

ご利用者様満足度調査

グループホームアンケート 結果(令和3年度)

実施期間:令和3年9月1日～10月31日 18名に配布 17名回収(回収率94.4%)

令和3年12月吉日

ご利用者・ご家族各位

社会福祉法人 平成福祉会
てまりグループホーム
管理者 片桐 義尚

寒冷の候、皆様におかれましては益々ご清祥のことと存じます。日頃は何かとご支援を賜り御礼申し上げます。

さて、9月にお願ひ致しました「ご利用者満足度アンケート」には、18名のご家族様のうち、17名様にご回答いただき誠にありがとうございました。

アンケートの結果を、職員全員で検討致しましたので、ご報告させていただきます。
集計結果に、ご意見やご質問の回答についても併せて記載しておりますので、ご確認いただきたいと思います。

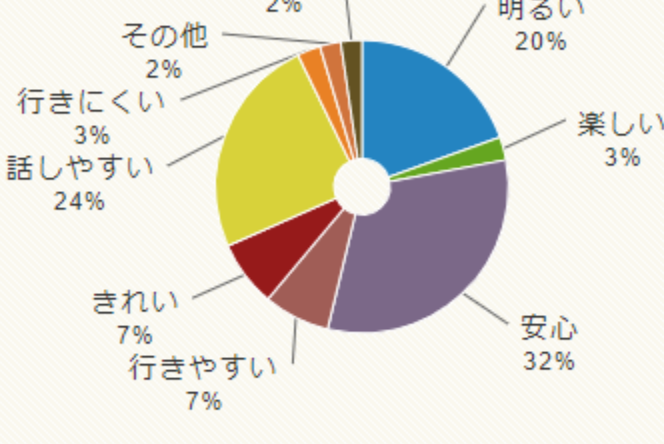
今回いただいたご意見をありがたく受け止め、ご指摘の点を改善し、グループホームが入居者の皆様にとってより良い生活の場となり、ご家族様の安心に繋がるよう支援して参ります。気になる点がございましたら、いつでもお気軽にお伝えいただきたいと思います。

アンケートへのご協力、大変ありがとうございました。今後ともご家族様と協力してグループホームの運営に努めて参りたいと思います。よろしくお願い申し上げます。

以上

1：グループホームに対してどのような印象をお持ちですか。(複数回答可)

明るい	8
楽しい	1
安心	13
行きやすい	3
きれい	3
話しやすい	10
暗い	0
行きにくい	1
雑然としている	0
匂いが気になる	0
話にくい	0
その他	1
無回答	1



<その他>

○ コロナ禍において、面会の方法等考えていただきたい

【グループホームより】

新型コロナウイルス感染防止の為、面会の制限等があり、グループホームにお越しいただけない状況で、大変ご迷惑をお掛けしております。

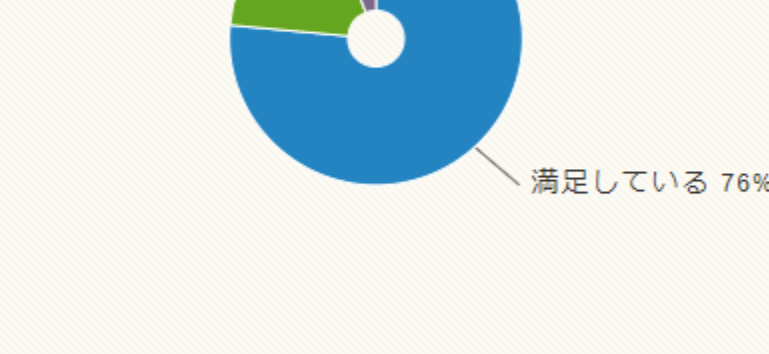
そのような環境の中、「安心」や「話しやすい」とのご回答を多くいただき、感謝しております。

11月より面会制限の一部緩和を実施させていただきました。

今後の感染状況により面会の制限も変わって参りますが、引き続きご家族の皆様からも安心していただけるグループホームを作っていきたいと思います。

2：職員の挨拶や言葉遣い、電話対応などの接客態度に満足されていますか。

満足している	13
やや満足	3
やや不満	0
不満である	0
その他	0
無回答	1



【グループホームより】

職員一人一人が接客態度を振り返り、皆様にご満足いただけるよう努めて参ります。

特に電話対応について、職員の言葉遣いや説明等ご満足いただけるよう心掛けます。

[ページトップへ](#)

