

2019年度アンケート集計結果 <グループホーム>

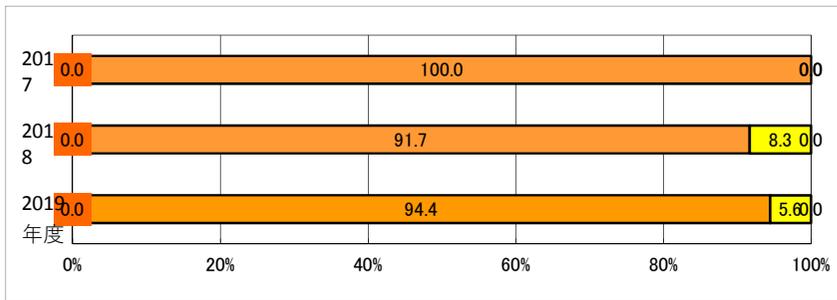
アンケート配布総数 18通 通
 アンケート返信数 18通 通
 アンケート回収率 100.0% %

2019年7月実施

(共通項目)

I. 答えて頂いたのは？

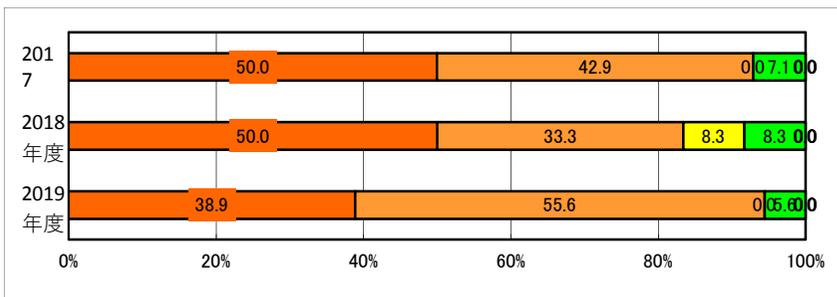
利用者本人	家族	その他	未記入
0	17	1	0



II. 職員の態度について

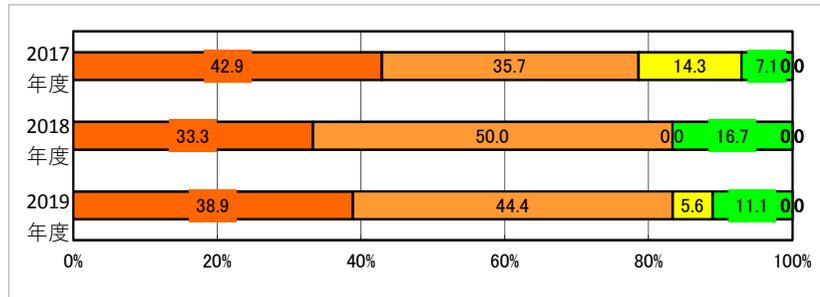
① 職員の言葉遣いは適切ですか。

大変適切	適切	おおむね適切	普通	やや不適切	不適切	大変不適切	未記入
7	10	0	1	0	0	0	0



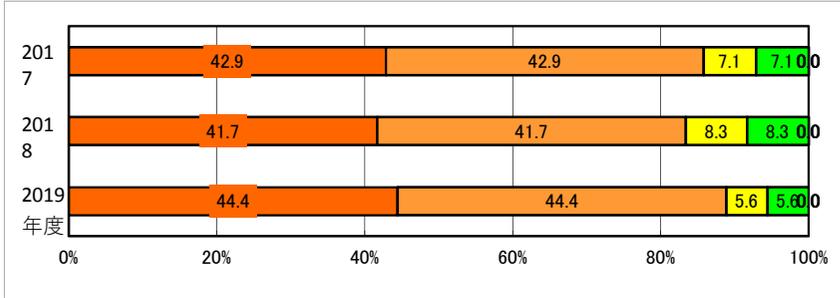
② 電話の取り次ぎは待たせず正確ですか。

大変適切	適切	おおむね適切	普通	やや不適切	不適切	大変不適切	未記入
7	8	1	2	0	0	0	0



