

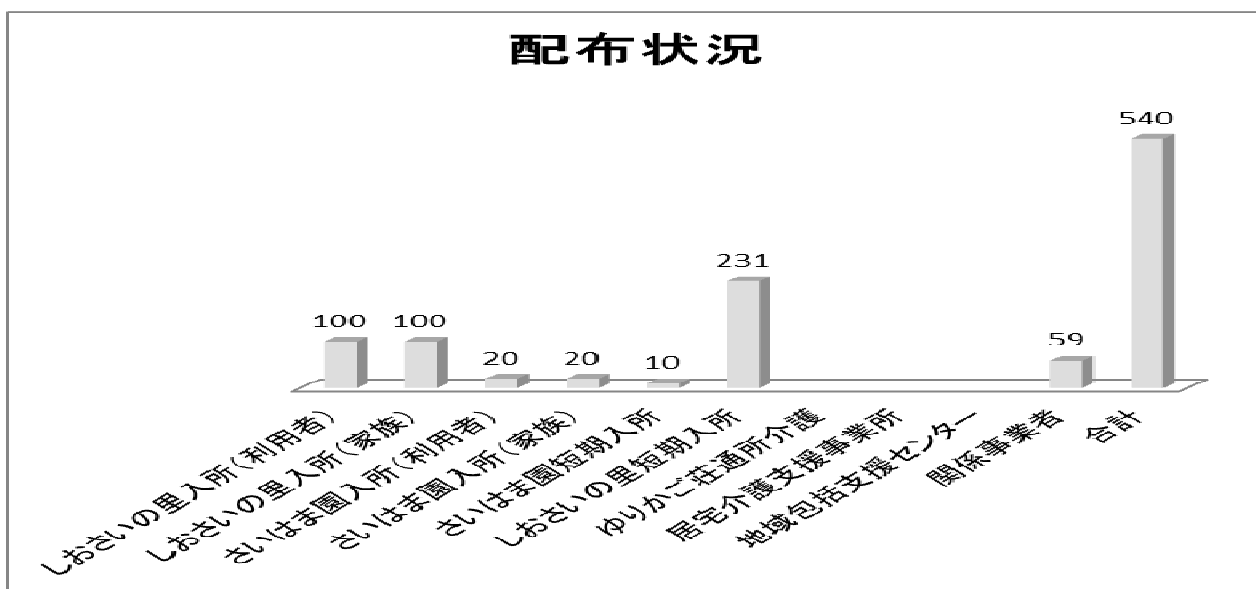
サービス改善ためのアンケート調査の結果について

平成26年1月
社会福祉法人上越頸城福祉会
しおさいの里等複合施設

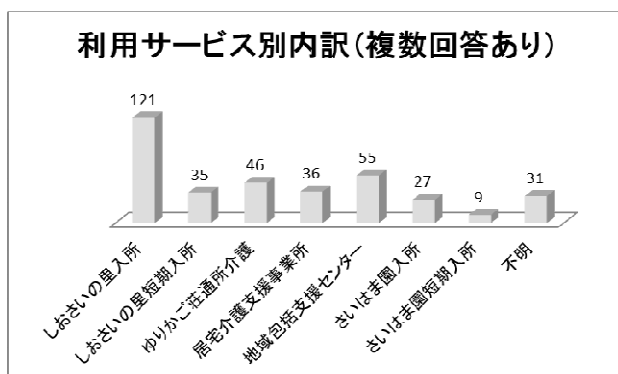
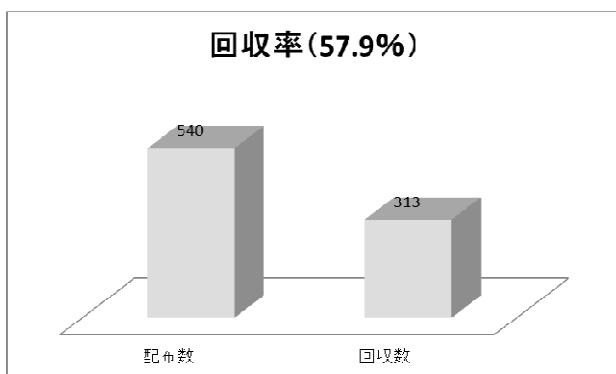
しおさいの里等複合施設では、今後のサービス向上や施設運営の改善の一環としてアンケート調査を行いました。この度、結果がまとまりましたのでお知らせいたします。

1. 実施年月日 平成25年12月9日～平成26年1月10日

2. 調査対象者 平成25年12月1日現在で当施設サービスを利用するご利用者様・ご家族様ならびに関係事業者



3. 回答方法 別紙アンケート用紙に記入し、返信用封筒にて返送、もしくは回収箱（正面玄関ロビーに設置）にて回収を行った。



しおさいの里等複合施設・サービス改善のためのアンケート

質問1 現在、当複合施設サービスのなかで直接関わりのあるサービスに○をつけてください。(2つ以上ある場合はそれぞれに○をつけてください。例：ゆりかご荘と地域包括支援センターなど)

しおさいの里 (入所)	しおさいの里 (短期入所)	ゆりかご荘 (通所介護)	さいはま園 (入所)	さいはま園 (短期入所)	居宅介護 支援事業所	地域包括支 援センター
----------------	------------------	-----------------	---------------	-----------------	---------------	----------------

質問2 アンケートの記入者はどなたですか。
いずれかに○をつけてください。

ご本人	ご家族	職員代筆
-----	-----	------

質問3 下記の項目は、当複合施設（上越頸城福祉会）の行動指針（職員として行動すべき基本的方針）が示されています。当職員はこの指針に基づき、日々の対応に努めることとされていますが、あなたは職員と接してみて、どのようにお感じになりますか。該当する番号に○をつけて下さい。

