

## ご利用に関するアンケート 集計結果

調査対象 ご利用者様のご家族の皆様  
実施期間 H30.10.14～H30.11.3  
回収率 88.9%

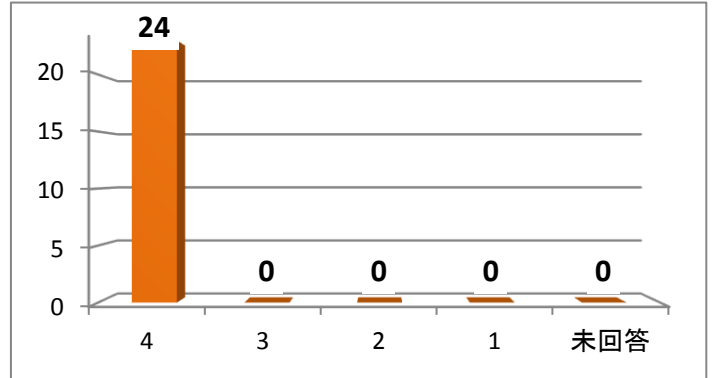
各設問に対して、

できている⇒『4』 まあできている⇒『3』 あまりできていない⇒『2』 できていない⇒『1』

でご回答いただいたものを集計しています。

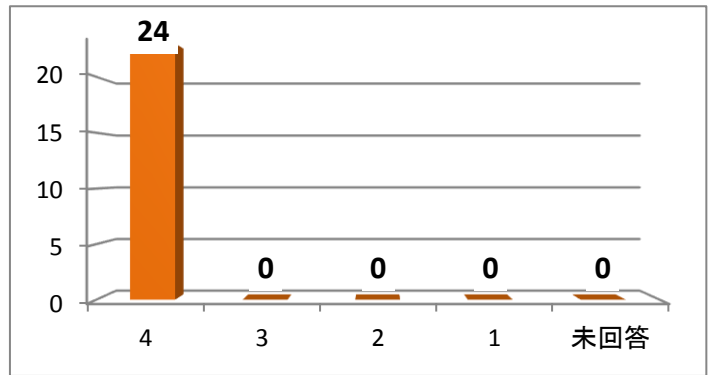
### 1. ご家族様にとって、グループホームが安心できる存在となっていますか。

- ◇ デイサービスに通っている時は、たびたび行方不明になっていたの、グループホームに入所してからは家族も安心して過ごすことができ、感謝しています。
- ◇ 体調に変化があった時などは、都度電話で連絡をいただいているので安心してしています。
- ◇ とても安心してしています！
- ◇ 何かあれば直ぐに連絡して下さいますのでとても安心してしています。
- ◇ 安心しております。



