

平成30年度 グループホームみのりの里 満足度調査アンケート結果

【アンケートの目的】 入居者ご家族の満足度を知り、ご意見を取り入れ、サービスの向上を図る。

【アンケートの対象】 グループホームみのりの里 入居者様ご家族様

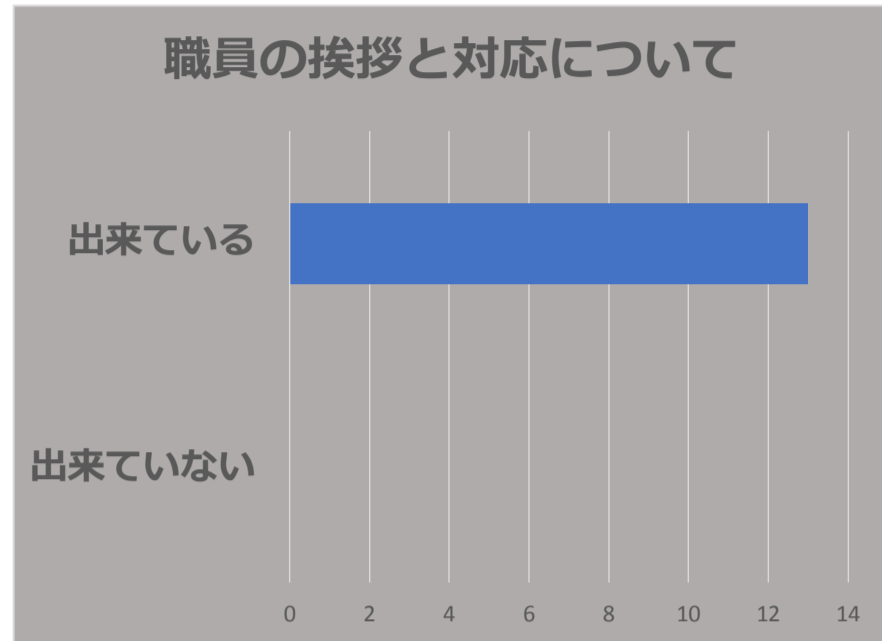
【実施期間】 6月

【回収状況】 対象者数：20人 回答数：13人 回収率：65%

アンケート結果

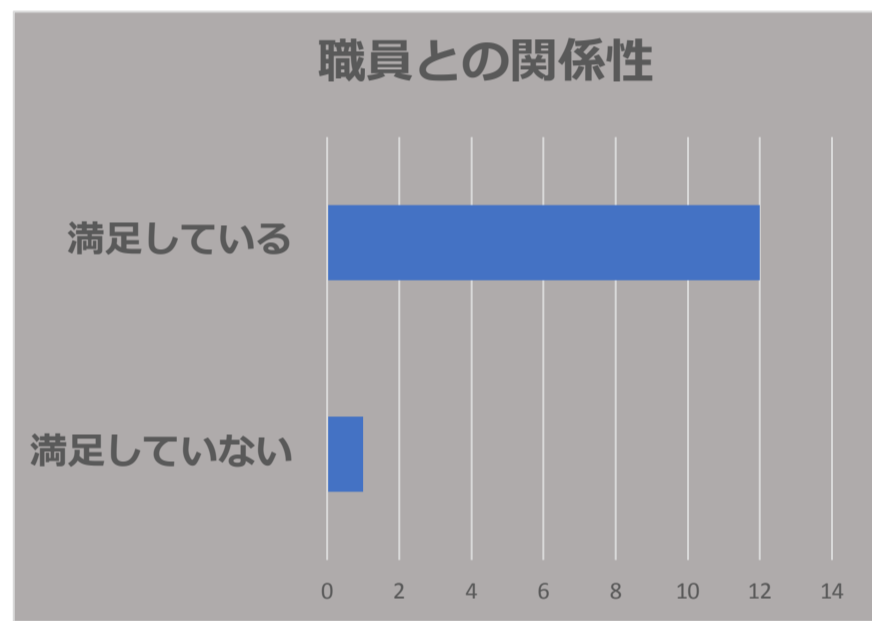
【1】 職員の接遇と対応について

①職員の挨拶や対応はきちんと出来ていますか



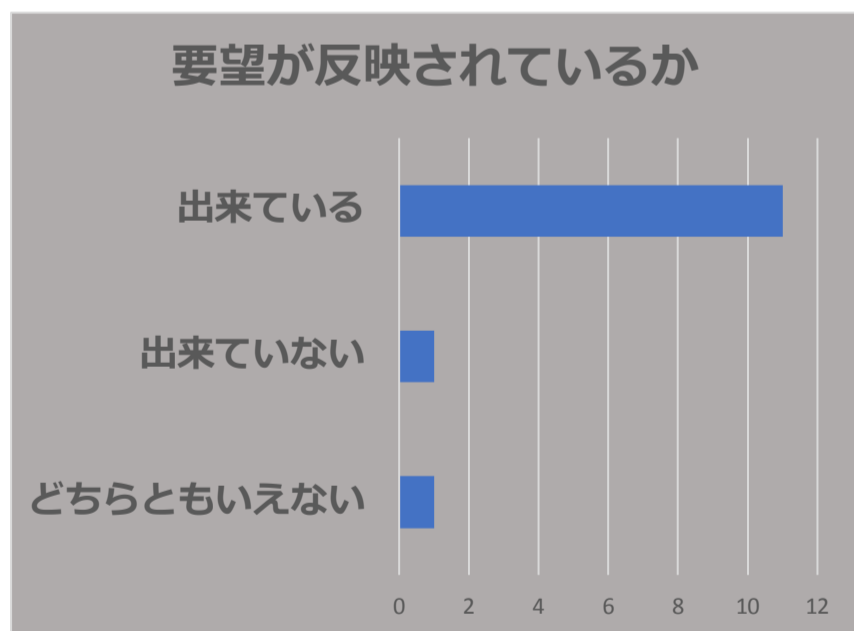
ご意見欄の内容	みのりの里からの回答
いつも行き届いた対応をしていただき、ありがたく思います。今後も積極的に地域との交流や個別の外出等、よろしくお願いします。	ご意見ありがとうございます。入居者の皆様にもっと快適で楽しみのある生活を送っていただけるように、職員一同で取り組んでまいります。
職員の方々の細やかな対応やご指導により、本人も心を開いて生活に慣れてきたように感じます。今後ともよろしくお願いします。	
入浴介助をしてくださる方によって、満足度が違うと思った事がありました。食堂で手洗いする時はポンプ式石鹸で洗うけど、部屋のトイレの時の洗い方はちょっと水に触るだけのようで少し心配です。入居については、自分の帰る所と安心しているようでこちらも安心しています。	ご指摘ありがとうございます。どの職員が対応しても同じ満足度を得ていただけるように、個々の入居者様の対応方法をマニュアル化して、統一したケアが出来るようにいたします。

②職員とご家族の関係性に満足されていますか



ご意見欄の内容	みのりの里からの回答
面会に行った時、本人の様子を聞きたいなと思って皆さん忙しそうで、声かけが出来にくいです。時々、本人が好きだった惣菜、お菓子をと思うのですが、タイミングが分かりません。	ご意見ありがとうございます。職員から声かけをさせていただく事を心掛けていましたが、不十分だったことを反省しています。今後は、職員から積極的に声をかけ、日常のご様子をお伝えします。
お便りを出されているので不要とお考えかもしれませんが、日々の様子を家族が訪れた時に3～5分でも話していただくと安心します。	

