

(令和4年度)

グループホーム にじの丘 満足度調査アンケート集計

9人中7人回答 回収率 77.8%

① 職員の対応(電話や面会時の言葉遣いや態度等)は適切と思われますか。

- |                  |       |
|------------------|-------|
| 1. 適切である         | ・・・ 6 |
| 2. どちらかといえば適切である | ・・・ 0 |
| 3. あまり適切でない      | ・・・ 0 |
| 4. 適切でない         | ・・・ 0 |
| 無回答              | ・・・ 1 |

【理由】

- ・1度だけですが、笑いながら電話対応される女性職員がいた。とても不愉快でした。
- ・声のトーンも良く、好印象です。
- ・いつも快く対応してくれる。
- ・要点を把握しているので、的確な回答をもらえる。

② 相談や困りごとがあった際に気軽に職員に相談できる雰囲気ですか。

- |                  |       |
|------------------|-------|
| 1. 相談できる         | ・・・ 7 |
| 2. どちらかといえば相談できる | ・・・ 0 |
| 3. どちらかという相談できない | ・・・ 0 |
| 4. 相談できない        | ・・・ 0 |

【理由】

- ・いつも明るい感じの雰囲気なので気軽に相談できます。
- ・困ったことがあったら、なんでも話すことができる。
- ・とても話しやすく相談しやすいと感じている。
- ・相談、質問に誠意をもって答えてくれるので、何でも相談できる。

③ ご利用者の体調不良、その他の連絡時の内容や説明はわかりやすいですか。

- |                  |       |
|------------------|-------|
| 1. わかりやすい        | ・・・ 7 |
| 2. どちらかというわかりやすい | ・・・ 0 |
| 3. どちらかというわかりにくい | ・・・ 0 |
| 4. わかりにくい        | ・・・ 0 |

【理由】

- ・何かあったその日に連絡があるため感謝している。
- ・質問してもすぐ説明してもらえます。
- ・生活の中や体調のことなど少しでも変わったことがあれば連絡してくれる。
- ・体調不良の内容、処置方法、経過を説明していただいている。

④ 「つばき館だより」や「はれのち晴れ」の広報誌は興味のある記事になっていますか。また施設での様子は伝わっていますか。

- |         |       |
|---------|-------|
| 1. 大変良い | ・・・ 5 |
| 2. 良い   | ・・・ 2 |
| 3. 普通   | ・・・ 0 |
| 4. 不満   | ・・・ 0 |

【理由】

- ・楽しみにしている。
- ・母が載っていると嬉しく思います。
- ・写真が載っているのが様子がわかってとても良くうれしい。文章もわかりやすい。
- ・普段の様子がわかり、本人も居心地が良いみたいで感謝している。
- ・菊水会グループの概要(活動、体制)がわかる。
- ・マンネリ化になりやすいので、何か新しい内容を取り込んだらどうか。  
スタッフの苦労話、嬉しかった話等を取り入れたらいかがでしょうか。職員の大変さは聞かないと分かりづらいので

⑤ 新型コロナウイルス感染予防対策に対する施設の対応は適切だと思いますか。

- |                  |       |
|------------------|-------|
| 1. 適切である         | ・・・ 7 |
| 2. どちらかといえば適切である | ・・・ 0 |
| 3. あまり適切でない      | ・・・ 0 |
| 4. 適切でない         | ・・・ 0 |

【理由】

- ・早く文章で内容を知らせてくれるので、今どのように施設がなっているのかわかりやすい。
- ・一緒に外出できないのは少し寂しいが、安全安心のためには仕方ないと思う。
- ・5月から5類に変更になり、一般の人は通常生活に戻るが高齢者の扱いは介護施設方針により決まると思う。施設行動方針を明確にして入居者家族に説明してほしい。提示してもらえると家族も安心して任せられると思う。

⑥ 現在の面会方法についてどう思われますか。

- |                   |       |
|-------------------|-------|
| 1. 満足している         | ・・・ 5 |
| 2. どちらかといえば満足している | ・・・ 2 |
| 3. どちらともいえない      | ・・・ 0 |
| 4. 満足していない        | ・・・ 0 |

【理由】

- ・玄関での面会だったので満足している。早く以前のように戻ってほしい。
- ・窓越しの面会はお互いの為にとっても良いと思う。本人の様子や部屋の中の様子もわかる。今は仕方ないと思う。
- ・窓越しでも良いので、可能であれば窓を開けて話せたらよいと思う。
- ・国の方針に従って運営しているので、現状仕方ないと思う。

⑦ 直接面会ができない状況で気になることはありますか。(複数回答可)

- |                |                         |
|----------------|-------------------------|
| 1. 体調面         | ・・・ 1                   |
| 2. 日常の様子       | ・・・ 1                   |
| 3. 特に気になることはない | ・・・ 5                   |
| 4. その他         | ・・・ 1(居室の中の様子・タオル衣服の状況) |

【理由】

- ・会えない時は気になりますが、連絡をしてくれるので心配はしていない。様子も大体わかるので助かっている。
- ・面会できなくても様子に変化があると連絡があるため特にない。
- ・安心していられるので心配はない。
- ・必要に応じて連絡してもらっていると思うが、新品(タオル衣服)と入れ替えたほうが良い時期かどうかについて不安がある。
- ・日常生活、体調面については面会時にスタッフから状態を教えていただくので、心配していない。

⑧ その他、ご意見や要望等ございましたらお聞かせください。

- ・今から暖かくなるので、屋外に出る機会を増やしたら良いのでは
- ・写真をLINEで送付いただくことは可能か
- ・5月以降の面会は、外に出てできないか

新型コロナウイルス感染防止の対応につきましては、多大なご心配とご不便をおかけしております。

①職員の対応の項目にて、電話対応でご不快な思いをさせていただきましたこと、大変申し訳ありませんでした。電話の応対を含む普段からの態度や言葉遣いについて改めて指導を行いました。今後このようなことが無いよう気をつけてまいります。

⑥面会の方法については、国からの通達、近隣の状況を考慮しながら、その都度適切と思われる方法を検討してまいります。

また、いただきましたご意見を参考に、サービス提供の可否について検討いたします。

その他、多くの皆様から感謝のお言葉をいただいておりますが、そちらは省略させていただきます。

今後も、皆様のお声をケアの充実、サービスの質の向上に役立ててまいります。

ご協力ありがとうございました。