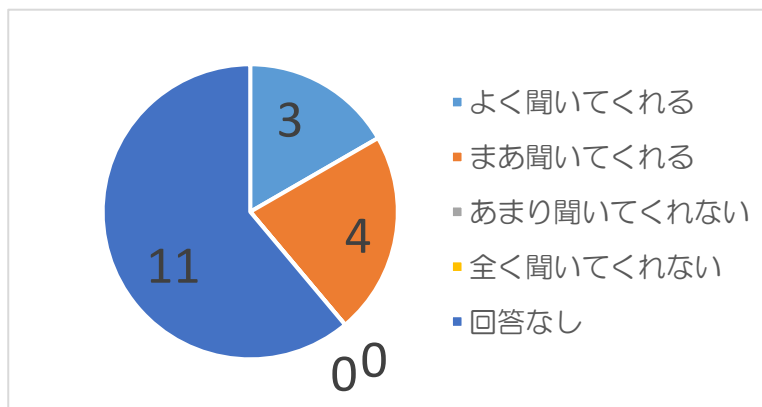


《 ポート賀茂 令和4年度顧客満足度アンケート集計 》

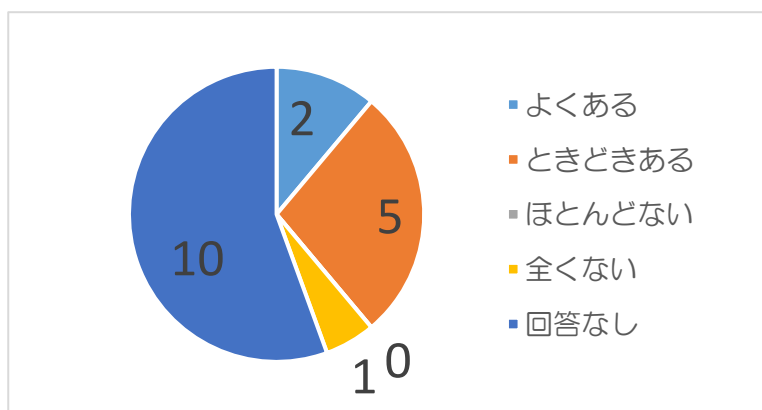
問1. 職員は、ご家族の困っていること・不安・求めていること等の話をよく聞いていますか？

| | |
|------------|------|
| よく聞いてくれる | 3 件 |
| まあ聞いてくれる | 4 件 |
| あまり聞いてくれない | 0 件 |
| 全く聞いてくれない | 0 件 |
| 回答なし | 11 件 |



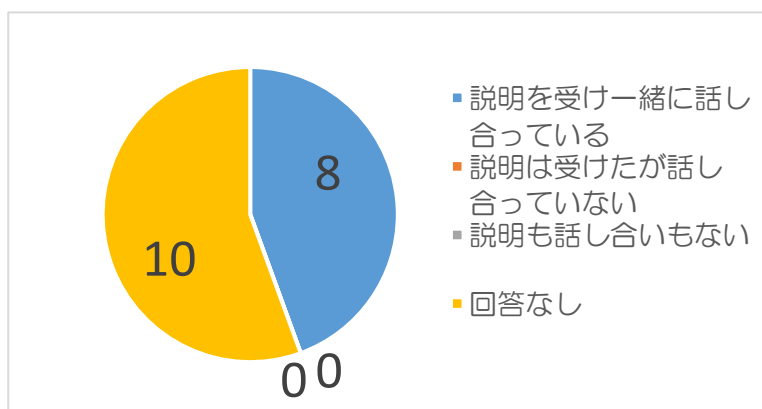
問2. 事業所でのご本人の暮らしぶりや健康状態・金銭管理・職員の異動等について、ご家族に報告がありますか？

| | |
|--------|------|
| よくある | 2 件 |
| ときどきある | 5 件 |
| ほとんどない | 0 件 |
| 全くない | 1 件 |
| 回答なし | 10 件 |



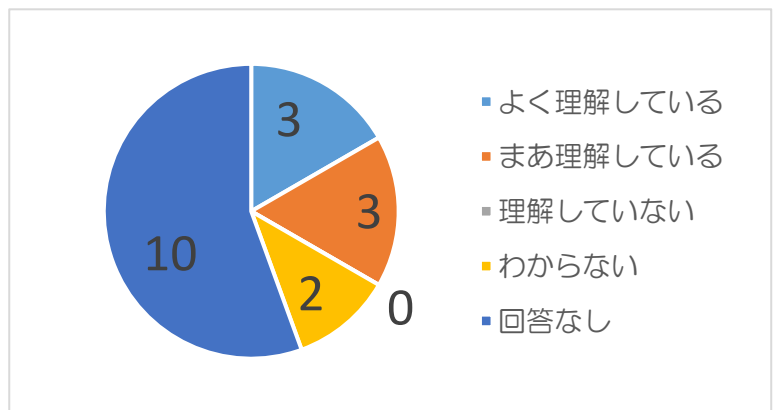
問3. 職員は、ご本人の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしていますか？

| | |
|-----------------|------|
| 説明を受け一緒に話し合っている | 8 件 |
| 説明は受けたが話し合っていない | 0 件 |
| 説明も話し合いもない | 0 件 |
| 回答なし | 10 件 |