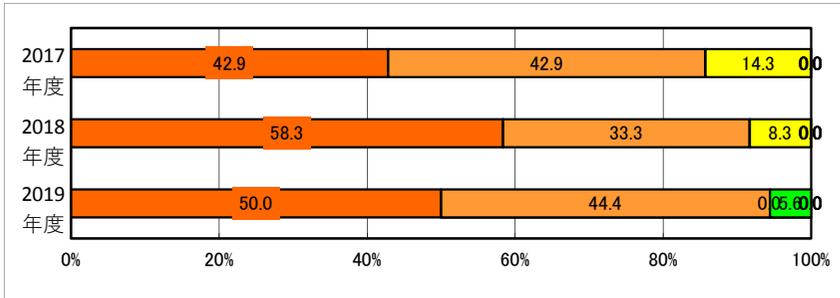
③身だしなみは適切ですか。

大変適切	適切	おおむね適切	普通	やや不適切	不適切	大変不適切	未記入
8	8	1	1	0	0	0	0



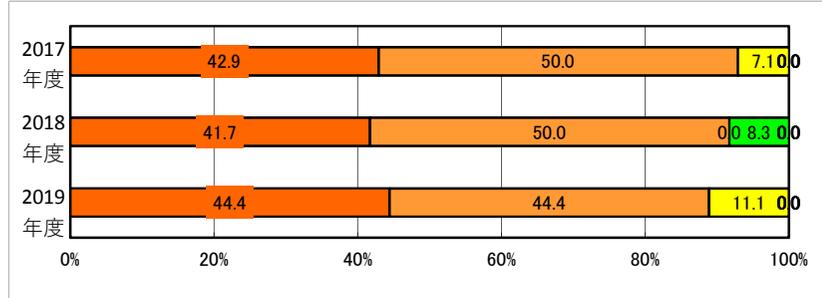
⑤職員に声をかけやすく頼みやすいですか。

大変適切	適切	おおむね適切	普通	やや不適切	不適切	大変不適切	未記入
9	8	0	1	0	0	0	0



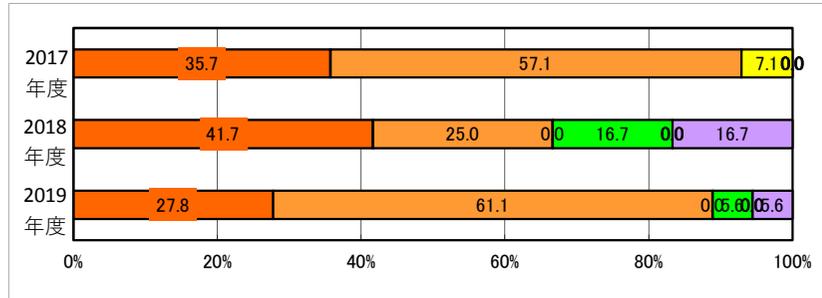
④利用者のプライバシーは尊重されていますか。

大変適切	適切	おおむね適切	普通	やや不適切	不適切	大変不適切	未記入
8	8	2	0	0	0	0	0



⑥不満や要望に対する対応は適切ですか。

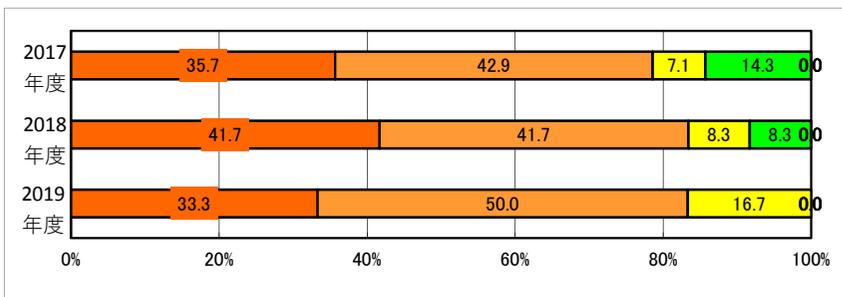
大変適切	適切	おおむね適切	普通	やや不適切	不適切	大変不適切	未記入
5	11	0	1	0	0	0	1



