

令和5年度 てまりグループホーム ご利用者アンケート集計結果

令和6年1月吉日

てまりグループホーム 管理者 佐藤 正司

この度は、当事業所の満足度調査のアンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。貴重なご意見やご要望を頂戴できましたことを感謝申し上げます。
アンケート結果は以下の通りとなります。

実施期間:令和5年10月1日～11月30日 9名様に配布 9名様より回答(回収率100%)

1. 職員の挨拶や身だしなみは適切ですか？

・満足 8件 ・やや満足 1件 ・やや不満 0件 ・不満 0件 ・未回答 0件

【ご意見・ご要望】

- ・特に気になる所はない。
- ・明るく、はっきりと話してくれます。
- ・最近では、老人会以外で職員にお会いする機会は余りないのですが、電話対応を考えると良いと思います。

【事業所より】

- ・挨拶を大切にし、これからも接遇態度にご満足いただけるよう努めて参ります。

2. 職員の言葉遣いや電話対応は丁寧ですか？

・満足 8件 ・やや満足 1件 ・やや不満 0件 ・不満 0件 ・未回答 0件

【ご意見・ご要望】

- ・きちんと対応してくれる。
- ・おばあちゃんがしりもちをついたと詳しく話して、対応していただいています。
- ・週1回(日曜日)朝に電話をするのですが、受付で出られる職員さんの対応は良いと思います。

【事業所より】

- 引き続き、職員の言葉遣いや説明等ご満足いただけるよう心掛けて参ります。

3. ご家族への手紙や新聞等の内容はいかがですか？

・満足 7件 ・やや満足 1件 ・やや不満 1件 ・不満 0件 ・未回答 0件

【ご意見・ご要望】

- ・わかりやすいです。
- ・毎月いただいている案内に満足しています。
- ・日常の様子と受診の結果など、わかりやすく書かれていてありがたいです。

- ・毎月「アルバム」で母の様子が写真で確認でき、「予定献立表」により施設で毎日何を食べているのか、把握できています。そして母の健康状態を受診結果で医師の指示も伝えて頂いており、感謝しています。

【事業所より】

- ・今年度、ご家族への手紙を少し変更させていただきました。
満足いただいている方が多く、嬉しく思います。今後さらに改善していき、より見やすく、わかりやすいものにしていきたいと思っています。

4. 職員に要望や希望等、相談しやすいですか？

- ・満足 7件 ・やや満足 1件 ・やや不満 1件 ・不満 0件 ・未回答 0件

【ご意見・ご要望】

- ・きちんと対応してくれている。
- ・三島病院を受診のときの持ち物や食べ物など、相談にのっていただきました。
- ・対応して頂いている職員さんによって違います。

【事業所より】

- ・職員一人一人が皆様に寄り添った対応ができるよう、改善に取り組んで参ります。

5. ケアプラン（介護支援計画書）の内容は、ご本人やご家族の意向に沿っていますか？

- ・満足 6件 ・やや満足 2件 ・やや不満 0件 ・不満 0件 ・未回答 1件

【ご意見・ご要望】

- ・本人の事を考えて作成してくれている。
- ・変更があったときにも、すばやく対応していただきました。
- ・要介護3で認知症のため、同じことを繰り返して言うが、本人の不安感を軽減するため、話を聞く様にして欲しい。骨粗しょう症であるが、転倒に気を付けて頂き、散歩等の歩く機会を出来るだけ与えてほしい。

【事業所より】

- ・引き続き、ご本人やご家族の意向を確認させていただき、プランへの反映や日頃の関わりに繋げて参りたいと思います。

6. グループホームの利用について、お聞かせください。

- ・満足 6件 ・やや満足 1件 ・やや不満 0件 ・不満 0件 ・未回答 2件

【ご意見・ご要望】

- ・やや料金が高い所が気になる。でもお願いするしかないと思っている。
- ・家庭的な中で孤独にならず、出来るだけ他の入所者と会話が出来る雰囲気望んでいます。

【事業所より】

- ・料金に関しては、国で定められた介護報酬でありますので、変更等することはできませんが、質の高いサービス提供でご満足いただけるよう努力して参ります。
- ・家庭的な雰囲気を大切に、入居者様同士が主体的に生活できるよう、サポートして参ります。

7. 家族会の運営について、ご意見をお聞かせください。

・満足 5件 ・やや満足 2件 ・やや不満 0件 ・不満 0件 ・未回答 2件

【ご意見・ご要望】

- ・参加していないので(1回きり)あまり良くわからないが!
- ・申し訳ないのですが、家族会のことはよくわかりません。

【事業所より】

- ・今年度、ご家族をお招きしての敬老会を開催させていただきました。
今後もご家族の方と関りがもてる行事等を検討していきたいと思いますので、
ご協力お願い致します。

【自由記載欄のご意見・ご要望】

- ・グループホーム内での様子がわかりやすく良いです。
写真もあり、遠くの家族にも安心感があるのでありがたいです。
これからも宜しくお願いします。
- ・まだまだコロナの対応もあり、職員の方々も大変かと思いますが、少しでも認知症の進行を抑えるためと、生き甲斐を少しでも感じるため、数多くの行事の開催、近間への散歩をお願い致します。
再度になるのですが、歩き回って転倒して怪我をすることは心配ないのですが、足を使わないと益々衰えてしまう気がします。寝たきりになって欲しくないため、歩く機会を与えて頂ければと思います。

【事業所より】

- 多くのご意見やお言葉をいただき、大変ありがとうございます。
今後も感染症対策を講じながら、外出の機会やコロナ禍で開催できなかった行事を開催して参りたいと思います。
また、入居者様・ご家族の皆様が安心してご利用していただけるよう、法人基本理念に沿い、入居者様の心に寄り添った、より良いサービスを目指します。

アンケートへのご協力、大変ありがとうございました。

※ ご意見やご要望は、原文のまま記載しております。