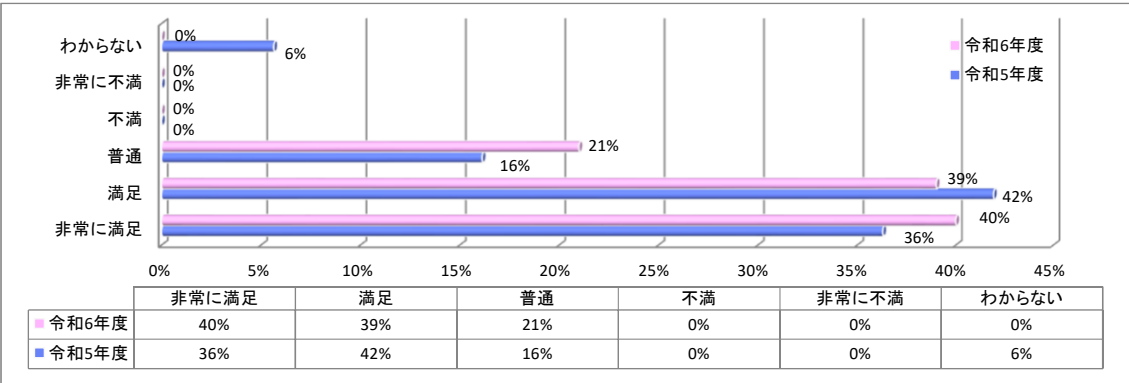
「非常に満足」が増えましたが、今後も個別支援計画に沿ったサービスを提供し、ニーズに応えることが出来るよう支援させていただきます。またサービスの内容に対し、不透明な部分があることに関しては、面会時や手紙だけでなく、担当職員からの連絡についてもわかりやすくお伝えさせていただきます。

2. 看護について



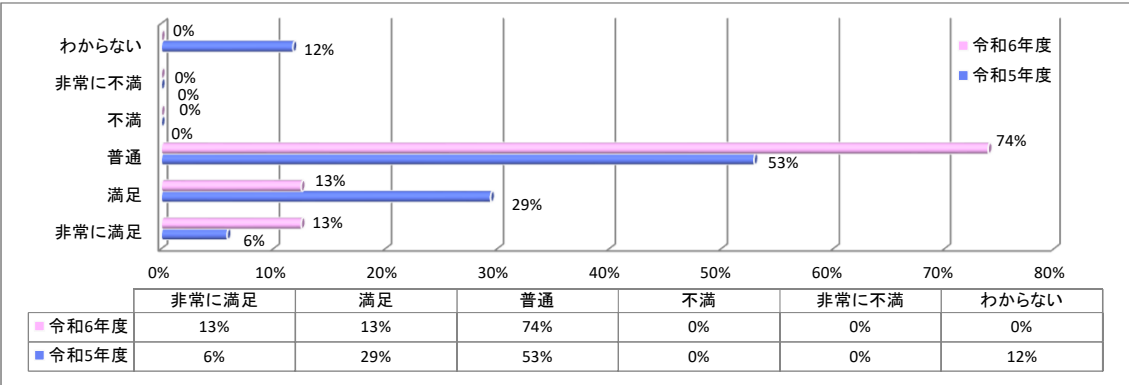
医療面について、本人様とよく話しし本人様に困難な場合は家族様に連絡を取るようになっています。また、医師からも検査結果や採血結果について説明を十分して頂けるように努めています。マナーのところで話し方や、態度にも注意するように謙虚な態度でこれからも取り組んでいきます。

3.事務について



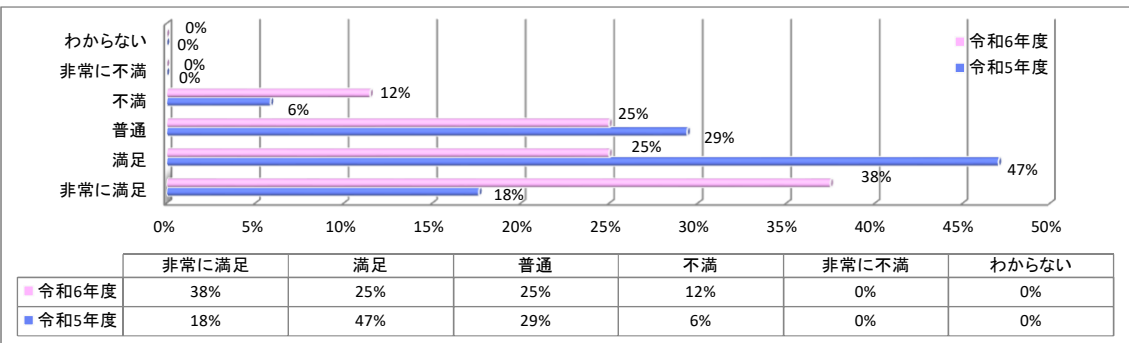
今回の満足度調査の結果で前年より満足が減り、非常に満足が増えていることを励みにし、今後もご利用者、ご家族に対し、迅速で適切な事務処理や丁寧な対応を心がけ、職員間の連携と情報共有に努めてまいりたいと思います。

4.趣味・クラブ活動・イベント・行事の内容はいかがですか



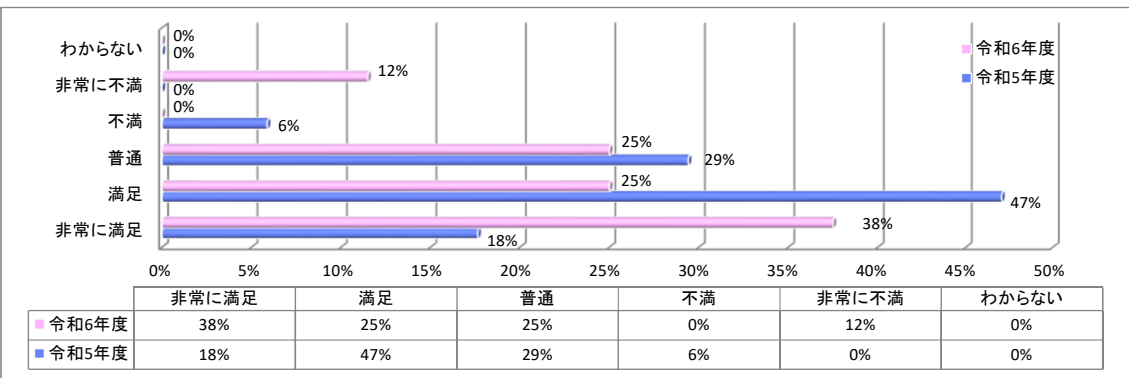
日中活動の内容は、ご利用者の活動希望内容を聞き取り毎月スケジュールを組んで実施しています。月毎に、月間の取り組みとしてオセロやポッチャ・創作・カラオケ等テーマを決めて実施しています。また、9月より個別での活動希望される方対象に個別活動を開始しています。実施内容としては、パズルや折り紙・楽器・ボールでの活動を行っています。ご利用者主催レクリエーションについても、実施したいレクリエーションをグループワーク等で聞き取り立案し職員がサポートしながら実施しています。行事やレクリエーション後の感想・次はどんなことがしたいか等聞き取りやりがいや生きがいに繋がるよう活動を行っています。

5.食事の内容はいかがですか



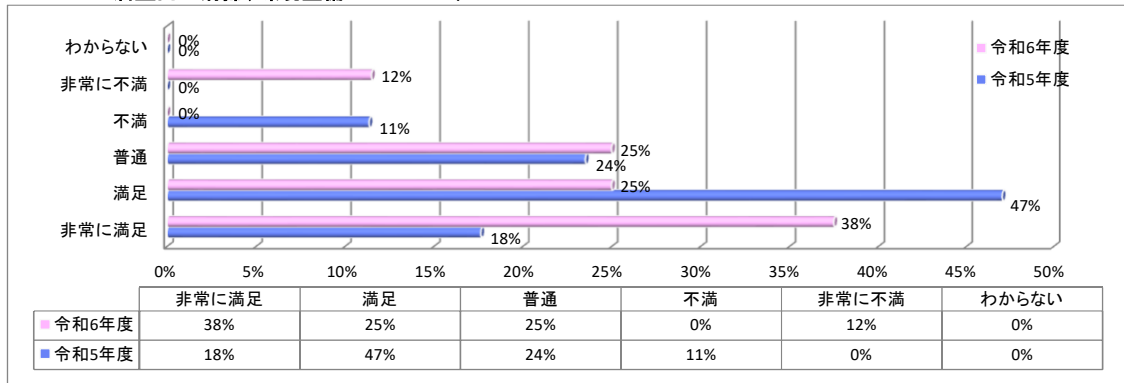
アンケートにお答え頂きありがとうございます。ご利用者においしく、楽しく、食べることで笑顔になって頂けるようにイベント食や季節を感じられる食事の提供を心掛けています。家族会のご支援にて提供させて頂いているイベント食は大変好評です。今後もご利用者の意見を反映した内容を提供させていただきます。日々の食事の内容はSNSにて発信しています。

6.施設内の清掃、環境整備はいかがですか



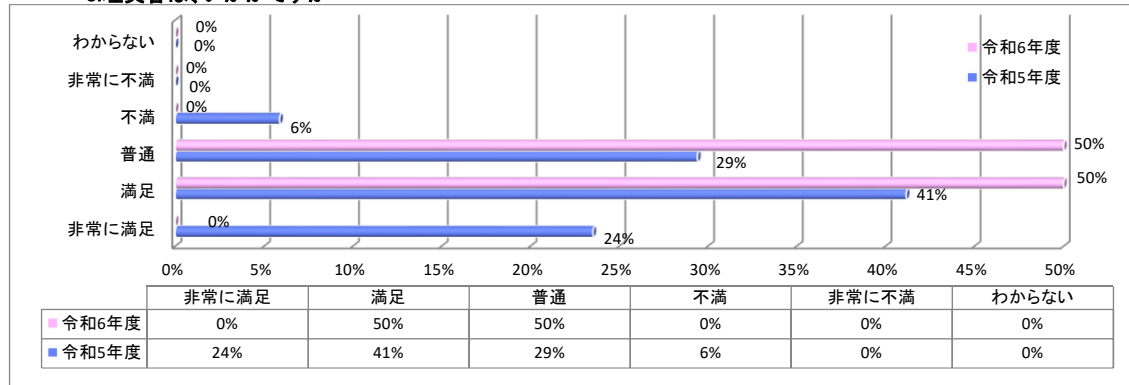
「非常に満足」との意見が増えましたが、反対に「非常に不満」の回答も頂いています。あらためて施設内を見直し、整備させていただきます。また設備器具の点検を継続し、不備があれば早期修繕を心掛け、ご利用者の安心安全な生活に繋げていきます。

