

グループホームうぐいすの里 令和5年度 満足度調査アンケート

集計結果 対象:16名 回答率: 94 %

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 15
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
5. 回答なし 0

【理由】・電話での応対等、とても丁寧です。

- ・とても満足しています。
- ・気持ちよく挨拶され、優しく対応して下さいます。
- ・施設に伺った時や、電話での対応はいつも優しく接して頂いています。
- ・こちらがお世話になりっぱなしなのに、いつも丁寧に対応して頂いてると思っています。
- ・いつも明るく対応して頂いています。
- ・いつも親切に対応して頂いています。

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 11
2. どちらかといえば相談できる 4
3. どちらかという相談できない 0
4. 相談できない 0
5. 回答なし 0

【理由】・まだ相談したことはないが、相談できそうな雰囲気です。

- ・ささいな事でも、相談させていただいています。
- ・話しやすく相談しやすいです。
- ・こちらの話をよく聞いて下さり、安心できる雰囲気を感じます。
- ・入所時より任せっぱなしです。何かというとも少ないですが、何時ごろ電話すれば少しは落ち着いているのかと、相談というよりそちらの方が気になります。いつも忙しいでしょうから。
- ・みなさんやさしい雰囲気なので話しやすいです。
- ・話しやすいのですが、忙しいだろうと思って遠慮してしまうこともあります。

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 14
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 1
4. わかりにくい 0

【理由】・電話で連絡があるのでわかりやすいです。

- ・とても分かりやすく説明して頂いています。
- ・何かあったら連絡して頂き、経緯をよく説明して下さい対処して下さいますので安心します。

- ・体調を崩した時等、理解しやすい言葉で、その対応(受診のことも)も経過も家族が安心できるように説明して頂いています。ありがとうございます。
- ・丁寧に連絡して頂いています。

④ 「うぐいすだより」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 | 7 |
| 2. 良い | 8 |
| 3. 普通 | 0 |
| 4. 不満 | 0 |

【理由】 ・写真があるのでわかりやすいです。

- ・うぐいすさんでの様子もよく分かりますし、他の施設の様子もわかり満足しています。
- ・特に面会制限がある中、これらの広報誌は、日頃の行動がうかがえて、嬉しいです。
- ・季節ごとの行事やレクリエーションに参加させてもらって楽しく過ごしていると感じています。ありがとうございます。
- ・楽しみにしています。写真の表情に一喜一憂です。
- ・色々な行事の様子などが分かります。
- ・楽しみにしています。
- ・もっと写真が多いといいなと思います。
- ・楽しそうな行事の様子は良く伝えていただいています。早く施設の中に入って部屋の様子など実際に見る事が出来るようになることを願っております

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 | 13 |
| 2. どちらかといえば適切である | 1 |
| 3. あまり適切でない | 0 |
| 4. 適切でない | 0 |
| 5. 回答なし | 1 |

【理由】 ・感染状況に応じて対応されていると思います。

- ・たまたま行く機会があった小規模の老人ホームは家族の出入り自由で、感染は大丈夫かなと思うと同時に、大丈夫ならもう少し緩くても良いのかもと感じました。
- ・新型コロナウイルスは、感染症法上の位置づけが、第5類となり取り扱いが緩和されていますが決して無毒化、弱毒化されたわけではないと、現在も変化し続けていると聞きます。なので、高齢の方々が生活している場所、施設の対応として、適切だと思います。
- ・感染対策はよくされていると思います。
- ・一人一人以前と変わらず、徹底して対策をされています。

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 | 6 |
| 2. どちらかといえば満足している | 7 |
| 3. どちらともいえない | 2 |
| 4. 満足していない | 0 |
| 5. 回答なし | 0 |