項 目	そ う 思 う	強 く 思 う	そ う 思 う	や や 思 う	い え な ら い も	ど ち な ら い も	思 わ な い も	あ ま り い ま す	全 く な い も
①職員は、ご利用者様に対し、いかなる差別・虐待・人権侵害を許さず、人間としての権利の擁護に努めていますか。	5	4	3	2	1				
②職員は、ご利用者様が心身ともに健やかに日常生活が送れるように努めていますか。	5	4	3	2	1				
③職員は、ご利用者様一人ひとりのプライバシーを守り、それぞれのニーズに基づく生活の支援に努めていますか。	5	4	3	2	1				
④職員は、ご利用者様一人ひとりの「できる力や意欲」を引き出す支援に努めていますか。	5	4	3	2	1				
⑤職員は、ご利用者様に対し朗らかな笑顔と暖かい気持ちで接し、信頼をいただける存在になることに努めていますか。	5	4	3	2	1				
⑥職員は、専門的サービスの提供者として責任を自覚するとともに、互いを尊重し、協力しながら、心のこもったサービスの提供に努めていますか。	5	4	3	2	1				
⑦職員は、自己研さんに努めるとともに、上越頸城福祉会の一員として自信と誇りを持ってその任に努めていますか。	5	4	3	2	1				

質問4 ご意見・ご要望等についてご自由にお聞かせください。

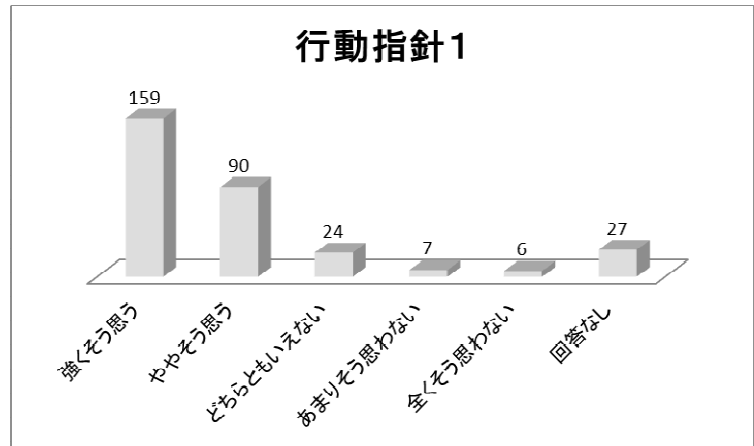
ご協力ありがとうございました。

4. 結果

4-1) 下記の項目は、当複合施設（上越頸城福祉会）の行動指針（職員として行動すべき基本的方針）が示されています。当職員はこの指針に基づき、日々の対応に努めることとされていますが、あなたは職員と接してみても、どのようにお感じになりますか。