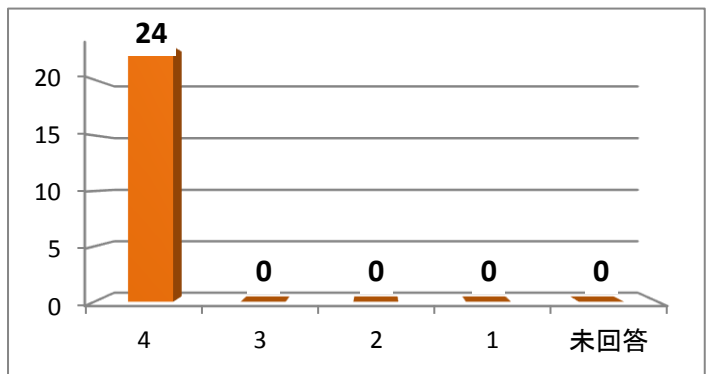
### 2. 職員は、ご利用者様の意見や要望に耳を傾けていると感じますか。

- ◇ とても感じがいいです。
- ◇ 要望に対しても、よく耳を傾けて下さっていると思います。
- ◇ 話やすくして良いです。



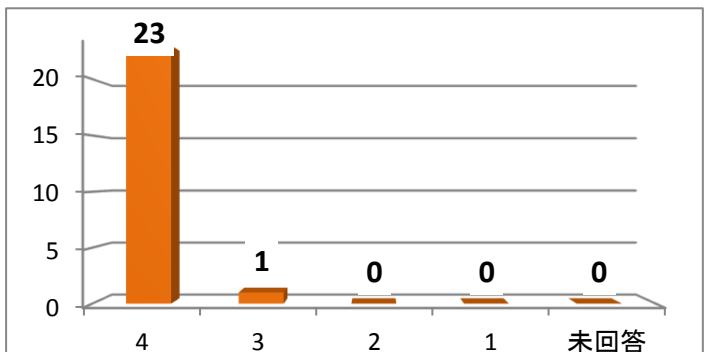
### 3. グループホームはご家族様が気軽に来苑しやすい雰囲気ですか。

- ◇ 普通の家庭に来客がある時のように、あたたかく迎えてくださいます。お忙しいのに丁寧に対応して下さい、こちらが恐縮するほどです。
- ◇ アットホームな雰囲気、スタッフの方はみなさんいつも笑顔で対応していただくので、とても好印象です。
- ◇ いつも気持ちよく迎えて下さいます。
- ◇ 笑顔で大変良いです。



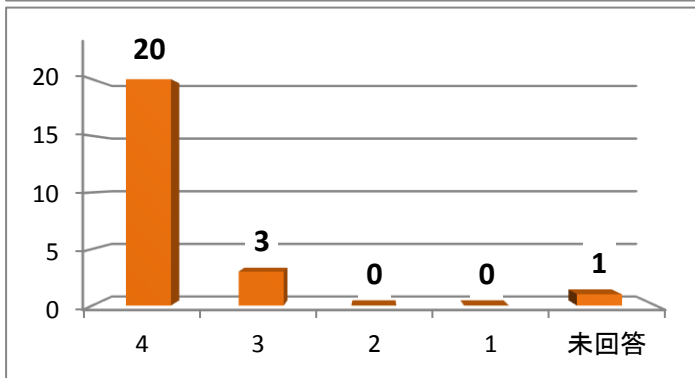
### 4. 気がかりなことや不安なことがあった際に気軽に伝えやすい雰囲気ですか。

- ◇ はい、良いです。
- ◇ 時間がかかっても、心配な事や知りたい事に対して、聞いたり調べたりしていただき、とても助かります。
- ◇ 何でも相談できる。
- ◇ 気がかりなことは責任者の江藤さんに相談しています。いつも親身になって考えて下さり、気軽に伝えることができる安心感があります。



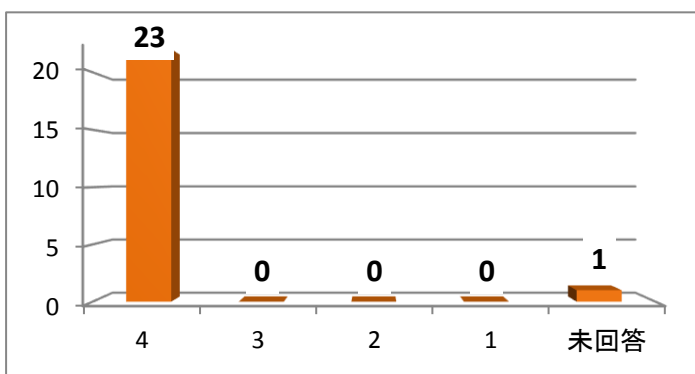
### 5. ご利用者様のグループホームでの生活の様子が、ご家族様に伝わっていますか。

- ◇ 施設内に掲示されている写真やお便り等で日々の様子を見る事ができます。スタッフの皆さん大変と思いますが、毎回楽しみに見させていただいています。ありがとうございます。
- ◇ 充分伝わってきます。
- ◇ フロア内の写真、「ぽっかぽっかホーム」いつも楽しみにさせていただいています。
- ◇ 伝わってます。



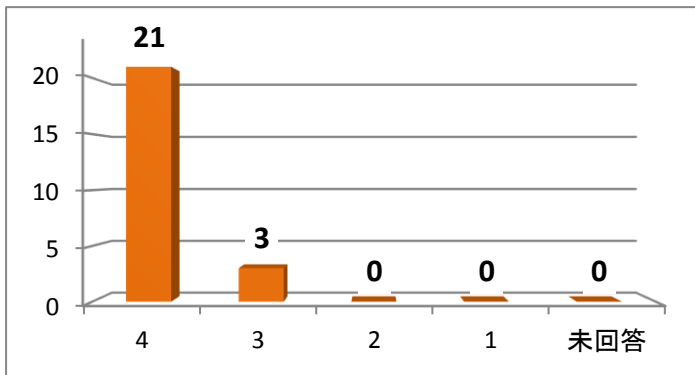
### 6. ご利用者様の援助の方向性について、ご家族様に十分に説明がなされていますか。