7.居室内の清掃、環境整備はいかがですか



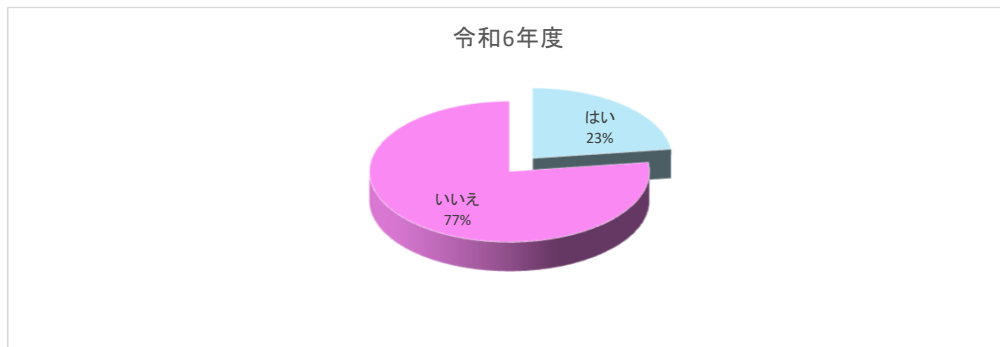
昨年に比べ「非常に満足」は増えていますが、反面「非常に不満」も増えていきます。昨年の結果を踏まえ良くなった点、悪くなった点があるという事ですが、引き続き支援員より確認行い、出来ていない部分は支援員、介助員協力して行っていきたいと思ひます。また「トイレが汚い」という意見も頂きましたので、毎日の掃除だけでなく、介助時等トイレが汚れていないか確認行い、汚れがあればすぐに清掃していきまひす。

8.理美容は、いかがですか



毎月4つの業者を利用し、理髪を行って頂ひています。感染症対策を行ってもらひながら、取り組んでいただひています。ご利用者にはいつでも業者を選択したり、理髪の希望をお聞かし、わかりやすく説明を心掛け取り組んでいきまひす。

9.当施設が配信するSNS(Facebook、Instagram)をご覧になられたことはありますか

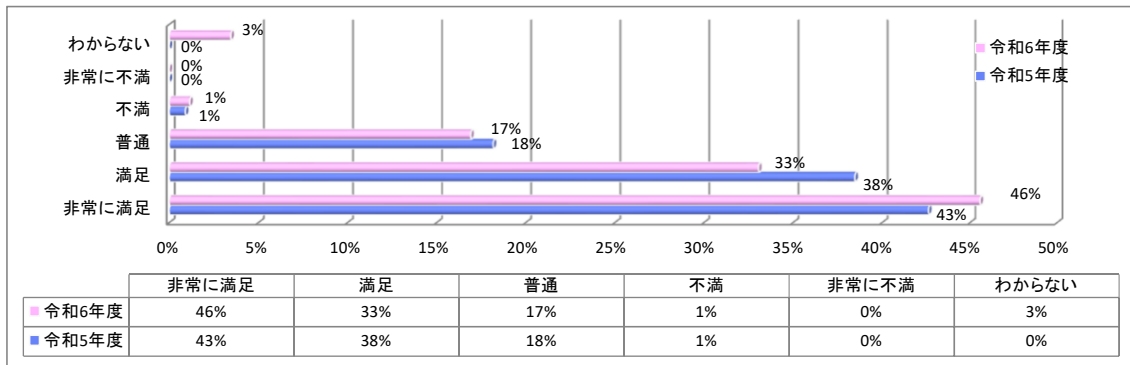


「不満」「非常に不満」とお応えされた方よりのご意見

- ・掃除ができていない。トイレが特にできていない。介助員が利用者の見える所で話をしている。
- ・SNSについて、様々な事に参加、取り組み出来る方はよく載るが、出来ない方は載らないので日々の様子が伝わりにくい。
- ・今後ともよろしくお願い致します。
- ・副食の量が少ない時があります。

ご指摘にもあるように投稿の偏りに関しましては、今後は行事や日中活動時の場面だけでなく、ご利用者の日常のご様子も掲載させていただきます。個人情報保護の為にSNSの掲載に同意を頂ひているご利用者を掲載させて頂ひております。SNSへの掲載をご希望の際は、お気軽にご相談ください。また個人的に指導が必要な職員に関してはフィードバックを行い、改善するように指導していきまひす。食事の量については、日によって偏りがでないように献立作成時に気をつけまひす。

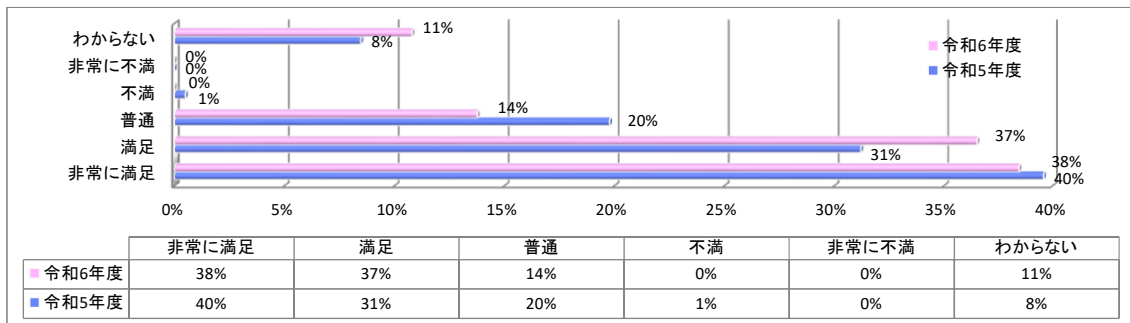
Ⅱ 職員のマナーについて、お尋ねします。



「不満」「非常に不満」とお答えされた方よりのご意見

- ・人によって挨拶ができていない人と、できていない人がいる。
- ・髪型が気になる人がいる。

Ⅲ.大淀園の取り組みについて

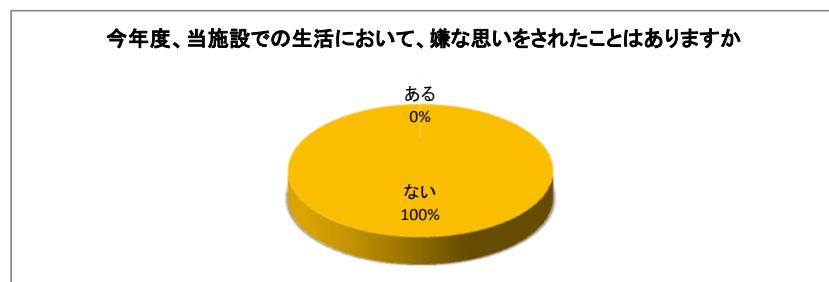


マナーについては非常に満足が増えましたが、まだ挨拶が出来ていない人がいるとご指摘いただきました。挨拶は基本的なものであり、全員が気持ちよく挨拶をかわせるよう虐待防止委員会を中心に取り組んでいきたいと思っています。また髪型につきましては、不快に思われないよう清潔感のあるものの指導を行っていきます。感染対策を行いながら、季節を感じられる行事なども含めご利用者が楽しく過ごしていただければ、また個人の意思を尊重した意思決定支援に取り組んでいきます。ご利用者やご家族とのコミュニケーションや話し合いを行いよりよい支援を行っていききたいと思っていますので、ご要望は遠慮なく相談いただけたらと思います。

「不満」「非常に不満」とお答えされた方よりのご意見

- ・移動時に歩行する機会がかなり減ってしまっている感じがしています。可能な範囲で歩かせて頂けたら、と思っています。

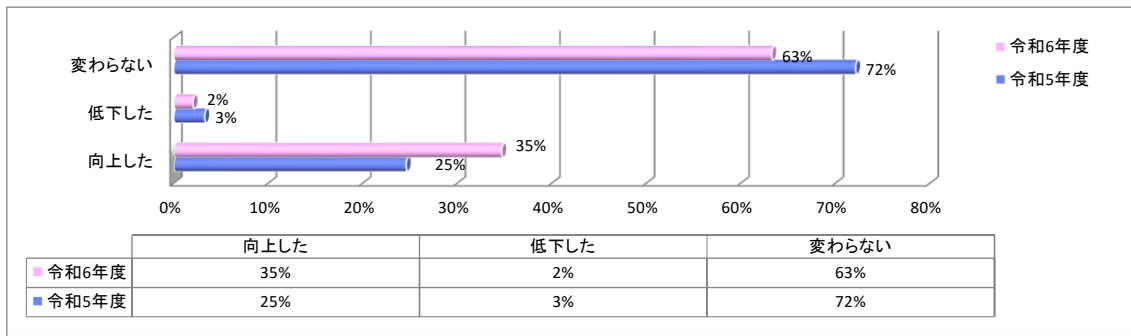
Ⅲ 利用について



「ある」とお答えされた方よりのご意見

今後も質の高いサービスを提供できるよう努めてまいります。

Ⅳ 全体のご満足度は昨年と比較していかがですか



「低下した」と評価いただいた方々が2%もおられることを重く受けとめています。
ご利用者一人一人が生きがいを持って生活できるように職員一人一人がサービスの質の向上を行えるように取り組んでまいります。