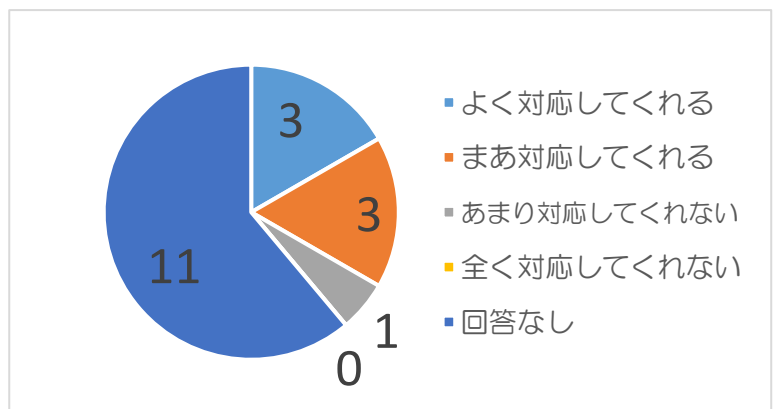
問4. 職員は、ご本人の思いや願い・要望等をわかっていると思いますか？

| | |
|----------|------|
| よく理解している | 3 件 |
| まあ理解している | 3 件 |
| 理解していない | 0 件 |
| わからない | 2 件 |
| 回答なし | 10 件 |



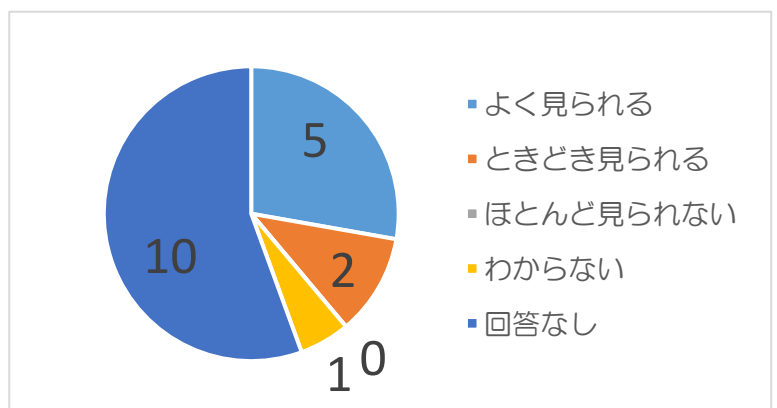
問5. 職員は、ご家族やご本人のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？

| | |
|-------------|------|
| よく対応してくれる | 3 件 |
| まあ対応してくれる | 3 件 |
| あまり対応してくれない | 1 件 |
| 全く対応してくれない | 0 件 |
| 回答なし | 11 件 |



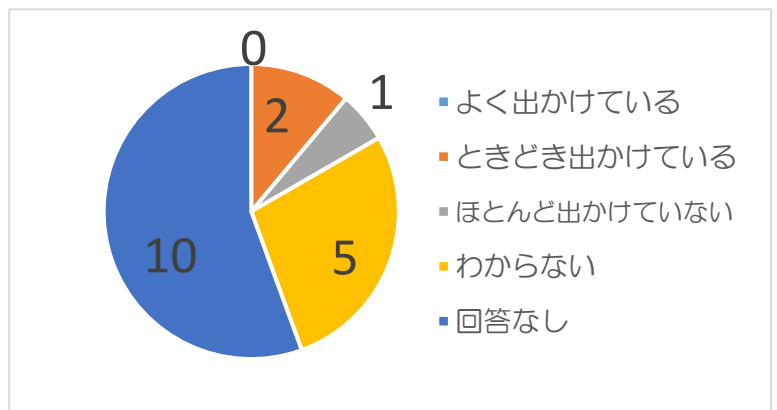
問6. 事業所のサービスを利用することで、ご本人の生き生きとした表情や姿が見られるようになりましたか？

| | |
|-----------|------|
| よく見られる | 5 件 |
| ときどき見られる | 2 件 |
| ほとんど見られない | 0 件 |
| わからない | 1 件 |
| 回答なし | 10 件 |



