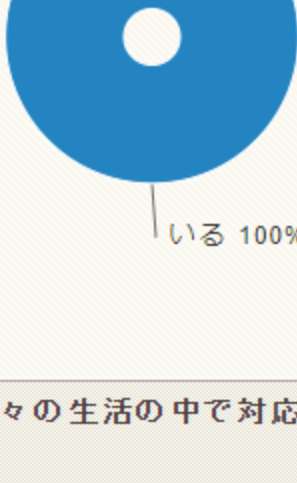


ご利用者様満足度調査

グループホームアンケート結果(令和元年度)
実施期間:令和元年11月10日～12月31日 18名に配布 18名回収(回収率100%)

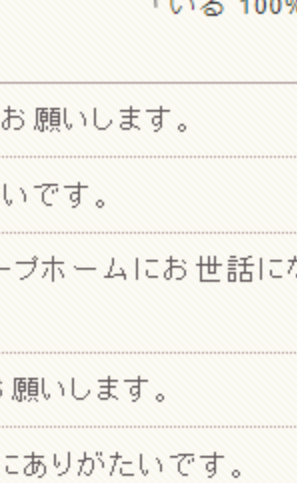
1:ご本人・ご家族にとって、グループホームの生活は、安心して暮らせる場となっていますか？

いる	18
いない	0
無回答	0



2:職員は、ご本人やご家族の思いや希望をよく聞いて、日々の生活の中で対応してくれていると思いますか？

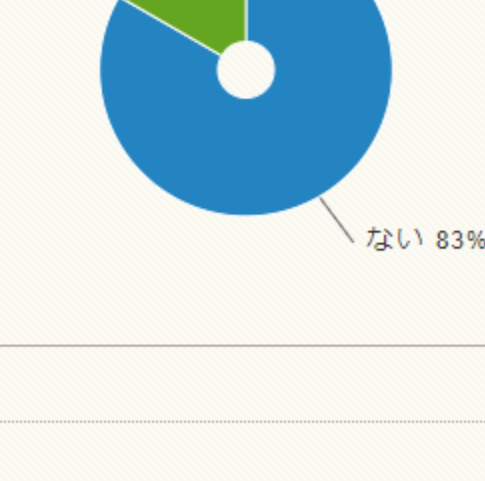
いる	18
いない	0
無回答	0



- ☐ 認知症が少しずつ進んでおります。大変でしょうがよろしく願います。
- ☐ 体の状態や必要なものを細かく説明して下さいありがたいです。
- ☐ 外へ出かけるなど楽しんでいるようなので、もう少しグループホームにお世話になりたいと思っています。よろしく願います。
- ☐ 訴えが多いことから、対応が大変かと思います。よろしく願います。
- ☐ 父の性格を理解していただき、対応してくださるので本当にありがたいです。
- ☐ 「テンテンでまりグループホームからご家族の方へ」を毎月、郵送して頂いて、母の最近の様子や行事、外出状況、病院へ受診した結果等を伝えて頂いており東京にいる私として安心しています。
- ☐ 本人や家族の思いを細かいところまで聴いて下さり、丁寧に対応して下さいます。
- ☐ 起きている時と寝る時の服装を分けてくれるのでありがたいです。季節ごとに、必要な物があれば連絡していただけるのもありがたいです。

3:健康管理や医療面、安全面について心配な点はありませんか？

ない	15
ある	3
無回答	0



- ☐ 特にありません。
- ☐ 認知症の進行を心配しています。

- ☐ 薬のまちがいが何回かありました。よろしく願います。

【施設より】
ご心配をおかけして申し訳ありません。Wチェック等対策を講じて間違いがないようにしてまいります。

- ☐ 母は高齢のため足がだいぶ弱って来ています。歩き回って転倒して怪我をすることは心配なのですが、足を使わないと益々衰えが来る気がします。寝たきりになって欲しくないで、職員さんは大変かとは思いますが、なるべく歩く機会を与えて頂ければと思います。

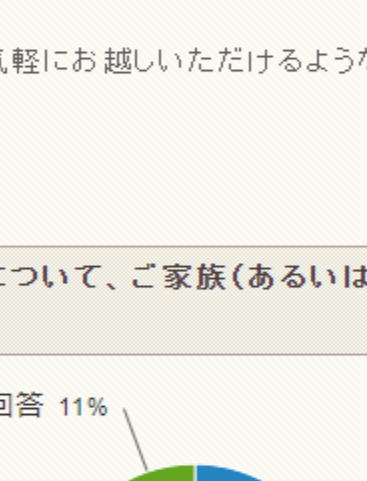
【施設より】
散歩や外出だけでなく、日々の体操や施設内を歩くことで、機能維持を図りたいと思います。

