

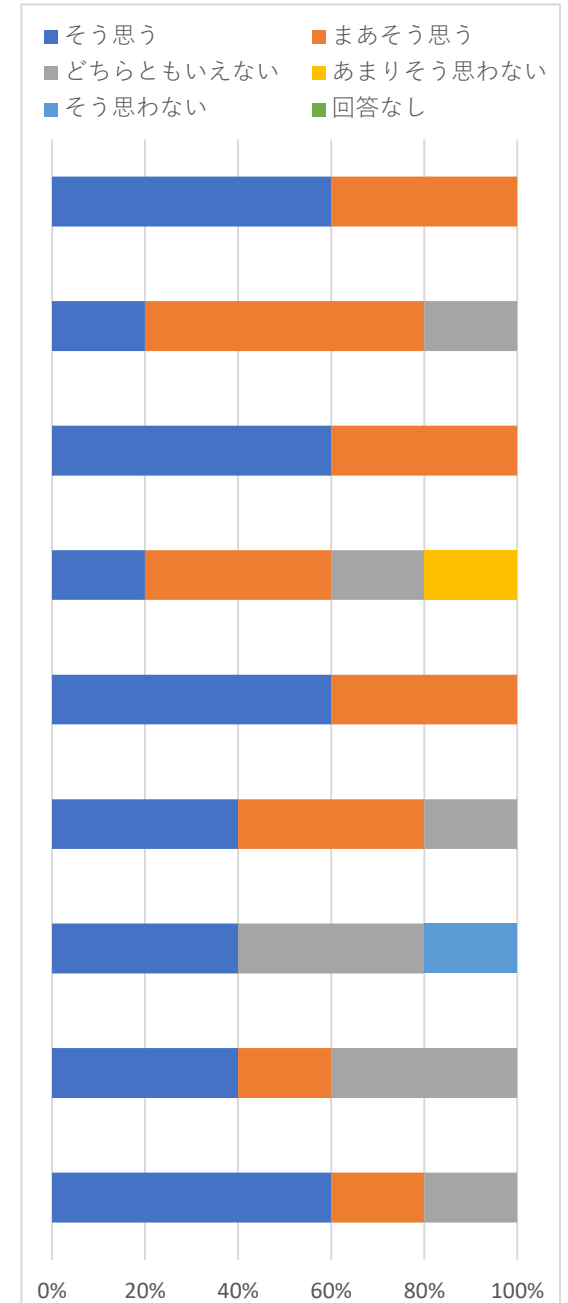
令和4年度九曜会満足度調査結果

あんの里(グループホーム)

【職員の接遇について】

「職員の接遇について」昨年と比べて改善されていると思いますか？

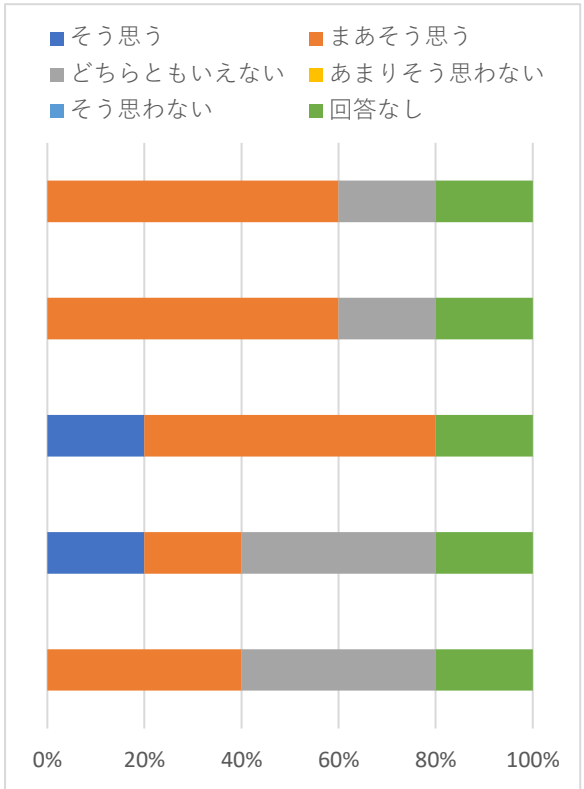
		改善されている	改善されていない	回答なし	
1.職員は気持ちの良い挨拶をしていますか？					
		2	1	2	
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
3	2				
2.職員の身だしなみは適切ですか？					
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
1	3	1			
3.職員の態度・言葉づかいは適切ですか？					
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
3	2				
4.職員の電話対応は適切で丁寧ですか？					
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
1	2	1	1		
5.職員は約束の時間を守っていますか？					
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
3	2				
6.職員は相談しやすい雰囲気をつくっていますか？					
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
2	2	1			
7.職員は要望や不満に迅速かつ適切に対応していますか？					
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
2		2		1	
8.職員は個人情報の取扱いに十分な注意を払っていますか？					
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
2	1	2			
9.職員は誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？					
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
3	1	1			