3：ご家族様へのお手紙や新聞等についてお伺いします。

様子が分かりやすい	13
様子が分かりにくい	2
もっと詳しく知りたい	1
その他	1
無回答	1



【グループホームより】

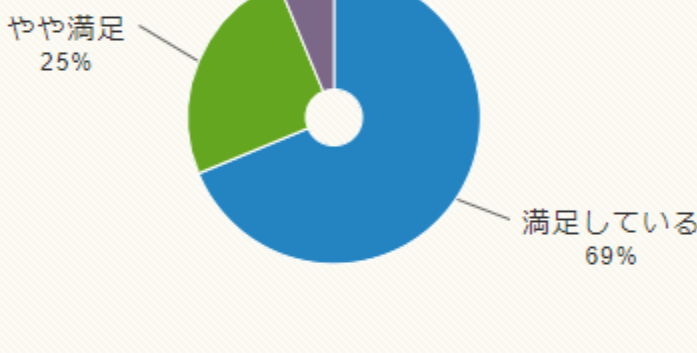
お手紙の書式を9月より変更させていただきました。

利用者様個々の写真も掲載させていただき、日頃の様子がお伝え出来るようにしました。

引き続き文章について具体的に記入し、生活の様子が分かるよう記載致します。

4：グループホームのご利用について満足されていますか。

満足している	11
やや満足	4
やや不満	0
不満である	0
無回答	1



【グループホームより】

「満足している」とのご回答を多くいただき、感謝しております。

ご家族の皆様だけでなく、利用者様一人一人からご満足いただけるよう努めて参ります。

日々法人基本理念に沿い、利用者様の心に寄り添った、よりよいサービスを目指します。

5：このアンケートの内容について、また、グループホームへのご意見やご要望などがありましたらお聞かせ下さい。

○ お世話になっており、助かっています。

○ 今後もよろしくお願い致します。

○ 安心してお願いしています。これからもよろしくお願い致します。

○ 本当にいつも気持ち良く対応して下さいるので、ありがたい気持ちでいっぱいです。
ありがとうございます。

○ いつもお世話になっており、ありがとうございます。

○ 体調不良などから、緊急時対応を迅速にいただき、大変助かっております。
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。

○ いつもお世話様になります。一人暮らしが長かったので、人にたよることが悪いと思っているのか、なかなか人と交わらないようですが、多くの人と一緒に安心していると思います。
日々の様子の連絡や具合いなど、よくしていただいてありがたく思います。

【グループホームより】

皆様のお言葉、大変ありがとうございます。

日々、利用者様が安心して生活できるよう、これからも職員一同で取り組んで参ります。

○ 電話が直通的のほうが良い。

【グループホームより】

電話の取り次ぎにつきまして、大変ご不便をお掛けしております。

夜間帯の体制も含め法人全体での電話システムとなっております。

ご迷惑をお掛け致しますが、何卒ご理解とご協力をお願い致します。

○ 個人スペースへの他の人の立入について、ご一考いただきたいです。

【グループホームより】

ご本人様の居室への他利用者様の入室について、不快な思いとご迷惑をお掛けし、

申し訳ありませんでした。

対象の利用者様については、可能な限り職員の見守りで入室を防ぐ対策を引き続き行って参ります。

○ もう少し職員や家族との会話時間が持てたらいいなと思います。

【グループホームより】

ご意見ありがとうございます。

面会制限があり、直接グループホームでの面談が出来ず大変申し訳ございません。

電話でのご相談はいつでも可能ですので、何かありましたらご連絡をいただきたいと思います。

また職員からもお声掛けさせていただきます。

○ アンケートについて、現在コロナ感染予防の中、職員のみなさんも感染予防対策を徹底して一生懸命やっていたいと思っています。アンケートの質問内容にはあまりこだわらなくても良いと思います。
インフルエンザ予防接種について、協力医の予定もあると思いますが、もう少し早く予定をしていただいたら良いのではないかと思います。
1月に1回いただいている案内について、早めの内容等は早めにと 생각합니다。

【グループホームより】

ご意見ありがとうございます。

施設からの報告や案内等につきましては、可能な限り早めにお伝えさせていただきますので、今後とも宜しくお願ひ致します。

○ コロナ禍の中、急な入所で本人と充分な入所の準備も出来ず、こんなにも逢う事が出来ないと、ホームでの生活の様子も介護員さんの話やお手紙では、本人の要望等がわからず早くそちらの生活に慣れる事も大事だろうが、これだけ逢えないと親子関係も疎遠になり認知が進んでいないか心配です。早く自由に逢える日が来る事を願っています。

○ コロナの影響で、2年近く母の顔を見る事が出来ずにいます。
その代わりに、週1回の電話により母の元気な事を確認出来て安心しています。
コロナの対応で職員の方々も大変と思いますが、少しでも認知症の進行を遅らせる為と生きている喜びを少しでも感じる為に、数多くの行事レクの開催をお願い致します。

【グループホームより】

新型コロナウイルス感染拡大防止の為、自由に面会が出来ず大変申し訳ございません。

ご家族様やご本人様の切ない心情を、職員も十分理解しております。

面会制限につきましては、11月より一部緩和させていただきます。

今後の感染状況により面会制限も変わって参りますが、可能な限り面会が出来るよう対策を検討致します。

今後も、利用者様に楽しんでいただけるような行事レクを計画し実施して参ります。

※ ご意見やご要望は、原文のまま記載しております。
アンケートへのご協力、大変ありがとうございました。