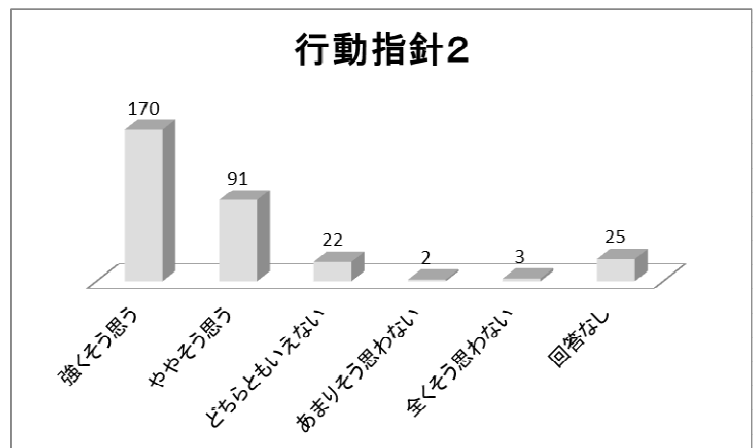
〔質問①〕

職員は、ご利用者様に対し、いかなる差別・虐待・人権侵害を許さず、人間としての権利の擁護に努めていますか。



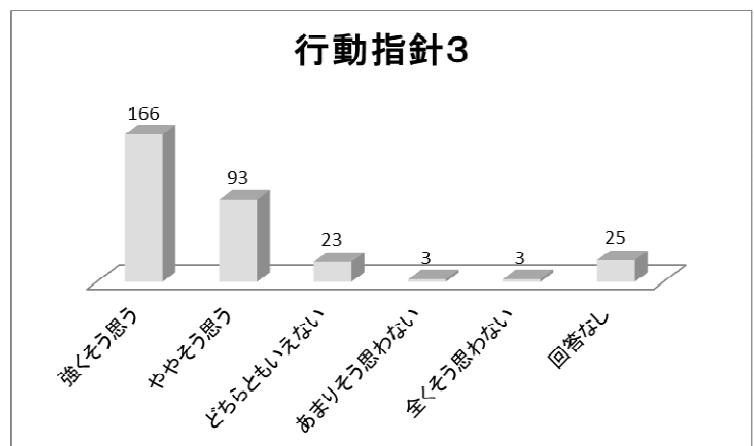
〔質問②〕

職員は、ご利用者様が心身ともに健やかに日常生活が送れるように努めていますか。



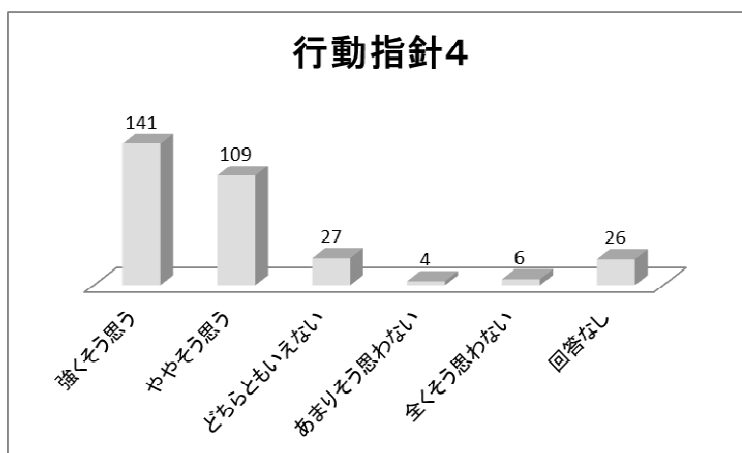
〔質問③〕

職員は、ご利用者様一人ひとりのプライバシーを守り、それぞれのニーズに基づく生活の支援に努めていますか。

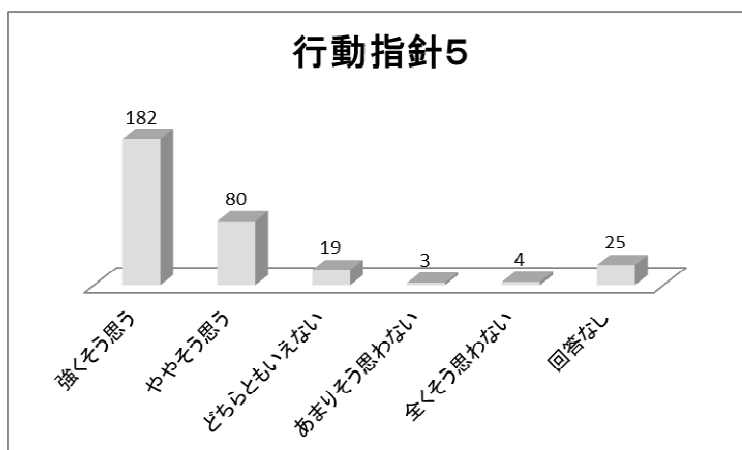


[質問④]

職員は、ご利用者様一人ひとりの「できる力や意欲」を引き出す支援に努めていますか。

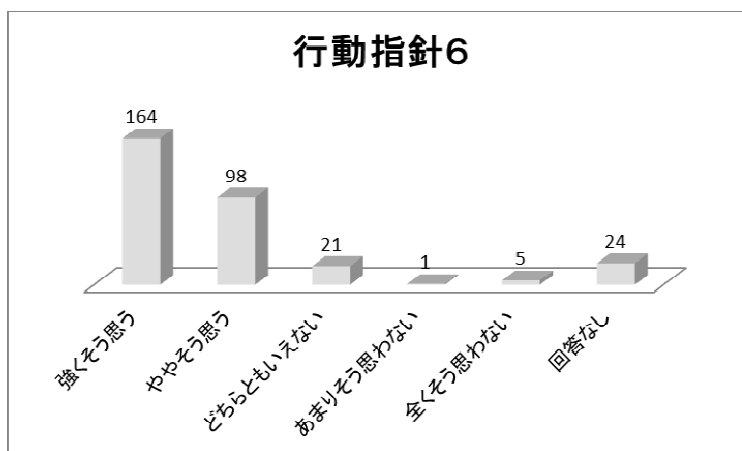


⑤職員は、ご利用者様に対し朗らかな笑顔と暖かい気持ちで接し、信頼をいただける存在になることに努めていますか。



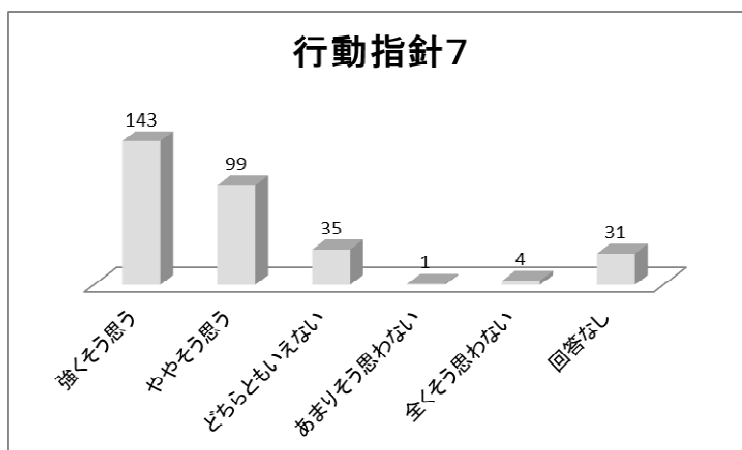
[質問⑥]

職員は、専門的サービスの提供者として責任を自覚するとともに、互いを尊重し、協力しながら、心のこもったサービスの提供に努めていますか。



[質問⑦]

職員は、自己研さんに努めるとともに、上越頸城福祉会の一員として自信と誇りを持ってその任に努めていますか。



4-2) ご意見・ご要望について（自由記載）

A) しおさいの里（入所）

記入者	ご意見・ご要望ならびに当施設からの回答
No.1	
職員代筆	難しく回答できません。
(回答)	貴重なご意見ありがとうございました。今後の検討課題とさせていただきます。
No.2	
ご家族	宜しくお願い致します。
(回答)	こちらこそよろしく願いいたします。
No.3	
ご家族	いつも大変お世話になっております。これからもよろしく願いいたします。
(回答)	こちらこそよろしく願いいたします。
No.4	
ご家族	運動量を多くしてほしい。
(回答)	貴重なご意見ありがとうございました。今後の生活支援に生かせるよう、スタッフ間でご意見を共有し、改善に努めます。
No.5	
ご家族	〔家族の皆さまへ〕の中で色々の本人の日常報告を知ることができます。食事や就寝時の様子とか、又休憩に歌を唄ったり、手をたたいたり、色々な仕種を見守っている姿が手に取るように伝わってきます。本人の喜ぶことを積極的に進めて毎日の苦しみを取り去って前向きに取り組んでくれている気持ちが私共に伝わってきます。ありがとうございます。
(回答)	「あっと・ホーム」に対するご意見ありがとうございます。今後共ご家族とスタッフが思いを共有しながら、ご本人にとってよりよい生活支援に努めていきたいと思えます。
No.6	
ご家族	毎日、頭が下がる気持ちでいっぱいです。家族ももてあましてしまう母をいつもありがとうございます。本人が言うことを聞かず出歩き、転倒したり、迷惑ばかりかけていますが、これからもよろしく願いします。
(回答)	ありがとうございます。ご本人にとって、安心して暮らしていただけるよう、今後も支援に努めさせていただきます。
No.7	
ご家族	平成22年1月13日午前11時に入所させていただきました。本人は毎日が天国、極楽の日々を送らせて頂いていますのに、ご意見ご要望と言われましてもこれ以上の事はございません。なんのご協力もできないこと、お許し下さい。時代の流れに感謝の気持ちでいっぱいです。
(回答)	ありがとうございます。これからも当施設に対するお力添えを賜りますよう、お願いいたします。
No.8	
ご家族	いつも叔父のお世話を頂き、ありがとうございます。離れて生活をしておりますので、訪

