

令和1年度 ケアハウスファミリー

満足度アンケート結果報告

目的：ケアハウスファミリーの入居者様、家族様から広くご意見を伺い、ご期待にそえるサービス体制を確立する。

対象者：令和1年8月1日現在の入居者様および保証人様

実施期間：令和1年8月12日～8月31日

回収率：配布数110通
回収数 40通
回収率36.3%

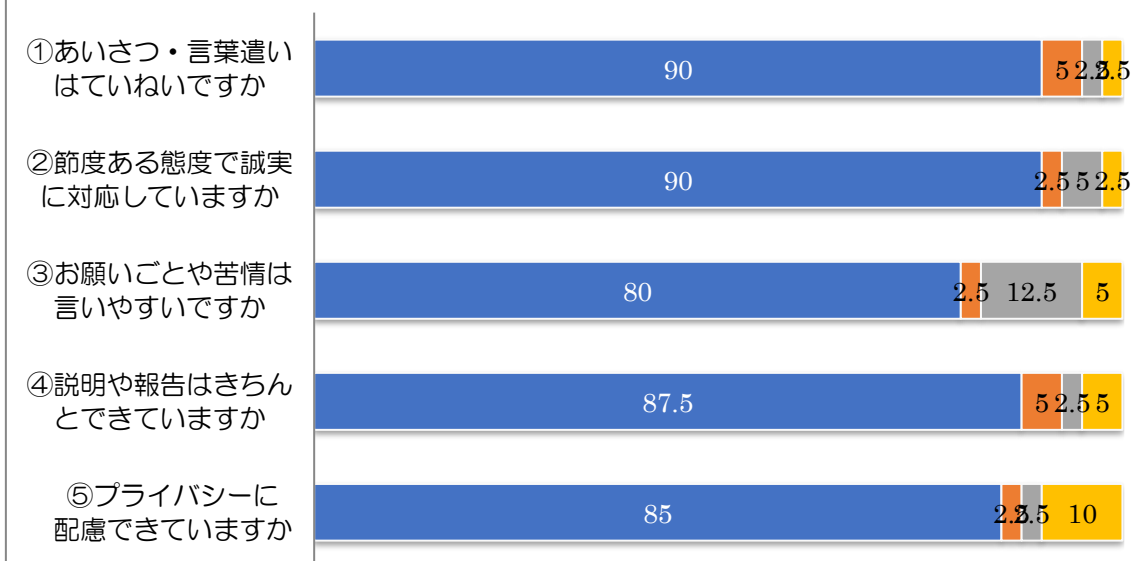
結果

1. ご記入下さった方

1. 入居者様 15名	2. 保証人様 21名	3. 未記入 4名
-------------	-------------	-----------

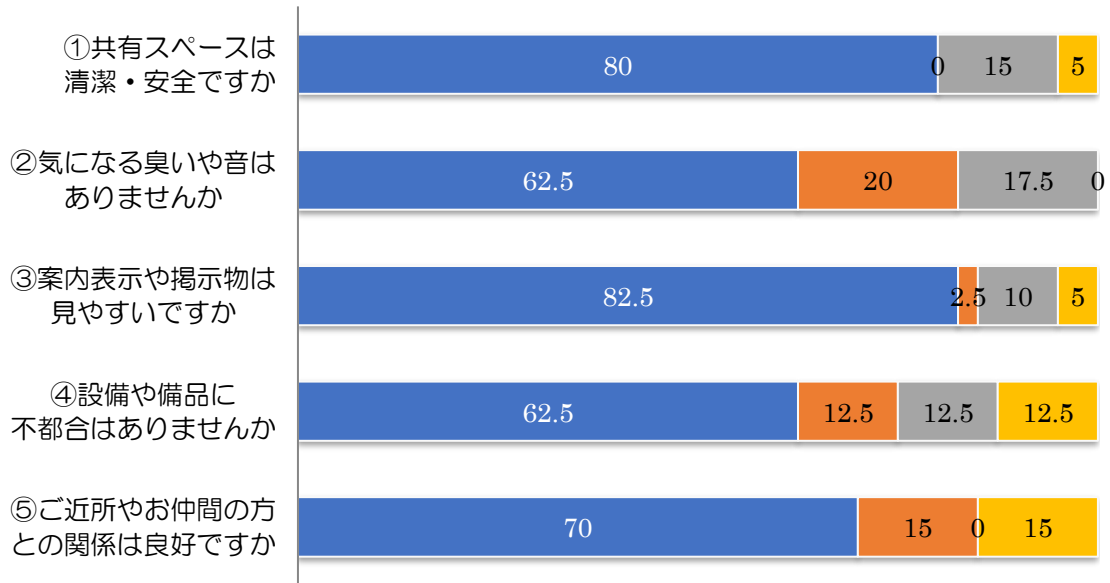
2. 職員について

■ はい ■ いいえ ■ どちらともいえない ■ 未記入



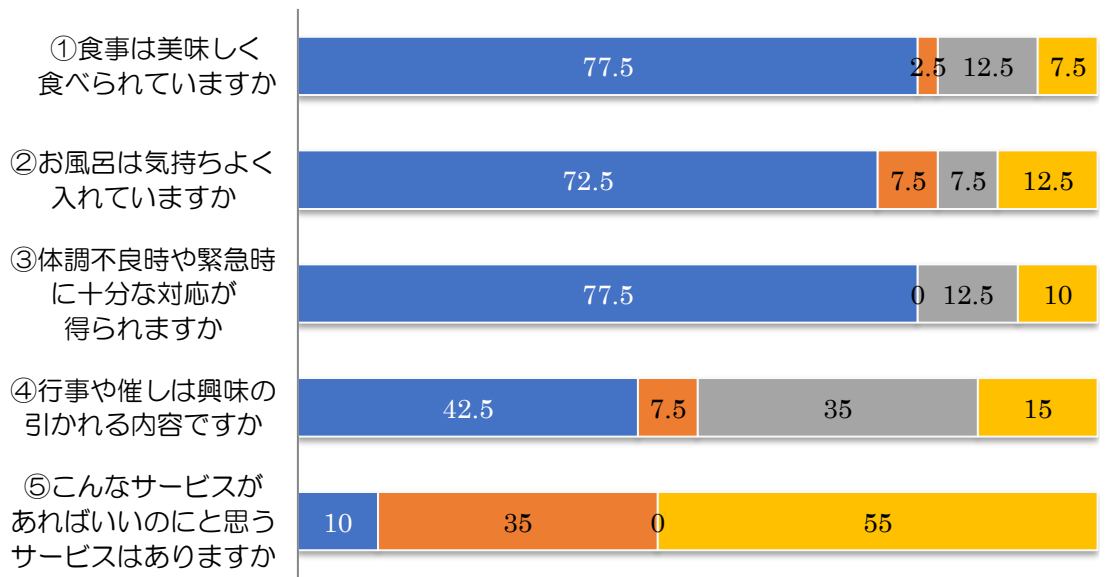
3. 環境について

■はい ■いいえ ■どちらともいえない ■未記入

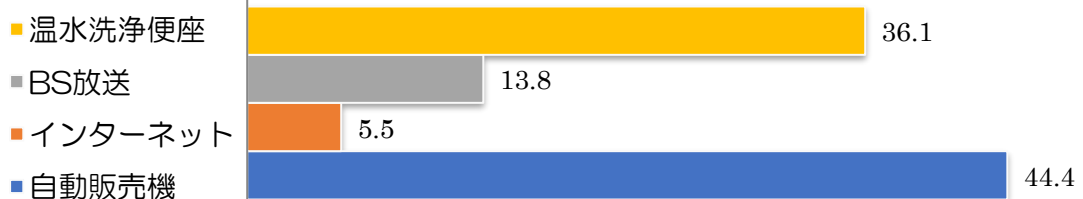


4. サービスについて

■はい ■いいえ ■どちらともいえない ■未記入



5. あったらいいなと思う装備



6. ご意見・ご要望

入居者様・家族様の声(原文のまま掲載)	ケアハウスからの回答
<p>コミュニケーションの場所がほしいと思います。</p>	<p>職員が提案する活動や交流の機会は画一的になりがちと感じており、皆様がしたいこと、興味のあることをご支援できたらと考えております。職員には思いつかないアイデアを是非お聞かせ下さい。また、交流の場としてご利用いただけるよう、ロビーにてコーヒーや紅茶など(一杯50円)を提供しております。入居者様はもちろんご面会の方や地域の方にもご利用いただいております。色んな方が集う場所になればと期待しております。</p>
