

ご家族の皆様各位

回収数: 25 / 46 回収率: 54%

平成30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. 職員の接遇について

① あいさつ

(とても良い 19 良い 6 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 14 良い 10 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 15 良い 10 普通 0 悪い 0 とても悪い 0)

④ 服装

(とても良い 9 良い 16 普通 0 悪い 0 とても悪い 0)

⑤ 身だしなみ(頭髪・化粧)

(とても良い 9 良い 16 普通 0 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 19 良い 6 普通 0 悪い 0 とても悪い 0)

⑦ 電話対応

(とても良い 16 良い 7 普通 1 悪い 0 とても悪い 0)

- ・即座に適切な対応を取ってくださって、感謝しております。
- ・入居している本人が何よりも優しく明るい人ばかりで安心すると、申しています。笑顔いっぱい職員さん方には、大変なことも多いのに、頭が下がる思いです。
- ・夜の方から日勤の方への伝達が時に十分に伝わっていないことがあります。
- ・申し分ないくらいにご立派です。
- ・いつもよくして頂いて感謝です。
- ・いつ来所しても職員皆さんの明朗な接遇に心洗われます。ハードなお仕事なのに、頭が下がる思いです。

【 回答 】

当直者からの申し送りにつきましては、ご迷惑をおかけしまして、申し訳ありません。再度、報告・相談の徹底を各スタッフに指導していきます。
貴重なご意見、ありがとうございます。

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 2 1 やや満足 1 普通 3 やや不満 0 不満 0

- ・よほど楽しかったのでしょうか。後日、詳しく報告がありました。
- ・参加可能な行事には、声かけを常にして頂き感謝です。
- ・メリハリのある生活の手助けをお願いします。
- ・まだ、定期便とお買い物は利用させていただいたことはありませんが、他の活動支援サービスはとても心配りして頂き、感謝しています。
- ・様々な性格のお年寄りさんがおられる事でしょうが、凌友会は佐賀において、最も安心して親を託すことのできる施設と感じております。今後もよろしくをお願いします。
- ・イベントへの参加が少なくて申し訳ありません。
- ・利用者にその都度お声をお借りください。
- ・集団活動に不慣れな家族ですので、現在のように声をかけて頂き、背中を押してくださることが参加に有効です。よろしくお願いします。

【 回答 】

現在入居をされている皆様も、高齢化に伴い少しずつ体力面・身体面が低下をされてこられています。皆様の状態に合わせ、どのようなサービスが必要なのか、どのような行事を楽しんで頂けるのか、スタッフで検討していこうと考えております。

ご家族様にしか話されない要望などもおありかと思えます。何かございましたら、いつでもスタッフにご相談ください。

問3. ホームページについて

いつも見ている 0 時々見ている 1 1 見ていない 1 3 無回答 1

- ・自宅では、ホームページチェックをさせて頂いています。
楽しそうなドライブの様子や食事会の様子など、UPして頂き、嬉しく思います。
- ・毎月「桂寿苑だより」みたいな感じで情報があれば、よりいいと思います。
- ・遠方に住んでいて、たまにしか佐賀に帰ることが出来ないなので、母の顔をホームページの写真で見られるのがありがたいです。
- ・手作りで作りこみ感がなく、自然で好感が持てます。グループ施設での折々の様子がわかります。
- ・知りたい情報はほぼこのホームページで得られると感じました。初めて拝見しましたが、知らなかったこともあって新鮮でした。

【 回答 】

行事があるごとにホームページの更新をさせて頂いております。はがくれの郷だけでなく、桂寿苑、きんりゅうケアセンター桂寿苑などの様子も掲載しておりますので、そちらもご覧いただければ幸いです。

日頃の皆様のご様子をお伝えできるよう、これからも随時更新をしていきたいと思えます。パソコンからだけでなく、スマートフォンからでもご覧いただけます。

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。

- ・写真を見て様子がわかり安心。枚数が多いほど良い。
- ・グラウンドゴルフのメンバーに誘われて、楽しそう。先日は、「ホールインワンをした。」とわざわざ電話をしてきました。
- ・活動状況が写真から一目で見て取れます。様々なイベントの裏により楽しめるよう工夫が凝らしてあって、おかげさまで母も性格が明るくなった気がします。
- ・母がたくさん写っててビックリしました。
- ・写真の中の皆様の笑顔を見ると、スタッフの方々の優しさがひしひしと伝わってきます。本当にありがとうございます。これからもよろしく願います。
- ・凌友会の理念に敬服と感謝の念をますます強くしました。できれば、苑長様の写真を載せて頂きたいと思いました。
- ・ドライブでは、いろいろな所に連れて行ってくださって、ありがたいと思っています。今後とも、お声をかけてくださいますよう、お願いいたします。
- ・職員さんや多くの方々が多方面に学ばれているのがよくわかりました。利用者の方々の様子もよくわかり、見やすいお便りだと思います。
- ・様々な行事の様子が伺え、楽しく過ごせていることがわかります。行事内容は毎年同じように感じ、新しい取り組みに期待します。
- ・行事が充実していて、楽しそうで家族としても安心できます。
- ・とてもわかりやすく記載してあります。
- ・配色もよく、明るい雰囲気が伝わってくると思います。
- ・苑内では他にも食事会、誕生会などもあると聞いています。主催者、スタッフの方々に感謝するのみです。
- ・楽しく拝見しています。
- ・入居者の様子が写真入りで掲載されており、楽しく拝見しています。
- ・自然が豊かで皆様のお顔の表情が日々の取り組みに向き合う姿が印象的です。企画され、運営される方々のご苦勞も感じます。
- ・活動の様子がよくわかる。
- ・写真が多く、苑内の様子がわかりやすい。

【 回答 】

たくさんのご感想、ありがとうございます。

ご入居者の皆様のご様子が少しでも伝わり、読まれているご家族様にも楽しんで頂けるような広報誌づくりに取り組んでいきたいと思えます。

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 20 普通 4 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 6 速い 12 普通 5 遅い 0 とても遅い 1 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 9 満足 13 普通 2 不満 0 とても不満 0 無回答 1 ）

～最後に～

たくさんのご貴重なご意見ありがとうございました。

ご入居者の皆様が日々の生活を楽しみながら、安心・安全に過ごしていただけるよう、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。ご家族の皆様も、はがくれの郷にご来館された際に、ご意見・ご要望の等ございましたら、お気軽にお申し出頂ければと思えます。

これからも凌友会の理念の一つである「利用者様と共に笑顔あふれるサービスの提供」に努めてまいります。アンケートのご協力、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