Ⅴ その他

・もっと職員を増やして欲しい。
・園への足が遠のいてますので、なかなかアンケートに答えられなくて申し訳ございません。
・いつも大変良くして頂いて感謝しております。何の心配もしておりません。本人も満足しているみたいです。親の私も年齢がいくばかり、子供の事より自分の生末を心配するこの頃です。ありがとうございます。
・いつもお世話になり有難うございます。職員さんに優しく接して頂き最近では楽しそうです。今後共よろしくお願い致します。
・身なりや車椅子の汚れが気になる時はありますが、職員さんの負担を考えると細かい事は言えないと思っています。日々元気に生活出来ている事に感謝しています。
・いつもお世話になりありがとうございます。年齢を重ねるにつれ体調面で不安なことは、多々ありますが何卒よろしく願い申し上げます。面会のたび職員様が、笑顔で接して下さるので、心強く感じています。
・私が全く息子に関わっていない(ここ数年)為に施設の中の様子がわかりません。こちらの方が、お世話になりご迷惑をおかけしております。細かく連絡も頂いており、感謝しております。今後も宜しく願い申し上げます。
・いつも感謝させて頂いています。本人が何より満足しているので、家族ともども喜んでます。大変なお仕事ですが、皆様お体に気をつけられ、今後ともよろしくお願い致します。
・いつもお世話になります。とても感謝しています。
・コロナ等の影響にて外泊もここ数年できておらず、本人も解らないなりにストレスも溜まり気味でご迷惑を掛ける事も多いかと思います。介護・看護大変だと思いますが、ご高配お願い申し上げます。
・お世話になっております。コロナの大変な時期に色々な行事や屋食会など考えて下さって親子共々楽しい時間過ごせる事、幸せと感じております。職員の方々にも感謝の気持ちでいっぱいです。
・いつも大変お世話になり、本当にありがとうございます。面会した際に少し気になった事があり、こちらに書かせて頂きます。本人に会った際、顔や衣類(上)が汚れたままの状態が、時々見かけます。衣類は仕方ないのかもしれませんが、食事が終わった後おしぼりの様な物で顔をふいて頂けると有難いです。施設の皆様にはいつも手厚い介護・介護をして頂いて本当に心から感謝しています。ありがとうございます。
・何か変化があれば、連絡下さり、また早目に対応して頂き本人・家族共に感謝しております。なかなか面会に行けないのですが、毎日写真を同封して頂き(その時々コメントも細かく書いて下さり)落ち着いて過ごしてくれているんだなと感じております。ありがとうございます。大淀園さんから電話頂いた時、不在ででれない時があり、簡単な内容で構いませんので留守番電話に入れて頂けるとありがたいです。緊急なのか不安に感じてしまう事があり・・・勝手言ってますみません。
・いつもご迷惑をお掛けしていますが、適切に対処いただき本当に感謝しております。今後ともよろしく願います。
・いつも大変お世話になっており心から感謝しております。引き続きよろしくお願い申し上げます。
・弟の事、姉2人で何とか面会にも行きたいですが、姉95才、私90才中々満足にしてあげられなく悪いと思っています。よく皆様にお世話して頂き、感謝感謝です。ありがとうございます。
・いつもお世話になっております。今後ともよろしくお願い致します。
・いつも職員の皆様にはお世話になりありがとうございます。皆様お身体に気をつけて下さい。これからよろしくお願い致します。
・先生方には大変ご苦労をお掛けしております。親自身娘の世話取りも出来ずに、すべてを先生方をお願いしている事、本当に申し訳なく日々思っております。どうかこの先よろしくお願い申し上げます。心より御礼申し上げます。
・いつもありがとうございます。先日、家族会に参加させて頂き日頃の生活の様子を垣間見る事が出来たような気がしました。一人一人に合わせて工夫をこらし、提供して頂いてのお食事にも大変感動しました。コロナ禍で、面会も制限され日頃の様子が不安な点もありましたが、今後担当の支援員さんとの面談の時間を取って頂き、衣食住等に関する相談もさせて頂けると嬉しいですね。

ご意見を受けての今後の対応・取り組み

貴重なご意見ありがとうございました。
今回の満足度調査にて、皆様からいただきましたご意見で、ご指摘に対して真摯に受け止め、早急に改善へ取り組みます。
特にご利用者への整容面や身だしなみ、車椅子の汚れについての指摘については、全職員がご利用者に寄り添い、ご家族に近い視点を持った支援が不十分であり、職員一人一人が初心に帰り謙虚な気持ちで支援を行い改善に努めます。
今後も統一した支援・ご利用者に寄り添った支援を行い、笑顔あふれる施設作りを行っていききたいと思います。
ご指導ご鞭撻のほどよろしくお願い致します。

令和 6 年度
サービス利用に関する
アンケート調査集計の結果

社会福祉法人総合施設 美吉野園

1. はじめに

平素は、法人運営に対し、深いご理解とご協力を賜っています事に感謝申し上げます。当法人は、「ご利用者に安らぎと幸せを」「職員は真心と向上を」を基本理念に、職員研修を含めたサービスの質的向上に向け、様々な取り組みを行っております。

取組のひとつに、ISO9001：2015 を認証取得し、品質マネジメントシステムの構築を図り、サービス提供に心がけております。

その一環として当法人が提供するサービスについて、ご利用者の意向に沿う内容になっているのか、ご満足いただけるサービスであるかどうかなど、ご利用者・ご家族のご協力を得て、今後のより良いサービス提供に繋げていくためにアンケート調査を実施致しました。

この度、アンケート集計が終わりましたのでご報告申し上げます。

最後になりましたが、この度はご多忙の中、ご利用者アンケートにご協力を頂きありがとうございます。

頂いたご意見を踏まえ、組織マネジメント能力、職員資質の向上により一層努めてまいりますので、今後とも当法人に対する温かいご支援、ご協力をお願い申し上げます。

2. 調査目的

ISO9001：2015 品質マニュアルにより、品質マネジメントの成果を含め実施状況の測定のひとつとしてご利用者・ご家族への対応、提供するサービスの満足度、コミュニケーションについて、無記名で法人利用者全員に郵送によりアンケートを行い、改善点を精査し、満足度の向上につなげていくことを目的として実施しました。

3. 実施時期

令和6年9月25日～10月11日

4. 回収率

38.0% (30/79)

5. 評価集計方法

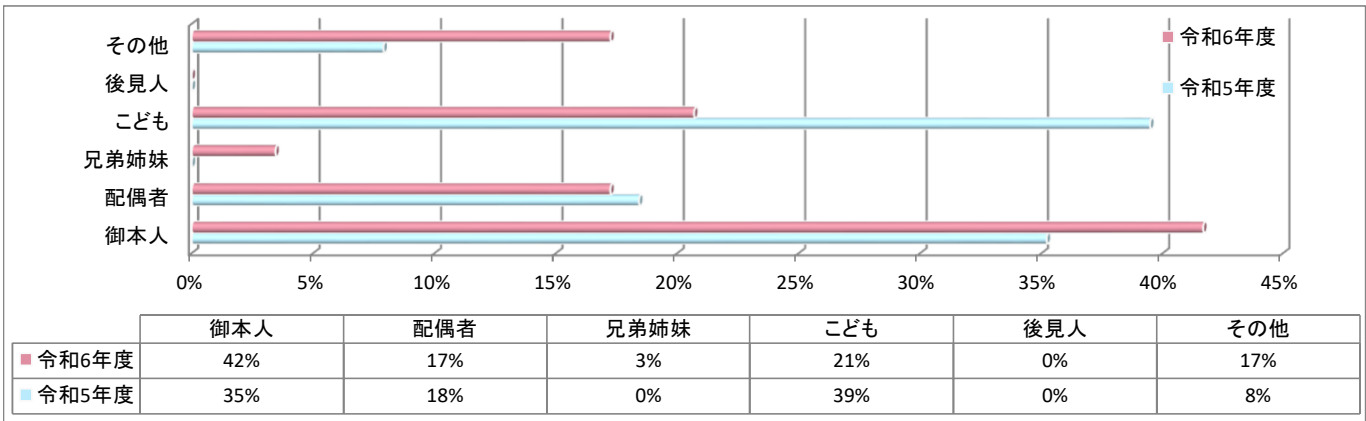
非常に満足、満足を肯定的なご意見とし、不満、非常に不満を否定的なご意見として集計を行っています。

6. アンケート結果及び今後の取り組み

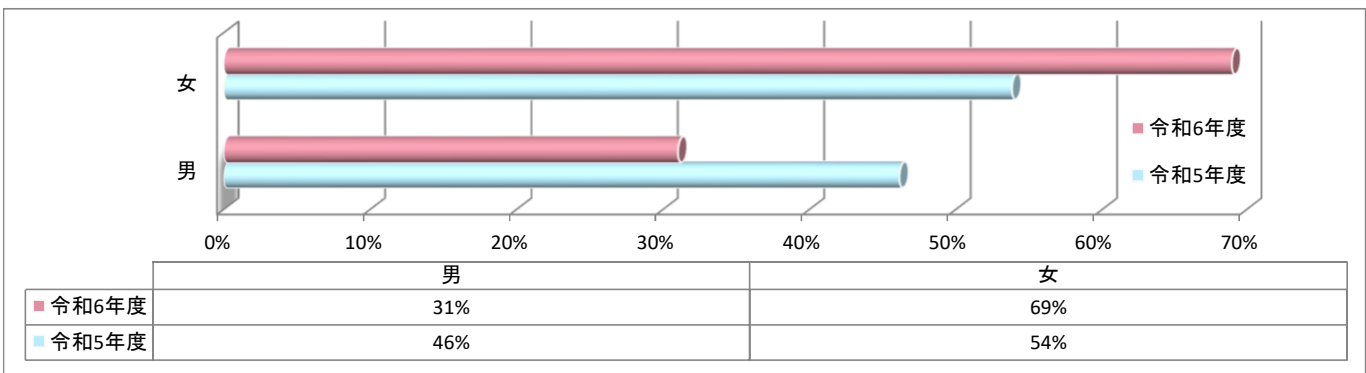
サービス利用に関するアンケート結果【美吉野園居宅介護支援センター】

* 結果回収率 38.0 %

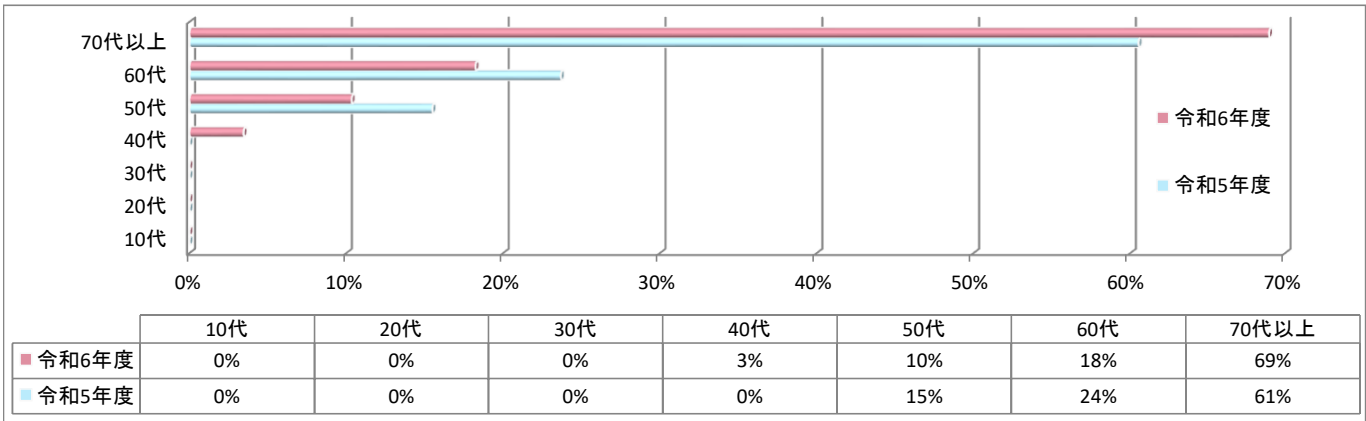
F1 あなたと施設を利用されている御本人とのご関係は？(1つだけ○)



