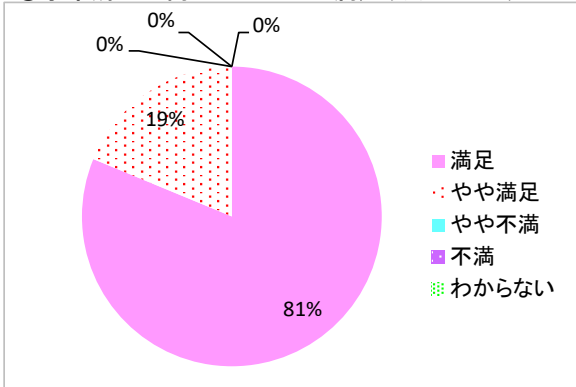


# 令和元年度 ユーザーアンケート集計

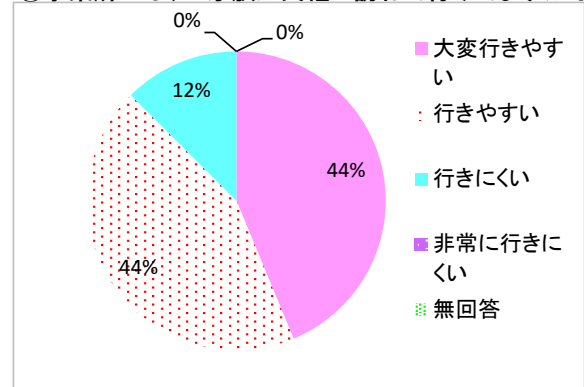
|     |     |
|-----|-----|
| 配布数 | 26  |
| 回答数 | 16  |
| 回収率 | 62% |