- ◇ 話し合いの場があるので良く解っております。
- ◇ 利用者の状態が良くなるように、色々と工夫して下さっていて、有難いです。担当者会議の時に援助の方向性を丁寧に説明していただいています。



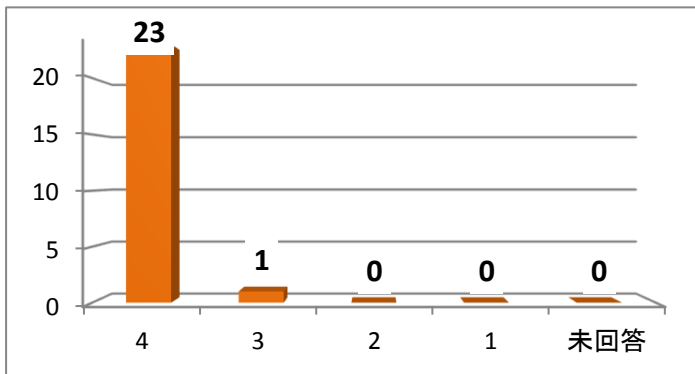
### 7. 職員は皆、いきいきとご利用者様と過ごしていますか。

- ◇ 家族が見る限り大変良いと思います。
- ◇ 職員さんの表情も明るく、前向きに介護の仕事に取り組んでおられると感じます。



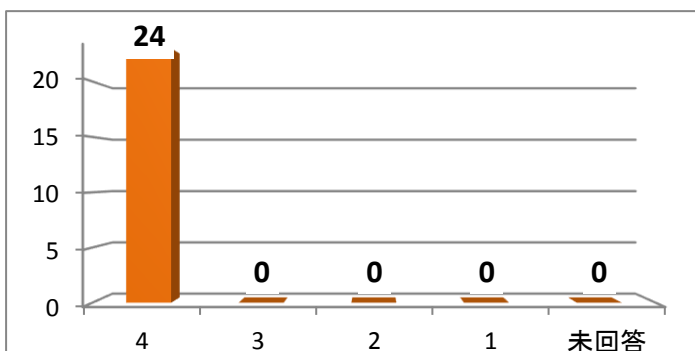
### 8. 職員は皆、その場に適した言葉づかいをしていますか。

- ◇ いいと思います。



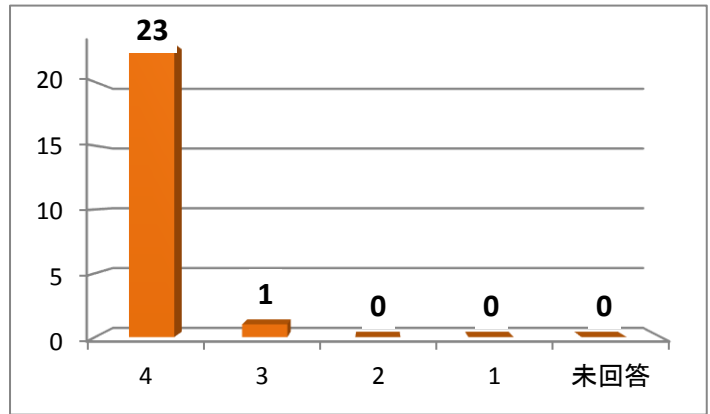
### 9. 職員は皆、気持ちの良い挨拶ができていると感じますか。

- ◇ 良いです。
- ◇ 非常に良い。
- ◇ いつも笑顔で明るい挨拶を下さいます。
- ◇ 皆さんとても感じが良く感心させられます。



## 10. 職員は皆、気配りができていると感じますか。

- ◇ 忙しいのに来苑時にお茶まで出していただいて申し訳ないくらいです。
- ◇ 来ています。



## ◆ アイユウの苑グループホームに今後取り入れてほしいサービスなどがございましたら、お教えてください。

- ✓ いつもよくしていただけてうれしく思っています。
- ✓ ありません。今後とも宜敷くおねがいします。
- ✓ 入居を断固拒否していた父ですが、職員の皆様が明るく、親切に接して下さり、父もすっかり安心して生活しており、新しい環境に慣れたようです。感謝しています。
- ✓ 満足しているのでこれ以上取り入れて欲しい事はありませんよ。いつもありがとうございます。感謝。
- ✓ 本当に良いグループホームに入所出来たと感謝以外ございません。安心です。人様にも話しております。

