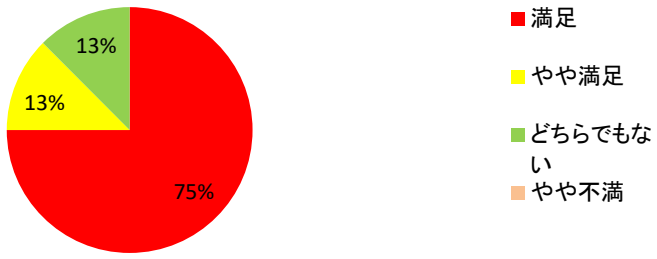
令和７　顧客満足度調査の結果を受けての課題分析

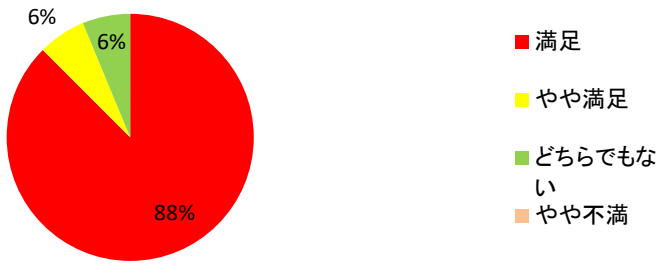
令和 8年 1月 実施

グループホーム（回答16 ）の課題　　配布　　回収率 89 ％

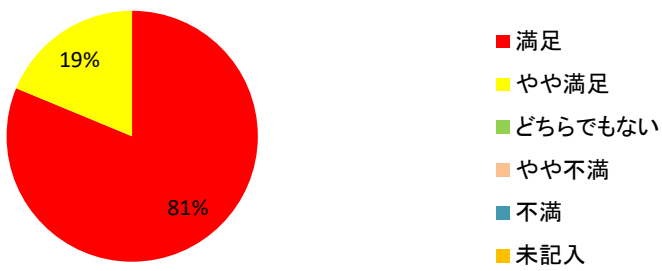
① 食事の献立や味付け、量はいかがでしょうか。



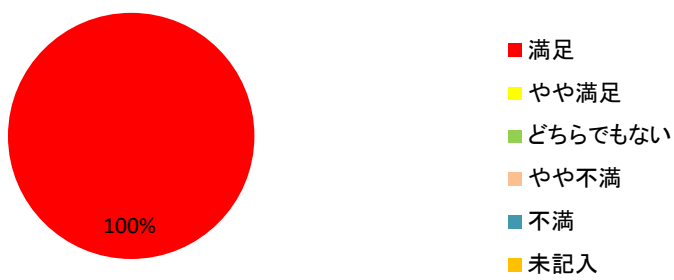
② 日頃の体調管理や、体調不良や緊急時の対応は出来ていると思いますか。



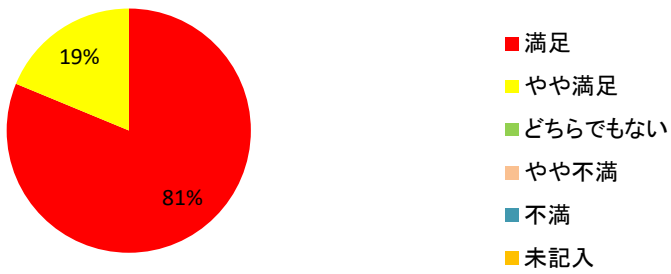
③ 職員はご本人の自分で決める力や希望等を忌避だし、ご本人のペースに合わせて過ごして頂けていると思いますか。



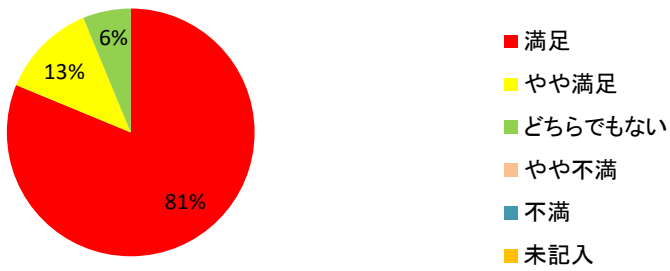
④ ご高齢の方にとって施設の安全性や快適性は重要なことですが、配慮出来ていると思いますか。