【ご利用者の支援について】

「ご利用者の支援について」昨年と比べて改善されていると思いますか？

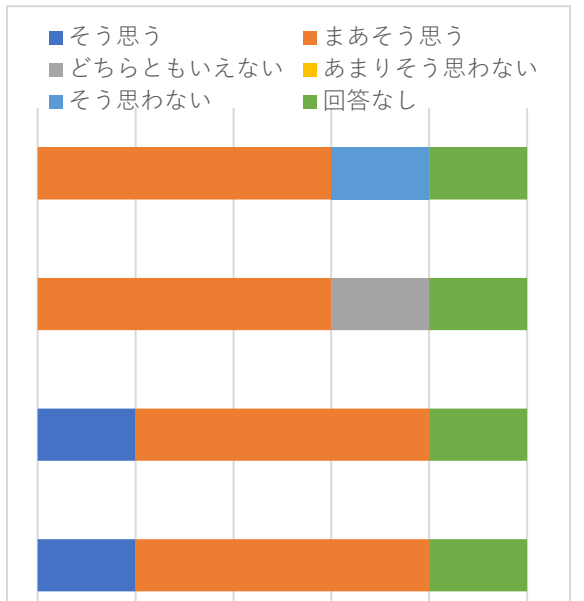
			改善されている	改善されていない	回答なし
10.職員は丁寧で安全な支援をしていますか？			1	1	3
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
	3	1			1
11.身辺処理、清潔・整容の支援は適切に行われていますか？					
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
	3	1			1
12.個別支援計画に基づいて支援がされていますか？					
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
1	3				1
13.職員は十分な知識、専門性を持って支援をしていますか？					
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
1	1	2			1
14.虐待防止に対する取り組みについて十分な説明がされていますか？					
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
	2	2			1



【書類などに係る対応について】

「書類などに係る対応について」昨年と比べて改善されていると思いますか？

			改善されている	改善されていない	回答なし
15.家庭への配布物は分かりやすく、適切な頻度タイミングで出されていますか？			2	1	2
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
	3			1	1
16.個別支援計画や日々の支援の方針について十分な説明がされていますか？					
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
	3	1			1
17.個別支援計画はニーズと課題を理解して作成されていますか？					
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
1	3				1
18.モニタリングは日々の支援の振り返りが適切にされていますか？					
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
1	3				1

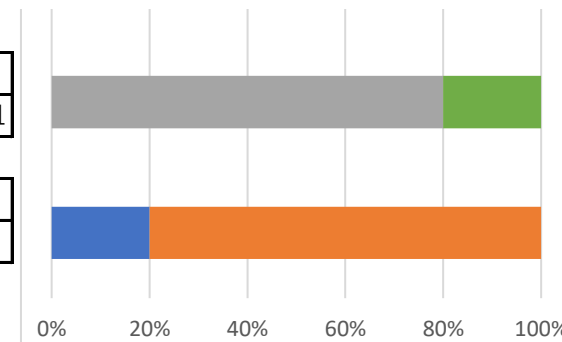


19.非常災害時の対策、対応について十分な説明がされていますか？

そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
		4			1

20.感染症予防の対策、対応について十分な説明がされていますか？

そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
1	4				



【余暇活動について】

「余暇活動について」昨年と比べて改善されていると思いますか？

	改善されている	改善されていない	回答なし
21.余暇活動を楽しみにされていますか？	4		1

そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
4	1				

22.余暇活動の内容・提供方法に満足されていますか？

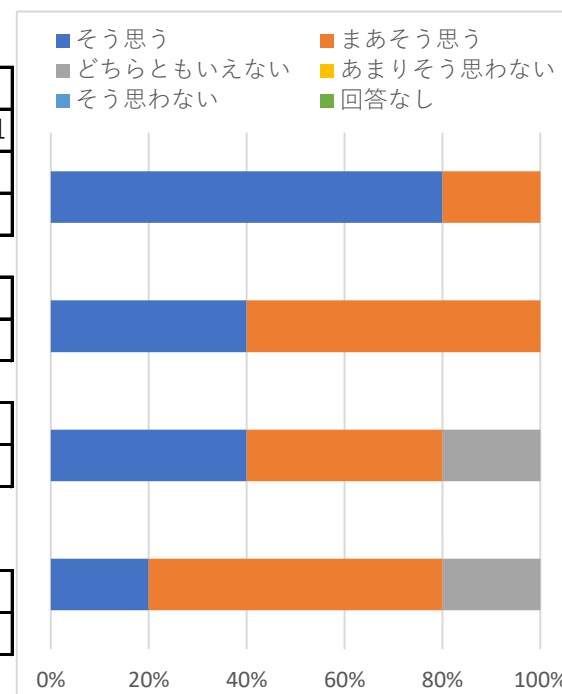
そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
2	3				

23.余暇、休息を含めた休日の過ごし方について満足されていますか？

そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
2	2	1			

※知人に障がいをもつ方がいた場合、九曜会の施設利用を薦めたいと思いますか？

そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	回答なし
1	3	1			



*その他ご意見

- ・電話対応について、丁寧な人とそうでない人との差が激しい。
- ・書類の配布物について、多すぎるのでまとめて欲しい。分かりにくいものもあった。
- ・昨年度、郵便物で住所の間違いを指摘（何度も！）しても全く改善されなくて、本当に頭にきた。しっかりして欲しい。
- ・以前からお世話になっていた職員の方が次々と千原厚生園を退職していくので、話をできる職員がいなくなりました。職員の待遇がどのようになっているのかわからないが、今後が不安です。

担当者より

あんの里 管理者 浅川和之

ご多忙の中、満足度調査にご協力をいただきまして、誠にありがとうございました。

グループホームという見えない部分が多くあるため、今回の結果を踏まえ、改善をしていきます。令和3年度よりも改善されているとのご意見が多くあり、世話人共々嬉しい限りではあります。令和5年度も入居者一人ひとりの生活の質の向上を目指していきます。