<p>入居者の方であせのにおいががまんできない。本人は気がつかないようだけど気をつけてほしい。</p>	<p>共同生活のマナーとして、身体や衣類を清潔に保つことは大事です。お一人お一人が気をつけていただき、皆が気持ちよく過ごすことができるようお気遣い下さい。しかし、年齢に伴って臭いに気付きにくくなることもよくあります。気になることがございましたら、職員にお伝え下さい。</p>
<p>①自分だけ偉くなってられる方がいます。 ②皆んな仲良くしたファミリーになってほしいです。 ③いじめのないファミリーになってほしいです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。日本国憲法でも定められているように人に上下はありません。法人として、入居者様はもちろん家族様や職員も全て平等であると考えております。相手を重んじることこそ人の調和の基本です。それができない方は、ケアハウスのような集団的な生活は難しいと判断せざるを得ません。『相手は自分自身の“鏡”』という言葉のように、相手の態度が自分への評価と心得て、相手に自分がどう映っているか、自らの振る舞いを顧みていただきたいと思います。思い悩むことがあれば職員にご相談下さい。適切に対処させていただきます。</p>
<p>部屋で押しピンをつけると穴があるのでいけません。かべのはがれやすいテープがあればよかったです。...</p>	<p>付長押(壁の端から端に渡っている幅の狭い板)や化粧板に押しピンや釘を打つことはご遠慮願いますが、壁紙の部分は穴が小さい押しピンであれば付けても大丈夫な箇所もございます。また、跡の残りにくい壁紙用のテープも市販されておりますので、何か貼りたい時は職員にご相談下さい。</p>