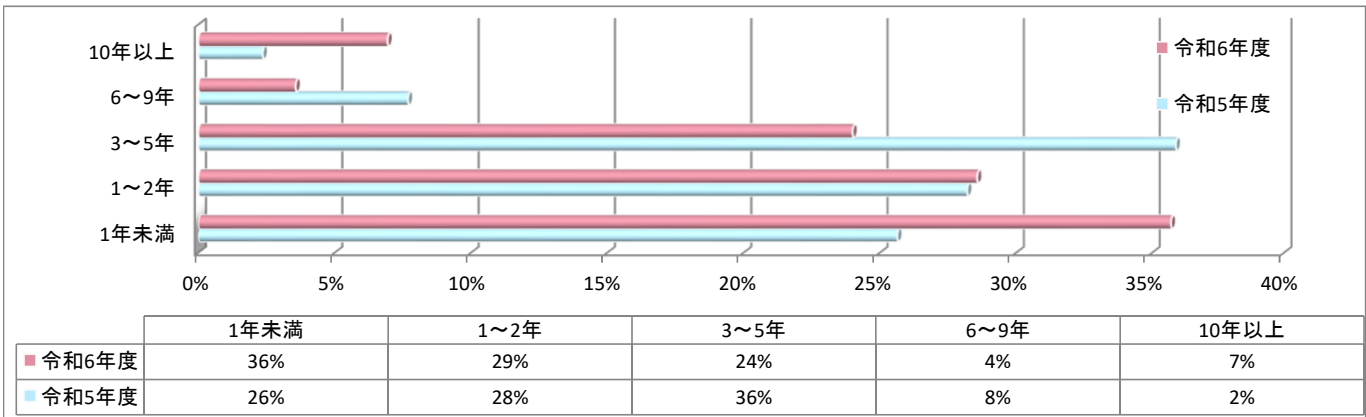
F2 あなたの性別は？(1つだけ○)



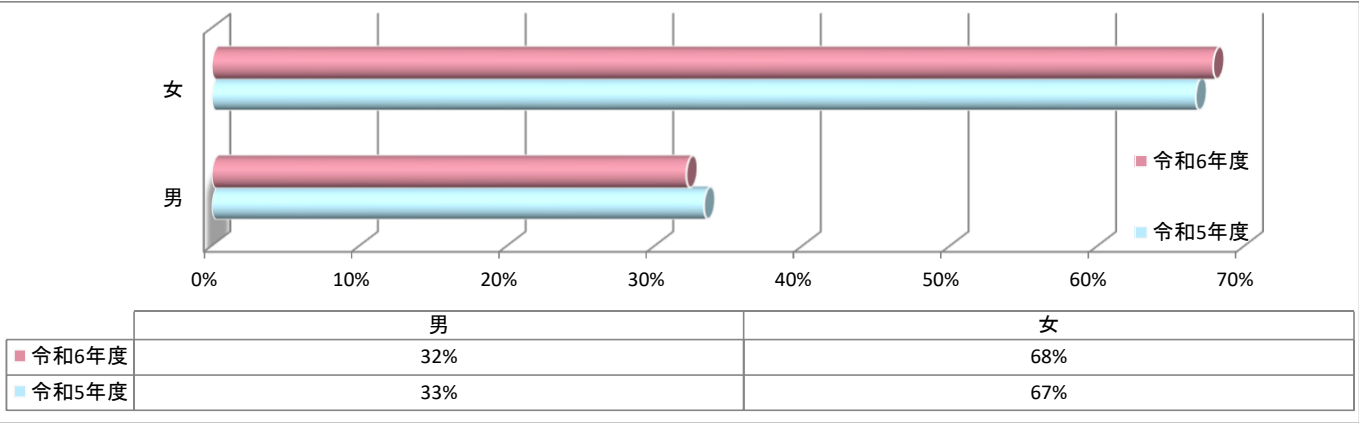
F3 あなたの年齢は？(1つだけ○)



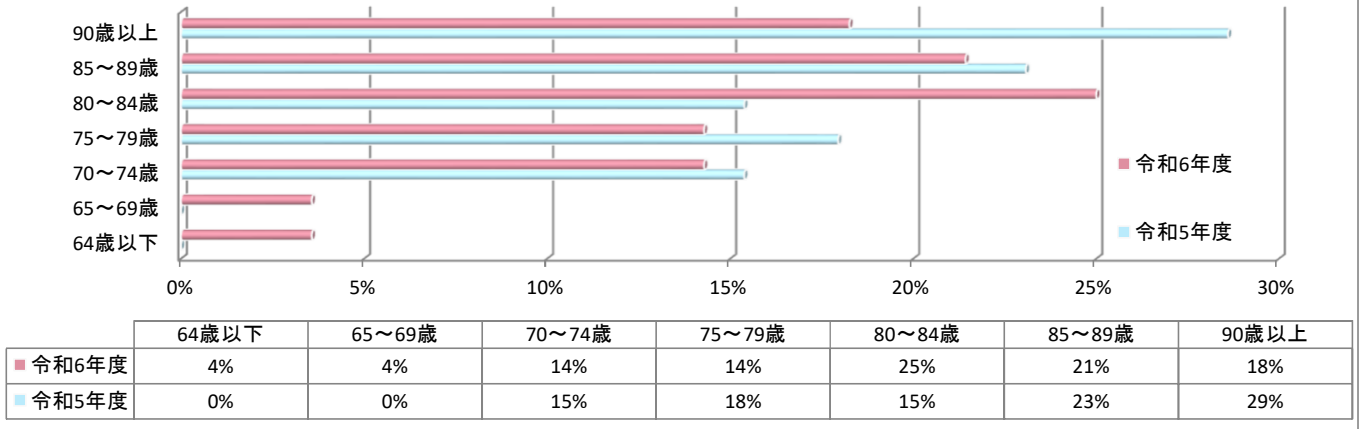
F4 ご利用者は、ご利用されて何年になりますか。(1つだけ○)



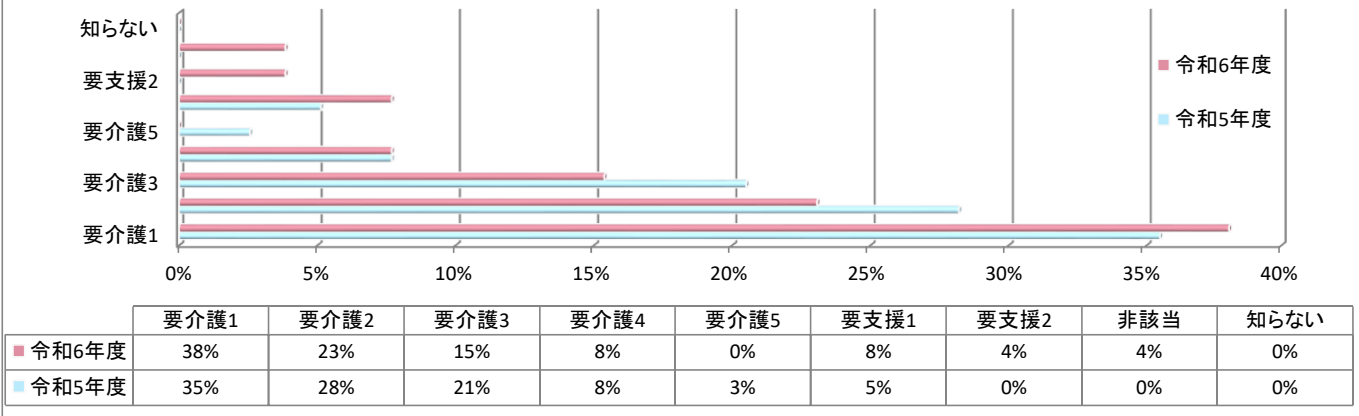
F5 ご利用者の性別は？(1つだけ○)



F6 ご利用者の年齢は？(1つだけ○)



F7 ご利用者の要介護認定区分はどれですか。(1つだけ○)

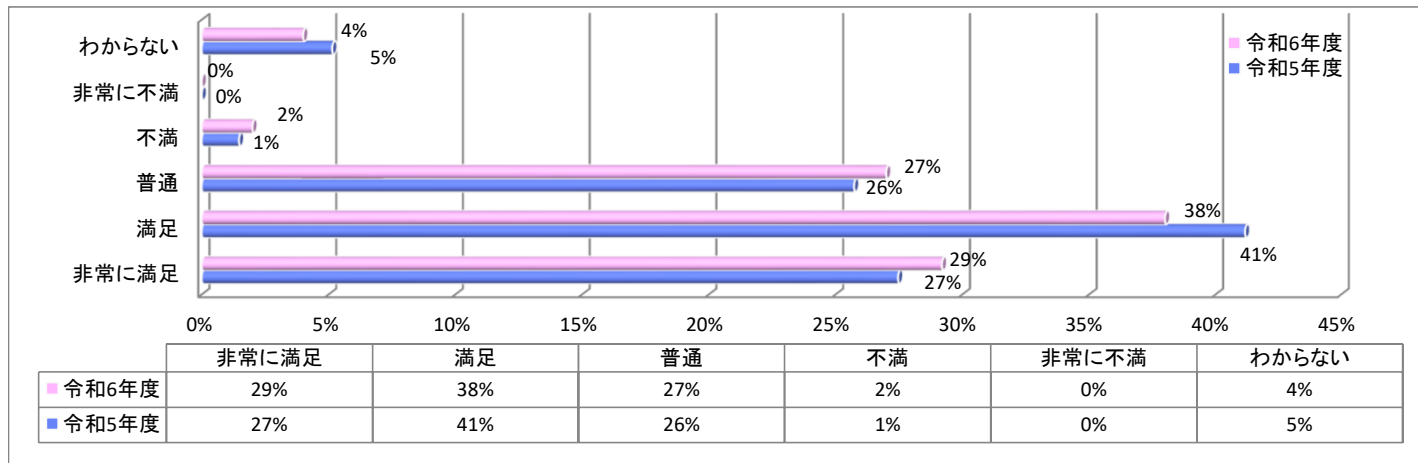


日常生活での不具合(移動、食事、入浴、排泄などの生活動作や、視聴覚、運動機能、内部疾患、記憶・会話などの問題)があれば具体的に教えてください。

- ・今はなし
- ・左手足に障害があって不自由
- ・看護師さんに相談出来ます
- ・ひとりでの入浴が出来ない。日付がわからない時が多い
- ・全部
- ・運動機能のリハビリの検討を、と思っています
- ・歩行は筋力の低下とともに難しくなっていますが、今リハビリに来て下さり意欲も高めてもらって頑張ってます。お風呂は自分では入れないので、介助にきてもらっていた時も助けてもらい、今はデイサービスで入れてもらってます。
- ・移動時に転倒します
- ・移動、運動機能、会話等
- ・歩行補助器を使用。左耳が聞こえにくい
- ・脳高次機能障害
- ・家の中での歩行、見守り、転倒しない様に介助必要。外は車椅子、食事、とろみ食がミキサー食で、時間をかけても少ししか摂取せず、排泄の処理が不十分で手助けが必要(オマル使用)。難聴あり。耳の近くで話をするとかかる。