- ☐ 薬が合っているのか少し気になります。

【施設より】
受診の際には、日々の様子を主治医に伝え、相談していきます。

4:グループホームにご家族が気軽に会いに行きやすい雰囲気ですか？

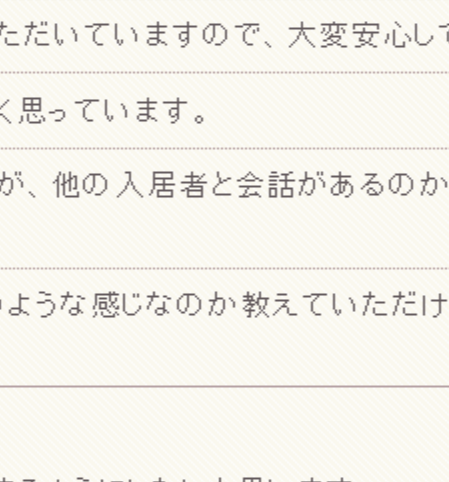
はい	17
いいえ	1
無回答	0



【施設より】
ありがとうございます。これからも、ご家族の皆様から、お気軽にお越しいただけるようなグループホームを作って参りたいと思います。

5:グループホームは、ご本人の暮らしや援助のあり方について、ご家族(あるいは代理人)と相談しながら行っており、報告もしっかりされていますか？

いる	17
いない	0
無回答	2



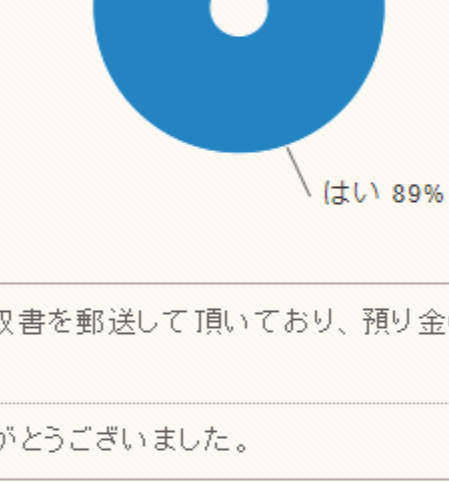
- ☐ こまった行動ばかりの父ですが、上手く対応していただいていますので、大変安心しております。
- ☐ その都度、電話などで知らせていただき、ありがたく思っています。
- ☐ 母の施設内での様子は職員さんから聞いていますが、他の入居者と会話があるのか等の関わりを知りたいと思います。
- ☐ 訪問看護様を利用させていただいていますが、どのような感じなのか教えていただければと思います。

【施設より】
面会時や毎月の家族への手紙でもっと細かくお知らせするようにしたいと思います。

[ページトップへ](#)

6:グループホームは、金銭管理についてきちんと報告されていますか？

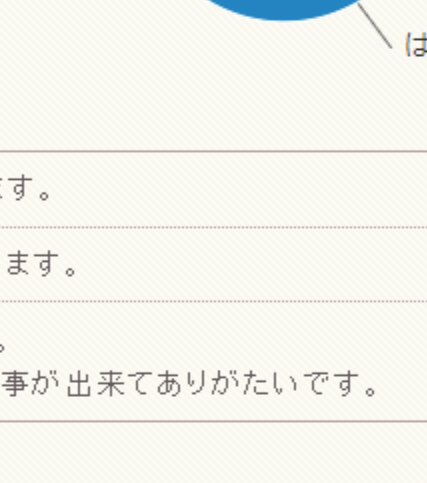
いる	17
いない	0
無回答	2



- ☐ 預り金から支払いをした医療費、消耗品購入の領収書を郵送して頂いており、預り金の入金時に経理簿残金を確認して押印しています。
- ☐ 定期的に帳簿などをみせていただきました。ありがとうございました。

