

ご入居の皆様各位

令和 2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31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、個人が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、ご自分のペースで日々の生活を送ることができていますか。

できる 15 できない 0 どちらとも言えない 0

- ・見守り受け、深く注意しながら出来ていると思います。
- ・自分なりにできていると思います。
- ・やり方次第でもあるけれど...

【 回 答 】

普段の生活の中で、困っていることがあれば、小さなことでも構いませんので、事務所までご相談ください。ケアハウスでの生活をできる限り長く続けて頂くために、お手伝いさせていただきます。いつでも事務所にご相談ください。

問2. ケアハウスの衛生面、安全面、健康管理について、どう思われますか。

良い 15 良くない 0 どちらでもない 0

- ・手の消毒は大変いいと思います。食事前、外出時、必ず消毒できています。
- ・5階浴室の暖簾が良く落ちている。かける所を輪にしたら落ちないかな？
- ・いつもお掃除が行き届いている。お風呂も満足しています。
- ・とても清潔で明るい。臭いが無い。ゴミの収集がきちんとされている。

【 回 答 】

感染予防に関しましては、皆様にご協力いただき大変感謝をいたしております。感染症の心配がなかなか落ち着きませんので、手洗い・うがい・手指消毒、マスクの着用、不要不急の外出を控える等、引き続きよろしく願いいたします。

五階展望浴室の暖簾につきましては、ご迷惑をお掛けしており申し訳ありません。現在、フックを長めのものに変更させていただきました。皆様も、暖簾をくぐる際は、手で払うようにして通って頂ければと思います。

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 8 楽しくない 0 どちらでもない 1 参加していない 3

- ・自分なり、その場に入り楽しんでいきます。
- ・出来るだけ参加するようにしています。
- ・出かけることが多いので、あまり参加が出来ていません。
- ・声掛け、心配りが素晴らしい。でも、行事の数が少ない。

【 回 答 】

行事が少ないということについて、どういった内容をご希望か、ご意見を頂ければと思います。また、週に2～3日は行事を実施しておりますので、ご参加をよろしくお願いいたします。(※7～9月、12～2月は、熱中症や感染症予防のために、外出行事等を控えるようにしております。)

問4. さくらの会について

①昨年度のアンケートを参考に開催曜日を4か月ごとに変えて行うようにしましたが、参加されていますか？

毎回参加 7 参加できる時とできない時がある 4 参加していない 3

②参加されいない方へお尋ねします。参加をされてない理由をお聞かせください。

外出をしているから 6 参加したくないから 0 その他 ()

③苦情や要望が言いやすいですか？

はい 9 いいえ 0 どちらでもない 1 無回答 4

- ・食事に対する意見は毎回活発に出ていますが、具体的にどのように処理をされているかよく見えません。見えるようにして頂きたいです。
- ・食事の話が出て、少しの時間味の事を聞きました。ハウス内の生活の事、人との接し方、ゆっくり話が出来ればと思います。
- ・その都度、意見が出せていいと思います。
- ・結局、声の大きい人に左右される形。司会者が全員発言できるように、サポートしていかないと。

④さくらの会に出した苦情や要望に対する対応のスピードについて

とても速い 1 速い 5 普通 2 遅い 0 とても遅い 0 無回答 5

⑤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 4 普通 4 不満 0 とても不満 0 無回答 4

【 回 答 】

他のご入居者様の前になると、意見を出しにくい方もいらっしゃると思います。そういった方については、個別にお話を伺わせて頂いております。さくらの会で言えずにいた内容、個別に相談したい内容などあれば、事務所までお申し出ください。

問5. 今後希望されるサービス内容がありますか。

その他、ご意見をお聞かせ下さい。

- ・ ガラス戸の掃除を1～2年に一回して頂きたい。(手が届かず、腰も曲がっていると聞きました)
- ・ 食事の時、ケアハウスの職員さんがいて下さるといいなと思う時があります。
- ・ ホームの方からも気になることがあれば、意見を出してください。(全体または個人に)
- ・ 人生最終の章で看取りまで見て下さる施設希望。現在、看取りまでして下さる施設を知りたい。
- ・ これからの見通しが立たず、不安で仕方がない。

【 回 答 】

ガラス戸の清掃については申し訳ありませんが、ご入居者様もしくはご家族様でお願いをしております。

食事時間に職員がいることで、威圧感を与えてしまわないかという心配があり、現在、レストランには配膳以外ではレストランには極力入らないようにしております。事務所からトラブルがないかなどの様子を見させていただき、その都度、お話をさせて頂くようにしていきます。また、気になることがあれば、事務所までお話しただければと思います。

「ケアハウスにいつまでいられるのか」「この先どうなるのか」など、皆さん不安がある事と思います。健康状態にもよりますが、同法人内の特別養護法人ホームでも看取りをすることが出来ます。「ご家族の近くにある施設に移り住みたい」などのご意見がある場合は、それに合わせて施設を探させて頂いております。

～ 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しながら、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