

# グループホーム うぐいすの里 平成28年度 下半期

## 満足度調査アンケート 集計結果

対象者18名：回収17名

平成29年4月実施

① 入居者様は「うぐいすの里」に入居された事で、ご家族から見られて、生き生きとした表情や姿が見られるようになりましたか。

1. なっている。・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 11
2. どちらかと言うとなっている。・・・・・・・・・・ 6
3. どちらかと言うとなっていない。・・・・・・・・・・ 0
4. なっていない。・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 0

【理由】・顔が穏やかになっている。

- ・充分に対応していただいています。
- ・「とても幸せ」と言って、明るい笑顔を見せてくれます。
- ・わがままな母ですが、自由にさせて頂いています。これからもお願いします。
- ・気分には斑はありますが、時々はひょうきんな表情をするようになりました。

② 入居者様は、希望や不満・相談を職員に言えていますか。また職員は入居者様の身になって、話を十分聴いていますか。

1. 聴いている。・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 14
2. どちらかと言うと聴いている。・・・・・・・・・・ 3
3. どちらかと言うと聴いていない。・・・・・・・・・・ 0
4. 聴いていない。・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 0

【理由】・職員の皆さん、よく話を聞いてくれます。

- ・わがままを言いますが、親身に聞いて頂いています。
- ・不安になったり、解らなくなったときに相談に乗って頂き、対応してくださっています。
- ・認知症のため話が会話になっていないが、前の施設の様子とは違い助かっています。

③ 入居者様は、ご家族から見て食事（内容・味付け・量など）に、満足されていますか。

1. 満足している。・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 13
2. どちらかと言うと満足している。・・・・・・・・・・ 2
3. どちらかと言うと満足していない。・・・・・・・・・・ 1
4. 満足していない。・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1

【理由】・とても美味しいと言っています。

- ・完食している。
- ・食事は毎日美味しく頂いています。
- ・「食事が美味しい」と言い、満足しています。
- ・年にあった食事をされています。
- ・食べ易いように細かく切ってくださり、食べ易いようです。
- ・入れ歯を下側しか入れてないため噛めない。

・説明しても納得出来ないようです。「ご飯が少ない」と不満を言っている。

④ ご家族にとって、「うぐいすの里」は気軽に面会に来ることができ、気軽に職員に話しかけることができますか。

1. できるところ。・・・ 1 5
2. どちらかと言うとできるところ。・・・ 2
3. どちらかと言うとできないところ。・・・ 0
4. できないところ。・・・ 0

【理由】・気軽に話が出来ます。

- ・大変満足しています。
- ・職員の方は明るくて、とても良い雰囲気です。
- ・職員の方は明るく、とても話しやすく良い雰囲気です。
- ・職員からの声掛けに私たちも喜んでいきます。気遣いに感謝です。

⑤ 職員は、常に入居者様を尊重し、入浴や排泄の際プライバシーが保たれるような言葉かけや対応をしていますか。

1. している。・・・ 1 4
2. どちらかと言うとしている。・・・ 3
3. どちらかと言うとしていない。・・・ 0
4. していない。・・・ 0

【理由】・100%安心した対応をして頂いています。

- ・動作が鈍く、入浴も嫌がるほうですが、やさしく接して気長に話しかけてくれています。
- ・尿パットの使用を勧めて頂き、良いアドバイスで本人はとても安心しています。

⑥ 職員は、入居者様のその時々状況や要望に合わせて柔軟に対応するようにしていますが、職員の都合が優先されていることはありませんか。

1. 入居者が優先されている。・・・ 1 4
2. どちらかと言うと入居者が優先されている。・・・ 3
3. どちらかと言うと職員の都合が優先されている。・・・ 0
4. 職員の都合が優先されている。・・・ 0

【理由】・声掛けがされている。

- ・入居者優先で満足しています。
- ・入居者の行動に気配りして頂いています。

⑦ 職員は、入居者様の生活の様子や、介護計画を解りやすく説明し、意見や希望をよく聴いて実行していますか。

1. している。・・・ 1 5
2. どちらかと言うとしている。・・・ 2
3. どちらかと言うとしていない。・・・ 0
4. していない。・・・ 0

【理由】・生活の様子をよく報告してくださり、介護計画も解りやすく説明して頂いています。

- ・日頃の様子を報告してくださり、色々と工夫してくれています。

・解りやすく説明されています。

⑧ 職員は健康面、医療面、安全面について気を付けていますか。

1. している。・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1 4
2. どちらかと言うとしている。・・・・・・・・・・ 3
3. どちらかと言うとしていない。・・・・・・・・・・ 0
4. していない。・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 0

【理由】・入居者の健康管理には家族も含めて大変満足しています。

- ・健康に気を使っていただき、色々な症状にも対処してもらっています。
- ・健康面、医療面によく気をつけて頂いています。
- ・これからもよろしくお願いします。

⑨ 職員の態度（あいさつ・言葉づかい・電話の応対等）に失礼はないですか。

1. 失礼な態度はない。・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1 5
2. どちらかと言うと失礼な態度はない。・・・・・・・・・・ 2
3. どちらかと言うと失礼な態度がある。・・・・・・・・・・ 0
4. 失礼な態度がある。・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 0

【理由】・はっきりと答える事があり、きちんとした対応がされている。

- ・職員の対応には、本人、家族とも大変満足しています。
- ・明るく挨拶してくださり、言葉遣いも丁寧です。

⑩ 職員は約束を守りますか。

1. 守る。・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1 5
2. どちらかと言うと守る。・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2
3. どちらかと言うと守らない。・・・・・・・・・・ 0
4. 守らない。・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 0

【理由】・守られています。

- ・配慮して頂いています。

\* ご要望・ご不満・ご意見等

- いつもありがとうございます。
- いつも大変お世話になっております。うぐいすの里でお世話頂けるようになりまして、本当に感謝しております。今後ともよろしくお願い申し上げます。
- 物忘れがひどくなり不安な気持ちになる時がありますが、心が落ち着くように話を聴いてくださり、とても感謝しています。これからも色々なアドバイスをお願いいたします。
- わがままで、奇異な行動をしてご迷惑をおかけしますが、よく面倒を見て頂きとても感謝しております。
- お陰様で 103 歳の誕生日を迎えることが出来ました。穏やかな毎日を送ることが出来ていることをとても感謝しております。

<回答・気づき>

質問番号及び回答	理 由	改善方法・回答
<p>③ 入居者様は、ご家族から見て食事（内容・味付け・量等）に、満足されていますか。</p> <p>→満足していない。</p>	<p>説明しても納得できないようです。「ご飯が少ない」と不満を言っている。</p>	<p>不満を言われる時には、なぜ少ないのか、よく説明をしていますが、なかなか納得していただけません。これからも、食事に対する不満がある時には、しっかり話を聴き、何度でも説明いたします。</p>

平成29年5月下半期