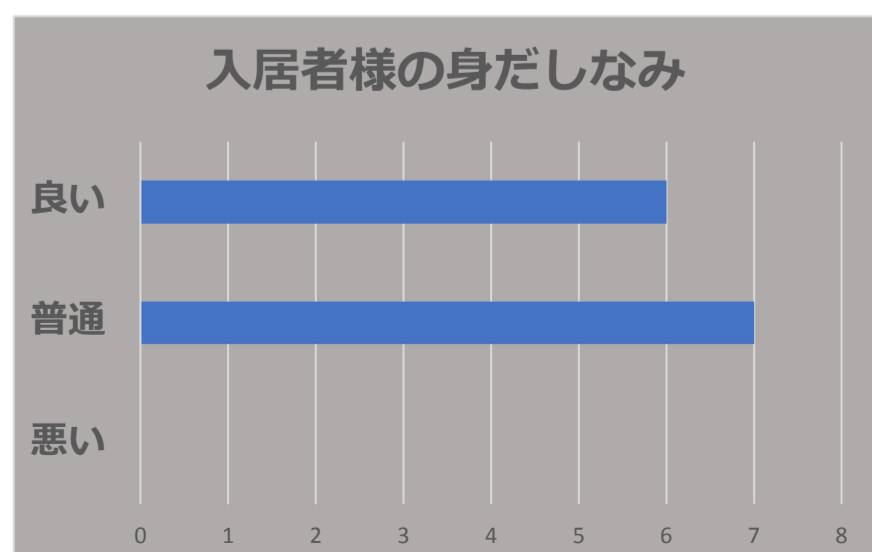
③ご家族の要望が反映されていますか



ご意見欄の内容	みのりの里からの回答
職員さんの人数の関係でなかなか難しいこととは思いますが、個別にお出かけ出来る機会を設けていただけたらうれしいのですが。	ご意見ありがとうございます。季節毎の外出計画に加えて、公民館で実施されているサロンや教室への外出、今年からは毎月2～3回、入居者様と一緒に食材の買い物に出掛けております。昨年よりも多く外出の機会が持てるように努力してまいります。ご家族様にも外出の付き添いをお願いすることがあると思いますので、ご協力よろしくお願いいたします。
喜ぶ喜ばない、反応があるなしに関わらず、外に出る（庭にでも）ことは、どなたにも心身に良いことだとわが身に実感するところです。よろしくお願いします。出来れば毎日、短い時間、距離で良いので、屋外に出して欲しいです（日課として）。	ご意見ありがとうございます。気候により、建物周辺を一緒に散歩したり、テラスでお茶を飲んでいただいたりしています。これからも、継続して外の空気に触れて気分転換をしていただきたいと思います。

【2】 入居者様のご様子について

①入居者様の身だしなみは整っていますか



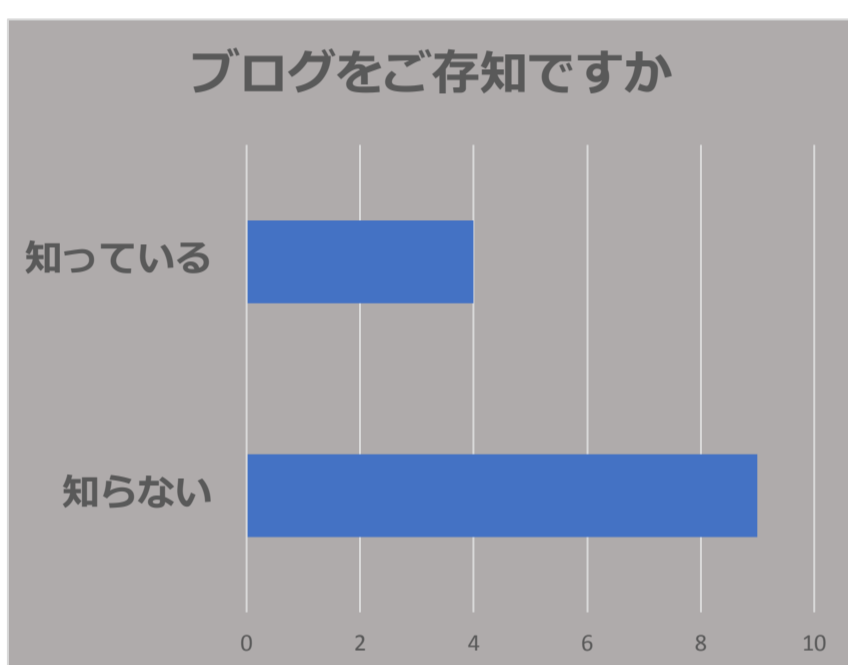
みのりの里からの回答
身だしなみについては、「普通」と回答された方が半数以上でした。「良い」という回答が増えるように、毎日の身だしなみに気を付けて、清潔に気持ち良く過ごしていただけるように努力いたします。

②入居後の様子で感じていること

ご意見欄の内容	みのりの里からの回答
とても穏やかで落ち着いている。	ご意見ありがとうございます。今年度からは、みのりの里の基本方針を「共に笑顔で」といたしました。入居者の皆様と職員と一緒に、食事作り、洗濯等、お手伝いをさせていただき、生活に張りが出て、笑顔で過ごしていただけるグループホームになれるように取り組んでまいります。
手伝いをし、体操にも参加して明るくなった。	
外出先からみのりの里に戻ると「我が家に帰った、帰った」といつも言うので、生活に満足して安心しているのだろうと思います。	
好き嫌いが多く、食事面で大変と思っていたが、職員の皆様のご配慮で完食している姿に喜んでます。	
表情が明るくなり、手先の事が色々出来るようになりました。	
入所月は食堂に居る時がおおかったのですが、次第に部屋で寝ている時が多くなりました。	ご意見ありがとうございます。日常生活の中で、楽しみながらリハビリを行っていただけるように工夫したいと思います。そのためにも、業務を随時見直して、入居者の皆様にしっかり関われる時間を作っていきたいと思っております。
長い目で見ると歩く速度が落ちている。	
足腰の衰えが見えますが、仕方のないことですね。よろしくお願ひします。	

