

ご入居の皆様各位

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 ご入居者アンケート（回答）

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. 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 20 不安がある 1 どちらとも言えない 2

- ・ありがたいと思っています。
- ・個人の気持ちに寄り添ってくださるので、安心してしています。
- ・定期的に設備のメンテをして下さるので、快適な生活ができます。
- ・外の看板がわかりにくいと友人に言われた。通り過ぎてから帰ってくるようです。
- ・入所短く、眠れない不安のことがありました。翌日事務所ですぐ対応いただき、その後二度とないよう強く注意していますが、まだ不安はあります。

【 回 答 】

住み慣れた環境から、はがくれの郷へ移り住んで生活をされるのには戸惑いや気掛りなことが出てくることとお察しいたします。不安なことがあるときは、どんな些細なことでも遠慮なくご相談ください。

外の看板につきましては、貴重なご意見ありがとうございます。検討項目として挙げさせていただきます。

居室内のお掃除やお洗濯でお困りの際は、事務所までご相談ください。介護保険など、必要なサービスのご案内をさせていただきます。

また、扉が重い、水漏れをしている、トイレの流れが悪いなど、居室内で不具合がある場合も事務所へご相談ください。早急に業者の手配をし、対応をさせていただきます。

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 20 不満 1 どちらでもない 2

- ・ちょっと一言。冬場は別として、廊下の窓の外に蜘蛛の巣や蜘蛛がたくさんいて、せっかくのいい景色が半減。殺虫剤やホウキで対応しているのですが、自分の所を中心とした一部しかできないので、いい方法はないものかと考えています。
- ・エレベーターホールの外（テラス）のパネルのくもりが取れないものでしょうか。

【 回 答 】

ろう下窓についた蜘蛛の巣については、不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。窓枠に虫よけの特殊スプレー噴霧し、こまめな清掃に努めます。ベランダのパネルの曇りについては、定期的に清掃を行っていきたいと思います。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 16 楽しくない 1 どちらでもない 1 わからない 5

- ・楽しくなるように思っていますが、まだ行事にあまり参加していないのでわからない。
- ・楽しいと思う行事にだけ参加をしています。
- ・一部にしか参加できませんが、いい配慮がされておられます。
- ・気が合わない人が出ておられるので…。出席を控えることもあります。

【 回 答 】

これからも元気で充実した生活を送って頂けますよう、介護予防としていろんな行事やサークル活動、ふまねっと運動への参加をお勧めしています。最近は参加される方が少ないようです。ご見学だけでも結構ですのでどうぞご参加ください。

問4. 5階展望浴室をご利用の方へ質問です。浴室・脱衣室は清潔ですか。

満足 14 不満 0 どちらでもない 0 無回答 9

- ・窓から眺めるお月さんは最高です。いつもお掃除してくださる職員さん、ありがとうございます。

【 回 答 】

今後とも皆様に満足して頂けるよう、努めていきます。

問5. 食事は美味しく食べられていますか。(味つけ、量、温度など)

満足 15 不満 2 どちらでもない 5 無回答 1

- ・できるだけ全部頂くようにしていますが、塩辛かったり、多すぎたりもします。もっと食べたいな一と思うこともありますし……。自分の勝手ですね。
- ・この設問には、どう答えたらいいかわかりません。美味しい時もあり、そうでない時もあります。家族でも同じです。
- ・魚の味付けに時々不満。
- ・別のアンケートで回答。(食事に関する嗜好調査。)

【 回 答 】

ご意見ありがとうございます。

味付けにムラがあることについては、職員の要因と思われます。基本濃い味にならないように調理していますが、皆様が美味しいと言っていただけるよう、調理技術向上に努めてまいります。

食事は皆様が一日の楽しみにされていることですので満足して頂けるような食事の提供になるよう、今後も献立の作成及び改善に職員一同で取り組んで参ります。

問6. ケアハウス職員に声はかけやすいですか。

かけやすい 22 かけにくい 0 どちらでもない 1

- ・忙しそうなときは遠慮しています。
- ・ついつい仕事の手を止めさせてしまってすみません。忙しい時は、無視してください。

【 回 答 】

皆様にお気遣いさせてしまい申し訳ありません。遠慮なくお声掛けして頂いて構いません。対応させていただきます。

問7. はがくれの郷を友人や知人に紹介したいと思いますか。

思う 16 思わない 2 どちらでもない 4 無回答 1

・部屋に通すといいところだと言ってくれています。広い部屋が魅力です。

【 回 答 】

入居者の皆様全員が紹介してもよいと思って頂けるように、安心と生きがいのもてる「はがくれの郷」作りに努力していきたいと思えます。

問8. 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えますか？

はい 14 普通 8 いいえ 0 無回答 1

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 6 速い 7 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 7 満足 8 普通 7 不満 0 とても不満 0 無回答 1

【 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いきます。お気づきの点がありましたら、ご遠慮なくお申し出ください。

問9. 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。

- ・耳が遠いこともあって、まだ皆さんのことがよくわからない。努力しています。よろしくお願ひします。
- ・行事も多く、とても大変なお仕事だなーといつも感謝しております。ご苦勞様です。
- ・デイサービスの煙突から排気ガス？のような臭いと煙が風向きによっては部屋に入ります。(朝と夕方が多い。)戸を閉めるようにしていますが、一応押お知らせです。
- ・お世話になります。
- ・わからない時は、よく説明してもらいたい。
- ・月に一回でも手編み教室があったらいいなあと思えます。希望者が多かったです。

【 回 答 】

館内放送が聞き取りにくい方には個別に内容をお伝えするよう対応いたします。わからないことがありましたら遠慮なくご相談ください。

デイサービスからの臭いは、温水ボイラーを稼働させている時（燃焼時）の排気が原因と思われます。デイサービスのボイラーは灯油を使用しているため、油のにおいがすることがありますが、あまりにひどい時は灯油が漏れていたり、菅が詰まっていたりする可能性もあります。そのような際は、一度、ご連絡いただければ幸いです。

ご入居の皆様が自主的に趣味、教養、娯楽等、定期的に活動することを希望される場合は参加者の呼びかけや場所の提供など協力させていただきますの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。

他に何かご不明な点やご意見等ございましたら、ご遠慮なくスタッフまでお申し出下さい。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。

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