<p>流し台の排水口まわりがとても臭いです。1ヶ月ほどハイターをつけていただきたい。 (除菌・漂白)</p>	<p>排水口からの臭いが強い場合は、洗浄剤を流しますのでお申し出下さい。排水栓のゴミ受けなどの日常的な清掃は入居者様ご自身にお願いしていますが、ご自身での清掃が難しいようであればご相談下さい。</p>
<p>お食事会があればいいなー</p>	<p>楽しみにして下さりありがとうございます。外食が喜んでいただけるようなので、外食の機会を多くできるよう計画しております。また、行事食として懐石料理などを予定しております。他にもご希望がございましたら是非お聞かせ下さい。</p>
<p>パッドのすて場所、使用中の時はできません。別の所にも是非作って下さい。</p>	<p>誠に申し訳ございませんが、パッド類のゴミ箱は衛生上、トイレ内に限らせていただいております。トイレ使用中はご面倒でもお待ちいただくか、職員にその旨伝えて処分を依頼下さいますようお願い致します。</p>
<p>お風呂場に夏の間だけ冷水器の設備があったら助かります。</p>	<p>誠に恐れ入りますが、食堂の給水機が近くにございますので、今のところ設置は予定しておりません。ご不便をおかけ致しますが、よろしく願い申し上げます。</p>
<p>施設内でトラブルが起こるのはほとんど食事時だと思います。解決策として時間をずらすのも一法だと思います。御検討願います。</p>	<p>仰られる通り、食堂・風呂・エレベーターなど、人が集う場所では、習慣や考え方の違いから衝突が起きやすいと思います。食事の時間は約1時間半の幅を設け、その間であればいつ食事に来られてもいいようにしており、食事の席も自由ですので、気の合う方と誘い合わせて来られたり、混み合う時間を避けて来られることをお勧めしております。お互いにゆずり合いながらのご利用をお願い申し上げます。</p>
<p>いつもありがとうございます。毎日お忙しい中、細かい点まで注意深く見ていただいて感謝しております。訪問時にも短い時間で最近の様子やアドバイスなどいただき、本当にありがたく思っております。一日一日、体調や老化が進み、本人や家族もとまどう事が多い中、はげまじや、アドバイス、見守り、見まわしなど、注意深くお気づかいただき、どうもありがとうございます。まだまだこれから先もご迷惑やご心配などおかけする事が多くなると思いますが、どうぞまた宜しく願い致します。毎日お忙</p>	<p>お気遣いありがとうございます。変わりない生活を続けられることこそ、本人様にとって、お身内の方にとって、何より安心なことと思います。お変わりなくお過ごしただけのような体調面や心理面において普段との違いを見極め、変化を把握するよう努めております。小さな変化が大きなアクシデントに発展しないよう早めにご報告させていただきます。ご不安なことがあれば、最も良い方法を一緒に考えてまいりますので、何でもご相談下さい。今後ともよろしく願い申し上げます。</p>

しいスタッフの皆様もどうぞご体調など気をつけて下さいね。いつもありがとうございます。	
いつもありがとうございます。お陰様で快適に過ごせているようなので安心しております。	安心して過ごせる、住心地がいい、とのお言葉が何よりの励みになります。至らぬ点も多々あると思いますが、出来る限りのご支援に努めてまいります。本人様はもとより、お身内の方にとっても安心できる住まいであるよう、より良い環境整備に努めてまいります。
住心地良い所です。朝早く出勤して食事の用意をして頂くことに感謝しています。	

この度は、アンケートにご協力いただき、また、貴重なご意見をお寄せいただきましたこと、心よりお礼申し上げます。

当施設も23年目を迎え、設備などの環境面でご不便をおかけしますが、できる限りの対応をしたいと存じますので、なんなりとお申し付け下さい。

なお、今回、自動販売機の設置についてのご要望が多かったことから、10月より1階ロビーに設置することとしましたので、ご報告申し上げます。

これからも皆様からのご意見を頼りに精進して参る所存ですので、今後も忌憚のないご意見をお聞かせ下さいますようお願いいたします。

令和元年9月

ケアハウスファミール 施設長 糠川 一英