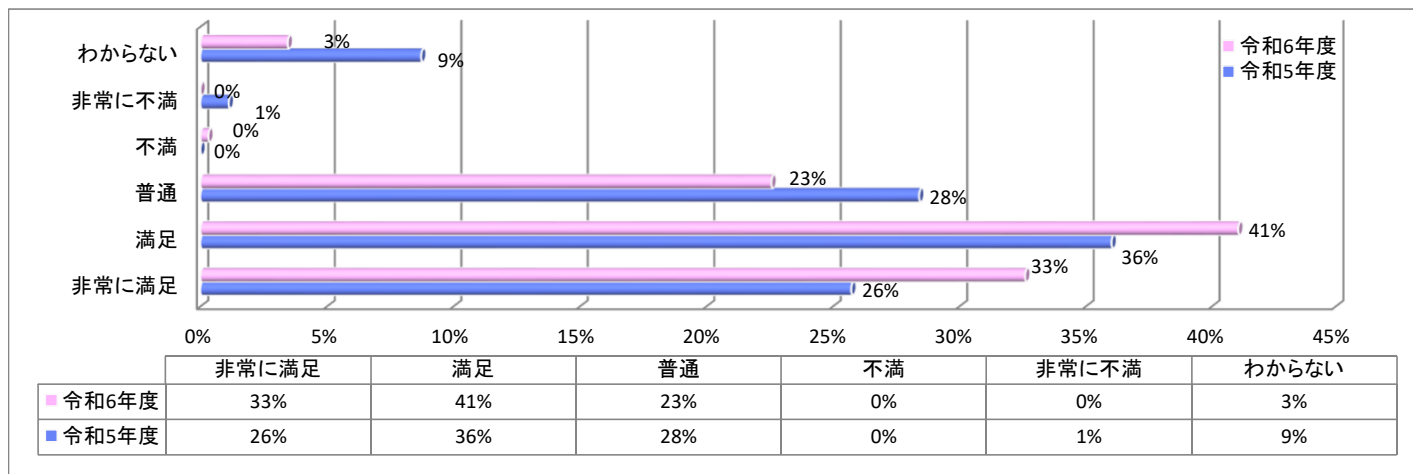
I 居宅介護支援サービス(ケアマネジャー)について

1. 契約時の対応



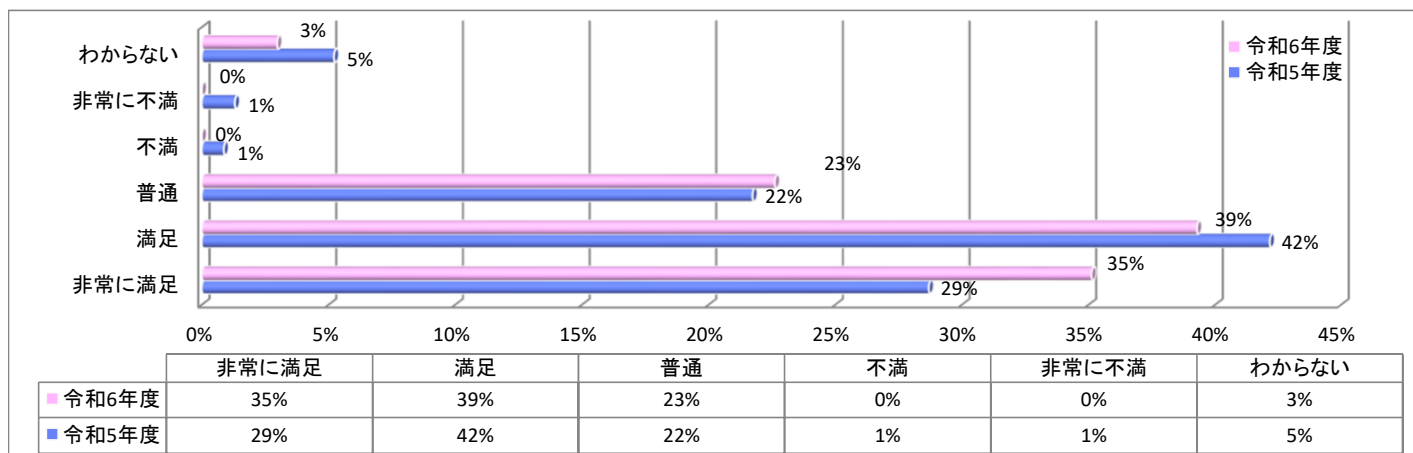
昨年と比べて「満足」のお声は減りましたが、「非常に満足」とお答えいただいた事に感謝いたします。この結果に奢ることなくご利用者様に丁寧な対応を心がけてまいります。

2. 毎月の利用サービス更新の対応について



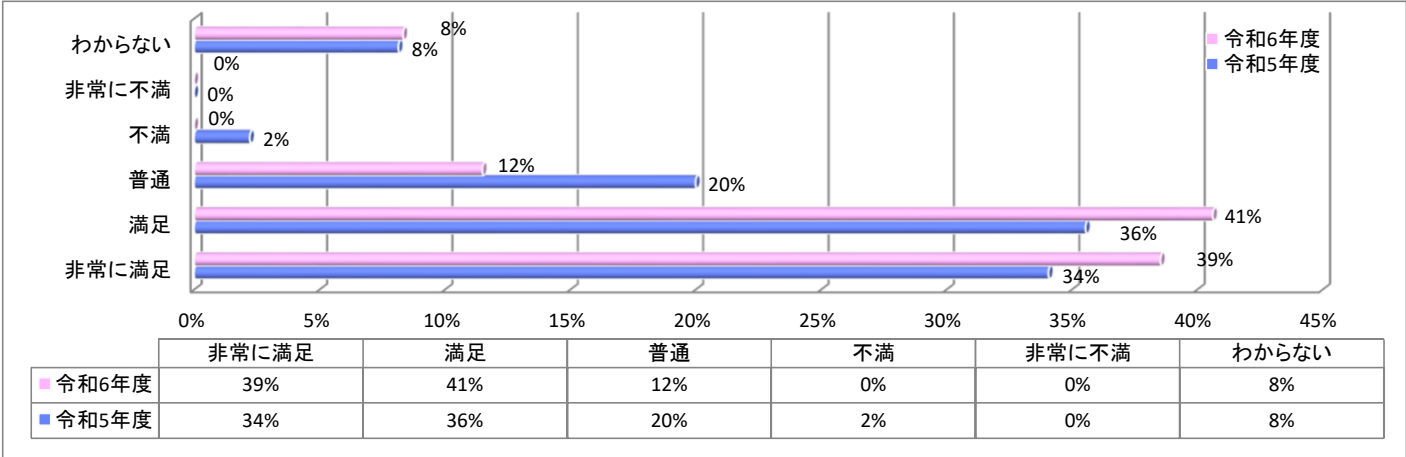
昨年と比べて、非常に満足、満足というお答えを頂いております。日々の対応がこのような結果に結びついていると感じ、感謝しております。この結果に奢ることなく日々丁寧な対応を心がけてまいります。

3. 姿勢について



昨年と比べて、満足のお声は減りましたが、非常に満足とのお声を頂き、普段の姿勢を評価いただいたと感じております。この結果に奢ることなく、日々ご利用者様等に向き合って、真摯な対応を心がけてまいります。