	問できません。申し訳ございません。時々の発熱など、御心配をお掛けしております。皆様の暖かい介護をうれしくおもっております。どうか、よろしくお願いします。
(回答)	ありがとうございます。これからも当施設に対するお力添えを賜りますよう、お願いいたします。
No.9	
ご家族	これからもよろしくお願いします。
(回答)	こちらこそよろしくお願いします。
No.10	
ご家族	仕事とはいえ、老人達と毎日向き合い、面倒をみる事はうんざりする事も多いと思います。笑ってやさしく接して下さっていることに毎日感謝しております。有難うございます。
(回答)	ありがとうございます。これからも当施設に対するお力添えを賜りますよう、お願いいたします。
No.11	
ご家族	スタッフの皆さんの責任のある行動と協力との中で、毎日を生かされていると思っています。ありがとうございます。
(回答)	ありがとうございます。これからも当施設に対するお力添えを賜りますよう、お願いいたします。
No.12	
ご家族	職員様方にはいつもお世話になっております。今後共よろしくお願い致します。
(回答)	こちらこそよろしくお願いします。
No.13	
ご家族	いつもお世話になりありがとうございます。今年も終わりですが、来年もよろしくお願いします。
(回答)	こちらこそよろしくお願いします。
No.14	
ご家族	入所時から現在まで短期間でありますので正直のところ施設についてはまだよく分からないのが現状です。
(回答)	ご意見ありがとうございます。ご家族と思いが共有できるよう努めてまいります。
No.15	
ご家族	お世話様です。家内の認知症はもう長いですから、世話が大変ですがよろしくお願い致します。
(回答)	ありがとうございます。ご本人にとって、安心して暮らしていただけるよう、今後も支援に努めさせていただきます。
No.16	
ご家族	お世話になっております。
(回答)	こちらこそお世話になっております。
No.17	
ご家族	今回は無理なお願いにも関わらず、あたたかく迎え入れて頂き、家族一同感謝しています。利用者、家族の要望に考えて頂ける姿勢にはとても信頼しています。相談員の方も丁寧で

	もうしわけないくらいです。
(回答)	ご家族にお喜びいただけたこと、何より嬉しい限りでございます。これからもよろしくお願ひいたします。
No.18	
ご家族	日頃は大変お世話になりありがとうございます。母が穏やかに日々生活できますのも皆様のお陰だと感謝いたしております。
(回答)	ありがとうございます。ご利用者によりよい支援ができるのも、ご家族あってのことであり、こちらこそ感謝申し上げます。
No.19	
ご家族	毎日毎にたいし、大変有り難く思っています。本当にありがとうございます。これからもよろしくお願ひ申し上げます。母の事をよろしくお願ひ申し上げます。私も調子の良い時は、母の所によせていただきます。
(回答)	こちらこそいつも面会にお越しいただき、ありがとうございます。先ずはお体を大切になさってください。
No.20	
ご家族	これからもよろしくお願ひします。
(回答)	こちらこそよろしくお願ひします。
No.21	
ご家族	日頃、皆様に誠心誠意ご介護していただき、ただ感謝しております。今後共お世話になりますが、よろしくお願ひいたします。
(回答)	ありがとうございます。こちらこそよろしくお願ひいたします。
No.22	
ご家族	アンケートの主旨や職員のみな様が上記項目について力を入れて取り組んでおられることに感謝しております。ただこのようなアンケートについて「月に1～2度、30分～1時間程度の面会」に行き職員さんとゆっくり話したり、仕事の様子を見ることもできない者にとっては評価の下しようがありません。もっと別の形での表現で質問を変えてみてはいかがでしょうか？
(回答)	アンケートの趣旨や当施設の取り組みについてご理解をいただき、たいへんありがとうございます。アンケートの表現については、今後の課題とさせていただきます。
No.23	
ご家族	職員の皆様には心より感謝いたします。皆様体調には充分気をつけてお過ごし下さい。
(回答)	こちらこそありがとうございます。今後ともよろしくお願ひします。
No.24	
ご家族	スタッフの方に、色々とお面倒を掛けています。
(回答)	ありがとうございます。これからも安心して暮らしていただけるよう、支援してまいります。
No.25	
ご家族	満足なサービスをしてもらっています。
(回答)	ありがとうございます。これからも満足していただけるよう努めてまいります。

No.26	
職員代筆	時に乱暴と思える介助をされたと感じることもある。
(回答)	この度は介助の場面で不快な思いをさせてしまい、たいへん申し訳ありません。頂いたご意見をスタッフ間で真摯に受け止め、改善に努めてまいります。
No.27	
ご家族	家庭での看護をふり返ると、本当に職員の皆様に頭が下がる思いと感謝の気持ちでいっぱいです。病院の通院や日々の健康状態チェックなど義母を温かい気持ちで少しでも運動機能をうながしたり、床ずれにならないように気配り、目配りをされて、お礼の言葉ばかりです。有難うございます。職員様の健康あつての利用者なので、健康に気をつけ、良い年でありますように祈っております。
(回答)	たくさんのお褒めの言葉をいただき、恐縮しております。今後もよりよい介護に努めてまいりますので、変わらぬお力添えをお願い申し上げます。
No.28	
職員代筆	同じ部屋に話の出来る方がいないので部屋替えをしてほしい。
(回答)	貴重なご意見ありがとうございます。ご利用者からの大切な声として、スタッフ間で共有いたしました。
No.29	
ご家族	常日頃、職員の皆様の献身的介護に感動しています。それにしては、待遇が追いついていない。もっともっと改善すべきだと強く感じています。
(回答)	私たちの介護に感動していただき、光栄に存じます。今後も努力してまいります。
No.30	
ご家族	今後とも宜しくお願い致します。
(回答)	こちらこそよろしくお願ひいたします。
No.31	
ご家族	家族ができない介護をたまわり感謝しております。今後とも宜しくお願ひ致します。
(回答)	喜んでいただき、嬉しい限りです。こちらこそよろしくお願ひいたします。
No.32	
ご家族	どなたも気持ちのいい対応していただき頭の下がる想いです。他の施設とくらべてもすばらしいと実感してます。
(回答)	お褒めの言葉をいただき、感謝申し上げます。今後も努力してまいります。

