

ご家族の皆様各位

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 ご家族アンケート

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. 職員の接遇面で気になる点がございましたら、ご記入ください。

- ・いつも大変ご迷惑をかけているにもかかわらず、みなさんが優しく接して下さるので、感謝しかありません。
- ・柔軟に対応して頂いています。
- ・丁寧な対応をして頂いていると思います。
- ・叔母はいつも「事務所の方には本当によくして頂く」と申しております。
- ・気遣い、心配り感謝しています。
- ・いつも笑顔で元気に対応されていて、こちらも元気をもらいます。

【 回答 】

これからも、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. ケアハウスで行っている行事や支援等は、ご本人様やご家族様の希望される内容となっていますか。

満足 13 やや満足 1 普通 2 やや不満 0 不満 0 無回答 2

ご要望やお気づきの点がありましたら、お聞かせください。

- ・行事には関心があるようですが、個人的な理由であまり参加していないようです。家族としては、もっと参加して欲しいと思っています。
- ・年代別の行事があるとより楽しみが増えるのではないのでしょうか。入居者の方々の年代は幅広く、趣味嗜好には時代によって変化が見られます。
- ・行事の準備、大変かと思いますが、様々な企画を行って頂き感謝しています。
- ・体が徐々に動かせなくなるかと思いますが、よろしく願います。
- ・バルーン見物では、近くで迫力に圧倒されたようです。石橋文化センターは紅葉、食事も満足したらしく、事務所の方は大変だろうと申しております。庭園は京都の桂離宮を思い出したらしく、電話の声も弾んでいました。

【 回答 】

現在行っている行事は、年代関係なく、ご入居者様のお身体の状態に合わせて参加をしていただける様な計画をさせて頂いております。特にご入居者様のほとんどが不安に思われている、介護・認知症の予防を目的とした内容が多いです。

あまり参加をされないご入居者様もいらっしゃいますが、ご本人様の意思も尊重しつつ、行事参加のお声掛けをさせて頂きます。

問3. ケアハウスでの生活で、健康面や医療面、安全面などについて、不安や心配な点はありませんか。

- ・今のところは間違ったことはしていないようですが、記憶が短時間になっていて、他の方達とのトラブルがないか心配はしています。一日でも長くはがくれの郷で生活が出来るよう、本人同様家族も常に言葉にし、願っています。
- ・入居者同士の間関係が少し気になるみたいです。認知症の人の行動を他の入居者の人が注意するのが気になるみたいです。
- ・薬等きちんと管理して頂き、ありがとうございます。
- ・廊下、室内、浴室、気温変化なく、血压にも精神的にも安心して過ごせていると思います。
- ・主治医への連絡を密にお願いします。
- ・薬の管理などもやって頂き、感謝しております。
- ・今までの一人暮らしの環境からみれば、雲泥の差と安心しています。

【 回答 】

ご入居者様の認知症に対する理解については、地域包括支援センターから講師に来ていただき、お話をさせて頂いたりしていますが、なかなか難しいのが現状です。声掛けの仕方が気になる方には、スタッフからもお話しさせて頂きつつ、対応いたしております。

主治医へのご連絡につきましては、ご本人様の体調に変化があった場合などにお伝えさせて頂いております。また、主治医からの指示でバイタル測定などあれば、随時報告をいたします。

問4. ご入居者様は、ケアハウスでの生活をどのようにお話しされていますか。

また、ケアハウスに入居をして、何か変化はありましたか。

- ・本人は、いろいろと気を使って大変だとこぼしたりしますが、以前より元気で行動的になったように感じます。
 - ・一日でも長く、ここで生活したいといつも言っています。
 - ・周辺に同年代の人が多く生活されており、話すことが多く、明るくなってきた。
 - ・穏やかな生活が出来ているようで、自宅に帰りたいと言わなくなった。
 - ・職員の方にはいつも親切にして頂き、また規則正しい生活が出来ることに感謝しております。
- ⇒ 続く