4. ケアプランの品質について

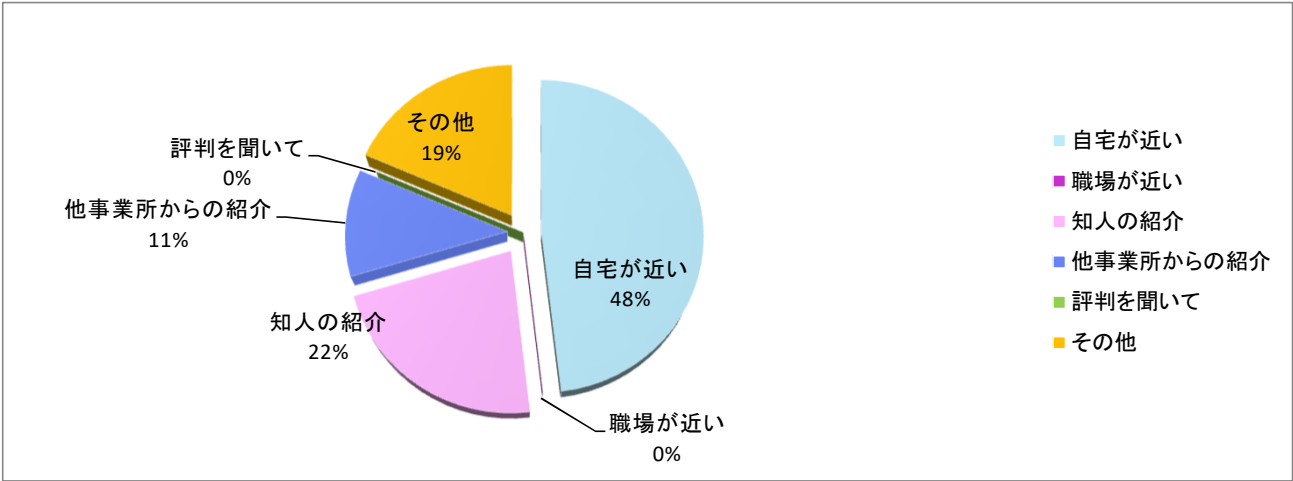


昨年と比べて、非常に満足、満足と回答いただきありがとうございます。今後もご利用者様と共に思いに寄り添った支援を継続させていただきます。

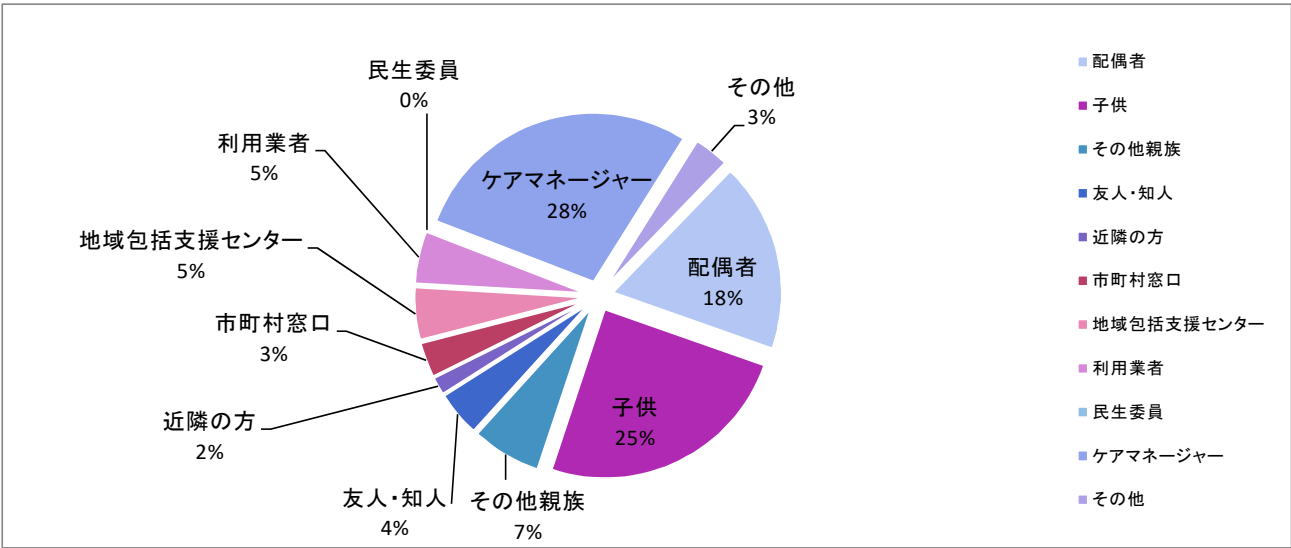
「不満」「非常に不満」とお応えされた方よりのご意見

契約時の対応③④について、説明を受けた記憶が無く、その様な説明をしてもらえる事すら知りませんでした。

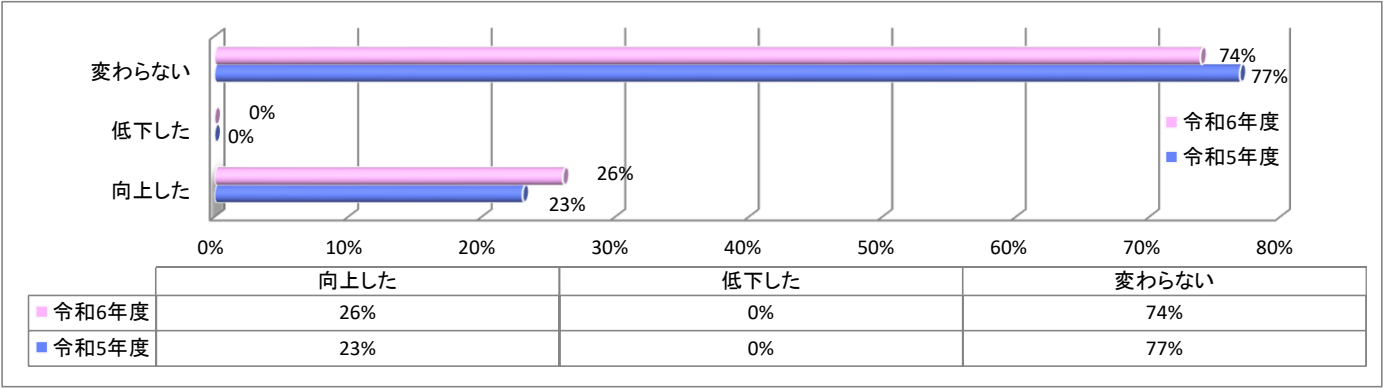
5. 当事業所をご利用になられた理由を教えてください。



6. あなたが困った時に誰に相談していますか。



Ⅱ 全体のご満足度は昨年と比較していかがですか



昨年と比べて満足度が向上したとの回答を頂きありがとうございます。今後もご利用者様の思いに寄り添った支援や関わりを継続させて頂きたいと思っております。よろしくお願い致します。

Ⅲ その他、自由にご意見、ご感想をお聞かせ下さい。

・ひきつづき、地域の介護に歩まれまして、ご発展・向上・皆様からの感謝、喜びを受けられます様にお祈りしたいです。又、私共も御世話になって色々、助けられています。有難うございます。
・いつも親切に寄り添って下さって、ありがとうございます。
・昨年9月、予想しない妻のくも膜下出血入院・手術となり、病院の支持説明だけで不安は大きく、その時知人より、ケアマネジャーの紹介を受け、ケアマネジャーの相談で大助かり、不安はあるものの、妻も少しずつ快方に向っております。ケアマネジャーの適切な指導は、私にとりまして光明を預けた事に感謝しております。
・利用者に応じた対応をして下さって、同じ目線で話して下さい、家族が不安に思うこともケアマネさんがうまく同調して考えて下さり、また直接関わってくれている方全員が親切で愛想よく、気持ちのいい対応をしてくれるので本当に嬉しく思っています。きっと大変な事も多いし、面倒な事もあるし体力もいる事でしょうが嫌な顔している方一人も見え事がなくすごいと思います。ありがとうございます。
・利用させて頂いてから約3ヶ月ですが、最初に行くのが「イヤ」だと言っていたのですが、最近は少し楽しみなのか朝の準備がスムーズになって来ています。難聴があるので、皆さんに気を使って頂いていると思います。食事時間も時間をかけて、介助して頂いている様子が嬉しく思っています。

ご意見を受けての今後の対応・取り組み

皆様からの貴重なご意見を頂戴してありがとうございました。全体的に好意的なご意見を頂戴して、感謝でございます。
皆様の期待に応えられるように、職員一同日々鍛錬し、ご利用者様、ご家族様の思いに寄り添った支援を続けていきたいと思います。
今後とも皆様のご指導ご鞭撻のほどよろしくお願い致します。

令和 6 年度
サービス利用に関する
アンケート調査集計の結果

社会福祉法人総合施設 美吉野園

1. はじめに

平素は、法人運営に対し、深いご理解とご協力を賜っています事に感謝申し上げます。当法人は、「ご利用者に安らぎと幸せを」「職員は真心と向上を」を基本理念に、職員研修を含めたサービスの質的向上に向け、様々な取り組みを行っております。

取組のひとつに、ISO9001：2015 を認証取得し、品質マネジメントシステムの構築を図り、サービス提供に心がけております。

その一環として当法人が提供するサービスについて、ご利用者の意向に沿う内容になっているのか、ご満足いただけるサービスであるかどうかなど、ご利用者・ご家族のご協力を得て、今後のより良いサービス提供に繋げていくためにアンケート調査を実施致しました。

この度、アンケート集計が終わりましたのでご報告申し上げます。

最後になりましたが、この度はご多忙の中、ご利用者アンケートにご協力を頂きありがとうございます。ございました。

頂いたご意見を踏まえ、組織マネジメント能力、職員資質の向上により一層努めてまいりますので、今後とも当法人に対する温かいご支援、ご協力をお願い申し上げます。

2. 調査目的

ISO9001：2015 品質マニュアルにより、品質マネジメントの成果を含め実施状況の測定のひとつとしてご利用者・ご家族への対応、提供するサービスの満足度、コミュニケーションについて、無記名で法人利用者全員に郵送によりアンケートを行い、改善点を精査し、満足度の向上につなげていくことを目的として実施しました。

3. 実施時期

令和6年9月25日～10月11日

4. 回収率

38.6% (17/44)

5. 評価集計方法

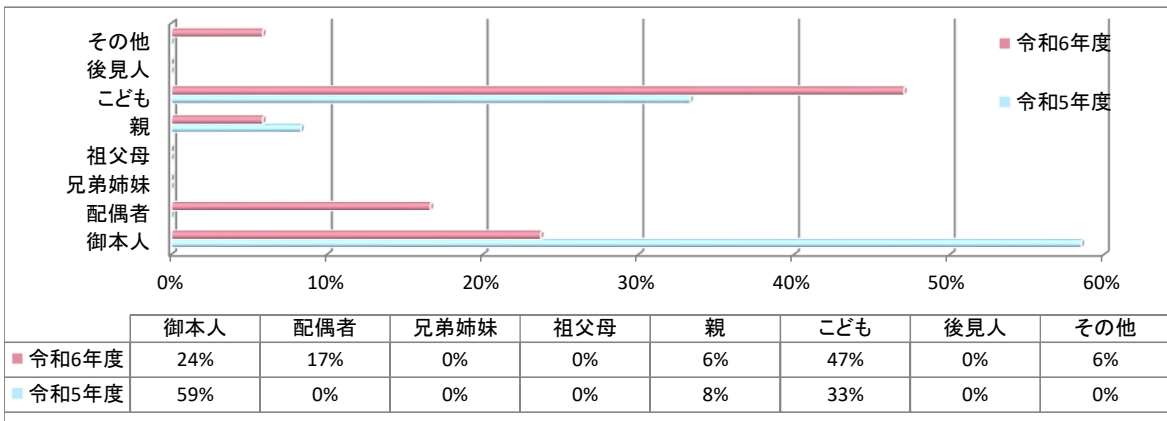
非常に満足、満足を肯定的なご意見とし、不満、非常に不満を否定的なご意見として集計を行っています。

6. アンケート結果及び今後の取り組み

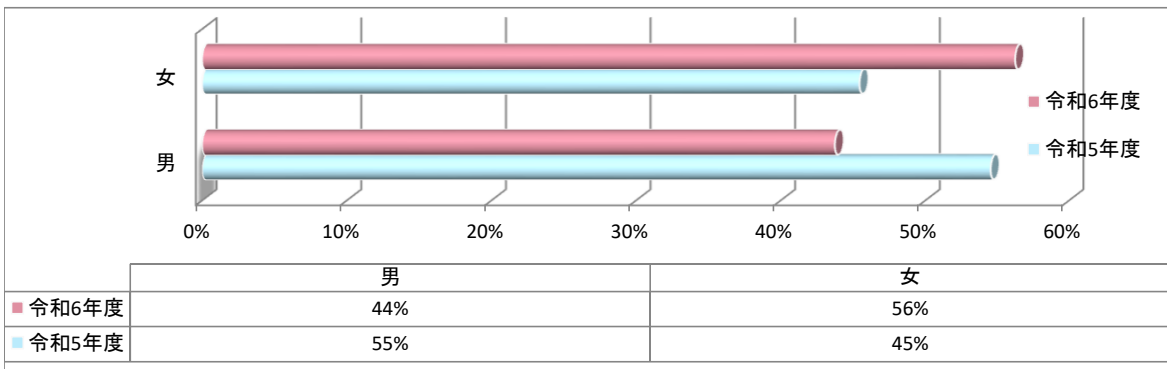
サービス利用に関するアンケート結果【美吉野園 訪問介護ステーション】

* 結果回収率 38.6 %

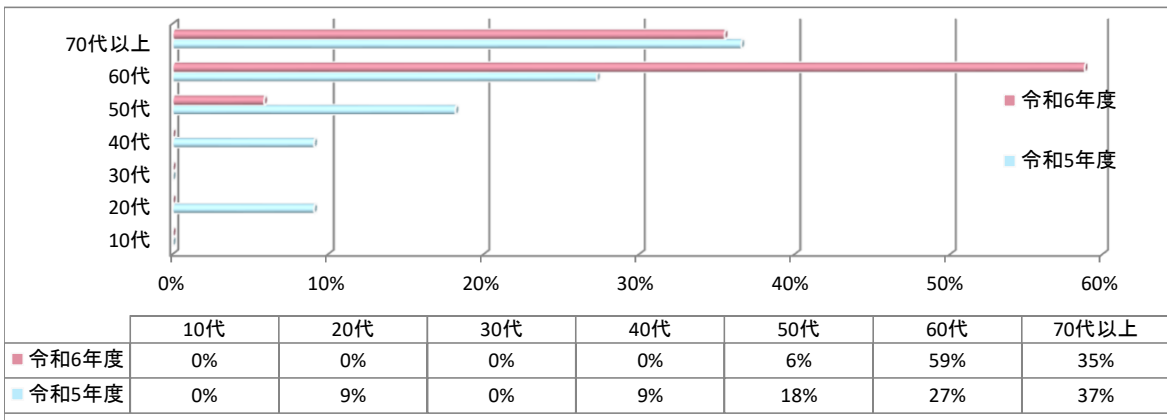
F1 あなたとサービスを利用されている御本人とのご関係は？(1つだけ○)