B) しおさいの里（短期入所）

記入者	ご意見・ご要望ならびに当施設からの回答
No.33	
ご家族	本人に聞きながら記入しました。質問に当てはまった答えになっているか分かりませんが、いつも親切にさせていただいていると喜んでおります。今後共よろしくお願ひいたします。
(回答)	このたびはご本人と一緒に質問に答えていただき、ありがとうございます。喜んでいただけ、私たちにとっても励みになります。今後共よろしくお願ひいたします。

No.34	
ご家族	ショートステイから帰宅した時とても満足そうな顔をしています。これも職員の皆様のお力ぞいで、とても安心して利用できることに感謝致します。職員の皆様本当に御苦労様です。私一人ではとても介護が辛い日も有ります。
(回答)	ご本人に満足していただき、嬉しく思います。また、今後もご家族の支えになりたいと思っておりますので、よろしく願いいたします。
No.35	
ご家族	いつも利用の節は大変お世話になりありがとうございます。アンケート本人（利用者）と話しながら記入致しました。ただ本人もさだかでない部分もあるので、その点御理解願いたいと思います。⑦については判断するデータを持ち合わせていないので、今回は表示を控えさせていただきますが、常日頃の対応の様子から、たぶん全職員の皆さんが自己研鑽に日々努力されているものと拝察致します。この先もお世話になります。宜しく願い致します。
(回答)	この度はご本人と一緒に、一つひとつ丁寧に質問に回答いただき、ありがとうございます。皆さんの期待に応えられるよう、今後も努めてまいります。
No.36	
ご家族	時々、ショートステイを利用させて頂いておりますが、いつもよりよいサービスを提供いただき、感謝しております。これからもどうぞよろしくお願い申し上げます。
(回答)	ご利用いただきありがとうございます。いつでも準備しておりますので、これからもよろしく願いいたします。
No.37	
ご本人	心のこもったサービスをしていただき感謝しております。
(回答)	お褒めの言葉をいただき感謝申し上げます。
No.38	
ご家族	送迎の際のみ、職員さんとの接触はありませんので内部での対応は判りませんが、親切でいねいに接していただいております。
(回答)	送迎時の温かいご意見、ありがとうございます。これからもよろしくお願いいたします。
NO.39	
ご家族	いつもよくしてくださり感謝して居ます。
(回答)	お褒めの言葉をいただき感謝申し上げます。

C) ゆりかご荘（通所介護）

記入者	ご意見・ご要望ならびに当施設からの回答
No.40	
ご家族	一日を安心して過ごせる事を望んでいます。
(回答)	ご利用者・ご家族共々、安心してお過ごしいただけるよう、今後も努めてまいります。
No.41	
ご家族	いつもお世話さます。母は毎週楽しみに通所させていただいております。ありがとうございます。
(回答)	いつも楽しみに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い致します。

No.42	
ご本人	デーへ出る日が楽しみです。
(回答)	そのようにおっしゃっていただき、私たちも嬉しい限りです。いつでもお待ちしております。
No.43	
ご家族	いつもお世話になり感謝しております。職員の皆様、来年も宜しくお願い申し上げます。
(回答)	いつもありがとうございます。こちらこそ、これからもよろしく願ひいたします。
No.44	
ご家族	母が利用させていただいて居りますが最初の頃は少々しびって居りましたが、最近では気持ち良く過ごして居る様で、皆様が母の目線でお世話居られる事がわかります。これからもよろしく願ひ致します。
(回答)	当センターに慣れていただいたご様子をお聞きし、私たちもホッとしています。こちらこそよろしく願ひいたします。
No.45	
ご家族	朝夕の送り迎えの時のみの職員の方との接触ですが、暖かい気持ちでお話が出来、感謝一杯です。
(回答)	嬉しいお言葉をいただき励みになります。これからもよろしく願ひいたします。
No.46	
ご家族	いつもお世話になり感謝しております。ありがとうございます。これからもよろしく願ひします。
(回答)	こちらこそありがとうございます。よろしく願ひいたします。
No.47	
ご本人	大変一日が長いです。たった1時間ですけれど、それで皆様により教育が出来たり、おもしろくて1日がアツと言うまでにすぎています。その反面お家にかえるのがおそく、お家へ帰るのが5時、それから夕食の支度、それも仕方ないかね。ガンバります。
(回答)	日々の思いを教えていただきありがとうございます。これからもお力になりたいと思いますので、何かあればご遠慮なくスタッフまでおっしゃってください。
No.48	
ご家族	毎回親切に利用させて頂き頭の下がる思いです。今後共よろしく願ひ申し上げます。
(回答)	嬉しいお言葉をいただき励みになります。これからもよろしく願ひいたします。

D) 居宅介護支援事業所

記入者	ご意見・ご要望ならびに当施設からの回答
No.49	
事業者	共に頑張りましょう
(回答)	心強いお言葉、ありがとうございます。これからもよろしく願ひします。
No.50	
	大変良い人でお世話になっております。今後も相らずよろしく願ひします。
(回答)	こちらこそお世話になります。これからもよろしく願ひします。

No.51	
ご家族	〇〇さんには、いつも気持ちよく接して頂き、ありがたく思っています。これからも宜しくご指導お願いいたします。
(回答)	お褒めのお言葉をいただき光栄に存じます。こちらこそよろしくをお願いいたします。
No.52	
ご家族	ささいな事でも、すぐ電話をさせていただいております。利用者本人、家族にも心強い相談相手となっております。助かっています。感謝しています。
(回答)	お褒めのお言葉をいただき光栄に存じます。どんなことでもご遠慮なくご相談下さい。
No.53	
ご家族	自信と誇りを持って努めているかは利用者にはわかりかねます。これは職員本人に対する質問ではないでしょうか。
(回答)	貴重なご意見ありがとうございます。今後の検討課題とさせていただきます。
No.54	
事業者	利用者様との関わりに対して問題はございません。
(回答)	ありがとうございます。何かあれば遠慮なくおっしゃってください。
No.55	
ご家族	ケアマネさんからはいつも親身に話を聞いていただいております。急なお願いにも全力で対応していただいております。今後ともよろしくお願い致します。
(回答)	お褒めのお言葉をいただき光栄に存じます。どんなことでもご遠慮なくご相談下さい。
No.56	
事業者	多くの相談に対応してさせていただきます。これからも宜しくお願い致します。
(回答)	ありがとうございます。これからも遠慮なくおっしゃってください。