Ⅲ.利用者本位のサービスについて

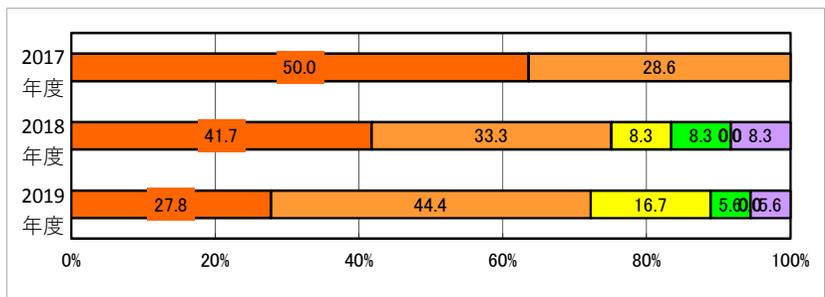
①利用者サービスの内容や計画についての説明は適切ですか。

大変適切	適切	おおむね適切	普通	やや不適切	不適切	大変不適切	未記入
6	9	3	0	0	0	0	0



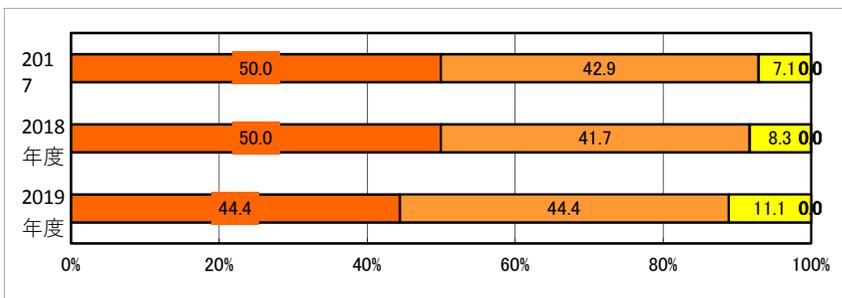
②利用者一人ひとりのケアについての好みや選択を尊重していますか。

大変満足	満足	おおむね満足	普通	やや不満	不満	大変不満	未記入
5	8	3	1	0	0	0	1



③家族への情報提供（利用者の利用状況など）は適切ですか。

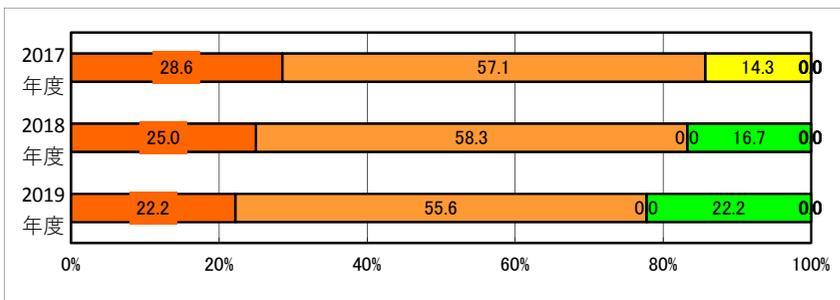
大変適切	適切	おおむね適切	普通	やや不適切	不適切	大変不適切	未記入
8	8	2	0	0	0	0	0