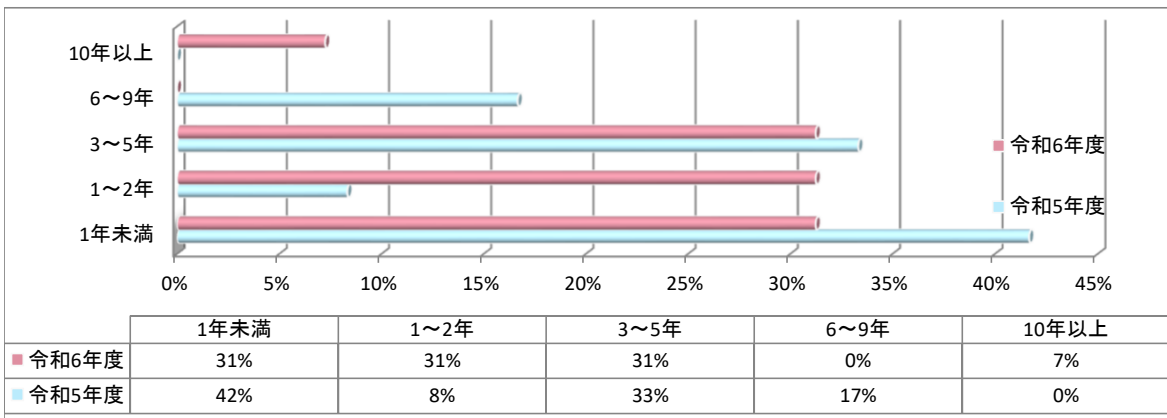
F2 あなたの性別は？(1つだけ○)



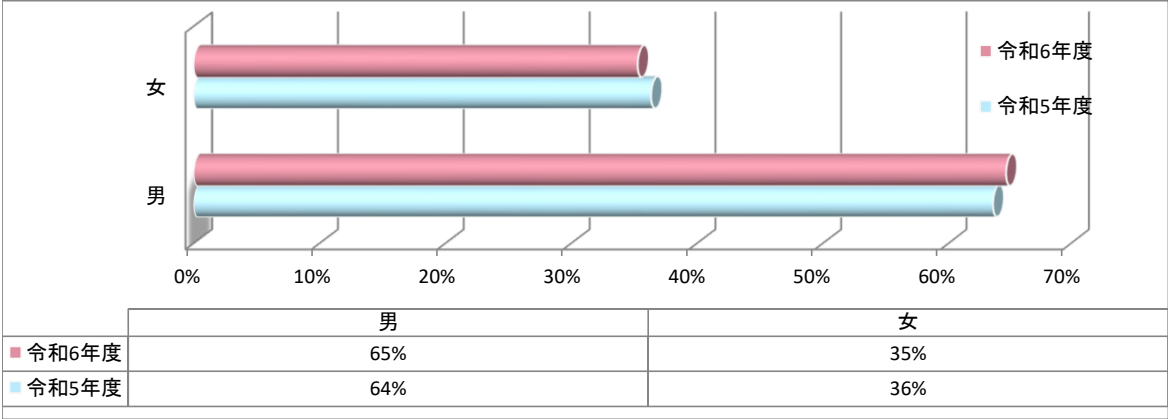
F3 あなたの年齢は？(1つだけ○)



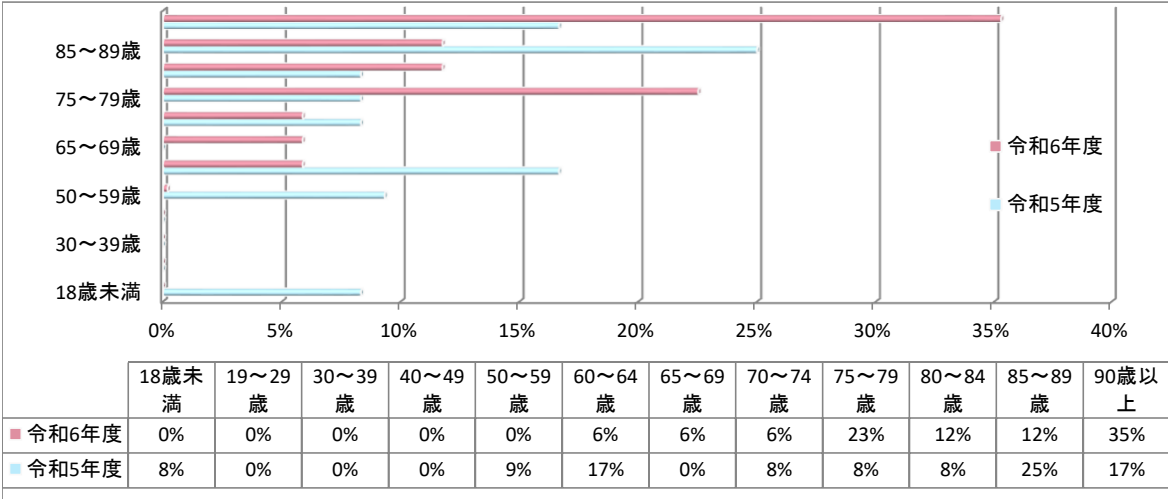
F4 ご利用者は、利用されて何年くらいになりますか。(1つだけ○)



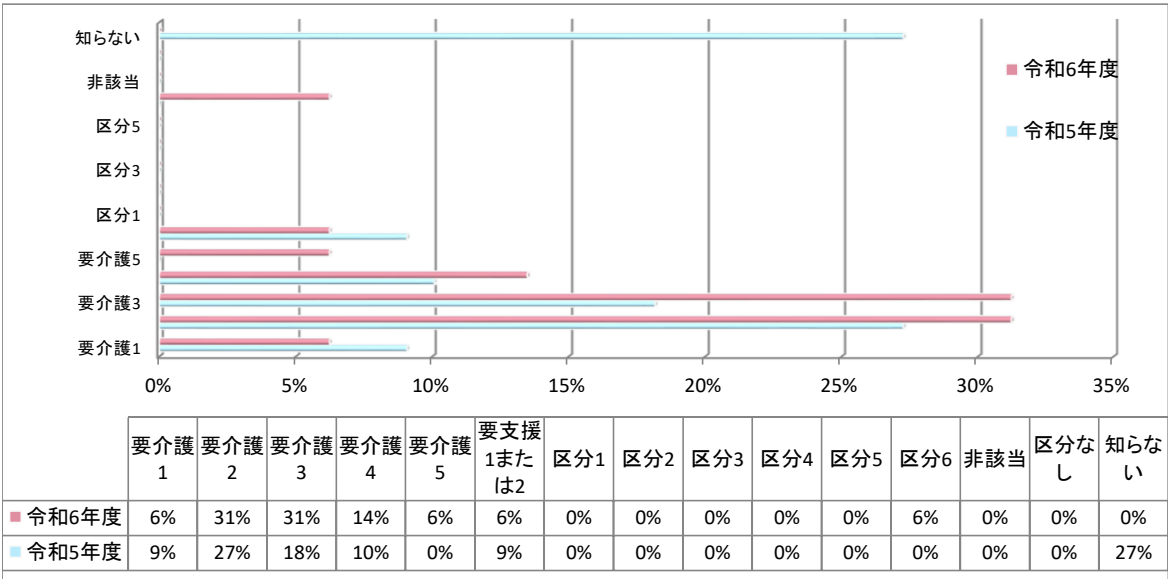
F5 ご利用者の性別は？(1つだけ○)



F6 ご利用者の年齢は？(1つだけ○)



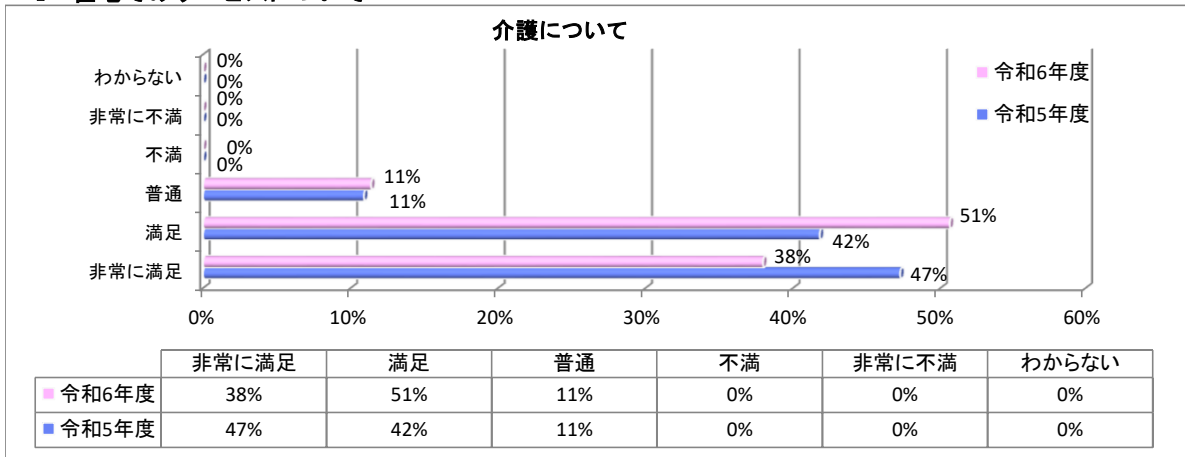
F7 ご利用者の要介護認定区分、または障がいの支援区分はどれですか。(1つだけ○)



