

施設名 グループホーム めぐみ

2022年度 満足度調査集計結果及び公表シート

調査期間

2022年10月15日～11月15日

配布数 6

回収数 6

回収率 100.0%

|                          |   | チェック項目                               | 満足  | ほぼ満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | ご意見集約                  | チェック項目に対する施設の現状評価  | ご意見を踏まえた改善目標・内容  |
|--------------------------|---|--------------------------------------|---|------|----|------|----|------------------------|--|--|
| 1、<br>接遇<br>(職員の<br>接し方) | 1 | 職員の言葉づかいに満足されていますか？                  | 5   |      | 1  |      |    |                        | ほとんどの方が満足していただけています。   | 普通と答えられた方に意見を伺うが、「わからない。」と仰られました。どのような言葉かけがご利用者にとって満足と捉えていただけるのか、理解し、それを共有していきたいと思います。                       |
|                          | 2 | 職員の対応に満足されていますか？                     | 5   |      | 1  |      |    |                        | ほとんどの方が満足していただけています。   | 言葉遣いと同等にどのような対応がご利用者にとって満足と捉えていただけるのかを理解し、共有していきたいと思います。   |
|                          | 3 | その他、接遇（職員の接し方）についてご意見・ご感想があればお書きください | ・皆さんに良くしていただいて満足しています。                            |      |    |      |    |                        |  |  |
|                          |   | チェック項目                               | 満足  | ほぼ満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | ご意見集約                  | チェック項目に対する施設の現状評価  | ご意見を踏まえた改善目標・内容  |
| 2、<br>支援<br>内容           | 1 | 個別支援計画の内容に満足されていますか？                 | 5   | 1    |    |      |    |                        | ほとんどの方が満足していただけています。   | 今の現状を維持できるようにモニタリングを通してご利用者のニーズを反映した個別支援計画を作成していきたいと思います。  |
|                          | 2 | 事業所の支援に満足されていますか？                    | 4   | 1    | 1  |      |    | ・利用している日数が少ないから。       | 普通と答えられたご利用は、1か月の間に1泊を2～3回しかないため、世話人との関りが少ない。他のご利用者は、世話人とも良い関係が来ている。   | 今の現状を維持しながら、ご利用者個々のニーズに対して適切な支援が行えるよう、世話人と情報共有を行っていききたいと思います。  |
|                          | 3 | その他、支援内容についてご意見・ご感想があればお書きください       | ・一人暮らしや就職に関する情報がほしい。                              |      |    |      |    |                        |  | 一人暮らしを目指しているご利用者に関して、世話人から制度やサービスについて情報提供を行うことは難しい。  |
|                          |   | チェック項目                               | 満足  | ほぼ満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | ご意見集約                  | チェック項目に対する施設の現状評価  | ご意見を踏まえた改善目標・内容  |
| 3、<br>環境<br>について         | 1 | 事業所内の清潔感・衛生面・整理整頓に満足されていますか？         | 5   | 1    |    |      |    |                        | ほとんどの方が満足していただけています。グループホーム内の共有スペースは、世話人が清潔を心掛けている為、いつもきれいな状態が保たれています。 | 今後もホーム内の衛生面、整理整頓を意識して清潔な環境を保たれるようにしていきたいと思います。   |
|                          | 2 | トイレなどの設備は使いやすいですか？                   | 5   |      |    | 1    |    | ・自分の部屋から小便器があるトイレまでが遠い | グループホームの男性と女性のご利用者の人数の関係で、男性居室から小便器があるトイレまでの距離が遠くなってしまっている。            | 男女の人数の関係で部屋割りを行っているため、居室替えも出来ない環境である。  |
|                          | 3 | その他、環境についてご意見・ご感想があればお書きください         | ・廊下の人感センサーライトが明るすぎるように感じる。<br>・壁が薄いから隣の部屋の音が聞こえる。 |      |    |      |    |                        |  | 人感センサーライトについては、点灯時間も短く、他利用者からは明るすぎるとの意見は聞かれなかった。<br>1名、野球中継の応援に夢中になり、大きな声が出るご利用者がいるが、気を付けていただきたいことをお伝えしています。 |

|            |   | チェック項目                            | 満足   | ほぼ満足 | 普通   | やや不満 | 不満  | ご意見集約            | チェック項目に対する施設の現状評価                              | ご意見を踏まえた改善目標・内容  |
|------------|---|-----------------------------------|--|------|------|------|-----|------------------|--|--|
| 4、食事について   | 1 | 食事の内容に満足されていますか？                  | 4  | 1    | 1    |      |     |                  | ほとんどの方が満足をされています。                              | 嗜好調査もしており、調査の結果も参考にしながら、よりよい食事の提供をしていきたいと思えます。                       |
|            | 2 | その他、食事についてご意見・ご感想があればお書きください      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ご飯の量はもっと少なくて良いです。</li> <li>・品数が多くて良いです。お腹いっぱいになります。</li> </ul> |      |      |      |     |                  | 以前は世話人がご飯を茶碗に入れていたが、今は、ご自身で食べたい分だけ入れていただいています。 | 自分で食べたい量を入れてもらえるように炊飯器をキッチンではなく食卓の方に持って行っています。                       |
|            |   | チェック項目                            | 満足   | ほぼ満足 | 普通   | やや不満 | 不満  | ご意見集約            | チェック項目に対する施設の現状評価                              | ご意見を踏まえた改善目標・内容  |
| 5、情報提供、説明等 | 1 | 事業所からの情報提供に満足していますか？              | 2  | 1    | 2    | 1    |     | ・もっとお知らせをしてほしい。  | 利用日数が短く回数も少ないため、調理活動などのお知らせが十分にできていなかった。       | めろめろ予定が決まっている活動やイベントについては、掲示板に案内を掲示していく。また、個々にも口頭でお伝えする              |
|            | 2 | 意見や希望・要望を伝えやすいですか？                | 3  | 1    | 2    |      |     | ・まだ恥ずかしい。        | 利用日数が短く回数も少ないため、世話人とのコミュニケーションが十分にできていない。      | ご利用をされた際には、世話人の方から積極的にかかわりを持っていただくようお願いしていく。                         |
|            | 3 | 支援内容や問い合わせに対する職員の説明に満足されていますか？    | 4  | 1    | 1    |      |     | ・そういう場面がまだありません。 | ほとんどの方が満足して頂いています。                             | 世話人がご利用者から質問をされた際は、答えられるものであれば、答えていただき、判断が難しいようなことは、上司に聞いてもらう様に伝えていく |
|            | 4 | その他、情報提供や説明についてご意見・ご感想があればお書きください |  |      |      |      |     |                  |  |  |
|            |   | 総合満足度                             | 70.0   | 11.7 | 15.0 | 3.3  | 0.0 |                  |  |  |

ご協力ありがとうございました