

令和4年度 てまりグループホーム 満足度調査集計結果

令和5年2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4年10月1日～11月30日 16名様に配布 14名様より回答(回収率87.5%)

1. 職員の挨拶や身だしなみは適切ですか？

・満足 12件 ・やや満足 0件 ・やや不満 0件 ・不満 0件 ・未回答 2件

【ご意見・ご要望】

- ・きちんとしている。
- ・最近ではコロナの関係で、職員にお会いにする機会もありますが、以前の印象からすると適切であったと思います。
- ・佐藤さん以外の方とは、あまり会う事がなく、わからない。
- ・年間3～4回位しか行かないので？

【事業所より】

新型コロナウイルス感染防止の為、面会等で職員にお会いする機会が少ない環境の中、ご回答をいただきありがとうございました。職員一人一人が接遇態度を振り返り、今後も皆様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 12件 ・やや満足 0件 ・やや不満 0件 ・不満 0件 ・未回答 2件

【ご意見・ご要望】

- ・すぐに電話は取り次いでくれる。
- ・毎週、母に休日の朝に電話を掛けるのですが、受付で出られる職員さんの対応は良いと思います。
- ・あまり電話をしないので、わかりません。

【事業所より】

特に顔が見えない電話対応について、職員の言葉遣いや説明等ご満足いただけるよう常に心掛けて参ります。

3. ご家族への手紙や新聞等の内容はいかがですか？

・満足 9件 ・やや満足 5件 ・やや不満 0件 ・不満 0件 ・未回答 0件

【ご意見・ご要望】

- ・写真付きのおたよりは、わかりやすく、とてもありがたいです。
- ・母の様子が分かりやすく、良いと思います。行事、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は安心しています。
- ・発送が遅い、残金のコピーが当てにならない。

【事業所より】

申し訳ございません。発送時期については、請求書と合わせての発送となりますので、ご請求の確定後、毎月10日過ぎとなります。また、残金のコピーにつきましては、訂正箇所があり、大変申し訳ございませんでした。今後は記載ミスが無いよう、しっかりと確認を行い、出納帳に記載させていただきます。

引き続き入居者様の生活の様子が分かるよう、写真や文章にてお伝えさせていただきたいと思っております。

4. 職員に要望や希望等、相談しやすいですか？

・満足 9件 ・やや満足 4件 ・やや不満 0件 ・不満 0件 ・未回答 1件

【ご意見・ご要望】

- ・聞き入れてもらえている。
- ・医者に行く時など、分からないことや相談なども話せるのでとても良いです。
- ・コロナで、職員と接する時がない。
- ・職員さんによって違います。
- ・忙しそうで、どこまで要望や相談していいのか迷う。

【事業所より】

皆様からの要望や希望等、相談しやすい雰囲気も含め、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 9件 ・やや満足 3件 ・やや不満 1件 ・不満 0件 ・未回答 1件

【ご意見・ご要望】

- ・家族が思っていることが聞き入れられている。
- ・要介護3の状態区分が進まないよう、洗濯物たたみ等、身体リハ、脳リハを進めてほしい。
- ・不穏時は、声掛けをして、本人の話を聞いてほしい。
- ・プランは一年以上更新していないので、今の状態（認知）に沿っているかわからない。
ケアマネジャーとのかかわり方がわからない。

【事業所より】

今後は、ご本人やご家族の意向について、今以上にご確認させていただき、プランへの反映や日頃のケアに繋げて参りたいと思っております。

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 10件 ・やや満足 2件 ・やや不満 1件 ・不満 0件 ・未回答 1件

【ご意見・ご要望】

- ・本人からは不満はない。
- ・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出来る雰囲気を望んでいます。
- ・もう少し身支度を見て欲しい（素足、季節違いの服装）、爪を切って欲しい。

【事業所より】

至らぬ点があり、大変申し訳ございませんでした。
ご本人のご要望をお聞きしながら、その都度対応させていただきたいと思います。
入居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。

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 7件 ・やや満足 1件 ・やや不満 0件 ・不満 0件 ・未回答 6件

【ご意見・ご要望】

- ・入所してまだ活動がなく、わからない。
- ・コロナ渦で家族のコミュニティーがないため、良くわからない。
- ・家族会については、今のところ直接的な関りは無いので、回答不可です。
- ・どんな活動など行っているのか、わからない。
- ・申し訳ないですが、家族会のことが、よくわかりません。

【事業所より】

新型コロナウイルス感染防止の為、家族会としての活動が出来ず大変申し訳ございません。
今後の家族会の運営につきまして、皆様からのご意見もいただき、一緒に考えて参りたいと思います。

8. ホームページをリニューアルしましたが、内容はいかがでしょうか。

・満足 2件 ・やや満足 1件 ・やや不満 1件 ・不満 0件 ・見ていない 8件 ・未回答 2件

【ご意見・ご要望】

- ・見ておらず、申し訳ありません。

【事業所より】

広報誌や事業所の新聞以外に、多くの皆様にご覧いただけるようなホームページにしたいと考えておりますので、是非ご覧になっていただきたいと思います。

【自由記載欄のご意見・ご要望】

- ・大変お世話になっております。今後もよろしくお願いいたします。
- ・いつもお世話になっております。母が心穏やかに生活出来ていることが願いです。
どうぞよろしくお願いいたします。
- ・家族に対しても、いつも丁寧な対応ありがとうございます。
こちらは全てお願いするだけですので、今後も宜しく願いいたします。
- ・市外の病院診察の時、てまりさんの方で行ってもらえると有難いです。
医師に今日の状態と聞かれることが多い為。
- ・老いと認知が進んできていて心配です。どんな風に一日を過ごしているか気になる。
- ・本人が天気がいい日は散歩に出たいと言っていました。

・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、近場への散歩をお願いいたします。

・母は高齢の為、足が大分弱って来ています。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。寝たきりになってほしくないため、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。

栃尾地域以外の受診については、申し訳ございませんが、ご家族での対応とさせていただいております。受診の際に職員からご家族へ、ご本人の状況が分かるよう事前に書面や口頭で説明いたします。

天候が良い時は、入居者様数人で建物周辺の散歩を行ったり、グループホーム内の廊下を使って歩行訓練を実施しております。今後も外出の機会を増やして参りたいと思います。ご家族の皆様だけでなく、入居者様一人一人からご満足いただけるよう、法人基本理念に沿い、入居者様の心に寄り添った、よりよ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。