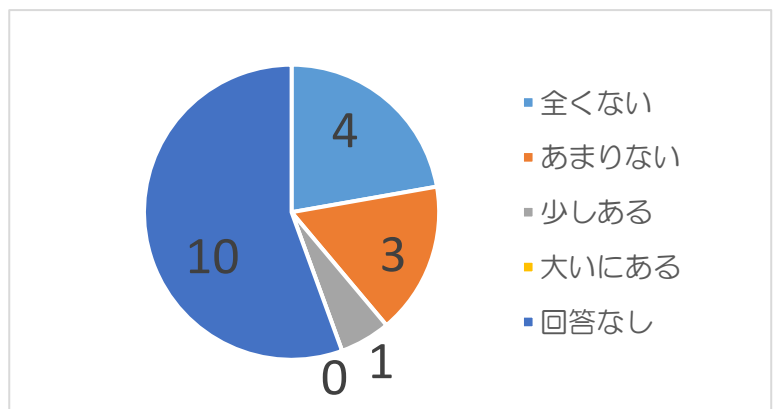
問7. ご本人は、職員に支援されながら、戸外の行きたいところへ出かけていますか？

| | |
|-------------|------|
| よく出かけている | 0 件 |
| ときどき出かけている | 2 件 |
| ほとんど出かけていない | 1 件 |
| わからない | 5 件 |
| 回答なし | 10 件 |



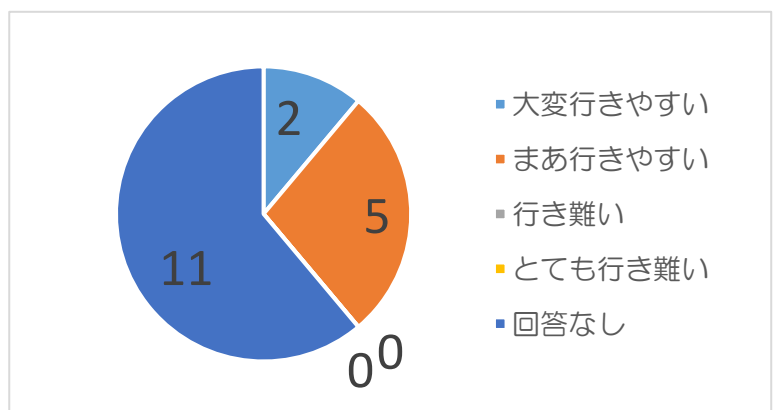
問8. 事業所のサービスを受けていて、健康面や医療面・安全面について心配な点はないですか？

| | |
|-------|------|
| 全くない | 4 件 |
| あまりない | 3 件 |
| 少しある | 1 件 |
| 大いにある | 0 件 |
| 回答なし | 10 件 |



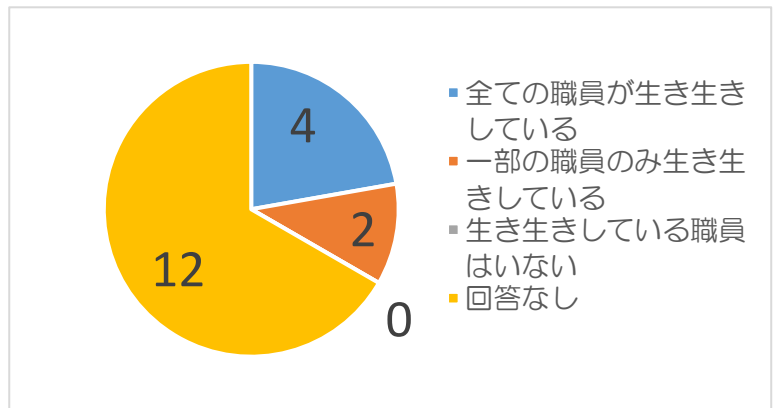
問9. 通いの場やグループホームは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ですか？

| | |
|---------|------|
| 大変行きやすい | 2 件 |
| まあ行きやすい | 5 件 |
| 行き難い | 0 件 |
| とても行き難い | 0 件 |
| 回答なし | 11 件 |



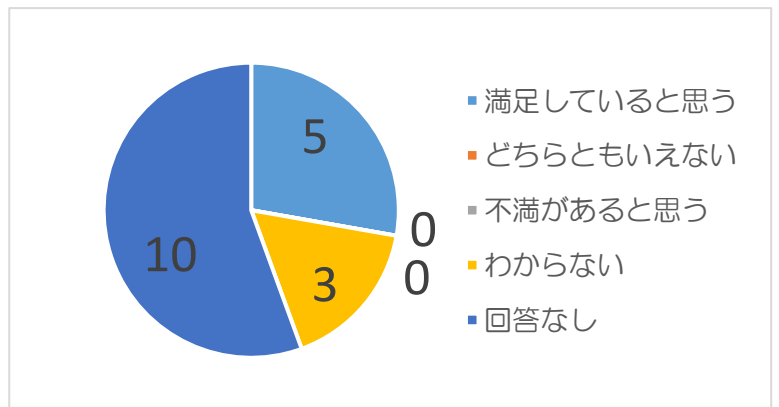
問10. ご家族から見て、職員は生き生きと働いているように見えますか？

| | |
|-----------------|------|
| 全ての職員が生き生きしている | 4 件 |
| 一部の職員のみ生き生きしている | 2 件 |
| 生き生きしている職員はいない | 0 件 |
| 回答なし | 12 件 |