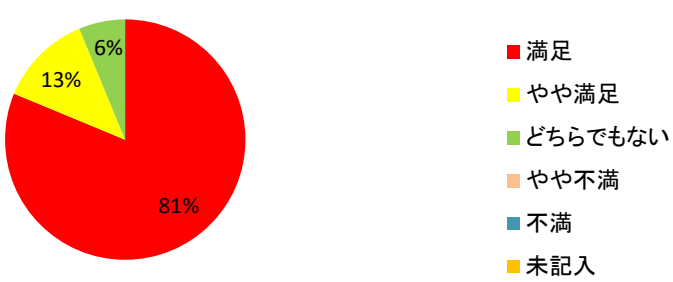
⑤ ご本人を尊重し誇りやプライバシーが保たれるような言葉かけや対応をしていると思いますか。



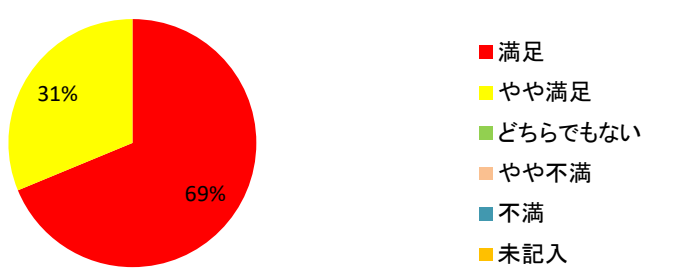
⑥ 気がかりに思われることや意見、要望を気軽に伝えたり、相談しやすい雰囲気となっていますか。



⑦ ご利用の事業所での介護サービスの満足度はいかがでしょうか。



⑧ ゆうけあ相河では、「家」のぬくもり、「家族」のつながり、「地域」のつながりのある暮らしをを理念に掲げておりますが、達成できていると思いますか。



令和７　顧客満足度調査の結果を受けての課題分析

令和 8年 1月 実施

グループホーム（回答16 ）の課題　　配布　　回収率 89 ％

⑨ 感染予防対策を継続させていただいておりますが、今後も同様の対応（人数・面会時間の制限）で良いと思われますか。ご意見をお聞かせください。

・面会時間の制限を少し見直し願いたい
・面会時間をもう少し長くしてほしい
・となりの建物の主人にもっと会いに行きたい
Aもっと行き来できるように努めてまいります。

・今後も同様でよいと思います
・現在の対応でいいと思います
・大丈夫です
・良いと思います
・同様の対応で良いと思う
・今までと同じで良いと思います
・お願いします
A.貴重なご意見ありがとうございます。面会制限については感染委員会、看護部、定例会にて、今後の面会制限の見直しを話合っていきたいと思います。

⑩ ご利用されている事業所について、ご感想などあればご自由にお書きください。

・入居前と比較し、母は元気に笑顔も増えたと感じます。ありがとうございます
・特別はないけど、職員さんの言葉使いもやさしいです
・いつも丁寧な対応ありがとうございます
・いろんな活動があり、それに参加する事ができて良い環境だと思います
・みなさん温かい感じで良いと思います
・面会時にもう少し詳しく本人の近況を教えて欲しい
A.この度は貴重なご意見ありがとうございます。面会時にご利用者様の日常のご様子や近状について、
より詳しくお伝えできるように職員間で共有し、分かりやすい説明を心がけてまいります。
今後もご家族様の皆様に安心していただけるよう努めてまいりますので、気になる事がございましたら
遠慮なく職員までお声掛けください

・避難訓練や運営推進会議の様子がわかると尚良。
A.貴重なご意見ありがとうございます。避難訓練や運営推進会議の様子につきましては、
ご家族様に分かりやすくお伝えできるように掲示物やお便り等でお知らせするなど工夫してまいりたいと
思います。今後も施設での取り組みを知っていただき、安心していただけるよう努めて参ります。
運営推進会議の会議録は、どなたでも見られるようになっております

・今後ともよろしくお願いします
・良くしていただいてありがたいです
A.今後もご家族様からのご要望や意見を反映し、入居者様の思いに寄り添ったケアを提供できるように
努めて参ります。