### 《回答》

多くのお褒めのお言葉をいただき、ありがとうございます。私たち職員一人ひとりの大きな励みになります。皆様からのお言葉を励みに、ステップアップ・ステージアップ致します。ご利用者の皆様が安心して生活が送れているということは、それぞれのご家族と職員とがチームとして機能していることだと考えています。私達も気付いたことは随時皆様にお伝えしてまいりますので、皆様の思いや気づきなどがございましたら、お気軽におっしゃってください。ご利用者により良い生活を送っていただくチームとして、今後ともよろしく願い申し上げます。

- ✓ 入居期間中、母の様子が日々変わりどりの様に対処していけば良いのか迷う事があります。母に対し現在どのような介護がされているのか、今後どのような介護が必要になってくるのか、具体的なお話しが聞けていつも助かります。今後ともよろしく願いいたします。前回のアンケートにも記入した内容ですが、生活の中で何か刺激になる時間があればと思います。お一人ひとりの体調、その他いろいろ難しい点はあるかと思いますが…。

### 家族会の皆様へ

花壇の募金ご協力ありがとうございました。これから草花を少しずつ植えていこうと思います。ご無理でなければ、5階にあがり一緒に花を見てくださると嬉しいです。ベンチも置いて下さっています。

### 《回答》

ご意見をありがとうございます。

日々の安定した生活の一方で、心地よい刺激のある時間を今後も模索してまいります。

現在も、家事などの日々の生活の中での活躍していただく場面の他、創作活動やくもん学習療法、外出やその他のレクリエーションなどを実施し、その後に職員からご利用者へ褒めたり承認したりといった肯定的なフィードバックを実施するところまで実践しています。ご本人の嗜好に沿ったものであれば肯定的な反応であったりしますが、嗜好に沿っていないものであればまいちな反応ということもある状況です。結局のところ、個性が大切ということなのだろうと感じています。

また、メリハリも案外大切です。楽しく元気に過ごす時間があれば、その後は穏やかにのんびり過ごす時間も必要で、そのバランスが心身ともに健康で過ごすということに繋がります。バランスが崩れると、過度な疲れに繋がることで苦痛になったり、寂しさや孤独感をもたらしてしまいます。

できる限りのことは今後も行ない、工夫によって解決できることは解決しつつ、職員のできる支援を広げていくこととお約束いたします。

- ✓ 寒さが増してきますので、お手数ですが暖房の調整管理についてお願いします。

### 《回答》

ご意見をありがとうございます。

共有スペース、各居室と乾燥に気を付けながら暖房で室温調整をしてまいります。

- ✓ まつなが医院さんから訪問診療を受けていますが、家族が付き添い不要という事でとても助かっていますが、反面、毎回先生がどのように診察して下さったか分かりません。よほどのことがないとグループホームの方からは連絡がないので、少し気になる程度のことも家族に伝わる仕組みがあると嬉しいです。(訪問したときに伝えてもらえると助かります。)

#### 《回答》

ご意見をありがとうございます。

訪問診療の診察の結果についてですが、これからも気になるような事があれば、随時連絡を差し上げてまいります。

当苑での訪問診療について簡単に説明させていただきます。原則的に訪問看護師が医療の視点からみたご利用者の1週間の様子を書面で医師へ報告し、医師はその書面とご本人の訴えや表情を観察し、グループホーム職員の意見を求めながら診察をしています。(訪問看護師は火・木・土の3回/週、グループホームへ訪問しています。)その診察に基づいて、お薬の継続や変更の調整が行なわれるとともに、必要な助言がグループホーム職員に伝えられます。また、症状によって検査が必要な場合などには、受診するように指示があることもございます。

貴重な医師とのやり取りの時間でもありますので、職員はこの時のやり取りや情報を共有しております。疑問点や確認したい事柄などございましたら、お気軽に職員にお尋ねください。

#### 終わりに

今年もアンケート調査へのご協力、ありがとうございました。

とても良い評価をいただいたと感じており、ご家族の皆様の期待値も含まれている結果だと捉え、慢心することなく、さらにより良いグループホームとすることをお約束致します。

今後も疑問点や不明な点はもちろん、「ちょっと気になった」ということがございましたら、お気軽に職員までおっしゃっていただきますようお願い申し上げます。