

ご家族の皆様各位

平成29年 4月 吉日  
社会福祉法人 凌友会  
ケアハウス はがくれの郷

## ケアハウス はがくれの郷 ご家族アンケート

このたび、平成28年度 はがくれの郷についてのアンケートへの回答のご協力ありがとうございました。この書面にて皆様へ、ご要望・ご意見を頂いた項目についてご報告させていただきます。

尚、個人の特定できる項目に関しては、省かせて頂いております。

### 問1. 職員の接遇について

- ① あいさつ  
( とても良い 14 良い 5 普通 0 悪い 0 とても悪い 0 )
- ② 利用者に対しての言葉遣い  
( とても良い 12 良い 6 普通 1 悪い 0 とても悪い 0 )
- ③ ご家族に対しての言葉遣い  
( とても良い 12 良い 6 普通 1 悪い 0 とても悪い 0 )
- ④ 服装  
( とても良い 10 良い 7 普通 2 悪い 0 とても悪い 0 )
- ⑤ 身だしなみ(頭髪・化粧)  
( とても良い 11 良い 7 普通 1 悪い 0 とても悪い 0 )
- ⑥ 職員の表情や対応・態度  
( とても良い 11 良い 7 普通 1 悪い 0 とても悪い 0 )
- ⑦ 電話対応  
( とても良い 11 良い 6 普通 1 悪い 0 とても悪い 0 無回答 1 )

- ・いつも笑顔で迎えてもらっています。
- ・気になるところは何でも相談させてもらっています。職員の方、皆さんいつでも話しやすい雰囲気です。
- ・時々面会に寄った際は、ロビーに出向いて頂き、いつも声をかけて頂きます。とても笑顔であいさつされるので感心しています。
- ・職員の皆様にはいつも温かい対応をして頂いて、感謝しています。ありがとうございます。
- ・いつ行ってもすごく感じが良くて素晴らしいです。
- ・いつも笑顔で気持ちいい対応です。
- ・職員の皆さん、嫌な顔せず、とても親切に対応して下さい、大変感謝しております。

## 【 回答 】

これからも接遇を意識し、目配り気配りに努めてまいります。何かお気づきの点がございましたら、ご遠慮なくお申し付けください。

### 問 2. 生活支援サービスについて

サークル活動や定期便、ドライブ、お買い物、その他の行事等、ご入居者やご家族の希望される内容となっていますか。

満足 11      やや満足 6      普通 2      やや不満 0      不満 0

- ・いつも思いますが、佐賀で一番の施設と感じます。不満の多い母が周りの入所者のことはいろいろ言いますが、はがくれの郷に関しては、何も不満を持っていないようです。
- ・親はとても元気なので、室内イベントより外出を喜んでいます。季節や観光など、そのシーズン毎にしか行けないような場所を選んでいただくと助かります。(バルーンフェスタ、紅葉、蛍見学など) 県外もできれば・・・希望者のみでも！
- ・行事や食事など、今まで家ではしてあげられなかった事などできているようで家族としてとてもありがたいうれしい。
- ・定期便は大変ありがたいです。

## 【 回答 】

毎月のおたよりで行事やサークル活動のご案内をしています。ドライブは季節の風景や催し物等、考えながら計画を立てていますが、安全面や健康面(体力、時候、感染症)で行先が限られてきているところです。その中で、皆様が楽しみにしていただける内容を考えていきたいと思っています。

また、ふまねっと運動や大学生との NEW スポーツ体験等、どなたでも参加できますのでその日の体調やご希望を伺いながらお誘いしています。

今後も安心且つ、快適な毎日を過ごして頂きますよう、他の関係機関とも連携しながらケアハウスでできるサービスを考えていきたいと思っています。

### 問 3. ホームページについて

いつも見ている 2      時々見ている 5      見ていない 12

- ・母も以前ほどは活動に参加していないようですが、ホームページの写真で母の様子が見れるのはありがたいです。
- ・入居の家族の姿を見ると安心するのとなぜかうれしくなります。
- ・今後見えます。
- ・ケアハウスでの様子がわかってとてもいい。なかなか行けないのでありがたい。

## 【 回答 】

日頃の皆様のご様子をお伝えできればと思い、最新の写真に記事を載せています。お時間のある時にでもホームページをのぞいて頂けると嬉しいです。今後もホームページを活用し、情報発信をしていきたいと思ひます。

また、ホームページをご覧になれない方には、これまでの内容をファイルして館内に置いていますのでご来館の節は、ぜひご覧ください。

### 問4. 桂寿苑だよりについて

同封している『桂寿苑だより』をご覧になられた感想をお聞かせ下さい。

- ・写真の使い方が効果的で活動の様子がよくわかりました。全体的な配色も穏やかでよいと思いました。
- ・季節感あふれる数々のイベント、レクレーション・・・いろいろな事をされてるんだなあと改めて感心しました。ありがとうございます。
- ・いつも凌友会の理念を読む度入所できてよかったと思っています。今後ともよろしく願ひいたします。
- ・季節折々の行事、催し他ありがたいといつも感謝しています。職員の方々、本当にありがとうございます。
- ・ケアハウスの行事も多く、工夫された企画に感心しています。
- ・毎回丁寧で分かりやすい内容の編集で満足しています。
- ・情報がたくさんあってわかりやすかったです。もう少し写真が多く文字が少ないと助かります。
- ・行事、催事が多く、楽しそう。
- ・いつも大変お世話になっております。楽しみにしている歌声喫茶やおやつ作りの風景が写真でよくわかりました。地域貢献活動も活発で素晴らしいと思ひます。
- ・ケアハウスでの生活や行事などが少しでも見れてうれしい。毎回見たいと思ひます。
- ・『凌友会の理念』に基づき、地域貢献活動を行われていることが十分に伝わっていると感じた。

## 【 回答 】

さまざまな感想ありがとうございます。これからも、楽しんでみて頂けるような桂寿苑だよりを作成していきたいと思ひます。

## 問5. 苦情・要望への対応について

- ①苦情や要望が言いやすい環境だと思いますか？（はい 14 普通 5 いいえ 0）
- ②苦情や要望に対するスタッフ対応のスピードや内容について  
（とても速い 7 速い 6 普通 2 遅い 0 とても遅い 0 無回答 4）
- ③苦情や要望に対するスタッフの説明方法について  
（とても満足 7 満足 6 普通 2 不満 0 とても不満 0 無回答 4）

### 【回答】

皆様から頂く苦情・要望は、貴重なご意見としてスタッフ一同、受け止めております。皆様が嫌な思いをされることなく、安心して生活をして頂くためにも苦情・要望は遠慮なく申し出て頂けたらと思います。言いにくいようでしたら玄関ポスト横にある意見箱をご利用下さい。

その他、何かお気づきの点やご不明な点などございましたら、ご遠慮なく事務所までお申し出下さい。

### ～最後に～

ご入居者の皆様が可能な限り、ご自分の意志や判断によって在宅での生活を続けたいという気持ちに寄り添い、安心・安全な生活を送っていただけるよう、私たちスタッフもできる限りのお手伝いをさせて頂きたいと思っております。

これからもご入居者様、ご家族様からのご意見をいただきながら感謝の気持ちでサービスの提供に努めてまいります。

アンケートのご協力、本当にありがとうございました。

ケアハウス はがくれの郷  
相談員 矢動丸 真璃子