E) 地域包括支援センター

記入者	ご意見・ご要望ならびに当施設からの回答
No.57	
ご家族	もうちょっとわかりやすく項目を書いてもらわなければ、理解するのにちょっとこまります。ケアマネジャーの方は親切でよくしてくれます。
(回答)	貴重なご意見ありがとうございます。ご意見は今後の検討課題とさせていただきます。スタッフへの温かいお言葉に感謝申し上げます。
No.58	
ご本人	現況のまま、・・・・で感謝の気持ちだけです。今後共、よろしくお願い申し上げます。
(回答)	ありがとうございます。これからもお力になれるよう、努力してまいります。
No.59	
ご本人	私事、支介護です(1です)。退院し直後、すぐ必要品を揃い、取りつけて頂きました。又、私、体調不良の電話をすると、日時を言われ、来て頂き、私に合った物を生活に役立つ物に努めて頂き、有りがたく、感謝しています。
(回答)	ありがとうございます。これからも何かありましたら遠慮なくご相談ください。

No.60	
ご本人	老妻は現在〇〇に入所していますが3ヶ月たって近日退所する事になりました。しおさいの里すぐ近くにありながら入所できないなんて行政とはいえ残念です。私は〇〇で今の所良いですが、26年1月3日に〇〇病院入院6日ぼうこうガンの手術です。今要支援①です何とかしてください。12月末88才男
(回答)	貴重なご意見ありがとうございます。現在、ご意向に添えず心苦しい思いでおります。これからも支援に尽くしていきたいと思っておりますのでよろしくお願いいたします。
No.61	
ご家族	施設サービスを利用していない為、質問3のアンケートはよくわからない。
(回答)	貴重なご意見ありがとうございます。今後の検討課題とさせていただきます。
No.62	
ご本人	支援センターの皆さんは一生懸命努力されています。心から感謝しています。
(回答)	お褒めの言葉をいただき感謝申し上げます。これからもよろしくお願いいたします。
No.63	
ご本人	要支援の人が、排除しようとする動きが見られますが、反対する活動が上越地方では見えません。是非、反対する活動を強化して下さい。
(回答)	地域の皆様の声として、組織で共有いたしました。
No.64	
ご本人	今後共宜しく願います。
(回答)	こちらこそよろしくお願い致します。
No.65	
ご家族	力になっていただいてありがとうございます。今後ともよろしくお願い致します。
(回答)	こちらこそ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。
No.66	
ご本人	短い間ですけどお世話になりました。自分よりもっとたいへんな方がいらっしゃるのだということを感じました。職員の方からたいへん気をつけて頂き、申し訳ない思いでした。
(回答)	貴重なご意見をいただきありがとうございます。これからも何かあれば遠慮なくご相談ください。
No.67	
ご本人	午前9時に迎えにきて、地域へは帰宅4時20分位になっているが、冬期間だけでも帰宅時間を4時位にお願いできませんか。自動車の都合もあるでしょうが、一考の程。
(回答)	貴重なご意見をいただきありがとうございます。今後の検討課題として関係者間で共有いたしました。
No.68	
ご家族	お願いしたいことが出来た時、事務所へ連絡しますと、時間を打ち合わせし、担当の方が来宅して下さいますので、助かりますし、喜んでおります。
(回答)	喜んでいただき、こちらも嬉しい限りです。これからもよろしくお願い致します。
No.69	
ご本人	同等の資格を持ちたる人間性どうしてこんなに差があるのでしょうか？この結果をぜひと

	も発表してほしいです。
(回答)	貴重なご意見をいただきありがとうございます。ご意見は組織で共有いたしました。
No.70	
ご家族	・特に問題等々感じておりません。・お一人ひとりの職員、大変に努力されております。努力が目に見えます。・家族としては大変に安心して施設を利用でき、よろこんでおります。・ますますのご発展を祈念いたします。
(回答)	心温まる励ましのお言葉をいただき恐縮しております。これからも変わらぬお力添えをお願い申し上げます。
No.71	
ご本人	支援サービスを受けている。家族息子がいるが、仕事がある為、家の事は現在かいもの、その他は協力してもらっているが、有料のサービスでの情報を知りたいと思う。車がないと出かけられないので。
(回答)	貴重なご意見ありがとうございます。これからも幅広い情報提供に努めてまいりますので、何かありましたら遠慮なくご相談下さい。
No.72	
ご家族	職員さんの手が足りないと思いますが、入浴の時、急用があったのでしょうが、他の方に行かれて裸のまま数分放置されて風邪をひいた時もありました。注意をお願い致します。
(回答)	この度はご迷惑をおかけし、たいへん申し訳ありません。頂いたご意見を真摯に受け止めるとともに、関係者間で共有し、改善に努めてまいります。

F) さいはま園（入所）

記入者	ご意見・ご要望ならびに当施設からの回答
No.73	
ご家族	いつもお世話になっています。これからも宜しくお願いします。
(回答)	いつもありがとうございます。こちらこそよろしくお願いします。
No.74	
ご家族	職員の明るさや気持ちの良い対応に安心して家族を任せる気持ちになれます。毎日、忙しく大変であると思いますが、身体に気をつけて笑顔で頑張ってください。よろしく申し上げます。寂しい思いをしないよう声かけをおねがいします。
(回答)	心温まる励ましのお言葉をいただきありがとうございます。これからもよりよい支援に努めてまいりますので、変わらぬお力添えをお願い申し上げます。
No.75	
ご家族	緊急災害時発生の際に利用者を避難させる方策が決定されていると思いますが、家族とも相談して頂きたい。利用者に避難経路等を認識させて頂きたい。
(回答)	貴重なご意見ありがとうございます。当施設では定期的に避難訓練を実施していますが、今後、ご家族や地域との連携を踏まえながら緊急時に備えていくことについて、組織で共有いたしました。
No.76	
ご家族	日常の事は実際に見ている理由ではないので、良くわかりません。面会の際は気持ち良く