【3】みのりの里のブログについて

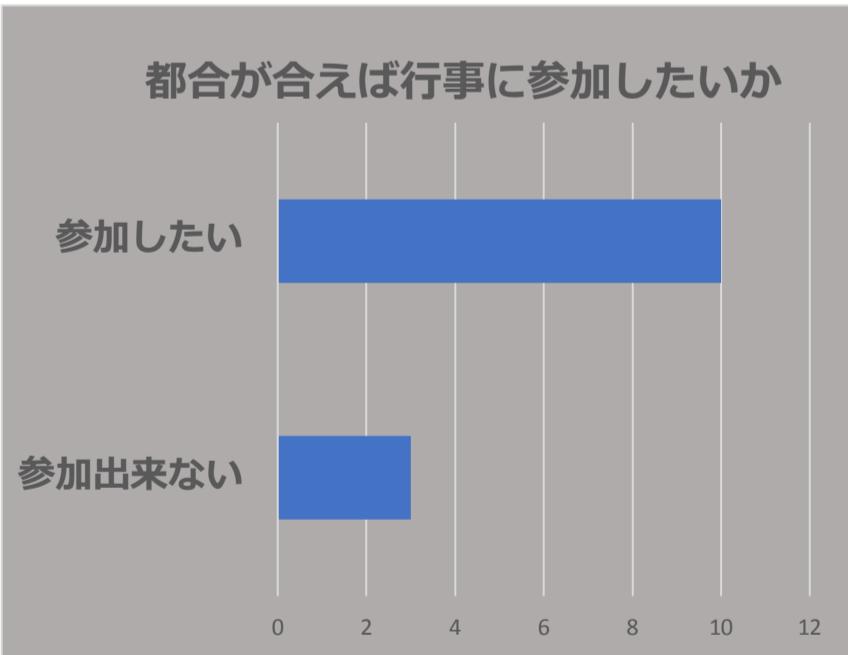
①みのりの里の様子をブログにて情報発信を行っています。ご存知でしたか、ご存じの場合内容はいかがでしょうか



ご意見欄の内容	みのりの里からの回答
普段の様子が垣間見れて良いと思います。	ご意見ありがとうございます。ブログをとおして日常の様子を知っていただけるように、ブログの存在をもっと皆様にアピールしていきたいと思っております。博愛会のホームページ <a href="https://www.hakuaikai-smile.jp/">https://www.hakuaikai-smile.jp/</a> を開いていただきますと、各事業所のブログが見れるようになっておりますので、ぜひご覧になってみてください。
桜の花見をしたと話していた時「木は一本だった」というので、私は(?)と思っていましたが納得できました。虹もきれいでしたね!	
お年寄りの明るい表情がとても素敵です。	
良い。	

【4】行事について

①都合が合えば年間行事に参加したいですか、参加される場合どの行事に参加したいと思われませんか



ご意見欄の内容	みのりの里からの回答
千葉に居ますので機会が合えば参加したいです。	ご意見ありがとうございます。早い段階での周知が出来ていなかった事を、お詫び申し上げます。今後は、1カ月前には行事についてご連絡申し上げ、参加いただきやすい環境を整えて参ります。ご家族の皆様を交えての楽しい行事が出来れば良いなと思っておりますので、「こんなことがしたいな」「あそこに出掛けたいな」等、ご提案があれば、ぜひお伝えください。また、今年度は、夏祭りとお文化祭を融合し、感謝際として9月22日(土)に実施することになりました。ご都合がよければ、ぜひお越しください。
どの行事でもこちらの都合がつけば参加したい。今のようにその月に入ってから日時を連絡されても予定を入れる事は無理かと思ひます。	
今年は年内普請をしておりますので、よほど私の体調が良くない限り無理できません。他の親族の都合がつけば参加させてください。	
都合が合えば参加したいと思ひますが、なかなか仕事との兼ね合いもあり参加出来ず申し訳なく思ひます。	



【その他】	
ご意見欄の内容	みのりの里からの回答
迷惑かけてばかりですが、よろしくお願ひします。	遠慮などなされずに、ご意見、ご要望がありましたら、いつでもお声をおかけください。