IV. 法人からのお知らせについて

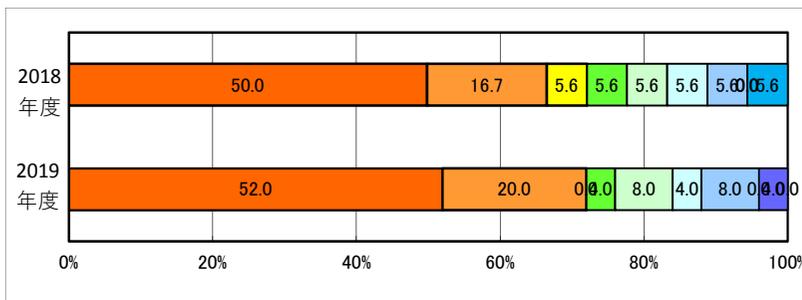
① “ふくろう通信” の内容・発行時期は適切ですか。

大変適切	適切	おおむね適切	普通	やや不適切	不適切	大変不適切	未記入
4	10	0	4	0	0	0	0



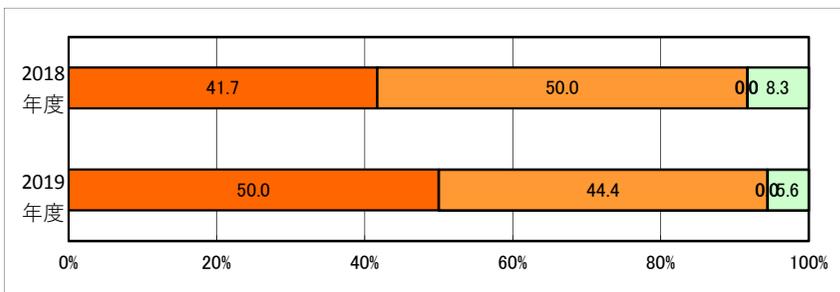
② 正和会の情報はどのようにして得ていますか。(複数回答)

ふくろう通信	事業所便り	ポスター	チラシ	口コミ	新聞等の記事	ホームページ	ブログ	その他	未記入
13	5	0	1	2	1	2	0	1	0



V. 当施設（利用事業所）を人に勧めたいと思われますか。

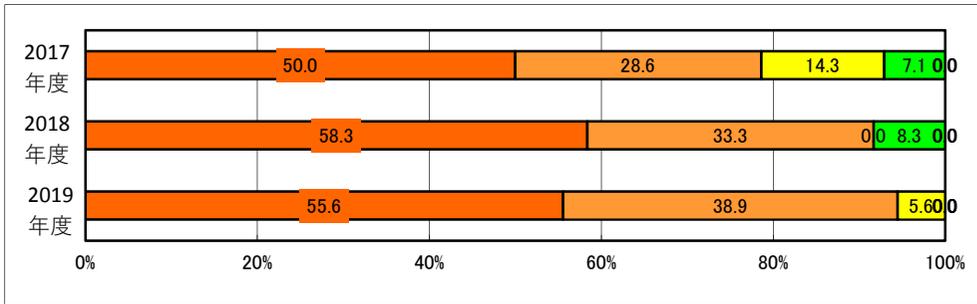
とても勧めたい	紹介程度に勧めたい	あまり勧めたくない	勧めない	未記入
9	8	0	0	1



(入所サービス部門)

問1.施設内は清潔な環境（汚れ、においなど）ですか。

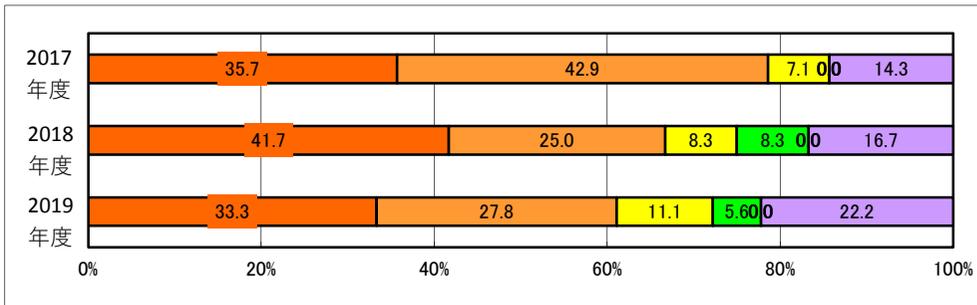
大変満足	満足	おおむね満足	普通	やや不満	不満	大変不満	未記入
10	7	1	0	0	0	0	0



