

グループホームうぐいすの里 満足度調査アンケート (令和6年度)

集計結果 対象:17名 回答率: 100%

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         | 17 |
| 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】

- ・とても快い対応だと思います。
- ・親切な対応だと思います。
- ・気持ち良く挨拶され、優しく接して下さいます。
- ・毎回、気持ち良く面会出来ています。
- ・とても丁寧です。
- ・人によって雰囲気は違いますが、それも個性と思えて楽しいです。
- ・いつも丁寧な言葉で話してもらえる。

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         | 14 |
| 2. どちらかといえば相談できる | 3  |
| 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】

- ・私自身わからないことがあると、すぐに相談してしまっています。いつもありがとうございます。
- ・親身に聞いてくれるので、助かります。
- ・よく話を聞いて下さり、相談しやすいです。
- ・何事も気軽に相談でき、的確に答えてくださいます。
- ・相談できそうな気がします。また困りごとがあったら相談させて下さい。

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 | 3  |
| 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】

- ・体調を崩した時など、わかりやすく説明していただいています。それに青柳先生にすぐ診察していただけるので、安心していきます。
- ・良く説明をしてわかりやすいです。
- ・体調不良の際、必要ならば医師に診てもらおうよう対処して下さり、症状や経緯に説明も詳しくして下さいます。安心して任せられます。
- ・わかりやすい対応です。
- ・普段から、小さな変化も発見していただき、必要に応じて先生へ報告・診察し、その内容や診察結果、今後の事など詳しく説明をして下さいます。

- ・ありがとうございます。
- ・このところ、特に連絡が入らないのは、何とか過ごせているんだなと思っています。

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	12
2. 良い	5
3. 普通	0
4. 不満	0

**【理由】**

- ・毎回楽しみにしていますが、もう少し本人の写真が多いと良いと思います。
- ・いつも心待ちにしています。
- ・様子が伝わって良いと思う。
- ・なかなか会えない状態の時、入居者の様子が写真や記事で伺えて良かったです。
- ・楽しく読んでいます。
- ・うぐいすさんの中の様子は、普段からお知らせ下さりよく分かりますが、はれのち晴れで、他の施設、グループの様子も分かりまして満足しています。
- ・うぐいすだより毎月楽しみです。でも毎月は大変なのではと思います。無理のない様変更されても良いですよ。

⑤ 感染症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	17
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】**

- ・ある程度は嚴重にすることは、大事なことだと思います。
- ・他の人にうつらないように対策していると思う。
- ・慎重に対応されています。ウイルスは目に見えないので完全に防ぐことは無理ですが、感染した際も適切に対処されていました。
- ・感染対策も長期化となりましたが、コロナ禍発症の頃より変わらずに対策されておられます。
- ・施設運営に際して、仕方のない事。利用者の皆さんの安心安全の為の措置と思えます。
- ・居室対応のときなど、普段より更に大変だと思います。お疲れ様です。ありがとうございます。

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	11
2. どちらかといえば満足している	6
3. どちらともいえない	0
4. 満足していない	0

**【理由】**

- ・良いと思います。
- ・部屋で面会出来、部屋の中の様子が見られて満足しています。
- ・感染防止のためにも、今の面会方法で良いと思います。
- ・その時の施設内の変化に合わせての面会方法なので満足しております。

- ・15分は短いですが、どこでも15分。お知らせ下さるので助かります。
- ・30分にしてもらえるとうれしいです。
- ・面会時間15分というのは、そんなに話題があるわけではないのですが、調子の良い時は、もう帰るの！と言われるのが少しつらいと感じることがあります。

⑦ 玄関、居室、廊下等施設内の雰囲気でご気になるところはありますか。

1. 気になるところはない	.....	13
2. どちらかというところはない	.....	4
3. どちらかというところがある	.....	0
4. 気になるところがある	.....	0

**【理由】**

- ・とてもきれいに、整理整頓をされておられます。
- ・施設内をすべてみていないので

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。

- ・いつもやさしくお世話してくださり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長期入所で、御迷惑をおかけしていることと思いますが、出来ることなら、最後まで、さくら館で過ごさせて頂きたいと親族一同希望しております。勝手な願いで申し訳ございません。
- ・いつもお世話になり、ありがとうございます。感謝の気持ちしかありません。よろしく願いいたします。
- ・これからもよろしく願います。
- ・母は、この度退所し、特養へ移りましたが、うぐいすの里で10年以上お世話になり有難うございました。母の様子を見守りながら、食事や生活面で色々工夫していただき、おかげ様で快適な日々を過ごせたこと、とても感謝しています。
- ・特にありません。感謝の気持ちがいっぱいあります。
- ・お世話になります。いつもありがとうございます。
- ・なし。元気に過ごしており、感謝です。
- ・日頃の様子、テレビを見ているところや、会話をしている様子など、自然な様子を動画等で見てみたい。いつもありがとうございます。今後もよろしく願いいたします。
- ・部屋で面会が出来るようになり、落ち着いて様子を見ること、話すことが出来て安心しています。お世話になります。
- ・直接面会が出来るようになり、嬉しく思っています。それでもコロナ禍に認知の方も進み、自分で出来ることが少なくなり、スタッフの方々にご負担をおかけすることが増えていると思います。スタッフの方々にはお体に気をつけられ、これからもどうぞよろしく願いいたします。

【ケアの向上に向けて】

項目：⑥ 網掛け部分

設問：現在の面会方法についてどう思われますか  
(理由) 30分にしてもらえると嬉しいです。

【改善方法または、現在の取り組み】

・現在は面会時間が15分となっております。ご家族の皆様が少しでも一緒に過ごされたいというお気持ちは理解しております。今後、法人での面会時間の変更がありましたらお知らせいたします。

項目：⑧ 網掛け部分

設問：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。  
(理由) 日頃の様子、テレビを観ているところや会話をしている様子など、自然な様子を動画等で見てみたい。

【改善方法または、現在の取り組み】

・日常の様子を動画で撮ったものがありましたら、面会時に見ていただくことはできます。ご意見ありがとうございました。

\* 満足度調査アンケートにつきましては、今回はご家族全員のアンケート回収が出来ました。ご協力本当にありがとうございました。また、たくさんのご意見や気づき、職員への温かいお言葉もいただきました。今後も入居者様・ご家族に満足していただけるよう、ケアの充実、職員の質の向上に生かしていきたいと思っております。何かございましたらご遠慮されずに職員にお伝えください。

