

グループホームにじの丘 つばき館 満足度調査アンケート

平成 28 年度 下半期集計結果（4 月実施）

対象者：ご家族様 9 名 回収率 66%

① 入居者様は「にじの丘つばき館」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。・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3
2. どちらかと言うとなっている。・・・・・・・・・・ 2
3. どちらかと言うとなっていない。・・・・・・・・・・ 1
4. なっていない。・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 0

(理由)

- ・前の施設までは「帰りたい」「帰りたい」を連発し、「こんな所が私の終の住家か」と言っていたが、今は全く言わない。
- ・度々面会に行っていますが、何時も自室に座っており、時には内側から施錠している事があり、本人の性格から考慮しますとホーム内で孤立しているように推察されます。

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。・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4
2. どちらかと言うと聴いている。・・・・・・・・・・ 2
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)

- ・無理な相談をしても、検討し、答えを頂いている。

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。・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5
2. どちらかと言うと満足している。・・・・・・・・・・ 1
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。・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 0

(理由)

- ・骨のある魚や生の刺身が好きだが、高齢者向けのGHなので難しいと本人に話している。
- ・好き嫌いが多いにも拘わらず食事の不満は一言も発言していない。

④ ご家族にとって「にじの丘つばき館」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。・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 6
2. どちらかと言うとできる場所。・・・・・・・・・・ 0
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)

- ・遅い時間や食事時の忙しい時間に訪問しても温かく迎えてくれる。
- ・同じ建物内に入居していますので、殆ど毎日面会に行っていますが、快く迎えてくれます。

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をしていますか。

1. している。・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 6
2. どちらかと言うとしている。・・・・・・・・・・ 0
3. どちらかと言うとしていない。・・・・・・・・・・ 0
4. していない。・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 0

(理由)

- ・よく声かけして頂いていると思う。夜間の排泄の時は部屋が一番奥で大変と思うが気にかけてもらっている。

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。・・・・・・・・・・ 5
2. どちらかと言うと入居者が優先されている。・・・・・・・・ 1
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)

- ・認知症で対応が大変と思うが、忙しい中もすぐに対応してもらっている。

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

(理由)

- ・通院で外出する時が配慮して頂いている。

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

(理由)

・何か気が付いた事があった時には直ぐに連絡をくれるので安心している。
よく気づいてくれている。

- 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。・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 6
 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)

・明るく元気に母に接してもらっている。

- ⑩ 職員は約束を守りますか。
1. 守る。・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5
 2. どちらかと言うと守る。・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
 3. どちらかと言うと守らない。・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 0
 4. 守らない。・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 0

(理由)

・記入なし

<回答について>

質問番号・回答番号	理由	改善方法・回答
質問番号① 回答番号 3 入居者様は「にじの丘つばき館」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。	度々面会に行っていますが、何時も自室に座っており、時には内側から施錠していることがあり、本人の性格から考慮しますと、ホーム内で孤立しているよう推察されま	職員は、入居者様が部屋に居られる時、寂しい様子や不安な様子が見られたら、お話をしっかりお聴きするように心がけています。また、入居者様同士のコミュニケーションがとれるように、職員が間に入り、声掛け、見守りするよう支援しています。 これからも、どのような気づきでも構いませんので教えて頂きたいと思えます。

※ ご要望・ご不満・ご意見等

- ・いつも温かく母の事を見守ってくださってありがとうございます。これからもよろしくをお願いします。
- ・仕事が終わってから来ると、どうしても遅くなり、職員の方が忙しい時間に入り口の鍵の開閉で申し訳なく思っている。よく話し相手になってもらっているし、気にかけてもらっていると感謝している。

●アンケートのご協力ありがとうございました。

今後も入居者様、ご家族の皆様にとって安心と満足されるサービスを提供できるよう努力してまいりますので、お気づき等ございましたら、いつでもご遠慮なくお声掛けください。