

ご入居の皆様各位

平成30年 4月 吉日
回収数: 26 / 46 回収率: 57% 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 ご入居者アンケート (回答)

このたび、平成29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. ケアハウスでの生活は、安心して生活できる場所になっていますか。

安心できる 22 不安がある 2 どちらとも言えない 2

- ・何かあった時、助けて頂けるのは本当に安心で感謝しています。
- ・安心の生活の中で、人との関わりで少し不安を感じることがあります。心の表裏、強く感じる方…。自分も反省しながらよく見ながら。
- ・入居して13年目。終の棲家です。
- ・皆さん優しく、届いています。
- ・今少し笑って過ごしたい。
- ・いろんな面で気を使って頂いているので、安心しています。

【 回 答 】

年齢、出身地、性格、生活歴など様々な方がいらっしゃいますので、ちょっとした事で感情の行き違いとなり、トラブルが発生することもあるかと思えます。しかし、思いやりさえあれば一事の誤解や意思のすれ違いがあっても必ず関係の修復ができるのではないのでしょうか。

問2. ケアハウス館内（玄関、廊下、レストラン、1階トイレなど）は快適な環境で過ごせていますか。

満足 25 不満 0 どちらでもない 1

- ・毎日入浴できるのは本当にありがたく、申し訳ないようです。
- ・私の感じでは満足と快適。少し寂しく感じることもあります。
- ・段々と愛着がわいてきました。
- ・足が悪いので、優しく温めていたわっています。

【 回 答 】

これからも皆様が安心して生活して頂けるサービスと環境づくりに努めてまいります。
お気付きの点がありましたらご遠慮なくお申し出ください。

問3. 行事、レクリエーションは楽しんでおられますか。

楽しい 21 楽しくない 0 どちらでもない 4 わからない 1

- ・年齢と共に参加が難しくなり、自分自身に悲しくなりますが、仕方のないことだと思えます。室内でのレクリエーションは楽しんでます。
- ・諸行事に居ながら、外出できることは大変幸せに思っています。楽しいと感じることばかりではなく、時には楽しくなるよう努力もしています。
- ・体調が悪いので参加がままならないのが残念です。でも、出来る限り参加をして楽しみたい。
- ・楽しく参加をしています。

【 回 答 】

人それぞれ身体の状態の変化により、不安な面も多いかと思えます。行事ごとで不安な面がございましたら、スタッフがお手伝いをさせていただきますので、ご相談ください。

また、ドライブの行先やレクリエーションの内容も、皆さんに無理のない範囲で参加をして頂けるよう計画させていただきます。

たくさんの方に楽しんで参加をして頂けることが、何よりも嬉しいですので、「こういうことがしてみたい」、「ここが不安だ」などありましたら、ご意見頂ければと思います。

問4. 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 18 普通 8 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 2 速い 14 普通 9 遅い 0 とても遅い 0 無回答 1

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 2 満足 16 普通 8 不満 0 とても不満 0 無回答 0

【 回 答 】

毎月、2階⇒3階⇒4階⇒5階の順で皆様にご意見を頂く「さくらの会」をおこなっております。また、さくらの会だけでなく、個別にお話しに来て頂いても構いません。何かご要望やお気づきの点などございましたら、遠慮なくお申し出頂ければと思います。

問5. 今後希望されるサービス内容はありますか。

その他、ご意見をお聞かせ下さい。

- ・スタッフの方達がいらっしゃるのので、安心した生活ができます。事務所に誰もいないと何となく不安…。頼りにしています。いつもありがとうございます。
- ・今のままで十分です。
- ・少しでも歩きたい。
- ・現状でいいと思います。

【 回 答 】

ご意見ありがとうございます。

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・安全な生活を継続して頂けるよう、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考えています。

何かございましたら、いつでも事務所までお申し出ください。

～ 最後に ～

たくさんの貴重なご意見を頂きありがとうございます。

行き届かない点もありご迷惑をおかけしていることもあるかと思いますが、これからも皆様からのご意見をお聞きながら、感謝の気持ちでサービスの提供に努めていきます。

ご入居者の皆様、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