問2.施設サービスについて

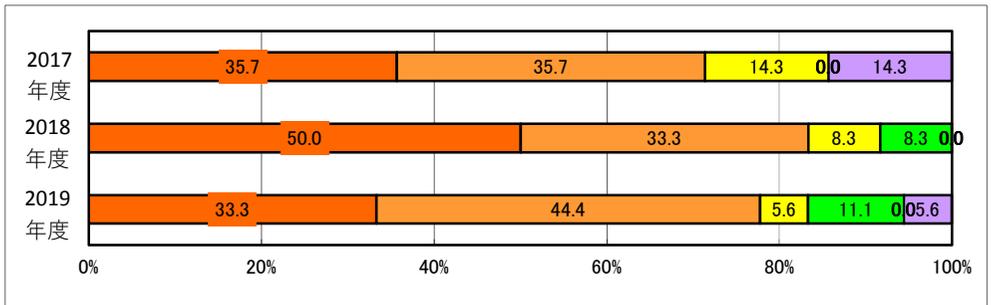
①食事サービスは適切ですか。

大変適切	適切	おおむね適切	普通	やや不適切	不適切	大変不適切	未記入
6	5	2	1	0	0	0	4



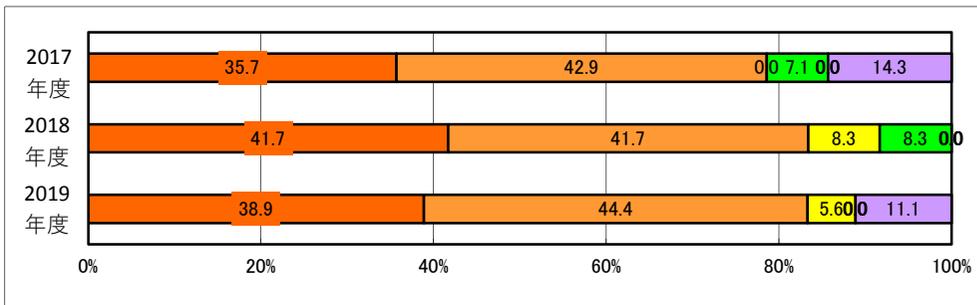
②排泄サービスは適切ですか。

大変適切	適切	おおむね適切	普通	やや不適切	不適切	大変不適切	未記入
6	8	1	2	0	0	0	1



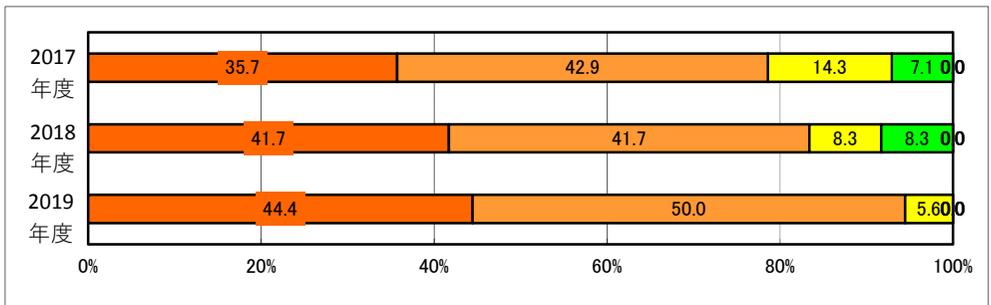
③入浴サービスは適切ですか。

大変適切	適切	おおむね適切	普通	やや不適切	不適切	大変不適切	未記入
7	8	1	0	0	0	0	2



④施設内で行われるレクリエーション・行事活動は適切ですか。

大変適切	適切	おおむね適切	普通	やや不適切	不適切	大変不適切	未記入
8	9	1	0	0	0	0	0

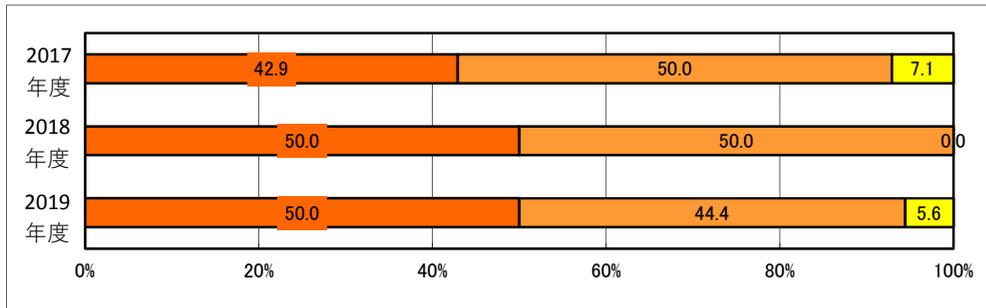


(グループホーム部門)

