

グループホームうぐいすの里 平成30年度満足度調査アンケート

集計結果 対象者16名：回収11名 回収率 68.8%

平成31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、ご家族から見て、安心して暮らせていると思われませんか。

1. 思う。・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 10
2. どちらかと言うと思う。・・・・・・・・・・ 1
3. どちらかと言うと思わない。・・・・・・・・ 0
4. 思わない。・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 0

【理由】・職員の方がやさしく接して下さるので、安心して暮らしています。

- ・個々の興味がある事を引き出していただき、楽しく暮らしています。
- ・毎日元気な姿を見て安心しております。
- ・ホームの環境が良く、安心して暮らせています。
- ・職員の方の対応も良く、家庭的な雰囲気の中で生活させて頂けるからです。
- ・自宅にいるよりも、本当に安心して暮らせています。

② 入居者様は、希望や不満・相談を職員に言うことができますか。また職員は入居者様の身になって、話を十分聴いていると思われませんか。

1. 聴いている。・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 8
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】・よく聴いてくださっていると思います。

- ・耳が遠くなり迷惑をかけてますが、眼鏡が破れた時等も対応して頂きました。
- ・不安な気持ちになった時、やさしく話を聴いてくれています。
- ・わがままを言いますが、親身になって聴いてもらってます。

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

1. 満足している。・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 6
2. どちらかと言うと満足している。・・・・・・・・ 3
3. どちらかと言うと満足していない。・・・・・・・・ 0
4. 満足していない。・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
5. 回答なし。・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1

【理由】・入所以前から口癖のように、空腹を常に言っている。

- ・細かく切り、トロミなどをつけて頂き食べやすいようです。
- ・少し量が多いということもありますが、美味しく頂いているようです。
- ・味付けが良く、とても満足しているようです。
- ・食事をする様子などは確認する事はないが、今現在、病気などしていないことで満足しています。

- ・食事は美味しいと言っています。
- ・食事中にあったことがないので…。

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る場所ですか。

1. できる場所。・・・ 1 0
2. どちらかと言うとできる場所。・・・ 1
3. どちらかと言うとできない場所。・・・ 0
4. できない場所。・・・ 0

【理由】・いつも明るい笑顔で接してくれます。

- ・職員の方が明るく気さくで、良い雰囲気です。
- ・どのスタッフの方も、笑顔で迎えてくださいます。
- ・早目に玄関口の扉が開まるので、ちょっと面会しづらい所があります。

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ができていると思われませんか。

1. 思う。・・・ 1 1
2. どちらかと言うと思う。・・・ 0
3. どちらかと言うと思わない。・・・ 0
4. 思わない。・・・ 0

【理由】・言葉かけをして頂いていると思います。

- ・やさしく声掛けをされています。
- ・排泄に対しての不安をパット使用で対応して頂き、安心しているようです。
- ・入浴を恥ずかしがるようですが、見守りをして声も掛けてくださるようです。
- ・面会に行く場合においても、部屋を案内されるなど心配りがされています。
- ・やさしく気長に話しかけてくれています。

⑥ 職員は、入居者様のその時々々の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、ご家族から見て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。・・・ 9
2. どちらかと言うと入居者が優先されている。・・・ 2
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】・常に入居者の事を考えて頂いています。

- ・入居者の行動に注意を払ってもらっています。
- ・そういう状況に出会ったことはありません。

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。・・・ 9
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】・日頃の様子を解りやすく説明して下さいます。

- ・生活の様子をよく報告してくれています。
- ・生活ぶりをよく報告して下さり、改善案を提示いただいています。
- ・聴いて頂いています。

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. 気を付けている。・・・・・・・・・・・・・・・・ 1 0
2. どちらかと言うと気を付けている。・・・・・・・・ 1
3. どちらかと言うと気を付けていない。・・・・・・・・ 0
4. 気を付けていない。・・・・・・・・・・・・・・・・ 0

【理由】・皆さん、気を付けて下さいます。

- ・常に気を付けて頂いています。
- ・風邪の時は部屋で過ごしたり、色々と心配りをして頂いています。
- ・健康チェックは十分で安心です。
- ・健康チェックも十分で、部屋の安全性にも気を遣ってもらっています。

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 1
2. どちらかと言うと失礼な態度はない。・・・・・・・・ 0
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】・やさしく接して頂き、好印象です。

- ・気持ちよく接して頂いています。
- ・言葉遣いも丁寧で、明るく挨拶して下さり好印象です。
- ・いつも明るい笑顔で応対して頂いています。
- ・皆さん、明るく挨拶して下さいます。

⑩ 職員は約束を守りますか。

1. 守る。・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 8
2. どちらかと言うと守る。・・・・・・・・・・・・・・・・ 3
3. どちらかと言うと守らない。・・・・・・・・・・・・ 0
4. 守らない。・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 0

【理由】・守って頂いています。

- ・室内履き等を注文した時にきちんと注文して頂きました。
- ・約束は、したことがない。

<ケアの向上に向けて>

不満のあった項目	改善方法または、現在の取り組み
③ 食事（内容・味付け・量など）に、満足されていますか。 ⇒満足していない。（1名） 理由:入所前から口癖のように空腹を常に言っている。（1名）	入居される前からと言われることですが、認知症の方は食事をされたことも忘れてしまう事がある為ではないかと思えます。職員はご本人の言われる事をよく聞き気持ちの理解に努めてまいります。

和 1 年 6 月 21 日

*** ご要望・ご不満・ご意見等**

- 現在は楽しく生活を送っていますが、年齢的にもこれから先の事について考えることが多くなってきています。なるべくさくら館の方でお世話になることが理想に思っておりますが、悪い状態になった時のことを心配しています。職員の方々には感謝しております。

*ご心配に思われる事は対応していきます。今後もお気付きの事やご意見等ございましたらその都度教えて頂きたいと思えます。

*ここでは省略させていただきますが、皆様からのお褒めの言葉をいただいております。

*いただいたご要望等は、今後のケアの充実、職員の質の向上に活かしていきます。ご協力ありがとうございました。