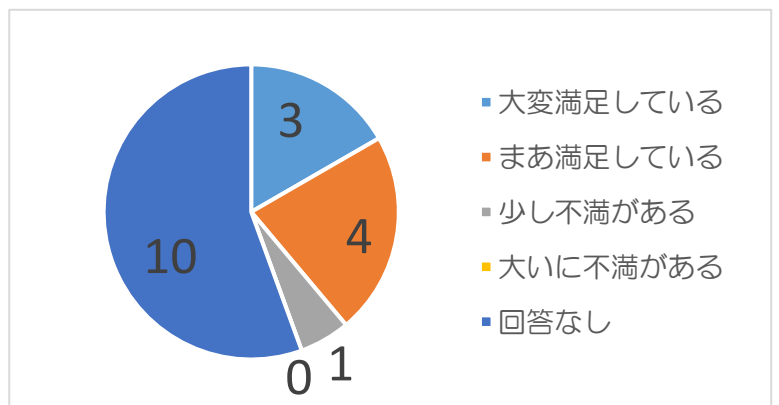
問11. ご家族から見て、ご本人は今のサービスに満足していると思いますか？

| | |
|-----------|------|
| 満足していると思う | 5 件 |
| どちらともいえない | 0 件 |
| 不満があると思う | 0 件 |
| わからない | 3 件 |
| 回答なし | 10 件 |



問12. ご家族は、今のサービスに満足していますか？

| | |
|----------|------|
| 大変満足している | 3 件 |
| まあ満足している | 4 件 |
| 少し不満がある | 1 件 |
| 大いに不満がある | 0 件 |
| 回答なし | 10 件 |



● 利用されている事業所の良い点・優れている点などを自由にお書きください。

- ・毎日面倒を見ていただいて助かっています。感謝しています。
- ・性格などもよくわかってくれていてうまく対応してくれている。食事があまり食べられない時も工夫して食べさせてくれる。家族のように接してくれる。
- ・環境が良いところ、現在コロナ禍で色々対策を考えているところ。
- ・月に一回、生活の様子を写真で知らせてくれるので本人の様子がわかって良いと思う。
- ・本人のニーズをよく知らせてくれる。安心して任せられる。
- ・みなさん優しく対応(スタッフ)してくれている印象。コロナで中が見えないのは不安ですが・・・

● 利用されている事業所に改善してほしい点・気になる点などをお書きください。

- ・コロナ禍で面会も出来ないことも多く、面会出来ても玄関先のドア越しで、施設内のこと生活面等ほぼわかりません。コロナ禍で介護の現場も大変だと理解していますが、差入れを持って行っても外のカゴに入れて下さいとインターホン越しの対応は冷たく感じます。職員さんもよくかわっているように感じます。質問の1, 5, 9, 10はわからないので回答できません。
- ・保険証等を預かる時は受取証のような証拠になるものを出してほしい。玄関越しの面会の際、家族側も椅子があると有難い。
- ・職員の入れ替わりが多いような気がします。その事が一番気になります。
- ・早く直接面会を再開してほしい。
- ・コロナもあり思うように外出ができないこと(面会も)
- ・コロナ禍でもあり職員さんも大変かと思うが、グループ全体でなのか?面会制限が厳しすぎる。もともと認知症もあるのに、どんどん社会から隔離されてしまい本当に残念だし寂しいです。電話で確認をとる時も職員の入れ替わりが激しいのか、自分ではわからない・・・的な対応が多い。
- ・介護サービスの計画をたててもらい買い物や料理の実践などと話をしていたが、一回も実施報告がない。本人らしくあるための持ち込み品の相談に対する返事もなく、整容もされていない姿を見るのはつらいです。実際もっと直接かかわってあげればと思う。
- ・ブログの更新がされていても特定の人ばかり写っている。リモート面会等もっと積極的に会える機会を増やしてほしいです。

平素よりグループホーム ポート野芥にご協力賜りまして、誠に有難うございます。
また、長期間にわたるコロナウィルス感染予防対策へご理解いただきまして、心より感謝申し上げます。

入居者様の、「出来ること・楽しみたいこと」を日々の役割とし、楽しみながら今を生きる日々を過ごせる、認知症ケアに邁進してまいります。

どうぞ宜しくお願い申し上げます。

令和5年2月吉日
グループホーム ポート賀茂 スタッフ一同