- ・今年5月に入居し、早く馴染めばよいがと少し心配しておりましたが、すっかり慣れて自分の生活を楽しんでおります。朝の散歩もしており、安心しております。
- ・気の合う友人が出来て、食後のお話が楽しいと。行事なども出来るだけ参加している様子で安心しています。
- ・入居する前より、だいぶ元気になりました。
- ・デイサービスも利用しているし、ケアハウスの行事もいろいろあるので、部屋にじっとしていることはあまりないと話し、日々の生活を満足しているようです。すぐ忘れることは自覚していて、これで一人部屋に居られるのはそれだけスタッフや皆さんにお世話になっているはずと感謝しています。
- ・時間のある時、ケアハウスでの食事の風景など、細かく話をしてくれます。

【 回答 】

ケアハウススタッフも、ご入居されている皆様が出来る限り長くケアハウスでの生活を続けて頂きたいと思っております。ご入居者様、ご家族様が不安に思われている点がありましたら、いつでもご相談ください。可能な限りの支援・助言をさせていただきます。

問5. ケアハウスは、ご家族が気軽に訪ねていきやすい環境になっていますか。

- ・Wi-Fi が使えると助かります。
- ・入居した時より、母の部屋は私の自家になっています。
- ・職員の方はいつでも笑顔で挨拶をされ、声を掛けて頂くため、とてもいい印象があります。
- ・ケアハウスに入った時の明るさがあり、職員の方とも顔見知りで相談しやすい感じであり、訪問しやすい環境になっていると思う。
- ・ご挨拶もきちんとされて、話しやすさや気軽に來れる環境に満足しています。
- ・顔を出すことも少ないのに覚えていて下さり、ありがたいです。
- ・訪れた際は丁寧に対応して頂き、訪れやすい環境になっていると思います。
- ・家族が安心できる取り組みをされていると思います。

【 回答 】

Wi-Fi につきましては、一階のフロアのみですが使用することが出来るようになりました。ID とパスワードを貼りだしておりますので、どうぞご利用ください。

これからもご家族の皆様が訪れやすい環境になりますよう努めてまいりますので、何かお気づきの点がございましたら、お気軽にお申し出ください。

問6. 桂寿苑だより・ホームページ《 <http://www.ryoyuukai.jp/> 》をご覧になられた感想やご意見をお聞かせ下さい。

- ・桂寿苑だよりに母を見つけて、笑顔で楽しそうでいい出会いでよかったです。
- ・写真が多く、とても見やすくわかりやすいです。文字が少し小さいようです。ご利用者にとっても見づらいのでは。 ⇒ 続く

- ・大変よくまとめられて見やすく構成されています。
- ・桂寿苑だよりに母を見つけて、笑顔で楽しそうでいい出会いでよかったです。
- ・苑長さんの「この頃思う事」の後半に『その当時は～言えない事ですが』とありましたが、その理念こそが入居者・家族の一番望む事です。諸事情おありでしょうが、強気のまま私たちの為に頑張ってください。苑長さんの理念は職員さんたちにしっかり根付いています。
- ・母も体力が衰え、行事への参加も減ったようですが、食事会などで母の顔が見えると嬉しいです。

【 回答 】

ホームページや桂寿苑だよりを使って、ご入居者の皆様がどのように生活をされているかをお伝えできればと思っております。

字の大きさにつきましては、ご家族様からの意見として、広報担当のものにお伝えさせていただきます。貴重なご意見ありがとうございます。

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 16 普通 2 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 8 速い 4 普通 1 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 9 満足 4 普通 0 不満 0 とても不満 0 無回答 4 ）

その他

・アンケートは記述式よりチェック式の方が書きやすいと思います。今後ご検討いただければ助かります。

～最後に～

たくさんの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・ご要望等ございましたら、遠慮なくお申し出頂ければと思います。

アンケートの様式につきましては、来年度はご記入して頂きやすいように改善をさせて頂きたいと思っております。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