

令和6年度どんぐりご利用者家族アンケート集計報告

● **配布時期** 令和7年1月10日 家族郵送配布

● **アンケート目的内容**

寒冷の折から、皆様におかれましては如何お過ごしでしょうか。感染症蔓延の落ち着いた様子が見られない中、当グループホームでは、感染予防に最大限努めながらも、皆様とご利用者様との交流は必要と考え、いくつかの縛りはありますが面会をして頂いております。又ご利用者様には、安心して日々を過ごして頂けるよう、体調に注意しながら活動を企画し参加して頂き、明るく過ごして頂いております。

さてこの度、より良い介護サービスを提供させて頂く為、皆様のご意見を今後のサービスに反映させて頂きたいと思っております。つきましてはアンケートにご協力を頂き忌憚なくご意見お聞かせ下さい、…以下省略

● **集計結果** <利用者家族17名中10名回収 回収率 58.8%>

1. どんぐりの介護サービスは、ご利用者ご家族の意向が反映されていますか？
ア. 反映されている(10名中10名) イ. まあ反映されている ウ. 反映されていない
2. 反映されていない、又は足りないところはどのような事でしょうか？
3. 介護計画書は、ご本人家族の思いや願い、要望をくみ取ったものになっていますか？
ア. わかっている(10名中10名) イ. まあわかっている ウ. わかっていない
4. 介護計画書の内容についてご意見があればお聞かせ下さい
・来鹿の度、補足等説明頂きよく状態がわかります
・室内の生活が多い様に思うので屋外活動が少しでも増えるとありがたいです
5. 事業所のサービスを受けていて、健康面、医療面、安全面について心配な点はないでしょうか？
ア. 全くない(10名中8名) イ. 少しはある(10名中2名) ウ. 大いにある
6. 健康面、医療面、安全面など心配に感じておられることはどのような事でしょうか？
・今まで通り施設と家族でうまく情報共有が出来ていれば幸いです。
・状態に合わせて対応されており感謝です
・家族より職員の方が常に心配りされているのが見て取れて心配はありません
・マッサージが受けられるようにお願いします
・入院をきっかけに施設の事や食事摂取の事を忘れる等の認知症の進行があり家族は心配をしましたが管理者をはじめ職員の方々の努力や工夫で少しずつ生活が出来るようになり感謝しています、杖を突かず居室から出てくることもある様で心配はしています
7. 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？
ア. 全ての職員が生き生きしている(10/9) イ. 一部の職員のみ生き生きしている(/1) ウ. 生き生きした職員はいない
・全員にお会いしたわけではありませんが、協力してそれぞれが働いておられるように思います
8. 職員の働き方、接遇マナーについてお気づきの点、ご意見ございましたらお聞かせ下さい
・訪問時は愛そうよく挨拶をしてくれます
・ここにお手紙で報告を下り様子がよくわかりお世話になりありがたいです
・言葉使いも丁寧で、とても優しく接して、利用者にも明るく笑顔で声掛けされているのでどんぐりは楽しい所だと感じてます
・皆様一生懸命仕事をされており感謝しております。
・いつも丁寧で多忙でありながらも、入所者の方々に優しく接しておられ、訪れるたびに感じております
9. 清谿園グループホームどんぐりのサービスの満足度は？
ア. 大変満足している(10名中10名) イ. まあまあ満足している ウ. あまり満足していない エ. 不満がある

10. 満足されていない部分、又その他ご意見ご要望をお聞かせ下さい

- ・ホーム玄関口から車の乗降口まで屋根が無く濡れてしまう、外に出ることは少ないと思いますが、屋根を設置出来るのであれば検討してほしい
- ・入所後母の表情顔つきが変わり笑顔が増えました、色々レクリエーションを取り入れ頭もシャキッとした様で嬉しく思います
- ・色々職員の方々に迷惑をおかけしている様で、すみません

● 考 察

毎年行っている家族アンケートは、次第に回収率の低下が起こっている。

利用者動向(利用者入退去)は今までの最高は年度内 4 名であったが、令和 6 年度は 8 名の方の入退去があり、在籍年数にも差が起こっており、家族も年代が変わってきており、就労されている家族も多くなっている。

在籍年数の長い家族は現状に慣れ、施設にある程度任せておく事が出来ると思われているのではないかと考察する。

新しい方は、在宅生活が困難になったとはいえ、施設でどのように生活されているか気にされながらも、在宅時のケアや現状の継続を望まれ、施設入居に当たっては、良質なケアを期待され訪問時に様子をよく見ておられる姿がある。

家族には毎月「家族へのお手紙」を出しており、日々の様子がよくわかると好評ではあるも、アンケートの中に何度も「迷惑をかけている」の言葉もあり、職員の情報の表現やケアの見直しも必要に思われる。

今回は、施設設備の要望もあり、困難な所はあるも、環境整備には努めたい。

今年度のアンケートも全体的には高評価であるも、評価に甘んじることなく、常に接遇・尊厳を意識し良質なケアを提供できるように努めていきたい。

令和7年2月28日

(報告者)グループホームどんぐり 岡積 紀代美