

四郎丸高齢者グループホームおちあい
令和4年度満足度調査 集計結果

現在ご入居されている入居者様9名のご家族様へアンケートを実施
回収率：8/9 (88.8%)

質問 1：グループホームおちあいの印象

良い：4 普通：2 悪い：0 記述なし：1

(自由記述欄)

アットホームで自宅のような感覚で毎日過ごせていると思う。(「良い」回答者様より)

質問 2：職員の態度・言葉使い・身だしなみ

良い：5 普通：1 悪い：0 記述なし：1

(自由記述欄)

笑顔で対応していただいています。(「普通」回答者様より)

いつも丁寧な対応をしていただきありがたく思っております。(「良い」回答者様より)

まれにあまりわかっていない方が電話に出る事がある。(「良い」回答者様より)

質問 3：健康状態が変化した際やケガ等が発生した際の対応

良い：6 普通：0 悪い：0 記述なし：1

(自由記述欄)

すぐに連絡をいただき、詳しい状況など説明があるので安心して入居できている。

お忙しい所ご連絡をいつもいただき感謝しております。(「良い」回答者様より)

連絡が早いので助かります。(「良い」回答者様より)

体調不良、ケガ、小さなことでもすぐに連絡をいただくので家族として安心しております。

質問 4：入居者や家族の要望に合わせて柔軟な対応をしているか

対応している：6 どちらでもない：0 対応していない：0 記述なし：1

(自由記述欄)

- ・勝手なお願いにも対応して頂き申し訳なく思っております。ありがとうございます。
- ・申し訳ないほど対応して頂いてます。
- ・通院の時こちらの希望を聞いてから動いていただいておりますので凄くありがたいです。

質問 5：家族から見て入居者は現在のサービスに満足しているか

満足している：6 どちらでもない：0 満足していない：0

(自由記述欄)

- ・本人に聞いてはいるが、楽しく何事もなく過ごせているので満足しているのではない。面会の際の明るい笑顔からも、満足している様子が感じられます。
- ・本人も常に良くしてもらっているとっていて、満足して生活できていると思う。

質問 6：家族として現在のサービスに満足しているか

満足している：7 どちらでもない：0 満足していない：0

(自由記述欄)

ありがたく感謝しております。

コロナ禍で外での活動はないと思いますが、今現在は満足しています。

質問 7：今後もグループホームおちあいを利用していききたいと思うか

思う：7 どちらでもない：0 思わない：0

(自由記述欄)

料金的にもとても良心的で看取りまで介護していただける、職員さんも対応がとても良く充実した施設は他にないのではないかと思います。今後とも宜しくお願い致します。

質問 8：入居者様の健康管理や医療面、生活面で不安に感じる事はありますか？

(自由記述欄)

- ・健康状態に合わせて食事内容など見直していただいていると思う。
- ・みだしなみも定期的に床屋さんに来ていただいてカットしてもらっているので、きちんとしていて本人も満足していると思う。
- ・良くみていただいていると思ひ感謝しております。
- ・必要な物事など遠慮なく提案して頂きたい。
- ・転ばないようにと、入居者のみなさんと楽しく生活を送っていただけると、ただそれだけです。

質問 9：その他要望等（自由記述）

- ・今後共宜しくお願い致します。
- ・先日久しぶりに面会に伺いました。本人から「楽しい」という言葉が聞けたので、とても安心しました。今後共宜しくお願い致します。
- ・いつか部屋の中に入れるようになると嬉しいです。不要なものがあれば引き上げたい。
- ・コロナも落ち着いてきたので、そろそろ外出して外食や、ドライブ、遠足など楽しい行事等を増やしてもらいたい。

◆アンケートのご意見より

① 質問 2 「職員による電話対応について」

⇒ご回答、ご指摘いただき有難うございます。

グループホームおちあいでは、職員各々で業務の役割分担のもと、入居者様の支援にあたらせていただいております。ご家族様からのご質問に対して、対応した職員で不明確な点がある場合には、後日担当者より確実にご回答させていただきたいと思っておりますので、その場合は一度お話をお預かりさせていただくケースもございます。

職員一同、丁寧な対応に努めて参りますので、今後ともどうぞ宜しくお願い致します。

② 質問 9 「コロナウイルスへの対応について」

⇒コロナウイルスの影響に伴い、ご家族様にはご不便、ご心配をおかけしております。

現在はコロナウイルスも下火になってきておりますが、今後第9波が懸念されており、引き続きコロナウイルス対策の徹底が必要な状況でございます。そのため、一定の条件下のもと（マスクの着用、健康チェックシートの記載、15分程度の短時間、1名のみのお入室）でございましたら、居室内の整理や荷物の確認等を行っていただくことも可能でございますので、ご要望がございましたらご相談ください。

また、今後外出や外食等、支援の幅も広げていけたらと考えております。グループホームおちあいでのご生活がより満足いただけるものとなるよう、努めて参りたいと思っております。

◆グループホームおちあいより

お忙しい中、アンケートへご協力いただき本当にありがとうございました。

皆様からのご意見にしっかりと向き合い、よりよいサービス提供に努めて参りたいと思っております。至らない点多々ございますが、今後もお気づきの事がございましたら、いつでもご遠慮なくお申し出下さい。今後も継続して利用をしていきたいと思っております。どうぞ宜しくお願い致します。

四郎丸高齢者グループホームおちあい 職員一同