## 質問1 事業所の環境についてお聞きします。

①事業所内の衛生については満足頂けていますか？

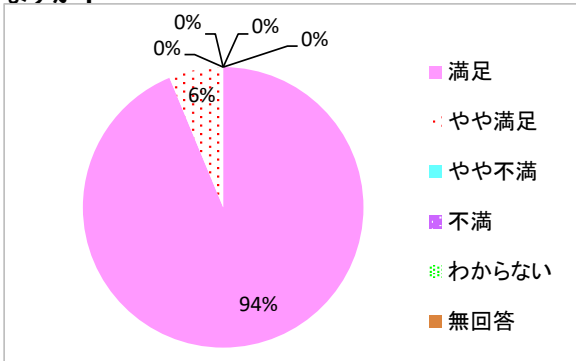


②事業所へは、ご家族が気軽に訪ねて行けてますか？

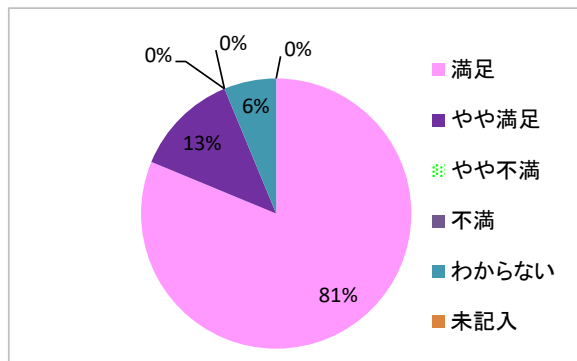


## 質問2 職員の対応、マナーについてお聞きします。

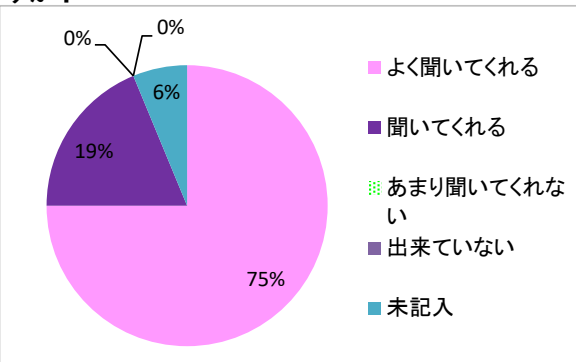
①職員の言葉遣い(電話を含む)や態度に満足頂けてますか？



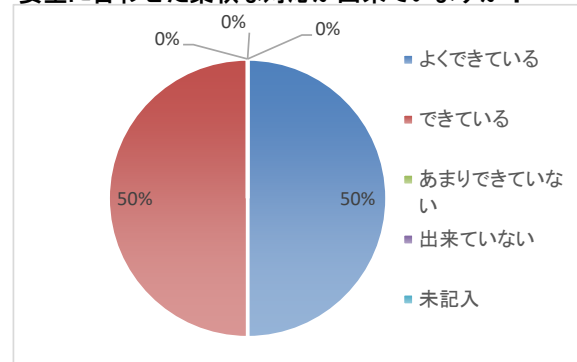
②職員の身だしなみ



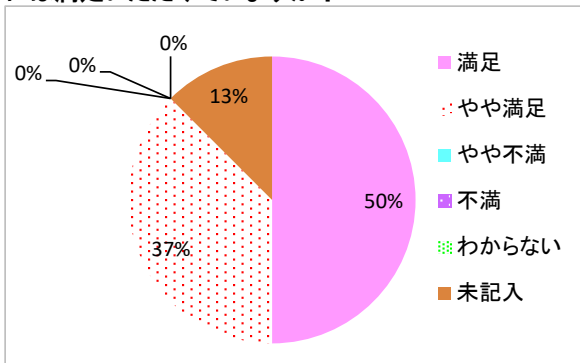
③職員はご家族様のお困りごとや要望を聞いてくれますか？



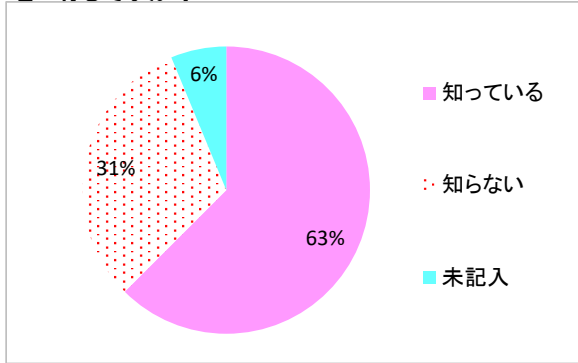
④職員は、ご家族様やご本人様のその1期の状況や要望に合わせた柔軟な対応が出来ますか？



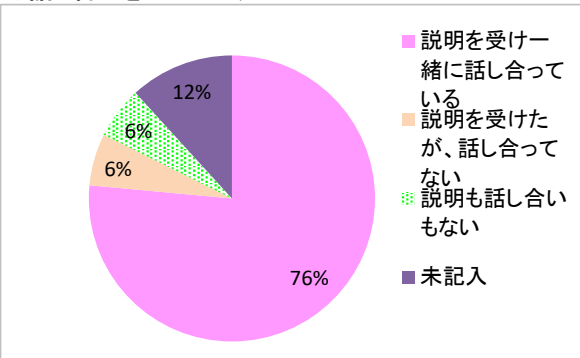
⑤事業所での本人様の暮らしぶりや健康状態のご報告には満足いただけていますか？



⑥苦情や要望を伝える窓口の電話番号や担当職員をご存じですか？

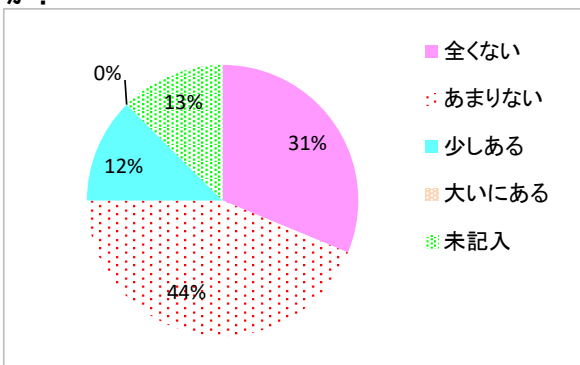


⑦介護計画をわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしていますか？

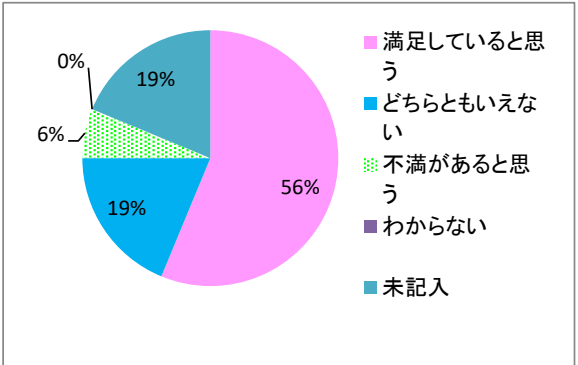


### 質問3 事業所のサービスについてお聞きします。

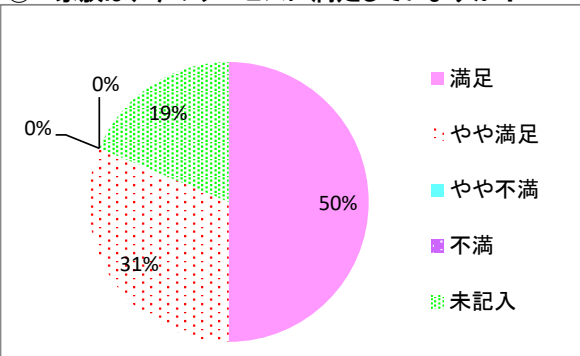
①事業所のサービス(食事・排泄・入浴・レク・訪問・通い・泊り等その他すべて含む)で心配なことはないですか？