- 【理由】・慎重に対策されているのは仕方ない事とわかっていますが、早く部屋に入れるようになるといいなと思います。
- ・人数制限があると、小さい子供が中に入れないので、寒い日や暑い日など外で待っているのがちょっと大変だなと思います。
 - ・小さな子供に会えるようになればいいなと思います。
 - ・15分という時間が、体調によって話が進まず丁度良いと思える時と、やっと話が弾みだして短いと感じる時がありました。
 - ・⑤の理由と同じです。・新型コロナウイルスは、感染症法上の位置づけが、第5類となり取扱いが緩和されていますが決して無毒化、弱毒化されたわけではないと、現在も変化し続けていると聞きます。なので、高齢の方々が生活している場所、施設の対応として、適切だと思います。
 - ・高齢者なので感染すると怖いので、慎重にされているのは理解できます。
 - ・満足しています。
 - ・部屋の様子など見てみたい。
 - ・何年も部屋に入っていないので、衣類などが足りているのかわからず、気になっています。
 - ・1日につき1面会との事で、他に面会予定が入っていると面会できない事があり残念でしたので②にしました。

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 | | 5 |
| 2. 日常の様子 | | 8 |
| 3. 特に気になることはない | | 6 |
| 4. その他 | | 0 |
| 5. 回答なし | | 0 |

- 【理由】・一度も施設に入ったことがないので。
- ・1日をどうゆうふうにご過ごしているのか、部屋の様子などもっと知れたらいいなと思います。
 - ・面会時、生活の様子や体調面を説明して下さったり、何かあれば連絡して下さるので安心しております。
 - ・部屋に入れないので、足りないものがないか気になります。
 - ・たまにしか会わないので、入所時より色々な面で衰えたことを感じます。笑顔はあるかなとか、日々の何げない様子がどうなんだろうと思います。
 - ・短時間の面会なので、平常時よりも気になる事はありますが、何かあれば適切な対処をしていただいているので安心です。
 - ・体や心の変化まで気にとめて下さり、変化を発見していただき知らせていただいています。
 - ・どのような一日をご過ごしているのか見てみたいです。
 - ・何かあれば、説明していただいているので、安心しています。

⑧ その他、ご意見やご要望等がございましたらお聞かせください。

○いつも健康管理にお気遣い感謝しております。これからもどうぞよろしく願いいたします。

- スタッフの方々が、介助や見守ってくださり、穏やかに生活できている事に感謝しております。皆様くれぐれも体調にはお気をつけ下さいませ。毎月届くハガキを楽しみにしております。お忙しい中いつもありがとうございます。
- 入所できたからこそ、今もそれなりに元気に過ごせていられるんだらうかと、感謝しています。もしも時間がとれるのならば、面会の時など前後の少しの時間で良いので、日々の様子など聞かせていただく機会があれば嬉しいです。
- うぐいすの里、さくら館の職員のみなさま、うめ館の職員のみなさま、いつもお世話になり、感謝しています。ありがとうございます。介護の仕事は、重労働が多く大変なことばかりです。どうかみなさま、お体を大事にしてください。これからもよろしく願います。
- 職員の方の負担は大きいと思います。早く家族も協力できるようになることを願っています。これからもよろしく願ひ致します。
- 色々な制限が続いております中、スタッフの皆様のご苦勞に感謝申し上げます。
- 早く時間を気にせず部屋での面会が出来るといいですね。
- いつも大変お世話になります。スタッフの皆様には、心のこもった見守りをしていただき、本当に感謝しています。今後ともどうぞよろしく願ひ申し上げます。
- お世話していただき、ありがとうございます。

＜ケアの向上に向けて＞

不満のあった項目
<p>⑥ 現在の面会方法についてどう思われますか。</p> <p>(回答) どちらともいえない。・・・2名</p> <p>【理由】 ・15分という時間が、体調によって話が進まず丁度良いと思える時と、やっとな話が弾みだして短いと感じる時がありました。</p> <p>・慎重に対策されているのは仕方ない事とわかっていますが、早く部屋に入れるようになるといいなと思います。</p>
改善方法または、現在の取り組み
<p>色々ご理解いただきありがとうございます。面会については、法人内でも検討を行っておりますが、現在のところ面会時間について変更はありません。また、感染症予防の為入居者様のお部屋にまだ入って頂くことができません。その為、毎月請求書に同封しているポストカードには入居者様がお部屋でくつろがれている様子等の写真を撮り添えたり、面会時には入居者様の体調をお伝えします。今後もしもご心配なことはご遠慮なく職員にお伝えください。</p>

- たくさんのご意見と回答ありがとうございました。