	接していただいています。宜しくお願いします。預かっていただいて感謝しております。
(回答)	いつもありがとうございます。これからもよりよい支援に努めてまいりますので、変わらぬお力添えをお願い申し上げます。
No.77	
ご家族	大変お世話になっています。最近入所者の殆どの方が重度の障害者が多くなったと思います。その中で職員の皆様が一生懸命で働いて居られます。感謝申し上げます。宜しくお願い致します。
(回答)	心温まる励ましのお言葉をいただきありがとうございます。これからもよりよい支援に努めてまいりますので、変わらぬお力添えをお願い申し上げます。
No.78	
ご家族	皆さんていねいに対応して下さい、ありがたく思っています。
(回答)	いつもありがとうございます。これからもよりよい支援に努めてまいりますので、変わらぬお力添えをお願い申し上げます。
No.79	
ご家族	職員の皆様方、日々の御努力大変ありがとうございます。今後ともよろしく願いたします。
(回答)	いつもありがとうございます。これからもよりよい支援に努めてまいりますので、変わらぬお力添えをお願い申し上げます。
No.80	
ご本人	食事について、ご飯の量が少ないと思います。楽しく生活しています。
(回答)	楽しく生活しているとお声を聞くことができ、私たちも嬉しい限りです。食事に関するご意見については、関係者間で共有いたしました。
No.81	
ご本人	ごはんが美味しく、食事に満足しています。楽しく生活しています。
(回答)	食事や日々の生活に満足されているとお声を聞くことができ、私たちも嬉しい限りです。これからもよりよい支援に努めていきたいと思っております。
No.82	
職員代筆	文章が難しすぎるため、もう少し分かりやすい言葉にしてほしい。
(回答)	貴重なご意見ありがとうございます。今後の検討課題とさせていただきます。
No.83	
ご家族	忘年会を他場所で準備されたことは、大変だったと思います。感謝いたしております。今後、宜しくお願いします。
(回答)	ご家族の皆さまのご協力があったの忘年会でした。ありがとうございます。これからも変わらぬお力添えをお願い申し上げます。

G) さいはま園（短期入所）

記入者	ご意見・ご要望ならびに当施設からの回答
No.84	
ご家族	大変お世話になります。今後ともよろしく願いたします。

(回答)	こちらこそありがとうございます。今後ともよろしく願いいたします。
No.85	
事業者	①、④についてはそこまでよくわからなかったので、4にさせてもらいました。でも、よくみてくださっていると嬉しいです。いつもありがとうございます。
(回答)	一つひとつ丁寧に質問に回答いただき、ありがとうございます。これからもよりよい支援に努めてまいりますので、変わらぬお力添えをお願い申し上げます。
No.86	
事業者	いつもお世話になっております。利用者様受入に対して、いつも細やかな配慮を頂き、ありがとうございます。今後とも宜しく願い致します。
(回答)	嬉しいお言葉をいただき励みになります。こちらこそよろしく願いいたします。

H) 複数サービス利用

記入者	ご意見・ご要望ならびに当施設からの回答
No.87	
事業者	利用者サービスが円滑に進むよう、丁寧に対応して下さっています。〈居宅介護支援、地域包括支援〉
(回答)	嬉しいお言葉をいただき励みになります。これからもよろしく願いいたします。
No.88	
事業者	いつも大変お世話になっております。貴施設訪問時に感じたまま、記入させていただきました。私達も見習い、努力していきたいと感じております。今後ともよろしく願いいたします。〈しおさいの里（入所、短期）、居宅介護支援、地域包括支援〉
(回答)	嬉しいお言葉をいただき励みになります。これからもよろしく願いいたします。
No.89	
ご家族	いつもお迎え（送り）に来て頂く時しかわかりませんが、正直、施設内の事（様子）はよくわかりませんが、①～⑦の実行は（人手不足の中）本当に難しい事だと思います。毎日毎日の事ですから・・・ただ常にその気持ちを持って行動されるようお願いします。腰痛等あると思いますが、お世話になります。〈しおさいの里（入所）、通所介護〉
(回答)	一文一文、丁寧に質問をお読みいただきありがとうございます。これからは行動指針を意識した介護・支援に努めてまいります。
No.90	
	上記サービスにおいてたいへんお世話になっております。相談員様と接する機会が多いのですが、いつも快く対応していただき、知識・技術・態度ともすばらしく、安心して利用者様をお願いできると思っております。当アンケートに関しましては、行動指針・・・努めているか？を尋ねられておりますが、何ともこたえようがない、ということになりました。当方より、思うとも、思わないとも返答しかねる問いにとまどい、申し訳ありませんが〇をつけずにおかえしします。〈しおさいの里（入所、短期）、通所介護、地域包括支援〉
(回答)	嬉しいお言葉をいただき励みになります。これからもよろしく願いいたします。また、一文一文、丁寧に質問をお読みいただきありがとうございます。