②ご家族から見て、ご本人は今のサービスに満足していると思いますか？



③ご家族は、今のサービスに満足していますか？



## ◆自由記述

- ・他のご家族が行かれてないのかわからず、うちばかりかなと気にはなっています。
- ・いつもきちんとして下さって感謝しています。何もかも清潔。綺麗にして下さっています。
- ・時々、入所している家族の部屋にほこりがたまっていることがある。
- ・平素よりご親切かつご丁寧に関わっていただき大変感謝申し上げます。
- ・介護計画とかはあるのかどうか分かりませんが、以前通っていたデイサービスやショートステイのように何か情報があれば安心です。職員のみなさまはとていねいに対応して下さいます。
- ・お部屋が空いているので、はやく入居者に入ってもらいたいです。
- ・特にありません
- ・今のところ全く不満などなく大変よくしてもらっていると思うのですが、この先病気などが出た場合少し不安があります。
- ・いつも気持ちよく対応していただきありがとうございます。
- ・良くやって頂き、ありがとうございました。
- ・他の入居者さんが介助を受けておられるのを見てつまらなく思っているようです。
- ・部屋にこもっている事が多いかもしれませんが、声かけなどお願いできたらと思います。
- ・レクリエーションや外出の機会なども設けて頂けたらありがたいです。
- ・グループホームというのに家族としては、なじみ(情報)が少なくたぶんこうかなと思っているだけです。本人からもたいして話が聞けないのでお任せしている状況です。お世話して頂いてとても感謝しています。強いて言わせていただくと聴力が弱いのですが耳元で話さないで正面から話して欲しいと思います。その方が少しはマシかと。すいませんいつも聴力が弱いのですが耳元で話さり、ありがとうございます。
- ・レクリエーションの充実。内職をホームに委託している会社と提携するなど日中の利用者の過ごし方について選択肢がたくさんあれば有難いと思いました。
- ・定期的な健康診断や、かかりつけ医があると良い。
- ・入所数が増えたので(可能であれば)集団で医師の訪問診療があればなおいと思います。
- ・桂でいいお医者さん等おられましたら、ご紹介をいただければと思います。
- ・質問3-②でお答えした通り、本人が心地よく面会してくれるので満足しております。
- ・大変お世話になり感謝すると共に信頼しております。
- ・確定申告の時期ですが他の皆様はどの様にされているのでしょうか？申告をしなくても京都市の施設なのでとあまい考えであります。又、本人のマイナンバーも知りませんので時期が来て慌てています。
- ・現在はうまくいってますので、感謝しています。いつまでもいつまでもこのまま失礼な申し上げ方ですが、経営がうまくいかれますように。<祈り>。
- ・いつも感謝しています。いつもありがとうございます。

## 集計結果より

質問1-②事業所へは、ご家族が気軽に訪ねて行けてますか？

→大変行きやすい、行きやすい：14名 行きにくい：2名

・事業所へ気軽にお越しいただけるように工夫、努力してまいります。  
お気軽にご要望ご意見のほどお願いします。

質問2-②職員の身だしなみ

→満足、やや満足：15名 わからない：1名

・ご入居者様、ご利用者様と共に生活をする職員として不快な思いにならないよう身だしなみに注意し、また職員間で指摘し合える関係作りを行ってまいります。

質問2-⑥苦情や要望を伝える窓口の電話番号や担当職員をご存知ですか？

→知っている：10名 知らない：5名 未記入：1名

・利用開始時だけでなく、各種連絡等をさせて頂く場合にも確認を含め、適宜伝えて参ります。

質問2-⑦介護計画をわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしていますか？

→説明を受け一緒に話し合っている：13名 説明も話し合いもない：1名

→説明を受けたが話し合っていない：1名 未記入：2名

・介護計画そのものがわかりにくい為、これからも丁寧に説明することを心がけて参ります。

質問3-①事業所のサービスすべてで、心配なことはないですか？

→全くない、あまりない：12名 すこしある：2名 未記入2名

・何かお困りごとなどが無いが、連絡の際は尋ねる機会を持つようにいたします。

質問3-②ご家族から見て、ご本人は今のサービスに満足していると思いますか？

→満足していると思う：9名 どちらともいえない：3名

→不満があると思う：2名 未記入：1名

・直接言いにくいこともあると思いますので、意見箱を設置することも検討いたします。

自由記述を受けて

・「感謝しています」「よくやって頂きありがとうございます」などたくさんのお言葉を頂きありがとうございます。おかげさまで、グループホームは3月下旬に、18床満床となりました。皆様には「いつになったら」と、ご心配をおかけしました事お詫びいたします。  
・お部屋のお掃除もこまめに行い、清潔を保てるよう心掛けて参ります。  
・お部屋に、こもっておられることが多い方にも、適宜お声掛けしてご不安にならないように努めて参ります。また、レクリエーション活動なども、委員会を中心に企画、検討し、充実を図れるように進めて参ります。  
・ご入居中のご様子を、ご家族様に身近に感じて頂けるように、少しずつですがお手紙等を作成し、お知らせできるようにいたします。また、インターネット等の導入も含め、法人とも検討してまいります。小規模多機能ご利用者様のご様子は、連絡帳でお伝えしておりますが、その他でも、工夫してお伝えできる方法を検討してまいります。  
・グループホームご入居様の、定期的な健診や訪問診療については、これからも法人内で検討を重ね、皆様に安心して頂ける環境が提供できるように努めてまいります。

最後に

まだまだ対応で不十分な点が数多くご迷惑をおかけしておりますが、少しでも皆様にご不安等がないよう、これからも精進してまいりますので、忌憚のないご意見、ご要望をお聞かせください。今後とも、よろしくお願い致します。