問1.家族会の開催について

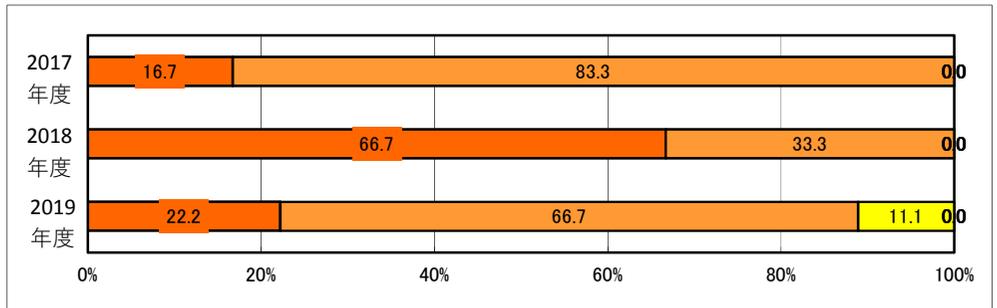
①家族会に参加されたことはありますか。

ある	ない	未記入
9	8	1



①-2.「ある」と答えられた方に内容をお伺いします。

大変満足	満足	おおむね満足	普通	やや不満	不満	大変不満	未記入
2	6	1	0	0	0	0	0



ご利用者満足度アンケート

項目	ご意見（原文をそのまま記載しております）
問2: 職員の態度について	
2-1: 職員の言葉遣いは適切ですか。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 申し訳ない位、丁寧な言葉遣いをしてください。 ・ 自然な状態で話し合いができる。
2-2: 電話の取り次ぎは待たせず正確ですか。	<ul style="list-style-type: none"> ・ そういう機会があまりありません。 ・ 内容がわかりやすい。
2-3: 身だしなみは適切ですか。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 活動しやすい身だしなみである。
2-4: 利用者のプライバシーは尊重されていますか。	<ul style="list-style-type: none"> ・ その人の人権を尊重している。
2-5: 職員に声をかけやすく頼みやすいですか。	<ul style="list-style-type: none"> ・ いつもお願いしています。 ・ 会話がしやすい。
2-6: 不満や要望に対する対応は適切ですか。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 報告、連絡、相談ができています。
項目	ご意見（原文をそのまま記載しております）
問3: 利用者本位のサービスについて	
3-1: 利用サービスの内容や計画についての説明は適切ですか。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人の状態があまり変化がないので内容もだいたい同じです。
3-2: 利用者一人ひとりのケアについての好みや選択を尊重していますか。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自由にさせていただいています。
3-3: 家族への情報提供（利用者の利用状況など）は適切ですか。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 細かい事もその都度お知らせさせていただいています。
項目	ご意見（原文をそのまま記載しております）
問4: 法人からのお知らせについて	
4-1: “ふくろう通信”の内容・発行時期は適切ですか。	<ul style="list-style-type: none"> ・ もう少し回数が少なくてもかまいません。
問5: 当施設（利用事業所）を人に勧めたいと思われますか。	
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者の心が開いているように感じるから
（入所サービス部門）	
問1: 施設内は清潔な環境（汚れ、においなど）ですか。	<ul style="list-style-type: none"> ・ いつもきれいにさせていただいています。生花もかかさず飾っていただいています。
問2: 施設サービスについて	
2-1: 食事サービスは適切ですか。	<ul style="list-style-type: none"> ・ システムが変わってからはよくわかりません。 ・ 実食を見た事がないので！！すみません ・ 食事内容の情報がないのでわかりません
2-2: 排泄サービスは適切ですか。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自分でできているので ・ 自分で済ませていると思うので。
2-3: 入浴サービスは適切ですか。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 見た事がないので
2-4: 施設内で行われるレクリエーション・行事活動は適切ですか。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 色々な行事を考えていただいています。