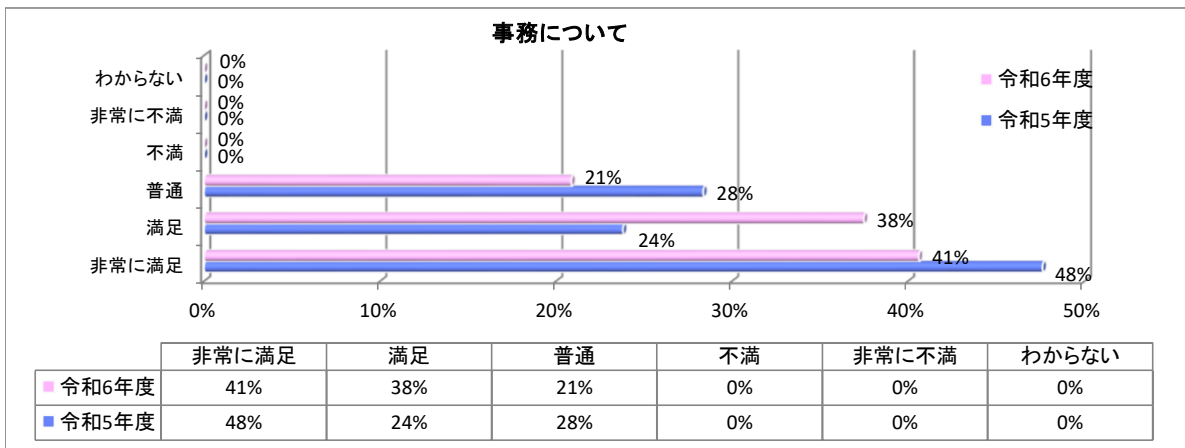
日常生活での不具合(移動、食事、入浴、排泄などの生活動作や、視聴覚、運動機能、内部疾患、記憶・会話などの問題)があれば具体的に教えてください。

- ・アルツハイマーなのでたまに、おもらし等あります。
- ・ほぼ寝たきりで、全介助が必需です。
- ・歩行も杖を使用し何とかいけますが、全力の衰えにより不安が大きい状態です。糖尿がありインスリンを投与していますが、食欲旺盛です。排泄は失敗もありますが、入浴は浴槽にはいると出られないので、デイサービスで利用させていただき、とても助かっています。自宅で入浴介助に来てもらっていた時もそれはそれは本当に親切に優しく丁寧にして下さいました。家族にはなかなかできないので助かりました。
- ・筋強直性ジストロフィー
- ・入浴、排泄、食事
- ・立位、歩行困難、排尿困難
- ・脳梗塞があって、左手足不自由
- ・年齢が年齢なので、ほぼ一日ベッドから移動する事はない

I 在宅でのサービスについて



今後もご利用者様、ご家族様に満足して頂けるよう、心のかもった、安心・安全なサービスの提供をさせていただきます。

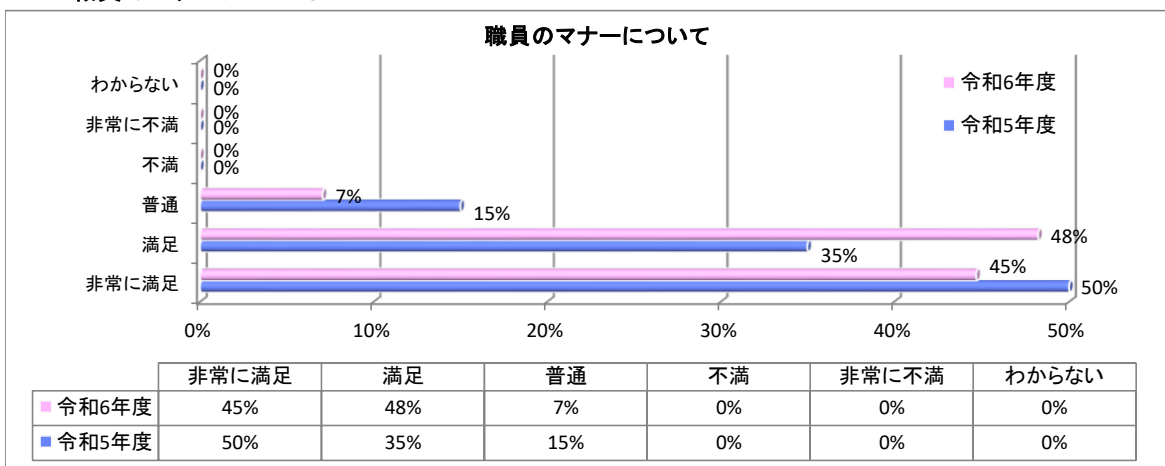


今度もご利用者様、ご家族様に満足して頂ける対応に努めさせていただきます。

「不満」「非常に不満」とお応えされた方よりのご意見

・満足です。優しい声掛け、大変喜んでおります。(母が)

II 職員のマナーについて

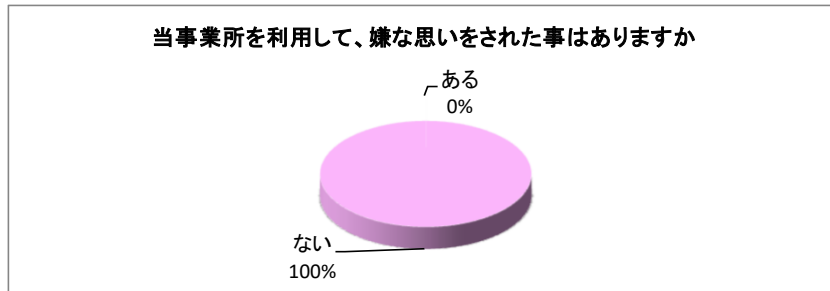


ご利用者様、ご家族様に満足して頂けるよう、今後もマナー向上に努めさせていただきます。

「不満」「非常に不満」とお応えされた方よりのご意見

・出会う人全員、親切丁寧に職員さんの教育がいき届いているのと、とても人のいい方が揃っているのだらうと感心しています。

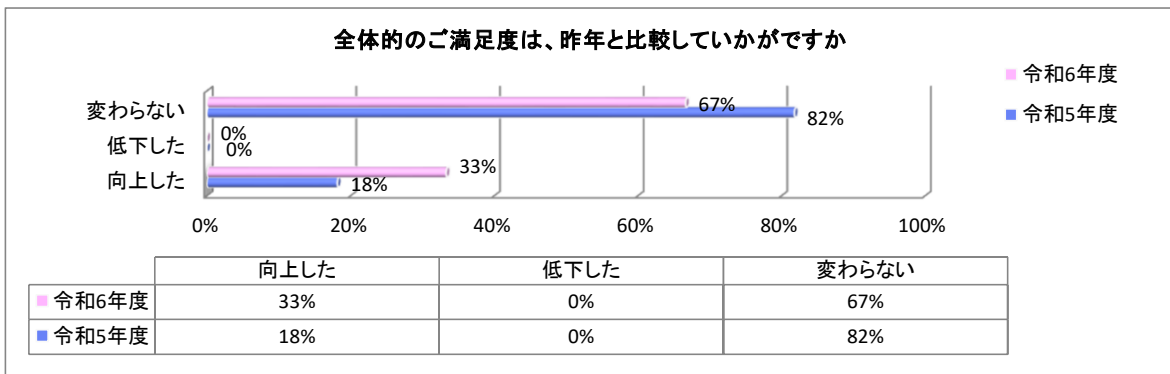
Ⅲ 利用について



今後ご利用者様、ご家族様に満足して頂けるサービスの提供に努めさせていただきます。

「ある」とお答えされた方よりのご意見

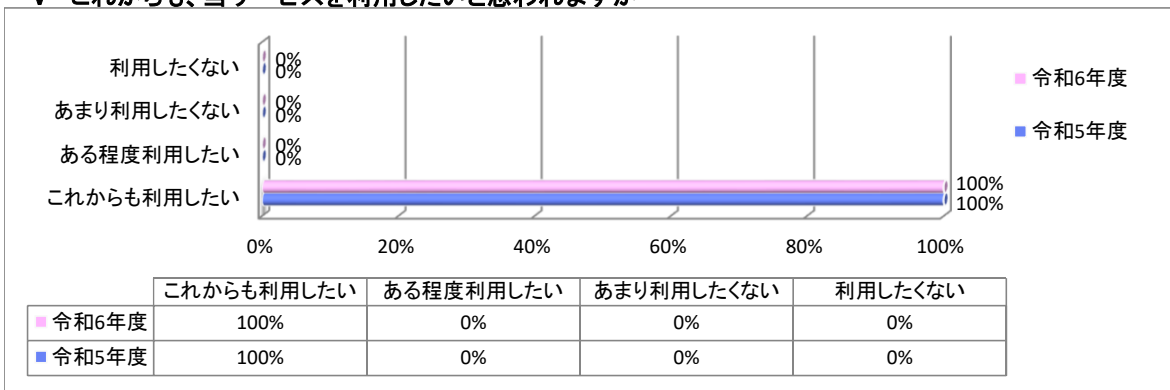
Ⅳ 全体のご満足度は昨年と比較していかがですか



ご利用者様、ご家族様に満足して頂けるよう、心のこもった、安心・安全なサービスの提供をさせていただきます。

・2年目なので慣れてこれられていて良い。
・変わらず、優しく接して頂いております。

Ⅴ これからも、当サービスを利用したいと思われますか



たくさんの「これからも利用したい」という回答を頂き有難うございました。
今後もよりいっそう、ご利用者様、ご家族様の期待に添えるよう職員一同努力してまいります。

ご意見ご感想をお聞かせください。

VI その他、自由にご意見・ご感想をお聞かせください。

- ・いつもていねいに対応していただき、感謝しています。
- ・本人に対しても、優しく頂き大変喜んでおります。介護している母に対しても優しく声掛けして頂き、私も喜んでおります。これからも、お世話をかけますがよろしく願います。
- ・訪問看護、入浴サービスのスタッフの方々はいつも笑顔で、父にはもちろん家族にも丁寧に対応してくれています。“ありがたい”と思っています。
- ・色々、家事、手伝い頂いて感謝しています。社会の為にこれからも、ご活躍下さいませ。

ご意見を受けての今後の対応・取り組み

たくさんのご貴重なご意見を頂き、ありがとうございました。
頂戴いたしました貴重なご意見をもとに今後ご利用者様、ご家族様に寄り添い、心のこもった温かみのあるサービスの提供と安心と笑顔を感じて頂けるサービスを心掛けるよう努めてまいります。