No.91	
ご家族	デイサービスやショートステイで預かっていただけるだけでも本人や家族は気分転換にもなり大変、有難く思っております。本人も嫌がらず、むしろ楽しんでおり利用して良かったと喜んでおります。〈しおさいの里（短期）、通所介護〉
(回答)	ご本人ご家族共々、喜んで利用していただいている声をお聞きし、私たちも嬉しい限りです。これからもよろしく願いいたします。
No.92	
ご家族	いつも感謝しております。ありがとうございます。今後共宜しく願いします。〈しおさいの里（短期）、通所介護〉
(回答)	嬉しいお言葉をいただき励みになります。これからもよろしく願いいたします。
No.93	
ご家族	現在のサービスで十分だと思えます。ただ冬期間は外に出られませんので、室内でのゲームなど、身体を動かせる様にご指導をお願い致します。〈しおさいの里（短期）、通所介護〉
(回答)	貴重なご意見をありがとうございます。いただいたご意見は関係者間で共有するとともに、今後のサービス向上に努めさせていただきます。
No.94	
事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・地域包括からのケアプランが届かない事があるので、認定更新時にはいただきたいです。 ・ご家族の意見が優先され、ご利用者の体調や希望が後回しにされている事が時々あります。 ・他事業所に比べると、主治医との連絡調整があまり良くないと感じます。（他事業所は、主治医への質問に対し、電話やFAXを入れたり、手紙を出したりし、対応がスムーズです。ご家族だけでなく、ケアマネジャーも動いてくれます。） ・忙しいとは思いますが、サービスご利用時、時々様子を見に来て頂けると、ご利用者も安心されると思います。特に初回利用時はご利用者も不安が多いのでお願いします。〈居宅介護支援、地域包括支援〉
(回答)	この度は貴重なご意見をありがとうございます。頂いたご意見を真摯に受け止めるとともに、関係者間で共有し、改善に努めてまいります。
No.95	
ご家族	良く見てもらっています。ありがとうございます。〈しおさいの里（短期）、通所介護〉
(回答)	嬉しいお言葉をいただき励みになります。これからもよろしく願いいたします。
No.96	
ご家族	いつもお世話になっています。とても助かっています。ほとんどの方は、よくしてくださっているとは思いますが、「もう、ちょっと～」という方も若干いると思います。〈しおさいの里（短期）、通所介護〉
(回答)	こちらこそお世話になっております。この度は貴重なご意見ありがとうございます。一部で「もう、ちょっと～」と思われる職員の対応があったとのこと、たいへん申し訳ありません。頂いたご意見を真摯に受け止めるとともに、関係者間で共有し、改善に努めてまいります。
No.97	

ご家族	極一部の職員に、少し特権意識がある様です。〈しおさいの里（短期）、通所介護〉
(回答)	この度は貴重なご意見ありがとうございます。一部の職員が特権意識ととられてしまうような対応があったとのこと、たいへん申し訳ありません。頂いたご意見を真摯に受け止めるとともに、関係者間で共有し、改善に努めてまいります。
No.98	
ご家族	利用させて頂いている本人の方が、優越感が感じられる所が多々あって、ご迷惑をおかけしていると思うのですが、どうかお許し下さい。これからもよろしくお願ひします。在宅介護で色々相談に応じて頂き、大変助かって居ります。ありがとうございます。〈居宅介護支援、地域包括支援〉
(回答)	嬉しいお言葉をいただき励みになります。これからもよろしくお願ひいたします。
No.99	
事業者	返信が遅くなりまして申し訳ありません。今後も宜しくお願ひ致します。〈しおさいの里（短期）、通所介護〉
(回答)	年末年始のお忙しい中、返信いただきありがとうございます。こちらこそよろしくお願ひいたします。
No.100	
事業者	相談員の方がお休みの際「他に分かる方は～」との間に「ご用件は何ですか」とありました。用件によって分かる事があるのであれば「お休みをいただいておりますがお伺い致します」とか言い方があってはならないでしょうか。又、相談員以外の方では答えられないのが前提であれば「明日でよろしいでしょうか」など優しくお話ししていただけたらと思う事が一度ありました。又、同じ声の大きさでも一度目は「電話が遠いんですけど」と聞き返され（その言葉もどうかと）二度目は聞き取れていた事が同じ電話で2回ありました。一度目から聞こうというお気持ちがないように感じ残念でした。〈通所介護、地域包括支援〉
(回答)	貴重なご意見ありがとうございます。この度は私共の電話対応に失礼があったとのこと。不快な思いをさせてしまいたいへん申し訳ありません。頂いたご意見を真摯に受け止めるとともに、関係者間で共有し、改善に努めてまいります。

1) その他（該当サービス未記入）

記入者	ご意見・ご要望ならびに当施設からの回答
No.101	
ご本人	まだそちらにお世話になっていないのであまりわかりません。
(回答)	この度はアンケートに回答いただきありがとうございます。これから積極的に情報発信をしていきたいと思ひます。何かありましたらご遠慮なくご相談下さい。
No.102	
	訪問した時だけの顔の職員もおられます。たまにしか行けない申し訳なさがあり、心苦しく思っている時に、何気ない母についての一言が心に残り、心温かく帰った日もありました。これからも宜しくお願ひ致します。特にケアマネの〇〇さんには、ありがたく、心身共に母を見て下さっているのだなあと思ひます。

(回答)	心温まる励ましのお言葉をいただきありがとうございます。これからもよりよい支援に努めてまいりますので、変わらぬお力添えをお願い申し上げます。
No.103	
ご家族	私じしん入って見せんけれど迎えに来てくれる時から良いと思います。本当に良くしてもらっていると話しております。私も有りがたく思っております。よろしくお願い致します。皆良いです。
(回答)	嬉しいお言葉をいただき励みになります。これからもよりよい支援に努めてまいりますので、変わらぬお力添えをお願い申し上げます。
No.104	
ご本人	私今の所入所する所迄至っていませんので。けど相談には親切に接してもらい助かりました。
(回答)	ありがとうございます。これからも、どんなことでもご遠慮なくご相談下さい。
No.105	
	サービスはよいです。
(回答)	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。
No.106	
ご家族	今年3月利用をさせて頂きました。大変有難うございました。帰宅後、本人からの感想は「もう二度と行きたくない」との事でした。内容についてはわかりません。その為、返答を控えさせて頂きたいと思っております。すみません。私としては利用を希望しております。よろしくお願い致します。
(回答)	貴重なご意見をありがとうございます。ご本人からの声をお聞きし、私共の力不足を痛感しております。今後、機会をいただけるのであればご本人に納得し、喜んで利用していただけるよう努めていきたいと思っております。これからもよろしくお願い致します。
No.107	
ご本人	私、自信を持ちます
(回答)	ご意見ありがとうございます。私たちも皆さんに自信を持ってサービスが提供できるよう、今後も努めてまいります。
No.108	
	食事は味付けもおいしいし、見た目もとても上手に出来てほんとうに私達は幸せですありがとうございます御座います
(回答)	食事に関するお褒めのお言葉をいただきありがとうございます。これからも喜んでいただけるよう努めてまいります。