(グループホーム部門)	
項目	ご意見 (原文をそのまま記載しております)
問1：家族会に参加されたことはありますか。	
「ある」と答えられた方にお伺いします。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 毎回、趣向を変えて楽しめる様、考えていただいています。 ・ 今回も御苦労さまでした。次回は自由に話し合いができる時間 (グループ) があっていいですね。
「ない」と答えられた方に内容をお伺いします。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 入居者とは同居した事がなく、関係も良好でないので失礼しており申し訳なく思っております。 ・ たまたまその日に用があったためです。 ・ まだ、日があさいので、家族会があることも知りません。 ・ 家の留守ができない ・ 仕事を持っているので、時間が合わない為 ・ 仕事のため
問2：ご要望や感想などをお聞かせ下さい。	
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 部屋は美しく清潔で満足しております また職員の皆様にはお世話になり今後ともよろしく願い申しあげます ・ スタッフの方々は、いつもあかるく、気持ちがいい人たちです。大変大事にさせていただいてありがたいと思っています。 ・ いつもお世話になり感謝しております。 ・ こまかく見もっていただき有がとうございます 本人わ別からず同じ事ばかり言いますが適切なしどうお願いします ・ いつもありがとうございます。感謝してます！ ・ 大変お世話になっております。皆様の心づかいに感謝しております。ありがとうございます。色々とお迷惑をかけますが、これからもよろしく願い致します。 ・ 満足しています ・ お世話をさせていただいているのを見て、頭がさがる思いです。皆様の人柄に感謝をいたします。(職員)
<p>たくさんのお褒めのことばをいただきましてありがとうございます。 家族様の信頼を損なうことのないよう、良き点は更に伸ばし、改善の必要な点は具体的な行動まで協議しまして、どの職員も改善できるようにしてまいります。 今後ともよろしくお願い致します。</p>	

ご利用者満足度アンケート 〈グループホーム〉 ご要望・ご指摘等への回答

項目	ご意見(原文をそのまま記載しております)	回答
(グループホーム部門) 問2:ご要望や感想などをお聞かせ下さい。		
	<p>・おもてに書いてしまいましたが、インフルエンザの予防接種をもう少し早い時期にお願いしたいです。(こういう施設で流行すると大変ですし高齢だと重篤な状態になりやすいので)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 往診医の吉川医師にご回答頂きました。 10月はまだ暑いので外来の方にも接種はお断りされています。予防注射の効力は3~4ヶ月であり、インフルエンザの流行時期を考慮して(5月頃まで流行する事もある)11月中旬頃が適当とのことでした。また奈良県の流行状況を見て判断されています。希望される方には、2回目の接種(実費となります)も可能ですので職員へお問い合わせください。</p>
	<p>・足の具合が悪い方が多いと思えますが畳のある囲炉裏みたいな所があれば、ごろんと横になれていいかなって思いました。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 グループホーム内には、設置がありませんが、法人内にはいくつか畳のスペースがあります。デイサービスでは入浴後や散歩の途中に腰掛けるなどで畳ベンチとして利用されています。また、特養では以前ご希望される方の居室に畳を入れたこともありました。膝への負担などを考慮してベッドでの生活が中心となっているのが現状です。ご本人のお体に合わせて機会があれば散歩の際に立ち寄って頂く事を検討致します。</p>
	<p>・グループホームでお世話になっておりますが、最近食事の提供の方法がグループホーム内で調理して提供されていると聞きましたがその理由と食事内容を具体的に教えて頂きたいと思えます。</p>	<p>説明不足で申し訳ございません。 今年5月より厨房での調理から、冷凍のクックレス(調理済)食材をホーム内のキッチンで調理、提供する形態に変更しました。変更の理由は、畑で育てた野菜や買物で購入した食材を取り入れた調理、献立変更が可能になること、急な外出、外食の際にも柔軟に対応でき、グループホームの機能を活かし、ご利用者の生活を一層充実したものにできると判断したからです。 食事内容は、主菜1品・副菜3品が基本ですが、カレーやお寿司などもあります。また毎月1日は赤飯、夏場は冷麺などもありバラエティに富んだメニューとなっています。</p>