7:グループホームはご家族が気がかりなことや意見、要望、苦情、相談を気軽に伝えたり、相談しやすい雰囲気ですか？

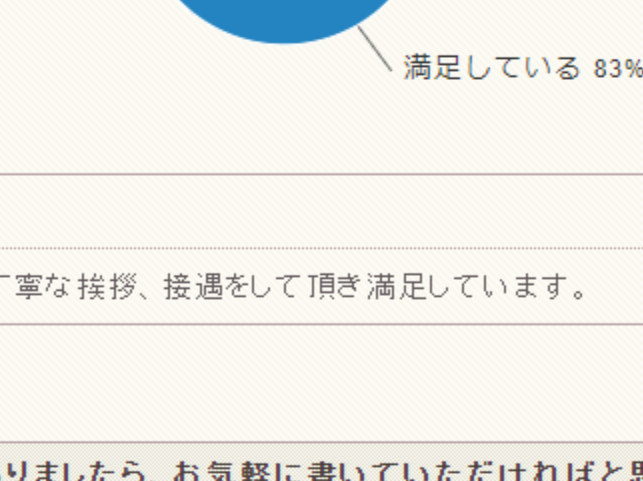
はい	15
いいえ	0
無回答	3



- ☐ 家族の要望を丁寧に聞いて対応して頂いています。
- ☐ 適切に対応していただき、良かったと思っています。
- ☐ 何かあれば、都度連絡を頂き助かっております。気軽に思ってる事など話せるのでいろいろ相談事が出来てありがたいです。

8:グループホームの職員の挨拶、言葉使い、服装等接遇態度に満足されていますか？

満足している	15
満足していない	0
無回答	3



- ☐ いつも気持ち良く対応してもらっております。
- ☐ 施設を訪問した際に、職員さんから親しみある丁寧な挨拶、接遇をして頂き満足しています。

9:アンケート内容、その他職員への要望などがありましたら、お気軽に書いていただければと思います。

- ☐ 大変お世話になっております。今後もよろしく願います。
- ☐ 早いもので丸3年がすぎてしまいました。認知症がすみ、迷惑をおかけするかと思いますが、これからもよろしく願いいたします。
- ☐ 今の所心配している事はありません。グループホームに安心しておまかせしています。認知症が進んでいる様なので心配していますが、お手数をおかけしますが、よろしく願います。毎日母の健康状態を見てくださり、毎月病院に連れていってもらい、髪も切っていただき有りがたいです。いつ会いに行っても変わらない母の様に安心しています。食事ものいつもとても美味しいと喜んでいますし、毎日お茶の時間があり、あたたかいお茶も出していただけのこと有りがたいです。お風呂、洗濯、ベッド、その他にも私の知らない色々な事たくさん、母のためにありがとうございます。これからもよろしく願いいたします。

【施設より】
温かいお言葉ありがとうございます。これからも入居者様一人お一人と向き合ってグループホームでの生活がより良いものとなるよう支援してまいります。

- ☐ いつもお世話になります。グループホームの暖かい雰囲気がとても訪問しやすくて思っています。安心して母をお任せできます。私達家族もいつも感謝しています。たまに多人数で行かせてもらっていますが、迷惑ではありませんか？

【施設より】
ご家族様がいらしゃった時の入居者様の笑顔を見るも職員もうれしく感じます。遠慮なさらずに、いつでも皆様でお出で下さいませ。

- ☐ 入居者の生きている喜びと生活のマナー化及び認知症抑止のため施設で行事等を実施して頂いて居ることを毎月に手紙での報告で把握しています。職員さんは日々の仕事で大変かと思いますが、「行事、外出」の充実をお願い致します。

【施設より】
行事や外出はこれからも機会を設けていきたいと思っています。日々の生活の中でも楽しみとリハビリを兼ねた、散歩や手作業などを行っています。

- ☐ 利用料請求で9月分までの様に朝食、昼食、夕食を記載して下さいと理解しやすいです。

【施設より】
10月の改定で一食毎の料金ではなく1日の三食分をまとめて請求させていただく様になりました。一食毎の料金設定はしておりませんので、ご理解をお願いいたします。

- ☐ アンケートの内容は(いる)(いない)の両極で無く3段階か5段階での施設よりになされた方が分析に正確性が増すのではないのでしょうか？

【施設より】
集計結果を踏まえて職員で話し合った中でも、質問項目や評価方法について変更すべきではと意見が出ました。来年度に向けて検討し、より良いアンケートに改善して行きたいと思います。

- ☐ グループホーム訪問時に氏名等を記載するファイルは入居者全員が1つになっていますが どうしてなのでしょう？ 個人情報等、いろいろ言われてる中で違和感を感じます。

【施設より】
ご指摘ありがとうございます。今後、面会簿だけでなく、外出・外泊届についても個人ごとに分けて管理してまいります。

※ご意見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。